

2016

**CARTA DEI SERVIZI**

*Service charter*



**AEROPORTO  
DI PALERMO**

## L'AEROPORTO FALCONE BORSELLINO

Anche nel 2015 è proseguito il processo di trasformazione e riqualificazione dell'Aeroporto "Falcone Borsellino" di Palermo con l'immutato obiettivo di far assolvere allo scalo, sempre più e meglio, la funzione di qualificato "gate di ingresso" al territorio dell'isola, ed essere quindi sempre in grado di garantire elevati standard di sicurezza di comfort e di qualità dei servizi, nel rispetto dell'ambiente e soprattutto nel rispetto dei diritti dei suoi passeggeri.

### I NUMERI DELL'AEROPORTO FALCONE BORSELLINO:

Superficie Terminal (*)	23.143*
Passeggeri (voli commerciali)	4.892.304
Movimenti aeromobili (voli commerciali)	39.384
Piste	2
Piazzole aeromobili (cat. ICAO)	30 (cat. C) +2 (cat. B)
Pontili d'imbarco	7

\*aree disponibili per il pubblico

l'ampliamento del piazzale aeromobili con positive ricadute in termini di safety e della capacità ricettiva dell'aeroporto; sono stati completati i lavori di realizzazione della nuova centrale tecnologica in air side che consentirà l'alimentazione di energia elettrica, termica ed idrica in tutto il sedime aeroportuale, permettendo l'ottimizzazione di tutti i consumi.

Inoltre, è stato completato il nuovo centro direzionale – Palazzina Servizi – in cui trovano spazio tutti gli uffici del gestore ed Enac, con conseguente disponibilità di ulteriori spazi presso il terminal da destinare alla realizzazione di nuovi servizi per l'utenza.

L'Aeroporto Falcone Borsellino è stato interessato anche nel corso del 2015, da una serie di importanti interventi alle infrastrutture, funzionali al miglioramento continuo del livello dei servizi e della safety aeroportuale.

In particolare nell'anno in argomento è stato aperto al pubblico il nuovo ristorante nella hall partenze, restituendo così uno spazio molto più confortevole oltre che un servizio più diversificato; è stato realizzato

## SEZIONE I: LA SOCIETÀ DI GESTIONE

## GESAP IL GESTORE AEROPORTUALE

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente  
Dr. **Fabio Giambone**

Vice Presidente  
Dr. **Giuseppe Todaro**

Amministratore Delegato  
Dr. **Giuseppe Mistretta**

Consiglieri  
Ing. **Giovanni Scalia**  
Dr. **Cleo Li Calzi**

### COLLEGIO SINDACALE

Presidente  
Dr. **Aniello Castiello**

Componenti:  
Dr. **Paolo Ancona**  
Dr. **Andrea Bonelli**  
Dr. **Francesca Di Stefano**  
Dr. **Calogero Guagliano**

Gesap, Gestore dell'Aeroporto dal 1984, è una società per azioni il cui capitale, di 66.850.026,85 euro, interamente versato, è ripartito tra la Provincia di Palermo, il Comune di Palermo, la Camera di Commercio di Palermo, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.

La Società progetta, realizza e gestisce aree, infrastrutture ed impianti dello scalo, dei quali cura ogni necessaria implementazione e manutenzione fornendo, altresì, i servizi centralizzati, i servizi di vigilanza e sicurezza nonché le facilities commerciali.

Certificata da TUV Italia dal 2004, secondo norma ISO 9001:2008, per la Qualità dei Servizi, Ges.a.p. ha ottenuto il rinnovo della certificazione nel dicembre 2015.

Nel dicembre 2008 Ges.a.p. ha anche conseguito la Certificazione Ambientale ai sensi della norma ISO 14001:2004, la cui validità è stata riconfermata dalla società di certificazione CERMET, da ultimo, nel novembre 2015.



## LA CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Passeggero, Gentile Utente,*

la GESAP spa, in qualità di gestore dell'Aeroporto Falcone Borsellino, è lieta di presentare la nuova edizione della Carta dei Servizi 2016, in conformità a quanto previsto dalla Circolare Enac Gen-06, quale strumento di informazione per i passeggeri sui livelli di qualità del servizio assicurati dall'Aeroporto di Palermo.

Nell'ambito del sistema di gestione Qualità aziendale e dell'ormai consolidato percorso di miglioramento intrapreso, la Carta dei Servizi offre un quadro chiaro, dettagliato e dinamico dei livelli di qualità offerti nell'erogazione dei servizi.

L'importanza attribuita alla qualità del servizio ed alla soddisfazione dei passeggeri è altresì attestata dall'impegno di Ges.a.p. a trattare secondo tempi e modalità prestabiliti, tutti i reclami ed i suggerimenti ricevuti che rappresentano utili elementi per il miglioramento del servizio e della crescita dell'Aeroporto.

La Carta dei Servizi – predisposta seguendo le Linee Guida pubblicate dall'Enac – presenta i dati relativi ad una serie di indicatori di Qualità che descrivono e misurano la performance dell'Aeroporto nel suo complesso, il grado di soddisfazione degli utenti e dei livelli di efficienza dello scalo, attraverso rilevazioni di tipo oggettivo e soggettivo.

**I servizi aeroportuali sono erogati nel rispetto di fondamentali principi relativi a:**

- eguaglianza ed imparzialità, garantita con l'accessibilità alle infrastrutture aeroportuali a tutti i passeggeri indipendentemente da sesso, nazionalità, razza, lingua, religione ed opinione;
- continuità, assicurata attraverso il coordinamento delle varie attività al fine di garantire la piena operatività dello scalo;
- partecipazione, attuabile soprattutto attraverso una buona comunicazione con il passeggero ed in generale, con tutti gli utilizzatori della struttura aeroportuale;
- efficienza ed efficacia, dei processi produttivi attuati, nell'ottica del miglioramento continuo del sistema aeroporto.

Le indagini (rilevazioni oggettive e soggettive) e le relative elaborazioni statistiche per la presente carta dei servizi, sono state espletate da una società esterna, specializzata e certificata ISO.9001:2008, per la specifica attività di : indagini di customer satisfaction e monitoraggio carta dei servizi.

## POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



L'aeroporto Falcone Borsellino di Palermo è una realtà in continua evoluzione, impegnata nel miglioramento dei vari servizi offerti ai passeggeri. In tale ottica si inquadra la ricerca della continua ottimizzazione delle performance ambientali, attraverso il contenimento degli impatti derivanti dalle attività aeroportuali (consumi di acqua, aria, energia, rumore, rifiuti). Relativamente ai consumi idrici, l'implementazione del sistema di gestione ambientale ha consentito un loro costante graduale miglioramento, con significativa riduzione degli sprechi.

Riguardo alla qualità dell'aria, in applicazione delle normative di riferimento sull'impatto ambientale delle emissioni di CO2, nel corso del 2015 è stato presentato apposito Piano di Azione nel rispetto delle linee guida ICAO. Si è proceduto alla individuazione delle fonti e relativo controllo delle emissioni di anidride carbonica, sia quelle dirette sia quelle indirette, attraverso l'ampio coinvolgimento degli operatori aeroportuali.

Una significativa riduzione del consumo di energia elettrica si è realizzata grazie ad una migliore gestione degli impianti e delle strutture da parte di GESAP.

La gestione dei rifiuti viene svolta nel rispetto della normativa vigente in materia ambientale. Sono state realizzate apposite aree ed un'isola ecologica dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti che permettono agli enti ed operatori aeroportuali, sensibilizzati mediante una sintesi della raccolta differenziata con in evidenza i passaggi più significativi, di ottimizzare il processo di smaltimento diversificato presso le pubbliche discariche autorizzate.

In ambito aeroportuale, il rumore rappresenta il fattore ambientale maggiormente avvertito dalla popolazione limitrofa. Al fine di ridurre l'impatto acustico, GESAP, in accordo con le autorità, ha effettuato una mappatura acustica ed identificato tre zone concentriche dove installare 5 centraline di rilevamento.

Il Sistema di Gestione Ambientale è periodicamente oggetto di verifiche interne ed esterne volte a mantenere l'impegno assunto nel coinvolgere gli operatori aeroportuali attraverso dettagliata reportistica inerente i processi ambientali ed energetici dell'aeroporto.

## SEZIONE II

# INDICATORI VALORIZZATI

Gli indicatori riportati dalla Carta consentono nel loro complesso di valutare il livello di qualità, rilevato e/o percepito, dei servizi offerti ai passeggeri nel corso del 2015, anno di riferimento per la presente edizione.

Per conseguire tale risultato ci si avvale, secondo la metodologia Enac, di:

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

Rispetto agli impegni assunti, l'Aeroporto di Palermo ha fatto registrare nel 2015 una performance complessiva con risultati più che soddisfacenti in buona parte dei servizi soggetti a monitoraggio e decisamente buoni per alcuni di essi. In particolare riguardo a Pulizie e Condizioni Igieniche, Sicurezza Personale e Patrimoniale, Comfort nella permanenza in aeroporto. Di rilievo è l'inversione del trend fatto registrare dalla percezione che gli utenti hanno circa "Funzionalità e Pulizia delle Toilette" e "Pulizia in aerostazione". Il dato, certamente positivo, è riferibile ai molti correttivi già attivati da tempo nel comparto, entrata in servizio di nuove unità, sostituzione di componenti di arredi e dotazioni, installazione di nuova impiantistica, incrementato impegno di personale con presidi fissi.

Al contrario, Percezione su Postazioni ricarica cellulari e laptop e Sito web di facile consultazione si attestano su livelli inferiori di gradimento.

In conclusione, con riferimento alle rilevazioni soggettive (qualità percepita), su 24 indicatori monitorati, 8 registrano un livello di soddisfazione superiore al 93%, tra cui 3 con percentuali uguali o superiori al 95%. Undici indicatori, pur non raggiungendo i livelli sopra menzionati, hanno comunque superato i target prefissati.

Mediamente allineati agli standard promessi, i valori espressi dagli indicatori oggettivi (tempi di servizio) con buona performance per le attese ai controlli di sicurezza e valori non allineati relativamente alla riconsegna del 1° ed ultimo bagaglio e Puntualità complessiva dei voli.

# LA SICUREZZA DEL VIAGGIO



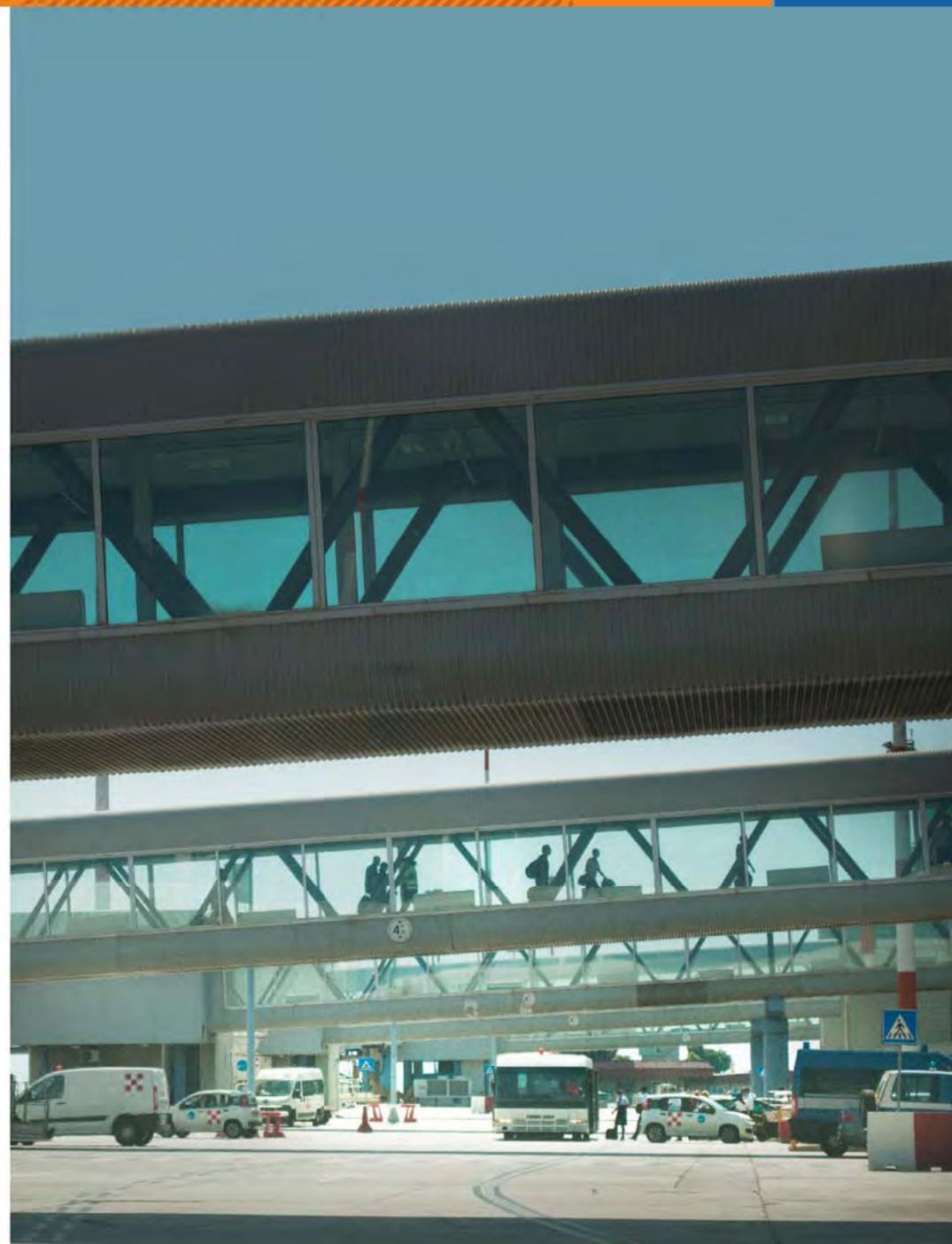
Indicatore	Unità misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	91,5%	92%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	94,3%	95%

## REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	79,88%	85%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione /1.000 pax in partenza	0,24	0,20
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	22'58"	18'55"
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	30'34"	26'40"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	3'10"	2'56"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	95,1%	92%

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	92,3%	90%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	95,2%	90%





## COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO



Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	84,5%	90%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori)	% pax soddisfatti	92,8%	90%
Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	93,1%	92%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	93,1%	90%

## SERVIZI AGGIUNTIVI

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	83,4%	88%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	72,5%	88%
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	98%	98,10%
Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	82,2%	83%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	87,6%	88%





## INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA



Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	81,4%	90%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	92,1%	90%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	92,1%	93%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	93,7%	94%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	92,6%	93%

## SERVIZI SPORTELLI VARCO

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	85,9%	87%
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12'.14"	11',00
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	92,9%	93,5%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'.15"	5'45"
Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96,7%	96,%

## INTEGRAZIONE MODALE

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	91,5%	92%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	93,7%	94%



### SEZIONE III

## PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ



A seguire vengono rappresentati gli standard di qualità definiti dal gestore in collaborazione con il Comitato degli Utenti Aeroportuali e le Organizzazioni che rappresentano i PRM.

In ottemperanza a quanto disposto dalla Circolare Enac Gen 02a, gli standard di qualità approvati sono pubblicati sul sito [www.aeroportopalermo](http://www.aeroportopalermo) nella sez. Assistenze Speciali.



# Sala Amica PRM

## Sala Assistenze Speciali



## EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
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	5'	9'50"
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	5'	9'
Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passaggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'36"	4'
Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passaggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'	4'

## SICUREZZA

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	95%	96%

## PRM: PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

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

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

La G.E.S.A.P. si impegna a erogare il servizio per 365 giorni all'anno in concomitanza dei voli.



## PER RICEVERE L'ASSISTENZA

Occorre dichiarare alla compagnia aerea o alla propria agenzia di viaggio la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza, specificando le modalità dell'assistenza richiesta al fine di consentire agli addetti di fornire il servizio nei tempi e nei modi ottimali. 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 potranno raggiungere direttamente la Sala riservata alle assistenze speciali, ubicata al primo piano dell'aerostazione, oppure richiedere di essere accompagnati dal Personale dedicato, comunicando la propria presenza a mezzo degli apparati di segnalazione/comunicazione collocati esternamente all'aerostazione, in prossimità della Sala Assistenze Speciali ed in corrispondenza dei posti auto H all'interno del parcheggio auto.

Eventuali segnalazioni di disservizi e/o reclami possono essere inoltrati a Ges.a.p. S.p.a. — Aerostazione "Falcone Borsellino" — 90045 Cinisi (Palermo), via posta, a mezzo fax al numero +39 091 7020720, via mail: [customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it); tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami, o sul sito [www.gesap.it](http://www.gesap.it)



## INFORMAZIONI IN AEROPORTO



Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	95%	96%
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	95%	96%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	95%	96%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	95%	96%

## COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI



Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	0

## COMFORT IN AEROPORTO

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	95%	96%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	95%	96%

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatore	Unità di misura	Risultato 2015	Obiettivo 2016
Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato alla assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	95%	96%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	95%	96%





SEZIONE III

## GUIDA AI SERVIZI



- COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO
- PARCHEGGI
- MAPPA DEL TERMINAL
- SERVIZI AI PRM (PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ)
- CONSIGLI UTILI PER IL PASSEGGERO
- NUMERI UTILI
- SERVIZI IN AEROPORTO
- SUGGERIMENTI E RECLAMI

## ARRIVARE IN AEROPORTO

### IN BUS

#### DA/Per PALERMO

**AUTOLINEE PRESTIA E COMANDÈ** tel. +39 091 586351 fax 091 581241 (<http://www.prestiaecomande.it/>) [info@prestiaecomande.it](mailto:info@prestiaecomande.it)

**Dall'aeroporto verso Palermo:** prima corsa alle 5.00, dalle 6,30 ogni mezz'ora e ultima alle 00.15

Itinerario: Aeroporto, Via Belgio 2, via A. De Gasperi 82, via Croce Rossa 56, via Libertà 106 (angolo viale Lazio), via Libertà 80, via Libertà (angolo via Notarbartolo), via Libertà 42 (piazza Croci), Politeama, via E. Amari 8, Stazione Centrale.

**Da Palermo verso l'aeroporto:** prima corsa ore 4.00 ogni mezz'ora e ultima alle 22.30

Itinerario: Palermo (Stazione Centrale), via Emerico Amari 5 (Porto), Politeama (Pzza R. Settimo, 18) Via Libertà 45 (Piazza Croci), Via Libertà 95 (dopo piazza A. Gentili), via Libertà 171 (angolo via Rutelli), via Libertà 203 (angolo viale Lazio), via Croce Rossa 125 – Via A. De Gasperi 187, via Belgio 25, Aeroporto.

Servizio attivo tutti i giorni, festivi compresi.

Tariffa: € 6,30 andata/ritorno € 11,00 il biglietto è acquistabile on line, sul sito [www.prestiaecomande.it](http://www.prestiaecomande.it) e da APP scaricabile da Google Play o AppStore, a bordo del bus, in aeroporto presso la biglietteria in Area Arrivi sosta bus.

#### DA/Per TRAPANI

**SEGESTA** Autolinee tel. +39 091 342525 opp +39 06164160 [www.interbus.it](http://www.interbus.it)  
Tempo di percorrenza: 1H10'

Dall'Aeroporto a Trapani orari 12:30-19:30 (corse invernali)  
Fermate: via Fardella - via Marsala – Via Mazzini – Trapani Porto.  
Da Trapani all' Aeroporto orari 10:45-16:45 (corse invernali)  
Anche Domenica e festivi.

Tariffa: € 10,00 (sul bus) , € 8,00 (on line), € 9,00 (biglietteria Trapani)

#### DA/PER MENFI, SCIACCA E RIBERA

**AUTOLINEE GALLO** tel. +39 091 6171141 [www.autolineegallo.it](http://www.autolineegallo.it)  
Tempo di Percorrenza 2H20 per Ribera/01H50 per Sciacca/01H20 per Menfi-  
Dall'aeroporto Partenza per Menfi, Sciacca e Ribera alle 14.50  
Da Ribera 05:30-12:00/Da Sciacca 06:00-12:30/ Da Menfi 06:30-13:00  
per l'aeroporto. Eccetto Domenica e festivi.

Tariffa : Per Menfi € 9,30 (A/R € 14,80), per Sciacca € 10,30 ( A/R € 16,40),  
per Ribera € 11,30 (A/R € 18,10) Il biglietto è acquistabile solo a bordo del bus.

#### DA/PER AGRIGENTO E PORTO EMPEDOCLE

**AUTOLINEE SAL** tel. +39 0922 401360 [www.autolineesal.it](http://www.autolineesal.it)  
Tempi di percorrenza 2h40 per Agrigento-3h00 per Porto Empedocle  
Dall' Aeroporto ad Agrigento/Porto Empedocle orari 11:00-14:00-19:45  
Da Porto Empedocle 06:00-08:15-14:30/Da Agrigento 06:20-08:35-14:50  
Dal Lunedì al Sabato.

Tariffa : € 12,60 il biglietto è acquistabile solo a bordo del bus.

## IN TRENO

Per informazioni sui collegamenti ferroviari, visita il sito  
[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

## IN 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 Tel. +39 0916878  
Cooperativa Autoradio Tel. +39 091513311

### Tariffe da Palermo per l'aeroporto e viceversa:

Michelangelo / Lazio	€ 35
Calatafimi /Corso V. Emanuele	€ 40
Stazione Centrale / Brancaccio	€ 45

## TAXI SHARING

Presso la zona Arrivi, sono ubicati 2 stalli per le autovetture che effettuano il servizio di taxi sharing.

Le auto e gli stalli sono facilmente identificabili.  
La tariffa di 8 euro a passeggero sarà applicata solo al raggiungimento di un minimo di 4 utenti.

Il servizio è fornito dalla

**Cooperativa Radio taxi Trinacria** +39 091 6878  
e dalla **Cooperativa Autoradio** +39 091 8481.



## CAR SHARING



### L'aeroporto di Palermo aderisce al servizio Car Sharing Palermo.

Presso la zona Arrivi dell'Aeroporto, precisamente all'interno dell'area di parcheggio a pagamento e in prossimità dell'uscita pedonale dell'area arrivi dell'aerostazione, è attivo un punto di ritiro e consegna delle auto in car sharing con 06 piazzole di sosta, evidenziati con logo. Il cliente, che ha effettuato la prenotazione, dovrà presentarsi alla Cassa Parcheggio Quick Parking per ritirare l'auto. Per prenotazioni standard consultare il sito [www.carsharingpalermo.it](http://www.carsharingpalermo.it) oppure mediante call center al numero **848/810000** (attivo 24 ore su 24) e ai numeri **348/9791520** e **348/7713871**.

Per prenotazioni da/per Aeroporto inviare richiesta via mail a [m.marchese@amat.pa.it](mailto:m.marchese@amat.pa.it)

## AUTONOLEGGI

<b>Avis Budget Group</b>	tel. +39 091 591684 - fax + 39 091 591654 <a href="mailto:puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it">puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it</a>
<b>Europcar</b>	tel. +39 091 591688 <a href="http://www.europcar.it">www.europcar.it</a>
<b>Hertz /Thrifty/Dollar</b>	tel. +39 091 213112 <a href="mailto:itpmo512@hertz.com">itpmo512@hertz.com</a>
<b>Holiday Car Rental</b>	tel. +39 091 591687 <a href="mailto:puntaraisi@holidaycarrental.it">puntaraisi@holidaycarrental.it</a>
<b>Locauto Rent/Enterprise</b>	tel. +39 091 7044013 <a href="mailto:palermo@locauto-rent.it">palermo@locauto-rent.it</a>
<b>Maggiore Rent</b>	tel. +39 091 591681 fax +39 091 6525010 <a href="mailto:palermo.pap@maggiore-rent.it">palermo.pap@maggiore-rent.it</a>
<b>Sixt</b>	Tel. +39 091 6511393- +39 3387828682 Fax + 39 091 3525007 - <a href="mailto:pa.vitello@sixt.it">pa.vitello@sixt.it</a>
<b>Sicily by Car</b>	tel. +39 091 591250 - fax +39 091 591680 <a href="mailto:palermoapt@sbci.it">palermoapt@sbci.it</a>
<b>Sicily Car Rental SC Group</b>	tel.- fax +39 091 214440 <a href="mailto:pmoapt@sicilycarrental.it">pmoapt@sicilycarrental.it</a>
<b>GoldCar Rental</b>	tel. +39 091 591414 <a href="mailto:pmo@goldcar.com">pmo@goldcar.com</a> - <a href="http://www.goldcar.com">www.goldcar.com</a>
<b>Noleggiare Happy Rent</b>	tel. +39 091 8680510-+39 3247944010 <a href="mailto:palermo@noleggiare.net">palermo@noleggiare.net</a>
<b>Italy Car Rent - Winfid</b>	tel.+39 091 6525606-+39 331 7457961 <a href="mailto:pmo@italycarrent.com">pmo@italycarrent.com</a>

## PARCHEGGI

1450 posti auto disponibili. **SOSTA MEDIO-LUNGA**

TEMPO	P	CAR VALET
fino ad 1 ora	€ 3.00	€ 4.00
fino ad 2 ore	€ 5.00	€ 6.00
fino ad 3 ore	€ 7.00	€ 10.00
fino ad 12 ore	€ 9.00	€ 15.00
fino ad 18 ore	€ 12.00	€ 18.00
fino ad 24 ore	€ 15.00	€ 20.00

Tel: +39 091 7044019 +39 091 7020200

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

Il pagamento può essere effettuato presso le casse automatiche (04 in area Arrivi e 04 all'interno del parcheggio), presso 01 cassa manuale presidiata h24 o solo con carta di credito direttamente alle barriere di uscita.

I passeggeri con disabilità, purché muniti di apposito personale contrassegno in corso di validità congiuntamente al tagliando del parcheggio, avranno diritto alla sosta gratuita nei 29 stalli riservati nell'area parcheggi Ges.a.p.



## CAR VALET



Sosta custodita e assistita da operatore 24h.

Preso in carico e riconsegna dell'autovettura all'ora ed al giorno stabilito, con possibilità di prenotazione del posto auto.

L'area di parcheggio è custodita, coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata giorno e notte da personale dedicato. Possibilità di richiedere servizi aggiuntivi per l'autovettura, se disponibili, tariffati a parte. Agevolazioni tariffarie e benefits per i possessori di "Quick Membership Card".

## SOSTA BREVE

Area di sosta gratuita per salita e discesa dei passeggeri sugli autoveicoli, nel limite temporale di 15', lungo tutto il fronte dell'aerostazione sia lato arrivi (piano terra) che lato partenze (primo piano).

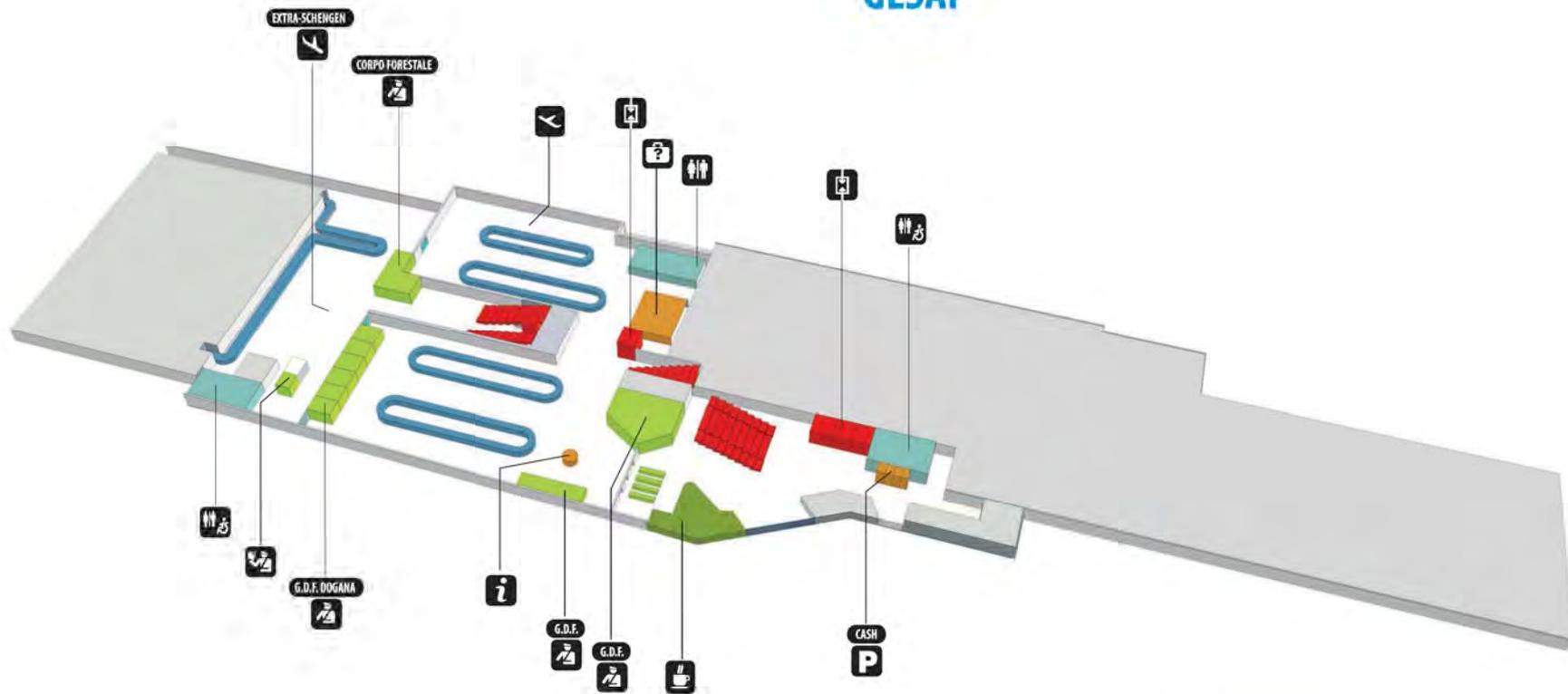
Si tratta di una ZTC (Zona a Traffico Controllato) i cui accessi vengono controllati da impianti di rilevazione elettronica dei transiti, che registrano gli orari di ingresso e di uscita e la targa del veicolo.

Superati i 15' di permanenza nell'area, il veicolo verrà sanzionato.

Per i PRM in partenza o in arrivo, limitatamente alla durata delle operazioni di segnalazione/comunicazione al personale della Sala Assistenze Speciali, di imbarco/discesa dei pax e di carico/scarico bagagli, è consentita la fermata nei tre stalli appositamente riservati sulla viabilità di accosto al marciapiede partenze, all'altezza della Sala Assistenze Speciali.

# AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO

## GESAP



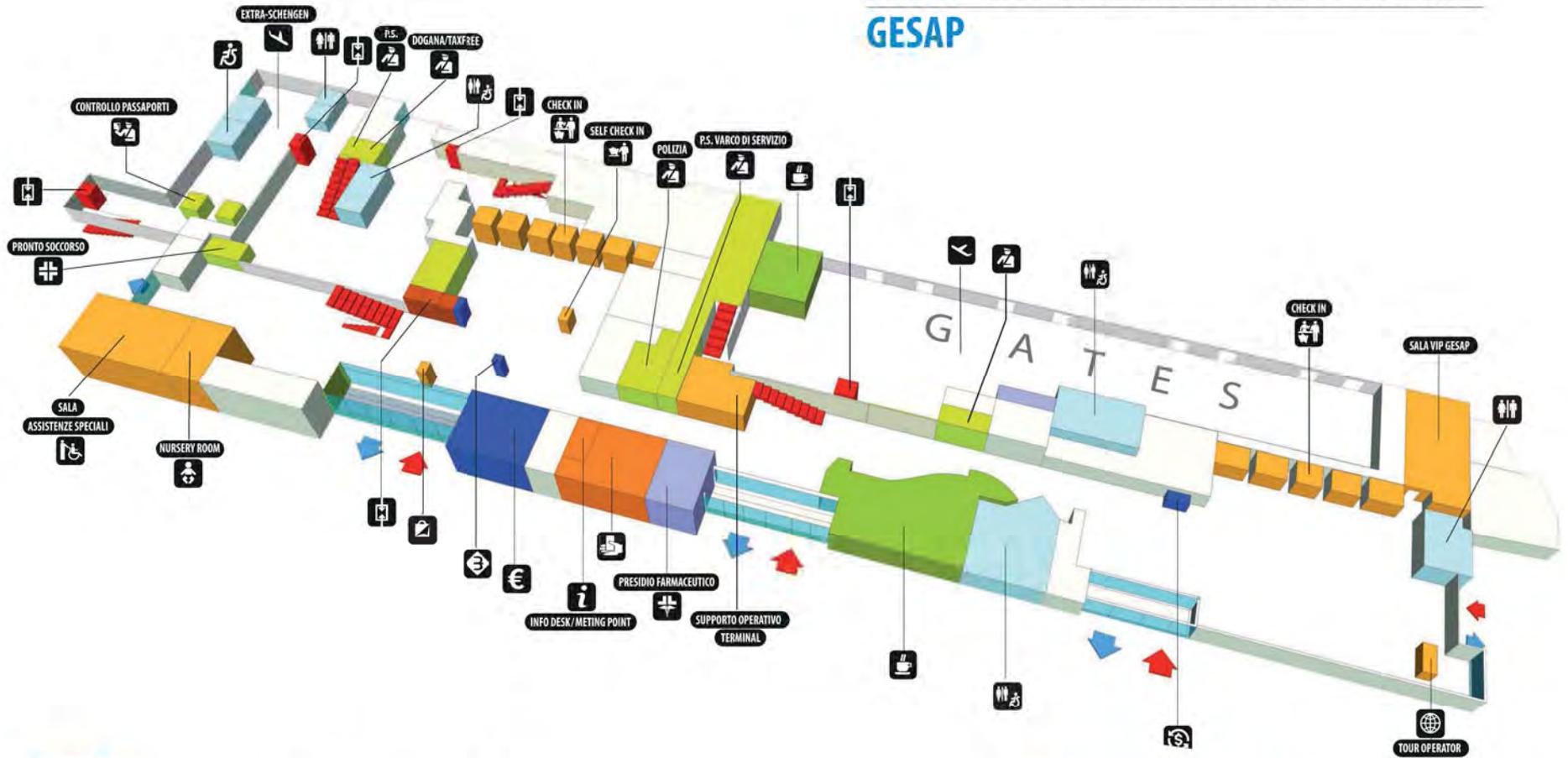
### Legenda:

- |  |  |  |                               |  |                                  |  |                      |  |  |
|--|--|--|-------------------------------|--|----------------------------------|--|----------------------|--|--|
|  | Area Schengen<br>Zone Schengen           |  | Sicurezza<br>Security Offices |  | Bagagli smarriti<br>Lost & Found |  | Toilettes<br>Toilets |  | Informazioni<br>Info desk                              |
|  | Area Extraschengen<br>Zone Extraschengen |  | Ascensore<br>Lift             |  | Bar<br>Café/Shop                 |  | Toilettes<br>Toilets |  | Cassa automatica Parcheggio<br>Automotive Parking Cash |

## PIANO TERRA



# AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO GESAP



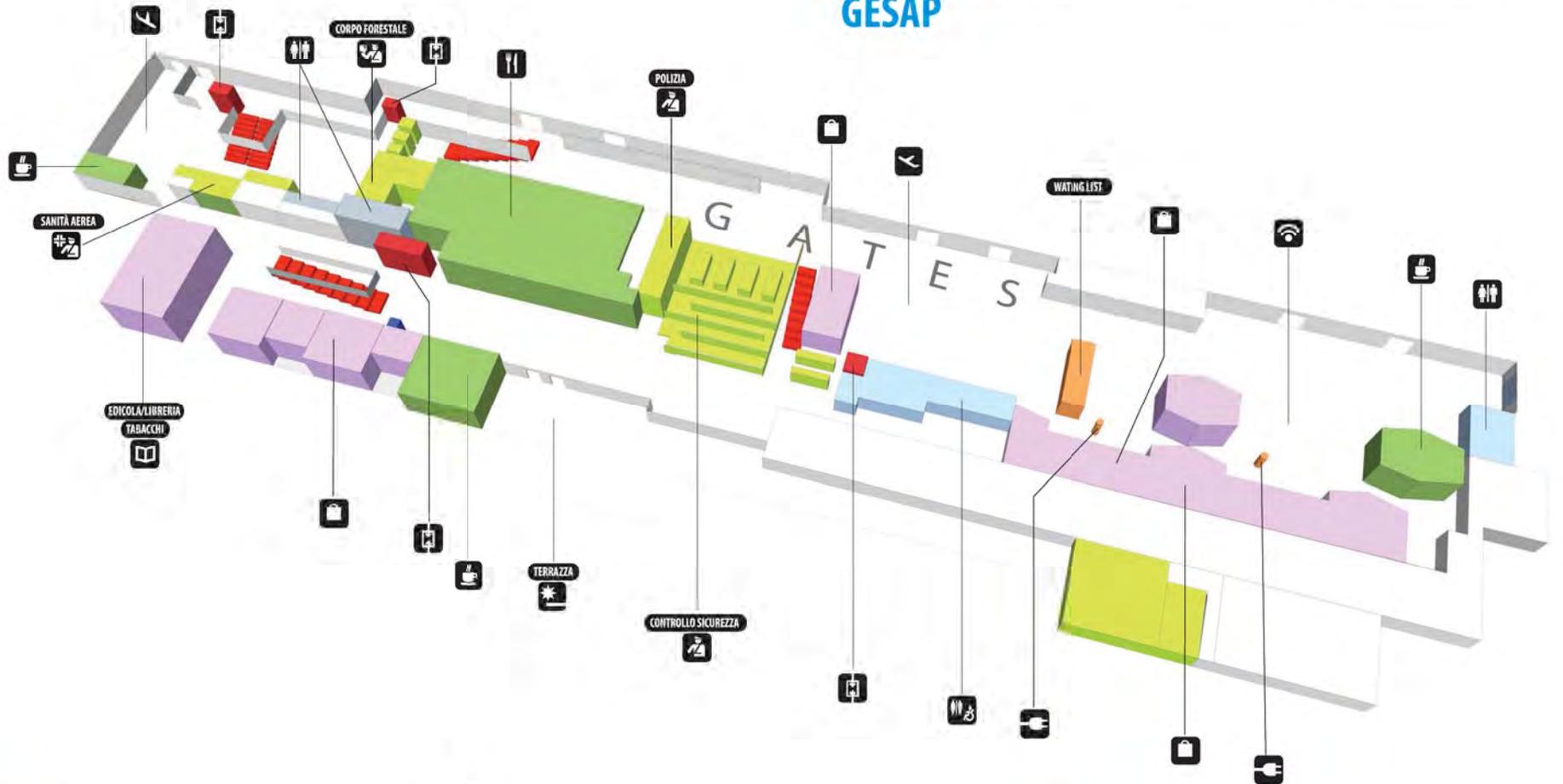
## Legenda:

Area Schengen Zone Schengen	Sicurezza Security Offices	Pronto soccorso First aid	Toilettes Toilet	Area WiFi gratuita WiFi free area
Area Extraschengen Zone Extraschengen	Ascensore Lift	Bar Coffee/Tea	Toilettes Toilet	Operatore turistico Tour operator
Nido Nursery room	Biglietteria Ticket office	Check-in Check in	Avvolgimento bagagli Baggage wrapping	Bancomat Bancomat
Assistenza speciali Assistance for PWW	Presidio farmaceutico Pharmacy	Banca Bank	Negozio Shops (Duty free)	Cambio monete Coin change machine

## PRIMO PIANO



# AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO GESAP



## Legenda:

	Area Schengen Zone Schengen		Sicurezza Security Offices		Bar Coffee Shop		Toilettes Toilets		Area WiFi gratuita WiFi free area
	Area Extraschengen Zone Extraschengen		Ascensore Lift		Libreria/Tabacchi Book shop/Tobac		Toilettes Toilets		Ristorante Restaurant
	Punto ricarica Charging Point		Terrazza Terrace		Sanità aerea Aerial health		Negozi Shops/Duty free		

## SECONDO PIANO



-  **Arrivi - Piano terra**  
Arrivals - Ground floor
-  **Partenze - Piano primo**  
Departures - First floor
-  **Taxi**
-  **Taxi sharing**
-  **Car sharing**
-  **Autonoleggio**  
Rent a car
-  **Parcheggio**  
Parking

**Percorso parcheggi**  
Parking route

**Percorso navetta**  
Shuttle bus route

 **Punto di assistenza PRM**  
Assistance Point for PRM

 **Ingresso/Uscita parcheggio**  
Entrance/Exit parking

 **Parcheggio bus di linea**  
Schedule bus parking

 **Parcheggio bus turistici**  
Tourist bus parking

 **Noleggio con conducente**  
Car rental with driver

 **Cassa automatica**  
Automatic Pay Station

 **Pagamento solo con carta di credito**  
Payable only by credit card

 **Parcheggio per PRM**  
Parking for PRM

 **Cassa presidiata h 24**  
Manned cashier h 24

 **Fermata navetta**  
Shuttle bus stop



**CENTRO DIREZIONALE**



## 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 a mobilità ridotta, passeggeri di età inferiore ai due anni, minori non accompagnati; verificare le norme di trasporto stabilite dal vettore per le donne in stato di gravidanza; comunicare la presenza di animali. Ogni compagnia stabilisce regole diverse sulla modalità di trasporto degli animali, in ogni caso si dovrà utilizzare una gabbia di trasporto adeguata alle sue dimensioni. Per informazioni precise, consultare i siti ufficiali della compagnia aerea di riferimento; per il trasporto di armi e munizioni, le norme applicate variano a seconda della compagnia con cui si viaggia.

Arrivare in aerostazione con buon anticipo secondo le indicazioni della propria compagnia aerea e consultare i sistemi informativi per individuare il banco check-in 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 maggiori informazioni, consultare il link [HYPERLINK "http://www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo"](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo) [www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo) oppure il sito [HYPERLINK "http://www.gesap.it"](http://www.gesap.it) [www.gesap.it](http://www.gesap.it)

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.

Tutte le informazioni per i minori in viaggio sono consultabili sul sito [HYPERLINK "http://www.poliziadistato.it"](http://www.poliziadistato.it) [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it). Per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire. Per tutte le informazioni, consultare anche il sito del Ministero degli Esteri [HYPERLINK "http://www.viaggiareassicuri.it"](http://www.viaggiareassicuri.it) [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it)

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella "Carta dei Diritti del Passeggero" nel sito [HYPERLINK "http://www.enac.gov.it"](http://www.enac.gov.it) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

## NUMERI UTILI

### Enti Pubblici Aeroportuali

Enac	tel. 091 7020619
Carta dei Diritti del Passeggero	tel. 091 7020795/621
Enav	tel. 091 7043028
Informazioni Turistiche	tel. 091 591698
Guardie forestali Cites	tel. 091 7020353
Sanità Area	tel. 091 7020266
Dogana	tel. 091 7020216
Presidio Sanitario di Primo Soccorso	tel. 091 7020301

### Forze dell'Ordine e di Pronto Intervento

Carabinieri	tel. 091 7020307 / 091 6525028
Guardia di Finanza	tel. 091 7020126 / 091 591694
Polizia di Frontiera	tel. 091 7020352 / 091 6525211
Vigili del Fuoco	tel. 091 7020792 / 091 6520092
Polizia Penitenziaria	tel. 091 7020715

### Uffici Gesap

Centralino	tel. 091 7020111
Numero Verde	tel. 800541880
Cassa Parcheggio	tel. 091 7044019
Servizio Qualità	tel. 091 7020776
Email	qualitysystem@gesap.it
Ufficio reclami	tel. 091 7020718
Email	HYPERLINK
"mailto:customerservice@gesap.it" customerservice@gesap.it	
Ufficio Pass aeroportuali	tel. 091 7020710
Ufficio Merci	tel. 091 7020504
Sala Assistenze Speciali	tel. 091 7020239
Sala Vip Gesap	tel. 091 7020629
Sito internet	www.aeroporto.palermo.it

### Assistenza Bagagli

Alitalia Group	tel. 06 65640
Altre Compagnie	tel. 091 7020315

### Informazioni Aeroportuali

Website: <a href="http://www.aeroporto.palermo.it">www.aeroporto.palermo.it</a>	tel. 091 7020273
---	------------------

## COMPAGNIE AEREE

<b>Alitalia</b>	tel. 892010	int. +390665649
<b>Albatar</b>	tel. 095311503	int.+34971575072
<b>Austrian Airlines</b>	tel. 0289634296	int. +43517661061
<b>British Airways</b>	tel. 0269633602	int.+08444930787
<b>Brussels Airlines</b>	tel. 800979414	int.+090251600
<b>Easy Jet</b>	tel.199201840	int.+443303655454
<b>Easy Jet Switzerland</b>	tel. 0848282828	
<b>Euro Wings</b>	tel.199257013	int.+491806320320
<b>JetAirFly</b>	tel.+35884561	int.+35224561
<b>Lufthansa</b>	tel.199400044	int.+0230301000
<b>Luxair</b>	tel. +35224561	int.+35224564
<b>Meridiana Fly</b>	tel. 892928	int.+34971575072
<b>Mistral Air</b>	tel. 0696663333	
<b>Norwegian</b>	tel.+4721490015	int.+4721490015
<b>Ryanair</b>	tel. 8955895509	int. 08712460000
<b>Scandinavian</b>	tel.199259104	int.+3726068435
<b>Swiss</b>	tel. 848868120	int. +41848700700
	da cell. 0269682070	
<b>Transavia</b>	tel. 899009901	int. +35227002728
<b>Transavia France</b>	tel. 0892058888	int. +35227002728

## AREE COMMERCIALI

### Secondo piano

Hub - libri, giornali, riviste, tabacchi, cartoleria, giocattoli, snacks e gadgets;  
tel. 091 7020596

Pasticceria Palazzolo - pasticceria siciliana;  
tel. 091 591221

Discover Sicily - abbigliamento e accessori donna;  
tel. 091 7020597

Desigual - abbigliamento donna;  
tel. 091 7020592

Traveller's World - Duty Free (Sala Imbarchi) - profumi, accessori di moda, liquori,  
vini, gadgets, alimentari, etc.;  
tel. 091 7020594/593

Camomilla Italia - abbigliamento donna  
tel. 091 7733137

Sicilò (Sala Imbarchi) - pasticceria tipica e artigianato siciliano  
tel. 091 7044077

Hub (Sala Imbarchi) - libri, riviste, cartoleria, giocattoli, snacks e gadgets vari;  
tel. 091 7020591

Territori d'Italia - ristorante  
tel. 091 7020381

Bar I Quattro Canti Autogrill  
tel. 091 7020358

Sky Lounge Autogrill (Sala Imbarchi) - ristorazione;  
tel. 091 7020363

Time Cafè (Sala Imbarchi Internazionali) – bar (aperto in occasione di voli Extra  
Schengen)  
tel. 091 7020366



### Primo Piano

Bar Autogrill (Area Check-In A - Hall Partenze) - bar HYPERLINK "tel:+39091-7020333"  
091 7020333

Time Cafè (Sala Imbarchi) - bar  
tel. 091 7020305

Traveller's World - Duty Free (Sala Imbarchi) – souvenir, accessori di moda, liquori, vini,  
gadgets, alimentari, etc.;  
tel. 091 7020595

Presidio Farmaceutico di Emergenza  
tel. 091 7044184

### Piano Terra Area Arrivi

Bar - Autogrill  
tel. 091 7020663

## SERVIZI IN AEROPORTO



### **BANCHE**

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza)  
Ubicazione: Primo piano / Hall Partenze  
Orario: 8.30-13.30 / 14.55-16.25 - prefestivo: 8.30-12.00  
Tel. 091 6525617

### **SPORTELLI BANCOMAT**

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza) - Primo piano / Hall Partenze  
Credito Siciliano - Primo piano / Hall Partenze  
Unicredit - Secondo piano / Hall Partenze

### **UFFICIO CAMBI/ TAX FREE**

Primo piano Area Check-in A  
Per informazioni su orari:  
Tel. 091 8431594

### **BAR e RISTORANTE**

Almeno uno dei bar, distribuiti sui tre livelli dell'aerostazione, è aperto dalle ore 5.00 alle ore 24.00.

### **INFORMAZIONI TURISTICHE**

Città Metropolitana di Palermo Direzione Turismo  
Piano terra / Hall Arrivi.  
Orario : 8.00 - 19.30 dal lunedì al Venerdì  
Sabato : 8.00 – 18.30 chiuso domenica e festivi.  
Tel. 091591698

### **INFORMAZIONI AEROPORTUALI /MEETING POINT**

Primo Piano / Hall Partenze  
Orario: 06.00 – 24.00 tutti i giorni.  
Tel. 091 7020273

### **PRESIDIO SANITARIO**

Presidio Sanitario di Primo Soccorso aperto 24 ore su 24.  
Tel. 0917020301 - 3457222631

### **PRESIDIO FARMACEUTICO D' EMERGENZA**

Primo piano / Hall Partenze  
Orario 8.00- 20.00 tutti i giorni  
Tel. 091 7044184

### **NUMERO VERDE GESAP**

Servizio di informazioni, attivo 24 ore su 24.  
Numero: 800541880

### **SITO INTERNET**

Il sito [HYPERLINK "http://www.aeroporto.palermo.it"](http://www.aeroporto.palermo.it) [www.aeroporto.palermo.it](http://www.aeroporto.palermo.it) ovvero [HYPERLINK "http://www.gesap.it"](http://www.gesap.it) [www.gesap.it](http://www.gesap.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 Vip Gesap, è presente un servizio di collegamento ad internet in tecnologia Wi-Fi che consente un accesso libero e completamente gratuito.

Come connettersi:

attivate il Wi-Fi sul vostro dispositivo  
scegliete la rete "HOT SPOT GESAP" e cliccate su "connetti"  
avviate il vostro browser

sarete automaticamente rediretti verso la pagina di accoglienza di GESAP  
per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI

### **PUNTI DI RICARICA**

Nella sala imbarchi sono presenti totem per la ricarica di telefonini, tablet e pc portatili.

### **OGGETTI SMARRITI**

Gli oggetti smarriti, rinvenuti in aeroporto, o a bordo degli aeromobili, vengono trattenuti:

per le prime 48 ore dal loro rinvenimento – presso l'ufficio del Responsabile in turno Area Terminal, ubicato al 1° piano della Hall Partenze.

L'Ufficio è operativo tutti i giorni H24, e può essere contattato telefonicamente tel. 091 7020265.

- trascorsi due giorni, gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti, che può essere contattato al n. +39 091 7020538 ; +39 3316777999  
email: [HYPERLINK "mailto:oggettismarriti@gesap.it"](mailto:oggettismarriti@gesap.it)  
"oggettismarriti@gesap.it"

Le modalità per il rientro in possesso degli oggetti smarriti, verranno comunicate esclusivamente ai legittimi proprietari.

### **TERMINAL CARGO**

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

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

### **SALE VIP**

Sala VIP Gesap e Sala Alitalia CFA - Primo piano, Hall Partenze area check-in A

### **NURSERY ROOM**

Saletta attrezzata con fasciatoi per la cura dei bebè  
Primo Piano – Hall Partenze area Check-in B

### **SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI**

Si trova al primo piano Hall Partenze Area check-in B

### **SERVIZIO NAVETTA**

E' attivo un servizio navetta inter-aeroportuale gratuito che effettua le seguenti fermate:

Capolinea (Arrivi)

Parcheggi Autonoleggi

Uffici Rent a Car

Partenze Primo piano

### **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

La Carta dei Servizi stabilisce un contatto immediato tra l'aeroporto e il passeggero, il quale può, tuttavia, segnalare le proprie opinioni, reclami o suggerimenti, rivolgendosi a :

### **GES.A.P. S.P.A.**

Direzione Quality

Aeroporto Falcone e Borsellino

90045 Cinisi – Palermo

Numero verde 800541880

Tel. 0917020718

E-mail: [HYPERLINK "mailto:customerservice@gesap.it"](mailto:customerservice@gesap.it)  
[customerservice@gesap.it](mailto:customerservice@gesap.it)

La Ges.a.p. si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del Reclamo, previa accettazione al trattamento dei dati personali.

SHAPE \\* MERGEFORMAT

### **CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO**

L'ENAC ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero che raccoglie in un testo unico, sulla base della normativa vigente, nazionale, comunitaria ed internazionale, tutte le forme di tutela a disposizione del viaggiatore in caso di disservizi, assumendo il ruolo attivo di Garante, tal che il passeggero danneggiato possa trovare una reale ed efficace assistenza.

Il documento rappresenta un compendio nel quale sono enunciati i diritti di chi vola e, per tipologia di disservizio, le azioni da attivare, affermandosi come uno degli strumenti più avanzati nella tutela dei diritti dei viaggiatori.

[HYPERLINK "http://www.enac.gov.it"](http://www.enac.gov.it) [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)



**INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

In osservanza di quanto previsto dal D. Lgs. 196/03, siamo a fornirle le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei suoi dati personali.

I dati personali da lei forniti verranno utilizzati unicamente per la gestione dei suggerimenti e dei reclami e non verranno comunicati a terzi, salvo le aziende coinvolte nel reclamo. Il trattamento sarà effettuato in forma manuale e con l'ausilio di sistemi informatici ad opera di soggetti a ciò appositamente incaricati. Il consenso dei dati è facoltativo, tuttavia sarà possibile rispondere alle segnalazioni solo di coloro che prestano il consenso. All'interessato è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 7 e 8 del D. Lgs. 196/03 facendone richiesta al Titolare del Trattamento GESAP al numero fax 091 7020394 o all'indirizzo e-mail: [privacy@gesap.it](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 computerised systems operated by staff employed specifically for the task. Supplying personal information is optional, though we will only be able to respond to those who give us their consent to use their personal data. Interested parties may exercise their rights, in conformity with articles 7 and 8 of Legislative Decree 196/03, by contacting the Person Holding GESAP's card at fax 091 7020394 or at e-mail: [privacy@gesap.it](mailto:privacy@gesap.it)

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

**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 \_\_\_\_\_

**NON AFFRANCARE**

ATTENZIONE: questa è una  
 busta aerea. Per il corretto  
 utilizzo, si prega di leggere  
 attentamente le istruzioni  
 riportate sul retro della  
 busta. Per il corretto  
 utilizzo, si prega di leggere  
 attentamente le istruzioni  
 riportate sul retro della  
 busta. Per il corretto  
 utilizzo, si prega di leggere  
 attentamente le istruzioni  
 riportate sul retro della  
 busta.

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

Questa cartolina può essere infucata anche  
 negli appositi box presenti in aerostazione.  
 The card can be posted in the special  
 boxes found in the air terminal.