



AEROPORTO
DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER

20
18



L'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI PALERMO FALCONE BORSELLINO – PUNTA RAISI

L'aeroporto di Palermo Falcone Borsellino è situato a circa 35 chilometri dal capoluogo della Sicilia. È ubicato nel territorio del comune di Cinisi, in località Punta Raisi. La 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, lo Scalo è sempre più in grado di garantire elevati standard di comfort, sicurezza, tutela ambientale e qualità dei servizi, nel rispetto dei diritti dei passeggeri.

Nel corso dell'anno 2017 è stata inaugurata la nuova area duty-free, al terzo livello dell'aerostazione, con una superficie complessiva di circa 850 mq, configurata come uno spazio unico attraversato da un percorso principale sinuoso che inizia immediatamente dopo i varchi di controllo per condurre i viaggiatori direttamente all'area gates, attraverso i diversi spazi commerciali distinti per categorie merceologiche, nell'ottica di offrire spazi più confortevoli ed un servizio più accogliente, garantendo migliori livelli di qualità dei servizi.

Nel corso dell'anno 2017 è stata anche inaugurata la terza sala check-in, al primo livello dell'aerostazione, all'interno della hall arrivi. Tale intervento ha riguardato la realizzazione della sala check-in vera e propria, ove sono stati installati 10 banchi accettazione, la linea per il trasporto di bagagli con il riposizionamento di due apparati di sicurezza EDS ed un nuovo carosello di allestimento bagagli che, nella



PALERMO FALCONE BORSELLINO INTERNATIONAL AIRPORT – PUNTA RAISI

Palermo Falcone Borsellino Airport is about 35 kilometers far from the capital of Sicily. It is located near the town of Cinisi, in Punta Raisi. The double name of the Airport derives from the locality in which it is located and from its subsequent dedication to the memory of the two Palermo magistrates Falcone and Borsellino.

With a view to transform and upgrade its structure, the Airport has undergone a series of important infrastructural interventions to increasingly guarantee high standards of comfort, safety, environmental protection and quality of services, while respecting the passenger rights.

During 2017, the new duty-free area was inaugurated, at the third level of the airport, with a total area of about 850 square meters, a single space crossed by a sinuous main path starting immediately after the security check points to lead travelers directly to the gates area, through the different commercial premises differentiated by product categories, in order to offer more comfortable and welcoming spaces, guaranteeing better levels of quality of services.

During the year 2017 the third check-in hall was opened, on the first level of the airport, inside the arrivals hall. This intervention involved the construction of the actual check-in hall, with the installation of 10 check-in desks, the line for the transport of luggage with the repositioning of two EDS security equipment and a new carousel for the preparation of luggage, which in the first phase, will perform the recovery function when the enlargement work of the upper floor (current A and B Check-in Area) will start.

prima fase, svolgerà la funzione di recovery allorché saranno avviati i lavori di ampliamento del piano superiore (attuale Area Check-in A e B).

Nell'ambito del progetto di ristrutturazione della sala arrivi, al primo livello del Terminal, sono stati inoltre realizzati i percorsi tattili per gli ipovedenti, dotati degli appositi segnali tattilo-vocali previsti nel nuovo sistema LVE (Loges-vet-evolution), che per mezzo di etichette a radio frequenza, poste al di sotto delle piastre tattili, localizzano con precisione il punto in cui si trova il non vedente e consentono di fornirgli, anche su smartphone, informazioni vocali sulla sua posizione, sulla sua direzione di marcia e sui servizi presenti nell'area. Nelle more della realizzazione degli stessi percorsi tattili negli altri livelli del terminal (previsti nel progetto di ristrutturazione ed ammodernamento del Terminal – scenario 2020), l'assistenza, su richiesta, è garantita dal Gestore con personale specializzato.

Nel corso dell'anno 2017 è stato infine realizzato l'intervento di rifacimento delle piste di volo che ha consentito di ottenere valori di regolarità longitudinale e trasversale, aderenza, macrotestitura e portanza strutturale della pavimentazioni. Nell'ambito di tale intervento sono state anche sostituite le luci delle piste, con un nuovo impianto di illuminazione con tecnologia led.

I numeri dell'Aeroporto Falcone e Borsellino:

Superficie Terminal (*)	25.336
Passeggeri (voli commerciali)	5.753.045
Movimenti aeromobili (voli commerciali)	43.658
Piste	2
Piazzole aeromobili (cat. ICAO)	30 (cat. C) +2 (cat. B) +2 (cat. E) + 1 Elicotteri
Pontili d'imbarco	7

(*) aree disponibili per il pubblico

As part of the renovation project of the arrivals hall, at the first level of the Terminal, tactile routes for partially sighted were also implemented, equipped with the appropriate tactile-vocal signals planned in the new LVE (Loges-vet-evolution) system, which, by means of radio frequency labels, placed underneath the tactile plates, accurately locate the point in which the blind person is located and allow to provide him, even on smartphones, voice information on his position, on his direction of travel and on the services present in the area. Pending the realization of the same tactile routes in the other levels of the terminal (provided for in the restructuring and modernization plan of the Terminal - scenario 2020), assistance, upon request, is guaranteed by the Manager with specialized personnel.

In the course of the year 2017 the reconstruction of the runways was carried out, which made it possible to obtain longitudinal and transversal regularity values, adhesion, macrotexture and structural bearing of the flooring. As part of this intervention, the lights of the slopes were replaced with a new lighting system with LED technology.

Figures of Falcone e Borsellino Airport:

Terminal Surface (*)	25.336
Passengers (commercial flights)	5.753.045
Aircraft movements (commercial flights)	43.658
Runways	2
Aircraft stands (cat. ICAO)	30(cat C)+2(cat B)+2(cat E)+1 helicopter
Boarding bridges	7

(*) areas available to the public



SEZIONE I: LA SOCIETA' DI GESTIONE, LA CARTA DEI SERVIZI E LE POLITICHE DI QUALITA' E AMBIENTE

GESAP – IL GESTORE AEROPORTUALE

Gesap, Gestore dell'Aeroporto di Palermo Falcone Borsellino dal 1985, 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.

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.

Gesap è certificata da TUV Italia dal 2004, secondo norma ISO 9001:2008, per la Qualità dei Servizi, e, dal 2008 ha anche conseguito la Certificazione Ambientale, ai sensi della norma ISO 14001:2004, la cui validità è stata riconfermata nel novembre 2017 dalla società di certificazione KIWA-CERMET con conversione alla norma ISO 14001:2015.

SECTION I: THE MANAGEMENT COMPANY, THE CHARTER OF SERVICES AND THE POLICIES OF QUALITY' AND ENVIRONMENT

GESAP - THE AIRPORT MANAGER

Gesap, Management Company of Palermo Airport Falcone Borsellino since 1985, is a joint stock company whose capital of 66,850,026.85 euro, fully paid, is divided between the Metropolitan City Palermo (formerly Regional Province of Palermo), the Municipality of Palermo, the Chamber of Commerce of Palermo, the Municipality of Cinisi and other shareholders with minor holdings.

The Company plans, creates and manages the airport areas, infrastructure and facilities, for whose deployment and maintenance it is responsible, providing, in addition, centralized services, surveillance and security services, as well as commercial facilities.

Gesap has been certified by TUV Italia in 2004, according to ISO 9001: 2008, for the Quality of its Services, and, in 2008, it also achieved the Environmental Certification, in accordance with the ISO 14001: 2004 rule, whose validity was reconfirmed in November 2017 by the KIWA-CERMET certification company with conversion to ISO 14001: 2015.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'aeroporto di Palermo, elaborata nel rispetto della regolamentazione ENAC di riferimento, ed in particolare delle Circolari GEN 06 e GEN 02A, contiene l'elenco degli indicatori di qualità che consentono di guidare e monitorare i livelli dei servizi offerti sullo Scalo, con riferimento ai fattori di qualità ritenuti più importanti e significativi per l'utenza dell'aeroporto, al fine di assicurarne il miglioramento continuo. In tal senso, gli indicatori riportati in questa Carta dei Servizi (Sezione II: indicatori valorizzati) rappresentano uno strumento di informazione chiara ed attendibile ai passeggeri ed agli utenti aeroportuali sui livelli di qualità garantiti dall'Aeroporto.

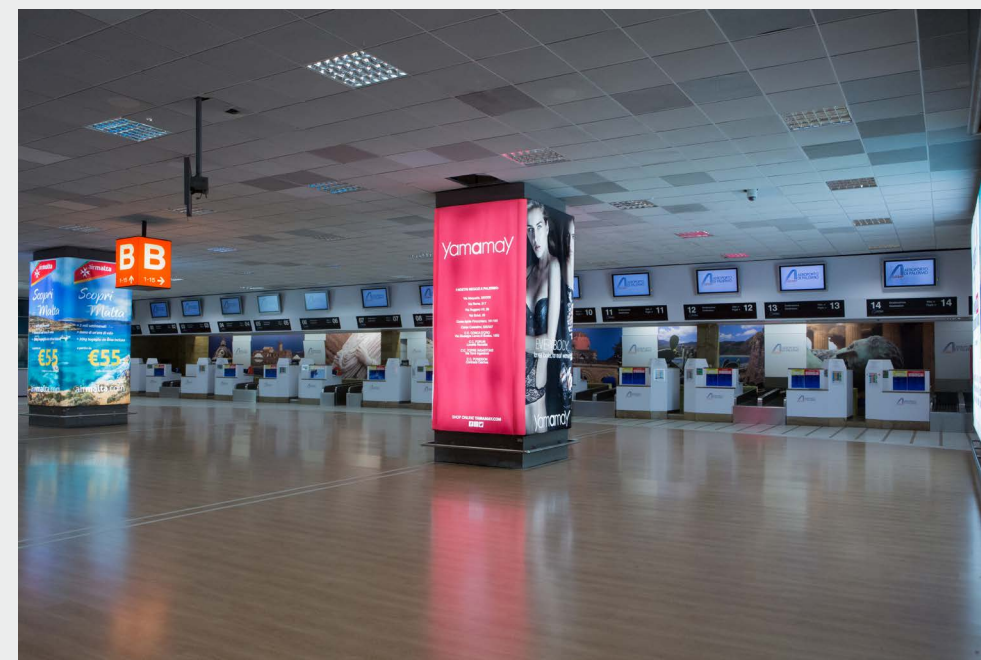
Le rilevazioni della qualità, sia di tipo quantitativo, sia di tipo qualitativo, che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi, e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP tramite il ricorso ad una società esterna, specializzata per la specifica attività di indagini di customer satisfaction e monitoraggio carta dei servizi, certificata a norma ISO 9001:2015.



THE SERVICE CHARTER

The Service Charter of Palermo Airport, drawn up in compliance with the relevant ENAC regulations, and in particular of GEN 06 and GEN 02 Circulars, contains the list of quality indicators that allow driving and monitoring the levels of services offered on the Airport, with reference to the quality key factors for the users of the airport, in order to ensure a continuous improvement. In this sense, the indicators listed in this Service Charter (Section II: value-based indicators) represent a clear and reliable information tool for passengers and airport users on the quality levels guaranteed by the Airport.

The quality surveys, both quantitative and qualitative, allowing the enhancement of the indicators represented in this Service Charter, and the related statistical elaborations are carried out by GESAP in consultancy with an external company, specialized for the specific activity of customer satisfaction surveys and service chart monitoring, certified according to ISO 9001: 2015.



Oltre alle informazioni sopra citate, nella presente Carta dei Servizi è contenuta una sezione dedicata alle informazioni utili al pubblico sui servizi presenti in aeroporto e sulle modalità della loro erogazione e fruizione (Sezione III: guida ai servizi).

In coda alla presente Carta dei Servizi è infine riportata un'apposita "cartolina-reclami" attraverso la quale i passeggeri e gli utenti possono far pervenire al Gestore le proprie segnalazioni e suggerimenti, ritenuti di fondamentale importanza dal Gestore ai fini del perseguimento dell'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sullo Scalo.

LA POLITICA DI QUALITA'

GESAP intende consolidare il proprio ruolo di principale motore di sviluppo del territorio servito, mediante una profonda attenzione alle esigenze dei clienti, un costante e continuo confronto con le migliori realtà aeroportuali europee e l'adozione di un atteggiamento attivo e dinamico.

GESAP vuole essere un'azienda solida, etica e trasparente, nella quale la ricerca dell'equilibrio economico convive con un coerente sviluppo occupazionale, che esalti i valori di rispetto reciproco, di crescita professionale, di meritocrazia, di sicurezza, in accordo a principi di efficacia e di efficienza gestionali.

GESAP attraverso il proprio "Sistema Qualità" intende rafforzare il legame tra strategie aziendali, assetti organizzativi, correttezza e coerenza nei processi operativi e completa soddisfazione delle esigenze dei propri utenti: passeggeri, vettori, operatori, dipendenti, istituzioni e collettività.

A loro compete il giudizio sulla qualità del nostro lavoro.



In addition to the above mentioned information, in this Service Charter useful information is given on the services available at the airport and on the modalities they are offered and they can be used (Section III: guide to services).

At the end of this Charter of Services there is also a special "complaint form" so that passengers and users may send the Management Company their alerts and suggestions, considered of fundamental importance by the Manager in order to achieve an ongoing improvement of the quality of the services offered in the Airport

QUALITY POLICY

GESAP aims to consolidate its role as the main driving force for the development of the territory served, by paying close attention to the needs of its customers, by means of a constant and continuous comparison with the best European airports and the adoption of an active and dynamic attitude.

GESAP wants to be a solid, ethical and transparent company, where the search for an economic balance coexists with a coherent occupational development, enhancing the values of mutual respect, professional growth, meritocracy and security, in accordance with principles of management effectiveness and efficiency.

Thanks to its "Quality System" GESAP aims to strengthen the link between business strategies, organizational frameworks, fairness and consistency in operating processes and complete satisfaction of the needs of its users: passengers, carriers, operators, employees, institutions and organizations.

It's up to them to judge on the quality of our work.



LA POLITICA AMBIENTALE

Gesap, Società di Gestione dell'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo, si impegna ad offrire ai propri clienti un servizio sicuro ed efficiente, che vada incontro alle loro aspettative e, allo stesso tempo, rispetti i principi dello sviluppo sostenibile.

Per quanto riguarda la protezione dell'ambiente, Gesap 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:
 - la valutazione e il controllo dei livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti
 - la minimizzazione del rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo
 - il controllo del consumo di energia e di risorse naturali
 - l'opportuno bilanciamento tra consumo di energia derivante da risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse)
 - la riduzione dei rischi relativi al rilascio di sostanze pericolose nell'ambiente
 - la riduzione della produzione di rifiuti e la promozione del riciclo
 - la conservazione degli habitat naturali del sito
- Integrare i fattori ambientali a tutti i livelli, attraverso:
 - la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni (green design)
 - la comunicazione del proprio impegno alla protezione dell'ambiente e delle proprie prestazioni ambientali
 - il coinvolgimento dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'am

ENVIRONMENTAL POLICY

Gesap, Management Company of Falcone Borsellino Airport in Palermo, undertakes to offer its customers a safe and efficient service, fulfilling their expectations and, at the same time, respecting the principles of sustainable development.

As regard environmental protection, as part of its activities, Gesap undertakes to:

- Implement current environmental regulations and laws and anticipate any new developments
- Prevent and limit the environmental impact of air traffic and airport activities, evaluating the feasibility of the best technologies available on the market, through:
 - the evaluation and control of sound levels, taking any possible measure to reduce noise in the airport and in the surrounding built-up areas
 - the minimization of the release of pollutants in the air, water and soil
 - the control of energy consumption and natural resources
 - the appropriate balance between energy consumption deriving from renewable natural resources (solar radiation, wind and biomass)
 - the reduction of risks related to the release of dangerous substances into the environment
 - the reduction of waste production and the promotion of recycling
 - the conservation of natural habitat of the site
- Integrate environmental factors at all levels, by:
 - planning and design its services with a view to reducing energy consumption, waste and emissions (green design)
 - making known its commitment to protect the environment and its environmental performance
 - involving its employees to play an active role in the control of environmental impact as part of their activities
 - implementing Legislative Decree no. 231/2001 pursuant

bito delle loro attività

- il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 per effetto del D.Lgs. n. 121/2011,
- la sensibilizzazione nei confronti dei Partners che operano nell'Aeroporto a ridurre l'impatto ambientale delle attività di cui sono responsabili
- 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:
 - la condivisione delle informazioni
 - l'esercizio di una politica di cooperazione attiva
 - l'esame puntuale di eventuali rilievi e richieste
 - l'integrazione del sistema di gestione ambientale e qualità, salute e sicurezza

Gesap è impegnata a integrare sempre meglio il Sistema di Gestione Ambientale nell'organizzazione interna dell'azienda e a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali ed a tale scopo ha adottato apposite metodologie di controllo e di audit.

to Legislative Decree no. 121/2011,

- raising awareness on the Partners operating at the Airport to reduce the environmental impact of activities they are responsible for
- cooperating with suppliers and subcontractors who share the ethical values of GES.A.P. S.p.A.

- Maintain a constant dialogue with the competent authorities, representing towns and villages near the Airport, local residents and environmental associations by:
 - information sharing
 - developing an active cooperation policy
 - timely verifying any remarks and requests
 - integrating the environmental, quality, health and safety management system

Gesap undertakes to increasingly integrate the Environmental Management System into the internal organization of the company and to continuously improve its environmental performance thanks to the adoption of appropriate methods of control and audit.



SEZIONE II – INDICATORI VALORIZZATI

Gli indicatori riportati nella presente Carta dei Servizi consentono nel loro complesso di valutare il livello di qualità dei servizi offerti ai passeggeri sullo Scalo di Palermo Punta Raisi nel corso del 2018, anno di riferimento per la presente edizione. Per conseguire tale risultato, nel rispetto della metodologia Enac di riferimento, ci si avvale di:

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

Con riferimento all'anno 2017, l'Aeroporto di Palermo ha registrato una performance complessiva più che soddisfacente rispetto agli impegni assunti, relativamente alla gran parte degli indicatori di qualità dei servizi soggetti a monitoraggio, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, suddivise per categoria, in cui sono riportati gli indicatori, concordati ed approvati da Enac, nonché gli obiettivi di qualità stabiliti per l'anno 2018.

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

Per la determinazione degli obiettivi di qualità per l'anno 2018 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.

SECTION II – VALUE-BASED INDICATORS

The indicators reported in this Service Charter allow to assess the level of quality of services offered to passengers at the Airport of Palermo Punta Raisi during 2018, reference year for this edition. To achieve this result, in compliance with the reference Enac methodology, the following strategies were followed:

- Objective measurements (of times, quantities, etc.), carried out on samples or on the entire target universe;
- Subjective surveys of passenger satisfaction, achieved through statistical surveys carried out by administering questionnaires to statistically selected samples of the target universe, at different times of the day and year.

With reference to the year 2017, Palermo Airport recorded a more than satisfactory overall performance with regard to its commitments, in relation to most of quality indicators of the services under monitoring, as it follows from the tables published on the following pages, divided by category, which list the indicators, agreed and approved by ENAC as well as the quality objectives established for the year 2018.

In compliance with the provisions of the reference regulation, and in particular by ENAC GEN 02A Circular, the quality indicators relating to services to passengers with reduced mobility (PRM) are specifically agreed with the Committee of Aeroportual Users and the Organizations representing PRM, and the targets approved by ENAC are published in the Special Assistance section of the website www.aeroportodipalermo.it.

In order to detect the quality objectives for the year 2018, account was taken of the works of renovation and modernization that will gradually and conspicuously affect the entire terminal, which could have an impact on the overall perception of the quality of airport services.

TABELLA INDICATORI CARTA DEI SERVIZI

Allegato 3 Circolare ENAC GEN 06

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI						
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018	
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	81,90%	82,00%	
	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,90%	96,50%	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	79,68%	85%	
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	0,32	0,20	
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	18'41"	18'45"	
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	26'12"	26'20"	
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	03'33"	2'52"	
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,30%	94%	
	Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	96,60%	90%
		10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97%	94%
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	85,20%	90,40%	
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	97,10%	92%	
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97,30%	94%	
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97,10%	93%	

SERVICE CHARTER 2018 VALUE-BASED INDICATORS

Annex 3 ENAC GEN 06 Circular

Quality Factor	Indicator N°	Indicator	Unity of measurement	Outcome 2017	Target 2018	
Travel security	1	Overall perception of security check on people and hand luggage	% of satisfied passengers	81,90%	82,00%	
	2	Overall perception of the level of personal and property safety in Airport	% of satisfied passengers	98,90%	96,50%	
Regularity and punctuality of the service	3	Overall flights punctuality	% of on time flights /total depart.	79,68%	85%	
	4	Total misrouted baggage at departure(not loaded) under liability of airport	N° of misrouted baggage /1000 dep. passengers	0,32	0,20	
	5	Time of delivery of the first luggage since aircraft block-on	Time in minutes since the block on of aircraft until delivery of first luggage in 90%cases	18'41"	18'45"	
	6	Time of delivery of the last luggage since aircraft block-on	Time in minutes since the block on of aircraft until delivery of last luggage in 90%cases	26'12"	26'20"	
	7	On board waiting time for the first disembarking passenger	Waiting Time in min. after aircraft block on in 90%cases	03'33"	2'52"	
	8	Overall perception of the regularity and punctuality of the services in the airport	% of satisfied passengers	98,30%	94%	
	Cleanliness and hygienic conditions	9	Perception of the level of the cleanliness and operation of toilets	% of satisfied passengers	96,60%	90%
		10	Perception of the level of cleanliness in airport	% of satisfied passengers	97%	94%
Comfort of the stay in the airport	11	Perception of luggage trolley availability	% of satisfied passengers	85,20%	90,40%	
	12	Perception of efficiency of passenger transfer facilities(escalators,lifts people movers etc..)	% of satisfied passengers	97,10%	92%	
	13	Perception of heating/air conditioning efficiency	% of satisfied passengers	97,30%	94%	
	14	Perception of the overall terminal comfort	% of satisfied passengers	97,10%	93%	

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	93,80%	91,50%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	90,90%	90%
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	98,20%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	N/A
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	N/A
	20	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	85,60%	83,50%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti (ex bar e ristoranti separati)	% pax soddisfatti	86,50%	88%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	89,70%	82%
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,30%	94%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	97,40%	92,00%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	97,10%	95%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	97,60%	96,50%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	97,20%	95%

INDICATORS OF SERVICE CHARTER					
Quality factor	Indicator N°	Indicator	Unity of measurement	2017 Result	2018 Target
Additional services	15	Perception of wi fi connection inside the airport	% of satisfied passengers	93,80%	91,50%
	16	Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)	% of satisfied passengers	90,90%	90%
	17	Matching between airport and bar opening times	% of passenger flights on arrival/departure in compliance with bar opening times in respective areas	100%	98,20%
	18	Perception of adequacy of smoking rooms, if any	% of satisfied passengers	N/A	N/A
	19	Perception of the availability of free water dispensers, if any	% of satisfied passengers	N/A	N/A
	20	Perception of availability/quality/prices of shops and newsagents	% of satisfied passengers	85,60%	83,50%
	21	Perception of availability/quality/prices/of bars and restaurants	% of satisfied passengers	86,50%	88%
	22	Perception of availability of drinks and snacks distributors ,if any	% of satisfied passengers	89,70%	82%
Information to customers	23	User friendly and updated website	% of satisfied passengers	99,30%	94%
	24	Perception of effectiveness of information points in the airport	% of satisfied passengers	97,40%	92,00%
	25	Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals	% of satisfied passengers	97,10%	95%
	26	Perception of staff professionalism (info point, security)	% of satisfied passengers	97,60%	96,50%
	27	Perception of public information services effectiveness and accessibility	% of satisfied passengers	97,20%	95%

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Servizi sportello /varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	97,60%	90%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12'13"	10'50"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98,10%	94,50%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	03'34"	5'25"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,40%	97,10%
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	97,30%	94%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	97,10%	95,50%

INDICATORI CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Servizi sportello /varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	97,60%	90%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12'13"	10'50"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98,10%	94,50%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	03'34"	5'25"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,40%	97,10%
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	97,30%	94%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	97,10%	95,50%

TABELLA INDICATORI PRM

Allegato 1 - Circolare ENAC GEN 02A

INDICATORI PRM CARTA DEI SERVIZI					
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	01'00"	7'00"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	01'00"	7'00"
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	02'00"	3'30"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	02'00"	3'30"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	97%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	97%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%
Comfort in Aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	100%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	97%

PRM INDICATORS TABLE

Annex 1 - ENAC GEN 02A Circular

PRM INDICATORS SERVICE CHARTER					
Quality Factor	Indicator N°	Indicator	Unity of measurement	2017 Result	2018 Target
Efficacy of assistance services	1	For outgoing PRM with pre-alert: waiting time to receive assistance from a designated area in the airport, in case of pre-alert	Waiting time in minutes in 90% of cases	01'00"	7'00"
	2	For outgoing PRM without pre-alert: waiting time to receive assistance from a designated area in the airport, once notified presence	Waiting time in minutes in 90% of cases	01'00"	7'00"
	3	For incoming PRM with pre-alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger	Waiting time in minutes in 90% of cases	02'00"	3'30"
	4	For incoming PRM without pre alert: waiting time on board for PRM disembark, after last passenger disembark	Waiting time in minutes in 90% of cases	02'00"	3'30"
Personal Safety	5	Perception on the efficiency of the supplied equipment	% of satisfied PRMs	100%	97%
	6	Perception of staff training level	% of satisfied PRMs	100%	97%
Information in the airport	7	Accessibility: quantity of information available to sight, ear and mobility impaired passengers compared with the total of essential information	% of essential information available compared with the total of essential info	100%	97%
	8	Completeness: quantity of information and instructions about the offered services, available in an accessible format compared with the total of info	% of info/instructions about the offered services available in an accessible format compared with the total info/instructions	100%	97%
	9	Perception on effectiveness and availability of information, communication and indoor signals	% of satisfied PRM passengers	100%	97%
Communication with passengers	10	Timely answers out of total information requests	% of replies given within the time fixed compared with the total of requests	100%	100%
	11	Complaints on total PRM traffic	% of complaints received compared to the total of PRM traffic	0%	0%
Comfort in the Airport	12	Perception of PRM assistance effectiveness	% of satisfied PRM	100%	100%
	13	Perception on accessibility and usability of airport facilities: car parkings, intercoms, special lounges, toilettes	% of satisfied PRM	100%	97%
	14	Perception of spaces for PRM stay(ex.Friends Room)	% of satisfied PRM	100%	97%
Behaviour and relational aspects	15	Perception of staff kindness (infopoint, security checks and staff for special assistance)	% of satisfied PRM	100%	97%
	16	Perception on professionalism of staff in charge of PRM special assistance	% of satisfied PRM	100%	97%

SEZIONE III – GUIDA AI SERVIZI

INDICE

- Come arrivare: collegamenti da/per l'aeroporto
- Parcheggi
- Mappe del terminal
- Servizi ai prm (passeggeri a ridotta mobilità)
- Consigli utili per il passeggero
- Numeri utili
- Aree commerciali
- Servizi in aeroporto
- Suggerimenti e reclami
- Carta dei diritti del passeggero

SECTION III - GUIDE FOR SERVICES

INDEX

- How to arrive: transport to / from the airport
- Parkings
- Terminal maps
- Services for prm (passengers with reduced mobility)
- Useful tips for passengers
- Useful numbers
- Commercial areas
- Services at the airport
- Suggestions and complaints
- Charter of rights of the passenger



COME ARRIVARE: COLLEGAMENTI DA/PER L'AEROPORTO

AUTO

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 Castelvetro 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 Castelvetro 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.

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 (<http://www.prestiaecomande.it/>) (info@prestiaecomande.it).

Dall'aeroporto verso Palermo: prima corsa alle 5.00 ogni mezz'ora e ultima alle 00.30

HOW TO ARRIVE : TRANSPORT FROM/TO AIRPORT

BY CAR

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

From **Trapani** take the A29 motorway towards Palermo and continue for about 87 Km. And then follow the directions for the Falcone Borsellino Airport exit. Journey time about 1h05.

From **Menfi** - about 120 km - take the SS115 towards Castelvetro and continue towards A29 for Palermo.

From **Sciacca** SS624 and A29 / E90 to Palermo. Journey time 114 Km., About 1h30.

From **Ribera** SS386 for Castelvetro for 52.6 kilometers and continue for the A29 Palermo-Mazara del Vallo for 85 Km. Then follow the signs for the Falcone Borsellino Airport exit.

From **Porto Empedocle-Agrigento** SS115 to Sciacca and continue following the directions from Sciacca.

BY BUS

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

From / to Palermo

"Prestia e Comandè Autolinee" tel. +39 091 586351 fax 091 581241 (<http://www.prestiaecomande.it/>) (info@prestiaecomande.it).

From the airport to Palermo: first ride at 5.00 a.m. every half hour and last one at 00.30

Itinerary: Airport, Via Belgio 2, via A. De Gasperi 82, via Croce Rossa

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 Roma 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 Roma, Politeama (P.zza 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 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).

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



56, via Libertà 106 (Viale Lazio corner), via Libertà 80, via Libertà (via Notarbartolo corner), via Libertà 42 (piazza Croci), Politeama, via Roma Central Railway Station.

From Palermo to the airport: first ride at 4.00 a.m. every half hour and last one at 22.30 p.m.

Itinerary: Palermo (Central Railway Station), via Roma, Politeama (P.zza R. Settimo, 18) Via Libertà 45 (Piazza Croci), Via Libertà 95 (after Piazza A. Gentili), Via Libertà 171 (corner via Rutelli), via Libertà 203 (viale Lazio corner), via Croce Rossa 125 - Via A. De Gasperi 187, via Belgio 25, Airport.

Every day, including holidays.

Ticket price : € 6.30 each way or € 11.00 return(round trip)

The ticket can be purchased on the bus, at the airport ,at the ticket office inside the arrivals area and on-line 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).

From/to Trapani

Segesta Autolinee

tel. +39 091 6215250 (BUS parking)

tel +39 091 6167919 (Palermo ticket office)

tel +39 091342055 (call center available from 8.00 a.m. to 23.00 p.m.)

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.

Autolinee Salemi tel.+390923981120 www.autoservizisalemi.it

Tempo di percorrenza-orario

Da Palermo Punta Raisi Airport

Lunedì: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:45/22:30

Martedì: 9:45/11:45/17:15/20:45

Mercoledì: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:30

Giovedì: 9:45/11:45/17:15/20:45

Venerdì: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:30

Sabato: 9:45/11.45/15:15/17:15/21:15

Domenica: 9:45/11:45/15:15/18.30/22:30

Da/per Menfi, Sciacca e Ribera

Autolinee Gallo tel. +39 091 6171141 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.

DURATION OF THE TRIP 1H10

From the airport to Trapani : timetable 12:30 - 19:30 (additional races during the high season 09: 30-15: 30)

Stops via Marsala -via Fardella -Piazza Umberto 1 ° - bus station - catamaran ferries embark.

From Trapani to the airport: time table 10:45 a.m.-16:45 p.m. (additional races during the high season 7: 45-13.45). Also on Sundays and holidays.

Ticket price : € 9.00 The ticket can be purchased online and on the bus.

Autolinee Salemi tel.+390923981120 www.autoservizisalemi.it

Duration and times of the trip

From Palermo Punta Raisi Airport

Monday: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:45/22:30

Tuesday: 9:45/11:45/17:15/20:45

Wednesday: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:30

Thursday: 9:45/11:45/17:15/20:45

Friday: 9:45/11:45/17:15/20:45/22:30

Saturday: 9:45/11.45/15:15/17:15/21:15

Sunday: 9:45/11:45/15:15/18.30/22:30

From /to Menfi, Sciacca and Ribera

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

Duration of the trip 2H20 for RIBERA / 01H50 for SCIACCA / 01H20 for MENFI

From the airport DEPARTURE to Menfi, Sciacca and Ribera at 2.50pm

From RIBERA 05:30-12:00 / From SCIACCA 06:00-12:30 / From MENFI 06:30-13:00 to the AIRPORT.

Except Sunday and holidays.

Fare: For Menfi € 9.30 (round trip € 14.80), for Sciacca € 10.30 (round trip € 16.40), for Ribera € 11.30 (round trip € 18.10)

Tickets can only be purchased on 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.

TRENO

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

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

From / to Agrigento and Porto Empedocle

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

Duration of the trip 2h40 for Agrigento-3h00 for Porto Empedocle
From the 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.

Ticket price : € 12.60

The ticket can be purchased only on bus.

BY TRAIN

The subway line from Palermo Notarbartolo to Punta Raisi Airport is temporarily suspended due to the doubling of the B-line.

For information visit www.trenitalia.com

BY TAXI

Taxi service to / from the airport is available from 06.00 to 24.00.
Taxis are located at the exit of the Terminal arrivals area.

For information:

Cooperativa Trinacria Taxi Tel. +39 0916878

Cooperativa Autoradio Tel. +39 091513311

FARES FROM PALERMO TO THE AIRPORT AND VICEVERSA:

MICHELANGELO / LAZIO € 35

CALATAFIMI / COURSE V. EMANUELE € 40

CENTRAL STATION / 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.

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

TAXI SHARING

In the Arrivals area, next to the shuttle bus stop - free inter-airport connection- there are 02 areas for cars identified by applying a phosphorescent yellow 12 cm diameter disk, bearing the imprint TAXI-SHARING, on the front windshield of the vehicle.

The rate of 8 euro per passenger will be applied only upon reaching a minimum of 4 users.

The service is provided by the Cooperativa Radio taxi Trinacria +39 091 6878 and by the Cooperativa Autoradio +39 091 8481.

CAR SHARING



L'aeroporto P Palermo airport joins Palermo Car Sharing service

Precisely within the paid parking area and near the pedestrian exit of the arrivals area of the airport, there is a pick-up and delivery point of car-sharing cars with 06 parking spaces, highlighted with a logo. The customer, who made the reservation, must show up at the Quick Parking Lot to pick up the car.

For standard reservations, visit www.carsharingpalermo.it or phone the call center at 848/810000 (active 24 hours a day) and at numbers 348/9791520 and 348/7713871.

For reservations from / to Airport send an email request to: m.marchese@amat.pa.it

AUTONOLEGGI

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 www.avisautonoleggio.it
Europcar	tel.+39 091 591688 www.europcar.it
Hertz /Thrifty/Dollar Fire Fly	tel.+39 091 213112 itpmo512@hertz.com www.hertz.it
Holiday Car Rental	tel.+39 091 591687 info@holidaycarrental.it www.holidaycarrental.it
Locauto Rent/Enterprise	tel. +39 091 7044013 palermo@locautovent.it www.locautovent.it
Maggiore Rent	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiorerent.it www.maggiore.it
Win Rent s.p.a.	tel.+39 091 6511393- +39 3387828682 pa.vitello@sixt.it www.winrent
Sicily by Car	tel.+39 091 591250 palermoapt@sbc.it www.autoeuropa.it
Sicily Car Rental	tel. +39 091 214440 pmoapt@sicilycarrental.it www.sicilycarrental.it
GoldCar Rental	tel. +39 091 591414 pmo@goldcar.com www.goldcar.com

CAR RENTALS

Listed below are the contacts of the car rental companies present at the Falcone Borsellino Airport located in the "Rent a Car" area, at the exit of the Arrivals Terminal. Parking area unguarded.

Avis Budget Group	tel. +39 091 591684 puntaraisi.pmo@avis-autonoleggio.it www.avisautonoleggio.it
Europcar	tel.+39 091 591688 www.europcar.it
Hertz /Thrifty/Dollar Fire Fly	tel.+39 091 213112 itpmo512@hertz.com www.hertz.it
Holiday Car Rental	tel.+39 091 591687 info@holidaycarrental.it www.holidaycarrental.it
Locauto Rent/Enterprise	tel. +39 091 7044013 palermo@locautovent.it www.locautovent.it
Maggiore Rent	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiorerent.it www.maggiore.it
Win Rent s.p.a.	tel.+39 091 6511393- +39 3387828682 pa.vitello@sixt.it www.winrent
Sicily by Car	tel.+39 091 591250 palermoapt@sbc.it www.autoeuropa.it
Sicily Car Rental	tel. +39 091 214440 pmoapt@sicilycarrental.it www.sicilycarrental.it
GoldCar Rental	tel. +39 091 591414 pmo@goldcar.com www.goldcar.com

Noleggiare Happy Rent	tel. +39 091 8680510- +39 3247944010 palermo@noleggiare.it www.noleggiare.net
Italy Car Rent	tel.+39 091 6525606- +39 331 7457961 palermo@italycarrent.com www.italycarrent.com

PARCHEGGI

1410 posti auto disponibili.

PARCHEGGI GESAP NON CUSTODITI

P2-TERMINAL

E' il parcheggio più comodo dell'aeroporto di Palermo. Composto da 770 posti auto circa, è situato direttamente di fronte il Terminal.

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

Il tempo massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento è di 15 minuti

Noleggiare Happy Rent	tel. +39 091 8680510- +39 3247944010 palermo@noleggiare.it www.noleggiare.net
Italy Car Rent	tel.+39 091 6525606- +39 331 7457961 palermo@italycarrent.com www.italycarrent.com

PARKINGS

1410 available parking spaces.

UNGUARDED GESAP PARKING LOTS

P2-TERMINAL

It is the most convenient parking of the Palermo airport. Composed of 770 parking spaces, it is located directly in front of the Terminal.

TIME	RATE
Up to 15 minutes	€ 0.00
Up to 1 h	€ 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 following 12 h	€ 9.00

The maximum tolerance time on exit after payment is 15 minutes



P3-LUNGA SOSTA

E' 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-aeroportuale ogni 10 minuti circa. E' composto da 450 posti auto, collegati al Terminal passeggeri attraverso un servizio navetta comodo e gratuito.

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 massimo di tolleranza in uscita dopo il pagamento è di 30 minuti

P3- LONG TERM PARKING

It is the new airport parking ideal for those who prefer a more convenient solution at a distance of 500 meters from the Terminal, connected for free by an inter-airport shuttle every 10 minutes. It consists of 450 parking spaces, connected to the passenger terminal by a convenient and free shuttle service.

TIME	RATE
Up to 15 minutes	€ 0.00
Up to 2 h	€ 3.00
From 2 h to 12 h	€ 7.00
From 12 to 24 h	€ 13.00
From 2nd to 6th day (for each day (24 h) and fraction (12 h))	€ 12.00
7 days	€ 75.00
Each successive day or fraction	€ 12.00

The maximum tolerance time on exit after payment is 30 minutes

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 ((Tel:+390917044019 - +39 091 7020200).

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 Gesap.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino ad 1 ora	€ 4.00
Fino a 2 ore	€ 6.00
Fino a 3 ore	€ 10.00
Fino a 12 ore	€ 15.00
Fino a 18 ore	€ 18.00
Fino a 24 ore	€ 20.00

Payment can be made at the automatic cash machines (03 in Arrivals and 02 in the P2 car park), at 01 staffed 24-hour manual cash desk in the Car Valet area or only by credit card directly at the exit barriers of the P3 car parking ((Tel: +390917044019 - +39 091 7020200).

Passengers with disabilities, provided they have a special personal signage valid together with the parking ticket, will be entitled to free parking in the 29 reserved parking spaces in the Gesap P2 parking area

GUARDED PARKING

CAR VALET

The Car Valet parking, located in front of the Terminal, is a guarded parking lot with 190 parking spaces dedicated to business users who deliver their car to an H24 operator and pick it up at the agreed time and day (even upon reservation). The parking area is covered and video monitored, as well as manned day and night by dedicated personnel.

It is also possible to request additional services for the car by paying a further difference.

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

Website: www.quickparking.it

TIME	RATE
Up to 1 hour	€ 4.00
Up to 2 hours	€ 6.00
Up to 3 hours	€ 10.00
Up to 12 hours	€ 15.00
Up to 18 hours	€ 18.00
Up to 24 hours	€ 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.

MAPPE DEL TERMINAL

(INSERIRE PLANIMETRIE DEI TRE LIVELLI DEL TERMINAL ADATTATE GRAFICAMENTE COME FATTO IN CARTA DEI SERVIZI 2016)

SERVIZI AI 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 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.

GESAP si impegna a erogare il servizio per 365 giorni all'anno in concomitanza dei voli.

SHORT STAY: KISS & FLY

Free parking area for loading and unloading passengers within 15 minutes in the P3 car park, in front of the airport on the ground floor (Arrivals area) and in the check-in area "A" and "B".

This is a ZTC (Controlled Traffic Zone), in which the accesses are controlled by electronic transit detection systems. After 15 minutes the fines for cars and vehicles will be activated until the removal is done at the expense of the offender.

For the departing PRM, limited to the duration of the signaling and communication operations to the dedicated staff of the Special Assistance Room for the baggage unloading activities, free parking is allowed in the three reserved spaces inside the area.

TERMINAL MAPS

(INSERT PLANIMETRIES OF THE THREE LEVELS OF THE TERMINAL ADAPTED GRAPHICALLY AS IN THE SERVICE Charter OF 2017)

SERVICES FOR PRM (PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY)

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

The "Special Assistance Lounge", located in the "B" Check-in Departures area, is available to passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space.

GESAP undertakes to provide the service for 365 days a year in conjunction with the flights.

P1 Parcheggio P1 LUNGA SOSTA
P1 long stop parking

P2 Parcheggio P2 TERMINAL
P2 Terminal parking

P3 Parcheggio P3 LOW COST
P3 low cost parking


 Autonoleggio
Rent a car

 Taxi sharing

 Taxi

Percorso navetta
Shuttle bus route

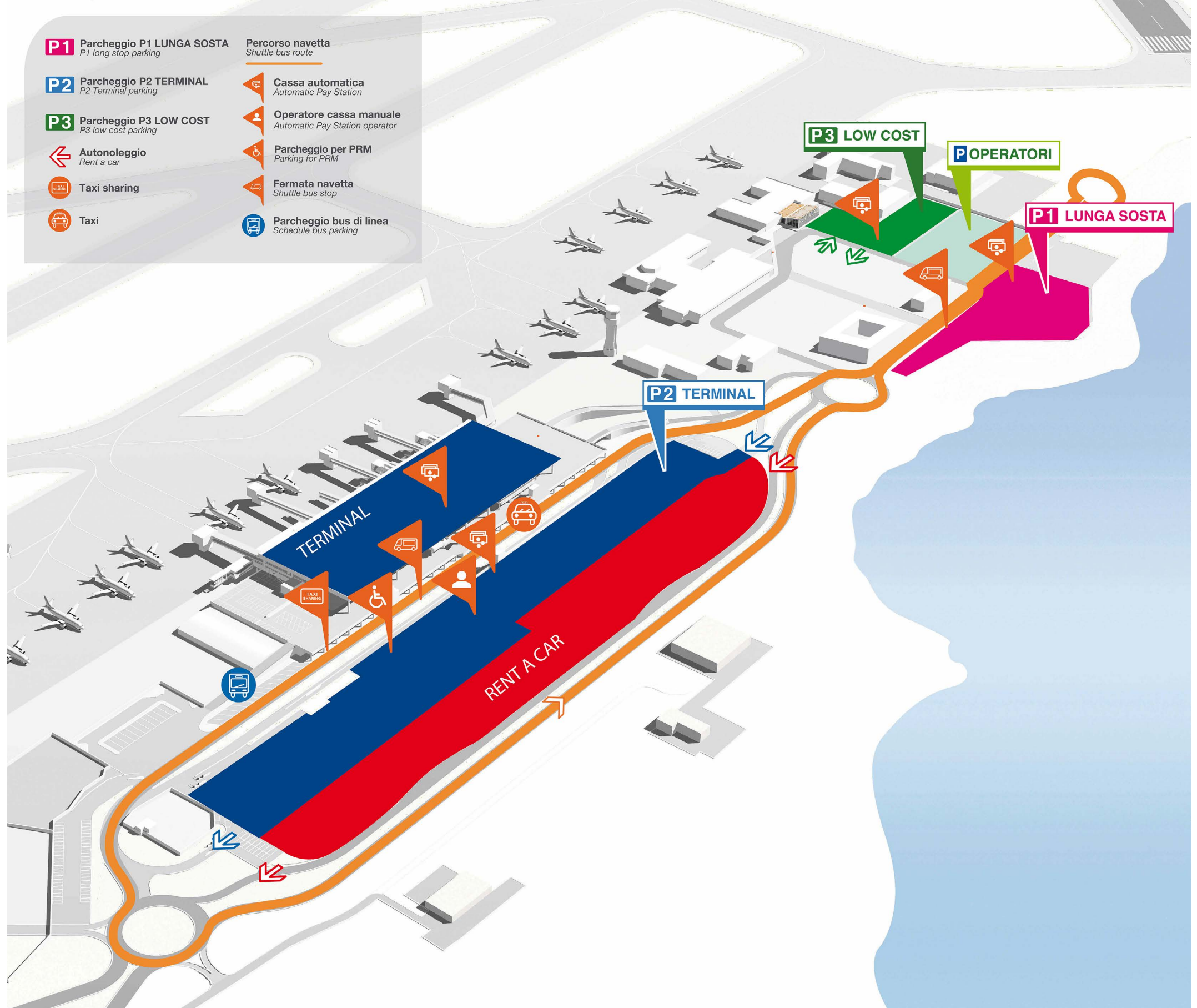
 Cassa automatica
Automatic Pay Station

 Operatore cassa manuale
Automatic Pay Station operator

 Parcheggio per PRM
Parking for PRM

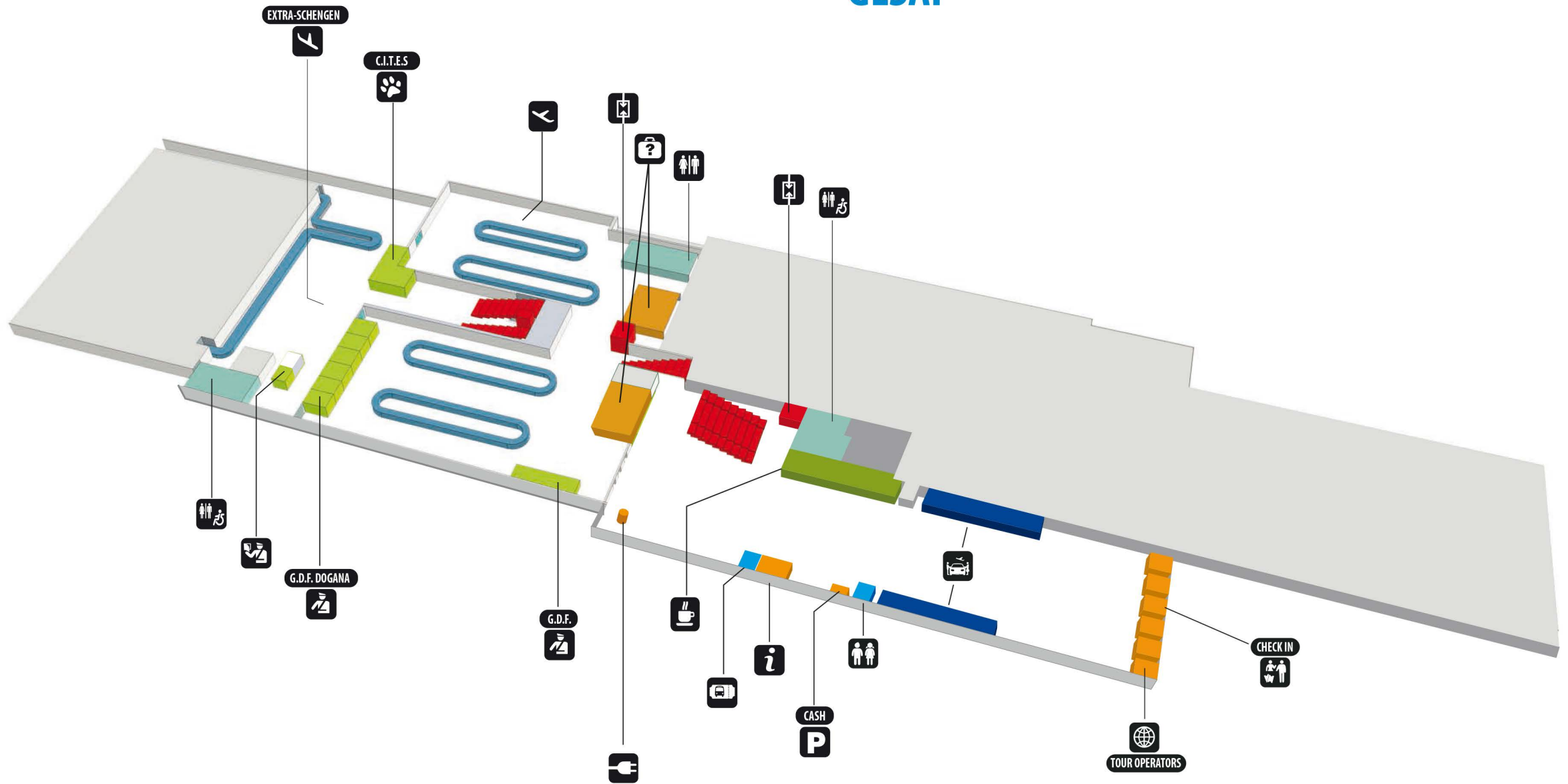
 Fermata navetta
Shuttle bus stop

 Parcheggio bus di linea
Schedule bus parking



AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO

GESAP



PIANO TERRA

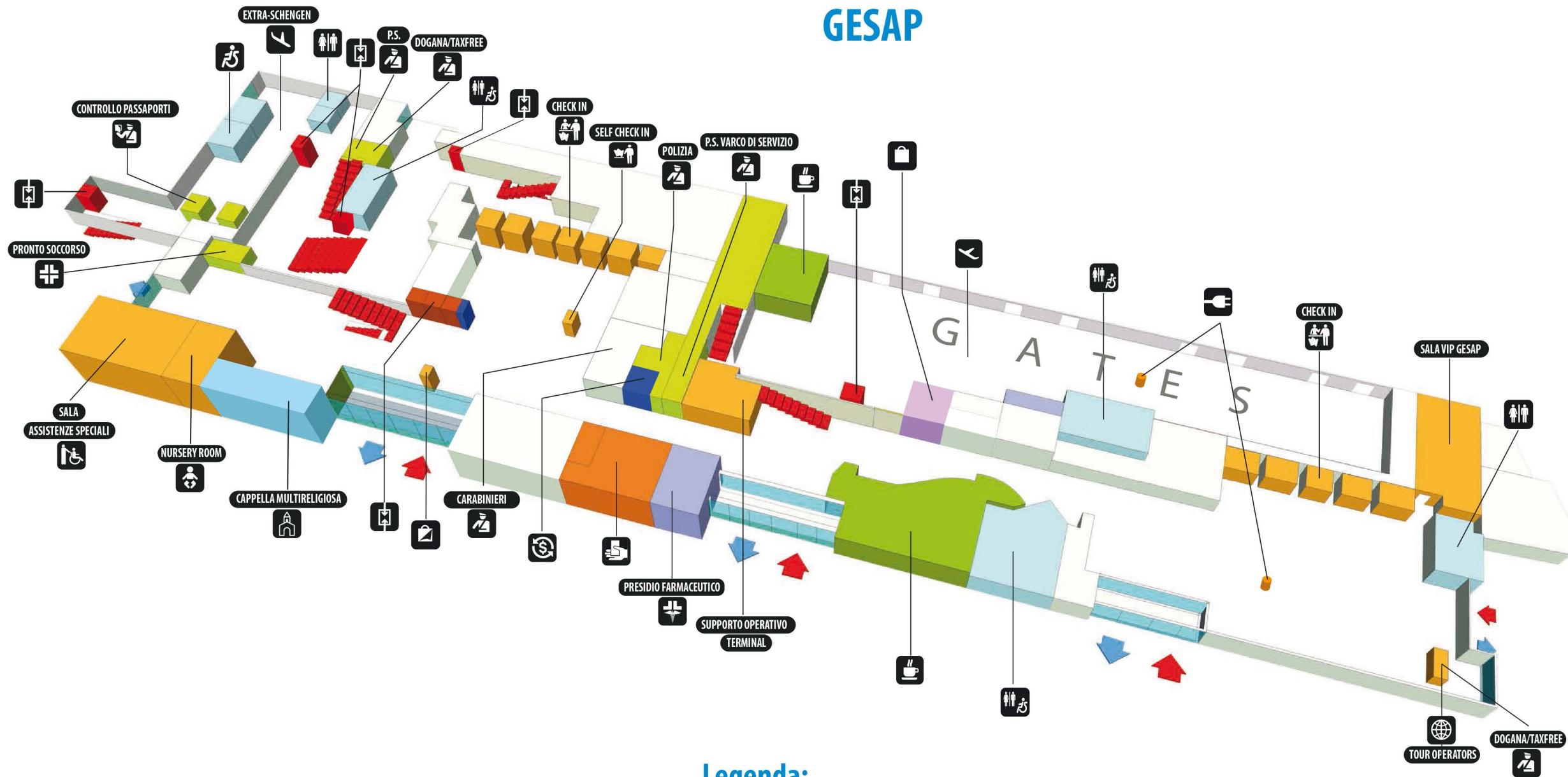
GROUND FLOOR

Legenda:

Area Schengen Zone Schengen	Sicurezza Security Offices	Bagagli smarriti Lost & Found	Toilettes Toilets	Informazioni Info desk
Area Extraschengen Zone Extraschengen	Ascensore Lift	Bar Coffee Shop	Toilettes Toilets	Cassa automatica Parcheggio Automatic Parking Cash
Check-in Check-in	Area Kids Kids Area	Rent a Car Rent a Car	Ticket Bus Ticket Bus	C.I.T.E.S. C.I.T.E.S.
Punto ricarica Charging Point	Operatore turistico Tour operator			

AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO

GESAP



PRIMO PIANO

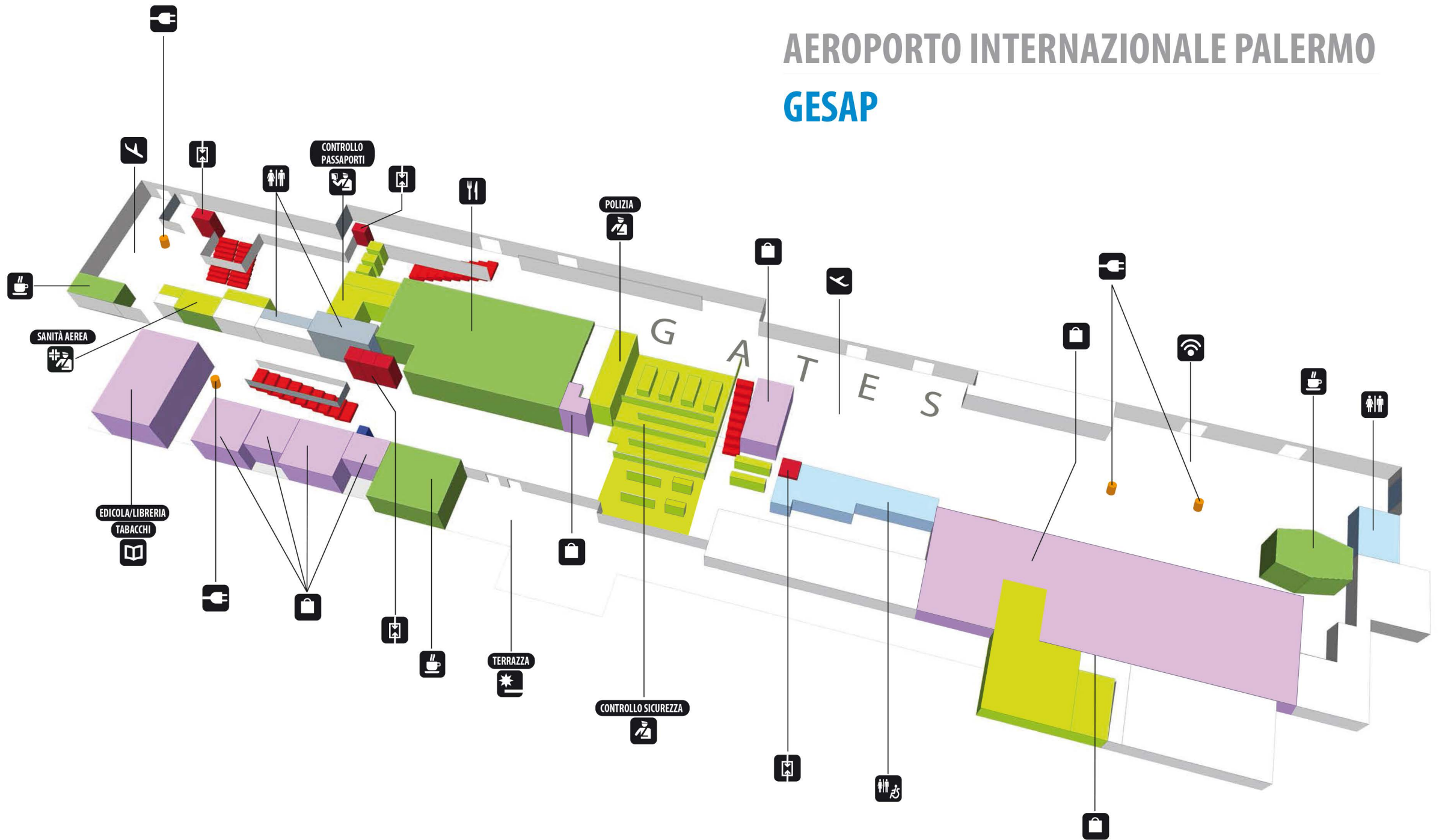
FIRST FLOOR

Legenda:

	Area Schengen <i>Zone Schengen</i>		Sicurezza <i>Security Offices</i>		Pronto soccorso <i>First aid</i>		Toilettes <i>Toilets</i>		Arera WIFI gratuita <i>WiFi free area</i>
	Area Extraschengen <i>Zone Extraschengen</i>		Ascensore <i>Lift</i>		Bar <i>Coffee Shop</i>		Toilettes <i>Toilets</i>		Operatore turistico <i>Tour operators</i>
	Nido <i>Nursery room</i>		Biglietteria <i>Ticket office</i>		Check-in <i>Check-in</i>		Avvolgimento Bagagli <i>Baggage wrapping</i>		Bancomat <i>Bancomat</i>
	Assistenze speciali <i>Assistance for PRM</i>		Presidio farmaceutico <i>Pharmacy</i>		Banca <i>Bank</i>		Negozi <i>Shops/Duty free</i>		Cambio monete <i>Coin change machine</i>

AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO

GESAP



SECONDO PIANO

SECOND FLOOR

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/Tabac | | Toilettes
Toilets | | Ristorante
Restaurant |
| | Punto ricarica
Charging Point | | Terrazza
Terrace | | Sanità aerea
Aerial health | | Negozi
Shops/Duty free | | |

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

How To receive assistance

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

Dedicated services

The "Special Assistance Lounge", located near the "B" Check-in Departures area, on the first floor of the Terminal, is available to passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and reserved space. Call points/ intercom stations placed outside the airport near the reserved parking areas (three in the Kiss & Fly area) are at disposal of the passenger, through which it is possible to contact the assistance staff. An operator will welcome the passenger and will assist him from check-in until boarding.

Any report of disservices 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 +39 091 7020720, via email to customerservice@gesap.it; or by filling one of the pre-addressed cards available at the airport at the appropriate 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 il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano, si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea;
- Nella fase dei controlli di sicurezza ai varchi, tenere a disposizione la carta di imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza, depositare nella macchina radiogena tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici che possano essere rilevati dal metal detector (monete, chiavi, cinture, cellulare, ecc.): ulteriori informazioni sull'iter dei controlli di sicurezza sono visionabili nei monitor posti in prossimità dei varchi al secondo piano-Area Imbarchi;
- Per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire.

USEFUL RECOMMENDATIONS FOR PASSENGERS

When booking:

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

Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:

www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

www.gesap.it

www.poliziadistato.it

www.viaggiasesicuri.it

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

NUMERI UTILI

Enti Pubblici Aeroportuali

Enac	tel.	091 7020619/793
Carta dei Diritti del Passeggero	tel.	091 7020795/621
Enav	tel.	091 7043028
Informazioni Turistiche	tel.	091 591698
Carabinieri	tel.	091 7020353
Sanità Area	tel.	091 7020266
Dogana	tel.	091 7020216
Presidio Sanitario di Primo Soccorso	tel.	091 7020301 345 722263

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

For more information, see the following links:

www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

www.gesap.it

www.poliziadistato.it

www.viaggiasesicuri.it

Further info for air travelers are available on the “**Charter of the Passenger Rights**” on the website www.enac.gov.it

USEFUL NUMBERS

Airport Public Authorities

Enac	tel.	091 7020619/793
Charter of Passenger Rights	tel.	091 7020795/621
Enav	tel.	091 7043028
Tourist Information	tel.	091 591698
Carabinieri	tel.	091 7020353
Health Area	tel.	091 7020266
Customs	tel.	091 7020216
First Aid Station	tel.	091 7020301 345 722263

Law enforcement Officers and First Aid

Carabinieri	tel.	091 7020307 091 6525028
Guardia di Finanza	tel.	091 7020126 091 591694
Border police	tel.	091 7020352 091 6525211
Fire Department	tel.	091 7020792 091 6520092
Prison Guard	tel.	091 7020715

Uffici Gesap

Centralino	tel.	091 7020111
Numero Verde	tel.	800541880
Cassa Parcheggio	tel.	091 7020200 091 7044019
Servizio Qualità	tel.	091 7020250
E-mail		qualitysystem@gesap.it
Ufficio reclami	tel.	091 7020718
E-mail		customerservice@gesap.it
Ufficio Pass aeroportuali	tel.	091 7020710/274
Ufficio Merci	tel.	091 7020504
Sala Assistenze Speciali	tel.	091 7020239
Sala Vip Gesap	tel.	091 7020629
Sito internet		www.aeroporto.palermo.it
Biglietteria	tel.	091 7020410

Assistenza Bagagli

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

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

Gesap Offices

Switchboard	tel.	091 7020111
Toll-free number	tel.	800541880
Car park cash desk	tel.	091 7020200 091 7044019
Quality service	tel.	091 7020250
E-mail		qualitysystem@gesap.it
Complaints Office	tel.	091 7020718
E-mail		customerservice@gesap.it
Airport Pass Office	tel.	091 7020710/274
Cargo Office	tel.	091 7020504
Special Assistance Lounge	tel.	091 7020239
Gesap Vip Lounge	tel.	091 7020629
Website		www.aeroporto.palermo.it
Ticket Office	tel.	091 7020410

Baggage Assistance

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

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

COMPAGNIE AEREE

Air Italy	tel. 0917020254	
Alitalia	tel. 892010	int.+390665649
Albatar	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. 3588456	int.+35224561
Iberia		int.+34902400500
Lufthansa	tel. 199400044	int.+390230301000
Luxair	tel. 35224561	int.+35224564
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

Secondo piano (terzo livello Terminal): Hall Partenze land side

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

Pasticceria Palazzolo - pasticceria siciliana

AIRLINES

Air Italy	tel. 0917020254	
Alitalia	tel. 892010	int.+390665649
Albatar	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. 3588456	int.+35224561
Iberia		int.+34902400500
Lufthansa	tel. 199400044	int.+390230301000
Luxair	tel. 35224561	int.+35224564
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	

COMMERCIAL AREAS

Second floor (Terminal third level): Land Side Departures Lounge

Hub - books, newspapers, magazines, tobacco, stationery, toys, snacks and gadgets;
tel. 091 7020596

Pasticceria Palazzolo - Sicilian Patisserie

tel. 091 212176

Territori d'Italia – ristorante

tel. 091 7020227

Discover Sicily - abbigliamento e accessori donna

tel. 091 7020597

Camomilla Italia - abbigliamento donna

tel. 091 2716617/2716618

Bar I Quattro Canti Autogrill

tel. 091 7020358

Secondo piano (terzo livello Terminal): Sala Imbarchi air side

Aelia - Duty Free - profumi, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc.

tel. 091 7020593

Sicilò - pasticceria tipica e artigianato siciliano

tel. 091 7044077

Sky Lounge Autogrill - ristorazione

tel. 091 7020363

Time Café (Sala Imbarchi Internazionali) – bar (**aperto** in occasione di voli Extra Schengen)

tel. 091 7020366

Primo Piano – Aree Check-in (primo livello del Terminal)

Bar Autogrill-Tim Café (Check-In area partenze) - bar

091 7020333

Time Café (Sala Imbarchi) - bar

tel. 091 7020305

Traveller's World - Duty Free (Sala Imbarchi) – souvenirs, accessori di moda, liquori, vini, gadgets, alimentari, etc

tel. 091 7020593

Presidio Farmaceutico di Emergenza

tel. 091 7044184

Piano Terra (primo livello del Terminal)- Area Arrivi

Bar - Autogrill – Tentazioni Café

tel. 091 7020663

tel. 091 212176

Territori d'Italia – restaurant

tel. 091 7020227

Discover Sicily - women clothing and accessories

tel. 091 7020597

Camomilla Italia - women clothing

tel. 091 2716617/2716618

Bar I Quattro Canti Autogrill

tel. 091 7020358

Second Floor (Terminal third level): Air Side Departure Lounge

Aelia - Duty Free - perfumes, fashion accessories, spirits,wines, gadgets, food, etc.

tel. 091 7020593

Sicilò - local patisserie and Sicilian handicraft

tel. 091 7044077

Sky Lounge Autogrill - restaurant

tel. 091 7020363

Time Café (International Boarding Gate Lounge) – bar (open in the case of Extra Schengen flights)

tel. 091 7020366

First floor – Check-in Areas (Terminal first level)

Bar Autogrill-Tim Café (Check-In departure area) - bar

091 7020333

Time Café (Departure Lounge) - bar

tel. 091 7020305

Traveller's World - Duty Free (Departure Lounge) – souvenirs, fashion accessories, spirits,wines,gadgets, food,etc) tel. 091 7020593

Emergency Pharmacy

tel. 091 7044184

Ground floor (Terminal first level)- Arrivals Lounge

Bar - Autogrill – Tentazioni Café

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 /
Area Ck-in B
Credito Siciliano - Primo piano / Area Ck-in B
Unicredit - Secondo piano / Area Partenze

UFFICIO CAMBI/TAX FREE

YEX CHANGE S.R.L.a.s.u.

Primo piano Area Check-in A
Orario: 07.00- 21.30
Tel. 091 7853884

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 / Area Arrivi
Orario: 8.30- 19.30 dal Lunedì al Venerdì
Sabato : 8.30 – 18.00 chiuso domenica e festivi
Tel. 091591698

BIGLIETTERIA BUS – PRESTIA E COMANDE'

Tel. +39 091 586351

INFORMAZIONI AEROPORTUALI /INFOPOINT

Piano Terra / Area Arrivi
Orario: 05.30 – 24.00 tutti i giorni
Tel. 091 7020273

SERVICES AT THE AIRPORT

BANKS

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza)
Location: First floor / Departure Hall
Timetable: 8.30-13.30 /14.55-16.25 - before a holiday: 8.30-12.00
Tel. 091 6525617

ATM MACHINES

Banca Nuova (Gruppo Banca Popolare di Vicenza) - First floor / B
Check -in area
Credito Siciliano - First floor / B Ck-inArea
Unicredit - Second floor /Departure Lounge

BUREAU DE CHANGE/TAX FREE

YEX CHANGE S.R.L.a.s.u.

First floor A Check-in Area
Opening Times: 07.00- 21.30
Tel. 091 7853884

BAR and RESTAURANT

At least one of the bars ,on the three levels of the airport , is open from 5:00 am to 24:00 pm

TOURIST INFORMATION

Metropolitan City of Palermo Tourism Management
Ground Floor / Arrivals Lounge
Opening Times: 8.30- 19.30 from Monday to Friday
Saturday : 8.30 – 18.00 closed on Sunday and holiday
Tel. 091591698

PRESTIA E COMANDE'BUS TICKET OFFICE –

Tel. +39 091 586351

AIRPORT INFORMATION /INFOPOINT

Groundfloor / Arrivals Lounge
Opening Times: 05.30 – 24.00 every day
Tel. 091 7020273

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

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 E' GRATUITO

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

PRESIDIO SANITARIO

Presidio Sanitario di Primo Soccorso aperto 24 ore su 24. Il Servizio gestito dalla Croce Rossa Italiana si trova ubicato in Area B.

Tel. 0917020301 - 3457222631

PRESIDIO FARMACEUTICO D' EMERGENZA

Primo piano / Area B

Orario 8.00- 20.00 tutti i giorni

Tel. 091 7044184

NUMERO VERDE GESAP

Servizio di informazioni, attivo 24 ore su 24.

Numero: 800541880

UNACCOMPANIED MINORS

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

PETS CARRIAGE

Carriage of pets in cabin is allowed by some airlines, however it is necessary to book in advance and to contact the airline company you are travelling with.

Carriage in cabin

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

Transportation in the hold

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

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

(Consult the airline company when you book your flight)

FIRST AID FACILITY

First Aid Point open 24 hours a day. Tel. 0917020301 - 3457222631

EMERGENCY PHARMACEUTICAL POINT

First floor / B Area

Opening time 8.00 - 20.00 every day

Tel. 091 7044184

GESAP TOLL-FREE NUMBER

Information service, available 24 hours a day.

Telephone Number: 800541880

SITO INTERNET

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.

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:

1. attivate il Wi-Fi sul vostro dispositivo;
2. scegliete la rete "HOT SPOT GESAP" e cliccate su "connetti",
3. avviate il vostro browser;
4. sarete automaticamente ridiretti verso la pagina di accoglienza di GESAP;
5. per effettuare l'accesso selezionare CONNETTI.

PUNTI DI RICARICA CELLULARI E LAPTOP

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.

OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti smarriti, rinvenuti in aeroporto, vengono trattieneuti – 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

TERMINAL CARGO

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

E-mail: cargoservice@gesap.it

WEBSITE

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

WI-FI SERVICE

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

How to connect:

1. switch on Wi-Fi on your device;
2. choose the "HOT SPOT GESAP" network and click on "connect",
3. start your browser;
4. you will be automatically redirected to the GESAP welcome page;
5. to log in select CONNECT.

MOBILE AND LAPTOP RECHARGE POINTS

In the boarding room, in the ck-in A area and in the departures area located on the 2nd level. there are also totems for charging mobile phones, tablets and laptops.

LOST ITEMS

The lost objects, found at the airport, are held - for the first 48 hours after their discovery - at the Gesap office in the Departures Area.

The Office is open every day 24 hours a day, and can be contacted by phone tel. 091 7020265.

Subsequently, the unclaimed lost items are handed over to the lost property depot operating every weekday from Monday to Friday from 9.00am to 1.00pm.

The withdrawal from the deposit must always be arranged by telephone or by email in advance with the dedicated staff.

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

TERMINAL CARGO

It is located between the air terminal and the parking area

E-mail: 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 bebés
Primo Piano – Area Partenze area Check-in B

AREA BAMBINI ATTREZZATA

Area Bambini attrezzata con giochi e scivoli da utilizzare in presenza dei genitori
Area Arrivi

CAPPELLE MULTIRELIGIOSE

Si trovano al primo piano area check-in B
(Messa cattolica ogni Giovedì ore 10.00)

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Si trova al primo piano area check-in B

SERVIZIO NAVETTA

E' attivo un servizio navetta inter-aeroportuale gratuito che ogni 10 minuti circa collega il Terminal con il Parcheggio P3- lunga sosta.

FAST TRACK

Si trova al primo piano presso l'area check-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);

VIP LOUNGE

Gesap Vip Lounge and Alitalia CFA Lounge - First floor, Hall Departures A check-in area

NURSERY ROOM

Room equipped with baby-care changing tables
First Floor - Area Departures B Check-in area

EQUIPPED CHILDREN AREA

Children area equipped with games and slides to be used in the presence of parents
Arrivals area

MULTIRELIGIOUS CHAPELS

On the first floor, B check-in area
(Catholic Mass every Thursday 10.00 am)

BAGGAGE WINDING SERVICE

Located on the first floor, B check-in area

SHUTTLE SERVICE

There is a free inter-airport shuttle service that runs every 10 minutes and connects the Terminal with the P3 Parking - long stop.

FAST TRACK

It is located on the first floor at the check-in area.

The Fast Track service is always active from 5.30 to 21.30 (also available at the ticket office at a cost of € 4) which allows the passenger to access faster to the boarding area through a dedicated path and in any case avoiding the queues at security checks.

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

- PRM (Passengers with reduced mobility);
- Pacemaker bearers;
- Diplomatic staff;
- General Aviation passengers;
- Families with children carrying special luggage (strollers, baskets, bags for baby food);
- Passengers with boarding cards and / or "PRIORITY" markers

- Passeggeri muniti di tipologie di carte di imbarco e/o contrassegni "PRIORITY" che abilitano al Fast Track;
- Gruppi organizzati di passeggeri (scuole, squadre sportive) accompagnati da Forze dell'Ordine o su espressa 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.).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Carta dei Servizi stabilisce un contatto immediato tra l'aeroporto e il passeggero, il quale può comunque segnalare le proprie opinioni, reclami o suggerimenti, tramite la sezione dedicata all'interno del sito web www.gesap.it/aeroporto/servizi/suggerimenti-e-reclami/, compilando l'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 segnalazioni ricevute dagli utenti rappresentano per il Gestore aeroportuale un'opportunità ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali. Gesap si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, previa autorizzazione al trattamento dei dati personali.

- that enable Fast Track;
- Organized groups of passengers (school groups, sports teams) accompanied by law enforcement forces or at the express request of the same;
- Personnel belonging to the Law Enforcement Forces who travel armed and must carry out the formalities to report they are bearing a legal weapon ;
- Children under 12 years accompanied by an authorized adult;
- VIP Lounge passengers (eg Alitalia Ulisse Corporate - Freccia Alata and Freccia Alata Plus - Meridiana Club, Silver and Gold
- British Airways categories Club Europe - Lufthansa categories Miles & More - Priority Pass Passengers etc.).

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

The Charter of Services establishes an immediate contact between the airport and the passenger, who can still report his opinions, complaints or suggestions, through the dedicated section on the website www.gesap.it/aeroporto/servizi/suggerimenti-e-reclami/, by filling out the appropriate complaint card below or by contacting:

GES.A.P. S.P.A.
Quality and Environment Management
Falcone e Borsellino Airport
90045 Cinisi - Palermo
Toll-free number 800541880
Tel. 0917020718
E-mail: customerservice@gesap.it

Complaints received from users represent an opportunity for the Airport Manager to continuously improve the quality of airport services. Gesap undertakes to respond within 30 days from the date of receipt of the complaint, subject to authorization to process personal data.



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.

www.enac.gov.it



CHARTER OF RIGHTS OF PASSENGER

ENAC has drawn up the Passenger's Charter of Rights that collects in a single text, on the basis of current national, Community and international legislation, all forms of protection available to the traveler in the event of disservices, assuming the active role of Guarantor, so that the damaged passenger can find a real and effective assistance.

This document is a compendium of air passengers rights and of the actions to be taken according to the type of disservice. It is one of the most advanced tools in protecting the rights of travelers.

www.enac.gov.it