



# CARTA DEI SERVIZI

*Charter of services*

---

# 2022

# 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 internazionale 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 agenti delle loro scorte.

L'Aeroporto è gestito dalla 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 necessaria implementazione e manutenzione, assicurando, altresì, la fornitura dei servizi centralizzati, dei servizi di vigilanza e sicurezza, nonché delle facilities commerciali.

Al fine di 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, GESAP ha avviato un processo di riqualificazione ed ampliamento delle infrastrutture aeroportuali, che prevede la realizzazione di importanti interventi sia nelle aree land side, sia in quelle air side.

Nell'ambito di tale processo, nel corso dell'anno 2021, oltre a diversi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su immobili, infrastrutture ed impianti, sono proseguiti i lavori di "Adeguamento sismico e ristrutturazione terminal passeggeri", avviati nel corso dell'anno 2019 ed ancora in corso, che prevedono anche un restyling dell'Aerostazione.

La presenza dei suddetti cantieri di lavoro, nonostante le azioni di mitigazione poste in essere, potrebbe avere temporanee ricadute sugli standard dei servizi offerti, con possibili disagi per l'utenza. Gli interventi programmati consentiranno tuttavia di ottenere rilevanti benefici in termini di comfort e sicurezza e di consegnare agli utenti un'aerostazione nuova, moderna e con servizi compatibili allo sviluppo del traffico aereo.

*Palermo Falcone Borsellino International Airport is located in the territory of the municipality of Cinisi, in the locality of 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 S.P.A., 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.*

*In order to ensure higher and higher comfort and quality standards of services, in compliance with the rights of passengers and the regulations of safety and environmental protection, GESAP has launched a process of redevelopment and expansion of the airport facilities, involving a series of important interventions both in land side and air side areas.*

*As part of this process, in particular, during the year 2021, as well as several extraordinary and ordinary maintenance interventions on buildings, infrastructures and plants, the "Seismic retrofit and passenger terminal upgrade", launched during the year 2019 and still in progress, providing also for a restyling of the Airport, have also continued.*

*The presence of the aforementioned work sites, despite the mitigation actions put in place, could have temporary repercussions on the standards of the services offered, with possible inconvenience for users. However, the planned interventions will make it possible to obtain relevant benefits in terms of comfort and safety and to deliver a new terminal to users, modern and with services compatible with the development of air traffic.*



Nel corso del 2021, in considerazione del perdurare della situazione emergenziale (epidemia di Covid-19), all'interno del Terminal passeggeri e degli edifici aperti al pubblico sono stati realizzati ulteriori interventi finalizzati all'applicazione delle misure di organizzazione dei flussi e di distanziamento fisico riguardanti il personale aeroportuale e i passeggeri, in conformità alle disposizioni via via emanate dalle Autorità competenti.

Al fine di contribuire all'implementazione dei protocolli sanitari per la prevenzione ed il controllo dell'epidemia, in collaborazione con l'Autorità sanitaria territoriale, all'interno del sedime aeroportuale è inoltre rimasta operativa l'area dedicata all'effettuazione volontaria e gratuita dei test anti Covid per i passeggeri in arrivo e partenza e per gli operatori aeroportuali.

*During the year 2021, in consideration of the emergency situation (Covid-19 epidemic), inside the passenger Terminal and the buildings open to the public, further interventions for the application of some measures of flows organization and physical distancing regarding personnel were also carried out, in compliance with the provisions issued by the competent Authority.*

*In order to contribute to the implementation of health protocols for prevention and control of the epidemic, in collaboration with the territorial health Authority, within the airport grounds, an entire area has been dedicated to the voluntary and free anti-Covid testing for arriving and departing passengers and airport operators.*



## SEZIONI *Sections*

# 1

---

LA CARTA DEI SERVIZI, LA POLITICA DI QUALITÀ, LA POLITICA AMBIENTALE, L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION, BEST AIRPORT AWARDS 2021

*Charter of services, quality and environment policies, Airport Carbon Accreditation, best airport awards 2021*

# 2

---

MISURE DI SICUREZZA ANTI COVID-19 ED AIRPORT HEALTH ACCREDITATION

*Anti Covid-19 security measures and Airport Health Accreditation*

# 3

---

GUIDA AI SERVIZI

*Guide for Services*





# 1 SEZIONE *Section*

---

**LA CARTA DEI SERVIZI, LA POLITICA  
DI QUALITÀ, LA POLITICA AMBIENTALE,  
L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION,  
BEST AIRPORT AWARDS 2021**

*Charter of services, quality and environment  
policies, Airport Carbon Accreditation, best  
airport awards 2021*

# LA CARTA DEI SERVIZI

## *The Service Charter*

La Carta dei Servizi dell'aeroporto internazionale di Palermo, elaborata nel rispetto della regolamentazione ENAC di riferimento - in particolare delle Circolari GEN 06 e GEN 02A e delle disposizioni temporanee emanate da ENAC nel corso degli anni 2020, 2021 e 2022 per tener conto degli effetti della pandemia di Covid-19 sull'operatività aeroportuale - contiene le informazioni utili all'utenza ai fini della piena e corretta fruizione dei servizi offerti sullo Scalo.

In considerazione degli effetti dell'epidemia di Covid-19 sui livelli di traffico aereo e sull'operatività aeroportuale, pur proseguendo regolarmente il monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi offerti al fine di assicurarne il miglioramento continuo, non sono stati determinati specifici target per l'anno 2022: le misure di contenimento della diffusione della pandemia applicate in conformità alle disposizioni delle Autorità competenti hanno infatti avuto un impatto straordinario ed imprevedibile sulle procedure operative di scalo, facendo venir meno i presupposti per l'applicazione della regolamentazione aeroportuale di riferimento.

Sin dal 2020, tuttavia, GESAP ha mantenuto il proprio impegno ai fini della soddisfazione dell'utenza aeroportuale, riservando particolare attenzione a quei fattori di qualità legati alla gestione della crisi epidemiologica, per tener conto delle mutate esigenze ed aspettative dei passeggeri che nell'affrontare l'esperienza di viaggio risultano ora prioritariamente interessati alla presenza di tutte le misure volte alla tutela della propria salute e alla sicurezza igienico-sanitaria.

In tal senso, nella Sezione II sono riportate le informazioni sui protocolli di sicurezza adottati dallo scalo per il contenimento del rischio, mentre la Sezione III indica i servizi presenti in aeroporto e le modalità della loro erogazione e fruizione. A causa della pandemia in corso, GESAP informa tuttavia che alcuni dei servizi indicati potrebbero essere temporaneamente sospesi per ragioni legate ad esigenze di tutela della salute e sicurezza dei passeggeri e del personale aeroportuale.

*The Service Charter of Palermo International Airport, drawn up in compliance with the ENAC regulations of reference - in particular of the Circulars GEN 06 and GEN 02A and of the temporary provisions issued by ENAC during the year 2020, 2021 and 2022 in order to taking account of Covid-19 pandemic effects on the airport operation - contains useful information for users for the purposes of a full and correct use of the services offered at the Airport.*

*In consideration of the effects of the Covid-19 epidemic on air traffic levels and on airport operations, while continuing to regularly monitor the levels of quality of services offered in order to ensure continuous improvement, no specific targets for the year 2022 have been set : the measures to contain the spread of pandemics applied in accordance with the provisions of the competent authorities have in fact had an extraordinary and unpredictable impact on airport operating procedures, causing the prerequisites for the application of the airport regulations of reference to fail*

*Beginning from 2020, however, GESAP has kept its commitment to satisfy airport users, paying particular attention to those factors of qualities related to the management of the epidemiological crisis, in order to take into account the changing needs and expectations of passengers who, in dealing with the travel experience, are now primarily interested in the application of all the measures aimed at protecting their own health and sanitary safety.*

*In this sense, Section II contains information on security protocols adopted by the airport for risk containment, while Section III indicates the services present in the airport and the methods of their provision and use. Because of the pandemic in progress, however, GESAP informs that some of the services indicated could be temporarily suspended for reasons related to health and safety protection needs of passengers and airport personnel.*





# 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;

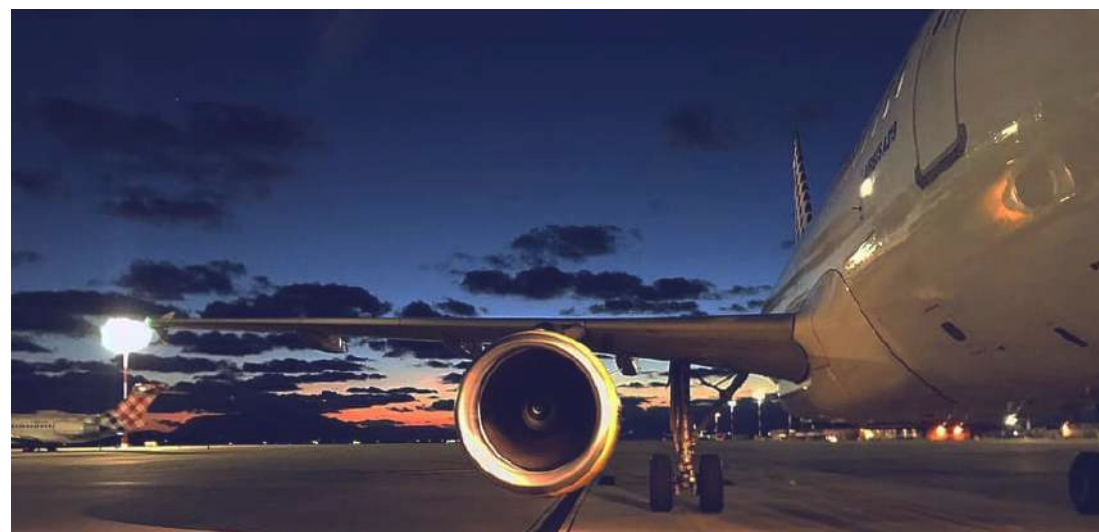


*GESAP considers the quality of airport services a fundamental element of its corporate strategy and promotes its development and respect at all levels of the organization.*

*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 culture of quality and ensures the availability of the necessary resources and means 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;*



- 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, GESAP ha adottato metodologie di audit del proprio Sistema di Gestione di Qualità.

- *ensuring the continuous training, education, 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 methodologies of its Quality Management System.*





# LA POLITICA AMBIENTALE

## *Environmental Policy*

GESAP, Società di Gestione dell'aeroporto Internazionale di Palermo Falcone Borsellino, nello svolgimento delle proprie attività finalizzate ad offrire 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, agli impianti, alle infrastrutture e ai 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:

*GES.A.P. S.p.a., Falcone Borsellino Airport Management Company of Palermo, while carrying out its activities aimed at offering its customers secure and well-organized services, adequate to the expectations of users, adopts and includes in its management strategy the principles of sustainable development, engaging itself in the protection of the environment, in the fulfillment of compliance with the current environmental legislation and regulation to be applied to the organization, to the plants and to company systems, as well as in 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 three 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 a Zero Emission international AVIATION growth beginning from 2020:*



- invitano 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;
- invitano 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 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.

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:

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

**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 possible extent 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 energy leading all the airports across Europe to move to a "zero carbon emission" regime on competitive terms.*

*What described above in terms of values fundamental to Gesap 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:*





- 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 CO2 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;



- *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 CO2 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 designing 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;*



- 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, GESAP ha adottato metodologie di verifica e di audit del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

- *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 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, GESAP has adopted methods of control and audit of its Environmental Management System.*



# L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION

Sulla scia della sottoscrizione della risoluzione "NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050", adottata dall'Airport Council International (ACI) ai fini della lotta ai cambiamenti climatici, GESAP ha aderito al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), lanciato da ACI stesso per supportare gli aeroporti nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

A marzo 2020 GESAP ha ottenuto la certificazione al primo livello del programma ACA, dopo aver effettuato un'accurata mappatura e valutazione di tutte le fonti di emissioni dirette ed indirette di CO<sub>2</sub> prodotte dalle attività sotto il diretto controllo della Società.

A marzo 2021 GESAP ha inoltre ottenuto la certificazione al livello 2, avendo provveduto alla predisposizione di un adeguato piano di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Come dichiarato nella Policy Ambientale sopra richiamata, GESAP si pone l'obiettivo di raggiungere la neutralità nel più breve tempo possibile.

*Following the signing of the "NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050" resolution, adopted by the Airport Council International (ACI) for the purpose of combating climate change, GESAP has joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, launched by ACI itself to support airports in achieving their targets of CO<sub>2</sub> emission reduction*

*In March 2020, GESAP obtained certification at the first level of the ACA program, after having carried out an accurate mapping and evaluation of all sources of CO<sub>2</sub> direct and indirect emissions produced by the activities under the direct control of the Company.*

*In March 2021, GESAP also obtained certification at Level 2, having provided for the preparation of an appropriate CO<sub>2</sub> emission reduction plan.*

*As stated in the Environmental Policy referred to above, GESAP aims to achieve neutrality in the shortest possible time.*

## CERTIFICATE of ACCREDITATION

Valid until the 31st March 2023

This is to certify that **Airport Carbon Accreditation**, under the administration of WSP, confirms that the carbon management processes at

**PALERMO AIRPORT**  
implemented by **GES.A.P. S.p.A.**

have earned the accreditation level of **REDUCTION**, in recognition of the airport's actions to map and reduce its CO<sub>2</sub> emissions, as part of the Global airport industry's response to the challenge of Climate Change.



  
Oliver Jankovec  
Director General  
ACI EUROPE

  
Simon Clouston  
Director  
WSP



# ACI EUROPE BEST AIRPORT AWARDS 5-10 MILLION PASSENGERS/YEAR

A ottobre 2021 ACI EUROPE ha riconosciuto GESAP meritevole del Best Airport Awards per gli aeroporti con traffico passeggeri tra 5 e 10 milioni, grazie agli ottimi risultati raggiunti dall'Aeroporto di Palermo in termini di capacità di risposta alla pandemia di COVID-19 e di sostenibilità aeroportuale, con particolare riferimento alle azioni poste in essere e pianificate in materia di decarbonizzazione.

*In October 2021, ACI EUROPE recognized GESAP as deserving of the Best Airport Awards for airports with passenger traffic between 5 and 10 million, due to Palermo Airport's excellent performance in terms of its ability to respond to the COVID-19 pandemic and airport sustainability, with particular reference to the actions put in place and planned in the area of decarbonization.*







# 2

## SEZIONE

### *Section*

---

**MISURE DI SICUREZZA ANTI COVID-19  
ED AIRPORT HEALTH ACCREDITATION**

*Anti Covid-19 security measures and Airport  
Health Accreditation*

# MISURE DI SICUREZZA ANTI COVID-19

## Anti Covid-19 security measures

Al fine di assicurare ai passeggeri un'esperienza di viaggio sicura e protetta, GESAP ha adottato tutte le misure per il contenimento del rischio di contagio di Covid-19 raccomandate dalle Autorità nazionali ed internazionali competenti, adattando le proprie infrastrutture al fine di conformare l'operatività aeroportuale alle nuove norme igienico-sanitarie.

In particolare:

- la separazione fisica dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, nel rispetto delle raccomandazioni sul distanziamento sociale emanate dalle autorità sanitarie, è realizzata attraverso apposita segnaletica orizzontale e verticale e una adeguata gestione dei flussi nelle aree del Terminal;
- all'interno del Terminal sono applicate specifiche misure e procedure finalizzate alla riduzione dei tempi di permanenza dei passeggeri nelle diverse aree, per agevolare lo spostamento verso le zone imbarchi (se in partenza) o le uscite (se in arrivo);
- in tutte le aree del Terminal sono stati installati dispenser per la disinfezione delle mani;
- barriere in plexiglass sono presenti nelle postazioni di front-office;
- ampia informazione sull'obbligatorietà del rispetto delle norme sanitarie e dell'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale è presente nelle diverse aree del Terminal;
- potenziamento degli standard igienico-sanitari all'interno delle aree aeroportuali;
- distributori automatici di dispositivi di protezione individuale (mascherine, gel disinfettanti, ecc.) sono presenti nelle aree aperte al pubblico del terminal.

I passeggeri interessati possono acquisire maggiori informazioni consultando i seguenti link:

[www.aeroporto dipalermo.it](http://www.aeroporto dipalermo.it)

<https://www.costruiredalute.it/?q=coronavirus-sicilia>

<https://testcovid.costruiredalute.it/>

*In order to ensure passengers a safe and secure travel experience, GESAP has adopted all measures to contain the risk of Covid-19 contagion recommended by the competent national and international Authorities, adapting their own infrastructures in order to bring airport operations into line with the new sanitary regulations.*

*In particular:*

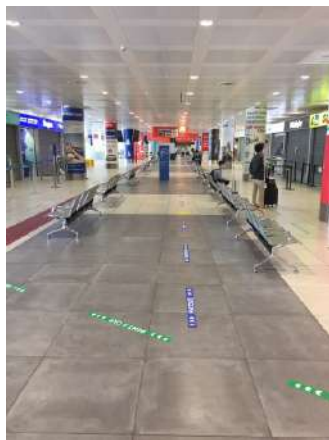
- *the physical separation of passengers and airport operators, in compliance with the recommendations on social distancing issued by health authorities, is realized through special horizontal and vertical signs and an adequate management of flows in the Terminal areas;*
- *specific measures and procedures are applied within the Airport aimed at reducing the time spent by passengers in the various areas, to make easier their movement towards the boarding areas (if departing) or exits (if arriving);*
- *dispensers have been installed in all areas of the Terminal for the disinfection of hands;*
- *there are plexiglass barriers in the front-office stations;*
- *extensive information on the mandatory compliance with health standards and use personal protective equipment is present in the various areas of the Terminal;*
- *health and hygiene standards have been enhanced within the airport areas;*
- *automatic dispensers of personal protective equipment (masks, gels disinfectants, etc.) are present in the areas open to the public of the terminal.*

*The passengers concerned can obtain more information consulting the airport website:*

[www.aeroporto dipalermo.it](http://www.aeroporto dipalermo.it)

<https://www.costruiredalute.it/?q=coronavirus-sicilia>

<https://testcovid.costruiredalute.it/>





# AIRPORT HEALTH ACCREDITATION

Al fine di accrescere ulteriormente la fiducia dei passeggeri, GESAP ha aderito al programma di accreditamento sanitario aeroportuale, "Airport Health Accreditation (AHA)", lanciato dall'Airport Council International (ACI) e basato sulla valutazione delle misure e procedure sanitarie introdotte dagli aeroporti a seguito della pandemia Covid 19, ottenendo la certificazione ad ottobre 2020.

Il programma fornisce una valutazione di quanto tali misure e procedure siano allineate con le raccomandazioni dell'ICAO Council Aviation Restart Task Force (CART) e con le linee guida ACI Aviation Business Restart and Recovery e prevede il riconoscimento degli aeroporti che danno, in modo misurabile e standardizzato, la priorità alla pulizia e alla sicurezza nelle loro strutture, per ridurre al minimo il rischio di coronavirus e di altri agenti infettivi.

*In order to further increase passenger confidence, GESAP has joined the airport health accreditation program, "Airport Health Accreditation (AHA)", launched by the Airport Council International (ACI) and based on the evaluation of the measures and health procedures introduced by airports following the Covid 19 pandemic, obtaining the certification in October 2020.*

*The program provides an assessment of how these measures and procedures are aligned with the recommendations of the ICAO Council Aviation Restart Task Force (CART) and with ACI Aviation Business Restart and Recovery guidelines and provides for the recognition of airports that, in a measurable and standardized way, give priority to cleanliness and safety in their facilities, to minimize the risk of coronaviruses and other infectious agents.*





# 3

SEZIONE  
*Section*

---

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**

*Terminal maps*

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

*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 passengers*

# COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

## How to arrive: transport from / to the Airport

### IN AUTO

#### By car

Da Palermo percorrere l'autostrada A29 in direzione Mazara del Vallo e poi seguire le indicazioni per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

*From Palermo take 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 e proseguire per circa 87 chilometri e poi seguire le indicazioni stradali per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

*From Trapani take A29 motorway towards Palermo and continue for around 87 kilometers and then follow the directions for Falcone Borsellino Airport exit.*

Da Menfi - circa 120 chilometri - prendere la SS115 in direzione Castelvetro e proseguire in direzione A29 per Palermo.

*From Menfi - about 120 km - take SS115 in the direction of Castelvetro and continue towards A29 for Palermo.*

Da Sciacca SS624 e A29/Ego per Palermo.

*From Sciacca take SS624 and A29 / Ego to Palermo.*

Da Ribera SS386 per Castelvetro per 52,6 chilometri, proseguire per la A29 Palermo-Mazara del Vallo per 85 chilometri e seguire indicazioni per Aeroporto Falcone Borsellino.

*From Ribera take SS386 to Castelvetro for 52.6 kilometers, continue on Palermo-Mazara del Vallo A29 for 85 kilometers and follow the signs for Falcone Borsellino Airport.*

Da Porto Empedocle - Agrigento SS115 per Sciacca e proseguire seguendo le indicazioni da Sciacca.

*From Porto Empedocle - Agrigento take SS115 to Sciacca and continue following the signs from Sciacca.*

### IN TRENO

#### By train

E' attiva la linea metropolitana da Palermo all'aeroporto e viceversa. Per informazioni ed orari 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 from / to 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 l'area Arrivi, accanto alla fermata del bus navetta - collegamento inter-aeroporto gratuito - sono ubicati due 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 - free inter airport bus- there are two areas for cars identified by a phosphorescent yellow 12 cm diameter disk, bearing the imprint TAXI-SHARING, on the front windshield of the vehicle.*

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 Trinacria Radio taxi" +39 091 6878 and by the "Cooperativa Autoradio" +39 091 8481.*

### BUS

#### By bus

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

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

Da / per Palermo  
From / to Palermo

Autolinee Prestia e Comandè  
tel. +39 091 586351 - fax 091 581241  
[www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it) - [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it)

Da / per Trapani  
From / to Trapani

Segesta Autolinee  
tel. +39 06 164160  
[www.segesta.it](http://www.segesta.it)

Da / per Aeroporto di Trapani, Marsala  
e Mazara del Vallo  
From / to Trapani Airport, Marsala and  
Mazara del Vallo

Autoservizi Salemi  
tel. +39 0923 981120 - +39 091 7720347  
+39 091 2733926  
[www.autoservizisalemi.it](http://www.autoservizisalemi.it)

Da / per Menfi, Sciacca e Ribera  
From / to Menfi, Sciacca and Ribera

Autolinee Gallo  
tel. +39 091 6171141  
[www.autolineegallo.it](http://www.autolineegallo.it)

Da / per Agrigento e  
Porto Empedocle  
From / to Agrigento  
and Porto Empedocle

Autolinee Sal  
tel. +39 0922 401360  
[www.autolineesal.it](http://www.autolineesal.it)

Da / per Catania, Messina, Enna,  
Caltanissetta, Caltagirone, Ganci  
From Palermo to Catania,  
Messina, Enna

Autolinee SAIS  
Tel. 800 211020 - 199244141  
[www.saisautolinee.it](http://www.saisautolinee.it)

\*Autolinee SAIS\* operates from Palermo airport in collaboration with "Prestia & Comandè" buses. At the terminus of Palermo-Piazza Cairoli (Inside square of FS Railway Station) there are connections for the following Sicilian destinations: Catania- Messina- Enna -Caltanissetta-Caltagirone - Ganci.

Da / per Castellamare e  
San Vito Lo Capo  
From / to Castellamare and  
San Vito Lo Capo

Autoservizi Russo  
Tel. 092431364 - 092434157  
[autoservizirusso@alice.it](mailto:autoservizirusso@alice.it)



## CAR SHARING

L'aeroporto di Palermo aderisce al servizio Car Sharing Palermo, denominato AMIGO e gestito da AMAT Palermo S.p.A.

*Palermo airport adheres to the Car Sharing Palermo service, called AMIGO and managed by AMAT Palermo S.p.A.*

L'area dedicata al servizio è posta alla fine della ZTC Arrivi, a poca distanza dall'ingresso del Terminal.

*The area dedicated to the service is located at the end of the Arrivals ZTC, a short distance from the entrance of the Terminal.*

E' attivo un punto di ritiro e consegna delle auto in car sharing con sei piazzole di sosta, evidenziate con apposita segnaletica verticale.

*There is a pick-up and delivery point for car sharing cars with six lay-bys, highlighted with special vertical signs.*

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

*For standard bookings and information on rates, please consult [www.amigosharing.it](http://www.amigosharing.it)*

Per prenotazioni da/per Aeroporto contattare il numero 091 7303010, oppure recarsi presso il punto di informazioni posto all'interno della Hall Arrivi, oppure inviare richiesta via mail all'indirizzo [carsharingpalermo@gmail.com](mailto:carsharingpalermo@gmail.com)

*For reservations from / to the Airport, please contact 091 7303010, or reach the information point inside the Arrivals Hall, or send a request via email to [carsharingpalermo@gmail.com](mailto:carsharingpalermo@gmail.com)*



## AUTONOLEGGI

### Car rentals

Di seguito i contatti delle società di autonoleggio presenti all'aeroporto Falcone Borsellino ubicati presso l'area "Rent a Car", all'uscita del Terminal in Area Arrivi. Area Parcheggio non custodito.

*Below are contacts of the car rental companies located at Falcone Borsellino Airport 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 <a href="mailto:puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it">puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it</a> <a href="http://www.avisautonoleggio.it">www.avisautonoleggio.it</a>
EUROPCAR	tel.+39 091 591688 <a href="http://www.europcar.it">www.europcar.it</a>
HERTZ / THRIFTY / DOLLAR FIRE FLY	tel.+39 091 213112 <a href="mailto:itpmo512@hertz.com">itpmo512@hertz.com</a> <a href="http://www.hertz.it">www.hertz.it</a>
HOLIDAY CAR RENTAL	tel.+39 091 591687 <a href="mailto:info@holidaycarrental.it">info@holidaycarrental.it</a> <a href="mailto:puntaraisi@holidaycarrental.it">puntaraisi@holidaycarrental.it</a> <a href="http://www.holidaycarrental.it">www.holidaycarrental.it</a>
LOCAUTO RENT / ENTERPRISE	tel. +39 091 7044013 <a href="mailto:palermo@locautorent.it">palermo@locautorent.it</a> <a href="http://www.locautorent.it">www.locautorent.it</a>
MAGGIORE RENT	tel. +39 091 591681 <a href="mailto:palermo.pap@maggiorent.it">palermo.pap@maggiorent.it</a> <a href="http://www.maggiore.it">www.maggiore.it</a>
LEASYS RENT	tel. +39 091 6511393 - +39 3387828682 <a href="mailto:pa@network.leasysrent.it">pa@network.leasysrent.it</a> <a href="http://www.leasysrent.it">www.leasysrent.it</a>
SICILY BY CAR	tel.+39 091 591250 <a href="mailto:palermoapt@sbc.it">palermoapt@sbc.it</a> <a href="http://www.autoeuropa.it">www.autoeuropa.it</a>
SICILY RENT CAR	tel. +39 091 6519813 <a href="mailto:pmoapt@sicilyrentcar.it">pmoapt@sicilyrentcar.it</a> <a href="http://www.sicilyrentcar.it">www.sicilyrentcar.it</a>
GOLDCAR RENTAL	tel. +39 091 591414 <a href="mailto:pmo@goldcar.com">pmo@goldcar.com</a> <a href="http://www.goldcar.com">www.goldcar.com</a>
NOLEGGIARE HAPPY RENT	tel. +39 091 8669674 - +39 3247944010 <a href="mailto:palermo@noleggicare.it">palermo@noleggicare.it</a> <a href="http://www.noleggicare.it">www.noleggicare.it</a>
ITALY CAR RENT	tel. +39 091 7044264 - +39 331 7457961 <a href="mailto:palermo@italycarrent.com">palermo@italycarrent.com</a> <a href="http://www.italycarrent.com">www.italycarrent.com</a>
SIXT	tel. +39 02 94757979 - +39 091 7044087 <a href="http://www.sixt.it">www.sixt.it</a> <a href="mailto:op45106@sixt.com">op45106@sixt.com</a>

# 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 lunga sosta P3 situato a 500 metri dal Terminal, al più comodo P2 situato a pochi passi dall'aerostazione o all'esclusivo Car Valet posto al coperto e presidiato h24, ed al P1, fronte mare, situato di fronte il Centro Direzionale.

*Palermo airport offers a wide range of parking facilities, to meet the most varied needs of passengers: from the cheapest long-term P3 car park located 500 meters far from the terminal to the more convenient P2 located a few steps from the airport or to the exclusive covered Car Valet, manned 24 hours a day, and to the seafront P1, opposite the Central Office(Centro Direzionale).*

In totale i posti auto disponibili sono **1.200**  
*In total the available parking spaces are 1.200*

Il pagamento può essere effettuato:

*Payment can be made:*

- alle casse automatiche:(in contanti o carta di credito) situate agli Arrivi e all'interno del Parcheggio.

*At the automatic cash machines: (cash or credit card) located at the Arrivals area and inside the Parking,*

- alla cassa presidiata 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: +39.0917020200.

*Help desk available at the Car Valet Area info line: +39 091 7020200*

Ai passeggeri PRM in partenza sono riservati n. 29 parcheggi auto ubicati in area libera nelle adiacenze del Terminal arrivi e raggiungibili seguendo l'apposita segnaletica stradale. Al fine di usufruire correttamente di tale servizio, è necessario che all'interno del mezzo lasciato in sosta sia esposta la copia originale del contrassegno autorizzativo rilasciato dall'Autorità competente. Si evidenzia che - in applicazione dell'Ordinanza ENAC n. 01/2020, consultabile al seguente link: <https://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi/> - i mezzi che non espongono correttamente il contrassegno originale verranno rimossi e ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento.

*29 car parks located in a free area adjacent to the Arrivals Terminal and reachable following the appropriate road signs are reserved to departing PRM passengers. In order to properly use this service, it is necessary that the original copy of the authorization mark issued by the competent authority is displayed inside the vehicle parked. It should be noted that - in application of ENAC Ordinance no.01/2020, available at the following link: <https://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi/> - vehicles that do not correctly expose the original marking will be removed and parked into a pay parking.*



### P1 - Parcheggio lunga sosta (non custodito)

*P1 - Long stay parking (unguarded)*

240 posti auto situati a circa 600 metri dal Terminal.

*240 parking spaces located at about 600 meters from the Terminal.*

Di seguito sono riportate le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi. Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito [www.aeroportoipalermo.it](http://www.aeroportoipalermo.it).

*Below are the rates in force at the time of publication of this service charter. For any updates, please consult [www.aeroportoipalermo.it](http://www.aeroportoipalermo.it)*

Tempo Companies	Tariffa Contacts
Fino a 15 minuti Up to 15 minutes	€ 0.00
Fino a 12 h Up to 12 hours	€ 8.00
Fino a 12 h a 24 h From 12h to 24 h	€ 13.00
Fino a 2 giorni Up to two days	€ 25.00
Fino a tre giorni Up to three days	€ 35.00
Fino a quattro giorni Up to four days	€ 45.00
Fino a cinque giorni Up to five days	€ 55.00
Fino a sei giorni Up to six days	€ 65.00
Tariffa special fino al 7° giorno Special fee up to the 7 <sup>th</sup> day	€ 65.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione From the 7 <sup>th</sup> day on and for any fraction	€ 10.00 da aggiungere alla tariffa special to be added to the special fee

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.  
*Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.*





## P2 - Parcheggio Terminal (non custodito)

*P2 - Terminal parking (unguarded)*

720 posti auto situati di fronte il Terminal.

*720 parking spaces located in front of the Terminal.*

Di seguito si riportano le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi. Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

*Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.*

*For any updates, please consult [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it)*

Tempo <i>Companies</i>	Tariffa <i>Contacts</i>
Fino a 15 minuti <i>Up to 15 minutes</i>	€ 0.00
Fino a 1 h <i>Up to 1h</i>	€ 3.00
Da 1 h a 2 h <i>From 1h to 2h</i>	€ 6.00
Da 2 h a 3 h <i>From 2h to 3h</i>	€ 8.00
Da 3 h a 12 h <i>From 3h to 12h</i>	€ 10.00
Da 12 h a 18 h <i>From 12h to 18h</i>	€ 16.00
Da 18 h a 24 h <i>From 18h to 24h</i>	€ 18.00
Ogni 12 ore successive o frazione <i>Any subsequent 12h or fraction</i>	€ 9.00

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.  
*Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.*

## P3 - Parcheggio lunga sosta (non custodito)

*P3 - Long stay parking (unguarded)*

240 posti auto situati a 700 metri dal Terminal.

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

Di seguito si riportano le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi. Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

*Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.*

*For any updates, please consult [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it)*

Tempo <i>Companies</i>	Tariffa <i>Contacts</i>
Fino a 15 minuti <i>Up to 15 minutes</i>	€ 0.00
Fino a 12 h <i>Up to 12 hours</i>	€ 7.00
Da 12 h a 24 h <i>From 12h to 24h</i>	€ 10.00
Fino a 2 giorni <i>Up to two days</i>	€ 18.00
Fino a 3 giorni <i>Up to three days</i>	€ 26.00
Fino a 4 giorni <i>Up to four days</i>	€ 36.00
Fino a 5 giorni <i>Up to five days</i>	€ 44.00
Fino a 6 giorni <i>Up to six days</i>	€ 52.00
Tariffa special fino al 7° giorno <i>Special fee up to the 7<sup>th</sup> day</i>	€ 52.00

Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione  
*From the 7<sup>th</sup> day on and for any fraction*

€ 8.00  
da aggiungere alla tariffa special  
*to be added to the special fee*

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.  
*Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.*

## Car valet quick parking (parcheggio custodito) (guarded parking)

Il parcheggio Car Valet, situato di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 192 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).

*The Car Valet parking, located in front of the Terminal, is a guarded parking lot with 192 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).*

L'area di parcheggio è coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata giorno e notte da personale dedicato.

*The parking area is covered and video monitored, as well as manned day and night by dedicated personnel.*

E' possibile inoltre richiedere a pagamento servizi aggiuntivi per l'autovettura. *It is also possible to request additional services for the car.*

Agevolazioni tariffarie e benefits sono disponibili per i possessori di "Quick Membership Card".

*Tariff reductions and benefits are available for "Quick Membership Card" holders.*

Di seguito si riportano le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi. Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito Sito: [www.quickparking.it](http://www.quickparking.it)

*Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.*

*For any updates, please consult [www.quickparking.it](http://www.quickparking.it)*

Tempo Companies	Tariffa Contacts
Fino ad 1 ora Up to 1h	€ 4.00
Fino a 2 ore Up to 2h	€ 6.00
Fino a 3 ore Up to 3h	€ 10.00
Fino a 12 ore Up to 12h	€ 15.00
Fino a 18 ore Up to 18h	€ 18.00
Fino a 24 ore Up to 24h	€ 20.00

## Sosta breve: Kiss & Fly Short stay: Kiss & Fly

Area gratuita di sosta per far salire e scendere passeggeri entro 15 minuti nel parcheggio P2, davanti l'aerostazione al piano terra (area Arrivi) ed in area Partenze check-in "A" e "B" (quest'ultima al momento non operativa).

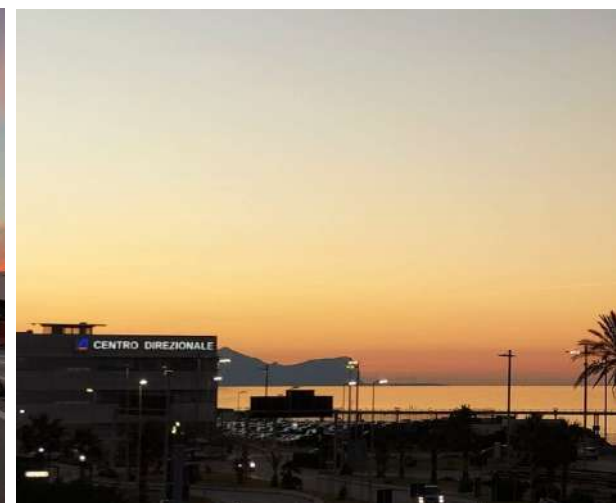
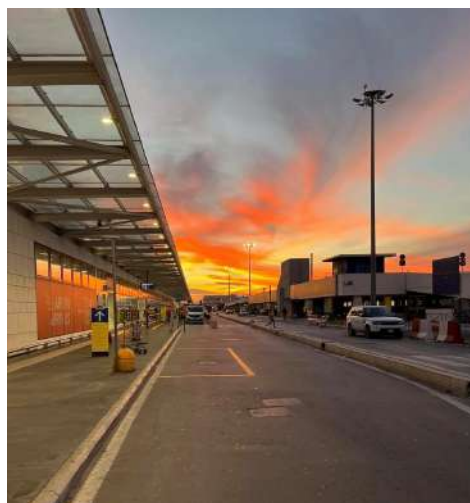
*Free parking area for loading and unloading passengers within 15 minutes inside the P2 car park, in front of the airport on the ground floor (Arrivals Area) and in the "A" and "B" check-in areas in the Departure Area.*

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 all'interno dell'area.

*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.*



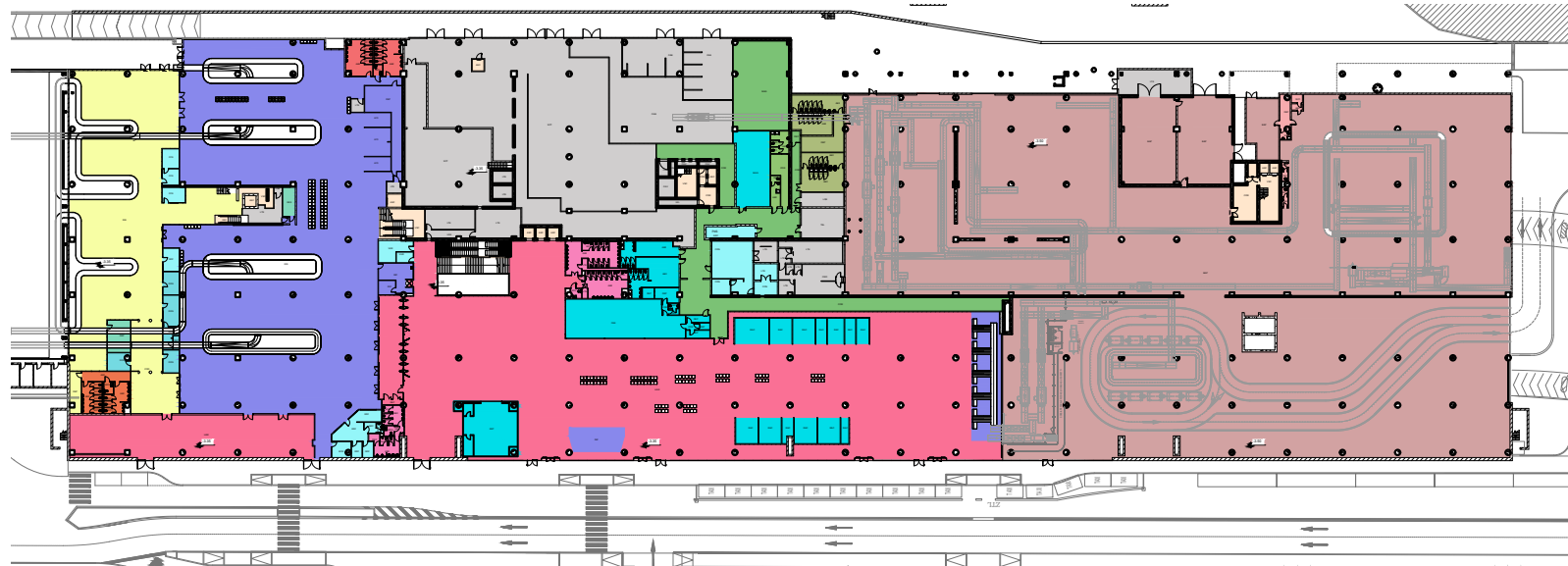


# MAPPE DEL TERMINAL

## Terminal maps

### Primo livello

Ground floor



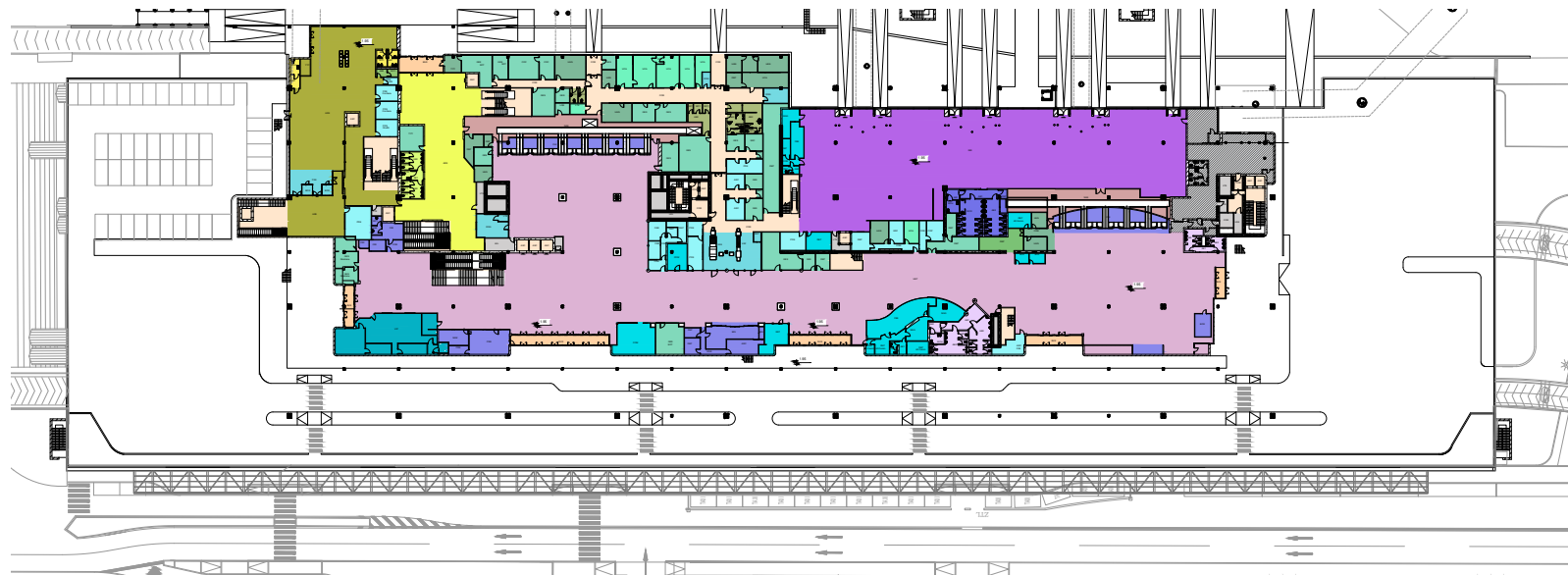
#### LEGENDA DESTINAZIONI FUNZIONALI

LEGEND OF USE DESTINATION

Area addetti Assigned area	Ritiro bagagli Schengen / Extra-Schengen Schengen / Extra-Schengen baggage claim
Arrivi Extra-Schengen Extra-Schengen arrivals	Sala VIP VIP Lounge
Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti o dogana Arrivals - Schengen arrivals - Passport control	Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen arrivals
Arrivi Extra-Schengen - Dogana Extra-Schengen arrivals - Custom	Servizi igienici - Arrivi Schengen Toilet - Schengen arrivals
Arrivi Schengen Schengen arrivals	Servizi igienici - Enti di Stato Toilet - State offices
Attività commerciali Commercial activities	Servizi igienici - Hall arrivi Toilet - Arrivals Hall
Bussola d'ingresso Entrance doors	Servizi igienici - Hall partenze Toilet - Departures Hall
Connettivo Connecting area	Servizi igienici - Imbarchi Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen boarding
Controlli di sicurezza / dogana Security checks / custom	Servizi igienici - Imbarchi Schengen Toilet - Schengen boarding
Enti di Stato State Offices	Servizi igienici - Movimentazione bagagli in partenza Toilet - departing baggage
Hall arrivi Arrivals Hall	Servizi igienici - Ritiro bagagli Toilet - Extra-Schengen baggage claim
Hall partenze Departures Hall	Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen Toilet - Schengen baggage claim
Imbarchi Extra-Schengen Extra-Schengen boarding	Servizi igienici - Uffici CES.A.P. Toilet - Airport offices
Imbarchi Schengen Schengen boarding	Spazi operativi di servizio al pubblico Locals public service
Locali tecnici Technical rooms	Uffici - Movimentazione bagagli in partenza Offices - departing baggage
Movimentazione bagagli in arrivo Arriving baggage	Uffici Compagnie Aeree Airlines offices
Movimentazione bagagli in partenza Departing baggage	Uffici CES.A.P. Airport offices
Ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim	Uffici Handlar Handlar offices
Ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim	

### Secondo livello

First floor



#### ABACO LOCALI

LOCAL ABACUS

AB1 Antibagno senza lavabo Antibathroom without washbasin	LEL Locale tecnico elettrico Local electric
AB2 Antibagno con lavabo Antibathroom with washbasin	LFD Local frigoriferi Local refrigerators
ARC Archivio Archive	LPU Locale pulizie Local cleaning
ARE Arrivi extra-Schengen Extra-Schengen arrivals	LQE Locale quadri elettrici Local electrical panels
ARS Arrivi Schengen Schengen arrivals	LTE Locale tecnico Local technical
ASC Ascensori Escalators	MAG Magazzino Warehouse
AVV Smoking area Smoking area	NAS Nastro check-in Baggage belt check-in
BAP Area trattamento bagagli Baggage handling area	NUR Nursery Nursery
BIG Biglietteria, info, noleggi Ticket office, info, rentals	PAS Controllo passaporti Passport control
BOX Box	POS Ufficio Polizia di Stato State Police Office
BUS Bussola d'ingresso Entrance doors	POP Ufficio Polizia Penitenziaria Prison Police Office
CAB Cabina elettrica Electric cabin	PRE Luogo di preghiera Prayer room
CAN Ufficio Cabotaggio Cabotage office	RAC Rent a car Rent a car
CAV Cavidotti Cavities	RET Reti Networks
CDZ Locale condizionamento Conditioning room	RIC Riproiezione Lost&Found Lost and Found projection
CES Centro Sella Saddle center	RIE Sala ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim room
CFS Ufficio Carpa Forestale dello Stato State Forestry Department office	RIB Sala ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim room
CHI Check-in	SAM Sala Arrivi / Sala partenze Arrivals / Departures room
COC Contact Center Contact center	SAN Santa Aerea Santa Aerea
COD Controllo doganale Customs control	SCT Sottocentrale trattamento aria Sub-central air treatment
COM Altro attività commerciali Other commercial activities	SEC Ufficio/box security (KSA) Security office/box
COR Sala Controllo Polizia Police control room	SES Spazio espositivo Exhibition space
COP Controlli di sicurezza Security checks	SFG Spogliatoio Locker room
COR Corridoio Corridor	TEL Telecom Telecom
CRB CROCI/Busse CROCI/Busse	UCA Ufficio Compagnia Aerea Airline office
CRD Controlli dogana Customs control	UFB Ufficio BHS BHS office
DEP Deposito Warehouse	UFF Ufficio attività commerciale Commercial activity office
DGG Ufficio Dogana Duty free	VAF Fast track Fast track
DFD Duty free	VAS Vaso Sani Sanitary vessels
FBE Food/Beverage Food/Beverage	VIP Sala VIP VIP lounge
GDF Ufficio Guardia di Finanza Financial Guard office	VSD Vaso sdala Sanitary vessel
GES Ufficio Gesap Gesap office	VUR Vigili Urbani Urban Watch
HAN Ufficio Handlar Handlar office	WCI WC senza lavabo WC without washbasin
HAP Hall partenze Departures Hall	WCL WC con lavabo WC with washbasin
HAR Hall arrivi Arrivals Hall	WCH WC disabili WC disabled
IME Hall imbarchi extra-Schengen Extra-Schengen boarding	YYY Locale a disposizione Room at disposal
INF Desk/informazioni Information desk	

Terzo livello  
Second floor



LEGENDA DESTINAZIONI FUNZIONALI  
LEGEND OF USE DESTINATION

- Area addetti  
Staff area
- Arrivi Extra-Schengen  
Extra-Schengen arrivals
- Area Extra-Schengen - Controllo passaporti e dogana  
Extra-Schengen arrivals - Passport control
- Arrivi Extra-Schengen - Dogana  
Extra-Schengen arrivals - Customs
- Arrivi Schengen  
Schengen arrivals
- Attività commerciali  
Commercial activities
- Bussola d'ingresso  
Entrance lobby
- Connettivi  
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  
Shanghai baggage claim
- Ritiro bagagli Extra-Schengen  
Extra-Schengen baggage claim
- Ritiro bagagli Schengen / Extra-Schengen  
Shengen / Extra-Schengen baggage claim
- Sala VIP  
VIP Lounge
- Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen  
Toilet - Extra-Schengen arrivals
- Servizi igienici - Arrivi Schengen  
Toilet - Schengen arrivals
- Servizi igienici - Enti di Stato  
Toilet - Arrivals Hall
- Servizi igienici - Hall arrivi  
Toilet - Departures 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 Extra-Schengen  
Toilet - Extra-Schengen baggage claim
- Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen  
Toilet - Schengen baggage claim
- Servizi igienici - Uffici CES.A.P.  
Toilet - Boarding baggage
- Spazi operativi di servizio al pubblico  
Locali public service
- Uffici Compagnie Aeree  
Airlines offices
- Uffici CES.A.P.  
Airlines offices
- Uffici Handler  
Handler offices

ABACO LOCALI  
LOCAL ABACUS

- ABI Arribagno servizi lavabi  
Washing area
- ABE Arribagno servizi igienici  
Washing area
- ARC Arribagno  
Washing area
- ARE Arrivi Extra-Schengen  
Extra-Schengen arrivals
- ARR Arrivi Schengen  
Schengen arrivals
- ASE Area smoking  
Smoking area
- AVV Area vestimento bagagli  
Baggage handling area
- BIG Biglietteria info noleggi  
Ticket office
- BOS Borse  
Luggage
- BUS Bussola d'ingresso  
Entrance lobby
- CAB Cabina elettrica  
Electric cabin
- CAL Call center  
Call center
- CAV Cavigli  
Call center
- CCZ Locale condizionamento  
Climate control
- CES Centro Sale  
Sales center
- CFP Ufficio Capofila Forestale dello Stato  
State Forestry Department office
- CH Check-in  
Check-in
- COE Contact Center  
Contact center
- COO Controllo doganale  
Customs control
- COM Area attività commerciali  
Commercial area
- COB Sala Controllo Polizia  
Police control room
- COI Controlli di sicurezza  
Security checks
- COO Controllo  
Control
- CH Controllo  
Control
- CHC Controllo  
Control
- DEF Deposito  
Storage
- DOG Ufficio Dogana  
Customs office
- DUE Duty free  
Duty free
- FBE Food/beverage  
Food/beverage
- GDF Ufficio Guardia di Finanza  
Financial Guard office
- GES Ufficio Generale  
General office
- HAR Ufficio Handler  
Handler office
- HAR Hall partenze  
Departures hall
- HAR Hall arrivi  
Arrivals hall
- HAR Hall imbarchi Extra-Schengen  
Extra-Schengen boarding
- INF Info informazioni  
Information desk
- IEL Locale tecnico elettrico  
Electrical technical room
- LFO Locale ufficio  
Office
- LPU Locale pulizia  
Cleaning room
- LGE Locale quadri elettrici  
Electrical control room
- LTE Locale tecnico  
Technical room
- MAG Magazzino  
Warehouse
- NAS Nastro check-in  
Check-in belt
- NUR Nucleo  
Core
- PAS Controllo passaporti  
Passport control
- PCS Ufficio Polizia di Stato  
State Police office
- POP Ufficio Polizia Penitenziaria  
Prison Police office
- PRE Luogo di preghiera  
Prayer room
- RAC Rifornimento  
Supply
- RET Rete  
Network
- RIC Ricognizione L&M/Found  
L&M/Found
- REI Sala ritiro bagagli Extra-Schengen  
Extra-Schengen baggage claim
- RES Sala ritiro bagagli Schengen  
Schengen baggage claim
- SAM Sala Arrivi / Sala partenze  
Arrivals / Departures
- SAN Sanità Aerea  
Aerial Health
- SCT Sottocentrale trattamento aria  
Air treatment sub-center
- SEC Ufficio Sicurezza 934M  
Security 934M office
- SES Spazio espositivo  
Exhibition space
- SPG Spogliatoio  
Locker
- TEL Telecom  
Telecom
- LCA Ufficio Compagnie Aeree  
Airlines office
- UFB Ufficio BRS  
BRS office
- UFF Ufficio attività commerciale  
Commercial activities office
- VAF Vaso WC  
WC
- VSC Vaso WC  
WC
- VSC Vaso WC  
WC
- VUR Vaso WC  
WC
- WC1 WC standard  
Standard WC
- WC2 WC standard  
Standard WC
- WC3 WC standard  
Standard WC
- WC4 WC standard  
Standard WC
- WC5 WC standard  
Standard WC
- WC6 WC standard  
Standard WC
- WC7 WC standard  
Standard WC
- WC8 WC standard  
Standard WC
- WC9 WC standard  
Standard WC
- WC10 WC standard  
Standard WC
- WC11 WC standard  
Standard WC
- WC12 WC standard  
Standard WC
- WC13 WC standard  
Standard WC
- WC14 WC standard  
Standard WC
- WC15 WC standard  
Standard WC
- WC16 WC standard  
Standard WC
- WC17 WC standard  
Standard WC
- WC18 WC standard  
Standard WC
- WC19 WC standard  
Standard WC
- WC20 WC standard  
Standard WC
- WC21 WC standard  
Standard WC
- WC22 WC standard  
Standard WC
- WC23 WC standard  
Standard WC
- WC24 WC standard  
Standard WC
- WC25 WC standard  
Standard WC
- WC26 WC standard  
Standard WC
- WC27 WC standard  
Standard WC
- WC28 WC standard  
Standard WC
- WC29 WC standard  
Standard WC
- WC30 WC standard  
Standard WC
- WC31 WC standard  
Standard WC
- WC32 WC standard  
Standard WC
- WC33 WC standard  
Standard WC
- WC34 WC standard  
Standard WC
- WC35 WC standard  
Standard WC
- WC36 WC standard  
Standard WC
- WC37 WC standard  
Standard WC
- WC38 WC standard  
Standard WC
- WC39 WC standard  
Standard WC
- WC40 WC standard  
Standard WC
- WC41 WC standard  
Standard WC
- WC42 WC standard  
Standard WC
- WC43 WC standard  
Standard WC
- WC44 WC standard  
Standard WC
- WC45 WC standard  
Standard WC
- WC46 WC standard  
Standard WC
- WC47 WC standard  
Standard WC
- WC48 WC standard  
Standard WC
- WC49 WC standard  
Standard WC
- WC50 WC standard  
Standard WC
- WC51 WC standard  
Standard WC
- WC52 WC standard  
Standard WC
- WC53 WC standard  
Standard WC
- WC54 WC standard  
Standard WC
- WC55 WC standard  
Standard WC
- WC56 WC standard  
Standard WC
- WC57 WC standard  
Standard WC
- WC58 WC standard  
Standard WC
- WC59 WC standard  
Standard WC
- WC60 WC standard  
Standard WC
- WC61 WC standard  
Standard WC
- WC62 WC standard  
Standard WC
- WC63 WC standard  
Standard WC
- WC64 WC standard  
Standard WC
- WC65 WC standard  
Standard WC
- WC66 WC standard  
Standard WC
- WC67 WC standard  
Standard WC
- WC68 WC standard  
Standard WC
- WC69 WC standard  
Standard WC
- WC70 WC standard  
Standard WC
- WC71 WC standard  
Standard WC
- WC72 WC standard  
Standard WC
- WC73 WC standard  
Standard WC
- WC74 WC standard  
Standard WC
- WC75 WC standard  
Standard WC
- WC76 WC standard  
Standard WC
- WC77 WC standard  
Standard WC
- WC78 WC standard  
Standard WC
- WC79 WC standard  
Standard WC
- WC80 WC standard  
Standard WC
- WC81 WC standard  
Standard WC
- WC82 WC standard  
Standard WC
- WC83 WC standard  
Standard WC
- WC84 WC standard  
Standard WC
- WC85 WC standard  
Standard WC
- WC86 WC standard  
Standard WC
- WC87 WC standard  
Standard WC
- WC88 WC standard  
Standard WC
- WC89 WC standard  
Standard WC
- WC90 WC standard  
Standard WC
- WC91 WC standard  
Standard WC
- WC92 WC standard  
Standard WC
- WC93 WC standard  
Standard WC
- WC94 WC standard  
Standard WC
- WC95 WC standard  
Standard WC
- WC96 WC standard  
Standard WC
- WC97 WC standard  
Standard WC
- WC98 WC standard  
Standard WC
- WC99 WC standard  
Standard WC
- WC100 WC standard  
Standard WC





# SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

## *Services for passengers with reduced mobility (PRM)*

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.*

In conformità a tale Regolamento, GESAP assicura il servizio di assistenza 365 giorni all'anno in concomitanza dei voli.

*According to this Regulation, GESAP undertakes to provide the service for 365 days a year in conjunction with the flights.*

Una "Sala Assistenza Speciali", ubicata in area Partenze check-in "B" al primo piano del Terminal, è a disposizione dei passeggeri PRM che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato.

*A "Special Assistance Lounge", located in the Departures Area Check in B on the first floor of the Terminal, is available to PRM passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space.*



### **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.

*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.*

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.

*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

I passeggeri PRM in partenza che intendono contattare il personale dedicato all'assistenza possono utilizzare gli apparati di segnalazione/comunicazione collocati esternamente all'aerostazione in area Kiss & Fly e nelle vicinanze dei parcheggi auto riservati: un operatore li accoglierà e li assisterà dal momento dell'accettazione fino all'imbarco.

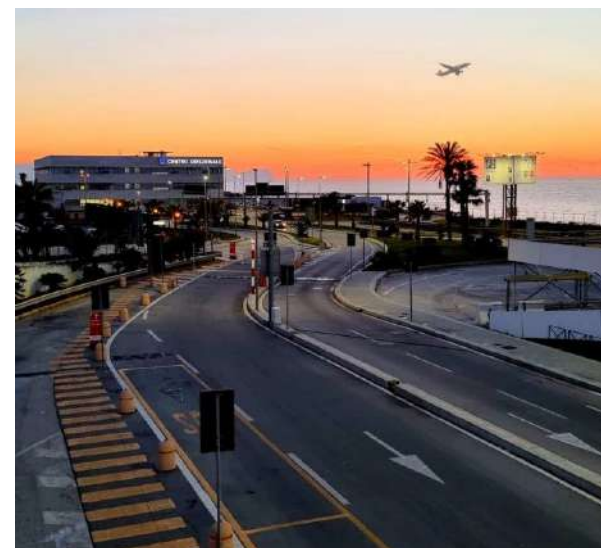
*Departing PRM passengers who intend to contact the staff dedicated to assistance can use the signaling / communication devices located outside the air terminal in the Kiss & Fly area and near the reserved car parks: an operator will welcome and assist them from the moment of check-in until boarding.*

I parcheggi auto riservati ai PRM in partenza, per un totale di n. 29 stalli, sono ubicati in area libera nelle adiacenze del Terminal arrivi e raggiungibili seguendo l'apposita segnaletica stradale. Al fine di usufruire correttamente di tale servizio, è necessario che all'interno del mezzo lasciato in sosta sia esposta la copia originale del contrassegno autorizzativo rilasciato dall'Autorità competente. Si evidenzia che - in applicazione dell'Ordinanza ENAC n. 01/2020, consultabile al seguente link: <https://www.aeroporto dipalermo.it/parcheggi/> - i mezzi che non espongono correttamente il contrassegno originale verranno rimossi e ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento.

*The car parks reserved for departing PRMs, for a total of n. 29 stalls, are located in a free area adjacent to the Arrivals Terminal and reachable by following the appropriate road signs. In order to properly use this service, it is necessary that the original copy of the authorization mark issued by the competent authority is displayed inside the vehicle parked. It should be noted that - in application of the ENAC Ordinance no. 01/2020, available at the following link: <https://www.aeroporto dipalermo.it/parcheggi/> - vehicles that do not exhibit correctly the original mark will be removed and parked inside the pay parking.*

Eventuali segnalazioni di disservizi o reclami possono essere inoltrati a GESAP S.p.A. - Aerostazione "Falcone Borsellino" - 90045 Cinisi (Palermo), via posta, via mail all'indirizzo "[customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it)", nonché tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami, o sul sito accedendo al seguente link: <https://www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/>

*Any report of disservices and / or complaints can be addressed by post to GESAP S.p.A. - "Aerostazione Falcone Borsellino" - 90045 Cinisi (Palermo), by email to [customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it), as well as by filling one of the pre-addressed cards available at the airport in the appropriate complaint boxes, or online visiting the following website: <https://www.aeroporto dipalermo.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);
- per il trasporto di armi e munizioni, le norme applicate variano a seconda della compagnia con cui si viaggia;
- arrivare in aerostazione con buon anticipo, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea e consultare i sistemi informativi per individuare il banco accettazione in cui il monitor espone la compagnia aerea con la quale si viaggia;
- visionare i pannelli informativi disposti da ENAC in merito al divieto di trasporto di liquidi e prodotti nel bagaglio a mano e nel bagaglio da stiva per motivi di sicurezza;

*When booking, please:*

- *look at the information on the required documents and the airline company regulations that rule 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 the airline company you are traveling with;*
- *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 placed by Enac 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;*



- 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 ai varchi, tenere a disposizione la carta di imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza, depositare nella macchina radiogena tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici che possano essere rilevati dal metal detector (monete, chiavi, cinture, cellulare, ecc.): ulteriori informazioni sull'iter dei controlli di sicurezza sono visionabili nei 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.

- *during security checks at the gates, keep available the boarding card so to show to security personnel, deposit in the machine for x - ray all metal, electrical and electronic objects for the x-ray screening (coins, keys, belts, mobile phones ,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.aeroportoipalermo.it](http://www.aeroportoipalermo.it)

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

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

In considerazione della pandemia in corso e del susseguirsi di disposizioni normative temporanee finalizzate alla limitazione del rischio di contagio, che hanno impatto sull'operatività del trasporto aereo, si raccomanda inoltre di verificare prima di recarsi in aeroporto se il proprio volo è confermato e quali sono gli adempimenti specifici previsti dalle Autorità competenti.

*In consideration of the pandemic in progress and the succession of temporary regulatory provisions aimed at limiting the risk of contagion, which have an impact on air transport operations, it is also recommended to check before going to airport if your flight is confirmed and what are the specific requirements envisaged by the competent Authorities.*

Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:

*For more in*

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

<https://www.costruiredisalute.it/?q=coronavirus-sicilia>

<https://testcovid.costruiredisalute.it/>

[www.governo.it/it/coronavirus](http://www.governo.it/it/coronavirus)

[www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus](http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus)





# NUMERI UTILI

## Useful numbers

Enti pubblici aeroportuali <i>Airport Public Authorities</i>	Contatti <i>Contacts</i>
Enac	tel. 091 7020619
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

Forze dell'Ordine e di Pronto Intervento <i>Law Enforcement Officers and First</i>	Contatti <i>Contacts</i>
Carabinieri	tel. 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 <i>Baggage Assistance</i>	Contatti <i>Contacts</i>
ASC Handling	tel. 347 3859374
Altre Compagnie <i>(c/o GH Palermo dalle 10.00/16.00)</i> <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 <i>Airport information</i>	Contatti <i>Contacts</i>
Website <a href="http://www.aeroportodipalermo.it">www.aeroportodipalermo.it</a>	tel. 091 7020273

Uffici GESAP <i>GESAP Offices</i>	Contatti <i>Contacts</i>
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
Customer Service GESAP <i>Customer Care</i>	<a href="mailto:customerservice@gesap.it">customerservice@gesap.it</a>
Ufficio Pass aeroportuali <i>Airport Pass Office</i>	tel. 091 7020710/274
Ufficio Informazioni <i>XXX</i>	tel. 091 7020273
Sito Internet <i>Website</i>	<a href="http://www.aeroportodipalermo.it">www.aeroportodipalermo.it</a>
Biglietteria <i>Ticket Office</i>	tel. 091 7020410

# COMPAGNIE AEREE

## Airlines

Compagnia <i>Airline</i>	Telefono <i>Telephone from italy</i>	
Ita Airways	892010	-
Aegean Airlines	0697150532/33	-
AirFrance AF	0238591272	-
AirDolomiti	0452886140	-
Air Malta KM	800790806	-
Austrian Airlines	0289634296	+43517661061
British Airways BA	0269633602	-
Brussels Airlines	899800893	+090251600
Danish Air Trasport DAT	0289608820	-
Easy Jet	800 582666	-
Easy Jet Switzerland	0848282828	-
Eurowings	199257013	+491806320320
Flyr	+47 40000063	-
Lufthansa	0899198000	-
Luxair	+3522456-1	-
Neos	0331232833	-
Ryanair	800582717	-
Swiss	+41445111447	-
Tuifly	899032031	-
Tunisair Express	091 6111845	+390642113262
Transavia	899009901	+35227002728
Transavia France	899009901	+35227002728
Volotea	8958954404	-
Vueling	199206621	-
Wizz Air	8958954416	-





# AREE COMMERCIALI

## Commercial areas

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

Ground Floor - Arrival Hall

**Bar - Autogrill – Tentazioni Café** - Bar and Restaurant

tel. 091 7020663

**Aelia - Duty Free** - souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, prodotti alimentari, ricariche telefoniche, edicola, libri, valigeria, prodotti Hi-Tech, etc.; *souvenirs, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, phone recharges, newsagent, books, luggage, hi tech products.*

tel. 091 7020591

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

First Floor – Check-in Areas

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

tel. 091 7020333

**Time Café** (Sala Imbarchi; *Departure Lounge*) - Bar and Restaurant

tel. 091 7020305

**Relay Last Minute** (Sala Imbarchi; *Boarding Area*) – souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc. (apertura in corrispondenza di imbarco dei voli); *souvenirs, spirits, gadgets, gift, travel essential, etc. (opening in correspondence of boarding area)*

tel. 091 7020593

**Presidio Farmaceutico di Emergenza; Emergency Pharmacy.**

tel. 091 7044184 mail [farmacia.aeroporto@libero.it](mailto:farmacia.aeroporto@libero.it)

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

Second floor : Land Side Departures Hall

**Pasticceria Palazzolo** - pasticceria siciliana; *sicilian patisserie.*

tel. 091 212176

**Bar I Quattro Canti Autogrill** – Bar e Ristorazione; Bar and Restaurant

tel. 091 7020358

**MC2 Saint Barth** - *fashion.*

tel. 091 6515815

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

Second Floor: Air Side Departure Lounge

**Aelia - Duty Free** - souvenirs, tabacchi duty free, profumi, accessori moda, prodotti di pasticceria e gastronomia locale, liquori, vini, gadgets, prodotti fine food, cosmetici, valigeria, travel essential, alcolici e super alcolici, etc.; *souvenirs, tobaccos, Duty Free, perfumes, fashion accessories, pastry and local gastronomy products, spirits, wines, gadgets, fine food products, cosmetics, luggage, Travel Essentials, superalcoholic and alcoholic, etc*

tel. 091 7020593

**Relay** - edicola, tabacchi, souvenirs e gadget; *Newspaper, tobacco shop, souvenirs and gadgets*

**Sky Lounge Autogrill** – ristorazione; *Bar and restaurant*

tel. 091 7020363

**Mediterraneo Wine Bar** - ristorazione; *Bar and restaurant*

tel. 091 7020363



# SERVIZI IN AEROPORTO

## Services at the Airport

### **SPORTELLI BANCOMAT** Atm machines

Unicredit - in area Arrivi primo piano; in the Arrival Area on First Floor

### **BAR E RISTORANTE** Bar and restaurant

Il servizio è disponibile dalle ore 5.00 alle ore 24.00 in almeno uno dei punti di ristoro distribuiti sui tre livelli dell'aerostazione.

*The service is available from 05:00 am to 24:00 at least in one of the bars located on the three levels of the airport.*

### **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: 8.00 - 20.00 dal Lunedì al Venerdì; *Opening Times: 8.00 - 20.00 from Monday to Friday.* Sabato, domenica e festivi chiuso; *closed on Sunday, Saturday and on holidays.*

Tel. 091 591698

### **INFORMAZIONI AEROPORTUALI / INFOPOINT** Airport info

Un banco dedicato all'assistenza e alle informazioni ai passeggeri è disponibile al primo piano del Terminal, in Area Arrivi. *On the first floor of the Airport in the Arrival Area there is an info point for assistance and information to passengers.*

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

Tel. 091 7020273

### **BIGLIETTERIA BUS** Bus ticket office

PRESTIA E COMANDE'

Tel. 091 586351

### **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.*

### **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

### **TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI** Pets carriage

Alcuni Vettori consentono il trasporto di animali in cabina. In tali casi è necessaria la prenotazione e comunque si raccomanda di contattare preventivamente la Compagnia Aerea interessata.

*Carriage of pets in cabin is allowed by some airlines. In these cases it is necessary to make a booking and however you are recommended to contact in advance the airline company you are travelling with.*

#### **Trasporto in cabina - animali domestici** *Carriage in cabin*

Gli animali di piccola dimensione devono essere 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*

Qualora le regole di compagnia non permettano il trasporto in cabina e/o il peso superi gli 8 Kg (compreso il contenitore), l'animale dovrà essere registrato e trasportato nel bagagliaio ed 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 and in this case the container may be bigger.*

#### **Cani per non vedenti** *Guide dogs for blind people*

Possono viaggiare in cabina ed il loro trasporto è gratuito. Si raccomanda comunque di verificare con la compagnia aerea al momento della prenotazione.

*They can travel in the cabin and their carriage is free. However you should consult the airline company when you book your flight.*

### **PRESIDIO SANITARIO** First aid facility

Presidio Sanitario di Primo Soccorso è ubicato al primo piano del Terminal, nei pressi dell'Area check-in B; *The First Aid Point is located on the first floor of the Terminal, near the B Check in Area.*

Il Servizio è disponibile 24 ore su 24 ed è gestito dalla Croce Rossa Italiana; *The service is available 24h a day and is managed by the Italian "Croce Rossa"*

Tel. 091 7020301

### **PRESIDIO FARMACEUTICO D'EMERGENZA** Emergency pharmaceutical point

E' ubicato al primo piano del Terminal, tra le aree check-in A e B; *It is located on the first floor of the Terminal, between A and B check-in areas.*

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

Tel. 091 7044184



## SITO INTERNET Website

Il sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.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.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.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 disponibile il collegamento ad internet in tecnologia Wi-Fi che consente un accesso libero e completamente gratuito.

*Inside the boarding area, 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 indirizzati alla pagina di accoglienza di GESAP; *you will be automatically redirected to the GESAP welcome page.*
5. per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI; *select CONNECT to log in.*

## PUNTI DI RICARICA CELLULARI Mobile recharge points

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

*In the boarding area, in the A check-in area, in the departure hall located on the 2<sup>nd</sup> level and in the arrival hall there are some totems for charging mobile phones, tablets and laptops.*

## OGGETTI SMARRITI Lost items

Gli oggetti smarriti rinvenuti in aeroporto, per le prime 48 ore dal loro rinvenimento, vengono trattenuti presso l'ufficio GESAP ubicato in Area Partenze; *Lost objects found at the airport are kept, for the first 48 hours from their discovery, at the GESAP office in the Departure Hall.*

L'Ufficio è operativo tutti i giorni H24 e può essere contattato telefonicamente al numero di telefono 091 7020265; *The Office is open every day 24 hours a day and can be contacted by phone at tel. number 091 7020265.*

Successivamente alle 48 ore, gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti ubicato in area arrivi, operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00; *After 48 hours, the unclaimed lost items are handed over to the lost property deposit in the arrival hall operating every weekday from Monday to Friday from 9.00 am to 13.00.*

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](mailto:oggettismarriti@gesap.it)

## TERMINAL CARGO Cargo terminal

E' ubicato tra l'Aerostazione e l'area parcheggio; *It is located between the Terminal and the parking area*

E-mail: [cargoservice@gesap.it](mailto:cargoservice@gesap.it)

## NURSERY

Al primo piano del Terminal, presso l'Area check-in A, è a disposizione delle mamme un box dedicato all'allattamento dei neonati; *On the first floor of the Terminal, at the A Check in area, there is a box reserved to mums for breastfeeding.*

## SERVIZIO NAVETTA Shuttle service

E' attivo un servizio navetta inter-aeroportuale gratuito che ogni 10 minuti circa collega il Terminal con il Parcheggio P3-lunga sosta; *There is a free inter-airport shuttle service which every ten minutes connects the Terminal to the P3 Long Stay Parking.*

## FAST TRACK - SPECIAL SECURITY TRACK

Il Fast Track è un servizio che attraverso un varco dedicato posto sulla destra dell'area controlli di sicurezza, permette di accedere direttamente e più velocemente all'area imbarchi, evitando le code ai controlli di sicurezza. E' attivo tutti i giorni dalle ore 5.00 alle 21.30.

*Fast Track is a service which allows to access directly and faster the boarding area through a privileged route located on the right of the security controls, avoiding the queues. It works every day from 5.00 to 21.30.*

Secondo le vigenti procedure di security, sono ammessi al transito ed ai controlli di sicurezza attraverso il Varco Special Security Track (secondo livello dell'Aerostazione, di fronte al Ticket Office ed adiacente al Varco Staff) le seguenti categorie di passeggeri:

*According to the current security procedures, the passengers admitted to the transit and to security checks through the Security Track Special Passage (second level of the terminal in front of the Ticket Office and next to the Staff Passage) belong to the following categories:*

- PRM (Passeggeri a ridotta mobilità); *PRM (Passengers with reduced mobility).*
- Portatori di pace maker; *pacemaker bearers.*
- Donne in stato di gravidanza; *Pregnant women.*
- Personale diplomatico; *Diplomatic staff.*
- Passeggeri di Aviazione Generale; *General Aviation passengers.*
- VIP e soggetti/personalità sotto scorta, previo coordinamento con le Autorità di Polizia; *VIP and prominent personalities under escort, after arrangement with Police.*
- Gruppi organizzati di passeggeri (scolaresche, squadre sportive) accompagnati da Forze dell'Ordine o su espressa autorizzazione 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; *Children under 12.*

Per ulteriori informazioni consultare il sito; *For further details, please visit: [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).*

# SUGGERIMENTI E RECLAMI

## Suggestions and complaints

La Carta dei Servizi fornisce all'utenza le informazioni utili per la piena e corretta fruizione dei servizi offerti in aeroporto.

*The Service Charter provides users with useful information for full and correct use of the services offered at the airport.*

I passeggeri che desiderano segnalare le proprie opinioni, disservizi, reclami o suggerimenti possono farlo:

*Passengers who wish to report their opinions, disservices, complaints or tips can:*

- accedendo alla sezione dedicata all'interno del sito web di seguito specificato; *enter the dedicated section within the following website*

[www.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/](http://www.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/)

- scrivendo al servizio Customer Service GESAP via email all'indirizzo di seguito specificato; *write to GESAP Customer Service via email at the following address* [customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it)

- tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami; *use the pre-addressed postcards available at the airport at the appropriate claim boxes.*

- scrivendo al servizio di Customer Service GESAP via posta c/o Aeroporto Falcone e Borsellino - 90045 Cinisi - Palermo; *write to the GESAP Customer Service by post to Falcone and Borsellino Airport - 90045 Cinisi - Palermo.*

Le segnalazioni ricevute dagli utenti 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

## Passengers rights charter

L'ENAC cura la redazione della 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, in modo tale che il passeggero danneggiato possa trovare una reale ed efficace assistenza.

*ENAC takes care of the editing of the Charter of Passenger Rights which collects in a single text, on the basis of current national, community 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.*

Per prenderne visione consultare il sito: *In order to have access to the passenger rights charter, please consult* [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)





# CARTA DEI SERVIZI

*Charter of services*

---

# 2022