



# 2025

---

CARTA DEI  
SERVIZI  
*SERVICE  
CHARTER*

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

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

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

L'Aeroporto è gestito dalla GESAP S.p.A., le cui quote sociali sono ripartite tra la Città Metropolitana e il Comune di Palermo, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Palermo ed Enna, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.

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

Al fine di garantire standard sempre più elevati di comfort e qualità dei servizi, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e delle normative sulla sicurezza e la tutela ambientale, GESAP ha da tempo avviato un processo di riqualificazione e ampliamento delle infrastrutture aeroportuali che proseguirà per tutto il 2025, attraverso la realizzazione di ulteriori importanti interventi che consentiranno, tra l'altro, l'apertura di ulteriori gates di imbarco, di un nuovo ristorante e della nuova sala VIP.

Nonostante le misure di mitigazione adottate, la presenza dei cantieri di lavoro per la riqualificazione e ampliamento del Terminal potrebbe comportare temporanei disagi per l'utenza. Tuttavia, gli interventi infrastrutturali in corso consentiranno di migliorare significativamente il comfort e la sicurezza dell'aerostazione, consegnando agli utenti un terminal più capiente, moderno ed efficiente, in linea con gli sviluppi attesi del traffico aereo e delle esigenze dei passeggeri.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, GESAP conferma il proprio costante impegno verso la qualità e la trasparenza dei servizi offerti, affinché l'esperienza vissuta presso l'Aeroporto di Palermo sia più fluida, serena, confortevole e piacevole possibile.

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



# PALERMO FALCONE BORSELLINO INTERNATIONAL AIRPORT GESAP SPA, THE MANAGEMENT COMPANY

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

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

The Airport is managed by GESAP S.P.A., whose capital stock is divided between the Metropolitan City of Palermo and the Municipality of Palermo, the Chamber of Commerce, Industry, Crafts and Agriculture of Palermo and Enna, the Municipality of Cinisi and other shareholders with lower shares.

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

In order to 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, for some time now, GESAP has launched a process of redevelopment and expansion of the airport infrastructure that will continue all over 2025, through further significant interventions allowing, among other things, the opening of additional boarding gates, a new restaurant and the new VIP lounge.

The presence of the aforementioned work sites for the redevelopment and expansion of the Terminal, despite the mitigation actions put in place, could cause possible inconvenience for users. However, the on-course interventions will make it possible to obtain relevant benefits in terms of comfort and safety and to deliver a new and modern terminal to users, with services satisfying the development of air traffic and passengers needs.

Through this Service Charter, GESAP is confirming its ongoing commitment in terms of the quality and transparency of the services offered, so that the experience at Palermo Airport can be as smooth, serene, comfortable and pleasant as possible.

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





## SEZIONI SECTIONS

1

**LA CARTA DEI SERVIZI**  
*THE SERVICE CHARTER*

**LA POLITICA DI QUALITA'**  
*THE QUALITY POLICY*

**LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA**  
*THE ENVIRONMENTAL AND ENERGETIC POLICY*

**L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION**  
*THE AIRPORT CARBON ACCREDITATION*

2

**INDICATORI VALORIZZATI**  
*INDICATORS ENHANCED*

3

**GUIDA AI SERVIZI**  
*GUIDE TO SERVICES*



## SEZIONE SECTION

# 1

**LA CARTA DEI SERVIZI**  
*THE SERVICE CHARTER*

**LA POLITICA DI QUALITA'**  
*THE QUALITY POLICY*

**LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA**  
*THE ENVIRONMENTAL AND ENERGETIC POLICY*

**L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION**  
*THE AIRPORT CARBON ACCREDITATION*

## LA CARTA DEI SERVIZI

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

A tal fine, quale strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali, nella Sezione II: indicatori valorizzati sono specificati gli indicatori che consentono di monitorare i livelli di qualità dei servizi offerti sullo Scalo, con riferimento ai fattori ritenuti più importanti e significativi per l'utenza. Le rilevazioni dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP per il tramite di una Società esterna certificata.

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

## THE SERVICE CHARTER

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

To this end, as a clear and reliable information tool for passengers and airport users, Section II: enhanced indicators, specifies the indicators intended to monitor the quality levels of the services offered at the Airport, with reference to the factors considered most important and significant for users. The surveys of the quality levels of the airport services enabling the enhancement of the indicators represented in this Service Charter and the related statistical processing are carried out by GESAP through a certified external company.

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



# LA POLITICA DI QUALITA' GESAP

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

Per assicurare nel tempo il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali, la Società ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità coerente con le norme UNI EN ISO 9001:2015, prioritariamente basato sull'attenzione alle aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders. Consapevole del proprio ruolo di leadership all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, il Vertice Aziendale GESAP diffonde e sostiene la cultura della qualità e assicura la disponibilità delle risorse e dei mezzi necessari per il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali. In tale ottica, gli obiettivi principali della Politica per la Qualità di GESAP sono i seguenti:

- rispettare la normativa e la regolamentazione applicabile ai servizi erogati, mediante il relativo recepimento all'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;

# GESAP QUALITY POLICY

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

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

ZERTIFIKAT

CERTIFICATE

CERTIFICADO

CERTIFICAT

CERTIFIKAT

認定證書

CERTIFICATE

ZERTIFIKAT



## CERTIFICATO

**Nr. 50 100 3858 Rev.009**

SI ATTESTA CHE / THIS IS TO CERTIFY THAT

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

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

SEDE LEGALE E OPERATIVA  
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

**AEROSTAZIONE FALCONE BORSELLINO SNC  
IT - 90045 CINISI (PA)**

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

**UNI EN ISO 9001:2015**

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

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

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

Per l'Organismo di Certificazione For the Certification Body <b>TUV Italia S.r.l.</b>	Validità / Validity Del / From: <b>2024-04-12</b> Al / To: <b>2024-12-04</b>
ACCREDIA SQG N° 045A Autorità Nazionale di Certificazione D.L. 101/2016 Regolamento (UE) 2015/2541 Regulation (EU) 2015/2541	Data emissione / Issuing Date <b>2024-04-12</b>

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

\*LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SUPERVISIONE PERIODICA A 12 MESI E AL RISERVA COMPLETO DEL SISTEMA DI  
\*THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SUPERVISORY VISIT EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF  
COMPAANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE YEARS\*

TUV Italia • Gruppo TÜV SÜD • Viale Fulvio Testi, 280/0 • 20126 Milano • Italia • www.tuvitalia.com/it





- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali attraverso un processo di costante revisione e adeguamento delle procedure aziendali alle esigenze operative contingenti, con il coinvolgimento del personale nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle modalità di attuazione della politica aziendale di qualità;
- assicurare la continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, in modo tale che ciascuno possa svolgere i propri compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza;
- determinare adeguati target di qualità dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo;
- valutare le performance raggiunte attraverso l'appropriata misurazione di adeguati indicatori di qualità dei servizi aeroportuali;
- individuare e realizzare gli interventi organizzativi e/o infrastrutturali necessari e/o opportuni ai fini del miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;
- assicurare la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, dei propri obiettivi e delle prestazioni raggiunte;
- diffondere la cultura della qualità attraverso la sensibilizzazione ed il controllo degli operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
- mantenere un dialogo costante con le competenti Autorità di regolazione e vigilanza e con i rappresentanti degli stakeholders, attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.
- con specifico riferimento alla lotta ai cambiamenti climatici, GESAP si impegna inoltre a sviluppare la resilienza della propria organizzazione e del proprio modello organizzativo, implementando idonee strategie di adattamento, basate su sistemi di governo e controllo e strumenti di risk management e comunicazione.

Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GESAP ha adottato metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione di Qualità secondo norma UNI EN ISO 9001.



- aiming at the continuous improvement of the quality of airport services through a process of constant review and adaptation of the company procedures to the contingent operational needs, involving the personnel in the assessment of risks and detection of the procedures for implementing the quality corporate policy;
- ensuring the continuous training, education, updating and awareness of the staff, so that they carry out their duties under the modalities provided and with responsibility, professionalism and awareness;
- detecting adequate service quality targets, in the perspective of a continuous improvement;
- assessing the performance achieved through the appropriate measurement of adequate quality indicators of airport services;
- identifying and implementing necessary and/or appropriate organizational and/or infrastructural interventions for improving the quality of airport services;
- ensuring the internal and external communication of its commitment to the continuous improvement of the quality of airport services, objectives and performances achieved;
- spreading the culture of quality by raising awareness and by monitoring the operators who carry out their activity in the airport;
- maintaining a constant dialogue with the competent regulatory and supervisory Authorities and with stakeholder representatives, through a sharing of information and implementation of an active Cooperation policy.
- with specific reference to combating climate change, GESAP is also committed to developing the resilience of its organization and organizational model, implementing appropriate adaptation strategies, based on governance and control systems and risk management and communication tools.

In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control system, GES.A.P. has adopted audit and check methodologies of its Quality Management System according to UNI EN ISO 9001 standards.



## LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA

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

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

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

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

- recepire le leggi e la regolamentazione ambientale ed energetica applicabile al contesto aeroportuale di riferimento, ove possibile anticipandone i nuovi sviluppi;
- prevenire e limitare l'impatto ambientale del traffico aereo e delle attività dell'Aeroporto, valutando la praticabilità dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato, ivi incluso l'opportuno bilanciamento del consumo di energia derivante dalle risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse, ecc.);
- valutare e controllare il rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo, prendendo misure atte alla minimizzazione dei connessi rischi;
- ridurre le emissioni di CO2 prodotte sia direttamente che indirettamente, anche attraverso il coinvolgimento delle parti terze operanti sullo Scalo, attraverso la partecipazione al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), nell'ambito del quale mirare al raggiungimento, nel più breve tempo possibile, del più alto livello (livello 4+), in linea con gli obiettivi stabiliti dagli organismi e dagli accordi internazionali di riferimento;
- minimizzare la produzione di rifiuti, ivi incluse le sostanze pericolose, assicurandone il corretto smaltimento e promuovendone la raccolta differenziata ed il riciclo;
- prendere misure atte alla conservazione degli habitat naturali del sito;
- valutare e controllare i livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti;
- integrare i fattori finalizzati alla tutela ambientale e all'efficientamento energetico a tutti i livelli dell'organizzazione, attraverso:
  - la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni;
  - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente, dei propri obiettivi e prestazioni ambientali;
  - il coinvolgimento e la formazione dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale e dei consumi energetici nell'ambito delle attività svolte;
  - la sensibilizzazione a ridurre l'impatto ambientale ed i consumi energetici nei confronti degli Enti ed Operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
  - la scelta di fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici, i principi ambientali e l'attenzione alle prestazioni energetiche di GESAP;
  - il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di reati ambientali;
- mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'Aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

## ENVIRONMENTAL AND ENERGETIC POLICY

GES.A.P. S.p.a., Falcone Borsellino Airport Management Company of Palermo, while carrying out its activities aimed at offering its customers secure and well-organized services, adequate to the expectations of users, adopts the principles of sustainable development and the fight against climate change, undertaking to protect the environment, to improve its energy efficiency, to meet its obligations to comply with the laws and environmental and energy regulations applicable to the organization and its facilities and to the company infrastructures and system, and to continuously improve its integrated environmental and energy management system in order to optimize its performance.

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

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

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

- implementing current environmental and energetic regulations and laws applicable to the relevant airport context, anticipating any new developments where possible;
- preventing and limiting the environmental impact of air traffic and airport activities, evaluating the feasibility of the best technologies available on the market, including the adequate balancing of energy consumption deriving from renewable natural resources (solar radiation, wind and biomasses);
- evaluating and controlling the release of pollutants in the air, water and soil, taking appropriate measures to minimize the related risks;
- reducing CO2 emissions produced both directly and indirectly, also through the involvement of third parties operating at the Airport, the participation to the Airport Carbon Accreditation (ACA) program, in the context of which aiming at the achievement of the highest level (level 4+) in the shortest time possible, in line with the objectives set by reference international bodies and agreements;
- minimizing waste production, including dangerous substances, ensuring their proper disposal and promoting separate collection and recycling;
- taking measures to preserve natural habitat of the place;
- evaluating and controlling sound levels, taking any possible measure to reduce noise in the airport and in the surrounding built-up areas;
- integrating all factors aiming at environmental protection and energetic efficiency at all levels of the organization, through:
  - planning and designing the development of its services with a view to reducing energy consumption, waste and emissions;
  - making known inside and outside its commitment to protect the environment, its targets and its environmental performance;
  - involving and training its employees to play an active role in the control of environmental impact and energetic consumption as part of the activities performed;
  - raising awareness on Bodies and Workers operating at the Airport to reduce the environmental impact and energetic consumption of activities they perform;
  - choosing suppliers and subcontractors who share the same ethical values, environmental principles and attention to energy performances belonging to GESAP;
  - the transposition of the legislative decree n.231 / 2001 concerning environmental crimes;
  - maintaining a constant dialogue with the competent Authorities, the representatives from local communities near the Airport and environmental associations by means of information sharing and the exercise of an active cooperation policy.

Con specifico riferimento alla lotta ai cambiamenti climatici, GESAP si impegna inoltre a sviluppare la resilienza della propria organizzazione e del proprio modello organizzativo, implementando idonee strategie di adattamento, basate su sistemi di governo e controllo e strumenti di risk management e comunicazione.

Il mantenimento dei suddetti impegni, in campo ambientale ed energetico, è compito e responsabilità di tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione che, guidati dall'Alta Direzione, assicurano l'integrazione della gestione ambientale ed energetica nei processi di business dell'organizzazione, negli indirizzi strategici e nelle attività decisionali, e lo svolgimento di un ruolo attivo e trainante ai fini l'effettiva ed efficace applicazione della presente politica ambientale ed energetica.

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

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

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

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

**SQS 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



SGI 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. Givanti*  
 A. Givanti, Presidente SQS

*F. Müller*  
 F. Müller, CEO SQS

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



**SQS Certificato**

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



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

**Campo di applicazione**

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

**Base normativa**

**ISO 14001:2015** Sistema di gestione ambientale

No. di reg. 53040  
 Pagina 1 di 1



Validità 22.12.2023 - 21.12.2026  
 Emissione 22.12.2023

*A. Givanti*  
 A. Givanti, Presidente SQS

*F. Müller*  
 F. Müller, CEO SQS

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)  
 Bornstrasse 105, 3052 Zollikofen, Svizzera



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

As further proof of the attention that the Company pays to environmental sustainability and confirmation of the successful path taken by the airport to safeguard the environment, in 2022 GESAP also signed the "Toulouse Declaration", which for the first time unites national Governments, European institutions, industry, trade unions and the main stakeholders in the sector towards the decarbonisation objectives to which the sector has been striving for some time and reinforces the commitment of air transport operators to a zero-emission future, with the objective of zero net CO2 emissions by 2050.



## 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, nel 2020 GESAP ha aderito al programma Airport Carbon Accreditation (ACA), lanciato da ACI stesso per supportare gli aeroporti nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO2.

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



### 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 Denson  
Programme Director  
WSP



Resta confermato l'impegno di GESAP al raggiungimento della NET ZERO EMISSIONS BY 2050 ed in tal senso nel corso del 2025 sarà formalizzata apposita roadmap

The commitment of GESAP to achieving net zero emissions by 2050 is confirmed, and a roadmap will be formalized to this end by 2025.





SEZIONE  
SECTION

2

INDICATORI VALORIZZATI  
INDICATORS ENHANCED

## INDICATORI VALORIZZATI

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

Per conseguire tale risultato, nel rispetto della metodologia ENAC di riferimento, ci si avvale di rilevazioni oggettive (di tempi, quantità, etc.), realizzate su campioni o sull'intero universo di riferimento e rilevazioni soggettive della soddisfazione dei passeggeri, attraverso indagini statistiche effettuate con somministrazione di questionari a campioni statisticamente selezionati dell'universo di riferimento, in diversi momenti della giornata e dell'anno.

Con riferimento all'anno 2024, nonostante la presenza di diversi cantieri di lavoro riguardanti la ristrutturazione e l'ammodernamento del Terminal, che potenzialmente incidono sulla percezione complessiva della qualità dei servizi aeroportuali, l'Aeroporto di Palermo ha registrato un ottimo grado di soddisfazione da parte dell'utenza, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, in cui sono riportati anche gli obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti per l'anno 2025.

In ottemperanza a quanto disposto dalla regolamentazione di riferimento, ed in particolare dalla Circolare ENAC GEN 02B, gli obiettivi 2025 degli indicatori di qualità relativi ai servizi ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) sono specificamente concordati con il Comitato degli Utenti Aeroportuali e le Organizzazioni che rappresentano i PRM, ed i target approvati da ENAC sono pubblicati sul sito [www.aeroporto dipalermo.it](http://www.aeroporto dipalermo.it).

Per la determinazione degli obiettivi di qualità 2025 si è tenuto conto dei lavori di ristrutturazione e ammodernamento dell'aerostazione che proseguiranno per tutto l'anno interessando ampie aree del Terminal, con possibili ripercussioni sulla percezione complessiva dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali da parte dell'utenza.

## INDICATORS ENHANCED

The indicators shown in this Service Charter make it possible to evaluate the level of quality of services offered to passengers at Palermo Falcone Borsellino Airport.

To achieve this result, in compliance with the ENAC reference methodology, we make use of objective surveys (of times, quantities, etc.), carried out on samples or on the entire reference universe and subjective surveys of passenger satisfaction, carried out through statistical surveys conducted by administering questionnaires to statistically selected samples of the reference universe, at different times of the day and year.

With reference to the year 2024, 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 very good level of user satisfaction as can be seen from the charts published on the following pages, which also show the quality improvement objectives set for the year 2025.

In compliance with the provisions of the reference regulations, and in particular ENAC JAN 02B Circular, 2025 targets of quality indicators for services to passengers with disability or reduced mobility (PRM) are specifically agreed with the Airport Users Committee and the Organizations representing PRM, and the targets approved by ENAC are published on the website [www.aeroporto dipalermo.it](http://www.aeroporto dipalermo.it).

In order to define the 2025 quality targets, consideration was given to the renovation and modernization works of the airport that will continue to affect large areas of the terminal throughout the current year, which could affect the overall perception of the quality of airport services by users.



INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET	RISULTATO 2024 2024 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET	
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> TRAVEL SECURITY					
1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall perception on security check on people and hand luggage	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	92,0%	100,0%	96,00%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> PERSONAL AND PROPERTY SERVICE					
2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in Aeroporto Overall perception of the level of personal and property safety in Airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,0%	100,0%	98,00%
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI</b> REGULARITY AND PUNCTUALITY OF THE SERVICE					
3	Puntualità complessiva dei voli Overall flights punctuality	% voli puntuali / totale voli in partenza % of on time flights / total departures	75,5%	67,52%	75,50%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo Total misrouted baggage at departure (not loaded) under liability of Airport	n. bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza n. of misrouted baggage / 1.000 departing passengers	0,09	0,43	0,09
5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'a / m Time of delivery of the first luggage since aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes since the block-on of aircraft until delivery of first luggage in 90% of cases	18'20"	22'22"	18'20"
6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a / m Time of delivery of the last luggage since aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes since the block-on of aircraft until delivery of last luggage in 90% of cases	25'50"	27'27"	25'40"
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero On board waiting time for the first disembarking passenger	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi Waiting time in minutes after aircraft block on in 90% of cases	3'14"	3'34"	3'10"
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in Aeroporto Overall perception of regularity and punctuality of services of the Airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,0%	99,5%	96,00%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> CLEANLINESS AND HYGIENIC CONDITIONS					
9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,5%	97,7%	98,00%
10	Percezione sul livello di pulizia in Aerostazione Perception of the level of cleanliness in the Airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	93,0%	98,6%	96,0%

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET	RISULTATO 2024 2024 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET	
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> COMFORT DURING THE STAY IN THE AIRPORT					
11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception of luggage trolley availability	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,0%	96,8%	97,00%
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	98,0%	97,8%	98,00%
13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of heating / air conditioning efficiency	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,0%	99,9%	96,00%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'Aerostazione Perception of overall terminal comfort	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	95,0%	98,6%	96,0%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> ADDITIONAL SERVICES					
15	Percezione sulla connettività del Wi-fi all'interno dell'Aerostazione Perception of Wi-fi connection inside the Airport	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	93,0%	98,9%	96,0%
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti Perception of recharge points for mobile /laptops devices in public areas, where available	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	92,0%	93,0%	93,00%
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	100,0%	100,0%	100%
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	80%
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	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	97,0%	99,8%	98,00%
21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti (ex bar e ristoranti separati) Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants(ex divided bar and restaurants)	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	96,0%	99,7%	98,00%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite / snack, ove presenti Perception of availability of drinks and snacks distributors, if any	% pax soddisfatti % of satisfied passengers	93,0%	91,8%	93,00%

	INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET	RISULTATO 2024 2024 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET
<b>INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA</b> INFORMATION FOR CUSTOMERS					
23	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User friendly and updated website</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,0%	98,8%	98,00%
24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of efficiency of info points in the airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,0%	99,4%	97,0%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,5%	98,4%	96,00%
26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security) <i>Perception of staff professionalism (info points, security)</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,0%	100%	98,50%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico <i>Perception of public information services efficiency and accessibility</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,0%	99,6%	97,0%
<b>SERVIZI SPORTELLO / VARCO</b> DESKS / GATE SERVICES					
28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter service</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,0%	100,0%	96,00%
29	Tempo di attesa al check-in <i>Check-in waiting time</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of detected cases</i>	10'25"	13'09"	10'20"
30	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,5%	97,3%	95,00%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security check point</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of detected cases</i>	6'00"	5'52"	5'50"
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,0%	98,6%	98,00%
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b> INTERMODAL INTEGRATION					
33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on clearness, effectiveness and comprehensibility of outdoor signage</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,0%	99,9%	97,00%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città / aeroporto <i>Perception of adequacy of connections between city and airport</i>	% pax soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,50%	99,9%	97,50%



# TABELLA INDICATORI PRM PRM INDICATORS TABLE

INDICATORE INDICATORS	UNITÀ DI MISURA UNITY OF MEASUREMENT	OBIETTIVO 2024 2024 TARGET	RISULTATO 2024 2024 PERFORMANCE	OBIETTIVO 2025 2025 TARGET	
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES</b>					
1	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'Aeroporto 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	5'40"	6'54"	5'40"
2	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza 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	6'50"	7'07"	6'50"
3	PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger disembark	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	1'15"	1'43"	1'40"
4	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate / aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero For incoming PRM without pre-alert: waiting time for receiving assistance at the gate / aircraft after last passenger disembark	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting Time in minutes in 90% of cases	1'40"	1'40"	2'00"
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY) PERSONAL SAFETY</b>					
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione Perception of the condition and efficiency of the supplied equipment	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	97,50%	100%	98,00%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of staff training level	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	98,00%	100%	98,50%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO INFORMATION AT THE AIRPORT</b>					
7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale Accessibility: quantity of essential information accessible to people with hearing, visual and motor disabilities compared to total number of necessary info	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % of available essential info compared with the total of essential info	97,50%	100%	98,00%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale Completeness: quantity of information and instructions related to the offered services available in an accessible format compared with total infos	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % of info/instructions related to the available services offered in an accessible format compared with the total of info	97,50%	100%	98,00%

9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception on efficiency and availability of information, communication and airport indoor signals	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	100%	100%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI COMMUNICATION WITH PASSENGERS</b>					
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute Timely answers out of total info requests arrived	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % of replies given within the time fixed compared with the total of requests	100%	100%	100%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received with respect to the total PRM traffic	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % of complaints received about total PRM traffic	0%	0%	0%
<b>COMFORT IN AEROPORTO COMFORT IN THE AIRPORT</b>					
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Perception of PRM assistance efficiency	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	100,00%	100%	100%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. Perception of accessibility and usability of airport facilities: car parkings, intercoms, special lounges, toilettes, etc	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	97,50%	100%	98,00%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Perception of spaces for PRM stay (Sala Amica)	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	97,50%	100%	98,00%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI BEHAVIOUR AND RELATIONAL ASPECTS</b>					
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)	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	97,50%	100%	98,00%
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	% pax PRM soddisfatti % of satisfied PRM passengers	97,60%	100%	98,00%





## SEZIONE SECTION

# 3

### **GUIDA AI SERVIZI** *GUIDE TO SERVICES*

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

**PARCHEGGI**  
*PARKINGS*

**MAPPE DEL TERMINAL**  
*TERMINAL MAPS*

**SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ  
O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)**  
*SERVICES TO DISABLED OR PRM  
(PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)*

**CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO**  
*USEFUL TIPS FOR PASSENGERS*

**NUMERI UTILI**  
*USEFUL NUMBERS*

**AREE COMMERCIALI**  
*COMMERCIAL AREAS*

**SERVIZI IN AEROPORTO**  
*AIRPORT SERVICES*

**SUGGERIMENTI E RECLAMI**  
*SUGGESTIONS AND COMPLAINTS*

**DIRITTI DEI PASSEGGERI**  
*PASSENGER RIGHTS*

# COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

## HOW TO ARRIVE: CONNECTIONS FROM/TO AIRPORT

### BUS

#### BY BUS

Tutti gli autobus partono dalla area di sosta dedicata "Servizi bus di linea", a destra uscendo dall'Area Arrivi del Terminal.

All buses depart from the dedicated "Servizi bus di linea" (Regular Bus Services) area on the right as you exit the Terminal Arrivals Area.

Da / per Palermo From / to Palermo	Autolinee Prestia e Comandè tel. +39 091 586351 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 &amp; Comandè. Al capolinea di Palermo-Piazza Cairoli (Interno Piazzale Staz. FS) coincidenze per le seguenti destinazioni siciliane: Catania-Messina-Enna-Caltanissetta-Caltagirone-Ganci. Autolinee SAIS opera dal Palermo airport in collaboration with "Prestia &amp; Comandè" buses. At the terminus of Palermo-Piazza Cairoli (Inside square of FS Railway Station) there are connections for the following Sicilian destinations: Catania-Messina-Enna-Caltanissetta-Caltagirone - Ganci.</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

### TRENO

#### BY TRAIN

E' attiva la linea metropolitana da Palermo all'aeroporto e viceversa. Per informazioni ed orari visita il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

There is a subway line from Palermo to the Airport and vice versa. For information and timetable, please visit the following website [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

### TAXI

#### BY TAXI

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

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

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

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

Per Informazioni; For Information:

Cooperativa Trinacria Taxi - Tel. +39 0916878-091225455

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 fissa 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 fixed charge per passenger will only be applied when there are a minimum of 4 users. The service is provided by the Trinacria Radio Taxi Cooperative and the Autoradio Cooperative.

### 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 è raggiungibile seguendo le indicazioni stradali. Qui 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](http://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. Here 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](http://www.amigosharing.it)

For reservations from / to the Airport, please contact 0917303010

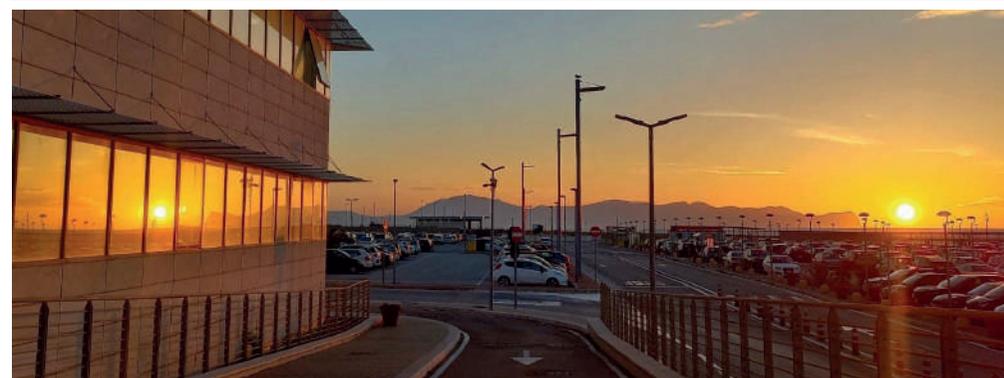
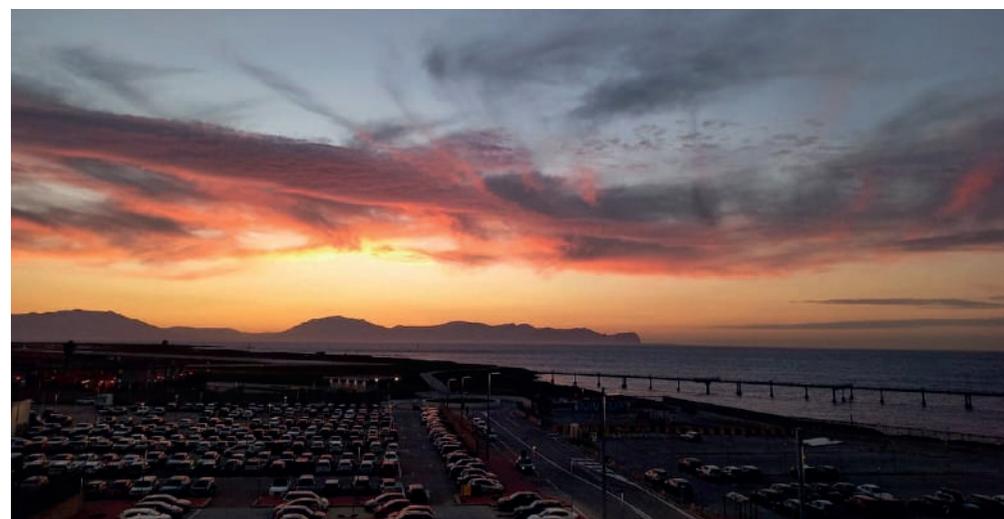


**AUTONOLEGGI**  
CAR RENTALS

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

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

AVIS BUDGET GROUP	tel. +39 091 591684-091 591654 puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it www.avisautonoleggio.it
EUROPCAR	tel.+39 091 591688 www.europcar.it
HERTZ / THRIFTY / DOLLAR FIRE FLY	tel.+39 091 213112 itpmo512@hertz.com www.hertz.it
HOLIDAY CAR RENTAL	tel.+39 091 591687 info@holidaycarrental.it puntaraisi@holidaycarrental.it www.holidaycarrental.it
LOCAUTO RENT / ENTERPRISE	tel. +39 091 7044013 palermo@locautorent.it www.locautorent.it
MAGGIORE RENT	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiorent.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@noleggiate.it www.noleggiate.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



**1.253** totale posti auto disponibili  
*total available parking spaces*

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 Parcheggio Premium, coperto e presidiato h24.

Il pagamento può essere effettuato:

- alle casse automatiche situate
- n.3 presso Hall Arrivi;
- n.3 di fronte la cassa presidiata H24 presso la cassa parcheggi
- n. 1 presso il Parcheggio P3
- alla cassa presidiata H24, situata di fronte gli arrivi all'interno del parcheggio Premium.

Help desk disponibile alla mail [parcheggi@gesap.it](mailto:parcheggi@gesap.it) o al citofono delle casse.

Ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), all'interno del parcheggio P2 ubicato di fronte al Terminal Passeggeri, sono dedicati n.37 stalli. La sosta in tali stalli è riservata esclusivamente ai PRM titolari di contrassegno CUDE (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012), nel rispetto della procedura e delle regole pubblicate sul sito [www.aeroportoipalermo.it/parcheggi](http://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi).

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.

*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.*

*Payment can be made:*

- *at the automatic cash machines located:*
  - n.3 at the Arrivals Hall;
  - n.3 opposite to the staffed 24-hour automatic cashier inside the Parking cash desk; - n.1 inside P3 Parking
- *at the staffed 24-hour automatic cashier located in front of Arrivals inside Premium Parking.*

*Help desk available contacting [parcheggi@gesap.it](mailto:parcheggi@gesap.it) or by the intercom at the cashiers. 37 car parks located inside P2 Parking opposite to the Arrivals Terminal are reserved to disabled or PRM (reduced mobility) passengers. Parking in this area is exclusively reserved for the holders of the CUDE badge (unified European disabled badge presidential decree 151/2012), according to the procedure and the rules posted on the website [www.aeroportoipalermo.it/parcheggi](http://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi).*

*More information for passengers with disabilities or reduced mobility (PRM) can be found in the dedicated section of this service charter and on the website*

## SOSTA BREVE - KISS & FLY

*SHORT STOP - KISS & FLY*

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

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

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.

## P1 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

*P1-LONG STAY PARKING (UNGUARDED)*

Dispone di 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](http://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](http://www.aeroportoipalermo.it).

Fino a 15 minuti Up to 15 minutes	€ 0.00
Fino a 12 h Up to 12 hours	€ 8.00
Fino a 12 h a 24 h From 12h to 24 h	€ 13.00
Fino a 2 giorni Up to two days	€ 25.00
Fino a tre giorni Up to three days	€ 35.00
Fino a quattro giorni Up to four days	€ 45.00
Fino a cinque giorni Up to five days	€ 55.00
Fino a sei giorni Up to six days	€ 65.00
Tariffa special fino al 7° giorno Special fee up to the 7 <sup>th</sup> day	€ 65.00

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

€ 10,00  
da aggiungere alla tariffa special  
to be added to the special fee

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

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

## P2 - PARCHEGGIO TERMINAL (NON CUSTODITO)

### P2 - TERMINAL PARKING (UNGUARDED)

Dispone di 490 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](http://www.aeroportodipalermo.it).

490 parking spaces located in front of the Terminal are available.

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

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)

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

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<sup>th</sup> 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.

## PARCHEGGIO PREMIUM

### P3 - LONG STAY PARKING (UNGUARDED)

Il parcheggio Premium, situato di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 290 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.

Agevolazioni tariffarie e benefits sono disponibili per i possessori di "Membership Card" direttamente alla cassa.

Di seguito si riportano le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi.

Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it).

The Premium parking, located in front of the Terminal, is a guarded parking lot with 290 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.

Tariff reductions and benefits are available for "Quick Membership Card" holders directly at the cashier.

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

Fino a 5 minuti  
Up to 5 minutes

€ 0.00

Fino a 1 h  
Up to 1h

€ 4.00

Fino a 2 h  
Up to 2h

€ 6.00

Fino a 3 h  
Up to 3h

€ 10.00

Fino a 12 h  
Up to 12h

€ 15.00

Fino a 18 h  
Up to 18h

€ 18.00

Fino a 24 h  
Up to 24h

€ 22.00

Ogni 12 ore successive o frazione  
Any subsequent 12h or fraction

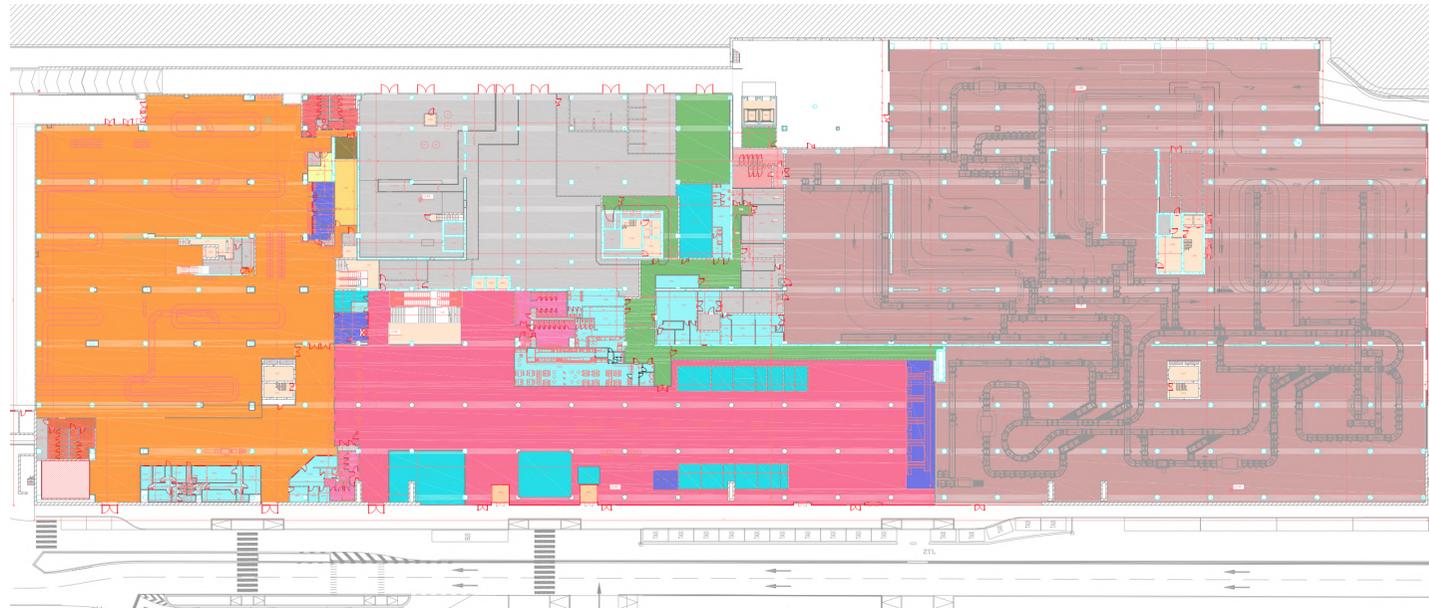
€ 12.00

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 15 minuti.  
Maximum time of tolerance in exit after payment: 15 minutes.

# MAPPE DEL TERMINAL

## TERMINAL MAPS

**PRIMO LIVELLO**  
GROUND FLOOR



- Legenda destinazioni funzionali  
Legend of use destination
- Area addebi- assigned area
  - Ritiro bagagli Schengen / Extra-Schengen Schengen/ Extra-Schengen baggage claim
  - Arrivi Extra-Schengen Extra-Schengen arrivals
  - Sala VIP vip Lounge
  - Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti Extra-Schengen arrivals - Passport control
  - Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen Toilet - Extra - Schengen arrivals
  - Arrivi Extra-Schengen - Dogana Extra-Schengen arrivals - Customs
  - Servizi igienici - Arrivi Schengen Toilet - Schengen arrivals
  - Arrivi Schengen Schengen arrivals
  - Servizi igienici - Endi di Stato Toilet - State Entrées
  - Attività commerciali Commercial activities
  - Servizi igienici - Hall arrivi Toilet - Arrivals Hall
  - Bussola d'ingresso Entrance doors
  - Servizi igienici - Hall partenze Toilet - Departures Hall
  - Connettivi Connecting area
  - Servizi igienici - Imbarchi Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen boarding
  - Controlli di sicurezza / dogana Security checks / customs
  - Servizi igienici - Imbarchi Schengen Toilet - Schengen boarding
  - Enti di Stato State Entrées
  - Servizi igienici - Movimento bagagli in partenza Toilet - Departing baggage
  - Hall arrivi Arrivals Hall
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen baggage claim
  - Hall partenze Departures Hall
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen Toilet - Schengen baggage claim
  - Imbarchi Extra-Schengen Extra-Schengen boarding
  - Servizi igienici - Uffici GES.A.P. Toilet - Gesap offices
  - Imbarchi Schengen Schengen boarding
  - Spazi operativi di servizio al pubblico Local public service
  - Locali Tecnici Technical rooms
  - Uffici - Movimento bagagli in partenza Office - Departing baggage
  - Movimento bagagli in arrivo Arriving baggage
  - Uffici Compagnie Aeree Airline offices
  - Movimento bagagli in partenza Departing baggage
  - Uffici GES.A.P. Gesap offices
  - Ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim
  - Uffici handler Handler offices
  - Ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim
  - Area di cantiere Construction site area

**SECONDO LIVELLO**  
FIRST FLOOR



- Legenda destinazioni funzionali  
Legend of use destination
- Area addebi- assigned area
  - Ritiro bagagli Schengen / Extra-Schengen Schengen/ Extra-Schengen baggage claim
  - Arrivi Extra-Schengen Extra-Schengen arrivals
  - Sala VIP vip Lounge
  - Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti Extra-Schengen arrivals - Passport control
  - Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen Toilet - Extra - Schengen arrivals
  - Arrivi Extra-Schengen - Dogana Extra-Schengen arrivals - Customs
  - Servizi igienici - Arrivi Schengen Toilet - Schengen arrivals
  - Arrivi Schengen Schengen arrivals
  - Servizi igienici - Endi di Stato Toilet - State Entrées
  - Attività commerciali Commercial activities
  - Servizi igienici - Hall arrivi Toilet - Arrivals Hall
  - Bussola d'ingresso Entrance doors
  - Servizi igienici - Hall partenze Toilet - Departures Hall
  - Connettivi Connecting area
  - Servizi igienici - Imbarchi Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen boarding
  - Controlli di sicurezza / dogana Security checks / customs
  - Servizi igienici - Imbarchi Schengen Toilet - Schengen boarding
  - Enti di Stato State Entrées
  - Servizi igienici - Movimento bagagli in partenza Toilet - Departing baggage
  - Hall arrivi Arrivals Hall
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli Extra-Schengen Toilet - Extra-Schengen baggage claim
  - Hall partenze Departures Hall
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen Toilet - Schengen baggage claim
  - Imbarchi Extra-Schengen Extra-Schengen boarding
  - Servizi igienici - Uffici GES.A.P. Toilet - Gesap offices
  - Imbarchi Schengen Schengen boarding
  - Spazi operativi di servizio al pubblico Local public service
  - Locali Tecnici Technical rooms
  - Uffici - Movimento bagagli in partenza Office - Departing baggage
  - Movimento bagagli in arrivo Arriving baggage
  - Uffici Compagnie Aeree Airline offices
  - Movimento bagagli in partenza Departing baggage
  - Uffici GES.A.P. Gesap offices
  - Ritiro bagagli Extra-Schengen Extra-Schengen baggage claim
  - Uffici handler Handler offices
  - Ritiro bagagli Schengen Schengen baggage claim
  - Area di cantiere Construction site area

**TERZO LIVELLO**  
**SECOND FLOOR**



- Legenda destinazioni funzionali**  
**Legend of use destination**
- Area addetti / Assigned area
  - Arrivi Extra-Schengen / Extra-Schengen arrivals
  - Arrivi Extra-Schengen - Controllo passaporti e dogane / 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
  - Movimentazione bagagli in arrivo / Arriving baggage
  - Movimentazione bagagli in partenza / Departing baggage
  - Ritiro bagagli Extra-Schengen / Extra-Schengen baggage claim
  - Ritiro bagagli Schengen / Schengen baggage claim
  - Sala VIP / VIP lounge
  - Servizi igienici - Arrivi Extra-Schengen / Toilet - 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 - Movimentazione bagagli in partenza / Toilet - Departing baggage
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli / Toilet - Baggage claim
  - Servizi igienici - Ritiro bagagli Schengen / Toilet - Schengen baggage claim
  - Servizi igienici - Uffici CES.A.P. / Toilet - CESAP offices
  - Spazi operativi di servizio al pubblico / Public service
  - Uffici - Movimentazione bagagli in partenza / Offices - Departing baggage
  - Uffici Compagnie Aeree / Airlines offices
  - Uffici CES.A.P. / CESAP offices
  - Uffici Handler / Handler offices
  - Via di cantiere / Construction site area



# SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM) SERVICES FOR DISABLED PASSENGERS OR PRM (PASSENGERS WITH REDUCED

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 al secondo livello del terminal in area partenze dopo il varco staff, è a disposizione dei PRM che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato.

Un'ulteriore sala d'attesa PRM è situata al terzo livello del terminal, in area imbarchi, di fronte al gate A19.

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

According to this Regulation, GESAP undertakes to provide assistance service for 365 days a year concurrently with the flights.

A "Special Assistance Lounge", located in the Departures Area after Staff Gate on the second floor of the Terminal, is available to PRM passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space.

An additional PRM waiting area is located at the third floor of the Terminal, in the Boarding Hall, opposite to Gate 19.

## 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, 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.

## PER RICEVERE L'ASSISTENZA

### HOW TO RECEIVE ASSISTANCE

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 PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ PRM OR DISABLED RESERVED PARKING SPACES

I parcheggi auto riservati ai PRM, per un totale di n. 37 stalli, sono ubicati all'interno del parcheggio P2, di fronte all'area arrivi del Terminal Passeggeri, raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica stradale.

La sosta in tali stalli è riservata esclusivamente ai PRM titolari di contrassegno CUDE (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012).

Per poter fruire gratuitamente della sosta negli stalli dedicati ai veicoli dei PRM occorre rispettare la procedura pubblicata sul sito [www.aeroportoipalermo.it/parcheggi](http://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi).

Maggiori informazioni specifiche dedicate ai passeggeri PRM sono presenti sul sito <https://www.aeroportoipalermo.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.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/>

The car parks reserved for departing PRMs, for a total of n. 37 spaces, are located inside P2 parking opposite to the Arrivals Terminal, reachable by following the appropriate road signs.

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

In order to have free access to the PRM dedicated parking lots, you have to comply with the procedure on the website [www.aeroportoipalermo.it/parcheggi](http://www.aeroportoipalermo.it/parcheggi).

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

<https://www.aeroportoipalermo.it/guida-del-passeggero/assistenze-speciali/>

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

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



## CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO

Al momento della prenotazione:

- prendere visione delle informazioni circa i documenti richiesti e le norme di compagnia che regolano i limiti imposti per le dimensioni ed il peso dei bagagli da stiva e a mano ed accertarsi che siano corredati di un'etichetta nominativa;
- richiedere per tempo l'assistenza speciale per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità e per minori non accompagnati;
- verificare le norme di trasporto stabilite dal vettore per le donne in stato di gravidanza;
- comunicare la presenza di animali: ogni compagnia stabilisce regole diverse sulla modalità di trasporto degli animali; in ogni caso si dovrà utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni (per informazioni precise, consultare i siti ufficiali della compagnia aerea di riferimento);
- per il trasporto di armi e munizioni, le norme applicate variano a seconda della compagnia con cui si viaggia;
- arrivare in aerostazione con buon anticipo, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea e consultare i sistemi informativi per individuare il banco accettazione in cui il monitor espone la compagnia aerea con la quale si viaggia;
- visionare i pannelli informativi disposti da ENAC in merito al divieto di trasporto di liquidi e prodotti nel bagaglio a mano e nel bagaglio da stiva per motivi di sicurezza;
- per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano, si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea;
- nella fase dei controlli di sicurezza ai varchi, tenere a disposizione la carta di imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza, depositare nella macchina radiogena tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici che possano essere rilevati dal metal detector (monete, chiavi, cinture, cellulare, ecc.): ulteriori informazioni sull'iter dei controlli di sicurezza sono visionabili nei monitor posti in prossimità dei varchi al secondo piano-Area Imbarchi;
- per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire.

## USEFUL TIPS FOR PASSENGERS

When booking, please:

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



Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:

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

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

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

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella sezione passeggeri del sito ENAC: [www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri)

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) 261/2004 per i casi di negato imbarco, 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.

For more information, see the following links:

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

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

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

Further info for air travelers are available on the passengers section of ENAC website : [www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri)

Passengers who have been inconvenienced by breaches of regulation (EC) 261/2004 in the case of denied boarding, flight cancellation or long delay, and regulation (EC) 1107/2006 concerning the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may experience the conciliation attempt through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for sanctions only.



# NUMERI UTILI

## USEFUL TELEPHONE NUMBERS

### ENTI PUBBLICI AEROPORTUALI

AIRPORT PUBLIC AUTHORITIES

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

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

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

### UFFICI GESAP

GESAP OFFICES

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

### INFORMAZIONI AEROPORTO

AIRPORT INFORMATION

Website [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it) tel. 091 7020273



# COMPAGNIE AEREE AIRLINES



Aegean Airlines	+30 210 6261000	
Aeroitalia	+39 06 9837 9084	
AirFrance	238591272	
AirDolomiti	0452886140	
Air Malta	800790806	
Air Serbia	+39 066810034	
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
Sky Alps	+39 0471 060950	
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
United Airlines	02-6963-3256	1-800-537-8885
Universal Air		+356 212 55 212
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 - AREE 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. Tel. 091 7044021

**Relay Last Minute** - (Sala Imbarchi) souvenirs, edicola, liquori, gadgets, gift, travel essential, etc. (apertura in corrispondenza di imbarco dei voli); (boarding area) *souvenirs, newspapers, spirits, gadgets, gift, travel essential, etc. (opening in correspondence of flights schedule)*

### 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

**Yamamay** - Abbigliamento, intimo e costumi da bagno. *Clothing, underwear and swimwear.*

**Palermo Calcio Official Store** - Abbigliamento sportivo e gadget del Palermo Calcio. *Palermo soccer sportswear and gadgets.*

**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.*

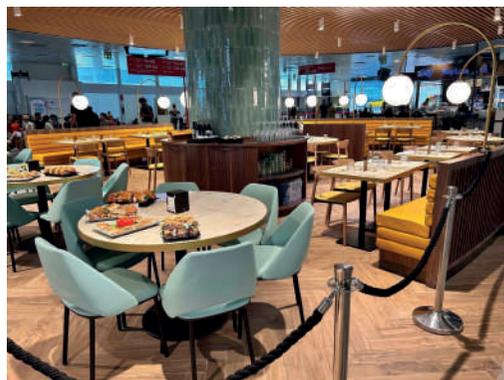
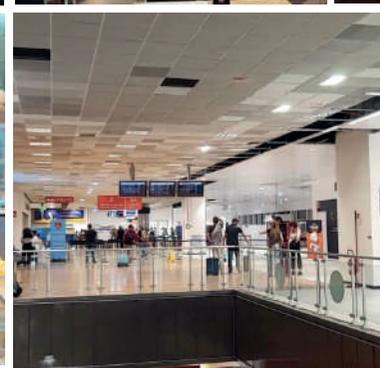
**Aelia - Duty Free** - souvenirs, tabacchi duty free, profumi, accessori moda, prodotti di pasticceria e gastronomia locale, liquori, vini, gadgets, prodotti fine food, cosmetici, valigeria, travel essential, alcolici e super alcolici, etc.; *souvenirs, Duty Free tobaccos, perfumes, fashion accessories,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

**Purogusto** - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati; Coffee Bar, Sweet and savory snacks. Tel. 091 7044165



# SERVIZI IN AEROPORTO

## SERVICES AT THE AIRPORT

### SPORTELLI BANCOMAT

#### ATM MACHINES

Unicredit - in area Arrivi al piano terra; In the arrival area on the groundfloor.  
Western Union - in area arrivi riconsegna bagagli; at the arrival hall baggage reclaim.

### SERVIZIO CAMBIO VALUTA

#### CURRENCY EXCHANGE SERVICE

West Union/Maccorp - in area arrivi al piano terra; at the Arrivals Area on the groundfloor.

### SERVIZIO PLASTIFICAZIONE BAGAGLI

#### Luggage Wrapping Service

Safe Bag - in area check-in primo piano; at check-in area on the first floor.

### BAR E RISTORAZIONE

#### BAR AND REASTAURANTS

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.

### AREA FUMATORI

#### SMOKING AREA

Apposita area fumatori è presente presso la sala imbarchi del terzo livello del terminal, di fronte al gate 15; A designated smoking area is located at the boarding hall on the third level of the terminal, opposite Gate 15.

### 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.

Tel. 091591698

BUS - PRESTIA E COMANDE' - punto informativo in area arrivi al piano terra e biglietteria presso area bus.

Ground floor / Arrival Hall

Opening Times: 8.00 am - 8.00 pm from Monday to Friday; closed on Sunday, Saturday and on holidays. Tel. 091591698

BUS- PRESTIA E COMANDE'- information point in the arrivals area on the ground floor and at the ticket office in the bus area.

### DEPOSITO BAGAGLI

#### BAGGAGE STORAGE

Non è disponibile in aeroporto il servizio deposito bagagli; No baggage storage available in the airport.

### INFORMAZIONI AEROPORTUALI /INFOPPOINT

#### AIRPORT INFO/INPOPOINT

Un banco dedicato all'assistenza e alle informazioni ai passeggeri è disponibile al primo piano del Terminal, in Area Arrivi. Orario: 06.00 - 24.00 tutti i giorni. Tel. 091 7020273. E' inoltre operativo H24 il servizio di informazioni GESAP al numero verde 800541880

On the first floor of the Airport inside the Arrival Hall, there is a desk for assistance and information to passengers. Opening Times: 06.00 am - 12.00 pm every day.

Tel. 091 7020273

In addition, you can call GESAP info service at 800541880 24h a day.

### MINORI NON ACCOMPAGNATI

#### UNACCOMPANIED MINORS

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

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

### TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

#### PETS CARRIAGE

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

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

### TRASPORTO IN CABINA - ANIMALI DOMESTICI

#### CARRIAGE IN CABIN

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

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

### TRASPORTO NEL BAGAGLIAIO - ANIMALI DOMESTICI

#### TRANSPORTATION IN THE HOLD

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

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

### CANI PER NON VEDENTI

#### GUIDE DOGS FOR BLIND PEOPLE

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

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

### PRESIDIO SANITARIO

#### FIRST AID POINT

Presidio Sanitario di Primo Soccorso è ubicato al primo piano del Terminal, nei pressi della Sala Amica. Il Servizio è disponibile 24 ore su 24 ed è gestito dalla Croce Rossa Italiana. Tel. 0917020301

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. 0917020301

### 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. Tel. 091 7044007

It is located on the second floor of the Terminal, left of the security control gate. Opening time 8.00 am - 8:00 pm every day. Tel. 091 7044007

## NUMERO VERDE GESAP GESAP TOLL-FREE NUMBER

Un servizio informazioni operativo 24 ore su 24 è disponibile al numero verde GESAP 800541880. Information service, available 24 hours a day at the Gesap Toll Free Number: 800541880.

## SITO INTERNET WEBSITE

Il sito [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it) riporta le informazioni di carattere generale sull'attività dello scalo, l'orario dei voli di linea e charter settimanali e la situazione dei voli in arrivo e partenza in tempo reale. The website [www.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it) offers general information on the activity of the airport, scheduled and weekly charter flights timetables and real time arrivals and departures information.

## SERVIZIO WI-FI WI-FI SERVICE

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

Inside the boarding area 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 E LAPTOP 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 ritirati 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 al numero telefonico 091 7020538 oppure via email all'indirizzo:

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 1:00 am. 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:

[oggettismarriti@gesap.it](mailto:oggettismarriti@gesap.it)

## TERMINAL CARGO CARGO TERMINAL

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

It is located between the Terminal and the parking area

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

## NURSERY

Al primo piano del Terminal, presso l'Area check-in, 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 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.aeroportodipalermo.it](http://www.aeroportodipalermo.it)

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

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

- accedendo alla sezione dedicata all'interno del sito web di seguito specificato [www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/](http://www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/)
- scrivendo al servizio Customer Service GESAP via email all'indirizzo di seguito specificato [customerservice@gesap.it](mailto: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.

**SUGGERIMENTI E RECLAMI - SUGGESTIONS AND COMPLAINTS**

nome/name \_\_\_\_\_  
 cognome/surname \_\_\_\_\_  
 indirizzo/address \_\_\_\_\_  
 città/city \_\_\_\_\_  
 c.a.p./post code \_\_\_\_\_ provincia/province \_\_\_\_\_  
 paese/country \_\_\_\_\_  
 telefono/telephone \_\_\_\_\_  
 fax \_\_\_\_\_  
 posta elettronica/e-mail \_\_\_\_\_

La GESAP si impegna a rispondere entro 30gg dalla data di ricezione, previa firma di accettazione - sul retro - al trattamento dei dati personali.  
 Gesap will reply within 30 days provided that the card is duly signed on the back.

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY**  
 In osservanza di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03, siamo a Vostra disposizione le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei suoi dati personali.  
 I dati personali da lei forniti saranno utilizzati unicamente per la gestione del suggerimento e del reclamo e non verranno comunicati a terzi, salvo le eccezioni consentite nel regolamento. Il trattamento sarà effettuato in forma manuale e con l'ausilio di sistemi informatici ad opera di soggetti a cui appositamente incaricati. Il contenimento dei dati è assicurato, tuttavia sarà possibile rispondere alle segnalazioni anche in cartaceo che prevede il consenso. All'interessato è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e 8 del D. Lgs. 196/03 facendone richiesta al Titolare del trattamento GESAP al numero fax 091 7002084 o all'indirizzo e-mail: [privacy@gesap.it](mailto:privacy@gesap.it)  
 Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**INFORMATION ABOUT PRIVACY**  
 In observance with Legislative Decree 196/03, please find below information regarding the use of your personal information.  
 The information you supplied will only be used for the management of suggestions and complaints and will not be communicated to third parties, except for other companies involved in the complaint. The information will be processed manually with the aid of computerized systems operated by staff employed specifically for the task. Supplying personal information is optional, though we will only be able to respond to those who give us their consent to use their personal data. Interested parties may exercise their rights, in conformity with articles 7 and 8 of Legislative Decree 196/03, by contacting the Person holding GESAP sending a fax to 091 7002084 or an e-mail: [privacy@gesap.it](mailto:privacy@gesap.it)  
 Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

**NON AFFRANCARE**  
 L'indirizzo a cui inviare la cartolina è: Direzione Quality, Aeroporto di Palermo, Direzione Quality, Aerostazione Falcone Borsellino, 90045 Cinisi (Palermo), Italia.  
 The address to which to send the card is: Direzione Quality, Aeroporto di Palermo, Direzione Quality, Aerostazione Falcone Borsellino, 90045 Cinisi (Palermo), Italy.

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

Questa cartolina può essere inviata anche negli appositi box presenti in aerostazione.  
 This card can be posted in the special boxes found in the air terminals.

## SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

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

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

- enter the dedicated section within the following website [www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/](http://www.aeroporto dipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/)
- write to GESAP Customer Service via email at the following address: [customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it)
- fill the pre-addressed cards available at the airport at the designated complaint boxes.
- write to the GESAP Customer Service by post to Falcone and Borsellino Airport - 90045 Cinisi -Palermo.

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

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



# 2025

---

CARTA DEI  
SERVIZI

*SERVICE  
CHARTER*

