

2024

Carta dei Servizi
Charter of services

L'Aeroporto Internazionale di Palermo Falcone Borsellino e la società di gestione GES.A.P. S.p.A

Palermo Falcone Borsellino International Airport GES.A.P. S.p.A, the management company

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

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

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

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

Al fine di assicurare standard di comfort e qualità dei servizi sempre più elevati, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e della normativa di sicurezza e di tutela ambientale, GESAP ha avviato un processo di riqualificazione ed ampliamento delle infrastrutture aeroportuali, che prevede la realizzazione di importanti interventi sia nelle aree land side, sia in quelle air side, che proseguiranno anche nel corso dell'anno 2024. In particolare, nel corso dell'anno verrà completata la sostituzione dei pontili d'imbarco a servizio dei passeggeri e in area del Terminal è prevista la realizzazione di due nuovi gates di imbarco, di nuove aree commerciali e della nuova sala VIP.

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

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

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

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

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

In order to ensure higher and higher comfort and quality standards of services, in compliance with the rights of passengers and the regulations of safety and environmental protection, GESAP has launched a process of redevelopment and expansion of the airport facilities, involving a series of important interventions both in land side and air side areas, which will continue also in the course of the year 2024. In particular the replacement of the boarding piers serving passengers will be completed during the year and in the terminal area two new boarding gates, new shopping areas and a new VIP lounge are planned.

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



Sezioni

Sections

01

La Carta dei Servizi, la politica di qualità, la politica ambientale, la politica energetica, Airport Carbon Accreditation

Charter of services, quality policy, environmental policy, energy policy, Airport Carbon Accreditation

02

Indicatori valorizzati

Indicators evaluated

03

Guida ai Servizi

Guide for Services

Sezioni

Sections

01

La Carta dei Servizi, la politica di qualità, la politica ambientale, la politica energetica, Airport Carbon Accreditation

Charter of services, quality policy, environmental policy, energy policy, Airport Carbon Accreditation

02

Indicatori valorizzati

Indicators evaluated

03

Guida ai Servizi

Guide for Services

La Carta dei Servizi

The Service Charter

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

In tal senso, gli indicatori riportati in questa Carta dei Servizi (**Sezione II: indicatori valorizzati**) rappresentano uno strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali sui livelli di qualità perseguiti dall'Aeroporto.

Le rilevazioni della qualità che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP, per il tramite di una Società esterna specializzata, certificata a norma ISO 9001:2015.

Oltre alle informazioni sopra citate, nella presente Carta dei Servizi è contenuta una sezione dedicata alle informazioni utili al pubblico 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 le proprie segnalazioni e suggerimenti, ritenuti di fondamentale importanza ai fini del perseguimento dell'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sullo Scalo. (**Sezione III: guida ai servizi**).

The Service Charter of Palermo International Airport, drawn up in compliance with the ENAC regulations of reference, and in particular of the Circulars JAN 06 and JAN 02B contains, among other things, the list of quality indicators that make it possible to monitor the levels of services offered at the airport with reference to the quality indicators considered most important and significant for airport users in order to ensure continuous improvement.

*In this sense, the indicators shown in this Service Charter (**Section II: enhanced indicators**) represent a tool for providing clear and reliable information to passengers and airport users on the quality levels guaranteed by the Airport.*

Quality surveys for the enhancement of the indicators shown in this Service Charter and the related statistical processing are carried out by GESAP, through an external and specialized ISO 9001:2015 certified company.

*In addition to the information mentioned above, this Service Charter also contains a section dedicated to useful information for the public on the services at 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 at the airport. (**Section III: guide to services**).*



La politica di qualità GES.A.P

Gesap Quality Policy

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

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

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

- rispettare la normativa e la regolamentazione applicabile ai servizi erogati, mediante il relativo recepimento all'interno dell'organizzazione aziendale (struttura organizzativa, processi, procedure, sistema di controllo interno);
- rilevare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders, attraverso il monitoraggio continuo ed il recepimento delle istanze finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;
- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali attraverso un processo di costante revisione e adeguamento delle procedure aziendali alle esigenze operative contingenti, con il coinvolgimento del personale nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle modalità di attuazione della politica aziendale di qualità;

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

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

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

- *complying with legislation and regulations to apply on the services provided, through the relative implementation within the company organization (organizational structure, processes, procedures, internal control system);*
- *detecting and meeting the needs and expectations of passengers and stakeholders through continuous monitoring and implementation of requests aimed at improving quality and airport services;*
- *aiming at the continuous improvement of the quality of airport services through a process of constant review and adaptation of the company procedures to the contingent operational needs, involving the personnel in the assessment of risks and detection of the procedures for implementing the quality corporate policy;*



- assicurare la continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, in modo tale che ciascuno possa svolgere i propri compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza;
- determinare adeguati target di qualità dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo;
- valutare le performance raggiunte attraverso l'appropriata misurazione di adeguati indicatori di qualità dei servizi aeroportuali;
- individuare e realizzare gli interventi organizzativi e/o infrastrutturali necessari e/o opportuni ai fini del miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;
- assicurare la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, dei propri obiettivi e delle prestazioni raggiunte;
- diffondere la cultura della qualità attraverso la sensibilizzazione ed il controllo degli operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
- mantenere un dialogo costante con le competenti Autorità di regolazione e vigilanza e con i rappresentanti degli stakeholders, attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

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

- ensuring the continuous training, education, updating and awareness of the staff, so that they carry out their duties under the modalities provided and with responsibility, professionalism and awareness;
- detecting adequate service quality targets, in the perspective of a continuous improvement;
- assessing the performance achieved through the appropriate measurement of adequate quality indicators of airport services;
- identifying and implementing necessary and/or appropriate organizational and/or infrastructural interventions for improving the quality of airport services;
- ensuring the internal and external communication of its commitment to the continuous improvement of the quality of airport services, objectives and performances achieved;
- spreading the culture of quality by raising awareness and by monitoring the operators who carry out their activity in the airport;
- maintaining a constant dialogue with the competent regulatory and supervisory Authorities and with stakeholder representatives, through a sharing of information and implementation of an active Cooperation policy.

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



La politica ambientale

Environmental Policy

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

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

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

- invitano tutte le parti interessate dell'industria aeronautica a integrare a livello globale questi obiettivi con un'ambizione, una visione e una tabella di marcia comuni verso un sistema di trasporto aereo a zero emissioni di carbonio;
- invitano i Governi dell'ICAO ad accettare le ultime prove dell'IPCC delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici e, basandosi sul paniere di misure dell'ICAO incluso CORSIA, a stabilire un piano di lavoro volto ad approvare un obiettivo di riduzione delle emissioni di carbonio a lungo termine e la relativa tabella di marcia.

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

GES.A.P. S.p.a., Falcone Borsellino Airport Management Company of Palermo, while carrying out its activities aimed at offering its customers secure and well-organized services, adequate to the expectations of users, adopts and includes in its management strategy the principles of sustainable development, engaging itself in the protection of the environment, in the fulfillment of compliance with the current environmental legislation and regulation to be applied to the organization, to the plants and to company systems, as well as in continuous improvement of its environmental management system in order to improve the relevant performance.

Confirming the strategic importance assigned to this fundamental principle of respect and protection of the environment and sustainable development, on June 26th 2019 on the occasion of the 29th Annual Congress and General Assembly of ACI EUROPE, GESAP also signed the Resolution "NET ZERO CARBON EMISSIONS by 2050", described below in its three points:

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

- *invite all the interested parties of the aviation industry to integrate these objectives globally with a common target, vision and schedule towards a zero carbon emission aviation system;*
- *invite ICAO governments to accept the latest evidence from the IPCC of the United Nations on climate change and, referring to the ICAO basket of measures including CORSIA, to establish a work plan aimed at approving the target to reduce long-term carbon emissions and the related schedule.*

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





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

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

- recepire le leggi e la regolamentazione ambientale applicabile al contesto aeroportuale di riferimento, ove possibile anticipandone i nuovi sviluppi;
- prevenire e limitare l'impatto ambientale del traffico aereo e delle attività dell'aeroporto, valutando la praticabilità dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato, ivi incluso l'opportuno bilanciamento del consumo di energia derivante dalle risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse, ecc.);
- valutare e controllare il rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo, prendendo misure atte alla minimizzazione dei connessi rischi;
- ridurre le emissioni di CO2 prodotte sia direttamente che indirettamente, anche attraverso il coinvolgimento delle parti terze operanti sullo Scalo, ottenendo e mantenendo nel tempo la Airport Carbon Accreditation di ACI EUROPE, nell'ambito della quale mirare al raggiungimento della cosiddetta "neutralità" (livello 3+) nel più breve tempo possibile, in linea con gli obiettivi stabiliti dagli organismi e dagli accordi internazionali di riferimento;
- minimizzare la produzione di rifiuti, ivi incluse le sostanze pericolose, assicurandone il corretto smaltimento e promuovendone la raccolta differenziata ed il riciclo;
- prendere misure atte alla conservazione degli habitat naturali del sito;
- valutare e controllare i livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti;
- integrare i fattori finalizzati alla tutela ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione, attraverso:
 - la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni (green design);
 - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente, dei propri obiettivi e prestazioni ambientali;
 - il coinvolgimento e la formazione dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'ambito delle attività svolte;
 - la sensibilizzazione a ridurre l'impatto ambientale nei confronti degli Enti ed Operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
 - la scelta di fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici ed i principi ambientali di GES.A.P.
- il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di reati ambientali;
- mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.



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

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

- implementing current environmental regulations and laws applicable to the relevant airport context, anticipating any new developments where possible;
- preventing and limiting the environmental impact of air traffic and airport activities, evaluating the feasibility of the best technologies available on the market, including the adequate balancing of energy consumption deriving from renewable natural resources (solar radiation, wind and biomasses);
- evaluating and controlling the release of pollutants in the air, water and soil, taking appropriate measures to minimize the related risks;
- educating CO2 emissions produced both directly and indirectly, also through the involvement of third parties operating at the Airport, obtaining and maintaining over time the Airport Carbon Accreditation by AcI Europe in the context of which aiming at the achievement of the so-called neutrality (level 3+) in the shortest time possible, in line with the objectives set by the bodies and by the international reference agreements;
- minimizing waste production, including dangerous substances, ensuring their proper disposal and promoting separate collection and recycling;
- taking measures to preserve natural habitat of the place;
- evaluating and controlling sound levels, taking any possible measure to reduce noise in the airport and in the surrounding built-up areas;
- integrating all factors aiming at environmental protection at all levels of the organization, through:
 - planning and designing the development of its services with a view to reducing energy consumption, waste and emissions (green design);
 - making known inside and outside its commitment to protect the environment, its targets and its environmental performance;
 - involving and training its employees to play an active role in the control of environmental impact as part of their activities;
 - raising awareness on the Bodies and Workers operating at the Airport to reduce the environmental impact of activities they perform;
 - choosing suppliers and subcontractors who share the ethical and environmental values of GES.A.P. S.p.A.
- the transposition of the legislative decree n.231 / 2001 concerning environmental crimes
- maintaining a constant dialogue with competent authorities, the representatives from local communities near the Airport and environmental associations by means of information sharing and the exercise of an active cooperation policy.

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, certificato dal KIWA CERMET secondo norma UNI EN ISO 14001:2015.

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

In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control systems, GESAP has adopted methods of control and audit of its Environmental Management System, certified by KIWA CERMET according to UNI EN ISO 14001:2015 standard

ACT
EUROPE
AIRPORTS COUNCIL
INTERNATIONAL

NET ZERO
2050

SQS

Certificato

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

AEROPORTO DI PALERMO

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. 33041 Valido 23.12.2023 - 31.12.2026
Pagina 1 di 1 Revisione 22.12.2023

IAF

IQNET



A febbraio 2022, 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, 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.

In February 2022, 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, GESAP also signed the "Toulouse Declaration" (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.



La politica energetica

Energy Policy

GESAP considera obiettivo strategico aziendale il miglioramento continuo dell'efficienza energetica e la riduzione dell'impatto ambientale connesso all'utilizzo di energia, da conseguire attraverso la diminuzione e l'ottimizzazione dei relativi consumi, con riferimento alla gestione dell'Aeroporto di Palermo Falcone Borsellino.

A tale scopo, GESAP si impegna ad applicare e mantenere attivo un Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla norma UNI CEI EN ISO 50001:2018 che, mediante un approccio sistematico alla gestione efficiente dell'energia, favorisca il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- stabilire e mantenere attive procedure e istruzioni di lavoro orientate a ridurre il consumo ed a garantire l'uso virtuoso dell'energia;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni del SGE attraverso la collaborazione ed il coordinamento tra le funzioni aziendali ed il corretto utilizzo delle fonti energetiche, garantendo la riduzione degli impatti ambientali generati dalle attività aziendali;
- migliorare l'efficienza energetica e ridurre le emissioni di CO2 della sede attraverso:
 - il monitoraggio costante e capillare dei consumi energetici;
 - la ricerca di soluzioni innovative, tecnologiche e gestionali, volte alla riduzione dei consumi energetici;
 - la ricerca di soluzioni tecnologiche innovative per l'incremento e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili (es. impianto solare fotovoltaico, accumulo termico e/o elettrico, geotermia a bassa entalpia, smart grid, moto ondoso, mini eolico);
 - il sostegno all'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti e alla progettazione di impianti, macchine ed attrezzature di lavoro che producano un miglioramento dell'efficienza energetica, considerando il consumo energetico come un criterio fondamentale in fase di acquisto di prodotti e servizi;
- garantire il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative (italiane ed europee) applicabili sull'utilizzo dell'energia di pertinenza dell'Azienda e dei vincoli contrattuali sottoscritti dalla Società nei confronti di terzi;
- individuare precise responsabilità e compiti finalizzati al miglioramento continuo dell'efficienza energetica, anche attraverso la nomina di un responsabile del SGE e di un Energy Team;

GESAP considers the continuous improvement of energy efficiency and the reduction of the environmental impact connected to the use of energy to be a strategic company objective, to be achieved through the reduction and optimization of its consumption, with reference to the management of Palermo Falcone Borsellino Airport.

To this end, GESAP undertakes to apply and keep active an Energy Management System conforming to the UNI CEI EN ISO 50001:2018 standard which, through a systematic approach to the efficient management of energy, favors the achievement of the following objectives

- *to establish and maintain procedures and work instructions aimed at reducing the consumption and to ensure the virtuous use of energy;*
- *pursue the continuous improvement of the performance of the SGE through collaboration and coordination between the company functions and the correct use of energy sources, guaranteeing the reduction of the environmental impacts generated by the company activities;*
- *improve energy efficiency and reduce the CO2 emissions of the headquarters through:*
 - *the constant and capillary monitoring of energy consumption;*
 - *the search for innovative technological and management solutions aimed at reducing energy consumption;*
 - *the search for innovative technological solutions to increase and utilize renewable energy sources (e.g. photovoltaic solar system, thermal and/or electrical storage, low-enthalpy geothermal energy, smart grid, wave, mini wind);*
 - *support for the purchase of energy-efficient products and services and the design of plants, machinery and work equipment that produce an improvement in energy efficiency, considering energy consumption as a fundamental criterion when purchasing products and services;*
- *guaranteeing full and substantial compliance with the legislative requirements (Italian and European) applicable to the use of energy pertaining to the Company and with the contractual obligations entered into by the Company with third parties;*
- *identify precise responsibilities and tasks aimed at the continuous improvement of energy efficiency, including through the appointment of an SGE manager and an Energy Team;*



- diffondere la presente politica a tutti i livelli dell'organizzazione e agli stakeholders;
- mantenere continuamente aggiornati i propri dipendenti e il personale delle ditte esterne che operano in Aeroporto per conto di GESAP, diffondendo una maggiore consapevolezza sull'uso dell'energia, attraverso canali di comunicazione, formazione ed informazione, con particolare riferimento alle aree dove risulta significativo il consumo di energia;
- garantire la comunicazione ed il coinvolgimento della comunità e degli enti locali alle prestazioni energetiche ottenute.

E' compito dell'Alta Direzione aziendale compiere gli sforzi necessari per garantire il rispetto della presente politica e conseguire gli obiettivi prefissati, provvedendo in particolar modo a:

- verificare periodicamente in modo critico ed oggettivo l'efficacia, l'adeguatezza ed il grado di applicazione del SGE, compresa la stessa politica;
- verificare il progressivo miglioramento delle prestazioni energetiche, gli obiettivi e traguardi raggiunti;
- assicurare le necessarie risorse per il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi definiti e migliorare continuamente le prestazioni del SGE aziendale.

- disseminate this policy at all levels of the organization and to stakeholders;
- keeping its own employees and the staff of external firms operating at the airport on behalf of GESAP continuously updated, spreading greater awareness on the use of energy, through communication, training and information channels, with particular reference to the areas where energy consumption is significant;
- guaranteeing the communication and involvement of the community and local authorities in the energy performance achieved.

It is the task of the Company's Top Management to make the necessary efforts to ensure compliance with this policy and achieve the set objectives, in particular by

- periodically verifying in a critical and objective manner the effectiveness, adequacy and degree of application of the SGE, including the policy itself;
- verifying the progressive improvement of energy performance, objectives and targets achieved;
- ensuring the necessary resources to achieve the defined objectives and targets and continuously improve the performance of the corporate SGE.





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
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 delle attività commerciali.

Base normativa

ISO 50001:2018

Sistema di gestione dell'energia

No. di reg. 52856
Pagina 1 di 1



SGE N° 010 M
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



Validità 02.08.2022 - 01.08.2025
Emissione 02.08.2022



A. Chianci, Presidente SQS



F. Nelli, CEO SQS

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)
Bertolone 101, 3052 Zurigo, Svizzera




L'Airport Carbon Accreditation

Sulla scia della sottoscrizione della risoluzione "NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050", adottata dall'Airport Council International (ACI) ai fini della lotta ai cambiamenti climatici, GESAP ha aderito al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), lanciato da ACI stesso per supportare gli aeroporti nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2.

A marzo 2020 GESAP ha ottenuto la certificazione al primo livello del programma ACA, dopo aver effettuato un'accurata mappatura e valutazione di tutte le fonti di emissioni dirette ed indirette di CO2 prodotte dalle attività sotto il diretto controllo della Società.

A marzo 2021 GESAP ha inoltre ottenuto la certificazione al livello 2, avendo provveduto alla predisposizione di un adeguato piano di riduzione delle emissioni.

Infine, a marzo 2023, GESAP ha ottenuto la certificazione al livello 3, avendo dimostrato il raggiungimento dei prefissati obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2 e 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.

Come dichiarato nella Policy Ambientale sopra richiamata, GESAP si pone l'obiettivo di raggiungere la neutralità (Livello 3+ del programma ACA) nel più breve tempo possibile. In tal senso entro il primo semestre del 2024 è prevista la compensazione delle emissioni residue di CO2 tramite di corrispondenti certificati di crediti di carbonio, che consentirà il rilascio da ACI a GESAP della certificazione al LIVELLO 3+ NEUTRALITY del programma ACA.

Following the signing of the 'NET ZERO CARBON EMISSIONS BY 2050' resolution, adopted by the Airport Council International (ACI) to combat climate change, GESAP joined the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, launched by ACI itself to support airports in achieving their CO2 emission reduction targets.

In March 2020, GESAP obtained certification at the first level of the ACA program, after having carried out a thorough mapping and assessment of all sources of direct and indirect CO2 emissions produced by the activities under the Company's direct control.

In March 2021, GESAP also obtained Level 2 certification, having prepared an adequate emission reduction plan.

Finally, in March 2023, GESAP obtained certification at level 3, having demonstrated the achievement of the pre-established targets for the reduction of CO2 emissions and prepared a further plan for the reduction of emissions, which envisages the involvement of third party service providers and sub-concessionaires operating at the airport.

As stated in the above-mentioned Environmental Policy, GESAP aims to achieve neutrality (ACA Level 3+) in the shortest possible time.



CERTIFICATE of ACCREDITATION

1st April 2023 - 31st March 2024

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

PALERMO AIRPORT

implemented by **GESAP S.p.A. - Aeroporto di Palermo**

have earned the accreditation level of **OPTIMISATION**, in recognition of the airport's exemplary work in reducing its CO₂ emissions and engaging other stakeholders to do the same, as part of the Global airport industry's response to the challenge of Climate Change.




Olivier Jankovec
Director General
ACI EUROPE


Tim Danson
Programme Director
WSP



Sezioni

Sections

01

La Carta dei Servizi, la politica di qualità, la politica ambientale, la politica energetica, Airport Carbon Accreditation

Charter of services, quality policy, environmental policy, energy policy, Airport Carbon Accreditation

02

Indicatori valorizzati

Indicators evaluated

03

Guida ai Servizi

Guide for Services

Indicatori valorizzati

Indicators evaluated

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

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

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

Con riferimento all'anno 2023, nonostante la presenza dei diversi cantieri di lavoro riguardanti la ristrutturazione e l'ammodernamento del Terminal, che 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 2024.

In ottemperanza a quanto disposto dalla regolamentazione di riferimento, ed in particolare dalla Circolare ENAC GEN 02B, gli obiettivi 2024 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 nella sezione Assistenze Speciali del sito www.aeropotodipalermo.it.

Per la determinazione degli obiettivi di qualità 2024, in generale, si è tenuto conto dei lavori di ristrutturazione e ammodernamento che proseguiranno per tutto l'anno in corso, continuando a interessare ampie aree del terminal, con possibili ripercussioni sulla percezione complessiva dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali da parte dell'utenza.

The indicators shown in this Service Charter make it possible, as a whole, 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;*
- *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 2023, in spite of the presence of the numerous work sites related to the restructuring and modernization of the Terminal, which have strongly affected the overall perception of the quality of airport services, Palermo Airport recorded a good level of user satisfaction with reference to most of the service quality indicators subject to monitoring, as can be seen from the charts published on the following pages, which also show the quality improvement objectives set for the year 2024.

In compliance with the provisions of the reference regulations, and in particular ENAC JAN 02B Circular , 2024 targets of quality indicators for services to passengers with reduced mobility (PRM) are specifically agreed with the Airport Users Committee and the Organizations representing PRM, and the targets approved by ENAC are published in the Special Assistance section of the website www.aeropotodipalermo.it.

In order to define the 2024 quality targets, consideration was given to the renovation and modernization works that will continue to affect large areas of the terminal throughout the current year and that could affect the overall perception of the quality of airport services.



Tabella indicatori Carta dei Servizi

Service charter indicators chart

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measurement unit	Risultato 2023 2023 Outcome	Obiettivo 2024 2024 Target
Sicurezza del viaggio Travel security	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,9%	92,0%
		Overall perception or security check on people and hand luggage	% of satisfied passengers		
Sicurezza personale e patrimoniale Personal and property service	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,8%	95,0%
		Overall perception of the level of personal and property safety in Airport	% of satisfied passengers		
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) Service regularity (and means punctuality)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	69,85%	75,5%
		Overall flights punctuality	% of on time flights/ total departures		
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,10	0,09
		Total misrouted baggage at departure (not loaded) under liability of airport	N° of misrouted baggage/ 1000 departing passengers		
	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 1° bagaglio nel 90% dei casi	21'11"	18'20"
		Time of delivery of the first luggage since aircraft block-onX	Time in minutes since the block on of aircraft until delivery of first luggage in 90% of cases		
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	26'46"	25'50"
		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		
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	3'32"	3'14"	
	On board waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time in minutes after aircraft block on in 90% of cases			
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,6%	95,0%	
	Overall perception of regularity and punctuality of services of the airport	% of satisfied passengers			
Pulizia e condizioni igieniche Cleanliness and hygienic conditions	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	96,6%	95,5%
		Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% of satisfied passengers		
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	98,6%	93%	
	Perception of the level of cleanliness in the airport	% of satisfied passengers			

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measurement unit	Risultato 2023 2023 Outcome	Obiettivo 2024 2024 Target
Comfort nella permanenza in aeroporto Comfort at the airport	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of luggage trolley availability	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	97,0%	95,0%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.) Perception of efficiency of passengers transfer facilities (escalators, Lifts, people movers etc..)	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	97,6%	98,0%
	13	Percezione sull'efficienza di impianti di climatizzazione Perception of heating/air conditioning efficiency	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	99,6%	95,0%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Perception of overall terminal comfort	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,3%	95,0%
	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception of wi-fi connection inside the airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	84,9%	93%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of recharge points for mobile devices in public areas(when available)	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	94,1%	92,0%
Servizi aggiuntivi Additional services	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Matching between airport and bar opening times	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree % of passenger flights on arrival/ departure in compliance with bar opening times in respective areas	100,00%	100,00%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception of adequacy of smoking rooms, if any	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	N/A	N/A
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of availability of free water dispensers, if any	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	N/A	N/A
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	96,0%	97,0%
	21	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti (ex bar e ristoranti separati) Perception of availability/quality/prices of bars and restaurants	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,4%	96,0%

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measurement unit	Risultato 2023 2023 Outcome	Obiettivo 2024 2024 Target	
Servizi aggiuntivi Additional services	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	89,7%	93,0%	
		Perception of availability of drinks and snacks distributors, if any	% of satisfied passengers			
Informazione alla clientela Information for customers	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	96,3%	96,0%	
		User friendly and updated website	% of satisfied passengers			
	24	Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	% pax soddisfatti	94,9%	93,0%	
		Perception of efficiency of info points in the airport	% of satisfied passengers			
		25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	94,7%	95,5%
			Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals	% of satisfied passengers		
26	Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	99,9%	98,0%		
	Perception of staff professionalism (infopoints, security)	% of satisfied passengers				
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	98,8%	96%		
	Perception of public information services efficiency and accessibility	% of satisfied passengers				
Servizi sportello/varco Desks/Checkpoint Services	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100,0%	95,0%	
		Perception of ticket counter service	% of satisfied passengers			
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'34"	10'25"	
		Check-in waiting time	Waiting time in minutes in 90% of detected cases			
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	96,0%	96,5%	
		Perception of waiting time at check-in	% of satisfied passengers			
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'31"	6'00"		
	Waiting time at security check point	Waiting time in minutes in 90% of detected cases				
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	91,2%	97%		
	Perception of waiting time at passport control	% of satisfied passengers				

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measurement unit	Risultato 2023 2023 Outcome	Obiettivo 2024 2024 Target
Integrazione modale Intermodal integration	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception on clearness, effectiveness and comprehensibility of outdoor signage	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	98,6%	96,0%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of adequacy of connections between city and airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	98,3%	96,5%



Tabella indicatori PRM Carta dei Servizi

PRM indicators chart

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measure unit	Risultato 2023 2023 outcome	Obiettivo 2024 2024 target
Efficienza dei servizi di assistenza Assistance efficiency	1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione For outgoing PRM with pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport, in case of pre-alert	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	7'15"	5'40"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza For outgoing PRM without pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport once notified the presence	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	4'06"	6'50"
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	1'20"	1'15"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM disembark after last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	1'45"	1'40"
Sicurezza per la persona (safety) Personal safety	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the efficiency of the supplied equipment	% passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of staff training level	% passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	98,00%
Informazioni in aeroporto Information at the airport	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: quantity of information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of available essential info compared with the total of essential info	100,00%	97,50%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale delle informazioni/istruzioni Completeness, quantity of information and instructions about the offered services available in an accessible format compared with total info	% informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % of info/instructions about the available services offered in an accessible format compared with the total of info	100,00%	97,50%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception on efficiency and availability of information, communication and indoor signals	% passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%
Comunicazione con i passeggeri Communication with passengers	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Timely answers out of total info requests	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % of complaints compared to the total of PRM traffic	100,00%	100,00%

Fattore di qualità Quality factor	N. ind. N°	Indicatore Indicator	Unità di misura Measure unit	Risultato 2023 2023 outcome	Obiettivo 2024 2024 target
Comunicazione con i passeggeri Communication with passengers	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Complaints about total PRM traffic	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % of complaints compared to the total of PRM traffic	0,00	0,00
	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of PRM assistance efficiency	% di passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	100,00%
Comfort in aeroporto Comfort at the airport	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. Perception of spaces for PRM stay(ex Friends Room)	% di passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception of spaces for PRM stay(ex Friends Room)	% di passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%
Aspetti relazionali e comportamentali Relational and behavioural aspects	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali) Perception of staff kindness (infopoints, security checks and staff for special assistance)	% di passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Perception of professionalism of the staff in charge of PRM special assistance	% di passeggeri PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	97,50%



Sezioni

Sections

01

La Carta dei Servizi, la politica di qualità, la politica ambientale, la politica energetica, Airport Carbon Accreditation
Charter of services, quality policy, environmental policy, energy policy, Airport Carbon Accreditation

02

Indicatori valorizzati
Indicators evaluated

03

Guida ai Servizi
Guide for Services

Indice

Index

Come arrivare: collegamenti da / per l'Aeroporto

How to get there: connections from/to the airport

Parcheggi

Parkings

Mappe del terminal

Terminal maps

Servizi ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

Services for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

Consigli utili per il passeggero

Useful tips for passengers

Numeri utili

Useful numbers

Aree commerciali

Shopping areas

Servizi in aeroporto

Airport services

Suggerimenti e reclami

Suggestions and complaints

Diritti del passeggero

Passengers rights

Come arrivare: collegamenti da/per l'Aeroporto

How to get there: connections from/to the airport

In auto

By car

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

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

Da Trapani percorrere l'autostrada A29 in direzione Palermo e proseguire per circa 87 chilometri e poi seguire le indicazioni stradali per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino.

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

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

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

Da Sciacca SS624 e A29/E90 per Palermo.

From Sciacca take SS624 and A29 / E90 to Palermo.

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

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

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

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

In treno

By train

E' attiva la linea metropolitana da Palermo all'aeroporto e viceversa. Per informazioni ed orari visita il sito www.trenitalia.com

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

In taxi

By taxi

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

Taxi si trovano all'uscita dell'area arrivi del Terminal.

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

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

Per Informazioni; For Information:

Cooperativa Trinacria Taxi - Tel. +39 0916878-091225455

Cooperativa Autoradio - Tel. +39 091513311-0918481

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 di 8 euro a passeggero sarà applicata 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 charge of 8 euros 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.

Bus

By bus

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

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

Da / per Palermo From / to Palermo	Autolinee Prestia e Comandè tel. +39 091 586351 www.prestiaecomande.it - info@prestiaecomande.it
Da / per Trapani From / to Trapani	Segesta Autolinee tel. +39 06 164160 www.segesta.it
Da / per Aeroporto di Trapani, Marsala, Mazara del Vallo, Salemi, Gibellina e Campobello di Mazara From / to Trapani Airport, Marsala, Mazara del Vallo, Salemi, Gibellina and Campobello di Mazara	Autoservizi Salemi tel. +39 0923 981120 www.autoservizisalemi.it
Da / per Menfi, Sciacca e Ribera From / to Menfi, Sciacca and Ribera	Autolinee Gallo tel. +39 091 6171141 www.autolineegallo.it
Da / per Agrigento e Porto Empedocle From / to Agrigento and Porto Empedocle	Autolinee Sal tel. +39 0922 401360 www.autolineesal.it
Da / per Catania, Messina, Enna From Palermo to Catania, Messina, Enna	Autolinee SAIS Tel. 800 211020 www.saisautolinee.it <small>Autolinee SAIS opera dall'aeroporto di Palermo in collaborazione con i bus della società Prestia & Comandè. Al capolinea di Palermo-Piazza Carroli (Interno Piazzale Staz. FS) coincidenze per le seguenti destinazioni siciliane: Catania - Messina - Enna - Caltanissetta - Caltagirone - Ganci. Autolinee SAIS operates from Palermo airport in collaboration with "Prestia & Comandè" buses. At the terminus of Palermo-Piazza Carroli (Inside square of FS Railway Station) there are connections for the following Sicilian destinations: Catania - Messina - Enna - Caltanissetta - Caltagirone - Ganci.</small>
Da / per Castellamare e San Vito Lo Capo From / to Castellamare and San Vito Lo Capo	Autoservizi Russo Tel. 092431364 - 092434157 autoservizirusso@alice.it

Autonoleggi

Car rentals

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

Below are contacts of the car rental companies located at Falcone Borsellino Airport in the "Rent a Car" area, at the exit of the Terminal in the Arrival Area. Parking Area unguarded.

Società Companies	Contatti Contacts
AVIS BUDGET GROUP	tel. +39 091 591684-091 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 palermo.pap@maggiorerent.it www.maggiore.it
LEASYS RENT	tel. +39 091 6511393 - +39 3387828682 pa@network.leasysrent.it www.leasysrent.it
SICILY BY CAR	tel.+39 091 591250-091 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 0918680510 - +39 3247944010 palermo@noleggiare.it www.noleggiare.it
ITALY CAR RENT	tel. +39 091 7773536 - +39 331 7457961 www.italycarrent.com
SIXT	tel. +39 02 94757979 - +39 091 7044087 www.sixt.it

Car sharing

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

L'area dedicata al servizio vicino il Parcheggio P1 lungo la viabilità aeroportuale raggiungibile seguendo le indicazioni stradali.

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

Per prenotazioni standard e informazioni sulle tariffe consultare il sito www.amigosharing.it

Per prenotazioni da/per Aeroporto contattare il numero 0917303010.

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

The service area near the P1 car park along the airport road system can be reached by following the road signs.

There is a pick-up and delivery point for car sharing cars with six lay-bys, highlighted with special vertical signs. For standard bookings and information on rates, please consult www.amigosharing.it

For reservations from / to the Airport, please contact 0917303010



Parcheeggi Parking

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 500 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.

In totale i posti auto disponibili sono 1.053

Il pagamento può essere effettuato:

- alle casse automatiche: (in contanti o carta di credito) situate agli Arrivi e all'interno del Parcheggio.
- alla cassa presidiata h24: (contanti, bancomat, carta di credito) situata nell'area Car Valet.

• help desk disponibile presso l'area Car Valet 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.aeroportoipalermo.it

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

In total the available parking spaces are 1,053. Payment can be made:

Payment can be made:

- at the automatic cash machines: (cash or credit card) located at the Arrivals area and inside the Parking.
- at the staffed 24-hour cash desk: (cash, debit card, credit card) located in the Car Valet area.
- at help desk available at the Car Valet Area info line : +39 0917020200.

37 car parks located in an area opposite to the Arrivals Terminal, accessible entering the ZTC (controlled traffic zone) and reachable following the appropriate road signs are reserved to departing PRM passengers. Parking in this area is exclusively reserved for the holders of the CUDE badge (unified European disabled badge presidential decree 151/2012).

P1 - Parcheggio lunga sosta (non custodito)

P1 - Long stay parking (unguarded)

200 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.aeroportoipalermo.it.

200 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.aeroportoipalermo.it

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

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.

Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.



P2 - Parcheggio Terminal (non custodito)

P2 - Terminal parking (unguarded)

580 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.

580 parking spaces located in front of the Terminal.

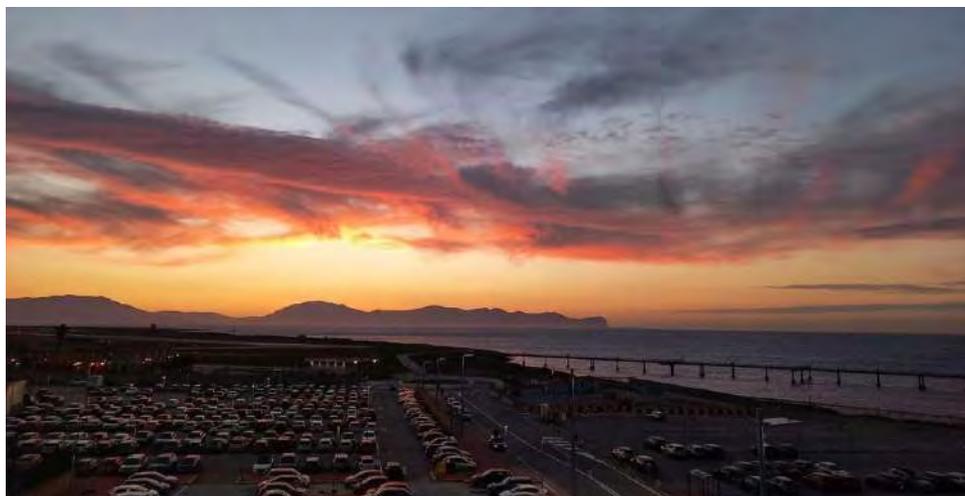
Below are the rates in force at the time of publication of this service charter.

For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it

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

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.

Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.



P3 - Parcheggio lunga sosta (non custodito)

P3 - Long stay parking (unguarded)

273 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.

273 parking spaces located 700 meters far from the Terminal.

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

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

For any updates, please consult www.aeroportodipalermo.it

Tempo Time	Tariffa Fare
Fino a 15 minuti Up to 15 minutes	€ 0.00
Fino a 12 h Up to 12 hours	€ 7.00
Da 12 h a 24 h From 12h to 24h	€ 10.00
Fino a 2 giorni Up to two days	€ 18.00
Fino a 3 giorni Up to three days	€ 26.00
Fino a 4 giorni Up to four days	€ 36.00
Fino a 5 giorni Up to five days	€ 44.00
Fino a 6 giorni Up to six days	€ 52.00
Tariffa special fino al 7° giorno Special fee up to the 7 th day	€ 55.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione From day 7 onwards and for each fraction	€ 8.00 da aggiungere alla tariffa special to be added to the special fee

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti.

Maximum time of tolerance in exit after payment: 30 minutes.



Car valet quick parking (parcheggio custodito)

(Guarded parking)

Il parcheggio Car Valet, situato di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 192 posti auto dedicati all'utenza business che consegna la propria vettura ad un operatore presente H24 e la ritira nell'ora e nel giorno stabilito (anche dietro prenotazione).

L'area di parcheggio è coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata H24 da personale dedicato.

E' possibile inoltre richiedere a pagamento servizi aggiuntivi per l'autovettura.

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

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

The Car Valet parking, located in front of the Terminal, is a guarded parking lot with 192 parking spaces dedicated to business users who deliver their car to an H24 operator and pick it up at the agreed time and day (even upon reservation).

The parking area is covered and video monitored, as well as manned day and night by dedicated personnel. It is also possible to request additional services for the car.

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

Below are the rates in force at the time of publication of this service charter. For any updates, please consult www.quickparking.it

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



Sosta breve - Kiss & Fly

Short stay: Kiss & Fly

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 sfioramento dei tempi consentiti è sanzionato dalla Polizia Municipale del Comune di Cinisi.

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.

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

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 del Terminal

Terminal maps

Primo livello
Ground floor



Secondo livello
First floor



Terzo livello
Second floor



Legenda destinazioni funzionali
Legend of use destination

- Area addebi (Assigned area)
- Arrivi Extra-Schengen (Extra-Schengen arrivals)
- Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti (Extra-Schengen arrivals - Passport control and customs)
- Arrivi Extra-Schengen - Dogana (Extra-Schengen arrivals - Customs)
- Arrivi Schengen (Schengen arrivals)
- Attività commerciali (Commercial activities)
- Bussole d'ingresso (Entrance doors)
- Connettivi (Connecting area)
- Controlli di sicurezza / dogana (Security checks / customs)
- Enti di Stato (State Entities)
- Hall arrivi (Arrivals Hall)
- Hall partenze (Departures Hall)
- Imbarchi Extra-Schengen (Extra-Schengen boarding)
- Imbarchi Schengen (Schengen boarding)
- Locali Tecnici (Technical rooms)
- Movimento bagagli in arrivo (Arriving baggage)
- Movimento bagagli in partenza (Departing baggage)
- Ritiro bagagli Extra-Schengen (Extra-Schengen baggage claim)
- Ritiro bagagli Schengen (Schengen baggage claim)
- Ritiro bagagli Schengen / Extra-Schengen (Schengen / Extra-Schengen baggage claim)
- Sala vip (VIP Lounge)
- Servizi Igienici - Arrivi Extra-Schengen (Toilet - Extra - Schengen arrivals)
- Servizi Igienici - Arrivi Schengen (Toilet - Schengen arrivals)
- Servizi Igienici - Enti di Stato (Toilet - State Entities)
- Servizi Igienici - Hall arrivi (Toilet - Arrivals Hall)
- Servizi Igienici - Hall partenze (Toilet - Departures Hall)
- Servizi Igienici - Imbarchi Extra-Schengen (Toilet - Extra-Schengen boarding)
- Servizi Igienici - Imbarchi Schengen (Toilet - Schengen boarding)
- Servizi Igienici - Movimento bagagli in arrivo (Toilet - Departing baggage)
- Servizi Igienici - Ritiro bagagli Extra-Schengen (Toilet - Extra-Schengen baggage claim)
- Servizi Igienici - Ritiro bagagli Schengen (Toilet - Schengen baggage claim)
- Servizi Igienici - Uffici GES.A.P. (Toilet - Gaps offices)
- Spazi operativi di servizio al pubblico (Public service spaces)
- Uffici - Movimento bagagli in partenza (Offices - Departing baggage)
- Uffici Compagnie Aeree (Airline offices)
- Uffici GES.A.P. (Gaps offices)
- Uffici Handler (Handler offices)
- Area di cantiere (Construction site area)



Servizi ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

Services for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM)

Il Regolamento Comunitario Europeo n. 1107/2006 fissa i principi 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 in area Partenze dopo i controlli di sicurezza al primo piano del Terminal, è a disposizione dei PRM che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato

The European Community Regulation n. 1107/2006 establishes the principles that protect disabled or reduced mobility passengers, by giving management companies the responsibility for free assistance services in the European airports.

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 Security Checks on the first floor of the Terminal, is available to PRM passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space.

Per ricevere l'assistenza

How to receive assistance

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.

It is necessary to inform the airline or your travel agency on the need for special assistance at the time upon booking of the flight or at least 48 hours before departure, specifying the modalities of the assistance requested, in order to allow the staff to provide the service on time and in optimal ways. The airline will inform the passenger of the times and procedures of showing up at the airport and of all the stopovers forecasted by the route.

Servizi dedicati

Dedicated services

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.

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.



Parcheggi auto riservati ai PRM

PRM parking spaces

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.

Maggiori informazioni specifiche dedicate ai passeggeri PRM sono presenti sul sito

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/>

The car parks reserved for departing PRMs, for a total of n. 37 spaces, are located in an area opposite to the Arrivals Terminal, reachable from the ZTC (controlled traffic zone) by following the appropriate road signs.

Parking in this area is reserved exclusively for holders of a CUDE (European disabled unified card Pr. Decree 151/2012).

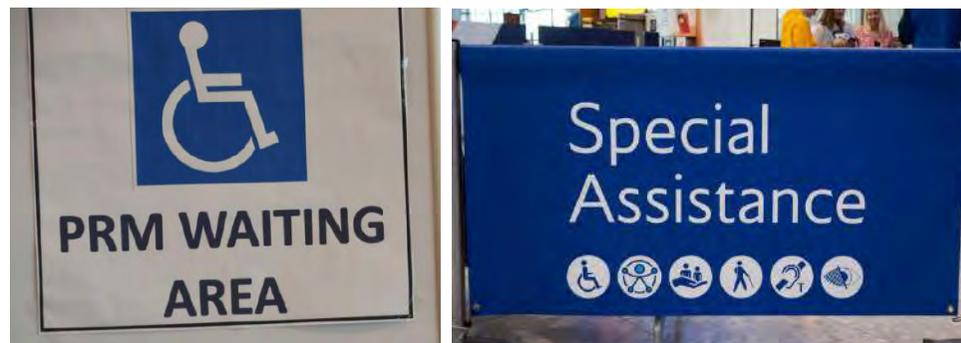
To protect the reserved spaces, in fact, the Cinisi Municipal Police sanctions and removes vehicles that do not respect the Route Code, but also those that do not display the original and valid CUDE in a clearly visible manner on the inside of the vehicle. Vehicles which have been removed are parked in the paid parking area.

More specific information dedicated to passengers with disabilities or with reduced mobility (PRM) can be found on the website

www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/assistenze-speciali/

Any report of disservices or complaints can be addressed by post to GESAP S.p.A. - “Aerostazione Falcone Borsellino” - 90045 Cinisi (Palermo), by post or by email to customerservice@gesap.it, as well as by filling one of the pre-addressed cards available at the airport in the appropriate complaint boxes, or online visiting the following website:

<https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/>



Consigli utili per il passeggero

Useful recommendations for passengers

Al momento della prenotazione:

- prendere visione delle informazioni circa i documenti richiesti e le norme di compagnia che regolano i limiti imposti per le dimensioni ed il peso dei bagagli da stiva e a mano ed accertarsi che siano corredati di un'etichetta nominativa;
- richiedere per tempo l'assistenza speciale per passeggeri 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;

When booking, please:

- look at the information on the required documents and the airline company regulations that rule the limits imposed on the size and weight of hold and hand luggage and make sure that they are accompanied by a name label;
- request in advance special assistance for passengers with reduced mobility, passengers under the age of two, unaccompanied minors;
- verify transport regulations established by the carrier as regards pregnant women;
- communicate the presence of animals: each company establishes different rules on how to carry animals on board, in any case you will have to use a transport cage appropriate to its size (for detailed information, visit the official sites of the reference airline);
- transport of weapons and munitions is ruled by the airline company you are traveling with;
- arrive at the airport well in advance, according to the instructions of your airline and consult the information systems to identify the check-in desk whose monitor shows the airline which you are traveling with;



- 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.viaggiare Sicuri.it

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella **sezione passeggeri del 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.

- 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.viaggiare Sicuri.it

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

www.enac.gov.it/passeggeri

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Reg. (EC) 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delays and Reg. (EC) 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transportation Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending the complaints



Numeri utili

Useful telephone numbers

Enti pubblici aeroportuali Airport Public Authorities

Contatti Contacts

Enac	tel. 091 7020619
Carta dei Diritti del Passeggero Charter of Passenger Rights	tel. 091 7020795/621
Enav	tel. 091 7043028
Informazioni Turistiche Tourist Information	tel. 091 591698
Sanità Area Health Area	tel. 091 7020266
Dogana Customs	tel. 091 7020249
Presidio Sanitario di Primo Soccorso First Aid Station	tel. 091 7020301

Forze dell'Ordine e di Pronto Intervento Law Enforcement Officers and First

Contatti Contacts

Carabinieri	tel. 091 7020307 091 6525028
Guardia di Finanza	tel. 091 7020126 091 591694
Polizia di Frontiera Border Police	tel. 091 7020352 091 6525211
Vigili del Fuoco Fire Department	tel. 091 7020792 091 6520092
Polizia Penitenziaria Prison Guard	tel. 091 7020715
Corpo Forestale dello Stato State Forestry Corps	tel. 091 591409 091 7020353

Assistenza Bagagli Baggage Assistance

Contatti Contacts

ASC Handling	tel. 347 3859374
Altre Compagnie (c/o GH Palermo dalle 12.00 alle 16.00) Other Airlines (from 12.00 to 16.00)	tel. 091 7020315
Magazzino Lost & Found Lost & Found Office	tel. 091 7020218



Informazioni aeroporto Airport information

Contatti Contacts

Website www.aeroportodipalermo.it tel. 091 7020273

Uffici GESAP GESAP Offices

Contatti Contacts

Centralino Switchboard	tel. 091 7020111
Numero Verde Toll-free number	tel. 800541880
Cassa Parcheggio Car park cash desk	tel. 091 7020200 091 7044019
Customer Service GESAP Gesap Customer Service	customerservice@gesap.it
Ufficio Pass aeroportuali Airport Pass Office	tel. 091 7020710/274
Ufficio Informazioni Info point	tel. 091 7020273

Compagnie aeree Airlines



Compagnia Airline	Telefono Telephone from Italy	
Aegean Airlines	+30 210 6261000	-
Aeroitalia	+39 06 9837 9084	-
AirFrance	238591272	-
AirDolomiti	0452886140	-
Air Malta	800790806	-
Austrian Airlines	0289634296	+43517661061
British Airways	0269633602	-
Brussels Airlines	899800893	-
Danish Air Trasport DAT	0289608820	-
Easy Jet	800 582666	-
Easy Jet Switzerland	0848282828	-
Eurowings	199257013	+491806320320
Ita Airways	892010	-
Iberia	+39 02 913 87 051	-
Lufthansa	0899198000	-
Luxair	-	+3522456-1
Neos	0331232833	-
Norwegian	064802756	-
Ryanair Limited	800582717	-
SAS Scandinavian Airlines	06 99748015	+46 87974000
Swiss	-	+41445111447
Tuifly Belgium	899032031	-
Tunisair Express	091 6111845	+390642113262
Turkish Airlines	06 99749849/800599111	+90 212 463 63 63
Transavia	899009901	+35227002728
Transavia France	899009901	+35227002728
Volotea	8958954404	-
Vueling Airlines	199206621	-

Aree commerciali

Shopping areas

Piano terra - Area Arrivi Land Side

Ground Floor - Land Side Arrival Hall

Caffè Vergnano - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks.

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

Primo piano – Area Check-in Land Side

First Floor – Land Side Check-in Areas

Forno San Lorenzo - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks. Tel.3453077145

Primo piano – Area Imbarchi Land Side

First Floor – Air Side Check-in Areas

Spinnato - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks.

Relay Last Minute – (Sala Imbarchi) souvenirs, edicola, liquori, gadgets, gift, travel essential, etc; (boarding area) *souvenirs, newspapers, spirits, gadgets, gift, travel essential, etc.*

Secondo piano: Area Partenze Land Side

Second floor: Land Side Departures Hall

Terrazza Palermo - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks. Tel. 3408219378

La Braciera - Pizzeria, Ristorante; *Pizzeria, Restaurant.* Tel. 3493051462

Pasticceria Palazzolo - Pasticceria siciliana; *Sicilian pastries.* Tel. 091 212176

MC2 Saint Barth - Fashion. Tel. 091 6515815

Farmacia del Varco - Prodotti farmaceutici, parafarmaceutici, prodotti sanitari ecc.; *Pharmaceuticals, parapharmaceuticals, health products, etc.* Tel. 3337774333

Secondo piano: Area Imbarchi Nazionali Air Side

Second Floor: Air Side Boarding Area

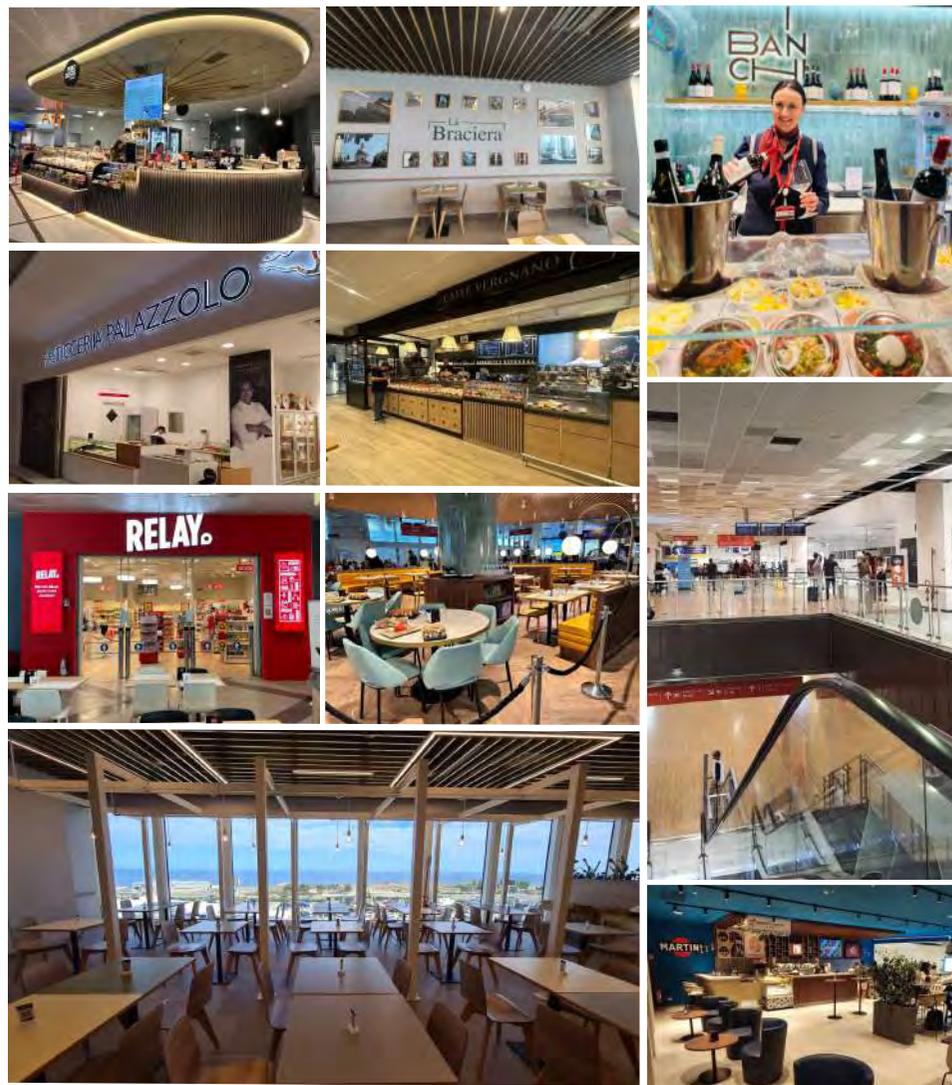
Discover Sicily - Souvenir, prodotti di pasticceria tipica siciliana; *Souvenirs, typical Sicilian pastry products.*

Aelia - Duty Free - souvenirs, tabacchi duty free, profumi, accessori moda, prodotti di pasticceria e gastronomia locale, liquori, vini, gadgets, prodotti fine food, cosmetici, valigeria, travel essential, alcolici e super alcolici, etc.; *souvenirs, 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. 091 7020593

Relay - edicola, tabacchi, souvenirs e gadget; *Newspaper, tobacco shop, souvenirs and gadgets.* Tel. 091 7020593

I Banchi – Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks. Tel. 091 7044164

Wascoffee – Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks. Tel. 091 7044165



Servizi in Aeroporto

Airport services

Sportelli Bancomat Atm machines

Unicredit - in area Arrivi al piano terra; In the arrival area on the groundfloor.

Bar e ristorante Bar and restaurant

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

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

Informazioni turistiche Tourist information

Città Metropolitana di Palermo Direzione Turismo.

Piano terra / Area Arrivi. Orario: 8.00 - 20.00 dal Lunedì al Venerdì; sabato, domenica e festivi chiuso;

Metropolitan City of Palermo Tourism Management

Ground floor / Arrival Hall. Opening Times: 8.00 - 20.00 from Monday to Friday; closed on Sunday, Saturday and on holidays.

Tel. 091 591698

Informazioni aeroportuali / infopoint Airport info

Un banco dedicato all'assistenza e alle informazioni ai passeggeri è disponibile al piano terra del Terminal, in Area Arrivi. Orario: 06.00 - 24.00 tutti i giorni.

On the groundfloor of the Airport in the Arrival Area there is an info point for assistance and information to passengers.

Opening Times: 06.00 - 24.00 every day

Tel. 091 7020273

Biglietteria bus Bus ticket office

PRESTIA E COMANDE'

Tel. 091 586351

Minori non accompagnati Unaccompanied minors

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

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

Numero verde GESAP GESAP toll-free number

E' operativo h24 il servizio di informazioni GESAP al numero verde:

Information service, available 24 hours a day. Telephone Number:

800541880

Trasporto animali domestici Pets carriage

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

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

Trasporto in cabina - animali domestici Carriage in cabin

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

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

Trasporto nel bagagliaio - animali domestici Transportation in the hold

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

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

Canì per non vedenti Guide dogs for blind people

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

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

Presidio sanitario First aid facility

Presidio Sanitario di Primo Soccorso è ubicato al primo piano del Terminal. Il Servizio è disponibile 24 ore su 24 ed è gestito dalla Croce Rossa Italiana.

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

Tel. 091 7020301

Presidio farmaceutico d'emergenza Emergency pharmaceutical point

Il Presidio Farmaceutico è ubicato al secondo piano del Terminal, a sinistra dell'entrata al controllo security. Orario 8.00 - 20.00 tutti i giorni.

It is located on the second floor of the Terminal, left of the security control gate. Opening time: 8.00 - 20.00 every day.

Tel. 091 7044007

Sito internet **Website**

Il sito www.aeroporto.dipalermo.it riporta le informazioni di carattere generale sull'attività dello scalo, l'orario dei voli di linea e charter settimanali e la situazione dei voli in arrivo e partenza in tempo reale.

The website www.aeroporto.dipalermo.it offers general information on the activity of the airport, scheduled and weekly charter flights timetables and real time arrivals and departures information.

Servizio Wi-Fi **Wi-Fi service**

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

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

Come connettersi; How to connect:

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

Punti di ricarica cellulari **Mobile recharge points**

Nelle sale imbarchi, nelle 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.

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.

Oggetti smarriti **Lost items**

Gli oggetti smarriti rinvenuti in aeroporto, per le prime 48 ore dal loro rinvenimento, vengono trattenuti presso l'ufficio GESAP ubicato in Area Partenze. L'Ufficio è operativo tutti i giorni H24 e può essere contattato telefonicamente al numero di telefono 091 7020265. Successivamente alle 48 ore, gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti ubicato in area arrivi, operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Il ritiro dal deposito va sempre concordato telefonicamente o via email preventivamente con il personale dedicato.

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

The Office is open every day 24 hours a day and can be contacted by phone at tel. number 091 7020265. After 48 hours, the unclaimed lost items are handed over to the lost property deposit in the arrival hall, operating every weekday from Monday to Friday from 9.00 am to 13:00. The withdrawal from the deposit must always be arranged in advance by telephone or by email with the dedicated staff at the telephone number 091 7020538 or by email to: email:

oggettismarriti@gesap.it

Terminal cargo **Cargo terminal**

E'ubicato tra l'Aerostazione e l'area parcheggio.

It is located between the Terminal and the parking area

E-mail: cargoservice@gesap.it

Nursery

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

Servizio navetta **Shuttle service** Temporaneamente sospeso. Temporarily suspended.

Fast Track - Special security track

Il varco Fast Track, ubicato al 2° livello del Terminal in adiacenza ai varchi Staff e Special Security Track - SST (difronte alle biglietterie), è un servizio che, attraverso un varco dedicato, permette di accedere direttamente e più velocemente all'area imbarchi, evitando le code ai controlli di sicurezza. E' attivo tutti i giorni dalle ore 5.00 alle 21.30.

L'utilizzo del Fast Track è riservato ai passeggeri titolari delle card delle compagnie aeree che hanno stipulato apposita convenzione con l'Aeroporto di Palermo, provvisti di carta di imbarco che autorizzi al transito veloce. Il passaggio singolo al Fast Track è inoltre acquistabile presso gli sportelli della biglietteria in aeroporto.

Fast Track gate, located at the 2° level of the terminal adjacent to Staff and Special Security Track - SST- Gates (opposite to ticket office), is a service which allows to access directly and faster the boarding area through a privileged gate avoiding the queues at the security checks. It works every day from 5.00 to 21.30. The use of fast track is reserved for passengers holding cards from airlines that have signed a special agreement with Palermo airport and are provided with a boarding pass authorizing fast track transit.

A single fast track pass can also be purchased at the ticket counters in the airport.

Dal varco SST, riservato a categorie speciali di passeggeri secondo le vigenti procedure di security, sono ammessi al transito ed ai controlli di sicurezza:

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 (Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità); PRM (Passengers with reduced mobility).
- Portatori di pace maker; Pacemaker and other medical devices (prostheses, braces, cardiac defibrillators, hearing aids) bearers.
- Donne in stato di gravidanza; Pregnant women.
- Personale diplomatico; Diplomatic staff.
- Passeggeri di Aviazione Generale; General Aviation passengers.
- Personalità appartenenti a Forze di Polizia, Forze Armate, ENAC o aventi cariche politiche / istituzionali e soggetti/personalità sotto scorta, previo coordinamento con le Autorità di Polizia; Personalities belonging to the police, armed forces, ENAC, or holding political/institutional offices and persons/personalities under escort, after coordination with the police authorities.
- Gruppi organizzati (scolaresche, squadre sportive) accompagnati da Forze dell'Ordine o su espressa autorizzazione delle medesime; Organized groups (school groups, sports teams) accompanied by LAW ENFORCEMENT FORCES or upon their express request;
- Personale appartenente alle Forze dell'Ordine che viaggia armato e debba effettuare le operazioni di denuncia dell'arma di ordinanza al seguito; Personnel belonging to the Law Enforcement Forces which travels armed and must carry out the formalities to report they are bearing a legal weapon.
- Minori di 12 anni; Not accompanied under 12 children

Per ulteriori informazioni consultare il sito; For further details, please visit:

www.aeroporto.dipalermo.it.

Suggerimenti e reclami

Suggestions and complaints

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

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.aeroportoipalermo.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 box- reclami;
- 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.



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.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/
- write to GESAP Customer Service via email at the following address: customerservice@gesap.it
- by means of the pre-filled cards available at the airport at the relevant 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.

INFORMAZIONE SULLA PRIVACY
In conformità di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, siamo a Vostra disposizione per tutte le richieste di informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei suoi dati personali.
I dati personali da lei forniti verranno utilizzati esclusivamente per la gestione dei suggerimenti e dei reclami e non verranno comunicati e messi a disposizione di terzi, né saranno oggetto di trattamento successivo. Il trattamento dei dati è finalizzato, in ogni caso, a garantire la massima trasparenza e correttezza nel rapporto con l'utente. Il trattamento dei dati è finalizzato, in ogni caso, a garantire la massima trasparenza e correttezza nel rapporto con l'utente. Il trattamento dei dati è finalizzato, in ogni caso, a garantire la massima trasparenza e correttezza nel rapporto con l'utente. Il trattamento dei dati è finalizzato, in ogni caso, a garantire la massima trasparenza e correttezza nel rapporto con l'utente.

INFORMATION ABOUT PRIVACY
In accordance with Legislative Decree 196/2003, please find below information regarding the use of your personal information.
The information you provided 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 exclusively with the aim of completing requests made by our employees 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 196/2003, by contacting the Person Holding GESAP mailing a fax to 391 702004 or via e-mail: privacy@gesap.it

Nome _____ Cognome _____
Indirizzo/Address _____
Città/City _____
C.A.P./Post code _____ Provincia/Province _____
Telefono/Telephone _____
Fax _____
Posta elettronica/e-mail _____

NON AFFRANCARE
Questo cartoncino può essere rinviato anche negli appositi box presenti in aerostazione.
This card can be posted in the special boxes found in the air terminal.

Carta dei diritti del passeggero

Charter of passenger rights

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.

Enac website (www.enac.gov.it/passeggeri) provides all information on the rights of passengers.

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Reg. (EC) 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delays and Reg. (EC) 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transportation Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending the complaints report to ENAC for sanction purposes only.



