



CARTA DEI SERVIZI

2019

SERVICE CHARTER



L'AEROPORTO INTERNAZIONALE DI PALERMO FALCONE BORSELLINO E LA SOCIETA' DI GESTIONE GESAP SPA

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

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

L'Aeroporto è gestito dalla Gesap S.p.A., 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 Industria Artigianato e Agricoltura di Palermo ed Enna, il Comune di Cinisi ed altri soci con minori partecipazioni.

La Società progetta, realizza e gestisce aree, infrastrutture ed impianti dello scalo, dei quali cura ogni necessaria implementazione e manutenzione, assicurando, altresì, la fornitura dei servizi centralizzati, dei servizi di vigilanza e sicurezza, nonché delle facilities commerciali. Attraverso il processo di riqualificazione ed ampliamento in corso, che prevede una serie di importanti interventi alle infrastrutture, GESAP assicura che lo Scalo sia sempre più in grado di garantire elevati standard di comfort e qualità dei servizi, nel rispetto dei diritti dei passeggeri e della normativa di sicurezza e tutela ambientale.

Nell'ambito di tale processo, in particolare, nel corso dell'anno 2018 sono stati ultimati i seguenti interventi:

- riqualificazione del parcheggio "P1" - precedentemente riservato agli operatori aeroportuali – destinandolo al parcheggio "Lunga Sosta";



PALERMO FALCONE BORSELLINO INTERNATIONAL AIRPORT AND ITS MANAGEMENT COMPANY GESAP SPA

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

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

The airport is managed by Gesap spa, whose capital of 66,850,026.85 euro, fully paid, is divided between the Metropolitan City of Palermo (former Regional Province of Palermo), the Municipality of Palermo, the Chamber of Commerce, Industry, Crafts and Agriculture of Palermo and Enna, the Municipality of Cinisi and other shareholders with lower shares.

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

Through the process of redevelopment and expansion in progress, involving a series of important interventions to the infrastructures, Gesap ensures the Airport is going to increasingly be able to guarantee high standards of comfort and quality of services, in compliance with the rights of passengers and the regulations safety and environmental protection. |

In the context of this process, in particular, during the year 2018 the following interventions were completed:

- riqualificazione del parcheggio “P3” - precedentemente riservato agli operatori rent a car – destinandolo al parcheggio “Low Cost”, e relativo ampliamento, grazie alla demolizione dei vecchi magazzini GESAP ed alla realizzazione di una nuova rotatoria e di nuovi varchi di ingresso e uscita, che hanno consentito la razionalizzazione del sistema viario adiacente;
- demolizione dell’impianto inceneritore situato sulla parte nord del sedime aeroportuale e contestuale avvio dei lavori propedeutici alla realizzazione di un “parco a mare” - previsto dal Piano di Sviluppo Aeroportuale – che, grazie alla riqualificazione dell’intera zona costiera a nord, consentirà sia ai passeggeri in transito nell’aerostazione che alla popolazione del territorio di visitare l’area percorrendo appositi percorsi guidati;
- realizzazione del nuovo varco carraio ovest che ha consentito l’ottimizzazione e la messa in sicurezza di un’area strategica, volta al controllo doganale degli automezzi in transito sullo scalo;
- sdoppiamento del nastro di riconsegna bagagli extra-schengen in area arrivi del Terminal, con conseguente incremento della capacità operativa;
- implementazione del sistema dei lettori ottici di carte di imbarco in area partenze del Terminal;
- realizzazione di un nuovo blocco bagni, sito presso la hall arrivi del Terminal, in modo da far fronte ad eventuali interventi di manutenzione straordinaria sui servizi oggi in uso senza penalizzare oltremodo l’utenza dello scalo;
- sostituzione degli apparati di illuminazione della viabilità land side con apparecchi a tecnologia led, a minor impatto ambientale.

Nel corso del 2019 verrà avviata la prima fase dei lavori di “Adeguamento sismico e ristrutturazione terminal passeggeri”, che prevede importanti interventi dal punto di vista strutturale, impiantistico ed antincendio ed

- “P1” car parking upgrade - previously reserved to airport operators – to be used as “Long-Stay” parking;
- “P3” car parking upgrade - previously reserved to rent a car operators- to be used as “Low Cost” parking , and its extension, thanks to the demolition of the old Gesap warehouses and the construction of a new roundabout and new entry and exit gates, which have allowed the rationalization of the adjacent road system;
- demolition of the incinerator plant located on the northern part of the airport boundary and simultaneous start-up of the preparatory works for the construction of a “park at sea”(seaside park) - provided for by the Airport Development Plan - which, thanks to the redevelopment of the entire north coast area, will enable both passengers transiting in the station and the population of the territory to visit the area by following specific guided routes;
- construction of the new west vehicle entrance gate which allowed the optimization and making safe of a strategic area, aimed at the customs control of vehicles in transit on the terminal;
- doubling of the extra-Schengen baggage handling belt in the arrival area of the Terminal ,with a consequent increase in operational capacity;
- implementation of the system of optical readers of boarding passes in the departure area of the Terminal;
- construction of a new bathroom block, located in the Terminal arrivals hall, in order to deal with any extraordinary maintenance interventions on the services currently in use without additionally penalizing the airport catchment area;
- replacement of lighting fixtures of landside viability with led technology fixtures, with lower environmental impact.

un restyling dell'Aerostazione, tenuto conto dell'aumento atteso dei flussi di passeggeri.

La presenza di tali cantieri di lavoro, nonostante di tutte le azioni di mitigazione che saranno poste in essere dal Gestore, potrebbe comunque incidere sull'operatività dello scalo, con possibili ricadute sugli standard dei servizi di offerti.

Gesap si scusa per gli eventuali disagi che gli utenti aeroportuali potrebbero subire a causa dei lavori in corso, che tuttavia consentiranno di ottenere importanti benefici in termini di confort e sicurezza e di consegnare agli utenti un'aerostazione nuova, moderna e con servizi compatibili allo sviluppo del traffico aereo.

I numeri dell'Aeroporto Falcone e Borsellino:

Superficie Terminal (*)	21.644
Passeggeri (voli commerciali)	6.601.472
Movimenti aeromobili (voli commerciali)	48.287
Piste	2
Piazzole aeromobili (cat. ICAO)	Capacità massima del piazzale con configurazione a 33 stand: 30 stand Icao code C 2 stand Icao code B 1 stand elicotteri Capacità massima del piazzale con configurazione a 25stand: 16 stand Icao code C 5 stand Icao code B 3 stand Icao code E 1 stand elicotteri
Pontili d'imbarco	7

(*) aree disponibili per il pubblico

During 2019, the first phase of "Seismic retrofit and passenger terminal upgrade" works will begin, providing for major structural, plant and fire protection interventions and a restyling of the Airport, taking into account the expected increase in passenger flows.

The presence of these work sites, despite all the mitigation actions that will be implemented by the Management Company, could however affect the airport's operations, with possible repercussions on the services offered.

Gesap apologizes for any inconvenience that airport users may suffer as a result of work in progress, which however will allow to obtain important benefits in terms of comfort and safety and to provide users with a new, modern terminal with services compatible to air traffic development .

Figures of Falcone e Borsellino Airport:

Terminal Surface (*)	21.644
Passengers (commercial flights)	6.601.472
Aircraft movements (commercial flights)	48.287
Runways	2
Aircraft stands (cat. ICAO)	Maximum capacity of apron with a configuration of 33 stands: 30 Icao stands code C 2 Icao stands code B 1 helicopter stand Maximum capacity of apron with a configuration of 25 stands: 16 Icao stands code C 5 Icao stands code D 3 Icao stands code E 1 helicopter stand
Boarding bridges	7

(*) areas available to the public



SEZIONE I: LA CARTA DEI SERVIZI E LE POLITICHE DI QUALITÀ E AMBIENTE 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, tra l'altro, l'elenco degli indicatori di qualità che consentono di 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 che consentono la valorizzazione degli indicatori rappresentati in questa Carta dei Servizi e le relative elaborazioni statistiche sono effettuate da GESAP, per il tramite di una Società esterna specializzata in progettazione e realizzazione di ricerche di mercato, sociali e di opinione e in servizi di consulenza di marketing strategico ed operativo, certificata a norma ISO 9001:2015 e norma ISO 20252:2012.

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).

SECTION I: THE CHARTER OF SERVICES AND THE POLICIES OF QUALITY' AND ENVIRONMENT 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 02A Circulars, contains, in addition, the list of quality indicators allowing the monitoring of the levels of services offered in the Airport, with reference to the quality key factors for the users of the airport, in order to ensure their 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 allowing the enhancement of the indicators represented in this Service Charter, and their related statistical elaborations are carried out by GESAP, in consultancy with an external company, specialized in planning and implementing market, opinion and social research and in consultancy service for strategic and operational marketing, certified under ISO 9001:2015 and ISO 20252:2012.

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

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

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

Per assicurare nel tempo il mantenimento di adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali, la Società ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità, certificato dal TUV secondo norma UNI EN ISO 9001:2015, prioritariamente basato sull'attenzione alle aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders.

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



GESAP QUALITY POLICY

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

In order to ensure the maintenance of adequate quality levels of airport services over time, the company has adopted a quality management system, certified by TUV in accordance with UNI EN ISO 9001:2015, based primarily on attention to the expectations of Passengers and all stakeholders.



Consapevole del proprio ruolo di leadership all'interno del Sistema di Gestione della Qualità, il Vertice Aziendale GESAP diffonde e sostiene la cultura della qualità e assicura la disponibilità delle risorse e dei mezzi necessari per il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali. In tale ottica, gli obiettivi principali della Politica per la Qualità di GESAP sono i seguenti:

- rispettare la normativa e la regolamentazione applicabile ai servizi erogati, mediante il relativo recepimento all'interno dell'organizzazione aziendale (struttura organizzativa, processi, procedure, sistema di controllo interno);
- rilevare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei passeggeri e di tutti gli stakeholders, attraverso il monitoraggio continuo ed il recepimento delle istanze finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;
- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali attraverso un processo di costante revisione e adeguamento delle procedure aziendali alle esigenze operative contingenti, con il coinvolgimento del personale nella valutazione dei rischi e nell'individuazione delle modalità di attuazione della politica aziendale di qualità;
- assicurare la continua formazione, addestramento, aggiornamento e sensibilizzazione del personale, in modo tale che ciascuno possa svolgere i propri compiti nelle modalità previste e con responsabilità, professionalità e consapevolezza;
- determinare adeguati target di qualità dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo;
- valutare le performance raggiunte attraverso l'appropriata misurazione di adeguati indicatori di qualità dei servizi aeroportuali;
- individuare e realizzare gli interventi organizzativi e/o infrastrutturali necessari e/o opportuni ai fini del miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali;

Aware of its leadership role within the quality management system, Gesap Corporate Top Management spreads and supports the quality culture and ensures the availability of resources and means necessary for a continuous improvement of the quality of airport services. In this perspective, the main objectives of GESAP quality policy are the following ones:

- complying with the applicable legislation and regulations and services provided, through the relative implementation within the company organization (organizational structure, processes, procedures, internal control system);
- detecting and meeting the needs and expectations of passengers and all stakeholders through continuous monitoring and implementation of requests aimed at improving quality and airport services;
- aiming at the continuous improvement of the quality of airport services through a process of constant review and adaptation of the company procedures to the contingent operational needs, involving the personnel in the assessment of risks and in the detection of the procedures for implementing the quality corporate policy;
- ensuring the continuous training, updating and awareness of the staff, so that everyone can carry out their duties in the manner provided and with responsibility, professionalism and awareness;
- determining adequate service quality targets, in the perspective of continuous improvement;
- assessing the performance achieved through the appropriate measurement of adequate quality indicators of airport services;
- identifying and implementing necessary and/or appropriate organizational and/or infrastructural interventions for the purpose of improving the quality of airport services;
- ensuring the internal and external communication of its commitment to the continuous improvement of the quality of airport services, of its objectives and of the performances achieved;

- assicurare la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali, dei propri obiettivi e delle prestazioni raggiunte;
- diffondere la cultura della qualità attraverso la sensibilizzazione ed il controllo degli operatori che svolgono la propria attività in ambito aeroportuale;
- mantenere un dialogo costante con le competenti Autorità di regolazione e vigilanza e con i rappresentanti degli stakeholders, attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

Conformemente agli standard internazionali previsti per l'efficace gestione dei sistemi di controllo, GES.A.P. ha adottato metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione di Qualità.

LA POLITICA AMBIENTALE

La Società di Gestione dell'Aeroporto Falcone Borsellino di Palermo, GES.A.P. S.p.A., nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività finalizzate ad offrire ai propri clienti servizi sicuri, efficienti ed adeguati alle aspettative dell'utenza, nel rispetto del principio dello sviluppo sostenibile, si impegna alla protezione dell'ambiente, alla soddisfazione degli obblighi di conformità dell'organizzazione, degli impianti e delle infrastrutture alla normativa e regolamentazione ambientale vigente, nonché al miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ambientale, al fine di migliorare le relative performance.

A tale fine, GES.A.P. S.p.A. si impegna a:

- recepire la normativa e regolamentazione ambientale applicabile, ove possibile anticipandone i nuovi sviluppi;
- prevenire e limitare l'impatto ambientale del traffico aereo e delle attività dell'Aeroporto, valutando la praticabilità dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato, ivi incluso l'opportuno bilanciamento del consumo di energia derivante dalle risorse naturali rinnovabili (irraggiamento solare, vento e biomasse);
- valutare e controllare i livelli acustici, prendendo misure atte a ridurre il rumore in ambito aeroportuale e negli spazi edificati circostanti;
- valutare e controllare il rilascio delle sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua e nel suolo, prendendo misure atte alla minimizzazione dei connessi rischi;

- spreading the culture of quality by raising awareness and by the control of the operators who carry out their activity in the airport;
- maintaining a constant dialogue with the competent regulatory and supervisory authorities and with stakeholder representatives, through information sharing and the implementation of an active Cooperation policy.

In accordance with the international standards envisaged for the effective management of control system, GES.A.P. adopted audit and control methodologies of its quality management system.

ENVIRONMENTAL POLICY

GES.A.P. S.p.a., Falcone Borsellino Airport Management Company of Palermo, while carrying out its activities aimed at offering its customers secure, efficient and services adequate to the expectations of users, in compliance within the principle of sustainable development, aims at the protection of the environment, at the fulfillment of obligations to make the organization, the plants and the infrastructure facilities comply with the current legislation and environmental regulation, as well as at the continuous improvement of its environmental management system in order to improve the relevant performance.

To this end, Ges.a.p. s.p.a. undertakes to:

- implement current environmental regulations and laws and, if possible, 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, including the adequate balancing of energy consumption deriving from renewable natural resources solar radiation, wind and biomasses);
- evaluate and control sound levels, taking any possible measure to reduce noise in the airport and in the surrounding built-up areas;
- evaluate and control the release of pollutants in the air, water and soil, taking appropriate measures to minimize the related risks;
- minimize waste production, including dangerous substances, ensuring their proper disposal and promoting separate collection and recycling;
- taking measures to preserve natural habitat of the place;

- minimizzare la produzione di rifiuti, ivi incluse le sostanze pericolose, assicurandone il corretto smaltimento e promuovendone la raccolta differenziata ed il riciclo;
- prendere misure atte alla conservazione degli habitat naturali del sito;
- integrare i fattori finalizzati alla tutela ambientale a tutti i livelli dell'organizzazione, attraverso:
 - la programmazione e progettazione dello sviluppo dei propri servizi in ottica di riduzione di consumi di energia, di rifiuti e di emissioni (green design);
 - la comunicazione interna ed esterna del proprio impegno alla protezione dell'ambiente, dei propri obiettivi e prestazioni ambientali;
 - il coinvolgimento e la formazione dei propri dipendenti affinché svolgano un ruolo attivo nel controllo dell'impatto ambientale nell'ambito delle attività svolte;
 - la sensibilizzazione a ridurre l'impatto ambientale nei confronti degli Enti ed Operatori che svolgono la propria attività all'interno in ambito aeroportuale;
 - la scelta di fornitori e subappaltatori che condividano i valori etici ed i principi ambientali di GES.A.P. S.p.A.
- il recepimento del D.Lgs. n. 231/2001 in materia di reati ambientali;
- mantenere un dialogo costante con le Autorità competenti, i rappresentanti delle comunità locali prossime all'Aeroporto e le associazioni ambientali attraverso la condivisione delle informazioni e l'esercizio di una politica di cooperazione attiva.

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

La presente dichiarazione di Politica Ambientale è disponibile al Pubblico e a chiunque ne faccia richiesta.

Il Sistema di Gestione Ambientale GESAP è certificato dal KIWA-CERMET ai sensi della norma UN EN ISO 14001:2015.

- integrating all factors aiming at environmental protection at all levels of the organization, through:
 - planning and design the development of its services with a view to reducing energy consumption, waste and emissions (green design);
 - making known inside and outside its commitment to protect the environment and its environmental performance;
 - involving and training its employees to play an active role in the control of environmental impact as part of their activities;
 - raising awareness on the Bodies and Workers operating at the Airport to reduce the environmental impact of activities they perform;
 - choosing suppliers and subcontractors who share the ethical and environmental values of GES.A.P. S.p.A.
- maintain a constant dialogue with the competent authorities, the representatives from towns near the Airport, local residents and environmental associations by means of information sharing and the exercise of an active cooperation policy

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

This Environmental Policy statement is available to the Public and to anyone who requests it.

Ges.a.p. Environmental Management System is certified by KIWA CERMET pursuant to the STANDARD UN EN ISO 14001:2015.



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 Falcone Borsellino nel corso del 2019.

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 2018, l'Aeroporto di Palermo ha registrato un elevato grado di soddisfazione da parte dell'utenza con riferimento alla maggior parte degli indicatori di qualità dei servizi soggetti a monitoraggio, come si evince dalle tabelle pubblicate nelle pagine successive, in cui sono riportati anche gli obiettivi di qualità stabiliti per l'anno 2019.

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.aeroportoipalermo.it.

Per la determinazione degli obiettivi di qualità per l'anno 2019 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 2019.

To achieve this result, in compliance with the reference Enac methodology, the following means are used :

- 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 2018, Palermo Airport recorded a more than satisfactory overall performance with regard to most of quality indicators of the services under monitoring , as it follows from the tables published on the following pages, which also list the quality objectives established for the year 2019.

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 Airport Users and the Organizations representing PRM , and the targets approved by ENAC are published in the Special Assistance section of the website www.aeroportoipalermo.it.

In order to detect the quality objectives for the year 2019, 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

FATTORE DI QUALITÀ	N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	82%	99,9%	85%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	96,5%	99,9%	96,5%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	85%	73,6%	75%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	0,20	0,37	0,37
	5 (A5)	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	18'45"	18'36"	18'40"
	6 (A6)	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	26'20"	26'07"	26'07"
	7 (A2)	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	02'52"	3'26"	2'50"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	94%	99,9%	95%

INDICATORS OF CHARTER OF SERVICE

Annex 3 ENAC GEN 06 Circular

QUALITY FACTOR	INDIC N.	INDICATOR	UNITY OF MEASUREMENT	2018 TARGET	2018 OUTCOME	2019 TARGET
Travel security	1	Overall perception or security check on people and hand luggage	% of satisfied passengers	82%	99,9%	85%
Personal and property service	2	Overall perception of the level of personal and property safety in Airport	% of satisfied passengers	96,5%	99,9%	96,5%
Regularity and punctuality of the service	3	Overall flights punctuality	% of on time flights/total departures	85%	73,6%	75%
	4	Total misrouted baggage at departure (not loaded) under liability of airport	N° of misrouted baggage / 1000 departing passengers	0,20	0,37	0,37
	5 (A5)	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% of cases	18'45"	18'36"	18'40"
	6 (A6)	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% of cases	26'20"	26'07"	26'07"
	7 (A2)	On board waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time in minutes after aircraft block on in 90% of cases	02'52"	3'26"	2'50"
	8	Overall perception of regularity and punctuality of services of the airport	% of satisfied passengers	94%	99,9%	95%

Pulizia e condizioni igieniche	9 (A7)	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	90%	96,3%	91%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	94%	99,9%	95%
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	90,4%	99,2%	92%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	92%	99,9%	93%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	94%	99,8%	95%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	93%	99,9%	93,5%

Cleanliness and hygienic conditions	9 (A7)	Perception of the level of cleanliness and functionality of toilets	% of satisfied passengers	90%	96,3%	91%
	10	Perception of the level of cleanliness in the airport	% of satisfied passengers	94%	99,9%	95%
Comfort in staying at the airport	11	Perception of luggage trolley availability	% of satisfied passengers	90,4%	99,2%	92%
	12	Perception of efficiency of passengers transfer facilities (escalators, lifts, people movers etc..)	% of satisfied passengers	92%	99,9%	93%
	13	Perception of heating/air conditioning efficiency	% of satisfied passengers	94%	99,8%	95%
	14	Perception of overall terminal comfort	% of satisfied passengers	93%	99,9%	93,5%



Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	91,5%	97,1%	92%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	90%	88%	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	98,2%	100%	98,2%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	N/A	N/A
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N/A	N/A	N/A
	20	Percezione su disponibilità/ qualità/ prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	83,5%	65,9%	83,5%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti (ex bar e ristoranti separati)	% pax soddisfatti	88%	76,1%	88%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	82%	88,6%	82,5%

Additional services	15	Perception of wi fi connection inside the airport	% of satisfied passengers	91,5%	97,1%	92%
	16	Perception of recharge points for mobile devices in public areas(when available)	% of satisfied passengers	90%	88%	90%
	17	Matching between airport and bar opening times	% of passenger flights on arrival/ departure in compliance with bar opening times in respective areas	98,2%	100%	98,2%
	18	Perception of adequacy of smoking rooms, if any	% of satisfied passengers	N/A	N/A	N/A
	19	Perception of availability of free water dispensers, if any	% of satisfied passengers	N/A	N/A	N/A
	20	Perception of availability/quality/ prices of shops and newsagents	% of satisfied passengers	83,5%	65,9%	83,5%
	21	Perception of availability/quality/ prices of bars and restaurants	% of satisfied passengers	88%	76,1%	88%
	22	Perception of availability of drinks and snacks distributors, if any	% of satisfied passengers	82%	88,6%	82,5%



Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	94%	99,0%	95%
	24 (CDS)	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	87,35%	99,4%	87,4%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	95%	99,8%	95%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	96,5%	99,8%	96,5%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico	% pax soddisfatti	95%	99,9%	95%
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	90%	81,8%	90%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'50"	10'03"	10'45"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	94,5%	97,9%	95%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'25"	4'25"	5'15"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,1%	99,1%	97,1%
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	94%	99,7%	94,5%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	95,5%	99,5%	95,5%

Information for customers	23	User friendly and updated website	% of satisfied passengers	94%	99,0%	95%
	24 (CDS)	Perception of efficiency of info points in the airport	% of satisfied passengers	87,35%	99,4%	87,4%
	25	Perception of clearness, comprehensibility and effectiveness of indoor signals	% of satisfied passengers	95%	99,8%	95%
	26	Perception of staff professionalism (infopoints ,security)	% of satisfied passengers	96,5%	99,8%	96,5%
	27	Perception of public information services efficiency and accessibility	% of satisfied passengers	95%	99,9%	95%
Desks/ Checkpoint Services	28	Perception of ticket counter service	% of satisfied passengers	90%	81,8%	90%
	29	Check-in waiting time	Waiting time in minutes in 90% of detected cases	10'50"	10'03"	10'45"
	30	Perception of waiting time at check-in	% of satisfied passengers	94,5%	97,9%	95%
	31	Waiting time at security check point	Waiting time in minutes in 90% of detected cases	5'25"	4'25"	5'15"
	32	Perception of waiting time at passport control	% of satisfied passengers	97,1%	99,1%	97,1%
Intermodal integration	33	Perception on clearness, effectiveness and comprehensibility of outdoor signage	% of satisfied passengers	94%	99,7%	94,5%
	34	Perception of adequacy of connections between city and airport	% of satisfied passengers	95,5%	99,5%	95,5%

TABELLA INDICATORI PRM

Allegato 1 - Circolare ENAC GEN 02A

FATTORE DI QUALITÀ	N. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019	TARGET DOC. 30 ECAC
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	8'50"	3'16"	8'00"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	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	8'50"	3'19"	8'00"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	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	3'30"	1'35"	3'20"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	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	3'30"	1'32"	3'20"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri

PRM INDICATORS TABLE

Annex 1 - ENAC GEN 02A Circular

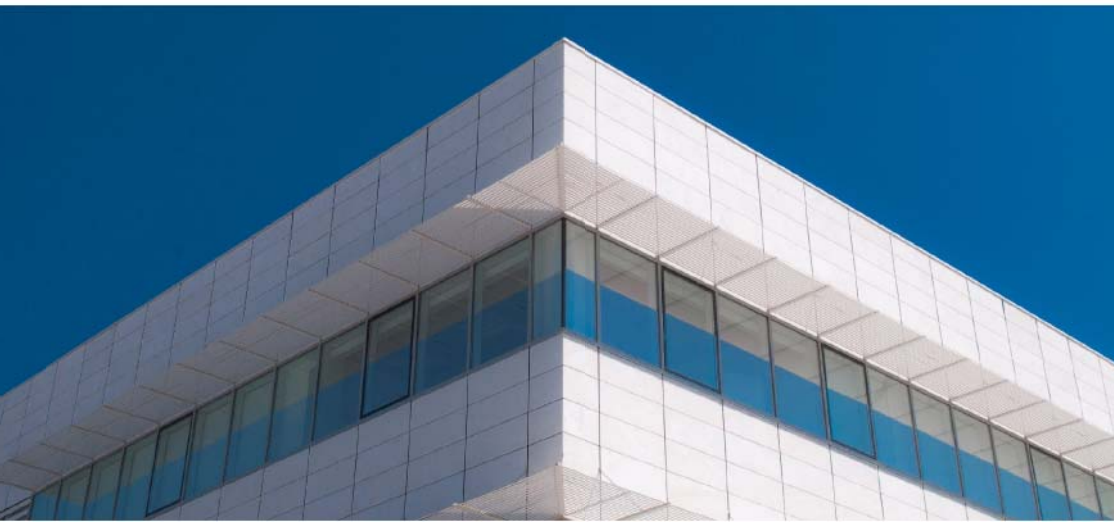
QUALITY FACTOR	INDIC N.	INDICATOR	UNITY OF MEASUREMENT	2018 TARGET	2018 OUTCOME	2019 TARGET	ECAC DOC. 30 TARGET
Efficiency of assistance services	1 (B17)	For outgoing PRM with pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport, in case of pre-alert	Waiting Time in minutes in 90% of cases	8'50"	3'16"	8'00"	<10 min for 80% of passengers <20 min for 90% of passengers <30 min for 100% of passengers
	2	For outgoing PRM without pre-alert: waiting time before receiving assistance from a designated area in the airport once notified the presence	Waiting Time in minutes in 90% of cases	8'50"	3'19"	8'00"	<10 min for 80% of passengers <20 min for 90% of passengers <30 min for 100% of passengers
	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	3'30"	1'35"	3'20"	<10 min for 80% of passengers <20 min for 90% of passengers <30 min for 100% of passengers
	4	For incoming PRM without pre-alert: waiting time on board for PRM disembark after last passenger	Waiting Time in minutes in 90% of cases	3'30"	1'32"	3'20"	<10 min for 80% of passengers <20 min for 90% of passengers <30 min for 100% of passengers
Personal safety	5	Perception of the efficiency of the supplied equipment	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	
	6	Perception of staff training level	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	

Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	100%	97%	
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	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	97%	100%	97%	
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale delle informazioni/istruzioni	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	97%	100%	97%	
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	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%	100%	
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%	0%	

Information at the airport	7	Accessibility: quantity of information	% of available essential info 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 total infos	% of info/instructions about the available services offered in an accessible format compared with the total of info	100%	97%		
Communication with passengers	9	Perception on efficiency and availability of information, communication and indoor signals	% of satisfied PRM passengers	100%	97%		
	10	Timely answers out of total info requests	% of replies given within the time fixed compared with the total of requests	100%	100%		
Comfort in the airport	11	Complaints about total PRM traffic	% of complaints compared to the total of PRM traffic	0%	0%		
	12	Perception of PRM assistance efficiency	% of satisfied PRM passengers	100%	100%	100%	
	13	Perception of accessibility and usability of airport facilities : car parkings, intercoms, special lounges, toilettes	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	
	14	Perception of spaces for PRM stay(ex Friends Room)	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	

Comfort In Aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	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	97%	100%	97%	
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	100%	97%	
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	100%	97%	
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	97%	100%	97%	

Behaviour and relational aspects	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% of satisfied PRM passengers	97%	100%	97%	



SEZIONE III – GUIDA AI SERVIZI

INDICE

- Come arrivare: collegamenti da/per l'aeroporto
- Parcheggi
- Mappe del terminal
- Servizi ai prn (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 prn (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, proseguire per la A29 Palermo-Mazara del Vallo per 85 Km e seguire indicazioni per 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

Itinerario: Aeroporto, Via Belgio 2, via A. De Gasperi 82, via Croce

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

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 € 8,00).

Da/per Trapani

SEGESTA Autolinee

tel. +39 091 6215250 (parco mezzi)

tel +39 091 6167919 (biglietteria Palermo)

tel +39 091342055 (call center reperibile dalle 8.00 alle 23.00)

www.buscenter.it

TEMPI DI PERCORRENZA 1H10

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

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

Da Trapani all'aeroporto orari 10:45-16:45 (corse supplementari nel periodo di alta stagione 7:45-13.45). Anche Domenica e festivi.

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

Autolinee Salemi tel.+390923981120 www.autoservizisalemi.it

Tempo di percorrenza-orario

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.

Available 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 € 8.00).

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

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 -16:45 (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

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.

Da/per Agrigento e Porto Empedocle

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

Tempi di percorrenza 2h40 per Agrigento-3h00 per Porto Empedocle

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

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

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

Dal Lunedì al Sabato.

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

From 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.

Ticket price: 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.

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.

TRENO

E' attiva la linea metropolitana da Palermo all'Aeroporto e viceversa. Per informazioni ed orari fare riferimento al seguente link del sito 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

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.

BY TRAIN

There is a subway line from Palermo to the Airport and vice versa. For information and timetable , please visit the following website www.trenitalia.com

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 / CORSO V. EMANUELE	€ 40
CENTRAL RAILWAYSTATION / BRANCACCIO	€ 45

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 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 verde 800002288 attivo 24 ore su 24.

Per prenotazioni da/per Aeroporto inviare richiesta via mail a: m.marchese@amat.pa.it, oppure contattare il numero 89349934 (a pagamento).

CAR SHARING



Palermo airport joins Palermo Car Sharing service.

At the Arrival Area of the Airport , precisely within the paid parking area, 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 800002288 active 24 hours a day.

For reservations from / to the Airport send an email request to: m.marchese@amat.pa.it , or please contact the phone number 89349934 (paid number) .



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 itpmc512@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@locauto Rent.it www.locauto Rent.it
Maggiore Rent	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiore Rent.it www.maggiore Rent.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 Terminal in the Arrival Area. 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 itpmc512@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@locauto Rent.it www.locauto Rent.it
Maggiore Rent	tel. +39 091 591681 palermo.pap@maggiore Rent.it www.maggiore Rent.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
Sixt	tel.+39 02 94757979 www.sixt.it

PARCHEGGI

L'aeroporto di Palermo mette a disposizione una vasta gamma di parcheggi, per rispondere alle più svariate esigenze dei passeggeri: dal più conveniente lunga sosta P3 situato a 500 metri dal Terminal, al più comodo P2 situato a pochi passi dall'aerostazione o all'esclusivo Car Valet posto al coperto e presidiato h24, ed al P1, fronte mare, situato di fronte il Centro Direzionale.

In totale i posti auto disponibili sono 1.462.

Il pagamento può essere effettuato:

- ALLE CASSE AUTOMATICHE: (in contanti o carta di credito) situate agli Arrivi e all'interno del Parcheggio.
- ALLA CASSA PRESIDATA H24: (contanti, bancomat, carta di credito) situata nell'area Car Valet.
- HELP DESK disponibile presso l'area Car Valet infoline: +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 all'interno del Parcheggio Terminal P2.

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
SIXT	Tel. +39 02 94757979 www.sixt.it

PARKINGS

Palermo airport offers a wide range of parking facilities, to meet the most varied needs of passengers: from the cheapest long-term car park P3 located 500 m from the terminal, to the more convenient P2 located a few steps from the airport to the exclusive Car valet, indoor and manned 24 hours a day, and p1, facing the sea, located opposite the Central Office(Centro Direzionale).

In total the available parking spaces are 1,462.

Payment can be made:

- AT THE AUTOMATIC CASH MACHINES: (cash or by credit card) located at the Arrivals area and in the Parking,
- AT THE STAFFED 24-HOUR CASH DESK: (cash, debit card, credit card) located in the Car Valet area;
- HELP DESK available at the Car Valet Area info line : +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 Terminal P2 parking area

P1 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

Composto da 242 posti auto, è situato a circa 600 metri dal Terminal, con cui è collegato da un servizio navetta gratuito.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 12 h	€ 8.00
Da 12 h a 24 h	€ 13.00
Fino a due giorni	€ 25.00
Fino a tre giorni	€ 35.00
Fino a quattro giorni	€ 45.00
Fino a cinque giorni	€ 55.00
Fino a sei giorni	€ 65.00
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 65.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€10.00 da aggiungere alla tariffa special

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

P1-LONG STAY PARKING (UNGUARDED)

Composed of 242 parking spaces, it is located at about 600 meters from the Terminal, with which it is connected by a free shuttle service.

The following are the rates in force when this charter of services is published. For any update , please check the website www.gesap.it

TIME	RATE
Up to 15 minutes	€ 0.00
Up to 12 h	€ 8.00
From 12 h to 24 h	€ 13.00
Up to two days	€ 25.00
Up to three days	€ 35.00
Up to four days	€ 45.00
Up to five days	€ 55.00
Up to six days	€ 65.00
Special rate up to 7th day	€ 65,00
From 7th day onwards and for any fraction	€ 10,00 to be added to the special rate

Maximum tolerance time on exit after payment 30 minutes



P2 - PARCHEGGIO TERMINAL (NON CUSTODITO)

Composto da 770 posti auto, è situato di fronte il Terminal.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 1 h	€ 3.00
Da 1 h a 2 h	€ 6.00
Da 2 a 3 h	€ 8.00
Da 3 a 12 h	€ 10.00
Da 12 a 18 h	€ 16.00
Da 18 a 24 h	€ 18.00
Ogni 12 h successiva	€ 9.00

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

P2-TERMINAL PARKING (UNGUARDED)

Composed of 770 parking spaces, it is located directly in front of the Terminal.

The following are the rates in force when this charter of services is published. For any update , please check the website www.gesap.it

TIME	RATE
Up to 15 minutes	€ 0.00
Up to 1 h	€ 3.00
From 1 h to 2 h	€ 6.00
From 2 h 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 or fraction	€ 9.00

Maximum tolerance time on exit after payment : 15 minutes



P3 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

Composto da 260 posti auto è situato a 500 metri dal Terminal, con cui è collegato da un servizio navetta gratuito.

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

TEMPO	TARIFFA
Fino a 15 minuti	€ 0.00
Fino a 12 h	€ 7.00
Da 12 h a 24 h	€ 10.00
Fino a due giorni	€ 18.00
Fino a tre giorni	€ 26.00
Fino a quattro giorni	€ 36.00
Fino a cinque giorni	€ 44.00
Fino a sei giorni	€ 52.00
Tariffa special fino al 7° giorno	€ 55.00
Dal 7° giorno in poi e per ogni frazione	€ 8.00 da aggiungere alla tariffa special

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

P3 - PARCHEGGIO LUNGA SOSTA (NON CUSTODITO)

Composed of 260 parking spaces, it is located at 500 meters from the Terminal, with which it is connected by a free shuttle service.

The following are the rates in force when this charter of services is published. For any update , please check the website www.gesap.it

TIME	RATE
Up to 15 minutes	€ 0.00
Up to 12 h	€ 7.00
From 12 h to 24 h	€ 10.00
Up to 2 days	€ 18.00
Up to 3 days	€ 26.00
Up to 4 days	€ 36.00
Up to 5 days	€ 44.00
Up to 6 days	€ 52.00
Special rate up to 7th day	€ 55.00
From 7th day onwards and for any fraction	€ 8,00 to be added to the special rate

Maximum tolerance time on exit after payment 30 minutes



CAR VALET QUICK PARKING (PARCHEGGIO CUSTODITO)

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 presente H24 e la ritira nell'ora e nel giorno stabilito (anche dietro prenotazione). L'area di parcheggio è coperta e video sorvegliata, oltre che presidiata 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

CAR VALET QUICK PARKING (GUARDED PARKING)

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 P2, 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. Superati i 15 minuti di permanenza nell'area, i veicoli verranno sanzionati, 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 Assistenza Speciali per le attività di scarico bagagli, è consentita la sosta gratuita nei tre stalli riservati all'interno dell'area.

SOSTA BREVE: KISS & FLY

Free parking area for loading and unloading passengers within 15 minutes in the P2 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), where accesses are controlled by electronic transit detection systems. After 15 minutes of staying in the area, vehicles will be fined, until the removal 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.




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

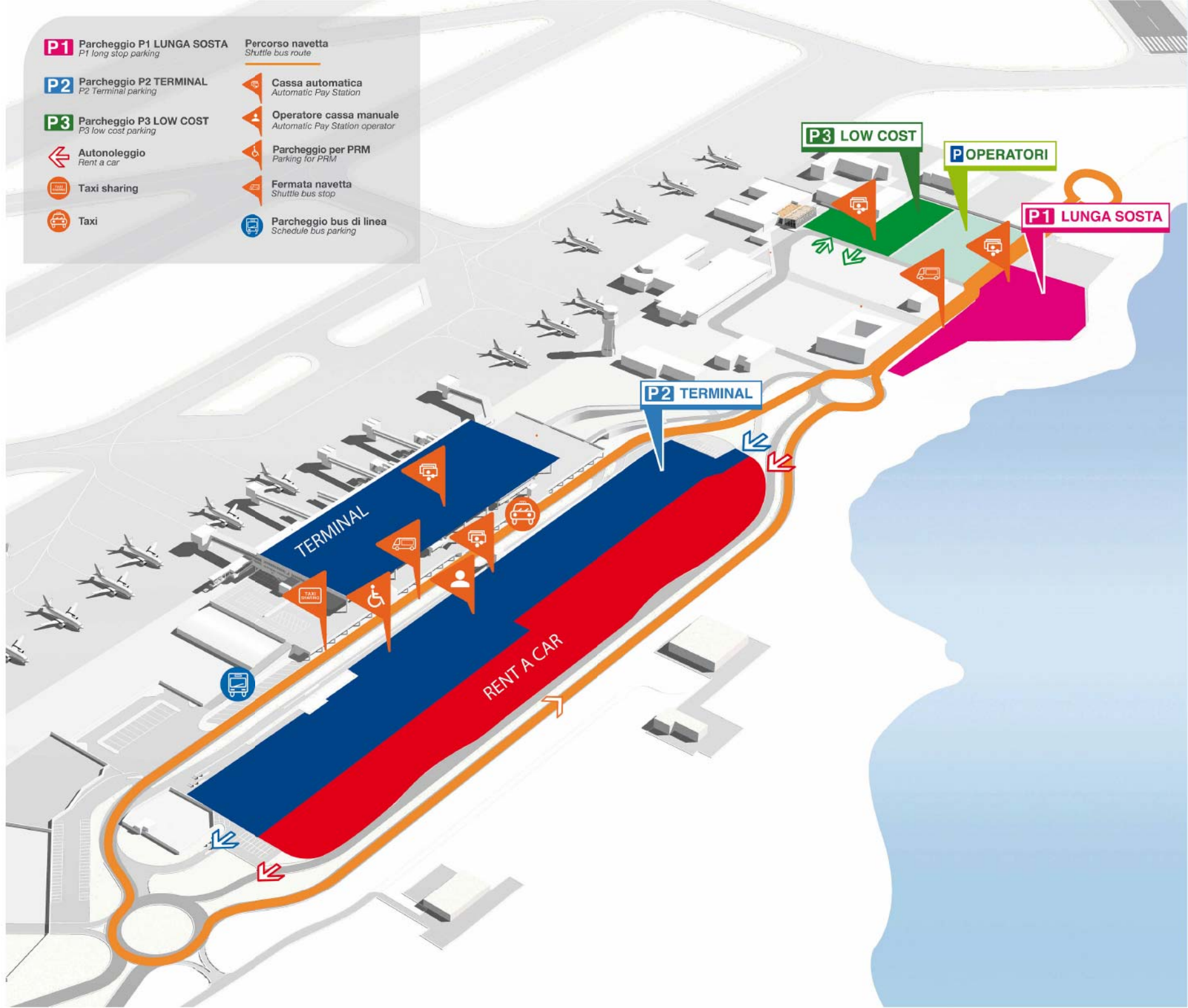
 Cassa automatica
Automatic Pay Station

 Operatore cassa manuale
Automatic Pay Station operator

 Parcheggio per PRM
Parking for PRM

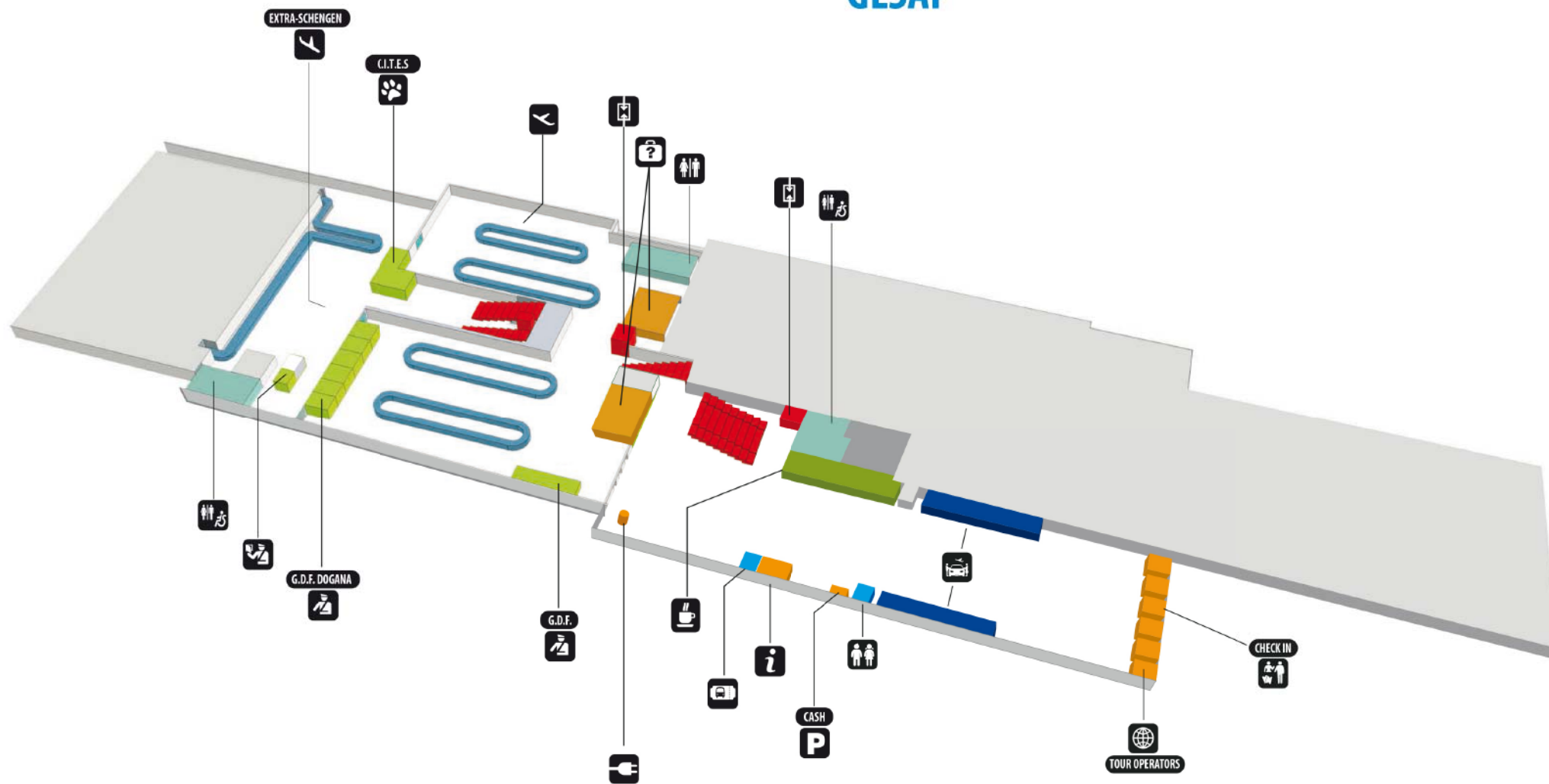
 Fermata navetta
Shuttle bus stop

 Parcheggio bus di linea
Schedule bus parking



AEROPORTO INTERNAZIONALE PALERMO

GESAP



PIANO TERRA

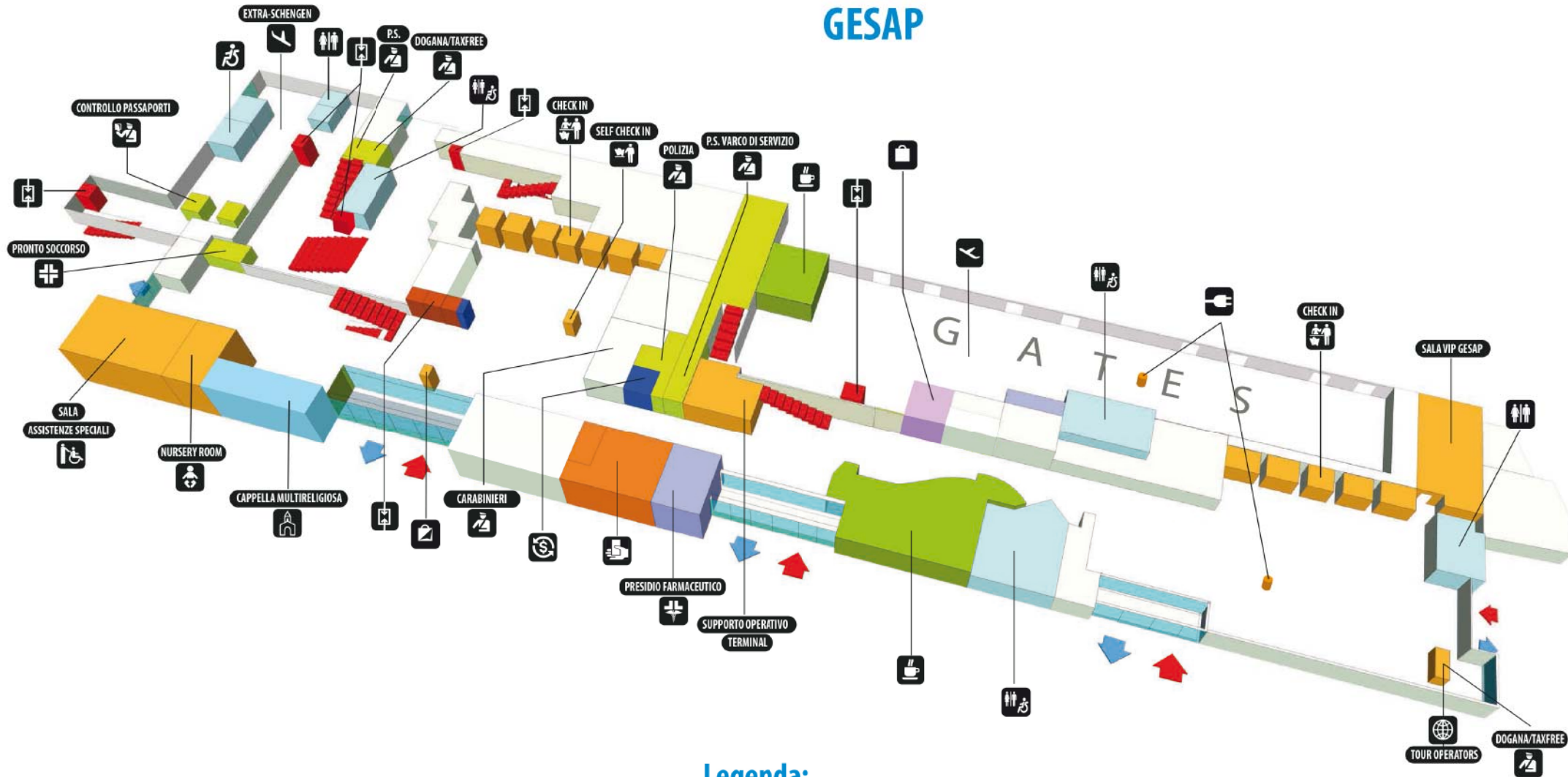
G R O U N D F L O O R

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



Legenda:

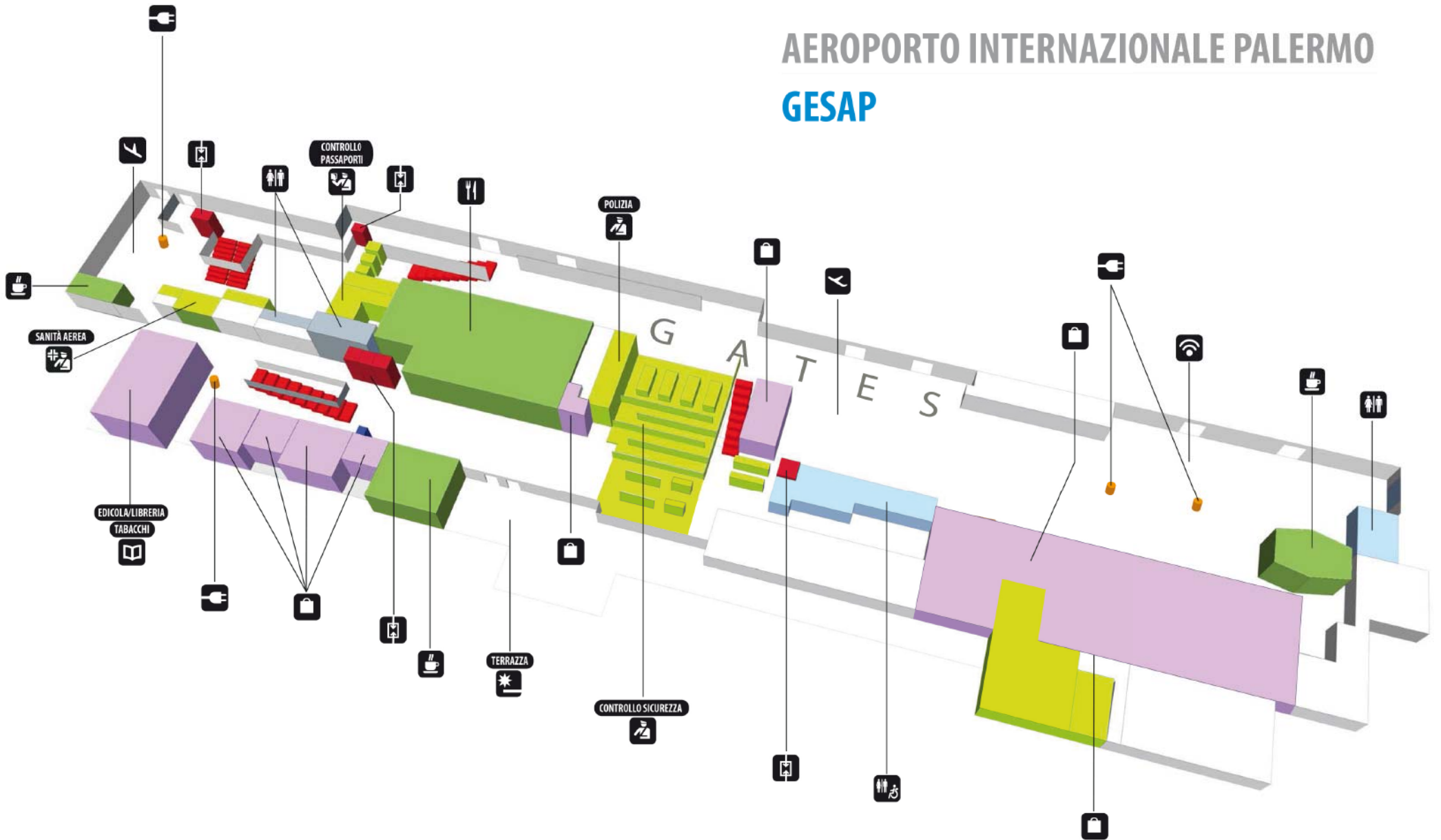
	Area Schengen <i>Zone Schengen</i>		Sicurezza <i>Security Offices</i>		Pronto soccorso <i>First aid</i>		Toilettes <i>Toilets</i>		Arera WiFi gratuita <i>WiFi free area</i>
	Area Extraschengen <i>Zone Extraschengen</i>		Ascensore <i>Lift</i>		Bar <i>Coffee Shop</i>		Toilettes <i>Toilets</i>		Operatore 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 PFM</i>		Presidio farmaceutico <i>Pharmacy</i>		Banca <i>Bank</i>		Negozi <i>Shops / Duty free</i>		Cambio monete <i>Coin change machine</i>

PRIMO PIANO

FIRST FLOOR

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	

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.

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,

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 in the European airports.

The “Special Assistance Lounge”, located inside 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.

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 customerser-

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.

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

vice@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.

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,

nei monitor posti in prossimità dei varchi al secondo piano-Area Imbarchi;

- Per i minori non accompagnati, in quanto soggetti a restrizioni, si consiglia di verificare con la propria compagnia le procedure da seguire.

Per maggiori informazioni, consultare i seguenti link:

www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo

www.gesap.it

www.poliziadistato.it

www.viaggiareassicuri.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

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.

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.viaggiareassicuri.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	

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	

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

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

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 – restaurant

tel. 091 7020227

Discover Sicily - women clothing and accessories

tel. 091 7020597

Camomilla Italia - women clothing

tel. 091 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. 392 9361949

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 (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

SERVIZI IN AEROPORTO

SPORTELLI BANCOMAT

Banca Popolare Sant'Angelo Secondo piano / Area imbarchi

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

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

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

SERVICES AT THE AIRPORT

ATM MACHINES

Banca Popolare Sant'Angelo - Second floor / Boarding area

Credito Siciliano - First floor / B Ck-in Area

Unicredit - Second floor /Departure Lounge

BUREAU DE CHANGE/TAX FREE

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

First floor

Opening Times: 07.00 - 21.30

Tel. 091 7853884

BAR and RESTAURANT

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

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

INFORMAZIONI AEROPORTUALI /INFOPOINT

Piano Terra / Area Arrivi

Orario: 05.30 – 24.00 tutti i giorni

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

AIRPORT INFORMATION /INFOPOINT

Ground floor / Arrivals Lounge

Opening Times: 05.30 – 24.00 every day

Tel. 091 7020273

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 water-tight 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. The service managed by the Croce Rossa Italiana is placed in the B Area.

Tel. 0917020301 - 3457222631

EMERGENCY PHARMACEUTICAL POINT

First floor / B Area

Opening time 8.00 - 20.00 every day

Tel. 091 7044184

NUMERO VERDE GESAP

Servizio di informazioni, attivo 24 ore su 24.
Numero: 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 presenti i totem per la ricarica di telefonini, tablet e pc portatili.

OGGETTI SMARRITI

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

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

Successivamente gli oggetti smarriti non rivendicati vengono consegnati al deposito oggetti smarriti operativo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Il ritiro dal deposito va sempre concordato telefonicamente o via email preventivamente con il personale dedicato.

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

GESAP TOLL-FREE NUMBER

Information service, available 24 hours a day.
Telephone Number: 800541880

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 9.00 am to 1.00 pm.

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

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

TERMINAL CARGO

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

Il Fast Track è un passaggio riservato attraverso un'infrastruttura dedicata posta sulla destra dell'area controlli di sicurezza riservato agli operatori aeroportuali, che permette di accedere direttamente e più velocemente all'area imbarchi attraverso un percorso privilegiato, evitando le code ai controlli di sicurezza. E' attivo tutti i giorni dalle ore 5.00 alle 21.30.

L'utilizzo del Fast Track è riservato ai passeggeri titolari delle card delle compagnie aeree che hanno stipulato apposita convenzione per la Sala Vip dell'Aeroporto di Palermo, provvisti di carta di imbarco.

TERMINAL CARGO

It is located between the air terminal and the parking area
E-mail: cargoservice@gesap.it

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

The Fast track is a reserved passage through a dedicated infrastructure located to the right of the security controls area reserved for airport operators, which allows directly and faster to the boarding area through a privileged route, avoiding the queues at security checks. It is active every day from 5.00 to 21.30.

The use of the Fast track is reserved to passengers holding cards of the airlines that have entered into a special agreement for entering the VIP lounge of the airport of Palermo, provided with boarding pass.

Secondo le vigenti procedure di security, sono altresì ammessi al transito ed ai controlli di sicurezza attraverso il Varco “Fast Track e CATEGORIE AUTORIZZATE, anche le seguenti categorie di passeggeri:

- PRM (Passeggeri a ridotta mobilità);
- Portatori di pace maker;
- Personale diplomatico;
- Passeggeri di Aviazione Generale;
- Passeggeri muniti di tipologie di carte di imbarco e/o contrassegni “PRIORITY” che abilitano al Fast Track
- Gruppi organizzati di passeggeri (scolaresche, 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;

Il passaggio singolo al Fast Track è inoltre acquistabile presso gli sportelli della biglietteria Gesap da tutti i passeggeri che ne volessero usufruire al costo di 4 € (Iva Inclusa).

I minori di 12 anni accompagnati da un adulto autorizzato all’accesso al Fast Track, nonché le signore in stato di gravidanza possono accedere a titolo gratuito al servizio Fast Track.

Gesap non risponderà in caso di eventuali disagi per i passeggeri derivati da un elevato numero di utilizzatori del servizio di Fast Track.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.gesap.it.

According to the current security procedures, the following categories of passengers are also admitted to transit and security checks through the “Fast track and AUTHORIZED CATEGORIES” passage:

- PRM (Passengers with reduced mobility);
- Pacemaker bearers;
- Diplomatic staff;
- General Aviation passengers;
- Passengers with boarding cards and / or “PRIORITY” markers 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 ;

The single passage to Fast track can also be purchased at the Gesap ticket office from all passengers who wish to use it at a cost of € 4 (including VAT).

Children under 12 accompanied by an adult authorized to access Fast Track, as well as pregnant women can access the Fast Track service free of charge.

Gesap will not be liable for any inconvenience to passengers arising from a large number of users of the Fast Track service.

For further info, please visit the website www.gesap.it.

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.

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

