AEROPORTO DI PALERMO
GESAP

CARTA DEI SERVIZI 2026

SERVICE CHARTER



GUIDA ALL'AEROPORTO *AIRPORT GUIDE* AEROPORTO FALCONE BORSELLINO PALERMO

AEROPORTO INTERNAZIONALE DI PALERMO FALCONE BORSELLINO

LA SOCIETÀ DI GESTIONE *GESAP SPA*

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., le cui quote sociali sono ripartite tra la Città Metropolitana e il Comune di Palermo, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Palermo ed Enna, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.
La Società progetta, realizza e gestisce aree, infrastrutture ed impianti dello scalo, dei quali cura ogni necessario sviluppo e manutenzione, assicurando, altresì, la fornitura dei servizi centralizzati, dei servizi di vigilanza e sicurezza, nonché delle facilities commerciali.

Al fine di garantire standard sempre più elevati di comfort e qualità dei servizi, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e delle normative sulla sicurezza e la tutela ambientale, GESAP ha da tempo avviato un processo di riqualificazione e ampliamento delle infrastrutture aeroportuali che proseguirà per tutto il 2026, attraverso la realizzazione di ulteriori importanti interventi che consentiranno, tra l'altro, a quota +1.95 l'apertura di ulteriori gates di imbarco ed una batteria di servizi igienici, mentre a quota +7.25, sempre in air-side, un nuovo ristorante, una nuova sala VIP ed una batteria di servizi igienici.

Nonostante le misure di mitigazione adottate, la presenza dei cantieri di lavoro per la riqualificazione e ampliamento del Terminal potrebbe comportare temporanei disagi per l'utenza. Tuttavia, gli interventi infrastrutturali in corso consentiranno di migliorare significativamente il comfort e la sicurezza dell'aerostazione, consegnando agli utenti un terminal più capiente, moderno ed efficiente, in linea con gli sviluppi attesi del traffico aereo e delle esigenze dei passeggeri. In tal senso, GESAP conferma il proprio costante impegno verso la qualità e la trasparenza dei servizi offerti, affinché l'esperienza vissuta dai passeggeri presso l'Aeroporto di Palermo sia più fluida, serena, confortevole e piacevole possibile.

Nella consapevolezza che la qualità dei servizi è un elemento cruciale per la soddisfazione dei passeggeri GESAP si impegna inoltre a monitorare costantemente le performance e a raccogliere i feedback dell'utenza ai fini del miglioramento continuo.

PALERMO FALCONE BORSELLINO INTERNATIONAL AIRPORT

GESAP SPA, THE MANAGEMENT COMPANY

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 stock is divided between the Metropolitan City of Palermo and 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 guarantee increasingly high standards of comfort and service quality, in compliance with passenger rights and safety and environmental protection regulations, GESAP has long since launched a redevelopment and expansion process of the airport infrastructure. This process will continue throughout 2026 through the implementation of further major interventions which will allow, among other things, the opening of additional boarding gates and a restroom block at level +1.95, while at level +7.25, also airside, a new restaurant, a new VIP lounge, and a restroom block.

The presence of the aforementioned work sites for the redevelopment and expansion of the Terminal, despite the mitigation actions put in place, could cause possible inconvenience for users.
However, the on-course interventions will make it possible to obtain relevant benefits in terms of comfort and safety and to deliver a new and modern terminal to users, with services satisfying the development of air traffic and passengers needs.
Through this Service Charter, GESAP is confirming its ongoing commitment in terms of the quality and transparency of the services offered, so that the experience at Palermo Airport can be as smooth, serene, comfortable and pleasant as possible.

Being aware that service quality is a crucial element for passenger satisfaction, GESAP undertakes to constantly monitor performance and collect feedback from users for the purposes of continuous improvement.

SEZIONE I
SECTION I

LA CARTA DEI SERVIZI
THE SERVICE CHARTER

LA POLITICA DI QUALITÀ
QUALITY POLICY

LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA
THE ENVIRONMENTAL AND ENERGETIC POLICY

AIRPORT CARBON ACCREDITATION



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, elaborata nel rispetto della regolamentazione ENAC di riferimento ed in particolare delle Circolari GEN 06 e GEN 02B, è uno strumento fondamentale che ha l'obiettivo di informare e tutelare i diritti dei passeggeri, garantendo l'impegno di tutti i prestatori di servizio che operano sullo Scalo ad assicurare livelli di eccellenza nella qualità dei servizi aeroportuali.

A tal fine, quale strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali, nella Sezione II: indicatori valorizzati sono specificati gli indicatori che consentono di monitorare i livelli di qualità dei servizi offerti sullo Scalo, con riferimento ai fattori ritenuti più importanti e significativi per l'utenza.

Le rilevazioni dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP per il tramite di una Società esterna specializzata e certificata.

Nella Sezione III: guida ai servizi sono inoltre riportate le informazioni sui servizi presenti in aeroporto e sulle modalità della loro erogazione e fruizione, ivi inclusa la procedura *"suggerimenti e reclami"*, attraverso la quale i passeggeri e gli utenti possono far pervenire al Gestore segnalazioni e suggerimenti ritenuti di fondamentale importanza ai fini del perseguimento dell'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

THE SERVICE CHARTER

The Service Charter, drawn up in compliance with the ENAC regulations of reference, and in particular of the Circulars JAN 06 and JAN 02B is a fundamental tool aimed at informing and protecting the rights of passengers, ensuring the commitment of all service providers operating at the Airport to ensure levels of excellence in the quality of airport services.

To this end, as a clear and reliable information tool for passengers and airport users, Section II: enhanced indicators, specifies the indicators intended to monitor the quality levels of the services offered at the Airport, with reference to the factors considered most important and significant for users.

The surveys of the quality levels of the airport services enabling the enhancement of the indicators represented in this Service Charter and the related statistical processing are carried out by GESAP through a certified external company.

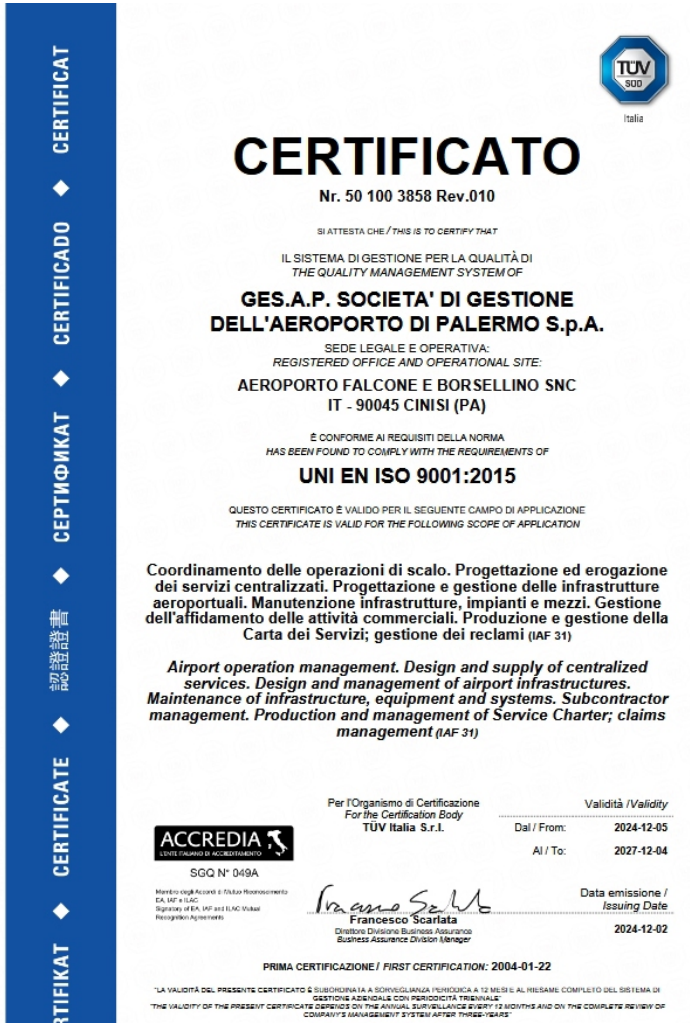
Section III: guide to services contains useful information about all the services offered by the airport and on the procedures for their provision and use, including the "suggestions and complaints" procedure, through which passengers and users can send the Manager their suggestions and reports considered of fundamental importance for the continuous improvement of the quality of the services offered.

LA POLITICA DI QUALITÀ GESAP

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 interna e del sistema aeroportuale.
Per assicurare nel tempo il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali, la Società ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità coerente con le norme 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'intern 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 adeguamento delle procedure aziendali alle esigenze operative contingenti, con il coinvolgimento del personale nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle modalità di attuazione della politica aziendale di qualità;*
- *Assicurare la continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, in modo tale che ciascuno possa svolgere i propri compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza;*
- *Determinare adeguati target di qualità dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo;*
- *Valutare le performance raggiunte attraverso l'appropriata misurazione di adeguati indicatori di qualità dei servizi aeroportuali;*
- *Individuare e realizzare gli interventi organizzativi e/o infrastrutturali necessari e/o opportuni ai fini del miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;*
- *Assicurare la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, dei propri obiettivi e delle prestazioni raggiunte;*
- *Diffondere la cultura della qualità attraverso la sensibilizzazione ed il controllo degli operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;*
- *Mantenere un dialogo costante con le competenti Autorità di regolazione e vigilanza e con i rappresentanti degli stakeholders, attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.*

Con specifico riferimento alla lotta ai cambiamenti climatici, GESAP si impegna inoltre a sviluppare la resilienza della propria organizzazione e del proprio modello organizzativo, implementando idonee strategie di adattamento, basate su sistemi di governo e controllo e strumenti di risk management e comunicazione. Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GESAP ha adottato metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione di Qualità secondo norma UNI EN ISO 9001.


CERTIFICAT ◆ CERTIFICADO ◆ СЕРТИФИКАТ ◆ 認證書 ◆ CERTIFICATE ◆ RTIFIKAT

TÜV SÜD Italia

CERTIFICATO

Nr. 50 100 3858 Rev.010

SI ATTESTA CHE / *THIS IS TO CERTIFY THAT*

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

GES.A.P. SOCIETA' DI GESTIONE DELL'AEROPORTO DI PALERMO S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA:
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

AEROPORTO FALCONE E BORSELLINO SNC
IT - 90045 CINISI (PA)

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA
HAS BEEN FOUND TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF

UNI EN ISO 9001:2015

QUESTO CERTIFICATO È VALIDO PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE
THIS CERTIFICATE IS VALID FOR THE FOLLOWING SCOPE OF APPLICATION

Coordinamento delle operazioni di scalo. Progettazione ed erogazione dei servizi centralizzati. Progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali. Manutenzione infrastrutture, impianti e mezzi. Gestione dell'affidamento delle attività commerciali. Produzione e gestione della Carta dei Servizi; gestione dei reclami (IAF 31)

***Airport operation management. Design and supply of centralized services. Design and management of airport infrastructures. Maintenance of infrastructure, equipment and systems. Subcontractor management. Production and management of Service Charter; claims management** (IAF 31)*

Per l'Organismo di Certificazione
For the Certification Body
TÜV Italia S.r.l.

Validità / *Validity*
Dal / From: 2024-12-05
Al / To: 2027-12-04

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SGQ N° 049A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Francesco Scarlata
Direttore Divisione Business Assurance
Business Assurance Division Manager

Data emissione / *Issuing Date*
2024-12-02

PRIMA CERTIFICAZIONE / *FIRST CERTIFICATION:* 2004-01-22

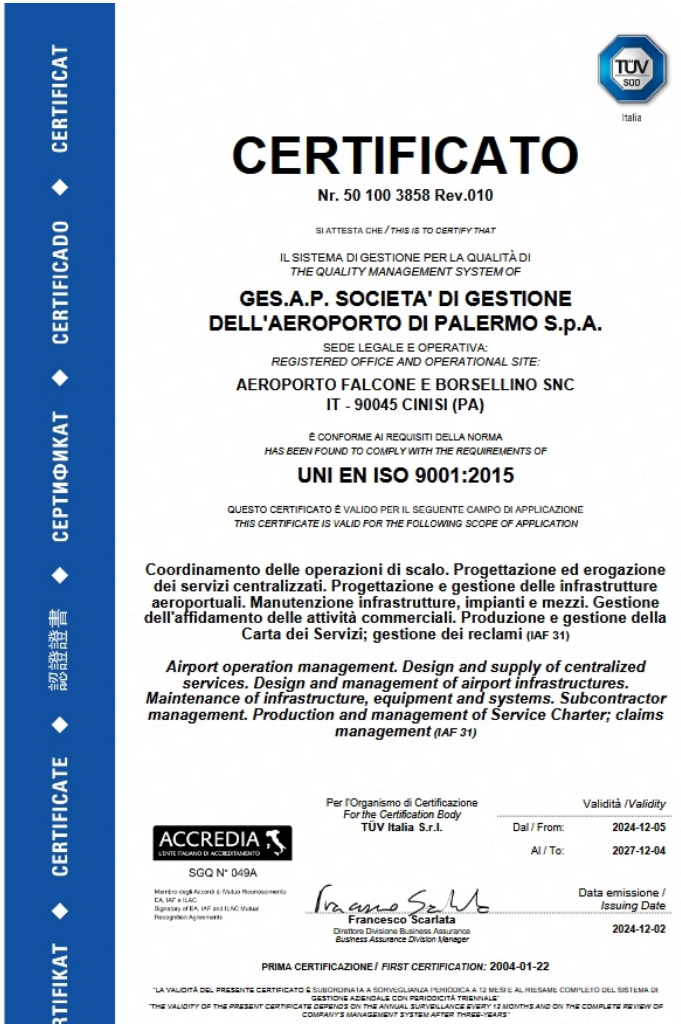
"LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SORVEGLIANZA PERIODICA A 12 MESI E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE CON PERIODICITÀ TRIENNALE"
"THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SURVEILLANCE EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF COMPANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE-YEARS"

GESAP QUALITY POLICY

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

With specific reference to combating climate change, GESAP is also committed to developing the resilience of its organization and organizational model, implementing appropriate adaptation strategies, based on governance and control systems and risk management and communication tools.
In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control system, GES.A.P. has adopted audit and check methodologies of its Quality Management System according UNI EN ISO 9001 standards.


CERTIFICAT ◆ CERTIFICADO ◆ СЕРТИФИКАТ ◆ 認證證書 ◆ CERTIFICATE ◆ RTIFIKAT

TÜV SÜD Italia

CERTIFICATO

Nr. 50 100 3858 Rev.010

SI ATTESTA CHE / *THIS IS TO CERTIFY THAT*

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

GES.A.P. SOCIETA' DI GESTIONE DELL'AEROPORTO DI PALERMO S.p.A.

SEDE LEGALE E OPERATIVA:
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

AEROPORTO FALCONE E BORSELLINO SNC
IT - 90045 CINISI (PA)

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA
HAS BEEN FOUND TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF

UNI EN ISO 9001:2015

QUESTO CERTIFICATO È VALIDO PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE
THIS CERTIFICATE IS VALID FOR THE FOLLOWING SCOPE OF APPLICATION

Coordinamento delle operazioni di scalo. Progettazione ed erogazione dei servizi centralizzati. Progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali. Manutenzione infrastrutture, impianti e mezzi. Gestione dell'affidamento delle attività commerciali. Produzione e gestione della Carta dei Servizi; gestione dei reclami (IAF 31)

Airport operation management. Design and supply of centralized services. Design and management of airport infrastructures. Maintenance of infrastructure, equipment and systems. Subcontractor management. Production and management of Service Charter; claims management *(IAF 31)*

ACCREDIA L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SGQ N° 049A

Per l'Organismo di Certificazione
For the Certification Body
TÜV Italia S.r.l.

Francesco Scarlata
Direttore Divisione Business Assurance
Business Assurance Division Manager

Validità / *Validity*
Dal / From: 2024-12-05
Al / To: 2027-12-04

Data emissione / *Issuing Date*
2024-12-02

PRIMA CERTIFICAZIONE / *FIRST CERTIFICATION:* 2004-01-22

"LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SORVEGLIANZA PERIODICA A 12 MESI E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE CON PERIODICITÀ TRIENNALE"
"THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SURVEILLANCE EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF COMPANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE YEARS"

LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA

La Società di Gestione dell'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo, GESAP, nello svolgimento delle proprie attività finalizzate ad offrire ai propri clienti servizi sicuri, efficienti ed adeguati alle aspettative dell'utenza, adotta i principi dello sviluppo sostenibile e della lotta ai cambiamenti climatici, impegnandosi alla protezione dell'ambiente, al miglioramento della propria efficienza energetica, alla soddisfazione degli obblighi di conformità alle leggi ed alla regolamentazione ambientale ed energetica applicabile all'organizzazione agli impianti e alle infrastrutture e sistemi aziendali, nonché al miglioramento continuo del proprio sistema integrato di gestione ambientale ed energetica, al fine di ottimizzarne le performance.

A conferma dell'importanza strategica assegnata a tali fondamentali principi di rispetto e tutela dell'ambiente, di sostenibilità dello sviluppo e di lotta ai cambiamenti climatici, GESAP ha sottoscritto la Risoluzione ACI **"NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050"**.

Gli impegni assunti con la sottoscrizione della Risoluzione ACI NET ZERO EMISSION BY 2050, sono stati ribaditi da GESAP con la sottoscrizione della Dichiarazione di Toulouse, confermando l'obiettivo di azzerare le emissioni nette di CO2 entro il 2050.

Quanto sopra descritto in termini di valori fondanti la cultura, la politica e la strategia aziendale in materia ambientale ed energetica si traduce nei seguenti specifici impegni assunti da GESAP:

- Recepire le leggi e la regolamentazione ambientale ed energetica 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, attraverso la partecipazione al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), nell'ambito del quale mirare al raggiungimento, nel più breve tempo possibile, del più alto livello (livello 4+), 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 e all'efficientamento energetico 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;
  - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente, dei propri obiettivi e prestazioni ambientali;
  - il coinvolgimento e la formazione dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale e dei consumi energetici nell'ambito delle attività svolte;
  - la sensibilizzazione a ridurre l'impatto ambientale ed i consumi energetici 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, i principi ambientali e l'attenzione alle prestazioni energetiche di GESAP;
  - 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. Con specifico riferimento alla lotta ai cambiamenti climatici, GESAP si impegna inoltre a sviluppare la resilienza della propria organizzazione e del proprio modello organizzativo, implementando idonee strategie di adattamento, basate su sistemi di governo e controllo e strumenti di risk management e comunicazione. Il mantenimento dei suddetti impegni, in campo ambientale ed energetico, è compito e responsabilità di tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione che, guidati dall'Alta Direzione, assicurano l'integrazione della gestione ambientale ed energetica 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 ed energetica. 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 e del proprio Sistema di Gestione Energetica.
- 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 ed Energetico secondo norme UNI EN ISO 14001 e 50001.

ENVIRONMENTAL AND ENERGETIC POLICY

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 the principles of sustainable development and the fight against climate change, undertaking to protect the environment, to improve its energy efficiency, to meet its obligations to comply with the laws and environmental and energy regulations applicable to the organization and its facilities and to the company infrastructures and system, and to continuously improve its integrated environmental and energy management system in order to optimize its performance.

Confirming the strategic importance assigned to this fundamental principle of environmental respect and protection, sustainable development and fight to climate change , GESAP signed the ACI "NET ZERO CARBON EMISSIONS by 2050 "resolution.

The commitments undertaken with the signing of the ACI NET ZERO EMISSION BY 2050 Resolution were reaffirmed by GESAP with the signing of the Toulouse Declaration, confirming the objective of zero net CO2 emissions by 2050.

What has been described above in terms of the founding values of the corporate culture, policy and strategy on environmental and energy issues is translated into the following specific commitmentsundertaken by GESAP:

- *Implementing current environmental and energetic 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, the participation to the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, in the context of which aiming at the achievement of the highest level (level 4+) in the shortest time possible, in line with the objectives set by reference international bodies and 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 and energetic efficiency 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;*
  - *making known inside and outside its commitment to protect the environment, its targets and its environmental performance;*
  - *involving and training its employees to play an active role in the control of environmental impact and energetic consumption as part of the activities performed;*
  - *raising awareness on Bodies and Workers operating at the Airport to reduce the environmental impact and energetic consumption of activities they perform;*
  - *choosing suppliers and subcontractors who share the same ethical values, environmental principles and attention to energy performances belonging to GESAP;*
  - *the transposition of the legislative decree n.231 / 2001 concerning environmental crimes;*
  - *maintaining a constant dialogue with the competent Authorities, the representatives from local communities near the Airport and environmental associations by means of information sharing and the exercise of an active cooperation policy.*

With specific reference to combating climate change, GESAP undertakes to develop the resilience of its organization and organizational model, implementing appropriate adaptation strategies, based on governance and control systems and risk management and communication tools.

The maintenance of the commitments undertaken, in the environmental and energetic field, is task and responsibility of all levels and functions of the organization, leaded by the Top Management, which ensures the integration of the environmental and energetic 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 and energetic 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 and its Energetic Management System in compliance with UNI EN ISO 14001 and 50001 standards

Certificato

La SQS attesta che l'organizzazione di seguito indicata dispone di un sistema di gestione conforme ai requisiti della base normativa menzionata.

GES.A.P. - Società di Gestione dell'Aeroporto di Palermo S.p.A.
Aeroporto Falcone Borsellino
Frazione: Punta Raisi
90139 Cinisi (PA)
Italia

Campo di applicazione

Gestione di infrastrutture e servizi aeroportuali; Assegnazione, esercizio e supervisione delle risorse di scalo; Manutenzione mezzi, impianti e sistemi; Progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali e terminal; gestione sub-concessioni e delle attività commerciali (IAF Scope 31)

Base normativa

ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale

No. di reg. 53040
Pagina 1 di 1

Validità 22.12.2023 – 21.12.2026
Emissione 22.12.2023

A.Grisard, Presidente SQS

F. Müller, CEO SQS

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Svizzera

7001_4/April 2023/Version 2.0

Certificate

The SQS herewith attests that the organisation named below has a management system that meets the requirements of the normative base mentioned.

GES.A.P. - Società di Gestione dell'Aeroporto di Palermo S.p.A.
Aeroporto Falcone Borsellino
Frazione: Punta Raisi
90139 Cinisi (PA)
Italy

Scope

Management of airport infrastructure and services;Assignment, exercise and supervision of airport resources;Maintenance of vehicles, installations and systems;Design and management of airport infrastructures and terminal;Management of sub-concessions and commercial activities (IAF scope 31)

Normative base

ISO 14001:2015 Environmental Management System

Reg. no. 53040
Page 1 of 1

Validity 22.12.2023 – 21.12.2026
Issue 22.12.2023

A.Grisard, President SQS

F. Müller, CEO

Swiss Association for Quality and Management Systems (SQS)
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Switzerland

7001_3/April 2023/Version 2.0

Certificato

SQS Italia S.r.l. certifica che l'organizzazione di seguito indicata dispone di un sistema di gestione conforme ai requisiti della base normativa menzionata.

GES.A.P. - Società di Gestione dell'Aeroporto di Palermo S.p.A.
Sede legale
Aeroporto Internazionale di Palermo
Falcone Borsellino
Punta Raisi
90045 Cinisi (PA)
Italia

Sede certificata

Aeroporto Internazionale di Palermo
Falcone Borsellino
Punta Raisi
90045 Cinisi (PA)
Italia

Campo di applicazione

Gestione di infrastrutture e servizi aeroportuali. Assegnazione, esercizio e supervisione delle risorse di scalo. Manutenzione mezzi, impianti e sistemi. Progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali e terminal. Gestione subconcessioni e distribuzione energia elettrica alle subconcessionarie commerciali.

Base normativa

ISO 50001:2018 Sistema di gestione dell'energia

No. di reg. 52856
Pagina 1 di 1

Prima emissione 02.08.2022
Emissione corrente 02.08.2025
Data di scadenza 01.08.2028

A. Lucchini, AD e Presidente SQS Italia S.r.l.

A. Rencurosi, Amministratore SQS Italia S.r.l.

SQS Italia S.r.l. – Via Vittor Pisani, 8 – 20124 Milano, Italia
SQS Italia S.r.l. è una società del gruppo SQS – Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e Management, sono direzione e coordinamento di SQS Business Services GmbH

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato, contattare gli uffici SQS all'indirizzo e-mail sqsitalia@sqsitalia.it

01039

8364_4/Mar2023/Version 1.4

Certificate

SQS Italia S.r.l. herewith attests that the organisation named below has a management system that meets the requirements of the normative base mentioned.

GES.A.P. - Società di Gestione dell'Aeroporto di Palermo S.p.A.
Legal location
Aeroporto Internazionale di Palermo
Falcone Borsellino
Punta Raisi
90045 Cinisi (PA)
Italy

Certified Site

Aeroporto Internazionale di Palermo
Falcone Borsellino
Punta Raisi
90045 Cinisi (PA)
Italia

Scope

Management of airport infrastructures and services. Allocation, operation and supervision of airport resources. Maintenance of vehicles, plants and systems. Design and management of airport and terminal infrastructures. Management of subconcessions and electric power distribution to commercial sub-licensees.

Normative base

ISO 50001:2018 Energy Management System

Reg. no. 52856
Page 1 of 1

First Issue 02.08.2022
Current Issue 02.08.2025
Valid until 01.08.2028

A. Lucchini, AD and President SQS Italia S.r.l.

A. Rencurosi, Administrator SQS Italia S.r.l.

SQS Italia S.r.l. – Via Vittor Pisani, 8 – 20124 Milano, Italia
SQS Italia S.r.l. is a company of the SQS – Swiss Association for Quality and Management Systems Group, under the management and coordination of SQS Business Services GmbH

For specific and updated information about any changes that have occurred in the status of the attestation set out in this certificate, please contact SQS at the email address sqsitalia@sqsitalia.it

01039

8364_2/Mar2023/Version 1.4



A ulteriore testimonianza dell'attenzione che la Società ripone sulla sostenibilità ambientale e conferma del percorso virtuoso che l'aeroporto ha da tempo intrapreso per la salvaguardia dell'ambiente, nel 2022 GESAP ha inoltre firmato la "Dichiarazione di Tolosa" (Toulouse Declaration) che vede per la prima volta uniti i Governi nazionali, le istituzioni europee, l'industria, i sindacati e i principali stakeholders di settore verso gli obiettivi di decarbonizzazione a cui da tempo tende il comparto e rafforza l'impegno degli operatori del trasporto aereo per un futuro a emissioni zero, con l'obiettivo di azzerare le emissioni nette di CO2 entro il 2050.

As further proof of the attention that the Company pays to environmental sustainability and confirmation of the successful path taken by the airport to safeguard the environment, in 2022 GESAP also signed the "Toulouse Declaration", which for the first time unites national Governments, European institutions, industry, trade unions and the main stakeholders in the sector towards the decarbonisation objectives to which the sector has been striving for some time and reinforces the commitment of air transport operators to a zero-emission future, with the objective of zero net Co2 emissions by 2050.





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, nel 2020 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 Co2.
A marzo 2024 GESAP ha ottenuto la certificazione al primo LIVELLO 3+ NEUTRALITY del programma ACA, avendo dimostrato il raggiungimento dei prefissati obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2, predisposto un ulteriore piano di riduzione delle emissioni stesse che prevede il coinvolgimento dei terzi prestatori di servizi e subconcessionari che operano presso lo scalo aeroportuale e compensato le emissioni residue di CO2 tramite di corrispondenti certificati di crediti di carbonio.

Following the signing of the 'NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050' resolution, adopted by the Airport Council International (ACI) to combat climate change, GESAP in 2020 joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, launched by ACI itself to support airports in achieving their CO2 emission reduction targets.
In March 2024, GESAP obtained certification at the first LEVEL 3+ NEUTRALITY of the ACA program, having demonstrated the achievement of the pre-established CO2 emission reduction targets, prepared a further emission reduction plan involving third-party service providers and subconcessionaires operating at the airport and offset the remaining CO2 emissions through corresponding carbon credit certificates.



The commitment of GESAP to achieving net zero emissions by 2050 is confirmed.

AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL
2050 NET ZERO

SEZIONE II
SECTION II

INDICATORI VALORIZZATI
INDICATORS ENHANCED

TABELLA INDICATORI CARTA SERVIZI
SERVICE CHARTER INDICATORS CHART

TABELLA INDICATORI PRM
PRM INDICATORS CHART



INDICATORI VALORIZZATI

Gli indicatori riportati nella presente Carta dei Servizi consentono nel complesso di valutare il livello di qualità dei servizi offerti ai passeggeri sullo Scalo di Palermo Falcone Borsellino.
Per conseguire tale risultato, nel rispetto della metodologia ENAC di riferimento, ci si avvale di rilevazioni oggettive (di tempi, quantità, etc.), realizzate su campioni o sull'intero universo di riferimento e rilevazioni soggettive della soddisfazione dei passeggeri, attraverso indagini statistiche effettuate con somministrazione di questionari a campioni statisticamente selezionati dell'universo di riferimento, in diversi momenti della giornata e dell'anno.
Con riferimento all'anno 2025, nonostante la presenza di diversi cantieri di lavoro riguardanti la ristrutturazione e l'ammodernamento del Terminal, che potenzialmente incidono sulla percezione complessiva della qualità dei servizi aeroportuali, l'Aeroporto di Palermo ha registrato un ottimo grado di soddisfazione da parte dell'utenza, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, in cui sono riportati anche gli obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti per l'anno 2026.
In ottemperanza a quanto disposto dalla regolamentazione di riferimento, ed in particolare dalla Circolare ENAC GEN 02B, gli obiettivi 2026 degli indicatori di qualità relativi ai servizi ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) sono specificamente concordati con il Comitato degli Utenti Aeroportuali e le Organizzazioni che rappresentano i PRM, ed i target approvati da ENAC sono pubblicati sul sito www.aeroportodipalermo.it.
Per la determinazione degli obiettivi di qualità 2026 si è tenuto conto dei lavori di ristrutturazione e ammodernamento dell'aerostazione che proseguiranno per tutto l'anno interessando ampie aree del Terminal, con possibili ripercussioni sulla percezione complessiva dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali da parte dell'utenza.

INDICATORS ENHANCED

The indicators shown in this Service Charter make it possible to evaluate the level of quality of services offered to passengers at Palermo Falcone Borsellino Airport.
To achieve this result, in compliance with the ENAC reference methodology, we make use of objective surveys (of times, quantities, etc.), carried out on samples or on the entire reference universe and subjective surveys of passenger satisfaction, carried out through statistical surveys conducted by administering questionnaires to statistically selected samples of the reference universe, at different times of the day and year.
With reference to the year 2025, despite of the presence of the numerous work sites related to the renovation and modernization of the Terminal, which have strongly affected the overall perception of the quality of airport services, Palermo Airport recorded a very good level of user satisfaction as can be seen from the charts published on the following pages, which also show the quality improvement objectives set for the year 2026.
In compliance with the provisions of the reference regulations, and in particular ENAC JAN 02B Circular, 2026 targets of quality indicators for services to passengers with disability or reduced mobility (PRM) are specifically agreed with the Airport Users Committee and the Organizations representing PRM, and the targets approved by ENAC are published on the website www.aeroportodipalermo.it.
In order to define the 2026 quality targets, consideration was given to the renovation and modernization works of the airport that will continue to affect large areas of the terminal throughout the current year, which could affect the overall perception of the quality of airport services by users.

INDICATORI OGGETTIVI E SOGGETTIVI CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SICUREZZA DEL VIAGGIO				
1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100%	96,5%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE				
2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	98,5%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)				
3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali totale voli in partenza	74,49%	75,5%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati /1.000 pax in partenza	0,03	0,07
5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	21'23''	18'20''
6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	26'54''	25'30''
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. den 90% dei casi	3'50''	3'10''
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,8%	97%

SERVICE CHARTER INDICATORS CHART (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
TRAVEL SECURITY				
1	*Overall perception of security check service on people and hand luggage*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*96,5%*
TRAVEL SECURITY				
2	*Overall perception of the level of personal and property security in the airport*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*98,5%*
SERVICE REGULARITY (AND PUNCTUALITY)				
3	*Overall flight's punctuality*	*% of on time flights/total departing flights*	*74,49%*	*75,5%*
4	*Total misrouted baggage at departure (not loaded) under liability of airport*	*N° of misrouted baggage / 1000 departing passengers*	*0,03*	*0,07*
5	*Time of delivery of the first luggage since aircraft block-on*	*Time in minutes since the block on of aircraft until delivery of first luggage in 90% of cases*	*21'23''*	*18'20''*
6	*Time of delivery of the last luggage since aircraft block-on*	*Time in minutes since the block on of aircraft until delivery of last luggage in 90% of cases*	*26'54''*	*25'30''*
7	*On board waiting time for the first disembarking passenger*	*Waiting time in minutes after aircraft block on in 90%of cases*	*3'50''*	*3'10''*
8	*Overall perception of regularity and punctuality of services of the airport*	*% of satisfied passengers*	*99,8%*	*97%*

INDICATORI OGGETTIVI E SOGGETTIVI CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE				
9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	99,4%	98,5%
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,8%	97%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO				
11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,3%	97,5%
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di traferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	99%	98%
13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	99,9%	97%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,5%	97%
SERVIZI AGGIUNTIVI				
15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,7%	97%
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	95,6%	96%
17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura del bar nelle rispettive aree	100%	100%

SERVICE CHARTER INDICATORS CHART (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
CLEANLINESS AND HYGIENIC CONDITIONS				
9	*Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets*	*% of satisfied passengers*	*99,4%*	*98,5%*
10	*Perception of the level of cleanliness in the airport*	*% of satisfied passengers*	*99,8%*	*97%*
COMFORT WHILE STAYING AT THE AIRPORT				
11	*Perception of luggage trolley availability*	*% of satisfied passengers*	*98,3%*	*97,5%*
12	*Perception of efficiency of passengers transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc..)*	*% of satisfied passengers*	*99%*	*98%*
13	*Perception of heating/air conditioning efficiency*	*% of satisfied passengers*	*99,9%*	*97%*
14	*Perception of overall terminal comfort*	*% of satisfied passengers*	*99,5%*	*97%*
ADDITIONAL SERVICES				
15	*Perception of Wi fi connection inside the airport*	*% of satisfied passengers*	*99,7%*	*97%*
16	*Perception of availability of recharge points for mobile devices in pubblic areas*	*% of satisfied passengers*	*95,6%*	*96%*
17	*Compatibility of bar opening hours with airport opening hours*	*% departing passenger flights compatible with the opening hours of bars in the respective areas*	*100%*	*100%*

INDICATORI OGGETTIVI E SOGGETTIVI CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SERVIZI AGGIUNTIVI				
18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	98%	98,5%
19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	95%
20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	99,6%	98,5%
21	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	98,8%	98,5%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	97,1%	96%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA				
23	Sito Web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,7%	98,5%
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	100%	98%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99,6%	97%
26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100%	99%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	100%	98%

SERVICE CHARTER INDICATORS CHART (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
ADDITIONAL SERVICES				
18	*Perception of adequacy of smoking rooms, if any*	*% of satisfied passengers*	*98%*	*98,5%*
19	*Perception of availability of free water dispensers, if any*	*% of satisfied passengers*	*N/A*	*95%*
20	*Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents*	*% of satisfied passengers*	*99,6%*	*98,5%*
21	*Perception of availability/quality/prices of bars and restaurants*	*% of satisfied passengers*	*98,8%*	*98,5%*
22	*Perception of availability of drinks and snacks distributors, if any*	*% of satisfied passengers*	*97,1%*	*96%*
INFORMATION FOR CUSTOMER				
23	*User friendly and updated website*	*% of satisfied passengers*	*99,7%*	*98,5%*
24	*Perception of efficiency of info points in the airport*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*98%*
25	*Perception of clearness comprehensibility and effectiveness of indoor signals*	*% of satisfied passengers*	*99,6%*	*97%*
26	*Perception of staff professionalism (info points security)*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*99%*
27	*Perception of public information services efficiency and accessibility*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*98%*

INDICATORI OGGETTIVI E SOGGETTIVI CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SERVIZI SPORTELLO VARCO				
28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100%	97%
29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	14'56''	10'15''
30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,8%	97%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'57''	5'40''
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97%	98%
INTEGRAZIONE MODALE				
33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,9%	98%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99,8%	98%

SERVICE CHARTER INDICATORS CHART (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
DESKS/GATE SERVICES				
28	*Perception of ticket counter service*	*% of satisfied passengers*	*100%*	*97%*
29	*Check-in waiting time*	*Waiting time in minutes in 90% of detected cases*	*14'56''*	*10'15''*
30	*Perception of waiting time at check-in*	*% of satisfied passengers*	*99,8%*	*97%*
31	*Waiting time at security check point*	*Waiting time in minutes in 90% of detected cases*	*5'57''*	*5'40''*
32	*Perception of waiting time at passport control*	*% of satisfied passengers*	*97%*	*98%*
INTERMODAL INTEGRATION				
33	*Perception on clearness. effectiveness and comprehensibility of outdoor signage*	*% of satisfied passengers*	*99,9%*	*98%*
34	*Perception of adequacy of connections between city and airport*	*% of satisfied passengers*	*99,8%*	*98%*

INDICATORI PRM CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA				
1	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'24''	5'30''
2	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'57''	6'50''
3	Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'39''	1'39''
4	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'54''	2'00''
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)				
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	99%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO				
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	98,5%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	98,5%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%

CHARTER SERVICE PRM INDICATORS (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
ASSISTANCE EFFICIENCY				
1	*For outgoing PRM with pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport , in case of pre-alert*	*Waiting Time in minutes in 90% of cases*	*7'24''*	*5'30''*
2	*For outgoing PRM without pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport once notified the presence*	*Waiting Time in minutes in 90% of cases*	*7'57''*	*6'50''*
3	*For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger disembark*	*Waiting Time in minutes in 90% of cases*	*1'39''*	*1'39''*
4	*For incoming PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance at the gate/aircraft point, after last passenger disembark*	*Waiting Time in minutes in 90% of cases*	*2'54''*	*2'00''*
PERSONAL SAFETY				
5	*Perception of the efficiency of the supplied equipment*	*% of satisfied PRM passengers*	*100%*	*98,5%*
6	*Perception of staff training level*	*% of satisfied PRM passengers*	*99,7%*	*99%*
INFORMATION AT THE AIRPORT				
7	*Accessibility: number of essential information accessible to individuals with a visual, auditory or physical impairment compared to the total number of essential information*	*% of available essential info compared with the total of essential info*	*100%*	*98,5%*
8	*Completeness: number of information and instructions, relative to the services offered, that are available in an accessible format compared to the total number*	*% of info/instructions about the available services offered in an accessible format compared with the total of info*	*100%*	*98,5%*
9	*Perception on efficiency and availability of information, communication and indoor signals*	*% of satisfied PRM passengers*	*100%*	*98,5%*

INDICATORI PRM CARTA DEI SERVIZI (FATTORI DI QUALITÀ)

N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
COMUNICAZIONE CON PASSEGGERI				
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	0
COMFORT IN AEROPORTO				
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	100%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	98,5%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI				
15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	98,5%
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'aerogazione selle assistenze speciali al PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	98%

CHARTER SERVICE PRM INDICATORS (QUALITY FACTOR)

INDICATORS N°	INDICATOR	UNIT OF MEASUREMENT	PERFORMANCE 2025	TARGET 2026
COMMUNICATION WITH PASSENGERS				
10	*Number of responses provided within the set time compared to the total number of information requests received*	*% of replies given within the time fixed compared with the total of requests*	*100%*	*100%*
11	*Number of complaints received compared to the overall flux of PRMs*	*% of complaints compared to the total of PRM traffic*	*0*	*0*
COMFORT WHILE STAYING AT THE AIRPORT				
12	*Perception of PRM assistance efficiency*	*% of satisfied PRM passengers*	*99,4%*	*100%*
13	*Perception of accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes*	*% of satisfied PRM passengers*	*99,7%*	*98,5%*
14	*Perception of spaces for PRM stay (Sala Amica)*	*% of satisfied PRM passengers*	*100%*	*98,5%*
RELATIONAL AND BEHAVIOURAL ASPECTS				
15	*Perception of staff kindness (info points, security checks and staff for special assistance)*	*% of satisfied PRM passengers*	*99,4%*	*98,5%*
16	*Perception of professionalism of the staff in charge of PRM special assistance*	*% of satisfied PRM passengers*	*99,4%*	*98%*

SEZIONE III
SECTION III

COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO
HOW TO ARRIVE, CONNECTIONS FROM/TO THE AIRPORT

PARCHEGGI
PARKINGS

MAPPE DEL TERMINAL
TERMINAL MAPS

SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)
SERVICES TO DISABLED OR 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
AIRPORT SERVICES

SUGGERIMENTI E RECLAMI
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

DIRITTI DEI PASSEGGERI
PASSENGER RIGHTS



COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

BUS

Tutti gli autobus partono dalla area di sosta dedicata ai "Servizi bus di linea", raggiungibile a piedi percorrendo l'area pedonale a destra uscendo dall'Area Arrivi del Terminal.
All buses depart from the dedicated Regular Bus Services area on the right as you exit the Terminal Arrivals Area.

DA/PER PALERMO *FROM/TO PALERMO*	- **Autolinee Prestia e Comandè**: tel. +39 091 586351 (http://www.prestiaecomande.it - info@prestiaecomande.it).
DA/PER TRAPANI *FROM/TO TRAPANI*	- **Segesta Autolinee:** tel. +39 06 164160 (www.segesta.it).
DA/PER AEROPORTO TRAPANI, MARSALA, MAZARA DEL VALLO, SALEMI, GIBELLINA, CAMPOBELLO DI MAZARA, CASTELVETRANO, PARTANNA *FROM/ TO TRAPANI AIRPORT, MARSALA, MAZARA DEL VALLO, SALEMI, GIBELLINA, CAMPOBELLO DI MAZARA, CASTELVETRANO, PARTANNA*	- **Autoservizi Salemi:** tel. +39 0923 981120 (www.autoservizisalemi.it).
DA/PER MENFI, SCIACCA E RIBERA *FROM/TO MENFI, SCIACCA E RIBERA*	- **Autolinee Gallo:** tel. +39 091 6171141 (www.autolineegallo.it).
DA/PER AGRIGENTO E PORTO EMPEDOCLE *FROM/TO AGRIGENTO E PORTO EMPEDOCLE*	- **Autolinee Sal:** tel. +39 0922 401360 (www.autolineesal.it).
DA/PER CATANIA, MESSINA, ENNA *FROM/TO CATANIA, MESSINA, ENNA*	- **Autolinee SAIS:** tel.+39 091 2776999 (www.saisautolinee.it).
DA/PER CASTELLAMARE E SAN VITO LO CAPO *FROM/TO CASTELLAMARE E SAN VITO LO CAPO*	- **Autoservizi Russo:** tel.+39 06 164160 email: www.russoautoservizi.it

COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

TRENO
BY TRAIN

L'Aeroporto è servito da apposita linea metropolitana, che da Palermo all'aeroporto e viceversa, giunge alla stazione raggiungibile al piano -1 del Terminal.
Per informazioni ed orari visita il sito 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

TAXI
BY TAXY

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 am to 24:00 pm.
Taxis are located at the exit of the Terminal arrivals area.

Per Informazioni:
For informations:
- **Cooperativa Trinacria Taxi** Tel. +39 0916878
- **Cooperativa Autoradio** Tel. +39 0918481

TAXI SHARING

Presso la zona Arrivi sono ubicati 2 stalli per le autovetture che effettuano il servizio di taxi sharing.
Le auto e gli stalli sono facilmente identificabili. La tariffa fissa a passeggero è applicabile solo al raggiungimento di un minimo di 4 utenti. Il servizio è fornito dalla Cooperativa Radio taxi Trinacria e dalla Cooperativa Autoradio.

At the Arrivals area, there are 2 parking spaces for taxi sharing cars.
The cars and the parking spaces are easily identifiable. The fixed charge per passenger will only be applied when there are a minimum of 4 users. The service is provided by the Trinacria Radio Taxi Cooperative and the Autoradio Cooperative.





AUTONOLEGGI
CAR RENTALS

Di seguito sono riportati i contatti delle società di autonoleggio presenti all'Aeroporto Falcone Borsellino, i cui uffici sono ubicati presso l'area "Rent a Car", in Area Arrivi.

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.

Avis Budget Group
tel. +39 091 591684 - 091 591654,
puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it
www.avisautonoleggio.it

Europcar
tel.+39 091 591688
www.europcar.it

Hertz /Thrifty/Dollar Fire Fly
tel.+39 091 213112
itpmo512@hertz.com
www.hertz.it

Holiday Car Rental
tel.+39 091 591687
info@holidaycarrental.it/
puntaraisi@holidaycarrental.it
www.holidaycarrental.it

Locauto Rent/Enterprise
tel. +39 091 7044013
palermo@locautorent.it
www.locautorent.it

Maggiore Rent
tel.+39 091 591681
www.maggiore.it

Drivalia
Tel. +39 091 6511393 - +39 338 7828682
www.drivalia.com/it/ita/home

Sicily by Car
tel.+39 091 591250 - 091 6390111 - 3489014624
palermoapt@sbc.it
www.autoeuropa.it

Sicily Rent Car
tel. +39 091203374
pmoapt@sicilyrentcar.it
www.sicilyrentcar.it

GoldCar Rental
tel. +39 091 591414
pmo@goldcar.com
www.goldcar.com

Noleggiare Happy Rent
tel. +39 091 8680510 - +39 3247944010
palermo@noleggiare.it
www.noleggiare.it

Italy Car Rent
tel.+39 091 7773536 - 3317457961
www.italycarrent.com

SIXT
tel.+39 02 94757979 - +39 091 7044087
www.sixt.it

AUTOVIA S.R.L.
tel.+39 091 8694268
www.autovia.it

PARCHEGGI

L'Aeroporto di Palermo mette a disposizione diverse tipologie di parcheggi, per rispondere alle varie esigenze dei passeggeri: dal più conveniente P3 a lunga sosta situato a 700 metri dal Terminal, al più comodo P2 situato a pochi passi dall'aerostazione, al P1, fronte mare, situato di fronte il Centro Direzionale, fino all'esclusivo Car Valet, coperto e presidiato h24 e al P4 adiacente al terminal – area check-in.
In totale i posti auto disponibili sono n.**1103**

Il pagamento può essere effettuato:

- Alle casse automatiche situate
  - n. 3 presso Hall Arrivi;
  - n. 3 all'esterno adiacente alla cassa presidiata
  - n. 1 Terminal area partenze
  - n. 1 presso il Parcheggio P3

- Alla cassa presidiata H24 presso la hall arrivi.
  Infoline +39.0917020200

Ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) in partenza sono riservati n. 37 parcheggi auto ubicati in area dedicata di fronte il Terminal arrivi, accessibile da **ZTC** (zona a traffico controllato) e raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica stradale. La sosta in quest'area è riservata esclusivamente ai titolari di contrassegno **CUDE** (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012). A tutela degli spazi riservati, la Polizia Municipale di Cinisi sanziona e fa rimuovere i veicoli che non rispettano il codice della strada e quelli che non espongono in maniera ben visibile all'intero del veicolo il **CUDE** originale e in corso di validità. I mezzi rimossi vengono ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento. Maggiori informazioni dedicate ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) sono presenti nella sezione dedicata di questa carta dei servizi e sul sito *www.aeroportodipalermo.it/parcheggi*.
Qualora i posti riservati siano tutti occupati, l'utente potrà fruire del parcheggio gratuito negli altri stalli presenti al Parcheggio P2, esponendo in maniera ben visibile all'interno del veicolo il **CUDE** originale e in corso di validità del disabile/PRM. La **Disability Card** non fornisce automaticamente diritto a parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu. Solo il contrassegno speciale, esposto visibilmente, garantisce la sosta gratuita.

PARKINGS

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 700 meters far from the terminal to the more convenient P2 located a few steps from the airport to the seafront P1, opposite the Central Office (Centro Direzionale) up to the exclusive covered Car Valet, manned 24 hours a day, to P4 near by the terminal - check-in area. In total the available parking spaces area are 1103

Payment can be made:

- *At the automatic cash machines located:*
  - *n. 3 at the Arrivals Hall;*
  - *n.3 adjacent to the staffed 24-hour outside automatic cashier*
  - *n. 1 Departures terminal*
  - *n.1 inside P3 Parking*

- *At the staffed 24-hour automatic cashier located in front of the Arrivals Hall*
  Infoline +39.0917020200

*37 car parking spaces are reserved for departing passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) in a dedicated area in front of the Arrivals Terminal, accessible from **ZTC** (controlled traffic zone) and reachable by following the appropriate road signs. Parking in this area is reserved exclusively for holders of a **CUDE** (European unified disabled badge d.p.r. 151/2012). To protect disabled spaces, the Municipal Police of Cinisi will fine and remove vehicles that do not comply with the highway code and those that do not display the original and valid **CUDE** in a clearly visible manner inside the vehicle. Removed vehicles are taken to the paid parking lot. More information for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) is available in the dedicated section of this service charter and on the website aeroportodipalermo.it.If all reserved spaces are occupied, the user may use free parking in other spaces in Parking P2, displaying in a clearly visible manner inside the vehicle the original and valid **CUDE** of the disabled person / PRM. The **Disability Card** does not automatically entitle you to park for free in blue-lined spaces. Only the special badge, visibly displayed, guarantees free parking.*





P1 - PARCHEGGIO A LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)
P1-LONG STAY PARKING (UNGUARDED)

Dispone di 240 posti auto situati a circa 600 metri dal Terminal.
Di seguito sono riportate le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi.
Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito www.aeroportodipalermo.it.

240 parking spaces located at about 600 meters from the Terminal.
Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.
For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it.

TEMPO	TARIFFA	TIME	FARE
Fino a 15 minuti	€ 0.00	*Up to 15 minutes*	*€ 0.00*
Fino a 12 h	€ 8.00	*Up to 12h*	*€ 8.00*
Da 12 h a 24 h	€ 13.00	*From 12h to 24h*	*€ 13.00*
Fino a due giorni	€ 25.00	*Up to two days*	*€ 25.00*
Fino a tre giorni	€ 35.00	*Up to three days*	*€ 35.00*
Fino a quattro giorni	€ 45.00	*Up to four days*	*€ 45.00*
Fino a cinque giorni	€ 55.00	*Up to five days*	*€ 55.00*
Fino a sei giorni	€ 65.00	*Up to six days*	*€ 65.00*
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 65.00	*Special fee up to the 7th day*	*€ 65.00*
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€ 10.00 da aggiungere alla tariffa special	*From day 7 onwards and each fraction*	*€ 10.00* *to be added to the special fare*
Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti		*Maximum tolerance time on exit after payment: 30 minutes*	

P2 - PARCHEGGIO TERMINAL (NON CUSTODITO)
P2-TERMINAL PARKING (UNGUARDED)

Dispone di 432 posti auto situati di fronte il 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.

432 parking spaces located in front of the Terminal are available.
Below are the rates in force at the time of publication of this service charter. For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it

TEMPO	TARIFFA	TIME	FARE
Fino a 15 minuti	€ 0.00	*Up to 15 minutes*	*€ 0.00*
Fino a 1h	€ 3.00	*Up to 1h*	*€ 3.00*
Da 1h a 2h	€ 6.00	*From 1h to 2h*	*€ 6.00*
Da 2h a 3h	€ 8.00	*From 2h to 3h*	*€ 8.00*
Da 3h a 12h	€ 10.00	*From 3h to 12h*	*€ 10.00*
Da 12h a 18h	€ 16.00	*From 12h to 18h*	*€ 16.00*
Da 18h a 24h	€ 18.00	*From 18h to 24h*	*€ 18.00*
Ogni 12h successive o frazione	€ 9.00	*Any subsequent 12h or fraction*	*€ 9.00*





P3 – PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)
P3- LONG STAY PARKING (UNGUARDED)

Dispone di 180 posti auto situati a 700 metri dal 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.

180 parking spaces located 700 meters far from the Terminal.
Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.
For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it

TEMPO	TARIFFA	TIME	FARE
Fino a 15 minuti	€ 0.00	*Up to 15 minutes*	*€ 0.00*
Fino a 12 h	€ 7.00	*Up to 12h*	*€ 7.00*
Da 12 h a 24 h	€ 10.00	*From 12h to 24h*	*€ 10.00*
Fino a due giorni	€ 18.00	*Up to two days*	*€ 18.00*
Fino a tre giorni	€ 26.00	*Up to three days*	*€ 26.00*
Fino a quattro giorni	€ 36.00	*Up to four days*	*€ 36.00*
Fino a cinque giorni	€ 44.00	*Up to five days*	*€ 44.00*
Fino a sei giorni	€ 52.00	*Up to six days*	*€ 52.00*
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 55.00	*Special fee up to the 7th day*	*€ 55.00*
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€ 8.00 **da aggiungere alla tariffa special**	*From day 7 onwards and each fraction*	*€ 8.00* *to be added to the special fare*
Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti		*Maximum tolerance time on exit after payment: 30 minutes*	

PARCHEGGIO COPERTO PREMIUM
PREMIUM CAR VALET PARKING

Il parcheggio Premium Car Valet, situato di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 191 posti auto dedicati all'utenza business che consegna la propria vettura ad un operatore presente H24 e la ritira nell'ora e nel giorno stabilito (anche dietro prenotazione). L'area di parcheggio è coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata H24 da personale dedicato. È possibile inoltre richiedere a pagamento servizi aggiuntivi per l'autovettura.
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.

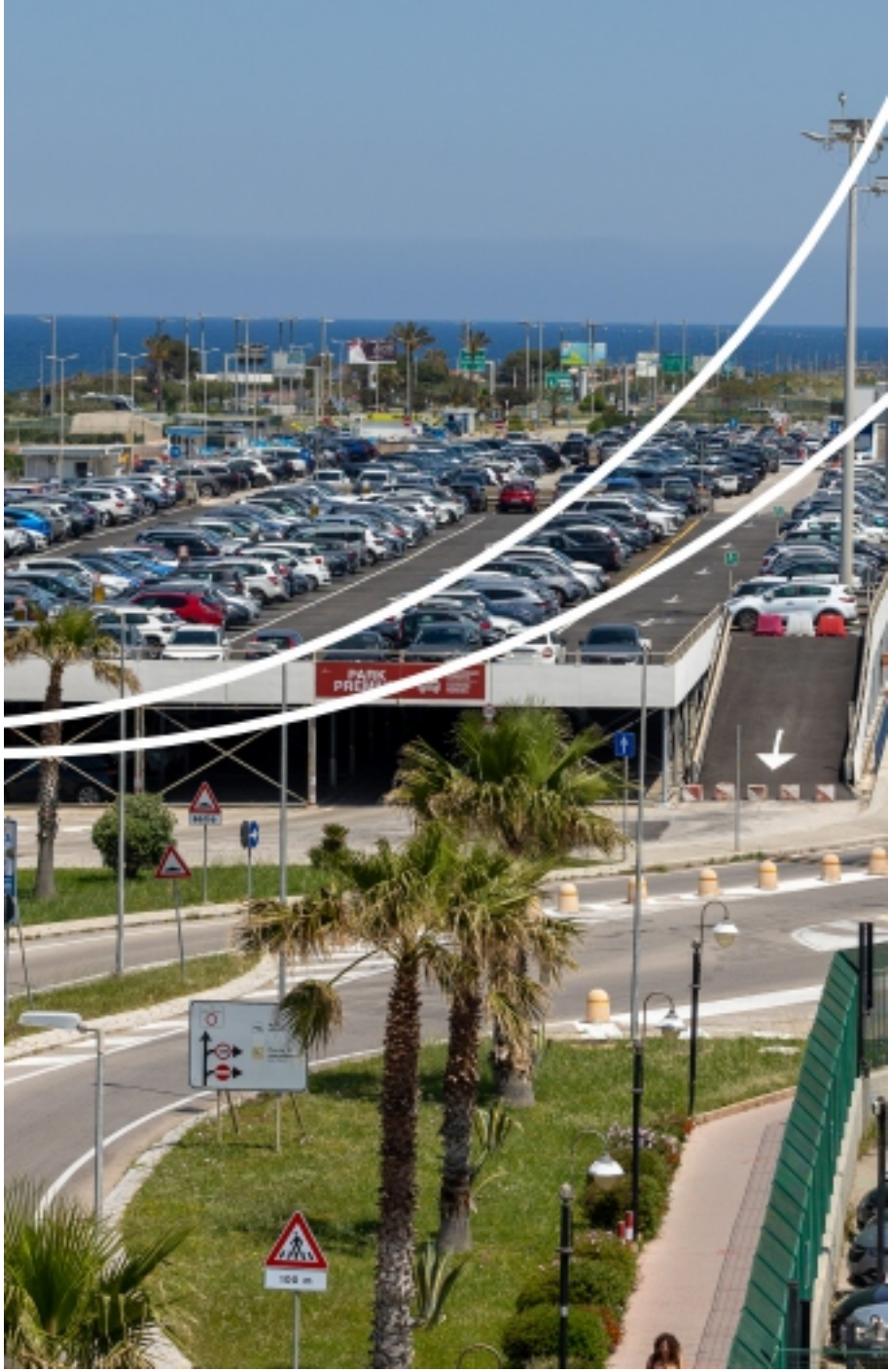
The Premium Car Valet Parking area, located in front of the Terminal, is a secure car park with 191 dedicated parking spaces for business users who hand over their vehicle to an operator available 24/7 and collect it at the scheduled time and date (also available by reservation). The parking area is covered and video monitored, as well as manned day and night by dedicated personnel. Additional vehicle services are also available upon request for an extra fee. Below are the rates in force at the time of publication of this service charter. For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it

TEMPO	TARIFFA	TIME	FARE
Fino a 1h	€ 4.00	*Up to 1h*	*€ 4.00*
Fino a 2h	€ 6.00	*Up to 2h*	*€ 6.00*
Fino a 3h	€ 10.00	*Up to 3h*	*€ 10.00*
Fino a 12h	€ 15.00	*Up to 12h*	*€ 15.00*
Fino a 18h	€ 18.00	*Up to 18h*	*€ 18.00*
Fino a 24h	€ 22.00	*Up to 24h*	*€ 22.00*

P4 - PARCHEGGIO VIP
P4 - VIP PARKING

Parcheggio Scoperto "VIP" Adiacente al Terminal - Piano Partenze - Area Check-in. dispone di 60 posti auto
VIP Outdoor Parking- Adjacent to the Terminal – Departures Level – Check-in Area - Capacity: 60 parking spaces.

TEMPO	TARIFFA	TIME	FARE
Fino a 1h	€ 4.00	*Up to 1h*	*€ 4.00*
Fino a 2h	€ 8.00	*Up to 2h*	*€ 8.00*
Fino a 3h	€ 11.00	*Up to 3h*	*€ 11.00*
Fino a 12h	€ 14.00	*Up to 12h*	*€ 14.00*
Fino a 18h	€ 22.00	*Up to 18h*	*€ 22.00*
Fino a 24h	€ 25.00	*Up to 24h*	*€ 25.00*





SOSTA BREVE - KISS & FLY

KISS & FLY (ZTC)

Lungo la ZTC (zona a traffico controllato) è possibile sostare 15 minuti dal momento della rilevazione della targa in ingresso. Superato tale limite in uscita sarà rilevata la targa e l'eventuale sforamento dei tempi consentiti è sanzionato dalla Polizia Municipale del Comune di Cinisi.

SOSTA BREVE

All'interno del parcheggio P2 è possibile sostare gratuitamente per 15 minuti.
Superato tale limite sarà applicata la tariffa vigente.

SHORT STOP – KISS & FLY

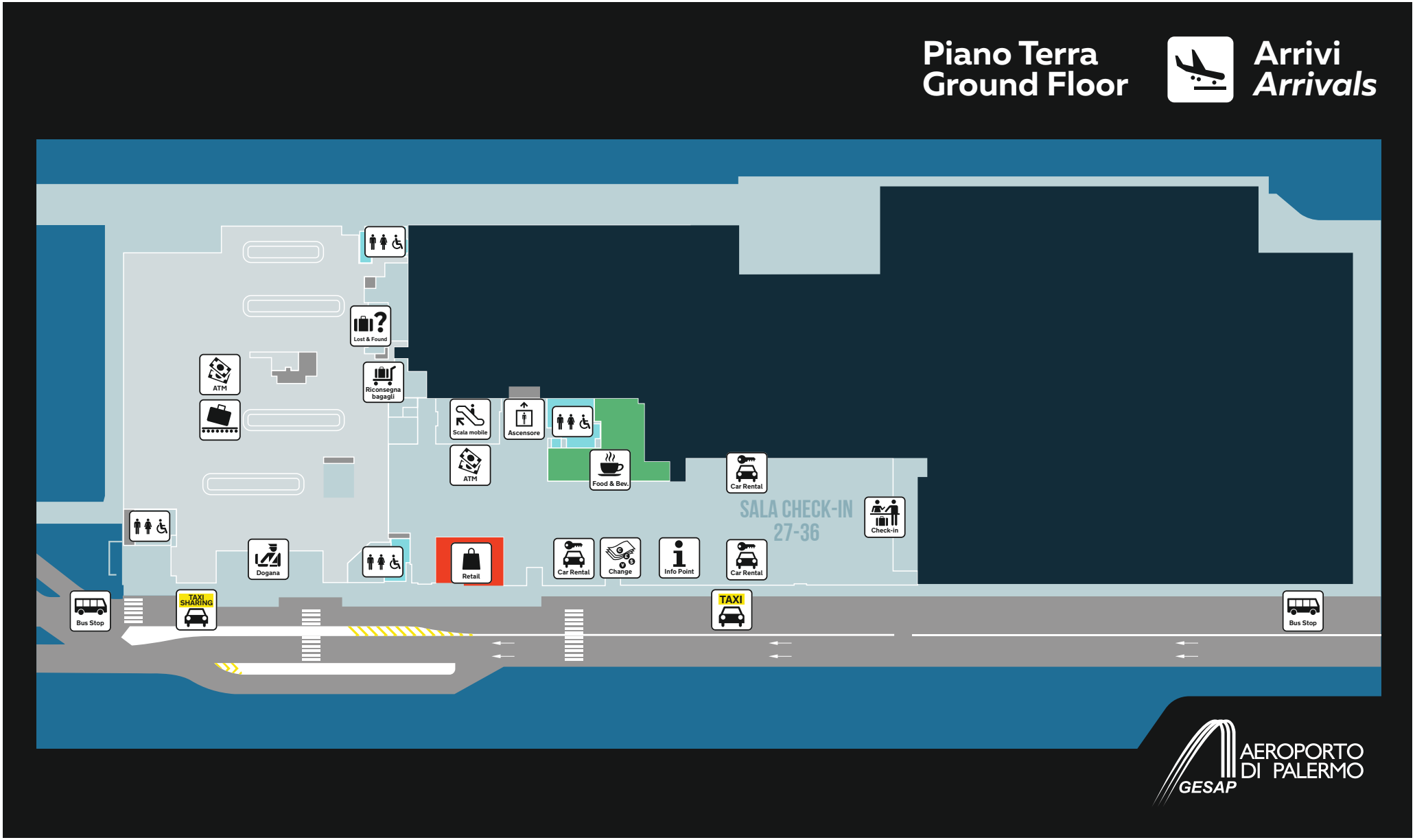
Kiss & Fly (ZTC)

Along the ZTC (controlled traffic zone) it is possible to stop for 15 minutes from the moment the entry number plate is detected. If this limit is exceeded on exit, the number plate will be detected and any exceeding of the permitted time is sanctioned by the Cinisi Municipal Police.

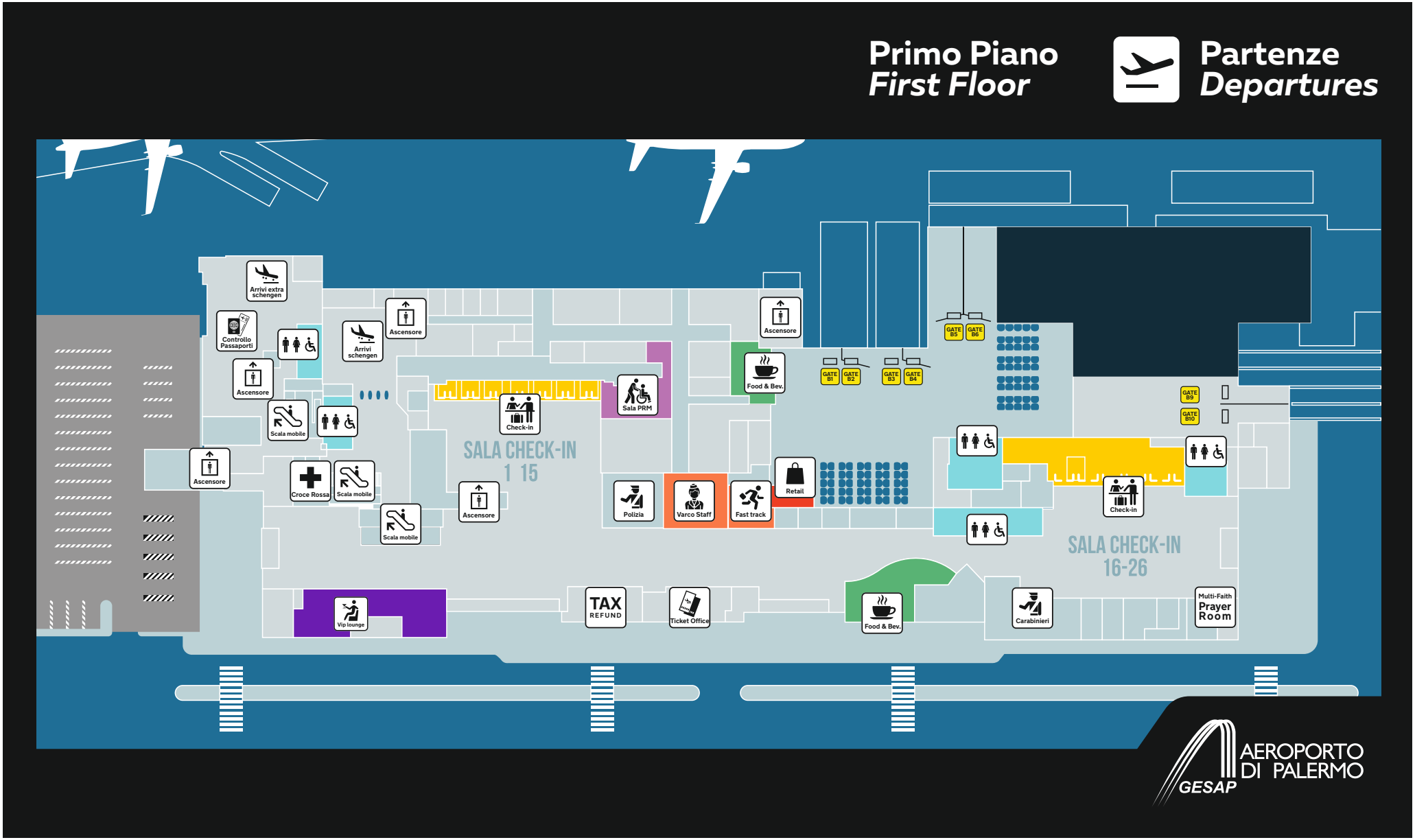
SHORT STAY

Inside the P2 car park, parking is free of charge for 15 minutes.
Once this limit has been exceeded, the current tariff will be applied.

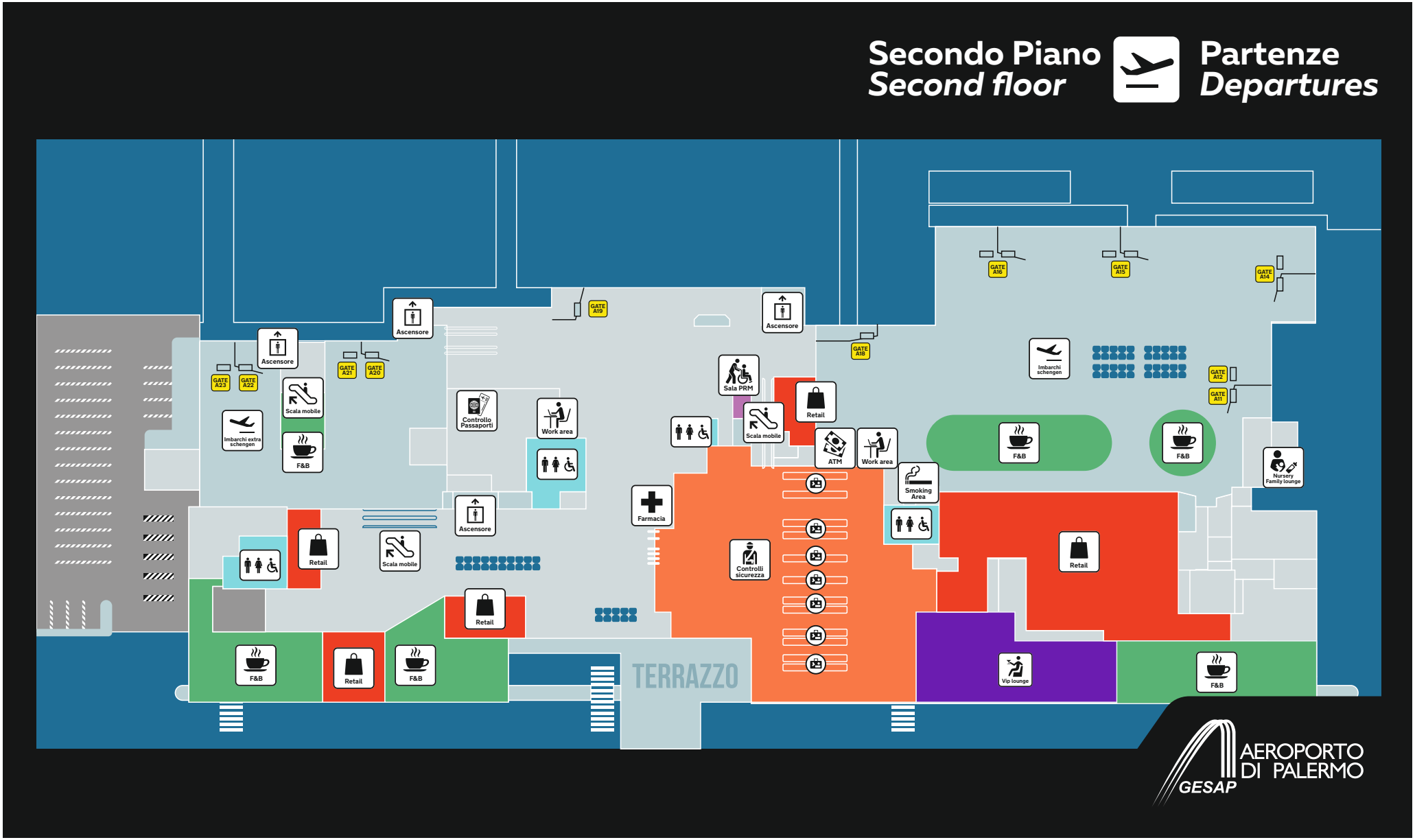
MAPPE DEI TERMINAL
TERMINAL MAPS



MAPPE DEI TERMINAL
TERMINAL MAPS



MAPPE DEI TERMINAL
TERMINAL MAPS



SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Il Regolamento Comunitario Europeo n. 1107/2006 fissa i princìpi che tutelano i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), attribuendo alle società di gestione la responsabilità dei servizi di assistenza gratuita negli aeroporti europei. In conformità a tale Regolamento, GESAP assicura il servizio di assistenza 365 giorni all'anno, in concomitanza dei voli. Una "Sala Assistenza Speciali", ubicata al secondo livello del terminal in area partenze dopo il varco staff, è a disposizione dei PRM che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato. Un'ulteriore area d'attesa PRM è situata al terzo livello del terminal, in area imbarchi, di fronte al gate A19.

PER RICEVERE L'ASSISTENZA

Al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza occorre dichiarare alla compagnia aerea o alla propria agenzia di viaggio la necessità di assistenza speciale, specificando la tipologia dell'assistenza richiesta, al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. La compagnia aerea comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto e provvederà ad informare tutti gli scali coinvolti dall'itinerario.

SERVIZI DEDICATI

I passeggeri PRM in partenza che intendono contattare il personale dedicato all'assistenza possono utilizzare i punti di chiamata 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.

PARCHEGGI AUTO RISERVATI AI PASSEGGERI PRM

I parcheggi auto riservati ai PRM in partenza, per un totale di n. 37 stalli, sono ubicati in area dedicata fronte il Terminal arrivi, accessibile dalla ZTC (zona a traffico controllato) e raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica stradale. La sosta in quest'area è riservata esclusivamente ai titolari di contrassegno CUDE (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012). A tutela degli spazi riservati, la Polizia Municipale di Cinisi sanziona e fa rimuovere i veicoli che non rispettano il codice della strada e quelli che non espongono in maniera ben visibile all'intero del veicolo il CUDE originale e in corso di validità. I mezzi rimossi vengono ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento.
Qualora i posti riservati siano tutti occupati, l'utente potrà fruire del parcheggio gratuito negli altri stalli presenti al Parcheggio P2, esponendo in maniera ben visibile all'interno del veicolo il CUDE originale e in corso di validità del disabile/PRM. La Disability Card non fornisce automaticamente diritto a parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu. Solo il contrassegno speciale, esposto visibilmente, garantisce la sosta gratuita.
Maggiori informazioni specifiche dedicate ai passeggeri PRM sono presenti sul sito
https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/assistenze-speciali/
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", nonché tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami, o sul sito accedendo al seguente link:
https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/





SERVICES FOR DISABLED PASSENGERS OR PRM (PASSENGERS WITH REDUCEDMOBILITY)

The European Community Regulation n. 1107/2006 establishes the principles that protect disabled or reduced mobility passengers (PRM), by giving management companies the responsibility for free assistance services in the European airports. According to this Regulation, GESAP undertakes to provide assistance service for 365 days a year concurrently with the flights.
A "Special Assistance Lounge", located in the Departures Area after Staff Gate on the second floor of the Terminal, is available to PRM passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space. An additional PRM waiting area is located at the third floor of the Terminal, in the Boarding Hall, opposite to Gate 19.

HOW TO RECEIVE ASSISTANCE

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, to allow the staff to provide the service on time and in optimal ways.
The airline will inform the passenger of the times and procedures of showing up at the airport and of all the stopovers forecasted by the route.

DEDICATED SERVICES

Departing PRM passengers who intend to contact the staff dedicated to assistance can use the 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.

PRM OR DISABLED RESERVED PARKING SPACES

The car parks reserved for departing PRMs, for a total of n. 37 spaces, are located inside P2 parking opposite to the Arrivals Terminal, reachable by following the appropriate road signs. Parking in this area is reserved exclusively for PRM holders of a CUDE (European disabled unified card Pr. Decree 151/2012).
To protect reserved parking spaces, the Municipal Police of Cinisi impose penalties and arrange for the removal of vehicles that violate traffic regulations or fail to display the original, valid Disability Parking Permit (CUDE) prominently inside the vehicle. Removed vehicles are transferred to the paid parking area. If all reserved parking spaces are occupied, the user may park free of charge in any other parking space within the P2 Car Park, provided that the original, valid Disability Parking Permit (CUDE) of the disabled person/PRM is displayed prominently inside the vehicle.
The Disability Card does not automatically entitle the holder to free parking in blue-marked parking spaces. Only the official disability parking permit, displayed prominently inside the vehicle, entitles the holder to park free of charge.
More specific information dedicated to passengers with reduced mobility (PRM) can be found on the website https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/assistenze speciali/
Any report of disservices or complaints can be addressed to GESAP S.p.A. - "Aerostazione Falcone Borsellino" - 90045 Cinisi (Palermo), by mail or by email to customerservice@gesap.it , as well as by filling one of the preaddressed cards available at the airport in the appropriate complaint boxes , or online visiting the following website:
https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/

CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO

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 con disabilità o ridotta mobilità e per 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;
- 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.

Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:
www.aeroportodipalermo.it - www.poliziadistato.it - www.viaggiaresicuri.it

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella sezione passeggeri del sito ENAC: www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri
I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) 261/2004 per i casi di negato imbarco, ci cancellazione del volo o di ritardo prolungato e del Reg. (CE) 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, fermo restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

USEFUL TIPS FOR PASSENGERS

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 disabled or passengers with reduced mobility and for 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;*
- *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.*

For more information, see the following links:
www.aeroportodipalermo.it - www.poliziadistato.it - www.viaggiaresicuri.it

Further info for air travelers are available on the passengers section of ENAC website : www.enac.gov.it/i diritti dei passeggeri.
Passengers who have been inconvenienced by breaches of regulation (EC) 261/2004 in the case of denied boarding, flight cancellation or long delay, and regulation (EC) 1107/2006 concerning the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may experience the conciliation attempt through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for sanctions only.





NUMERI UTILI

Enti pubblici aeroportuali

Enac	tel. +39 091 7020619
Carta dei Diritti del Passeggero	tel. +39 091 7020795/621
Enav	tel. +39 091 7043028
Informazioni Turistiche	tel. +39 091 591698
Sanità Aerea	tel. +39 091 7020266
Dogana	tel. +39 091 7020249
Presidio Sanitario di Primo Soccorso	tel. +39 091 7020301

Forze dell'Ordine e di Pronto intervento

Carabinieri	tel. +39 091 7020307 - +39 091 6525028
Guardia di Finanza	tel. +39 091 7020126 - +39 091 591694
Polizia di Frontiera	tel. +39 091 7020352 - +39 091 6525211
Vigili del Fuoco	tel. +39 091 7020792 - +39 091 6520092
Polizia Penitenziaria	tel. +39 091 7020715
Corpo Forestale Stato	tel. +39 091 591409 - 0+39 91 7020353

Uffici GESAP

Centralino	tel. +39 091 7020111
Numero Verde	tel. 800541880
Ufficio Informazioni	tel. +39 091 7020273
Cassa Parcheggio	tel. +39 091 7020200
	tel. +39 091 7044019
Ufficio Pass aeroportuali	tel. +39 091 7020710/724

Sito internet www.aeroportodipalermo.it
Customer Service GESAP
email : customerservice@gesap.it

Assistenza Bagagli

GH Palermo 12.00/16.00	tel. +39 091 7020315
Magazzino Lost & Found	tel. +39 091 7020218

Informazioni aeroporto

Website: www.aeroportodipalermo.it

Compagnie Aeree

Aegean Airlines	tel. +30 210 6261000
Aeroitalia	tel. +39 06 9837 9084
Air France	tel. 238591272
Air Dolomiti	tel. 0452886140
Air Serbia	tel. +39 066810034
Austrian Airlines	tel. 0289634296
	int. +43517661061
British Airways	tel. 0269633602
Danish Air Trasport (DAT)	tel. 0289608820
Easy Jet	tel. 800 582666
Easy Jet Switzerland	tel. 0848282828
Eurowings	tel. 199257013
	int. +491806320320
Ita Airways	tel. 892010
Iberia	tel. +39 02 913 87 051
Jet2.com	tel 199 404 023
KM Malta Airlines	tel. +356 2135 6000
Lufthansa	tel. 0899198000
Luxair	tel. int. +3522456-1
Neos	tel. 0331232833
Norwegian	tel. +39 064802756
Ryanair Limited	tel. 800582717
SAS Scandinavian Airlines	tel. +39 06 99748015
	int. +46 87974000
Sky Alps	tel. +39 0471 060950
Swiss	tel. int.+41445111447
Tuifly Belgium	tel. 899032031
Tunisair express	tel. +39 0916111845
	int.+390642113262
Turkish Airlines	tel. 06 99749849/800599111
	int. ++90 212 463 63 63
Transavia	tel. 899009901 - int.+35227002728
Transavia France	tel. 899009901 - int.+35227002728
United Airlines	tel. 02-6963-3256 1-800-537-8885
Volotea	tel. 8958954404
Vueling Airlines	tel. 199 206 621
Wizz Air	tel. 0036 1677 7521

USEFUL TELEPHONE NUMBERS

Airport Public Authorities

Enac	*tel. +39 091 7020619*
Charter of Passenger Rights	*tel. +39 091 7020795/621*
Enav	*tel. +39 091 7043028*
Tourist Information	*tel. +39 091 591698*
Air health	*tel. +39 091 7020266*
Customs	*tel. +39 091 7020249*
First Aid Point	*tel. +39 091 7020301*

Law Enforcement Officers and First Aid

Carabinieri	*tel. +39 091 7020307 - +39 091 6525028*
Guardia di Finanza	*tel. +39 091 7020126 - +39 091 591694*
Border police	*tel. +39 091 7020352 - +39 091 6525211*
Fire Department	*tel. +39 091 7020792 - +39 091 6520092*
Prison Guard	*tel. +39 091 7020715*
State Forestry Corps	*tel. +39 091 591409 - +39 91 7020353*

GESAP Offices

Switchboard	*tel. +39 091 7020111*
Toll-free number	*tel. 800541880*
Information Office	*tel. +39 091 7020273*
Car park cash desk	*tel. +39 091 7020200*
	tel. +39 091 7044019
Airport Pass Office	*tel. +39 091 7020710/724*
Website	*www.aeroportodipalermo.it*
Customer Service GESAP	*customerservice@gesap.it*

Baggage Assistance

GH Palermo	*tel. +39 091 7020315*
12.00am/4.00pm	
Lost & Found warehouse	*tel. +39 091 7020218*

Airport information

Website	*www.aeroportodipalermo.it*
Telephone number	*+39 091 7020273*

Airlines

Aegean Airlines	*tel. +30 210 6261000*
Aeroitalia	*tel. +39 06 9837 9084*
Air France	*tel. 238591272*
Air Dolomiti	*tel. 0452886140*
Air Serbia	*tel. +39 066810034*
Austrian Airlines	*tel. 0289634296*
	int. +43517661061
British Airways	*tel. 0269633602*
Danish Air Trasport (DAT)	*tel. 0289608820*
Easy Jet	*tel. 800 582666*
Easy Jet Switzerland	*tel. 0848282828*
Eurowings	*tel. 199257013*
	int. +491806320320
Ita Airways	*tel. 892010*
Iberia	*tel. +39 02 913 87 051*
Jet2.com	*tel 199 404 023*
KM Malta Airlines	*tel. +356 2135 6000*
Lufthansa	*tel. 0899198000*
Luxair	*tel. int. +3522456-1*
Neos	*tel. 0331232833*
Norwegian	*tel. +39 064802756*
Ryanair Limited	*tel. 800582717*
SAS Scandinavian Airlines	*tel. +39 06 99748015*
	int. +46 87974000
Sky Alps	*tel. +39 0471 060950*
Swiss	*tel. int.+41445111447*
Tuifly Belgium	*tel. 899032031*
Tunisair express	*tel. +39 0916111845*
	int.+390642113262
Turkish Airlines	*tel. 06 99749849/800599111*
	int. ++90 212 463 63 63
Transavia	*tel. 899009901 - int.+35227002728*
Transavia France	*tel. 899009901 - int.+35227002728*
United Airlines	*tel. 02-6963-3256 1-800-537-8885*
Volotea	*tel. 8958954404*
Vueling Airlines	*tel. 199 206 621*
Wizz Air	*tel. 0036 1677 7521*



AREE COMMERCIALI

PIANO TERRA
AREA ARRIVI LAND SIDE

Caffè Vergnano: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati
Tel. 3477862959

Relay: Souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, prodotti alimentari, ricariche telefoniche, edicola, libri, valigeria, prodotti Hi-Tech, etc.

PRIMO PIANO
AREE CHECK-IN LAND SIDE

Forno San Lorenzo: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati - Tel.3453077145

SECONDO PIANO
HALL PARTENZE LAND SIDE

Terrazza Palermo: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati, cocktails - Tel. 3408219378

La Braciera: Pizzeria, Ristorante
Tel. +39 3493051462

Pasticceria Palazzolo:
Pasticceria siciliana
Tel. +39 091 212176

MC2 Saint Barth: Swimwear
Tel. +39 091 6515815

Yamamay: Biancheria
Tel. +39 091 2710976

Palermo Calcio Official Store
Tel.+393482385951
store@palermofc.com

Farmacia del Varco
Tel. +39 3337774333

PRIMO PIANO
SALA IMBARCHI AIR SIDE

Spinnato: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati
Tel.091 7044021

Relay Last Minute: souvenirs, edicola, liquori, gadgets, gift, travel essential, etc. (apertura in corrispondenza di imbarco dei voli)

SECONDO PIANO
SALA IMBARCHI AIR SIDE

Discovery Sicily: Souvenirs, prodotti di pasticceria tipica Siciliana

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. - Tel. +39 091 7020593.

Relay: edicola, tabacchi, souvenirs e gadget

I Banchi: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati, ristorante - Tel. +39 091 7044164

Wascoffee: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati
Tel. +39 091 7044165

Puro Gusto: Bar Caffetteria, Snack dolci e salati, servizio ai tavoli

Planeta Wine Bar

Amore Cafè & Ristorante

SHOPPING AREA

GROUND FLOOR
LAND SIDE ARRIVAL HALL

Caffè Vergnano: *Coffee Bar, Sweet and savory snacks Tel. 3477862959*

Relay: *souvenirs, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, phone recharges, newsagent, books, luggage, Hi-tech products, etc.*

FIRST FLOOR
LAND SIDE CHECK-IN AREAS

Forno San Lorenzo: *Coffee Bar, sweet and savory snacks - Tel.3453077145*

SECOND FLOOR
LAND SIDE DEPARTURE HALL

Terrazza Palermo: *Coffee Bar, sweet and savory snacks, cocktails - Tel. 3408219378*

La Braciera: *Pizzeria, Restaurant Tel. +39 3493051462*

Pasticceria Palazzolo: *Sicilian Patisserie - Tel. +39 091 212176*

MC2 Saint Barth: *Swimwear Tel. +39 091 6515815*

Yamamay: *underwear Tel. +39 091 2710976*

Palermo Calcio Official Store: *Palermo soccer sportswear and gadgets - Tel.+393482385951 - store@palermofc.com*

Farmacia del Varco: *Pharmacy Tel. +39 3337774333*

FIRST FLOOR
AIR SIDE CHECK-IN AREAS

Spinnato: *Coffee Bar, sweet and savory snacks - Tel.091 7044021*

Relay Last Minute: *souvenirs, newspapers, spirits, gadgets, gift, travel essential, etc. (opening in correspondence of flights schedule)*

SECOND FLOOR
AIR SIDE BOARDING AREA

Discovery Sicily: *Souvenirs, Sicily typical patisserie*

Aelia - Duty Free: *souvenirs, duty free tobaccos, perfumes, fashion accessories, pastry and local gastronomy products, spirits, wines, gadgets, fine food products, cosmetics, luggage, travel essentials, super alcoholic and alcoholic, etc Tel. +39 091 7020593.*

Relay: *newspaper, tobacco shop, souvenirs and gadgets*

I Banchi: *Coffe Bar, Sweet and savory snacks, Restaurant Tel. +39 091 7044164*

Wascoffee: *Coffe Bar, Sweet and savory snacks Tel. +39 091 7044165*

Puro Gusto: *Coffe Bar, Sweet and savory snacks*

Planeta Wine Bar

Amore Cafè & Restaurant





SERVIZI IN AEROPORTO

SPORTELLI BANCOMAT

Unicredit - in area arrivi al piano terra e area imbarchi secondo piano

Western Union - in area arrivi riconsegna bagagli.

Forexchange - Cambio Valuta Area Arrivi Land side

BAR E RISTORAZIONE

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.

AREA FUMATORI

Apposita area fumatori è presente presso la sala imbarchi del terzo livello del terminal, di fronte al gate 15.

WORK AREA

Work area multifunzionali sono situate al terzo livello dell'aerostazione (zona partenze, area air side posizionate vicino al gate A18, dopo i controlli di sicurezza, e nei pressi del gate A19 prima del controllo passaporti.). Le aree offrono 20 postazioni individuali dotate di prese elettriche e USB, incluse due postazioni accessibili alle persone con disabilità.

PRIMA VISTA LOUNGE

Orario:
Lunedì – Giovedì 05:30 – 20:30;
Venerdì – Domenica 05:30 – 21:30
Servizi: Buffet, informazioni sui voli, toilette, area condizionata, accesso disabili
Ubicazione: 1° piano del Terminal in prossimità dell'area check-in B

INFORMAZIONI TURISTICHE

Città Metropolitana di Palermo
Direzione Turismo
Piano terra / Area Arrivi
Orario: 7:30 – 19:30 dal Lunedì al Venerdì; sabato domenica e festivi chiuso.
Tel. +39 091591698
e-mail:
aeroporto.puntaraisi@gmail.com

INFORMAZIONI AEROPORTUALI

Un banco dedicato all'assistenza e alle informazioni ai passeggeri è disponibile al primo
piano del Terminal, in Area Arrivi.
Orario: 06:00 – 24:00 tutti i giorni
Tel. 091 7020273
È inoltre operativo H24 il servizio di informazioni GESAP al numero verde 800541880

MINORI NON ACCOMPAGNATI

I minori tra i 9 ed i 12 anni che viaggiano da soli devono essere segnalati all'atto della prenotazione. Si raccomanda di contattare preventivamente la Compagnia Aerea interessata.

AIRPORT SERVICES

ATM MACHINES

Unicredit *- at the arrival hall on the groundfloor and at departure hall*

Western Union *- at the arrival hall baggage reclaim*

Forexchange *- at the Arrivals Area on the groundfloor*

BAR AND RESTAURANTS

The service is available from 05:00 am to 12:00 pmat least in one of the bars located on the three levels of the airport.

SMOKING AREA

A designated smoking area is located at the boarding hall on the third level of the terminal, opposite Gate 15.

WORK AREA

Multifunctional work areas are located on the third level of the terminal building (Departures level, airside), near Gate A18, after the security screening area, and near Gate A19, before passport control. The areas offer 20 individual workstations equipped with power outlets and USB charging ports, including two workstations accessible to passengers with disabilities.

PRIMA VISTA LOUNGE

Opening Times:
Monday – Thursday: 05:30 – 20:30
Friday – Sunday: 05:30 – 21:30
Services: Buffet, flight information, toilets,
air-conditioned area, disabled access.
Location: 1st floor of the Terminal, near the Check-in Area B.

TOURIST INFORMATION

Metropolitan City of Palermo
Tourism Management
Ground floor / Arrival Hall
Opening Times: 7:30 am – 19:30 pm from Monday to Friday; closed on Sunday, Saturday and on holidays.
Tel. 091591698.
e-mail:
aeroporto.puntaraisi@gmail.com

AIRPORT INFOPOINT

On the first floor of the Airport inside the Arrival Hall, there is a desk for assistance and information to passengers.
Opening Times: 06:00 am – 24:00 pm every day.
Tel. 091 7020273
In addition, you can call GESAP info service at 800541880 24h a day.

UNACCOMPAINED MINORS

Minors between 9 and 12 travelling alone shall be reported at the time of booking. Passengers are advised to contact the relevant airline in advance.



SERVIZI IN AEROPORTO

SERVIZIO WI-FI

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

Come connettersi:

- Attivare il Wi-Fi sul vostro dispositivo;
- Scegliere la rete "HOT SPOT GESAP" e cliccate su "connetti",
- Avviare il browser;
- Sarete automaticamente indirizzati alla pagina di accoglienza di GESAP;
- Per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Presidio Sanitario Aeroportuale per il primo soccorso è ubicato al primo piano del Terminal Il Servizio è disponibile 24 ore su 24. Tel. 0917020301

NUMERO VERDE GESAP

Un servizio informazioni operativo giornalmente dalle ore 06.00 alle ore 24:00 è disponibile al numero verde GESAP 800541880.

SITO INTERNET

Il sito 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.

PUNTI DI RICARICA CELLULARI E LAPTOP

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

AIRPORT SERVICES

WI-FI SERVICE

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

How to connect:

- *Switch on Wi-Fi on your device;*
- *Choose the "HOT SPOT GESAP" network and click on "connect",*
- *Start your browser;*
- *You will be automatically redirected to the GESAP welcome page;*
- *Select CONNECT to log in.*

FIRST AID POINT

The First Aid Point is located on the first floor of the Terminal. The service is available 24h a day and is managed by the Italian Red Cross.
Tel. 0917020301

GESAP TOLL-FREE NUMBER

Information service, available 24 hours a day at the Gesap Toll Free Number: 800541880

WEBSITE

The website 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.

MOBILE AND LAPTOP RECHARGE POINTS

In the boarding areas, in check-in areas, in the departure hall located on the 2nd level and in the arrival hall there are some totems for charging mobile phones, tablets and laptops.

SERVIZI IN AEROPORTO

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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.

TRASPORTO IN CABINA

Ogni compagnia aerea adotta le nuove linee guida in modo progressivo e libero, pertanto è fondamentale verificare le procedure specifiche al momento della prenotazione.

CANI PER NON VEDENTI

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

AREA PET

Situata nel corridoio esterno al livello partenze, tra le due rampe di accesso al terminal, l'area è facilmente raggiungibile e immediatamente visibile, garantendo un accesso pratico e veloce. La posizione strategica la rende ideale sia per i passeggeri in partenza o in arrivo, sia per chi accompagna o accoglie viaggiatori.
L'Area Pet è accessibile 24 ore su 24 ed è pensata per rispondere alle esigenze di passeggeri con animali domestici, cani da assistenza a supporto di persone con fragilità e accompagnatori o visitatori in transito presso l'aerostazione. Lo spazio, completamente recintato, è stato progettato per garantire sicurezza e tranquillità, consentendo agli animali di muoversi liberamente in un ambiente dedicato.L'area è dotata di fontanelle con ciotole integrate per l'abbeveraggio degli animali, cestini multifunzionali con dispenser di sacchetti igienici, panchine per la sosta dei proprietari e un adeguato sistema di illuminazione che ne consente l'utilizzo anche nelle ore serali e notturne.

AIRPORT SERVICES

PET CARRIAGE

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

CARRIAGE IN CABIN

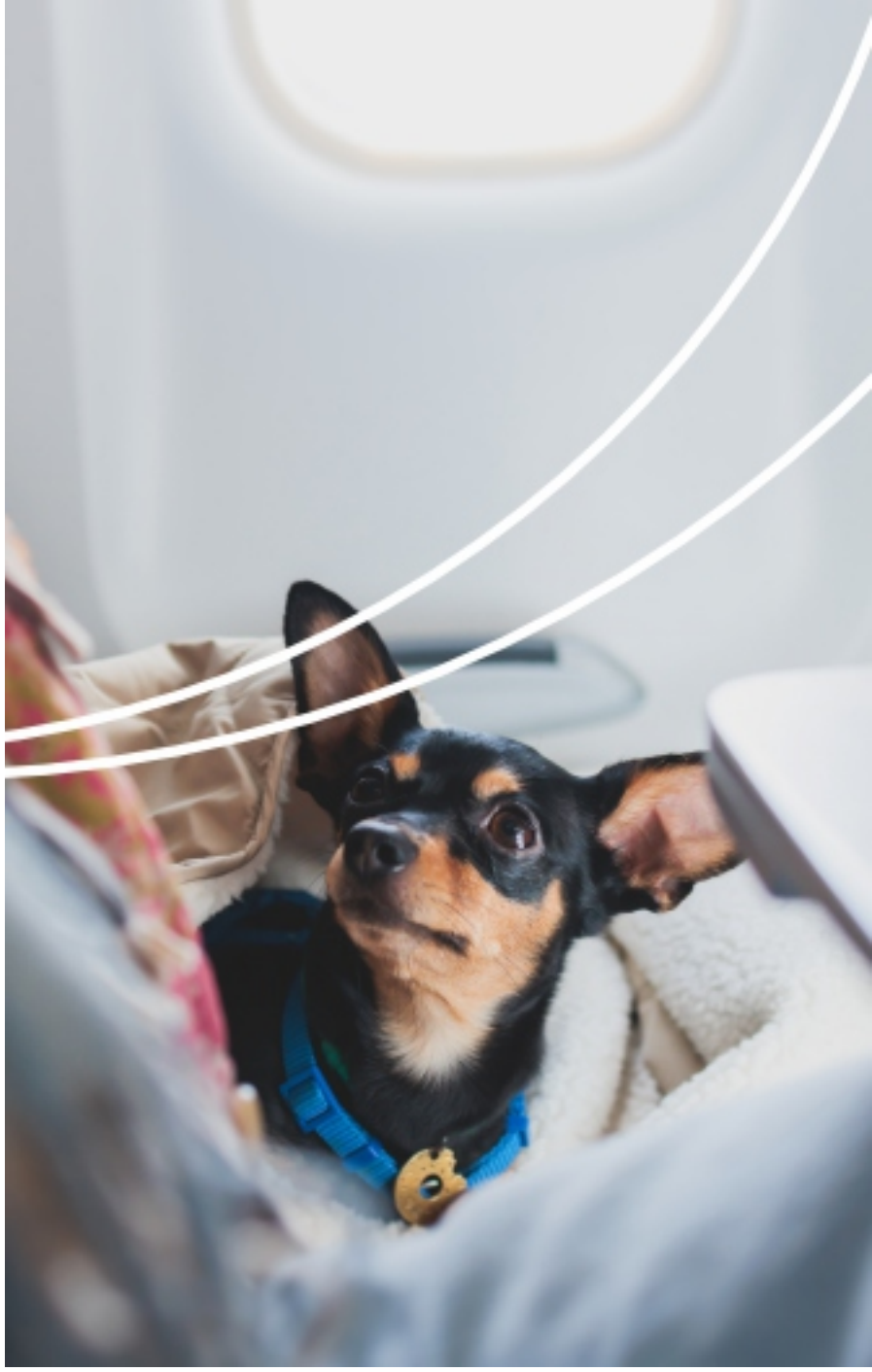
Each airline adopts the new guidelines progressively and at its own discretion; therefore, it is essential to check the specific procedures at the time of booking.

GUIDE DOGS FOR BLIND PEOPLE

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

PET AREA

Located in the outdoor corridor on the departures level, between the two terminal access ramps, the area is easily accessible and immediately visible, ensuring quick and convenient access. Its strategic position makes it ideal for departing or arriving passengers, as well as for those dropping off or picking up travelers.
The Pet Area is accessible 24/7 and is designed to meet the needs of passengers with pets, assistance dogs supporting individuals with special needs, and companions or visitors passing through the airport. The space is fully fenced and has been designed to ensure safety and peace of mind, allowing animals to move freely in a dedicated environment. The area is equipped with drinking fountains with integrated bowls for the animals, multifunctional bins with waste bag dispensers, benches for owners to rest, and an adequate lighting system that allows for use during evening and night hours.



SERVIZI IN AEROPORTO

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti, rinvenuti in aeroporto o a bordo degli aeromobili, per le prime 48 ore dal loro rinvenimento vengono custoditi presso l'Ufficio del Responsabile in Turno Area Terminal, ubicato al 1° piano dell'Aerostazione Hall Partenze (di fronte alle biglietterie aeree).

Telefono: +39 091 7020454

Orari:
dal lunedì al venerdì
10:00 – 13:00 – 13:30 – 15:00

Trascorse 48 ore gli oggetti smarriti non reclamati vengono trasferiti al Deposito Oggetti Smarriti.

Email: oggettismarriti@gesap.it

Il ritiro degli oggetti è possibile dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 15:00 previo appuntamento da concordare via e-mail. Le modalità di restituzione saranno comunicate esclusivamente ai legittimi proprietari.

TERMINAL CARGO

È ubicato tra l'Aerostazione e l'area parcheggi. E-mail: cargoservice@gesap.it

VARCO SPECIAL SECURITY TRACK

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 04.00 alle ore 21.30. Secondo le vigenti procedure di security, possono accedere al transito ed ai controlli di sicurezza attraverso il Varco "Special Security Track – CATEGORIE AUTORIZZATE", le seguenti categorie di passeggeri:

– PRM (Passeggeri a ridotta mobilità)

– Portatori di dispositivi medici (pace maker, valvole e defibrillatori cardiaci, dispositivi acustici) e donne in stato di gravidanza (con documentazione medica al seguito)

– Personale sanitario – equipe mediche per trasporto farmaci, presidi medici, organi e altri articoli speciali, a ciò espressamente autorizzati (da Polizia e/o compagnia aerea);

– Personale diplomatico

– Passeggeri di Aviazione Generale

– Gruppi organizzati (es scolaresche in visita, squadre sportive, ospiti di eventi) ove autorizzati e accompagnati da Forze dell'Ordine o dalle Funzioni Responsabili GESAP

– Minori di anni 12 non accompagnati

– Personalità appartenenti a Forze di Polizia, Forze Armate, ENAC o aventi cariche politiche / istituzionali (es. Parlamentari, ex Ministri del Governo, rappresentanti di Enti e Autorità pubbliche, in partenza per ragioni di servizio che si qualifichino all'ingresso con titolo/tesserino o siano accompagnati dal referente aeroportuale della Forza di Polizia/Ente di appartenenza o da referenti responsabili del Gestore)

– Personale appartenente alle Forze dell'Ordine che viaggia armato e che debba effettuare le operazioni di denunzia dell'arma di ordinanza al seguito, previa esibizione della carta di imbarco riportante la dicitura WAM.

AIRPORT SERVICES

LOST ITEMS

Lost objects found at the airport are kept, for the first 48 hours from their discovery, at the GESAP office in the Departure Hall.

Tel. number 091 7020454.

Opening hours:
Monday to Friday
10:00–13:00 / 13:30–15:00.

After 48 hours, any unclaimed lost property is transferred to the Lost and Found Office.

Email: oggettismarriti@gesap.it

Items can be collected from Monday to Friday, from 10:00 to 15:00, by appointment arranged via email. Return procedures will be communicated exclusively to the rightful owners.

CARGO TERMINAL

It is located between the Terminal and the parking area.

SPECIAL SECURITY TRACK

The service is available every day from 04:00 to 21:30.
From the SST gate, which is reserved for special categories of passengers according to current security procedures, the following passengers are allowed to transit and go through security checks:

- *PRM (Disabled or Passengers with reducedmobility)*
- *Pacemaker and other medical devices (prostheses, braces, cardiac defibrillators, hearing aids) bearers*
- *Pregnant women*
- *Diplomatic staff*
- *General Aviation passengers*
- *Personalities belonging to the police, armed forces, ENAC, or holding political/institutional offices and persons/personalities under escort, after coordination with the police authorities*
- *Organized groups (school groups, sports teams) accompanied by LAW ENFORCEMENT FORCES or upon their express request;*
- *Personnel belonging to the Law Enforcement traveling armed who are required to carry out declaration operations for their service weapon, upon presentation of the boarding pass bearing the wording 'WAM .*
- *Not accompanied under 12- children*

SERVIZI IN AEROPORTO
AIRPORT SERVICES

VARCO FAST TRACK

Il Fast Track è un varco di sicurezza riservato che permette di accedere direttamente e
più velocemente alle Sale Imbarco, evitando l'accodamento ai controlli di sicurezza ordinari situati al secondo piano del Terminal.

L'utilizzo del Fast Track è riservato ai passeggeri regolarmente muniti di carta di imbarco che siano titolari di priority card pass delle compagnie aeree o altri partner commerciali (es. AMEX) che hanno stipulato apposita convenzione con l'Aeroporto di Palermo.

Il passaggio singolo al Fast Track è, inoltre, acquistabile in aeroporto da tutti i passeggeri che ne volessero usufruire, presso la cassa automatica posta in prossimità del varco Fast Track, al costo di 10 euro (Iva Inclusa), oppure on-line sul portale ecommerce dell'Aeroporto di Palermo al costo di 9,00 euro (Iva Inclusa).

Tutti i minori di 12 anni, accompagnati da un adulto autorizzato all'accesso al Fast Track, possono transitare gratuitamente dallo stesso canale.

Ges.A.P. SpA non risponderà in caso di eventuali disagi per i passeggeri derivanti da un elevato numero di utilizzatori del servizio di Fast Track.

FAMILY LANE

Le famiglie con bambini al seguito (fino ai 10 anni) che abbiano ingombri particolari, quali passeggini, cestoni, borse dedicate e baby-food possono effettuare i controlli di sicurezza alla FAMILY LANE, situata al secondo piano del Terminal con pre-accodamento dedicato.

NURSERY - FAMILY LOUNGE

In prossimità del **Gate A11**, è disponibile una **Nursery Family Lounge** , per offrire ai passeggeri che viaggiano con bambini uno spazio accogliente, confortevole e riservato.
L'accesso alla sala è **gratuito** e l'area è dotata di **nursery, family toilets e fasciatoi** per il cambio e la cura dei bambini piccoli. È inoltre presente un bagno accessibile dedicato ai viaggiatori con disabilità.
La **Nursery – Family Lounge** è **sempre aperta**.

FAST TRACK LANE

The Fast Track is a dedicated security lane that allows passengers to access the Departures Lounges more quickly and directly, avoiding queues at the standard security check points located on the second floor of the Terminal.

Access to the Fast Track is reserved for passengers holding a valid boarding pass and a priority card/pass issued by airlines or other commercial partners (e.g. AMEX) that have entered into a specific agreement with Palermo Airport.

A single Fast Track pass can also be purchased at the airport by any passenger wishing to use the service, at the automatic ticket machine located near the Fast Track entrance, at a cost of €10.00 (VAT included), or online through Palermo Airport's e-commerce portal at a cost of €9.00 (VAT included).

All children under 12 years of age, when accompanied by an adult authorized to access the Fast Track, may use the same lane free of charge.

Ges.A.P. S.p.A. shall not be held responsible for any inconvenience experienced by passengers due to a high number of Fast Track service users.

FAMILY LANE

Families travelling with children (up to 10 years old) carrying bulky items such as strollers, carrycots, dedicated bags, and baby food may proceed through the security screening checks at the FAMILY LANE, located on the second floor of the Terminal, with a dedicated pre-queueing area.

NURSERY - FAMILY LOUNGE

Located near Gate A11, a Nursery Family Lounge is available to offer passengers traveling with children a welcoming, comfortable, and private space. Access to the lounge is free, and the area is equipped with a nursery, family toilets, and changing tables for the care and changing of infants. A dedicated accessible restroom for travelers with disabilities is also available.
The Nursery – Family Lounge is open 24/7..



SERVIZI IN AEROPORTO
AIRPORT SERVICES



AEROPORTO DI PALERMO
GESAP

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

In osservanza di quanto previsto dal D. lgs. 196/03, siamo a fornirLe le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei suoi dati personali.
I dati personali da lei forniti verranno utilizzati unicamente per la gestione dei suggerimenti e dei reclami e non verranno comunicati a terzi, salvo le aziende coinvolte nel reclamo. Il trattamento sarà effettuato in forma manuale e con l'ausilio di sistemi informatici ad opera di soggetti a ciò appositamente incaricati. Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia sarà possibile rispondere alle segnalazioni solo di coloro che prestano il consenso.
All'interessato è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e 8 del D. Lgs. 196/03 facendone richiesta al Titolare del Trattamento GESAP al numero fax 091 7020394 o all'indirizzo e-mail: privacy@gesap.it

Data _____ Firma _____

INFORMATION ABOUT PRIVACY

In observance with Legislative Decree 196/03, please find below information regarding the use of your personal information.
The information you supplied will only be used for the management of suggestions and complaints and will not be communicated to third parties, except for other companies involved in the complaint. The information will be processed manually with the aid of computerised systems operated by staff employed specifically for the task. Supplying personal information is optional, though we will only be able to respond to those who give us their consent to use their personal data. Interested parties may exercise their rights, in conformity with articles 7 and 8 of Legislative Decree 196/03, by contacting the Person Holding GESAP sending a fax to 091 7020394 or an e-mail: privacy@gesap.it

Data _____ Signature _____

Suggerimenti e reclami - *Suggestions and Complaints*

chiudere qui/close here

La Gesap si impegna a rispondere entro 30gg dalla data di ricezione, previa firma di accettazione - sul retro - al trattamento dei dati personali.

Gesap will reply within 30 days provided that the card is duly signed on the back.

nome/name

cognome/surname

indirizzo/address

città/city

c.a.p./post code provincia/province

paese/country

telefono/telephone

fax

posta elettronica/e-mail

NON AFFRANCARE

affrancatura ordinaria a carico del destinatario da assistere sul conto di credito postale n°[illegible] c/o l'ufficio P.T. di Porta Rossi (A.T. Porta Italiana s.p.a. Polo Logistico Corrispondenza Pal Roma, Italia)
Prot. GMP/[illegible] del 05.05.2001

GESAP
Società di Gestione
Aeroporto di Palermo
Direzione Quality
Aerostazione Falcone Borsellino
90045 Cinisi (Palermo)

Questa cartolina può essere imbucata anche negli appositi box presenti in aerostazione.

This card can be posted in the special boxes found in the air terminal.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Carta dei Servizi fornisce all'utenza le informazioni utili per la piena e corretta fruizione dei servizi offerti in aeroporto. I passeggeri che desiderano segnalare le proprie opinioni, disservizi, reclami o suggerimenti possono farlo:

- Accedendo alla sezione dedicata all'interno del sito web di seguito specificato www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/
- Scrivendo al servizio Customer Service GESAP via email all'indirizzo di seguito specificato customerservice@gesap.it
- Tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi boxreclami
- Scrivendo al servizio di Customer Service GESAP via posta c/o Aeroporto Falcone e Borsellino - 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.

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

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The Service Charter provides users with useful information for full and correct use of the services offered at the airport. Passengers who wish to report their opinions, disservices, complaints or tips can:

- *Enter the dedicated section within the following website www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/*
- *Write to GESAP Customer Service via email at the following address: customerservice@gesap.it*
- *Fill the pre-addressed cards available at the airport at the designated complaint boxes*
- *Write to the GESAP Customer Service by post to Falcone and Borsellino Airport - 90045 Cinisi - Palermo.*

Complaints by users represent an opportunity for the Airport Manager to continuously improve the quality of airport services.Gesap undertakes to respond within 30 days from the date of receipt of the complaint, subject to authorization to process personal data.

SERVIZI IN AEROPORTO
AIRPORT SERVICES

DIRITTI DEI PASSEGGERI

Tutte le informazioni relative ai diritti dei passeggeri sono disponibili sul sito ENAC:
www.enac.gov.it/passeggeri
I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e del Reg.(CE) 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, fermo restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

PASSENGER RIGHTS

All information on passenger rights is available on the ENAC website:www .enac.gov.it/passengers
Appropriate panels displaying information on passenger rights under Regulations (EU) 261/2004 and 1107/2006" are also available in the different areas of the terminal. Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Reg. (EC) 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay and of Reg.(EC) 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for the sole purpose of sanctioning.

