



CARTA DEI SERVIZI 2026

AEROPORTO INTERNAZIONALE DI PALERMO FALCONE BORSELLINO

LA SOCIETA' DI GESTIONE GESAP SPA

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

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

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

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

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

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

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

Sommario

SEZIONE I	4
LA CARTA DEI SERVIZI	4
LA POLITICA DI QUALITA' GESAP	4
LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA	6
L'AIRPORT CARBON ACCREDITATION	11
 SEZIONE II – INDICATORI VALORIZZATI	 12
TABELLA INDICATORI CARTA DEI SERVIZI	13
TABELLA INDICATORI PRM	16
 SEZIONE III – GUIDA AI SERVIZI	 18
COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO	18
PARCHEGGI	20
SERVIZI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)	24
CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO	25
NUMERI UTILI	26
AREE COMMERCIALI	28
SERVIZI IN AEROPORTO	29
SUGGERIMENTI E RECLAMI	33
DIRITTI DEI PASSEGGERI	34

SEZIONE I

LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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;

- 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.

CERTIFICAT

CERTIFICADO

СЕРТИФИКАТ

認證證書

CERTIFICATE

RTIFIKAT



Italia

CERTIFICATO

Nr. 50 100 3858 Rev.010

SI ATTESTA CHE / THIS IS TO CERTIFY THAT

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

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

SEDE LEGALE E OPERATIVA:
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

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

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

UNI EN ISO 9001:2015

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

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

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

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

Validità / Validity

Dal / From: 2024-12-05

Al / To: 2027-12-04



SGQ N° 049A

Membro degli Accordi di Valutazione Reciproca
EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual
Recognition Agreements

Francesco Scarfata
Francesco Scarfata
Direttore Divisione Business Assurance
Business Assurance Division Manager

Data emissione /
Issuing Date
2024-12-02

PRIMA CERTIFICAZIONE / FIRST CERTIFICATION: 2004-01-22

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

LA POLITICA AMBIENTALE ED ENERGETICA

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

sistema integrato di gestione ambientale ed energetica, al fine di ottimizzarne le performance.

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

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

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

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

- il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di reati ambientali;
- mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'Aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

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

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

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

- mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

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

Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GESAP ha adottato metodologie di verifica e di audit del proprio Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico secondo norme UNI EN ISO 14001 e 50001.



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

78031_01/Agosto 2022/Versione 2.0



A. Grisard
A. Grisard, Presidente SQS

F. Müller
F. Müller, CEO SQS

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





Certificato

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



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

Sede certificata

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

Campo di applicazione

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

Base normativa

ISO 50001:2018

Sistema di gestione dell'energia

No. di reg. 52856
Pagina 1 di 1

Prima emissione 02.08.2022
Emissione corrente 02.08.2025
Data di scadenza 01.08.2028

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

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

8384_4MBx2021Version 1.4



SQS Italia S.r.l. - Via Vittor Pisani, 8 - 20124 Milano, Italia

SQS Italia S.r.l. è una società del gruppo SQS - Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e Management, sotto direzione e coordinamento di SQS Business Services GmbH

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

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.

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.



Resta confermato l'impegno di GESAP al raggiungimento della NET ZERO EMISSIONS BY 2050.



SEZIONE II – INDICATORI VALORIZZATI

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

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

Con riferimento all'anno 2025, nonostante la presenza di diversi cantieri di lavoro riguardanti la ristrutturazione e l'ammodernamento del Terminal, che potenzialmente incidono sulla percezione complessiva della qualità dei servizi aeroportuali, l'Aeroporto di Palermo ha registrato un ottimo grado di soddisfazione da parte dell'utenza, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, in cui sono riportati anche gli obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti per l'anno 2026.

In ottemperanza a quanto disposto dalla regolamentazione di riferimento, ed in particolare dalla Circolare ENAC GEN 02B, gli obiettivi 2026 degli indicatori di qualità relativi ai servizi ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) sono specificamente concordati con il Comitato degli Utenti Aeroportuali e le Organizzazioni che rappresentano i PRM, ed i target approvati da ENAC sono pubblicati sul sito www.aeroportodipalermo.it

Per la determinazione degli obiettivi di qualità 2026 si è tenuto conto dei lavori di ristrutturazione e ammodernamento dell'aerostazione che proseguiranno per tutto l'anno interessando ampie aree del Terminal, con possibili ripercussioni sulla percezione complessiva dei livelli di qualità dei servizi aeroportuali da parte dell'utenza.

TABELLA INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

INDICATORI OGGETTIVI E SOGGETTIVI CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	n. indic.	indicatore	unità misura	Risultato 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100,0%	96,50%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100,0%	98,50%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	74,49%	75,50%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	0,03	0,07
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	21'23"	18'20"
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	26'54"	25'30"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	3'50"	3'10"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,8%	97,00%
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	99,4%	98,50%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,8%	97,0%

Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,3%	97,50%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)	% pax soddisfatti	99,0%	98,00%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	99,9%	97,00%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,5%	97,00%
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,7%	97,0%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	95,6%	96,00%
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100,0%	100%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	98%	98,50%
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	95%
	20	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	99,6%	98,50%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	98,8%	98,50%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	97,1%	96,00%
Informazioni alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,7%	98,50%

	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	100,0%	98,0%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99,6%	97,00%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100,0%	99,00%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	100,0%	98,0%
Servizi sportello varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100,0%	97,00%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	14'56"	10'15"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,8%	97,00%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'57"	5'40"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,0%	98,00%
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,9%	98,00%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99,8%	98,00%

TABELLA INDICATORI PRM

INDICATORI PRM CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2025	Obiettivo 2026
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'24"	5'30
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'57"	6'50"
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'39"	1'39"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'54"	2'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	98.50%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	99,00%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle	100%	98,50%

		informazioni essenziali	informazioni essenziali		
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	98,50%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti	100,0%	98,50%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,00	0,00
Comfort in Aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	100%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	98,50%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,50%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	98,50%

	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	99,4%	98,00%
--	----	---	---------------------------------	--------------	---------------

SEZIONE III – GUIDA AI SERVIZI

COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

BUS

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

Da/per Palermo

Autolinee Prestia e Comandè: tel. +39 091 586351
<http://www.prestiaecomande.it> - info@prestiaecomande.it

Da/per Trapani

Segesta Autolinee: tel. +39 06 164160 www.segesta.it

Da/per l'Aeroporto di Trapani, Marsala, Mazara del Vallo, Salemi, Gibellina, e Campobello di Mazara, Castelvetrano, Partanna

Autoservizi Salemi: tel. +39 0923 981120 www.autoservizisalemi.it

Da/per Menfi, Sciacca e Ribera

Autolinee Gallo: tel. +39 091 6171141 www.autolineegallo.it

Da/per Agrigento e Porto Empedocle

Autolinee Sal: tel. +39 0922 401360 www.autolineesal.it

Da/per Catania – Messina – Enna

Autolinee SAIS: tel.+39 091 2776999 www.saisautolinee.it

Da/per Castellamare e San Vito Lo Capo.

Autoservizi Russo: tel.+39 06 164160 email: www.russoautoservizi.it

TRENO

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

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.

Per Informazioni:

Cooperativa Trinacria Taxi
Cooperativa Autoradio

Tel. +39 0916878
Tel. +39 0918481

TAXI SHARING

Presso la zona Arrivi sono ubicati 2 stalli per le autovetture che effettuano il servizio di taxi sharing. Le auto e gli stalli sono facilmente identificabili.

La tariffa fissa a passeggero è applicabile solo al raggiungimento di un minimo di 4 utenti. Il servizio è fornito dalla Cooperativa Radio taxi Trinacria e dalla Cooperativa Autoradio.

AUTONOLEGGI

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

Avis Budget Group	tel. +39 091 591684 -091 591654 puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it www.avisautonoleggio.it
Europcar	tel.+39 091 591688 www.europcar.it
Hertz /Thrifty/Dollar Fire Fly	tel.+39 091 213112 itpmo512@hertz.com www.hertz.it
Holiday Car Rental	tel.+39 091 591687 info@holidaycarrental.it/ puntaraisi@holidaycarrental.it www.holidaycarrental.it
Locauto Rent/Enterprise	tel. +39 091 7044013 palermo@locautorent.it www.locautorent.it
Maggiore Rent	tel.+39 091 591681 www.maggiore.it
Drivalia	Tel. +39 091 6511393 - +39 338 7828682 www.drivalia.com/it/ita/home
Sicily by Car	tel.+39 091 591250-091 6390111 3489014624 palermoapt@sbc.it www.autoeuropa.it

Sicily Rent Car	tel. +39 091203374 pmoapt@sicilyrentcar.it www.sicilyrentcar.it
GoldCar Rental	tel. +39 091 591414 pmo@goldcar.com www.goldcar.com
Noleggiare Happy Rent	tel. +39 091 8680510 +39 3247944010 palermo@noleggiare.it www.noleggiare.it
Italy Car Rent	tel.+39 091 7773536-3317457961 www.italycarrent.com
SIXT	tel.+39 02 94757979 +39 091 7044087 www.sixt.it
AUTOVIA S.R.L.	tel.+39 091 8694268 www.autovia.it

PARCHEGGI

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

In totale i posti auto disponibili sono n.1103

Il pagamento può essere effettuato:

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

- alla cassa presidiata H24

Infoline +39.0917020200

Ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) in partenza sono riservati n. 37 parcheggi auto ubicati in area dedicata di fronte il Terminal arrivi, accessibile da ZTC (zona a traffico controllato) e raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica stradale. La sosta in quest'area è riservata esclusivamente ai titolari di contrassegno CUDE (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012).

A tutela degli spazi riservati, la Polizia Municipale di Cinisi sanziona e fa rimuovere i veicoli che non rispettano il codice della strada e quelli che non espongono in maniera ben visibile all'intero del veicolo il CUDE originale e in corso di validità. I mezzi rimossi vengono ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento. Maggiori informazioni dedicate ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) sono presenti nella sezione dedicata di questa carta dei servizi e sul sito www.aeroporto dipalermo.it/parcheeggi.

Qualora i posti riservati siano tutti occupati, l'utente potrà fruire del parcheggio gratuito negli altri stalli presenti al Parcheggio P2, esponendo in maniera ben visibile all'interno del veicolo il CUDE originale e in corso di validità del disabile/PRM.

La Disability Card non fornisce automaticamente diritto a parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu. Solo il contrassegno speciale, esposto visibilmente, garantisce la sosta gratuita

P1 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

Dispone di 240 posti auto situati a circa 600 metri dal Terminal.

Di seguito sono riportate le tariffe vigenti al momento della pubblicazione della presente carta dei servizi.

Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito www.aeroporto dipalermo.it.

TEMPO	TARIFFA
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 12 h	€ 8.00
Da 12 h a 24 h	€ 13.00
Fino a due giorni	€ 25.00
Fino a tre giorni	€ 35.00
Fino a quattro giorni	€ 45.00
Fino a cinque giorni	€ 55.00
Fino a sei giorni	€ 65.00
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 65.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€10.00 da aggiungere alla tariffa special
<u>Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti</u>	

P2 – PARCHEGGIO TERMINAL (NON CUSTODITO)

Dispone di 432 posti auto situati di fronte il Terminal.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 1 h	€ 3.00
Da 1 h a 2 h	€ 6.00
Da 2 a 3 h	€ 8.00
Da 3 a 12 h	€ 10.00
Da 12 a 18 h	€ 16.00
Da 18 a 24 h	€ 18.00
Ogni 12 h successive o frazione	€ 9.00
<u>Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento: 30 minuti</u>	

P3 – PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

Dispone di 180 posti auto situati a 700 metri dal Terminal.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino ad 15 minuti	€ 0.00
Fino a 12 h	€ 7.00
Da 12 h a 24 h	€ 10.00
Fino a 2 giorni	€ 18.00
Fino a 3 giorni	€ 26.00
Fino a 4 giorni	€ 36.00
Fino a 5 giorni	€ 44.00
Fino a 6 giorni	€ 52.00
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 55.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€ 8.00 da aggiungere alla tariffa special

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

PARCHEGGIO COPERTO PREMIUM

Il parcheggio Premium *Car Valet*, situato di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 191 posti auto dedicati all'utenza business che consegna la propria vettura ad un operatore presente H24 e la ritira nell'ora e nel giorno stabilito (anche dietro prenotazione).

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

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

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

Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito www.aeroporto dipalermo.it.

Tempo	Tariffa
Fino ad 1 ora	€ 4.00
Fino a 2 ore	€ 6.00
Fino a 3 ore	€ 10.00
Fino a 12 ore	€ 15.00
Fino a 18 ore	€ 18.00
Fino a 24 ore	€ 22.00

P4 - PARCHEGGIO VIP

Parcheggio Scoperto "VIP" Adiacente al Terminal - Piano Partenze - Area Check-in.

dispone di 60 posti auto

Tempo	Tariffa
Fino ad 1 ora	€ 4.00
Fino a 2 ore	€ 8.00
Fino a 3 ore	€ 11.00
Fino a 12 ore	€ 14.00
Fino a 18 ore	€ 22.00
Fino a 24 ore	€ 25.00

Per eventuali aggiornamenti verificare sul sito www.aeroporto dipalermo.it.

SOSTA BREVE - KISS & FLY

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

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

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

Il Regolamento Comunitario Europeo n. 1107/2006 fissa i principi che tutelano i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM), attribuendo alle società di gestione la responsabilità dei servizi di assistenza gratuita negli aeroporti europei.

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

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

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

Per ricevere l'assistenza

Al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza occorre dichiarare alla compagnia aerea o alla propria agenzia di viaggio la necessità di assistenza speciale, specificando la tipologia dell'assistenza richiesta, al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali.

La compagnia aerea comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto e provvederà ad informare tutti gli scali coinvolti dall'itinerario.

Servizi dedicati

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

Parcheggi auto riservati ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)

I parcheggi auto riservati ai PRM in partenza, per un totale di n. 37 stalli, sono ubicati in area dedicata fronte il Terminal arrivi, accessibile dalla ZTC (zona a traffico controllato) e raggiungibile seguendo l'apposita segnaletica stradale.

La sosta in quest'area è riservata esclusivamente ai titolari di contrassegno CUDE (contrassegno unificato disabili europeo d.p.r. 151/2012).

A tutela degli spazi riservati, la Polizia Municipale di Cinisi sanziona e fa rimuovere i veicoli che non rispettano il codice della strada e quelli che non espongono in maniera ben visibile all'intero del veicolo il CUDE originale e in corso di validità. I mezzi rimossi vengono ricoverati all'interno del parcheggio a pagamento.

Qualora i posti riservati siano tutti occupati, l'utente potrà fruire del parcheggio gratuito negli altri stalli presenti al Parcheggio P2, esponendo in maniera ben visibile all'interno del veicolo il CUDE originale e in corso di validità del disabile/PRM.

La Disability Card non fornisce automaticamente diritto a parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu. Solo il contrassegno speciale, esposto visibilmente, garantisce la sosta gratuita

Maggiori informazioni specifiche dedicate ai passeggeri PRM sono presenti sul sito <https://www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/assistenze-speciali/>

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

CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO

Al momento della prenotazione:

- prendere visione delle informazioni circa i documenti richiesti e le norme di compagnia che regolano i limiti imposti per le dimensioni ed il peso dei bagagli da stiva e a mano ed accertarsi che siano corredati di un'etichetta nominativa;
- richiedere per tempo l'assistenza speciale per passeggeri con disabilità o ridotta mobilità e per minori non accompagnati;
- verificare le norme di trasporto stabilite dal vettore per le donne in stato di gravidanza;
- comunicare la presenza di animali: ogni compagnia stabilisce regole diverse sulla modalità di trasporto degli animali; in ogni caso si dovrà utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni (per informazioni precise, consultare i siti ufficiali della compagnia aerea di riferimento);
- per il trasporto di armi e munizioni, le norme applicate variano a seconda della compagnia con cui si viaggia;

- arrivare in aerostazione con buon anticipo, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea e consultare i sistemi informativi per individuare il banco accettazione in cui il monitor espone la compagnia aerea con la quale si viaggia;
- visionare i pannelli informativi disposti da ENAC in merito al divieto di trasporto di liquidi e prodotti nel bagaglio a mano e nel bagaglio da stiva per motivi di sicurezza;
- per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano, si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea;
- nella fase dei controlli di sicurezza ai varchi, tenere a disposizione la carta di imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza, depositare nella macchina radiogena tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici che possano essere rilevati dal metal detector (monete, chiavi, cinture, cellulare, ecc.): ulteriori informazioni sull'iter dei controlli di sicurezza sono visionabili nei monitor posti in prossimità dei varchi al secondo piano-Area Imbarchi;
- per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire.

Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:

www.aeroportodipalermo.it

www.poliziadistato.it

www.viaggiaresecuri.it

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella **sezione passeggeri del sito ENAC**: www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri

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

NUMERI UTILI

Enti Pubblici Aeroportuali

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

Forze dell'Ordine e di Pronto Intervento

Carabinieri	tel.	+39 091 7020307 / +39 091 25028
Guardia di Finanza	tel.	+39 091 7020126 / +39 091 591694
Polizia di Frontiera	tel.	+39 091 7020352 / +39 091 6525211

Vigili del Fuoco	tel. +39 091 7020792 /+39 091 6520092
Polizia Penitenziaria	tel. +39 091 7020715
Corpo Forestale dello Stato	tel. +39 091 591409/+39 91 7020353

Uffici GESAP

Centralino	tel. +39 091 7020111
Numero Verde	tel. 800541880
Ufficio Informazioni	tel. +39 091 7020273
Cassa Parcheggio	tel. +39 091 7020200/7044019
Ufficio Pass aeroportuali	tel. +39 091 7020710/724
Sito internet	www.aeroportodipalermo.it
Customer Service GESAP	email customerservice@gesap.it

Assistenza Bagagli

Altre Compagnie (c/o GH Palermo 12.00/16.00)	tel. +39 091 7020315
ASC Handling	tel. +39 347 3859374
Magazzino Lost & Found	tel. +39 091 7020218

Informazioni aeroporto:

Website www.aeroportodipalermo.it - tel. +39 091 7020273

Compagnie Aeree

Aegean Airlines	tel. +30 210 6261000	
Aeroitalia	tel. +39 06 9837 9084	
Air France	tel. 238591272	
Air Dolomiti	tel. 0452886140	
Air Serbia	tel. +39 066810034	
Austrian Airlines	tel. 0289634296	int. +43517661061
British Airways	tel. 0269633602	
Danish Air Transport (DAT)	tel. 0289608820	
Easy Jet	tel. 800 582666	
Easy Jet Switzerland	tel. tel. 0848282828	
Eurowings	tel. 199257013	int. +491806320320
Ita Airways	tel. 892010	
Iberia	tel. +39 02 913 87 051	
Jet2.com	tel. 199 404 023	
KM Malta Airlines	tel.	Int. +356 2135 6000
Lufthansa	tel. 0899198000	
Luxair	tel.	int. +3522456-1
Neos	tel. 0331232833	
Norwegian	tel. +39 064802756	
Ryanair Limited	tel. 800582717	
SAS Scandinavian Airlines	tel. +39 06 99748015	int. +46 87974000
Sky Alps	tel. +39 0471 060950	
Swiss	tel.	int.+41445111447
Tuifly Belgium	899032031	
Tunisair express	tel. +39 0916111845	int.+390642113262

Turkish Airlines 63	tel.	06 99749849/800599111	int. ++90 212 463 63
Transavia	tel.	899009901	int.+35227002728
Transavia France	tel.	899009901	int.+35227002728
United Airlines	tel.	02-6963-3256	1-800-537-8885
Volotea	tel.	8958954404	
Vueling Airlines	tel.	199 206 621	
Wizz Air	tel.	0036 1677 7521	

AREE COMMERCIALI

Piano Terra - Area Arrivi Land side

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

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

Primo Piano – Aree Check-in Land side

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

Secondo piano: Hall Partenze Land side

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

La Braciera – Pizzeria, Ristorante.
Tel. +39 3493051462

Pasticceria Palazzolo - Pasticceria siciliana.
Tel. +39 091 212176

MC2 Saint Barth – Fashion.
Tel. +39 091 6515815

Yamamay
Tel. +39 091 2710976

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

Farmacia del Varco
Tel. +39 3337774333

Primo Piano – Sala imbarchi Air side

Spinnato - Bar Caffetteria, Snack dolci e salati.
091 7044021

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

Secondo piano: Sala Imbarchi Air side

Discovery Sicily-Souvenirs, prodotti di pasticceria tipica Siciliana

Aelia - Duty Free – souvenirs, tabacchi duty free, profumi, accessori moda, prodotti di pasticceria e gastronomia locale, liquori, vini, gadgets, prodotti fine food, cosmetici, valigeria, travel essential, alcolici e super alcolici, etc.
Tel. +39 091 7020593.

Relay – edicola, tabacchi, souvenirs e gadget.

I Banchi – Bar Caffetteria, Snack dolci e salati, Ristorante.
Tel. +39 091 7044164

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

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

SERVIZI IN AEROPORTO

SPORTELLI BANCOMAT

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

Western Union - in area arrivi riconsegna bagagli.

Forexchange

Cambio Valuta – Area Arrivi Land side

BAR e RISTORAZIONE

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

AREA FUMATORI

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

WORK AREA

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

PRIMA VISTA LOUNGE

Orario:

Lunedì – Giovedì 05,30 – 20,30;

Venerdì – Domenica 05,30 – 21,30

Servizi: Buffet, informazioni sui voli, toilette, area condizionata, accesso disabili

Ubicazione: 1° piano del Terminal in prossimità dell'area check-in B

INFORMAZIONI TURISTICHE

Città Metropolitana di Palermo Direzione Turismo

Piano terra / Area Arrivi

Orario: 7,30 – 19,30 dal Lunedì al Venerdì; sabato domenica e festivi chiuso.

Tel. +39 091591698

e-mail: aeroporto.puntaraisi@gmail.com

INFORMAZIONI AEROPORTUALI /INFOPOINT

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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

[Trasporto in cabina](#)

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.

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

Trasporto nel bagagliaio

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.

Cani per non vedenti

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

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

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

NUMERO VERDE GESAP

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

SITO INTERNET

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

SERVIZIO WI-FI

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

Come connettersi:

1. attivare il Wi-Fi sul vostro dispositivo;
2. scegliere la rete "HOT SPOT GESAP" e cliccate su "connetti",
3. avviare il browser;
4. sarete automaticamente indirizzati alla pagina di accoglienza di GESAP;
5. per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI.

PUNTI DI RICARICA CELLULARI E LAPTOP

Nelle sale imbarchi, nell'area 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.

OGGETTI SMARRITI

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

Telefono: +39 091 7020454

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

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

Email: oggettismarriti@gesap.it

Il ritiro degli oggetti è possibile dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 15.00 previo appuntamento da concordare via e-mail.

Le modalità di restituzione saranno comunicate esclusivamente ai legittimi proprietari.

TERMINAL CARGO

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

E-mail: cargoservice@gesap.it

VARCO FAST TRACK

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

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

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

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

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

VARCO SPECIAL SECURITY TRACK

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 04.00 alle ore 21.30.

Secondo le vigenti procedure di security, possono accedere al transito ed ai controlli di sicurezza attraverso il Varco "Special Security Track – CATEGORIE AUTORIZZATE", le seguenti categorie di passeggeri:

- PRM (Passeggeri a ridotta mobilità)
- Portatori di dispositivi medici (pace maker, valvole e defibrillatori cardiaci, dispositivi acustici) e donne in stato di gravidanza (con documentazione medica al seguito)
- Personale sanitario – equipe mediche per trasporto farmaci, presidi medici, organi e altri articoli speciali, a ciò espressamente autorizzati (da Polizia e/o compagnia aerea);
- Personale diplomatico
- Passeggeri di Aviazione Generale
- Gruppi organizzati (es scolaresche in visita, squadre sportive, ospiti di eventi) ove autorizzati e accompagnati da Forze dell'Ordine o dalle Funzioni Responsabili GESAP
- Minori di anni 12 non accompagnati
- Personalità appartenenti a Forze di Polizia, Forze Armate, ENAC o aventi cariche politiche / istituzionali (es. Parlamentari, ex Ministri del Governo, rappresentanti di Enti e Autorità pubbliche, in partenza per ragioni di servizio che si qualifichino all'ingresso con titolo/tesserino o siano accompagnati dal referente aeroportuale della Forza di Polizia/Ente di appartenenza o da referenti responsabili del Gestore)
- Personale appartenente alle Forze dell'Ordine che viaggia armato e che debba effettuare le operazioni di denuncia dell'arma di ordinanza al seguito, previa esibizione della carta di imbarco riportante la dicitura WAM.

FAMILY LANE

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

SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

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

- accedendo alla sezione dedicata all'interno del sito web di seguito specificato www.aeroportodipalermo.it/guida-del-passeggero/customer-care/
- scrivendo al servizio Customer Service GESAP via email all'indirizzo di seguito specificato customerservice@gesap.it
- tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi 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.

DIRITTI DEI PASSEGGERI

Tutte le informazioni relative ai diritti dei passeggeri sono disponibili sul sito ENAC: www.enac.gov.it/passeggeri

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