

Regione
Umbria



AEROPORTO INTERNAZIONALE DELL'UMBRIA
PERUGIA – “ San Francesco d'Assisi “

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHART



AEROPORTO INTERNAZIONALE DELL'UMBRIA - PERUGIA



"SAN FRANCESCO D'ASSISI"

CONSIGLI, SUGGERIMENTI E RECLAMI
COMMENTS, SUGGESTIONS AND CLAIMS

AEROPORTO INTERNAZIONALE DELL'UMBRIA

PERUGIA "San Francesco d'Assisi"

VIA AEROPORTO SNC

06134 SANT'EGIDIO - PERUGIA

ITALY

AFFRANCARE



La Carta dei Servizi / Service chart

Gentile cliente,

Siamo lieti di presentarLe l'edizione 2016 della Carta Servizi dell'Aeroporto Internazionale dell'Umbria Perugia "San Francesco d'Assisi" che, oltre a darLe informazioni sulla nostra attività, ha come scopo principale quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni cerchiamo di raggiungere con Lei: perseguire la Sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi. Come Lei saprà, essa nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato nel dicembre 1998 e pubblicato sulla base della Legge n. 273 dell'11/7/1995.

All'interno troverà quanto potrà esserLe utile per fruire dei servizi che le offriamo e qual è lo standard, ossia quanto ci impegniamo ad assicurarLe. Il contributo che Lei sicuramente ci darà utilizzando le procedure di dialogo con SASE, sarà ripagato con un servizio sempre più affidabile e rispondente alle Sue esigenze. Grazie per la cortese collaborazione !



S.A.S.E. SpA
Il Presidente

Dear Customer,

We are pleased to present you with the 2016 edition of the Service Charter for Umbria International Airport Perugia "San Francesco d'Assisi", which, in addition to providing comprehensive information on our operations, was designed to involve you in our continual search to improve customer service. This brochure meets the requirements of the ordinance issued by the Prime Minister on 30/12 1998, published in accordance with Law no. 273 of 11/7/1995.

Our services have been designed to meet up to rigid standards. You can help contribute to their continual improvement by sharing your comments and suggestions. We wish to thank you in advance for your help and advice.

S.A.S.E. SpA
The Chairman

Numeri utili / Useful numbers

SASE / Handling Agent: Uffici / Office 075 592141
Amministrazione/ Administration 075 5921433
Biglietteria / Ticket office 075 5921400
Fax 075 6929562

ENAC Ente Naz.le Aviazione Civile / Civil Aviation Authority:

Direzione Aeroportuale Regioni Centro 071 9156083

E.N.A.C. Perugia 075 6920169 075 6920494

E.N.A.V. Ente Nazionale Assistenza Volo / Air Traffic Control:

ENAV Perugia 075 5920315

POLIZIA / Border Police 075 5921517

DOGANA / Custom 075 5921420

GUARDIA DI FINANZA / Financial Police 075 5921425

DELTA AEROTAXI 075 5929058

Fax 075 5929024

Autonoleggi / Rent a car:

AVIS 075 6929346

HERTZ 075 5002439

EUROPECAR 075 6920615

AUTOEUROPA 800 344 440

Trasporti / Transport:

SULGA / Terminal Bus 075 5009641

APM / Bus 800 512 141

RADIOTAXI Perugia 075 5004888

RADIOTAXI Assisi 075 813 100

TAXI Bastia Umbra 075 8011047

SNACK BAR 075 6920274

Commenti, suggerimenti e reclami Comments, suggestions and claims

I suoi suggerimenti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi. La preghiamo di completare in ogni sua parte questa cartolina e di restituircela inserendola nella apposita cassetta o consegnandola al nostro personale o inviandola per posta o per e-mail a info@airport.umbria.it.

*L'indicazione dei suoi dati personali è facoltativa e nessuna nostra successiva verifica sarà condotta sugli stessi. L'indicazione del suo nome e recapito le consentirà di ricevere una risposta ai suggerimenti e reclami espressi. SASE invierà una risposta al suo indirizzo od e-mail **entro trenta giorni** dalla ricezione dei suoi commenti.*

Your suggestions are precious tools in improving the quality of our services. You are kindly requested to fill in this card in all its parts and place in the special box, to our staff or send by mail to info@airport.umbria.it.

Full or partial information about your personal data are optional and no further check will be conducted on them.

*Information about name and address will be enable us to reply to your suggestions and complaints. SASE will replay to all comments containing your address or e-mail **within 30 days** of receipt.*

Nome/Name _____

Cognome/Surname _____

Indirizzo/Address _____

Città/City _____

Telefono/Telephone _____

E-Mail _____

Nazionalità/Nationality _____

Professione/Profession _____

In viaggio per lavoro / business Data/Date

turismo / tourism Firma/Signature

Travelling for altro / other

SERVIZI DI INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

REGOLAMENTO 261/2004 DEL PARLAMENTO E DEL CONSIGLIO EUROPEO DELL' 11 FEBBRAIO 2004

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni <i>Impression of information system efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	92%	92%	92%
Presenza di sito Internet <i>Availability of web site</i>	SI / NO YES / NO	SI / YES	SI / YES	SI / YES

Internet: <http://www.airport.umbria.it>
E-mail: info@airport.umbria.it

INTEGRAZIONE MODALE COLLEGAMENTI CITTA' - AEROPORTO TRANSPORT NETWORK: EFFICIENCY CITY - AIRPORT CONNECTIONS

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus / taxi <i>Bus, taxi links, availability, frequency, punctuality and fares</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	85%	85%	85%
Presenza segnaletica chiara e comprensibile <i>Presence of clear understandable external traffic signs</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	90%	90%	90%
Posti auto disponibili* <i>Car parking capacity*</i>	N. <i>No.</i>	450	450	450

CHE STABILISCE REGOLE COMUNI IN MATERIA DI COMPENSAZIONE E ASSISTENZA AI PASSEGGERI IN CASO DI IMBARCO NEGATO, DI CANCELLAZIONE O LUNGO RITARDO DEL VOLO

IN CASO DI NEGATO IMBARCO O DI VOLO CANCELLATO O RITARDATO DI ALMENO DUE ORE, RIVOLGERSI AL BANCO DI ACCETTAZIONE O ALLA PORTA D'IMBARCO PER OTTENERE IL TESTO CHE ENUMERA I DIRITTI DEL PASSEGGERO, IN PARTICOLARE IN MATERIA DI COMPENSAZIONE PECUNIARIA E DI ASSISTENZA.



REGULATION 261/2004 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL OF 11 FEBRUARY 2004

ESTABLISHING COMMON RULES ON COMPENSATION AND ASSISTANCE TO PASSENGERS IN THE EVENT OF DENIED BOARDING AND OF CANCELLATION OR LONG DELAY OF FLIGHTS

IF YOU ARE DENIED BOARDING OR IF YOUR FLIGHT IS CANCELLED OR DELAYED FOR AT LEAST TWO HOURS, ASK AT THE CHECK-IN COUNTER OR BOARDING GATE FOR THE TEXT STATING YOUR RIGHTS, PARTICULARLY WITH REGARD TO COMPENSATION AND ASSISTANCE.

TRAVEL INFORMATION

Before departure

- Check that your **passport** or **I.D.** card has not expired and that it permits travel abroad.
- Remember : an Italian or European driver's license may not be accepted for travel abroad.
- Verify that the passenger's name, surname and dates of travel on the airline ticket are correct.
- It's better to arrive at the check-in with advance on the time specified by the airline company.

NEVER LEAVE YOUR LUGGAGE UNATTENDED.

For security purposes, it is forbidden to carry on board:

- Firearms, ammunition and explosives, fireworks, flares, compressed gas (inflammable and non inflammable), inflammable substances, infective and poisonous substances, radioactive, oxidizing, magnetizing substances or alarm devices.
- You are allowed to carry into the cabin a maximum of **one** piece of luggage (two for Ryanair and Wizz Air), not exceeding the weight that the carrier has determined.
- It must not exceed 115 cm overall dimensions (length 55 cm + height 40 cm + width 20 cm,).
- It is not allowed to carry on board sharp or pointed items.



SERVIZI SPORTELLO E VARCO COUNTER - GATE SERVICES

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2015 Target 2015	Risultato 2015 Result 2015	Impegno 2016 Target 2016
Tempo attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% of cases	5'	5'	5'
Percezione coda al check-in Impression of queuing time at check-in	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	93%	93%	93%
Tempo attesa al controllo radiogeno dei bagagli Waiting time for baggage screening	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% of cases	4'	4'	4'
Percezione coda al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	94%	94%	94%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI RELATIONS AND BEHAVIOUR TOWARDS THE PUBLIC

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2015 Target 2015	Risultato 2015 Result 2015	Impegno 2016 Target 2016
Percezione sulla cortesia del personale Customer's impression of staff kindness	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	96%	96%	96%
Percezione sulla professionalità del personale Perception of staff competence	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	96%	96%	96%

ARP Coordinates 43°05'50"N 012°30'37"E
Elevation / Reference temperature 697 FT / 29.8°C
RWY 01 TORA 2199 TODA 2259 ASDA 2199 LDA 2199
RWY 19 TORA 2199 TODA 2359 ASDA 2299 LDA 2199
TAXIWAY A 800 x 18 mt
TAXIWAY B 850 x 23 mt
TAXIWAY C 1300 x 23 mt
APRON Surface 25.000 ca mq. / PCN 90/R/B/W/T
PCN RWY 01: 80/F/A/W/T RWY 19: 80/F/A/W/T
TAXIWAY A: 52/F/B/W/T B: 120/F/A/W/T C: 120/F/A/W/T
TWR and AFIS Service performed by ENAV
Nav. AIDS VOR - DME Frequency: 109.40 - TWR Frequency: 118.10
Apc. Light PAPI - STROBE LIGHTS - CALVERT 450 mt - ILS 1ª Cat.



Fuel Service:

Jet A / 1 and AVGAS100LL product available by AIRBP ITALIA

Airport Services

Fire Service 7^ Cat. ICAO
Immigration by Italian Government Authorities
De-icing with Kifrost products
Bird Control System
Parking 450 stands - 8 for bus

Terminal area

International Ticketing - Snack bar – Newspapers - Rent a car
Shuttle bus to the city - Cash machine

PRIMA DELLA PARTENZA:

- Controllare prima della partenza che il passaporto o la carta di identità siano validi per l'espatrio e che siano in corso di validità.
- Attenzione la patente di guida non è riconosciuta valida come documento d'identità.
- Controllate il vostro biglietto e verificate che nome, cognome, data ed ora del volo siano corrette.
- Presentarsi al banco accettazione con anticipo sugli orari stabiliti dalla compagnia che opera il volo.

NON LASCIARE INCUSTODITO IL PROPRIO BAGAGLIO

PER MOTIVI DI SICUREZZA E' VIETATO PORTARE A BORDO:

- Armi, munizioni ed esplosivi, fuochi artificiali, razzi, gas compressi (infiammabili e non), sostanze infiammabili, infettive e velenose, sostanze corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.
- Oggetti che possono costituire armi improprie (forbicine, coltellini multiuso, limette, cutters, etc...-)

E' consentito portare a bordo un unico bagaglio a mano (2 per Ryanair e Wizz Air), il cui peso non deve superare quello stabilito dal vettore.

Di norma la somma delle dimensioni di larghezza, altezza e lunghezza non deve superare i 115 cm.

The Umbria International Airport Perugia "San Francesco d'Assisi"



Located mid-way between the regional capital of Perugia (15 km) and the world renowned medieval town of Assisi (12 Km), the Umbria-Perugia International Airport "San Francesco d' Assisi" represents the ideal gateway to the "green heart of Italy" and its main international access route.

The recent years' growth in passenger traffic (274.000 pax in 2015) and its strategic position have prompted the recently completed development program, which resulted in a new 5,000 sqm. modern terminal, designed to accommodate 500,000 pax / year.

For its strategic importance, given the lack of viable land routes and railroad links, the radical redesign of the airport had been included among the 11 main infrastructure projects planned to celebrate the 150 anniversary of Italy's Unity.

Regularly operating the office building and commercial gallery .

From the skilled hands of architect Gae Aulenti has born one of the most innovative, comfortable and appealing airport infrastructure of our country.

FATTORI QUALITA' PRM PRM QUALITY SERVICES

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2015 Target 2015	Risultato 2015 Result 2015	Impegno 2016 Target 2016
Passeggeri in partenza prenotati Passengers with reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 10'	Max 10'	Max 10'
Passeggeri in partenza non prenotati Passengers without reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 15'	Max 15'	Max 15'
Passeggeri in arrivo prenotati Passengers on arrival with reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 10'	Max 10'	Max 10'
Passeggeri in arrivo non prenotati Passengers on arrival without reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 15'	Max 15'	Max 15'
Percezione sullo stato e funzionalità mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	90%	90%	90%
Percezione adeguatezza formazione del personale	% PRM soddisfatti	90%	90%	90%
Accessibilità: n informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive, motorie rispetto al totale	% info accessibili su totale essenziali	80%	80%	80%
Completezza n informazioni su servizi disponibili rispetto al totale	% info su servizi su totale informazioni	85%	85%	85%
Percezione efficacia accessibilità informazioni, comunicazioni, segnaletica	% PRM soddisfatti	90%	90%	90%
Numero risposte fornite nei tempi rispetto totale richieste	% risposte fornite su totale richieste	90%	90%	90%
Numero reclami ricevuti rispetto totale PRM	% reclami ricevuti su traffico totale PRM	0%	0%	0%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	90%	90%	90%
Percezione livello accessibilità e fruibilità infrastrutture aeroporto	% PRM soddisfatti	89%	89%	89%
Percezione Spazi dedicati per la sosta	% PRM soddisfatti	87%	87%	87%
Percezione cortesia del personale (info, sec, assistenza)	% PRM soddisfatti	91%	91%	91%
Percezione professionalità personale dedicato alle assistenze	% PRM soddisfatti	89%	89%	89%

Reduced mobility passengers (PRM)

"San Francesco d'Assisi" airport lays maximum care and commitment towards the needs of disabled and reduced mobility passengers.

For this reason attention has been directed to the efficient usability of internal and external space, in order to guarantee easy and comfortable transit to all our passengers.

According to the new European set of rules (EU regulation 1107/2006), it is our responsibility to provide ground handling to reduced mobility passengers. For faster service, assistance requiring passengers must notify the airline company during the initial booking process (or at least 48hours before departure). Subsequently the airline will communicate with the airport in request and forward the indications. Please report to the Customer office before departure to obtain the required assistance.

Assistance waiting times have different lengths:

-Short waiting times for passengers who have booked the service at least 48 hours before departure.

-Longer waiting times for passengers who book the service under the 48 hours before departure or require it directly at the airport.

Airport services for reduced mobility passengers

-Architectural structure accessible to wheelchairs

-N° 8 reserved parking lots

-Haptic maps for blind passengers

-Floor paths for blind passengers

-Available wheelchairs

-N° 14 toilets with special hygienic services

-N° 6 Check-in desks according to law (H 90 cm)

-Qualified Staff dedicated to assistance

For further information please contact 075 592141

L' Aeroporto Internazionale dell'Umbria Perugia "San Francesco d'Assisi"



Situato a metà strada tra Perugia (15 km) e l'incantevole cittadina di Assisi (12 Km), l'aeroporto Internazionale dell'Umbria - Perugia "San Francesco d'Assisi" rappresenta l'ideale porta di accesso al "Cuore Verde d'Italia" e la principale via di collegamento con l'esterno.

Il notevole aumento di passeggeri registrato negli ultimi anni (274.000 nel 2015) e la posizione strategica dell'aeroporto, hanno reso possibile il pieno utilizzo dell'infrastruttura che, già dal 2012, può contare su una nuova superficie di circa 5000 mq e su una struttura moderna e all'avanguardia idonea ad ospitare oltre 500.000 passeggeri.

Per la sua importanza strategica, vista anche la carenza dei collegamenti via terra della regione, il radicale rinnovamento dello scalo umbro è rientrato tra le 11 grandi opere realizzate in occasione dei festeggiamenti per i 150 anni dell'Unità d'Italia.

Regolarmente operativa la palazzina dei nuovi uffici e della galleria commerciale. Dalla sapiente mano dell'Architetto Gae Aulenti è nata una delle infrastrutture più confortevoli e innovative della nostra penisola.

COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

AUTOBUS

Un bus della compagnia **Umbria Mobilità** collega lo scalo con le città di Perugia, Assisi, Foligno ed altre fermate intermedie.

TARIFFE:

BIGLIETTI DA/PER PERUGIA: Costo biglietto € 1,90. A bordo* € 3,00

BIGLIETTI DA/PER ASSISI: Costo biglietto € 2,30. A bordo* € 3,00

BIGLIETTI DA/PER FOLIGNO: Costo biglietto € 3,20. A bordo* € 4,00

I biglietti sono acquistabili presso il bar dell'aeroporto.

*In caso di acquisto del biglietto a bordo, è necessario avere l'importo esatto in contanti.

Un bus navetta della compagnia **ACAP-SULGA** collega lo scalo con la stazione ferroviaria, il centro storico di Perugia ed altre fermate intermedie.

TARIFFE

Biglietti andata: Intero € 8,00 - Ridotto € 5,00

Biglietti andata e ritorno: Intero € 14,00 - Ridotto € 9,00

Le corse sono in coincidenza con gli arrivi e le partenze dei voli. Il servizio viene effettuato su prenotazione. Per informazioni e prenotazioni rivolgersi al Consorzio ACAP: tel. +39 075 5009641 - num. verde 800.099.661

TRENO

Da Firenze con la linea Firenze - Terontola - Perugia

Da Roma con la linea Roma - Foligno - Perugia

Orari e tariffe su: www.trenitalia.com

Collegamenti giornalieri dalla Stazione di Perugia all'Aeroporto via bus con la linea SULGA (Terminal Bus). Info: +39 075 5009641

Per ulteriori informazioni: www.airport.umbria.it

SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA SERVICES FOR DISABLED PASSENGERS

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Disponibilità di percorsi facilitati <i>Availability of facilitated itineraries</i>	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Da parcheggio riservato ad aerostazione con rampe dedicate <i>From reserved parking area to terminal with dedicated slips road</i>				
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali <i>Accessibility to all terminal services</i>	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Mappe e percorsi tattili per passeggeri non vedenti Presenza attrezzature specifiche per imbarco/sbarco sedie a rotelle su aeromobili <i>Maps and haptic floor paths for blind passengers Availability of embarking/disembarking equipment for wheelchairs on aircrafts</i>				
Disponibilità personale dedicato su richiesta <i>Availability of assistance personnel on request</i>	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Disponibilità di spazi dedicati <i>Availability of passengers lounges</i>	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Disponibilità sistemi di chiamata nel parcheggio <i>Pay phone availability in parking lots</i>	SI / NO YES / NO	NO NO	NO NO	NO NO
Disponibilità sistema di chiamata in aerostazione <i>Pay phone availability in airport</i>	SI / NO YES / NO	NO NO	NO NO	SI YES
Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni <i>Availability of information and communication</i>	SI / NO YES / NO	SI Informazioni YES Audio-video info	SI Informazioni YES Audio-video info	SI Informazioni YES Audio-video info
N. Toilettes dedicate <i>No. of dedicated toilettes</i>	N. No.	14	14	14

Passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

L'aeroporto "San Francesco d'Assisi" pone la massima cura ed il massimo impegno verso le esigenze degli utenti disabili o con ridotta mobilità.

E' per questo che in sede di progettazione del nuovo terminal e dei relativi spazi interni ed esterni si è posta particolare attenzione all'usabilità degli spazi, al fine di garantire un transito facile e piacevole a tutti i nostri passeggeri.

Secondo la nuova normativa europea (Regolamento UE 1107/2006), dal 26 Luglio 2008 è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire assistenza a terra ai passeggeri a ridotta mobilità. Per garantire un servizio nel minor tempo possibile, la richiesta di assistenza deve essere notificata alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo (o almeno entro 48 ore dalla partenza), successivamente sarà premura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato. Il giorno dell'arrivo in aeroporto è sufficiente presentarsi presso uno dei punti di contatto (ufficio informazioni posto vicino i banchi check-in) per ricevere assistenza per l'imbarco.

I tempi di attesa previsti per ricevere assistenza sono differenti:

- Tempi di attesa brevi per i passeggeri che hanno prenotato il servizio almeno 48 ore prima della partenza.
- Tempi di attesa più lunghi per i passeggeri che prenotano il servizio sotto le 48 ore o lo richiedono direttamente in aeroporto.

Servizi in aeroporto per i passeggeri a ridotta mobilità:

- Struttura architettonica pienamente accessibile alle carrozzine
- N 8 posti auto riservati, situati all'interno dei parcheggi P1 e P2
- Mappe tattili per non vedenti
- Percorsi tattili a pavimento per non vedenti
- Presenza carrozzine di cortesia
- N 14 toilettes con appositi servizi igienici
- N 6 banconi Check-in a norma di legge (H 90 cm)
- Personale qualificato dedicato: assistenza per accesso all'aerostazione, check-in, controlli di sicurezza, accesso al gate, imbarco / sbarco, recupero bagaglio, uscita dall'aerostazione

MAPPA STRADALE

MAPPA STRADALE

IN AUTO



Da Nord: Autostrada A14 Adriatica > uscita Cesena, direzione Assisi-Foligno (E45-SS3BIS), uscita "Ospedaliccchio".

Autostrada A1 del Sole > uscita Valdichiana Perugia, direzione Assisi-Foligno (E45-SS3BIS), uscita "Ospedaliccchio".

Da Sud: Autostrada A14 Adriatica > uscita Civitanova Marche, direzione Foligno-Assisi (E45-SS3BIS), uscita "Ospedaliccchio".

Autostrada A1 del Sole > uscita "Orte" (E45-SS3BIS), direzione Perugia-Foligno-Assisi, uscita "Bastia Umbra-Ospedaliccchio".

HOW TO REACH THE AIRPORT

BY BUS

Umbria Mobilità company offers a bus which connects the airport with the towns of Perugia, Assisi, Foligno and other intermediate stops.

TICKET COSTS:

TICKET FOR PERUGIA: €1,90. You can buy a ticket on the bus for € 3,00*

TICKET FOR ASSISI: € 2,30. You can buy a ticket on the bus for € 3,00*

TICKET FOR FOLIGNO: € 3,20. You can buy a ticket on the bus for € 4,00*

Tickets are available at the airport bar.

*You must have exact change.

A shuttle bus of the **ACAP-SULGA** company conjoins the airport to the train station, the city center of Perugia and other intermediate stops.

TICKET COSTS:

One way: Full price ticket € 8,00 - Reduced price ticket € 5,00

Return: Full price ticket € 14,00 - Reduced price ticket € 9,00

The routes correspond to the departing and landing flights. Booking is necessary. For information and booking: tel. +39 075 5009641 – Green number 800.099.661

BY TRAIN

From Firenze to Perugia's railway station with the Firenze – Terontola – Perugia line.

From Rome to Perugia's railway station with the Roma - Foligno – Perugia line.

Timetable and ticket prices: www.trenitalia.com

Daily connections from Perugia railway station to the airport by bus with SULGA (Terminal Bus) line. Info: +39 075 5009641

For further information: www.airport.umbria.it

REGOLARITA' DEL SERVIZIO REGULARITY OF SERVICE

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Results 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Ritardi nei voli dovuti alla SASE <i>Flight delays ascribable to SASE</i>	N ritardi in partenza / Totale voli in partenza <i>No. Delays in departure / Total departing flights</i>	0,05	0,07	0,07
Ritardi complessivi <i>Total no. of flights delayed</i>	N ritardi in partenza / Totale voli in partenza <i>No. Delays in departure / Total departing flights</i>	4,82	3,89%	3,89%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo <i>Transit time recovery of late-arriving flights</i>	% Recuperi su tempi di transito schedulati <i>Time compensated on delayed transit flight (%)</i>	7,6	7,7%	7,7%
Bagagli disguidati per responsabilità SASE <i>Misled baggage ascribable to SASE</i>	N bagagli disguidati / 1.000 passeggeri in partenza <i>No. of misled bags/1.000 departing passengers</i>	0	0	0
Tempo di riconsegna dei bagagli <i>Baggage delivery time</i>	Tempo riconsegna primo e ultimo bagaglio 90% casi <i>Baggage delivery time in 90% of cases</i>	Primo/First 4' Ultimo/Last 7'	Primo/First 4' Ultimo/Last 7'	Primo/First 4' Ultimo/Last 7'
Tempo di attesa a bordo sbarco 1 passeggero <i>Waiting time on board until first passenger is disembarked</i>	Tempo di attesa dal Block-On nel 90% dei casi <i>Waiting time from Block-On in 90% of cases</i>	2'	2'	2'
Percezione complessiva sul servizio ricevuto in aeroporto <i>Overall passengers impression of service received at the airport</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	95%	95%	95%

COMFORT IN AEROPORTO AIRPORT STAY COMFORT

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Disponibilità di spazio per i passeggeri <i>Space availability for passengers</i>	mq. / TPHP* <i>sq.meters / TPHP*</i>	Mq. 4.965 / 173 Mq. 28,7	Mq. 4.965 / 214 Mq. 23,20	Mq. 4.965 / 214 Mq. 23,20
Percezione disponibilità carrelli portabagagli <i>Impression of availability of luggage trolleys</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	95%	95%	95%
Percezione efficienza di impianti climatizzazione <i>Overall impression of air conditioning efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	92%	92%	92%
Percezione efficienza impianti di trasferimento passeggeri <i>Impression of passenger transfer system efficiency</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	n/a	n/a	n/a
Percezione complessiva del livello di comfort <i>Overall impression of the comfort level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	91%	91%	91%

ROAD MAP

ROAD MAP

BY CAR



FROM NORTH: A14 Adriatica Motorway > Cesena exit and continuing to Assisi-Foligno (E45-SS3BIS) until the exit "Ospedalicchio".

A1 del Sole Motorway > Valdichiana exit to Perugia continuing to Assisi-Foligno (E45-SS3BIS) until the exit "Ospedalicchio".

FROM SUD: A14 Adriatica Motorway > Civitanova Marche exit continuing to Foligno-Perugia (E45-SS3BIS) until the exit "Ospedalicchio".

A1 del Sole Motorway > Orte exit continuing to Foligno-Perugia (E45-SS3BIS) until the exit "Ospedalicchio".

Parcheggio Terminal / Terminal Parking

L'aeroporto di Perugia dispone di due ampi parcheggi, da 400 posti auto totali, aperti tutti i giorni dalle 06:00 alle 23:00. All'interno dei parcheggi sono presenti 8 posti, situati davanti all'ingresso principale del terminal e collegati all'aerostazione attraverso percorsi tattili a pavimento, riservati ai passeggeri a ridotta mobilità.

The airport of Perugia has two large parking areas, with 400 total parking lots, opened every day from 06.00 am to 11.00 pm. There are 8 parking lots inside the parking area, situated in front of the terminal main entrance and connected with it through tactile paving on the floor, reserved to reduced mobility passengers.

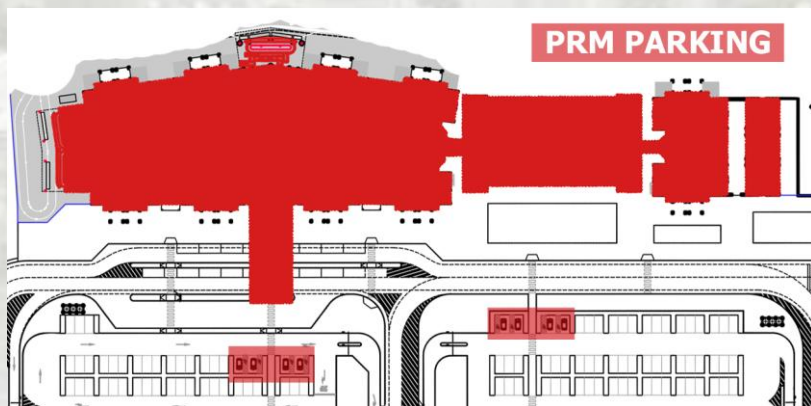
PAGAMENTO - PAYMENT

Il pagamento può avvenire presso una delle 2 casse automatiche, situate nella zona arrivi del terminal, tramite contanti (monete e/o banconote) o carte di credito dei circuiti Visa o Mastercard.

Payment can be completed in one of the two automatic cash machine, located in the arrival zone of the terminal. Cash and Visa or Mastercard Credit Card and Debit Card are accepted.

TARIFFE - RATES

www.airport.umbria.it



PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE CLEANLINESS AND HYGIENE

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Disponibilità toilettes <i>Toilettes availability</i>	Numero / <i>Number</i> No./ TPHP*	24 0,14	24 0,11	24 0,11
Percezione livello pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Impression of toilettes cleanliness and functionality level</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	92%	92%	92%
Percezione del livello di pulizia in aerostazione <i>Impression of terminal cleanliness level</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	96%	96%	96%

SERVIZI AGGIUNTIVI ADDITIONAL SERVICES

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
Percezione su disponibilità, qualità, prezzi edicola e bar <i>Impression of news stands and bar availability, quality, price</i>	% Passeggeri soddisfatti % <i>Satisfied Passengers</i>	87%	87%	87%

Snack Bar, edicola in unico stand - Non presente ristorante
Snack Bar and newspapers in the same stand - At present no restaurant

COMPAGNIE AEREE E TOUR OPERATORS AIRLINES AND TOUR OPERATORS

SICUREZZA DEL VIAGGIO / TRAVEL SECURITY



www.ryanair.com



www.wizzair.com



www.lufthansa.com



www.airdolomiti.it



www.blue-panorama.it



www.smallplanet.aero



www.alitalia.it



www.inviaggi.it
www.novaitinera.sedipg.it

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
---	---	------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Livello soddisfazione servizio controllo bagagli <i>Satisfaction level on baggage screening</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	95%	95%	95%
--	---	-----	-----	-----

Numero eventi (furti o danni) ai parcheggi <i>No. Of car thefts and damage cases in the parking</i>	N. Eventi / MPA <i>No. Events / MPA</i>	0	0	0
--	--	---	---	---

SICUREZZA PERSONALE PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SAFETY

Indicatore di qualità <i>Quality indicator</i>	Unità rilevazione <i>Unit of measurement</i>	Impegno 2015 <i>Target 2015</i>	Risultato 2015 <i>Result 2015</i>	Impegno 2016 <i>Target 2016</i>
---	---	------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

Percezione livello sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Impression of personal security and property safeguard level</i>	% Passeggeri soddisfatti <i>% Satisfied Passengers</i>	96%	96%	96%
---	---	-----	-----	-----

*MPA = Milioni di passeggeri all'anno. / *Millions of passengers per year.*

*TPHP = Numero di passeggeri nell'ora tipica di punta / *Number of passengers at the typical peak hour time.*

Il TPHP rappresenta il numero massimo stimato di passeggeri presente contemporaneamente in aeroporto nell'ora tipica di punta. E' calcolato su metodo ENAC 214 o con metodo FAA&MIT confrontato con un modello di simulazione (226)

*TPHP = (Typical Peak Hour Passengers) has calculated on ENAC method 214 or FAA&MIT method compared with a simulation model (226).

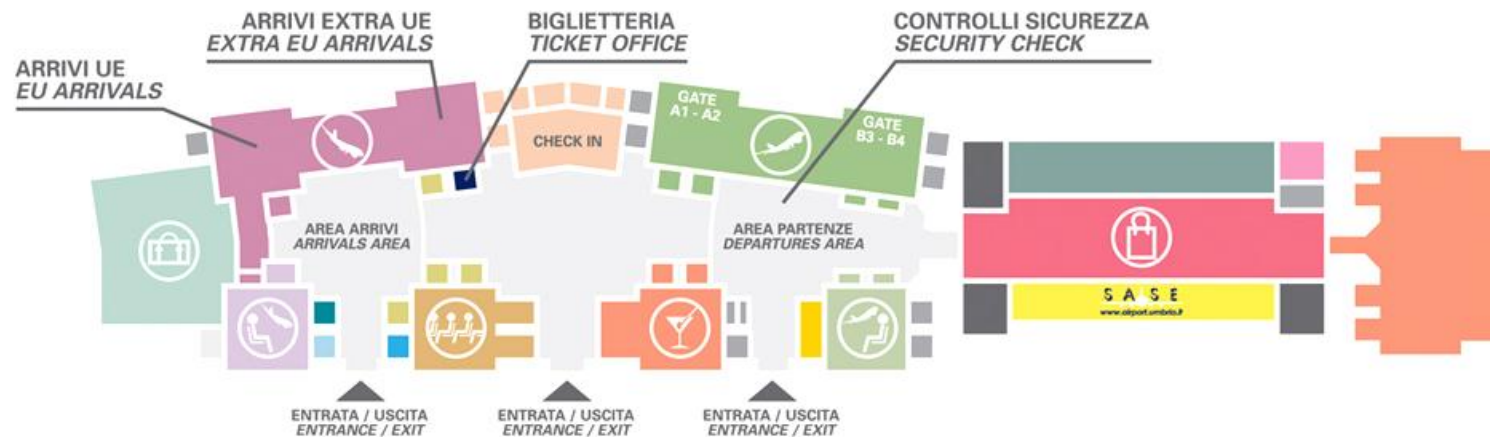
NOTE: Le percentuali sono calcolate al netto di quanti non esprimono opinione o non rispondono.
Percentage are calculated without considering those who express no opinion or who do not answer.

BASE: Intervistati / *Interviews* 450 / 10.800
Risposte totali cpl. 327 / 7.848 *Total answers* 327/7.848
Non risposto / *Indiff.* 123 / *No answer/Ind.* 123

---- Margine errore / *Margin of error* +/- 5%. ----

MAPPA AEROPORTO

AIRPORT MAP



- | | |
|---|---|
|  BIGLIETTERIA - TICKET OFFICE |  CASSE PARCHEGGI - PARKING PAY STATION |
|  SALA ATTESA - WAITING AREA |  BANCOMAT - ATM |
|  CHECK IN |  SALA CONFERENZE - CONFERENCE HALL |
|  IMBARCHI - BOARDING AREA |  BAR - CAFFÈ |
|  ARRIVI - ARRIVALS |  SHOPPING AREA |
|  SALA ATTESA - WAITING AREA |  VIP LOUNGE GENERAL AVIATION |
|  RITIRO BAGAGLI - BAGGAGE CLAIM |  TOILETTE |
|  AVIAZIONE GENERALE - GENERAL AVIATION |  UFFICI SASE |
|  INFO TURISTICHE - INFO POINT |  UFFICI ENTI AEROPORTUALI |
|  AUTONOLEGGIO - RENT A CAR | |