

WWW.GESAP.IT



CARTA DEI SERVIZI
THE SERVICE CHARTER

2017

L'AEROPORTO FALCONE BORSELLINO AIRPORT



I numeri dell'Aeroporto Falcone Borsellino

Falcone Borsellino Airport in numbers

Superficie Terminal (*) / Terminal surface area	26.032*
Passeggeri (voli commerciali) / Passengers (commercial flights)	5.390.680
Movimenti aeromobili (voli commerciali) / Aircraft movements (commercial flights)	41.669
Piste / Runways	2
Piazzole aeromobili (cat. ICAO) / Aircraft stands (ICAO Aircraft Approach category)	30 (cat. C) +2 (cat. B)+1 elicottero helicopter
Pontili d'imbarco / Loading bridges	7

*aree disponibili per il pubblico / areas available to the general public

L'aeroporto è situato a circa 35 chilometri dal capoluogo della Sicilia. È ubicato nel territorio del comune di Cinisi, in località Punta Raisi. Questa doppia denominazione dello scalo deriva dalla località in cui è ubicato e dalla sua successiva intitolazione alla memoria dei due magistrati palermitani Falcone e Borsellino.

Nell'ottica di un processo di trasformazione e riqualificazione dell'Aeroporto, attraverso una serie di importanti interventi alle infrastrutture, si è sempre più 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 passeggeri. In particolare nel corso del 2016 è stata inaugurata la nuova hall arrivi, una grande vetrata fronte mare, che si sviluppa su un'area di circa tremila metri quadrati con posti a sedere per circa 50 persone. L'estensione dello spazio ha permesso di creare tre uscite a disposizione dei passeggeri in arrivo. La sala è attrezzata con 330 lampade a led ed è stata realizzata utilizzando materiali e componenti tecnici innovativi. La sala ospita un infopoint composto da otto postazioni a supporto turistico e biglietterie per bus, treni, aliscafi e taxi. Tra le attività commerciali circa 12 box *rent a car*, trasferiti dalla vecchia aerostazione, ed un nuovo bar Autogrill, che offrono uno spazio più confortevole ed un servizio più accogliente, garantendo migliori livelli di *comfort* e di qualità dei servizi.

Nell'anno 2016, inoltre, all'interno del Terminal, sono stati riservati degli spazi a cappelle multireligiose, nel rispetto della diversità dei culti religiosi e a una *Nursery room* attrezzata con fasciatoi per la cura dei bebè.

Al primo livello del terminal, adiacente alla hall arrivi, è in corso di realizzazione la terza sala check-in.

The airport is located about 35 km from the capital city of Sicily. It is located within the municipality of Cinisi, in the area known as Punta Raisi. The airport of Palermo is known as both Punta Raisi and Falcone and Borsellino in memory of the two Sicilian judges.

In order to boost a transformation and upgrading plan, the Falcone Borsellino Airport has undergone a series of important infrastructure interventions to ensure high safety, comfort and quality standards of the services offered, with full respect for the environment and especially for passengers' rights.

In particular, during 2016, the new Arrivals Lounge has been opened; a large waterfront window, which covers an area of nearly 3,000 square kilometres that seats about 50 people. The extent of the area has led to the creation of three exits available to passengers. The hall is outfitted with 330 LED lights and it boasts innovative technical materials and components. The hall features an infopoint consisting of eight operator workstations to support tourists and it also accommodates airline, bus, train, taxi and ferry ticket counters. Regarding the commercial activities, there are about 12 rent a car kiosks that had been transferred from the old terminal and a new Bar/Autogrill providing a more comfortable area and a more welcoming service ensuring higher levels of service quality and comfort.

Since 2016, the Terminal also offers some areas reserved to multi-faith chapels with respect to religious beliefs and a Nursery room equipped with changing tables for baby care.

On the first level of the Terminal, adjacent to the Arrivals Hall, the 3rd check-in Hall is being carried out.





Società di Gestione e Carta dei Servizi Management Company and the Service Charter

SEZIONE I
SECTION I

GES.A.P.

il gestore aeroportuale / airport management company

Ges.a.p., 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 Città Metropolitana di Palermo (ex Provincia Regionale di Palermo), il Comune di Palermo, la Camera di Commercio di Palermo, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.

Ges.a.p., the Management Company of the Airport since 1984, is a joint-stock company, whose full-paid-up share capital of 66.850.026,85 is shared between the Metropolitan City of Palermo (former Province of Palermo), the Municipality of Palermo, the Chamber of Commerce of Palermo, the Municipality of Cinisi and other minor shareholders.

Consiglio di Amministrazione Board of Directors



Presidente / *President*
Dr. Fabio Giambrone

Vice Presidente / *Vice President*
Dr. Giuseppe Todaro

Amministratore Delegato / *CEO*
Dr. Giuseppe Mistretta

Consiglieri / *Councillors*
Ing. Giovanni Scalia
Dr.ssa Cleo Li Calzi

Collegio Sindacale Board of Auditors



Presidente / *President*
Dr. Aniello Castiello

Componenti / *Members*
Dr. Paolo Ancona
Dr. Andrea Bonelli
Dr.ssa Francesca Di Stefano
Dr. Calogero Guagliano

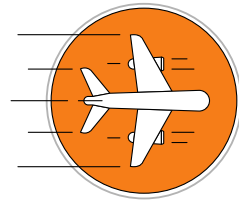


La Società progetta, realizza e gestisce aree, infrastrutture ed impianti dello scalo, dei quali cura ogni necessaria implementazione e manutenzione fornendo, altresì, i servizi centralizzati, i servizi di vigilanza e sicurezza nonché le facilities commerciali. Certificata da TUV Italia dal 2004, secondo 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 nel novembre 2016 dalla società di certificazione CERMET.

The Company is responsible for the planning, creation and management of the Airport's areas, infrastructures and facilities. It shall also be responsible for any necessary implementations and maintenance and also providing centralised services, security and surveillance services as well as commercial facilities. In recognition of the Quality of its Services, Ges.a.p. was granted TUV Italia ISO 9001:2008 certification in 2004, which was renewed in December 2015. In 2008, Ges.a.p. was also awarded Environmental ISO 14001:2004 certification, which was last renewed in November 2016 following an audit by CERMET.

La carta dei servizi

The service charter



La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Palermo, sulla base delle Linee Guida pubblicate da Enac, contiene l'elenco degli indicatori di qualità per fornire il livello delle prestazioni con riferimento ai servizi più significativi per l'utenza dell'aeroporto.

La tabella degli indicatori rappresenta uno strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali sui livelli di qualità garantiti dall'Aeroporto di Palermo.

Le rilevazioni della qualità, sia di tipo quantitativo, rilevazione dei tempi di attesa, sia di tipo qualitativo, *customer satisfaction*, rappresentano utili elementi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Le tabelle, suddivise secondo gli indicatori concordati ed approvati da Enac, individuano le attività monitorate nella Carta dei Servizi.

Per la presente Carta dei Servizi, le indagini (rilevazioni oggettive e soggettive) e le relative elaborazioni statistiche sono state espletate da una società esterna, specializzata e certificata ISO 9001:2015, per la specifica attività di indagini di *customer satisfaction* e monitoraggio carta dei servizi.

Oltre alle informazioni sopra citate, nella Carta dei Servizi vengono riportate le informazioni utili al pubblico sui servizi presenti in aeroporto e sulle modalità della loro erogazione e fruizione.

Nell'ottica del miglioramento continuo, tramite apposita cartolina-reclami, i passeggeri e gli utenti possono far pervenire al Gestore le proprie segnalazioni e suggerimenti.

The Service Charter of the Airport of Palermo, in accordance with ENAC Guidelines, contains the list of quality indicators in order to provide performance level with regard to the key services for the airport's customers.

The indicators table is an important tool of reliable and clear information for passengers on the level of service quality guaranteed by the Airport of Palermo.

The quality surveys, both quantitative (waiting time) and qualitative, (customer satisfaction), represent useful elements for the improvement of the quality of services.

The tables, broken down according to the indicators agreed and approved by ENAC, shall identify the monitored activities in the Service Charter.

Surveys (the objective and subjective ones) and the related statistical analyses for the present Service Charter have been conducted by an external company, specialized and certified ISO 9001:2015, for the specific activity of customer satisfaction surveys and service charter monitoring.

In addition to the above-mentioned information, in the Service Charter information is given on the services available at the airport, how these will be provided, and how they should be used.

With the aim of ensuring continuous improvement, passengers and users may forward their suggestions and reports to the management company using complaint forms.

Politica Ambientale

La Società di Gestione dell'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo, GES.A.P. S.p.A., si impegna ad offrire ai propri clienti un servizio sicuro ed efficiente che venga incontro alle loro aspettative e, allo stesso tempo, rispetti i principi dello sviluppo sostenibile. Per quanto riguarda la protezione dell'ambiente, GES.A.P. S.p.A. si impegna, nell'ambito delle proprie attività, a:

- > ■ recepire le normative e le regolamentazioni ambientali in vigore e anticiparne 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, attraverso:
 - o la valutazione e il controllo dei livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti
 - o la minimizzazione del rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo
 - o il controllo del consumo di energia e di risorse naturali
 - o l'opportuno bilanciamento tra consumo di energia derivante da risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse)
 - o la riduzione dei rischi relativi al rilascio di sostanze pericolose nell'ambiente
 - o la riduzione della produzione di rifiuti e la promozione del riciclo
 - o la conservazione degli habitat naturali del sito
- > ■ integrare i fattori ambientali a tutti i livelli, attraverso:
 - o la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni (green design)
 - o la comunicazione del proprio impegno alla protezione dell'ambiente e delle proprie prestazioni ambientali
 - o il coinvolgimento dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'ambito delle loro attività
 - o il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 per effetto del D.Lgs. n. 121/2011,
 - o la sensibilizzazione nei confronti dei Partners che operano nell'Aeroporto a ridurre l'impatto ambientale delle attività di cui sono responsabili
 - o la cooperazione con fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici di GES.A.P. S.p.A.
- > ■ mantenere un dialogo costante con le autorità competenti, i rappresentanti delle città prossime all'Aeroporto, i residenti locali e le associazioni ambientali attraverso:
 - o la condivisione delle informazioni
 - o l'esercizio di una politica di cooperazione attiva
 - o l'esame puntuale di eventuali rilievi e richieste
 - o l'integrazione del sistema di gestione ambientale e qualità, salute e sicurezza

GES.A.P. S.p.A. è impegnata a integrare sempre meglio il Sistema di Gestione Ambientale nell'organizzazione interna dell'azienda e a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. GES.A.P. a tale scopo ha adottato metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

Environmental Policy

GES.A.P. S.p.A., the Management Company of the Falcone Borsellino Airport of Palermo, undertakes to offer a safe and efficient service to its customers in keeping with their expectations and in observance of the principles of sustainable development. With regard to protecting the environment, in the course of its business, GES.A.P. S.p.A. undertakes to:

- > ■ *implement all current environmental legislation and regulations and be one step ahead of any new development;*
- > ■ *prevent and limit the environmental impact of the air traffic and airport activities taking into account the feasibility of the best technology on the market, by:*
 - o *assessing and monitoring sound levels, and taking all necessary steps to reduce noise around the airport and in the surrounding build-up areas*
 - o *ensuring that any pollutants released in the air, water and soil are kept to a minimum*
 - o *keeping in check consumption of energy and natural resources*
 - o *properly balancing energy consumption of renewable natural resources (sunlight, wind and biomass)*
 - o *reducing the risk of the release of any hazardous substances into the atmosphere*
 - o *reducing waste generation and promoting recycling practices*
 - o *preserving the natural habitat of the site*
- > ■ *implement environmental strategies at all levels, by:*
 - o *planning and designing service development with a view to reducing energy consumption, waste and emissions (green design)*
 - o *making publicly known its commitment to protect the environment and its environmental achievements*
 - o *involving and motivating its workers so that each one plays an active role in limiting environmental impact in the course of their duties*
 - o *the transposition of Legislative Decree n. 231/2001 by virtue of Legislative Decree n. 121/2011.*
 - o *making the public aware of the commitment of the Partners operating in the Airport to reduce the impact on the environment of their activities*
 - o *cooperating with suppliers and subcontractors who share GES.A.P.'s ethical code. S.p.A.*
- > ■ *maintaining active communication with competent authorities, representatives of neighbouring cities and towns, local resident and environmental associations, by:*
 - o *information sharing*
 - o *developing an active cooperation policy*
 - o *carefully inspecting any requests or irregularities*
 - o *upgrading the environmental quality, health and safety management system*

GES.A.P. S.p.A. is committed to constantly upgrading its Environmental Management System within its internal corporate structure and to constantly improving its environmental performance. To this end, GES.A.P. has implemented checking and audit mechanisms for its own Environmental Management System.



Indicatori valorizzati Valued based indicators

SEZIONE II
SECTION II



Gli indicatori riportati dalla Carta dei Servizi consentono nel loro complesso di valutare il livello di qualità, misurato e/o percepito, dei servizi offerti ai passeggeri nel corso del 2017, 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 2016 una performance complessiva più che soddisfacente con riferimento alla gran parte degli indicatori di qualità dei servizi soggetti a monitoraggio, come specificato nella tabella seguente, in cui sono indicati anche gli obiettivi di qualità stabiliti per l'anno 2017.

Per la determinazione di questi ultimi si è tenuto conto dei lavori di ristrutturazione e ammodernamento che interesseranno gradualmente ed in modo cospicuo l'intero Terminal, che potrebbero incidere sulla percezione complessiva della qualità dei servizi aeroportuali.

The indicators used in the Service Charter, make it possible to evaluate the quality level, measured and/or perceived, of the services offered to the passengers during 2017, reference year for this edition.

In conformity with Enac's methodology, the following techniques were used to obtain these results:

- objective surveys (times, quantity, etc.) carried out on samples or on the entire target universe;
 - an analysis of passengers' satisfaction achieved through subjective surveys using questionnaires carried out at different times of day and year;
- In 2016, regarding its commitments, the Airport of Palermo has registered an overall performance with results more than satisfactory in most of the quality indicators of services monitored, as specified in the following table which includes quality objectives set for 2017.*

In drawing up the latter, account was taken of renovation and modernisation works that will affect gradually and substantially the whole Terminal and which could affect the overall perception of Airport services quality.

Fattore di qualità Quality Factor	N. Indic. Indicator No.	Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Risultato Outcome 2016	Obiettivo Target 2017
Sicurezza del viaggio Travel security	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall perception of security check service on people and hand luggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,6%	92%
Sicurezza personale e patrimoniale Personal and property safety	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall perception of the level of personal and property safety in the Airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,7%	96%
Regolarità e puntualità del servizio Regolarità e puntualità del servizio	3	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flights' punctuality</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% on time flights/total departures</i>	79,15%	85%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo <i>Total misrouted baggage (not redelivered at the baggage carousel of the destination airport) under airport responsibility</i>	N° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione/1000 pax in partenza <i>No. of misrouted baggage not redelivered at the baggage carousel of the destination airport/1000 departing passengers</i>	0,33	0,20
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Time of delivery for the first luggage since the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on until the delivery of the first luggage in 90% of cases</i>	18'29"	18'50"
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Time of delivery for the last luggage since the aircraft block-on</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes, measured since the aircraft block-on until the delivery of the last luggage in 90% of cases</i>	26'06"	26'30"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On-board waiting time for the first disembarking passenger</i>	Tempo di attesa in minuti dal block-on, nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes after aircraft block-on in 90% of cases</i>	3'37"	2'54"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of the regularity and reliability of services received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97%	93%
	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,4%	88%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of cleanliness at the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,8%	93,5%
Comfort nella permanenza in aeroporto Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolley availability</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,3%	90,4%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) <i>Perception of efficiency of passenger transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc.)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,79%	90,05%
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of heating/air-conditioning efficiency</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,9%	93%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Perception of the overall terminal comfort</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,8%	91%

Servizi aggiuntivi <i>Additional Services</i>	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Perception of Wi-Fi connectivity inside the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,7%	91%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti <i>Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	86,3%	89%
	17	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Matching between Bar and airport opening time</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree <i>% of passengers flights on arrival/departure matching bars opening times in respective areas</i>	94,5%	98,1%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception of adequacy of smoking rooms, where available</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	N/A	N/A
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of the availability of free water dispenser, where available</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	N/A	N/A
	20	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Perception on availability/quality/prices of shops and newsagents</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	82,7%	83%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Perception on availability/quality/prices of bars and restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	84,4%	88%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti, ove presenti <i>Perception of the availability of drinks and snacks vending machines, where available</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	78,7%	80%
Informazione alla clientela <i>Information to customers</i>	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and updated website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,6%	93,8%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Perception of airport information points effectiveness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,3%	90%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Perception on clearness, understanding and effectiveness of indoor signals.</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,3%	94,3%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Perception on staff professionalism (info points, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,7%	96%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.) <i>Overall perception of public information services (monitors, announcements, indoor signals etc.) effectiveness and accessibility</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,3%	94%
Servizi sportello/ varco <i>Desks/ Checkpoint Services</i>	28	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception of ticket counter services</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93%	88%
	29	Tempo di attesa al check-in <i>Check-in waiting time</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of measured cases</i>	14'01'	10'55"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception of waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	97,1%	94%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza <i>Waiting time at security check-point</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time in minutes in 90% of measured cases</i>	4'58"	5'35"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception of waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	99,8%	97%
Integrazione modale <i>Intermodal integration</i>	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Perception on clearness, effectiveness and understand ability of the outdoor signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,3%	93%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>Perception of the adequacy of connections between city and airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,5%	95%



Passeggeri a ridotta mobilità

Passengers with reduced mobility

SEZIONE III
SECTION III

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.aeroporto.palermo.it, nella sez. Assistenze Speciali.

Si evidenzia che, nelle more della realizzazione dei percorsi tattili per gli ipovedenti, prevista nell'ambito degli interventi infrastrutturali sul terminal, dietro richiesta è assicurata l'assistenza con personale specializzato.

Pending the availability of tactile paths for visually impaired people, you can request support services at the airport.

The following quality standards are defined by the manager in collaboration with the Airport Users Committee and the Organizations representing the passengers with reduced mobility (PRM).

In accordance with provisions of the Enac Circular JAN - 02A, the approved quality standards are published on the website www.aeroporto.palermo.it, in the section Special Assistance.

Fattore di qualità Quality factor	N. Indic. Indic. No.	Indicatore Indicator	Unità misura Unit of measurement	Risultato Outcome 2016	Obiettivo Target 2017
Efficienza dei servizi di assistenza <i>Efficacy of the assistance service</i>	1	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	3' 57"	8'00"
	2	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance, from one of the airport dedicated areas, in case of pre-alert</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	5'	7'50"
	3	Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	2'51"	3'45"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger has disembarked</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	3'	3'45"
Sicurezza per la persona (safety) <i>Personal safety</i>	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione <i>Perception on the efficiency of the supplied equipment.</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception on staff training level</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the whole amount of fundamental information</i>	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information available compared with the whole amount of essential information</i>	96%	96,5%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions</i>	% di informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni <i>% information/instructions about the offered services, available in accessible format compared with the whole amount of information/ instructions</i>	96%	96,5%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on effectiveness and availability of information, communication and airport indoor signals</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%

Comunicazione con i passeggeri <i>Information at the airport</i>	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute <i>Timely answers on total information requests</i>	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% replies given within the set timing compared with the whole amount of received requests</i>	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Complaints on total PRM traffic</i>	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received compared to the total flux of PRMs</i>	0%	0%
Comfort in aeroporto <i>Comfort in the Airport</i>	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Perception of PRM assistance effectiveness</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	100%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parking, intercoms, special lounges, toilettes, etc.</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance)</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
Aspetti relazionali e comportamentali <i>Staff behaviour and attitude</i>	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali) <i>Perception on staff kindness (infopoint, security checks and staff in charge of special assistance).</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance</i>	% di passeggeri PRM soddisfatti <i>% of satisfied PRMs</i>	100%	96,5%



Guida ai Servizi Services Guide

SEZIONE IV SECTION IV

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

Public Transport From/To The Airport

Car Parking

Terminal Map

Services For Prm (Passengers With Reduced Mobility)

Useful Tips For Passengers

Useful Numbers

Airport Services

Suggestions And Complaints

Come arrivare / Getting to the Airport

Auto / By car



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

Da **Trapani** percorrere l'autostrada A29 in direzione Palermo e proseguire per circa 87 Km. E poi seguire le indicazioni stradali per l'uscita Aeroporto Falcone Borsellino. Tempo di percorrenza 1h05 circa.

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

Da **Sciacca** SS624 e A29/E90 per Palermo. Tempo di percorrenza 114 Km., circa 1h30.

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

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

From **Palermo** take the A29 highway towards Mazara del Vallo and then follow signs to the exit Falcone Borsellino Airport.

From **Trapani** take the A29 highway towards Palermo and continue for about 87 km. Then follow the signs to Falcone Borsellino Airport. Travel time: about 1h05

From **Menfi** - about 120 Km- take the SS115 towards Castelvetrano and continue towards A29 highway Palermo.

From **Sciacca** SS624 and A29/E90 towards Palermo. Travel time: 114 Km., about 1h30.

From **Ribera** SS386 towards Castelvetrano, 52,6 Km and continue towards A29 Palermo-Mazara del Vallo for other 85 Km. Then, follow the signs to Falcone Borsellino Airport.

From **Porto Empedocle** - Agrigento SS115 for Sciacca and continue following the signs for Sciacca.

Bus / By bus



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

DA/PER PALERMO

AUTOLINEE PRESTIA E COMANDÈ

tel. +39 091 586351 • fax 091 581241 • info@prestiaecomande.it

www.prestiaecomande.it

Dall'aeroporto verso Palermo:

prima corsa alle 5.00 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 (piazza 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. (*) momentaneamente soppressa

Servizio attivo tutti i giorni, festivi compresi.

TARIFFA: € 6,30 a tratta oppure € 11,00 andata/ritorno

Il biglietto è acquistabile a bordo del bus, in aeroporto presso la biglietteria all'interno dell'area arrivi e con una piccola scontistica on line (€ 6,00 a tratta o € 10,00 andata/ritorno).

Ticket ridotto 3-12 anni (corsa singola € 4,00- andata/ritorno € 4,00).

All buses depart from the designated Arrivals Area "Buses services".

FROM/TO PALERMO

PRESTIA E COMANDÈ BUS SERVICES

tel. +39 091 586351 • fax 091 581241 • info@prestiaecomande.it

www.prestiaecomande.it

From the airport to Palermo:

first route at 5:00 am; a run every half an hour - last route at 00.15 pm

Itinerary: Airport, Via Belgio 2, via A. De Gasperi 82, via Croce Rossa 56, via Libertà 106 (viale Lazio corner), via Libertà 80, via Libertà (via Notarbartolo corner), via Libertà 42 (Piazza Croci), Politeama, via E. Amari 8 (*) Central Station.

From Palermo to the airport:

first route at 4:00am, a run every 30 minutes - last route at 10.30pm

Itinerary: Palermo (Central Station), via Emerico Amari 5 (Port), Politeama (P.zza R. Settimo, 18) Via Libertà 45 (Piazza Croci), Via Libertà 95 (piazza A. Gentili), via Libertà 171 (via Rutelli corner), via Libertà 203 (viale Lazio corner), via Croce Rossa 125 - Via A. De Gasperi 187, via Belgio 25, Airport. (*) Temporarily suspended

Open every day, including public holidays

TICKET PRICE: € 6,30 each way or € 11,00 round-trip

The ticket can be purchased directly on the bus or at the airport ticket counter within the Arrivals hall and online with a small discount (€ 6,00 each way or € 10,00 round- trip).

Concessionary ticket 3-12 years (one-way € 4,00- round-trip € 4,00).

DA/PER TRAPANI

SEGESTA AUTOLINEE

tel. +39 091 6215250 (parco mezzi)
tel +39 091 6167919 (biglietteria Palermo)
tel +39 091342055 (call center reperibile dalle 8.00 alle 23.00)

www.buscenter.it

TEMPI DI PERCORRENZA 1H10

Dall'aeroporto a Trapani: orari 12:30 - 19:30 (corse supplementari nel periodo di alta stagione 09:30-15:30)

Fermate via Marsala - via fardella - Piazza Umberto 1° - bus station - porto per imbarco aliscafi.

Da Trapani all'aeroporto: orari 10:45-16:45 (corse supplementari nel periodo di alta stagione 7:45-13:45). Anche Domenica e festivi.

TARIFFA: € 9,00 il biglietto è acquistabile on line e a bordo del bus.

DA/PER MENFI, SCIACCA E RIBERA

AUTOLINEE GALLO

tel. +39 091 6171141

www.autolineegallo.it

TEMPI 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

TEMPI DI PERCORRENZA 2H40 per Agrigento-3h00 per Porto Empedocle

Dall'Aeroporto ad Agrigento/Porto Empedocle orari 11:00-13:30-16.30-20:00

Da Porto Empedocle 06:00 - 08:15 - 12:00 - 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.

FROM/TO TRAPANI

SEGESTA BUS LINES

tel. +39 091 6215250 (Bus parking)
tel +39 091 6167919 (ticket counter Palermo)
tel +39 091342055 (call centre available from 8:00am to 23:00pm)

www.buscenter.it

TRAVELLING TIME 1H10

From the Airport to Trapani. Time table 12:30-19:30 (supplementary runs during peak period 09:30-15:30)

Stops via Marsala - via Fardella - Piazza Umberto 1° - bus station - ferry embarkation port

From Trapani to Airport. Time table 10:45am -16:45pm (supplementary runs during peak period 7:45am-13.45pm). Supplementary runs in the high period

PRICE: € 9,00 - The ticket can be purchased on line or directly on the bus

FROM/TO MENFI, SCIACCA AND RIBERA

AUTOLINEE GALLO

tel. +39 091 6171141

www.autolineegallo.it

TRAVELLING TIME 2H20 to RIBERA/01H50 to SCIACCA/01H20 to MENFI

From AIRPORT to Menfi, Sciacca and Ribera: 14:50pm

From RIBERA 05:30-12:00/from SCIACCA 06:00-12:30/from MENFI 06:30-13:00 to AIRPORT. Sundays and holidays excepted.

PRICE: To Menfi € 9,30 (round-trip € 14,80), To Sciacca € 10,30 (round-trip € 16,40), To Ribera € 11,30 (round-trip € 18,10) - The ticket can only be purchased on the bus.

FROM/TO AGRIGENTO AND PORTO EMPEDOCLE

AUTOLINEE SAL

tel. +39 0922 401360

www.autolineesal.it

TRAVELLING TIME 2h40 to Agrigento-3h00 to Porto Empedocle

From Airport to Agrigento/Porto Empedocle Timetable 11:00-13:30-16.30-20:00

From Porto Empedocle 06:00-08:15-12:00-14:30

From Agrigento 06:20-08:35-14:50

From Monday to Saturday.

PRICE: € 12,60 - The ticket can only be purchased on the bus

Treno / By train



La linea metropolitana da Palermo Notarbartolo all'Aeroporto di Punta Raisi è momentaneamente sospesa per i lavori di raddoppio sulla tratta B.

Per informazioni visita il sito www.trenitalia.com

Due to upgrading works to infrastructure, there will be not train service between Palermo-Notarbartolo/Airport.

For additional details visit the website www.trenitalia.com

Taxi / By taxi



Il servizio taxi da/per l'aeroporto è attivo dalle 06.00 alle ore 24.00. I taxi si trovano all'uscita dell'area arrivi del Terminal.

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 service from/to airport is available from 06:00am to 24:00pm. Taxis are available in the Arrivals Hall Exit of the Terminal.

FOR ADDITIONAL DETAILS:

COOPERATIVA TRINACRIA TAXI Tel. +39 0916878

COOPERATIVA AUTORADIO Tel. +39 091513311

PRICES FROM PALERMO TO THE AIRPORT AND VICEVERSA:

MICHELANGELO / LAZIO	€ 35
CALATAFIMI / CORSO V. EMANUELE	€ 40
STAZIONE CENTRALE / BRANCACCIO	€ 45

Taxi Sharing



Presso la zona Arrivi, accanto alla fermata del bus navetta - collegamento inter-aeroportuale gratuito- sono ubicati 02 stalli per le autovetture identificabili mediante l'applicazione sul parabrezza anteriore del veicolo di un disco di diametro di 12 centimetri di colore giallo fosforescente, con la scritta TAXI-SHARING.

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.

Two platforms are located at the Arrival areas, near bus shuttle stop, for the taxi sharing cars. The cars may be easily recognized thanks to a 12 centimetres yellow disk affixed to the back windscreen with the identification label TAXI-SHARING.

The PRICE of 8 euros per passenger will be applied only with a minimum of 4 users.

Then service is provided

by the **COOPERATIVA RADIO TAXI TRINACRIA** +39 091 6878 and by the **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, evidenziate 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 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

Palermo Airport adheres to the Palermo Car Sharing.

At the Airport Arrivals area, precisely within the park area and next to the arrivals pedestrian area of the terminal, there is a docking station with 6 laybys which are recognizable thanks to the logo. The customer who has previously booked the car will reach the Parking Cash Desk Quick Parking to pick up the car.

For standards bookings, please refer to the website www.carsharingpalermo.it or to the call centre on the following numbers 848/810000 (24 hours a day) 348/9791520 and 348/7713871.

To book from and to the Airport please send an application to: m.marchese@amat.pa.it



Autonoleggi / Car Rental



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

AVIS BUDGET GROUP

tel. +39 091 591684
puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it

EUROPCAR

tel.+39 091 591688
www.europcar.it

HERTZ /THRIFTY/DOLLAR FIRE FLY

tel.+39 091 213112
itpmo512@hertz.com

HOLIDAY CAR RENTAL

tel.+39 091 591687
info@holidaycarrental.it

LOCAUTO RENT/ENTERPRISE

tel. +39 091 7044013
palermo@locautorent.it

MAGGIORE RENT

tel. +39 091 591681
palermo.pap@maggiorerent.it

SIXT/ WIN RENT S.P.A.

tel.+39 091 6511393 - +39 3387828682
pa.vitello@sixt.it

SICILY BY CAR

tel.+39 091 591250
palermoapt@sbc.it

SICILY CAR RENTAL

tel. +39 091 214440
pmoapt@sicilycarrental.it

GOLDCAR RENTAL

tel. +39 091 591414
pmo@goldcar.com

NOLEGGIARE HAPPY RENT

tel. +39 091 8680510 - +39 3247944010
palermo@noleggiare.it

ITALY CAR RENT

tel.+39 091 6525606 - +39 331 7457961
palermo@italyarent.com

ECOVIA/AUTOVIA (NO DESK)

tel. +39 0918694268
palermo@autovia.it

Please find hereafter the contacts of car rental of the Falcone Borsellino airport located in "Rent a Car" area, at the exit of Arrival Area Terminal Park - No monitored area

AVIS BUDGET GROUP

tel. +39 091 591684
puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it

EUROPCAR

tel.+39 091 591688
www.europcar.it

HERTZ /THRIFTY/DOLLAR FIRE FLY

tel.+39 091 213112
itpmo512@hertz.com

HOLIDAY CAR RENTAL

tel.+39 091 591687
info@holidaycarrental.it

LOCAUTO RENT/ENTERPRISE

tel. +39 091 7044013
palermo@locautorent.it

MAGGIORE RENT

tel. +39 091 591681
palermo.pap@maggiorerent.it

SIXT/ WIN RENT S.P.A.

tel.+39 091 6511393 - +39 3387828682
pa.vitello@sixt.it

SICILY BY CAR

tel.+39 091 591250
palermoapt@sbc.it

SICILY CAR RENTAL

tel. +39 091 214440
pmoapt@sicilycarrental.it

GOLDCAR RENTAL

tel. +39 091 591414
pmo@goldcar.com

NOLEGGIARE HAPPY RENT

tel. +39 091 8680510 - +39 3247944010
palermo@noleggiare.it

ITALY CAR RENT

tel.+39 091 6525606 - +39 331 7457961
palermo@italyarent.com

ECOVIA/AUTOVIA (NO DESK)

tel. +39 0918694268
palermo@autovia.it

Parcheggi / Car Parks



1410 posti auto disponibili

PARCHEGGI GESAP NON CUSTODITI

P2-TERMINAL

È il parcheggio più comodo dell'aeroporto di Palermo. Composto da 770 posti auto circa, è situato direttamente di fronte il Terminal. Il tempo di tolleranza in uscita dopo aver effettuato il pagamento è di 15 minuti.

TARIFFE

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 successiva	€ 9.00

Tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento 15 min

P3- LUNGA SOSTA

È il nuovo parcheggio dell'aeroporto ideale per chi preferisce una soluzione più conveniente a distanza di 500 mt. dal Terminal, collegato gratuitamente da una navetta inter-aeroporto ogni 10 minuti circa. È composto da 450 posti auto, collegati al Terminal passeggeri attraverso un servizio navetta comodo e gratuito.

TARIFFE

Tempo	Tariffa
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 2 h	€ 3.00
Da 2 h a 12 h	€ 7.00
Da 12 a 24 h	€ 13.00
Dal 2° al 6° giorno (per ogni giorno (24 h) e frazione (12 h))	€ 12.00
7 giorni	€ 75.00
Ogni giorno successivo o frazione	€ 12.00

Il tempo di tolleranza in uscita dopo aver effettuato il pagamento è di 30 minuti. Tel: +39 091 7044019 +39 091 7020200

Il pagamento può essere effettuato presso le casse automatiche (03 in area Arrivi e 02 all'interno del parcheggio P2), presso 01 cassa manuale presidiata h24 nell'area Car Valet o solo con carta di credito direttamente alle barriere di uscita del parcheggio P3.

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 P2 Ges.a.p.

1410 parking spaces available

GESAP'S NON-MONITORED CAR PARKS

P2-TERMINAL

It is the most convenient car park of the Palermo Airport. Composed by about 770 parking spaces, it is located in front of the Terminal. After payment there is a time allowance of 15 minutes for exit the car park.

RATES

Time	Rates
Up to 15 min.	€ 0.00
From 1h to 2h	€ 3.00
From 1 h to 2 h	€ 6.00
From 2 to 3 h	€ 8.00
From 3 to 12 h	€ 10.00
From 12 to 18 h	€ 16.00
From 18 to 24 h	€ 18.00
Every 12h	€ 9.00

Max time of tolerance after payment 15 min

P3-LONG TERM STOP

It is the new car park of the Airport composed by 450 parking spaces, ideal for people who prefer a more convenient solution. It is located at a distance of 500 mt from the terminal and easy accessible every 10 minutes with a free shuttle bus service. It is composed by 450 parking spaces and it is directly linked to the Terminal by a comfortable and free shuttle bus service. After payment there is a time allowance of 30 minutes for exit the car park.

RATES

Time	Rates
Up to 15 min.	€ 0.00
Up to 2h	€ 3.00
From 2h to 12h	€ 7.00
From 12h to 24 h	€ 13.00
From 2 nd to 6 th day. (24 hours) every day or part thereof	€ 12.00
7 days	€ 75.00
Every day hereafter or part	€ 12.00

Max time of tolerance after payment 30 min.

Tel: +39 091 7044019 +39 091 7020200

Payment may be made at the automatic payment points (03 Arrivals Area and 02 within P2 Park), at the 24 manned payment point in the Car valet Area or only by credit card directly at the Car Park Exit P3 barriers.

Disabled passengers, if equipped with the specific, personal valid certificate and the parking title, will be entitled with free parking in 29 lots reserved located in Ges.a.p. P2 parking area.



PARCHEGGIO CUSTODITO

CAR VALET

Il parcheggio Car Valet, situato, di fronte il Terminal, è un parcheggio custodito con 190 posti auto dedicati all'utenza business che consegna la propria vettura ad un operatore 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 giorno e notte da personale dedicato.

E' possibile inoltre richiedere servizi aggiuntivi per l'autovettura pagando un' ulteriore differenza.

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

Sito: www.quickparking.it

TARIFFE

Tempo	Tariffa
Fino a 1 h	€ 4.00
Fino a 2 h	€ 6.00
Fino a 3 h	€ 10.00
Fino a 12 h	€ 15.00
Fino a 18 h	€ 18.00
Fino a 24 h	€ 20.00

SOSTA BREVE: KISS & FLY

Area gratuita di sosta per il carico e scarico passeggeri entro 15 minuti nel parcheggio P3, davanti l'aerostazione al piano terra (area Arrivi) ed in area Partenze check-in "A" e "B".

Si tratta di una ZTC (Zona a Traffico Controllato), in cui gli accessi vengono controllati da impianti di rilevazione elettronica dei transiti. Trascorsi i 15 minuti scatteranno le multe per auto e veicoli fino alla rimozione a spese del trasgressore.

Per i PRM in partenza, limitatamente alla durata delle operazioni di segnalazione e comunicazione al personale dedicato della Sala Assistenze Speciali per le attività di scarico bagagli, è consentita la sosta gratuita nei tre stalli riservati all'interno dell'area.

MONITORED CAR PARK

CAR VALET

The Car valet park, located, in front of the terminal, in an attended car park including 190 car spaces reserved for business customers. The operator will get and give back the car at the specified time. Parking lots can be previously booked.

The parking area is covered and protected BY CCTV system and monitored day and night by the dedicated staff.

Additional services for your car may be available by paying a supplementary fee.

Additional services and benefits are available for "Quick Membership Card" members.

Website: www.quickparking.it

RATES

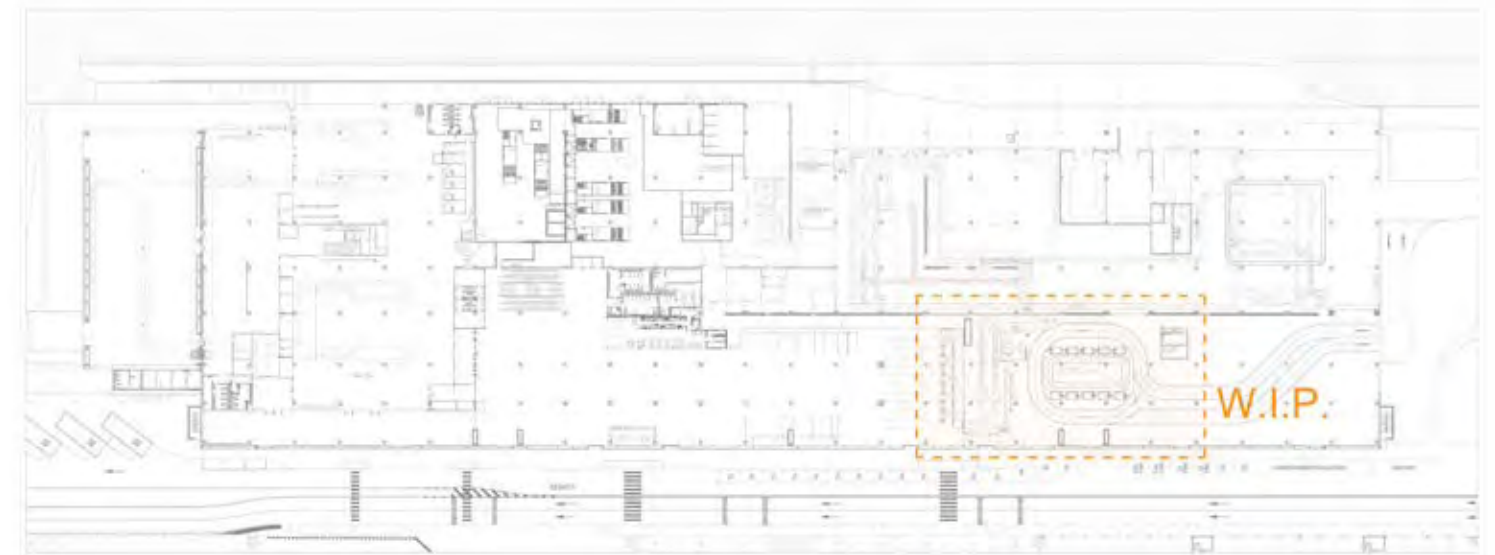
Time	Rates
Up to 1 h	€ 4.00
Up to 2 h	€ 6.00
Up to 3 h	€ 10.00
Up to 12 h	€ 15.00
Up to 18 h	€ 18.00
Up to 24 h	€ 20.00

SHORT TERM STOP: KISS & FLY

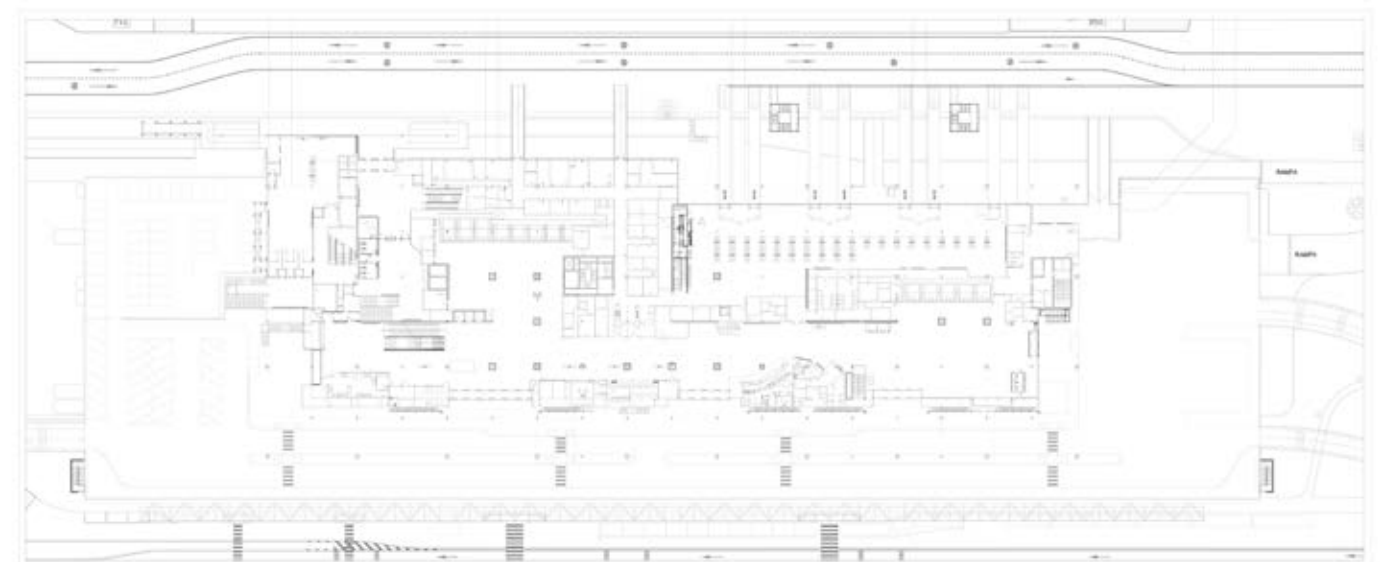
A free parking area of 15 minutes is available for picking and dropping the passengers in the parking P3, in front of the terminal on the ground floor (arrivals area) and in Departures area check-in "A" e "B".

It is a Monitored Traffic Area, where an electronic system will monitor the entrance and the exit. The cars will be subject to ticketing and towing at the owner's expense after 15 minutes stay.

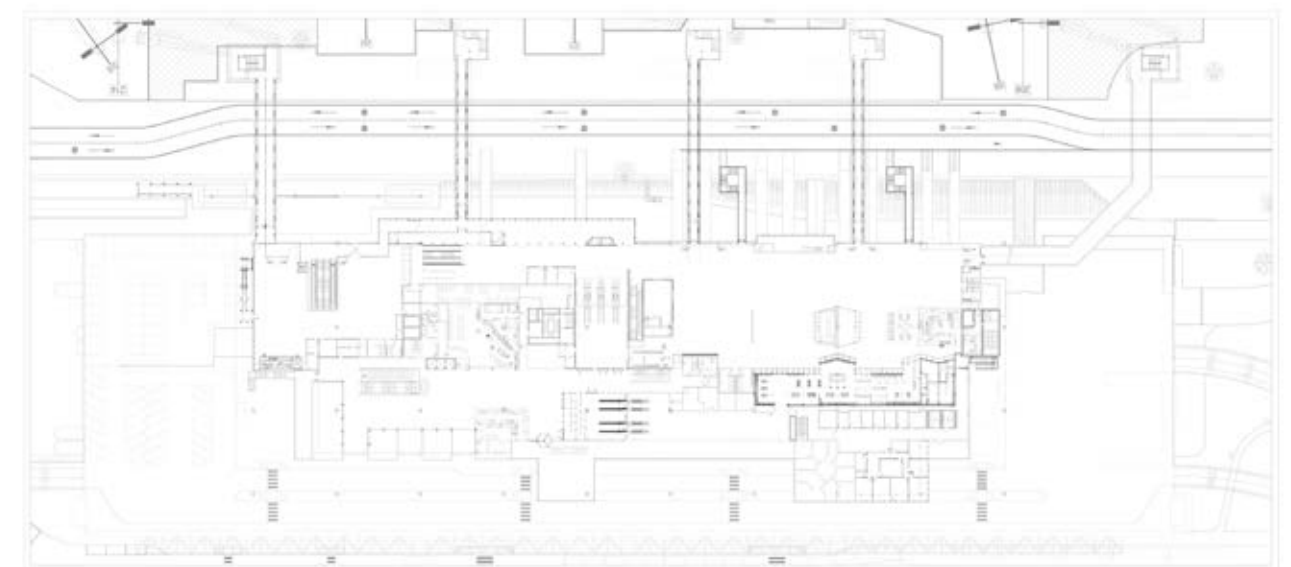
For the PRM that are departing, the stop on the three specific area of the departures is allowed, according to the duration of all procedures concerning the communication and reporting with the special assistance staff for the dropping and picking luggage.



1° LIVELLO



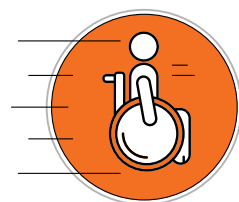
2° LIVELLO



3° LIVELLO

PRM: passeggeri a ridotta mobilità

PRM: passengers with reduced mobility



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 GE.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

La “Sala Assistenza Speciali”, ubicata in prossimità dell'area Partenze check-in “B”, al primo piano del Terminal, è a disposizione dei passeggeri che desiderano attendere l'imbarco del proprio volo in un ambiente confortevole e riservato.

Sono a disposizione del passeggero in partenza degli apparati di segnalazione/comunicazione collocati esternamente all'aerostazione in prossimità dei parcheggi riservati (tre nell'area Kiss & Fly), attraverso i quali è possibile contattare il personale dedicato all'assistenza.

Un operatore accoglierà il passeggero e lo assisterà al momento dell'accettazione fino all'imbarco.

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; tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in aeroporto presso gli appositi box-reclami, o sul sito www.gesap.it

The European Union Regulation no. 1107/2006 sets out principles that safeguard differently abled passengers and PRM by providing airport management companies with the responsibilities of free support at the European airports. The Special assistance Lounge that is located in the Departures check-in “B” area is available to passengers who want to wait for the boarding of their own flight in a comfortable and reserved environment. The GE.S.A.P. is committed to dispense the service for 365 day a year in conjunction with flights.

HOW TO RECEIVE ASSISTANCE

It is necessary to inform the airline or your own travel agency on the special assistance requirement upon booking or at the very latest 48 hour before departing, specifying the assistance required in order to allow staff to provide the special service correctly and properly timed. The airline will inform the passenger regarding the timetable, the procedures of showing up at the airport and all the stopovers forecasted by the roadmap.

DEDICATED SERVICES

Special Assistance Lounge, which is located in the Departures check-in “B” area, on the first floor of the Terminal, is available to passengers who want to wait for the boarding of their own flight in a comfortable and reserved environment.

Call points intercom stations situated outside the air terminal, near the park reserved (3 in the area Kiss & Fly), are also available to departing passengers, through which, you can contact the special assistance staff.

Availa

An operator will welcome the passenger and assist him from check-in until loading.

Any notification of bad services and/or complaints can be addressed to Ges.a.p. S.p.a. – “Falcone Borsellino” Airport – 90045 Cinisi (Palermo), either by post, by fax to number +39 091 7020720, by mail to customerservice@gesap.it; or by filling one of the pre-addressed cards available in the special complaint boxes or on the website www.gesap.it

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 seguente link:

www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo oppure il sito 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 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 www.viaggiare Sicuri.it

Ulteriori informazioni utili per chi viaggia in aereo sono consultabili nella “Carta dei Diritti del Passeggero” nel sito www.enac.gov.it

Useful recommendations for passengers

At the time of the reservation:

- > look at the information about the required documents and airline rules which regulate restrictions on size and weight of hand and hold baggage and make sure that are equipped with a name label;
- > require special assistance for PRM, passengers under the age of 2 and unaccompanied children, in advance;
- > verify transport rules established by the carrier concerning pregnant women;
- > communicate the presence of animals. Every airline established different rules regarding carrying animals on board, it is essential to use an adequate transport cage size anyway. For detailed information, visit the official websites of the reference airline;
- > for weapons and ammunitions transport applied rules change according to the airline you choose to travel;

Arrive at air terminal in advance according to the indications of the airline and check information systems to identify the check-in desk whose monitor shows the airline you choose to travel.

View information panels arranged by Enac concerning the ban on carrying liquids and products in hand and hold baggage for security reasons.

For more information, visit the following link

www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo or the website www.gesap.it

We recommend you to consult beforehand the airline about carrying medical devices in hand baggage.

During security checks at the gates, keep available the boarding card that has to be shown to the staff responsible for security checks; deposit in the X-ray machines all metal, electric and electronic objects which can be identified by metal detector (coins, keys, belts, mobile phone etc.). More information on the security checks practice can be found in the monitor at the gates on the second floor of boarding area.

You can find all the information for travelling minors on the website www.poliziadistato.it

It is recommended to verify the procedures you have to follow with your own airline concerning unaccompanied children as restricted travellers. For more information check the website of the Ministry of Foreign Affairs www.viaggiasesicuri.it

Further information for air travellers are available in the "Rights Charter of the Passenger" on the website www.enac.gov.it

Numeri utili Useful numbers



Enti Pubblici Aeroportuali / Public Service Organization in the airport

Enac	tel.	091 7020619 / 793
Carta dei Diritti del Passeggero / Passenger Rights Charter	tel.	091 7020795 / 621
Enav	tel.	091 7043028
Informazioni Turistiche / Tourist Information	tel.	091 591698
Carabinieri / Italian Police station	tel.	091 7020353
Sanità Area / Health area	tel.	091 7020266
Dogana / Customs	tel.	091 7020216
Presidio Sanitario di Primo Soccorso / First aid Station	tel.	091 7020301 / 345 722263

Forze dell'Ordine e di Pronto Intervento / Policy and emergency services

Carabinieri / Italian Police Station	tel.	091 7020307 / 091 6525028
Guardia di Finanza / Italian Finance Police	tel.	091 7020126 / 091 591694
Polizia di Frontiera / Border Police	tel.	091 7020352 / 091 6525211
Vigili del Fuoco / Fire service	tel.	091 7020792 / 091 6520092
Polizia Penitenziaria / Prison guards	tel.	091 7020715

Uffici Gesap / Gesap's offices

Centralino / Switchboard	tel.	091 7020111
Numero Verde / Tool free number	tel.	800541880
Cassa Parcheggio / Car park cash desk	tel.	091 7020200/7044019
Servizio Qualità / Quality services	tel.	091 7020250
	e-mail	qualitysystem@gesap.it
Ufficio reclami / Complaints office	tel.	091 7020718
	e-mail	customerservice@gesap.it
Ufficio Pass aeroportuali / Airport pass services	tel.	091 7020710/274
Ufficio Merci / Cargo Office	tel.	091 7020504
Sala Assistenze Speciali / Special assistance Lounge	tel.	091 7020239
Sala Vip Gesap / Gesap's Vip Lounge	tel.	091 7020629
Sito internet / Website		www.aeroporto.palermo.it

Assistenza Bagagli / Baggage assistance

Alitalia Group	tel.	06 65640
Altre Compagnie / Other airlines (c/o GH Palermo 10.00/16.00)	tel.	091 7020315
Magazzino Lost & Found / Lost & Found Office	tel.	091 7020218

Informazioni Aeroportuali / Airport Information

Website: www.aeroporto.palermo.it	tel.	091 7020273
---	------	-------------

Compagnie Aeree / Airlines

Alitalia	tel.	892010	int.	+390665649	
Albastar	tel.	095311503	int.	+34971575072	
Air Malta	tel.	199259103			
Austrian Airlines	tel.	0289634296	int.	+43517661061	
British Airways	tel.	0269633602	int.	+08444930787	
Brussels Airlines	tel.	800979414	int.	+090251600	
Easy Jet	tel.	199201840	int.	+443303655454	
Easy Jet Switzerland	tel.	0848282828			
Euro Wings	tel.	199257013	int.	+491806320320	
JetAirFly	tel.	35884561	int.	+35224561	
Iberia	tel.	+34902400500			
Lufthansa	tel.	199400044	int.	+390230301000	
Luxair	tel.	35224561	int.	+35224564	
Meridiana Fly	tel.	892928	int.	+34971575072	
Mistral Air	tel.	0696663333			
Norwegian	tel.	4721490015	int.	+4721490015	
Ryanair	tel.	8955895509	int.	+08712460000	
Scandinavian	tel.	199259104	int.	+390699748015	
Swiss	tel.	848868120	int.	+41848700700	da cell. 0269682070
Tunisair	tel.	091 6111845			
Transavia	tel.	899009901	int.	+35227002728	
Transavia France	tel.	0892058888	int.	+35227002728	
Volotea	tel.	8958954404			
Vueling	tel.	8958953333			

Aree Commerciali / Commercial Areas

SECONDO PIANO / SECOND FLOOR

Hub Libri, giornali, riviste, tabacchi, cartoleria, giocattoli, snacks e gadgets <i>Books, newspaper, magazine, tobacco, stationary, toys, snacks and gadgets</i>	tel.	091 7020596
Pasticceria Palazzolo Pasticceria siciliana / <i>Sicilian confectionery</i>	tel.	091 212176
Territori d'Italia Ristorante / <i>Restaurant</i>	tel.	091 7020381
Discover Sicily Abbigliamento e accessori donna / <i>Women's clothing and accessories</i>	tel.	091 7020597
Desigual Abbigliamento donna / <i>Women's clothing</i>	tel.	091 7020592
Camomilla Italia Abbigliamento donna / <i>Women's clothing</i>	tel.	091 7733137
Bar I Quattro Canti Autogrill	tel.	091 7020358

SALA IMBARCHI / DEPARTURES AREA

Traveller's World Duty Free - profumi, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc. <i>Duty Free - perfumes, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, etc.</i>	tel.	091 7020594/593
Sicilò Pasticceria tipica e artigianato siciliano <i>Sicilian confectionery and local artisanal products</i>	tel.	091 7044077
Hub Libri, giornali, riviste, tabacchi, cartoleria, giocattoli, snacks e gadgets <i>Books, newspaper, magazine, tobacco, stationary, toys, snacks and gadgets</i>	tel.	091 7020591
Sky Lounge Autogrill Ristorante / <i>Restaurant</i>	tel.	091 7020363
Time Café (Sala Imbarchi Internazionali) - bar (aperto in occasione di voli Extra Schengen) <i>(International Boarding Gate Lounge) - bar (open during Extra Schengen flights)</i>	tel.	091 7020366

PRIMO PIANO / FIRST FLOOR

Bar Autogrill- Tim Café (Check-In area partenze) - bar / <i>(Departures Hall Check-In A area) - bar</i>	tel.	091 7020333
Time Café (Sala Imbarchi) - bar / <i>(Boarding Gate Lounge) - bar</i>	tel.	091 7020305
Traveller's World - Duty Free (Sala Imbarchi) / Duty Free - (Boarding Gate Lounge) Souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc. <i>Souvenirs, fashion accessories, spirits, wines, gadgets, food, etc.</i>	tel.	091 7020595
Presidio Farmaceutico di Emergenza Emergency's Chemist	tel.	091 7044184

PIANO TERRA AREA ARRIVI / GROUND FLOOR - ARRIVALS AREA

Bar - Autogrill - Tentazioni Café	tel.	091 7020663
--	------	-------------

Servizi In Aeroporto / Services At The Airport

BANCHE / BANKS

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza) Tel. 091 6525617
Ubicazione: Primo piano - Hall Partenze / Location: First floor - Departures Hall
Orario: 8.30-13.30 /14.55-16.25 - prefestivo: 8.30-12.00
Opening times: 8:30am-13.30pm /14:55pm-16:25pm – days before public holydays: 8.30am-12.00am

SPORTELLI BANCOMAT / ATMS

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza)
Ubicazione: Primo piano - Area Ck-in B / Location: First floor - Check-in B Area
Credito Siciliano
Ubicazione: Primo piano - Area Ck-in B / Location: First floor - Check-in B Area

Unicredit

Ubicazione: Secondo piano - Area Partenze / Location: Second floor/Departures Hall

UFFICIO CAMBI-TAX FREE / BUREAU DE CHANGE-TAX FREE

YEX CHANGE S.R.L.a.s.u. Tel. 091 7853884
Ubicazione: Primo piano Area Check-in A - Orario: 07.00- 21.30
Location: First floor Area Check-in A - Opening times: 07:00 am- 21:30pm

BAR E RISTORANTE / BAR AND RESTAURANT

Almeno uno dei bar, distribuiti sui tre livelli dell'aerostazione, è aperto dalle ore 5.00 alle ore 24.00.
At least one of the bars on one of the three levels of the air terminal is open from 05:00am to 24.00pm.

INFORMAZIONI TURISTICHE / TOURIST INFORMATION

Città Metropolitana di Palermo Direzione Turismo / Metropolitan City of Palermo - Tourism Management
Ubicazione: Piano terra / Area Arrivi Tel. 091591698
Orario: 8.30- 20.30 dal Lunedì al Venerdì - Sabato 8.30-18.30 chiuso domenica e festivi
Location: Ground floor/Arrivals Hall
Opening times: 08:30am - 20:30pm from Monday to Friday
Saturday: 8:30am-18:30pm, closed on Sundays and public holidays

INFORMAZIONI AEROPORTUALI / INFOPOINT / AIRPORT INFORMATION/INPOPOINT

Ubicazione: Piano terra / Area Arrivi Tel. 091 7020273
Orario: Orario: 06.00 – 24.00 tutti i giorni
Location: Ground floor/Arrivals Hall
Opening times: 06:00am – 24:00pm every day

MINORI NON ACCOMPAGNATI / UNACCOMPANIED MINORS

I minori tra i 9 ed i 12 anni che viaggiano da soli, devono essere segnalati all'atto della prenotazione.
Minors between the ages of 9 and 12 travelling alone must be reported at the time of booking.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI / PETS TRANSPORT

Alcuni Vettori consentono il trasporto di animali in cabina, in entrambi i casi è necessaria la prenotazione e comunque è necessario interpellare la Compagnia Aerea interessata.

TRASPORTO IN CABINA

Gli animali di piccola dimensione vengono 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.

TRASPORTO NEL BAGAGLIAIO

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

I CANI PER NON VEDENTI POSSONO VIAGGIARE IN CABINA ED IL LORO TRASPORTO È GRATUITO

(Verificare con la compagnia aerea al momento della prenotazione).

Some airlines allow the transportation of animals in cabin, but in both cases it is necessary to book in advance and to contact the airline you are travelling with.

TRANSPORTATION IN THE CABIN

The container for small animals must be of a small size and must have a watertight absorbent bottom. The animal, the container and any food must not exceed 8kg. During the flight, the animal must not leave its container.

TRANSPORTATION IN THE HOLD

Wherever the airline's regulations do not allow transportation in cabin and/or the animal weights more than 8kg (including the container), the animal will travel in the hold. In this case the container may be larger.

GUIDE DOGS FOR THE BLIND MAY TRAVEL IN THE CABIN AND THEIR TRANSPORTATION IS FREE.

(Check with your airline at the moment of booking).

PRESIDIO SANITARIO / HEALTHCARE FACILITY

Presidio Sanitario di Primo Soccorso / First aid healthcare facility Tel. 0917020301 - 3457222631
Aperto 24 ore su 24. Il Servizio gestito dalla Croce Rossa Italiana si trova ubicato in Area B.
Open 24 hours a day. This healthcare service is managed by the Italian Red Cross and it is located in the B area.

PRESIDIO FARMACEUTICO D' EMERGENZA / EMERGENCY CHEMIST

Primo piano - Area B / First floor - B area Tel. 091 7044184
Orario 8.00- 20.00 tutti i giorni
Opening times: 8:00am- 20:00pm every day

NUMERO VERDE GESAP / TOLL FREE NUMBER GESAP

Servizio di informazioni, attivo 24 ore su 24 800541880
Information service, 24 hours a day

SITO INTERNET / WEBSITE

Il sito www.aeroporto.palermo.it riporta le informazioni di carattere generale sull'attività dello scalo, l'orario dei voli di linea e charter settimanali e la situazione dei voli in arrivo e partenza in tempo reale. The website www.aeroporto.palermo.it offers general information about the airport's activities, scheduled and weekly charter flights timetables and real-time arrivals and departures information.

SERVIZIO WI-FI

All'interno delle sale imbarco, nella "Sala Vip Gesap" e nella "Sala assistenze speciali", 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 ridiretti verso la pagina di accoglienza di GESAP;
- per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI.

Inside the Departures lounge, in the "Gesap Vip Lounge" and in the "Special Assistance Lounge" there is an internet connection service with Wi-Fi to which you have totally free access.

How to get connection:

- switch on Wi-Fi on your device;
- select the network "HOT SPOT GESAP" and click on "connect";
- launch your browser;
- you will be automatically redirected to the GESAP home page;
- in order to access the Web, select CONNECT;

PUNTI DI RICARICA CELLULARI E LAPTOP / RECHARGE POINTS FOR MOBILE DEVICES

Nella sala imbarchi, nell'area ck-in Area A e nell'area partenze situata al 2° liv. sono, inoltre, presenti anche totem per la ricarica di telefonini, tablet e pc portatili.

Inside the departures lounges, in the check-in A area, and in the departures area located at the second level, there are special booths to recharge mobile phones, tablets and laptops.

OGGETTI SMARRITI / LOST PROPERTY

Gli oggetti smarriti, rinvenuti in aeroporto, vengono trattenuti – per le prime 48 ore dal loro rinvenimento – presso l'ufficio Gesap nell'Area Partenze.

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

Successivamente gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Il ritiro dal deposito va sempre concordato telefonicamente o via email preventivamente con il personale dedicato.

Tel. 091 7020538; email: oggettismarriti@gesap.it

Any lost property found either on airport premises or on board the aircrafts will be kept, for the first 48 hours, at the office of the Ges.a.p., located on the Departures area. The office is open 24H a day and can be contacted over the phone at +39 091 7020265.

Any unclaimed property will be transferred to the "Lost Property Office" that can be called at +39 091 7020538 on all weekday, from Monday to Friday and from 09.00 am to 01 pm, or contacted by email (oggettismarriti@gesap.it).

TERMINAL CARGO / THE CARGO TERMINAL

È ubicato tra l'Aerostazione e l'area parcheggi - E-mail: cargoservice@gesap.it
It is situated between the airport and the parking area - E-mail: cargoservice@gesap.it

SALE VIP / VIP LOUNGES

Sala VIP Gesap e Sala Alitalia CFA - Primo piano, Hall Partenze area check-in A
Gesap's VIP Lounge and Alitalia's CFA Lounge - First Floor, Departures Hall check-in A area

NURSERY ROOM / NURSERY ROOM

Saletta attrezzata con fasciatoi per la cura dei bebés
Primo Piano - Area Partenze area Check-in B
An equipped room with changing tables for baby care
First Floor- Departures Hall Check-in B area

AREA BAMBINI ATTREZZATA / CHILDREN'S EQUIPPED AREA

Area Bambini attrezzata con giochi e scivoli da utilizzare in presenza dei genitori - Area Arrivi
An equipped area for children that provides games and slides. Parents' presence required. Arrivals Area

CAPPELLE MULTIRELIGIOSE / MULTI-FAITH CHAPELS

Si trovano al primo piano area check-in B (Messa cattolica ogni Giovedì ore 11.00)
Situato on the first floor in the check-in B area (Catholic Mass every Thursday at 11:00am)

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI / BAGGAGE WRAPPING SERVICE

Si trova al primo piano area check-in B
First floor - Departures check-in B area

SERVIZIO NAVETTA / SHUTTLE BUS SERVICE

E' attivo un servizio navetta inter-aeroporto gratuito che ogni 10 minuti circa collega il Terminal con il Parcheggio P3- lunga sosta.
There is a free shuttle bus service that every 10 minutes or so, linking the Terminal to the P3 parking (long term stop).

FAST TRACK

Si trova al primo piano presso l'area ck-in.
Il Fast Track è un servizio sempre attivo dalle 5.30 alle 21.30 (acquistabile anche in biglietteria al costo di € 4) che permette al passeggero di accedere più velocemente nell'area imbarchi attraverso un percorso dedicato e comunque evitando le code ai controlli di sicurezza.
L'utilizzo del Fast Track è riservato ai passeggeri delle seguenti categorie:
- PRM (Passeggeri a ridotta mobilità);
- Portatori di pace maker;
- Personale diplomatico;
- Passeggeri di Aviazione Generale;
- Famiglie con bambini al seguito che abbiano ingombri particolari (passeggini, cestoni, borse dedicate al baby food);
- Passeggeri muniti di tipologie di carte di imbarco e/o contrassegni "PRIORITY" che abilitano al Fast Track;
- Gruppi organizzati di passeggeri (scuolaresche, squadre sportive) accompagnati da Forze dell'Ordine o su espresa richiesta delle medesime;
- Personale appartenente alle Forze dell'Ordine che viaggia armato e debba effettuare le operazioni di denuncia dell'arma di ordinanza al seguito;
- Minori di 12 anni accompagnati da un adulto autorizzato.
- Passeggeri della Sala Vip (ad es. Alitalia Ulisse Corporate - Freccia Alata e Freccia Alata Plus- Meridiana Club, Silver e Gold -British Airways categorie Club Europe- Lufthansa categorie Miles & More - Passeggeri Priority Pass etc.).

It is situated on the first floor in the check-in area.

The Fast Track is a service available from 5:30am to 21:30pm (the service can also be purchased at the airport ticket counters - Price: € 4) that allows the passenger to access more quickly to the boarding area via a dedicated path thus avoiding queues at security checkpoints.

The use of Fast Track is reserved for passengers belonging to the following categories:

- PRM (Passengers with reduced mobility);
- Peacemakers;
- Diplomatic personnel;
- General Aviation Passengers;
- Families with children that carry strollers, big baskets, baby food bags etc.
- Passengers with boarding cards and/or "PRIORITY" markings that allow the fast Track;
- Passengers groups (schoolchildren, sports teams) escorted by the police or upon the latter's request;
- Police officers travelling with a firearm and obliged to report the service weapon
- Children under 12 accompanied by an authorised adult
- Vip Lounge Passengers (i.e. Alitalia Ulisse Corporate - Freccia Alata and Freccia Alata Plus - Meridiana Club, Silver e Gold - British Airways categories Club Europe- Lufthansa categories Miles & More - Priority Pass Pasengers etc.).

Suggerimenti e reclami

Suggestions and claims

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, tramite la sezione dedicata all'interno del sito web

www.gesap.it/aeroporto/servizi/suggerimenti-e-reclami/

tramite apposita cartolina reclami sotto riportata

o rivolgendosi a: **GES.A.P. S.P.A.**

Direzione Qualità e Ambiente
Aeroporto Falcone e Borsellino
90045 Cinisi - Palermo
Numero verde 800541880
Tel. 0917020718
E-mail: customerservice@gesap.it

Le eventuali segnalazioni ricevute dagli utenti rappresentano per il Gestore aeroportuale un'opportunità ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali.

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

The service charter allows passengers to make immediate contact with the airport. Passengers may freely express their opinions, complaints or suggestions by the section dedicated in the website

www.gesap.it/aeroporto/servizi/suggerimenti-e-reclami/

By pre-addressed complaint card below

Or by contacting: **GES.A.P. S.P.A.**

Quality and Environment Direction
Falcone and Borsellino Airport
90045 Cinisi - Palermo
Toll Free Number 800541880
Tel. 0917020718
E-mail: customerservice@gesap.it

Any users comments received are an opportunity for the Airport Management Company to improve airport service quality.

The Ges.a.p. is committed to answer within 30 day of the date of receiving the claim, subject to the agreement of the processing of personal data.

The image shows an aerial view of the airport terminal and a form for suggestions and claims. The form is titled "Suggerimenti e reclami - Suggestions and Complaints" and includes fields for name, address, city, phone, and email. It also features a section for "NON AFFRANCARE" (Do not stamp) and a stamp area for "GESAP Società di Gestione Aeroporto di Palermo Direzione Qualità Aerostazione Falcone Borsellino 90045 Cinisi (Palermo)".



Carta dei diritti del passeggero The passengers' bill of rights

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.

www.enac.gov.it

The ENAC drew up the Passengers' Bill of Rights which combines in a single text, according to the existing national, European and international rules, the protection mechanisms available to passengers in the event of poor services, taking an active role as a Guarantor ensuring that the damaged passenger receives actual and effective assistance.

This document is a compendium summarising all the rights of air passengers and the steps to be taken according to the type of poor service and it represents one of the most advanced tool for the protection of travellers' rights.

www.enac.gov.it

WWW.GESAP.IT



VERONA
VENEZIA
TREVISO
BERGAMO
MILANO
TORINO
GENOVA
BOLOGNA
FIRENZE
PISA
ROMA
NAPOLI
OLBIA
BARI
PANTELLERIA
LAMPEDUSA

VOLA DAI MAGGIORI AEROPORTI ITALIANI A
PALERMO
CAPITALE ITALIANA DELLA CULTURA
2018



