

Regione
Umbria



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

CARTA DEI SERVIZI

SERVICE CHART



2017

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

La Carta dei Servizi / *Service chart*



Gentile cliente,

Siamo lieti di presentarLe l'edizione 2017 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 2017 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 Government 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 / Customs 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

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

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.

INFORMAZIONI DI VIAGGIO

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 (inflammabili 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.

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.*



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 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. Regularmente 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.

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



Norcia – Piana di Castelluccio

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 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.

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

MAPPA STRADALE

MAPPA STRADALE

IN AUTO



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

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

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

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

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

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".

Note tecniche / Technical Characteristics

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

Parcheggio Terminal / Terminal Parking

L'aeroporto di Perugia dispone di due ampi parcheggi, da 400 posti auto totali, aperti tutti i giorni dalle 07:00 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 07.00 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.

TARIFFE – RATES

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.

www.airport.umbria.it

METODO DI CALCOLO – CALCULATION METHOD

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

*TPHP = Numero 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 173 o con metodo FAA&MIT confrontato con un modello di simulazione (183)

*TPHP = (Typical Peak Hour Passengers) has calculated on ENAC method 173 or FAA&MIT method compared with a simulation model (183).

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

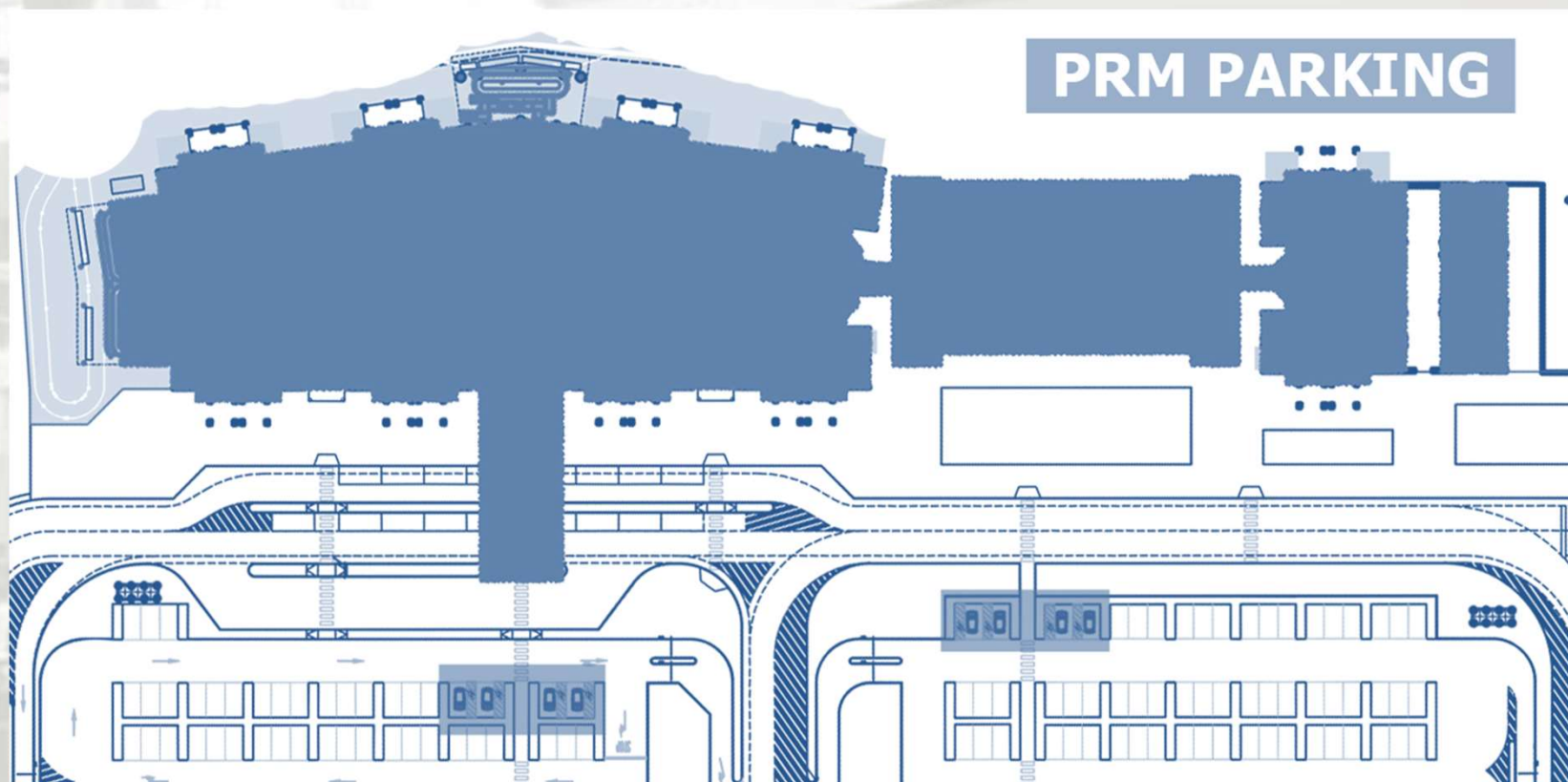
Risposte totali cpl. 332 / 7.968 Total answers 332 / 7.968

Non risposto / Indiff. 118 / No answer / Ind. 118

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

AERPORTO INTERNAZIONALE DELL'UMBRIA - PERUGIA
"San Francesco d'Assisi"

UMBRIA INTERNATIONAL AIRPORT PERUGIA
"San Francesco d'Assisi"



SICUREZZA DEL VIAGGIO / TRAVEL SECURITY

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione complessiva servizio controlli sicurezza persone e bagagli Overall Impression security controls and baggage screening	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	95%	95%	95%
Numero eventi (furti o danni) ai parcheggi No. Of car thefts and damage cases in the parking	N. Eventi / MPA No. Events / MPA	0	0	0

SICUREZZA PERSONALE PATRIMONIALE PERSONAL AND PROPERTY SAFETY

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione livello sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Impression of personal security and property safeguard level	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	96%	96%	96%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE / CLEANLINESS AND HYGIENE

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Disponibilità toilettes Toilettes availability	Numero / Number No./ TPHP*	24 0,14	24 0,14	24 0,14
Percezione livello pulizia e funzionalità delle toilettes Impression of toilettes cleanliness and functionality level	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	92%	93%	93%
Percezione del livello pulizia in aerostazione Impression of terminal cleanliness level	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	96%	96%	96%

REGOLARITA' DEL SERVIZIO / REGULARITY OF SERVICE

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Results 2016	Impegno 2017 Target 2017
Puntualità complessiva dei voli Overall flight punctuality	N° voli puntuali / Totale voli in partenza No. Flights on time / Total departing flights	96,1%	94,2%	96,1%
Bagagli complessivi disguidati di competenza dello scalo Total mishandled baggage competence of the airport	N° bagagli disguidati / 1.000 passeggeri in partenza No. of misled bags/1.000 departing passengers	0	0	0
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on First baggage delivery time from the block-on	Tempo riconsegna primo bagaglio 90% casi First baggage delivery time in 90% of cases	4'	8'	6'
Tempo di riconsegna ultimo bagaglio dal block-on Last baggage delivery time from the block-on	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% casi Last baggage delivery time in 90% of cases	7'	13'	11'
Tempo di attesa a bordo sbarco 1° passeggero Waiting time on board until first passenger is disembarked	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi Waiting time from Block-On in 90% of cases	2'	2'	2'
Percezione complessiva su regolarità e puntualità servizi ricevuti in aeroporto Overall perception of regularity and punctuality airport services	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	95%	96%	96%

COMFORT IN AEROPORTO / AIRPORT STAY COMFORT				
Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione disponibilità carrelli portabagagli Impression on availability luggage trolleys	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	95%	95%	95%
Percezione efficienza impianti di trasferimento passeggeri Impression of passenger transfer system efficiency	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	n.d.	n.d.	n.d.
Percezione efficienza di impianti climatizzazione Perception of air conditioning efficiency	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	92%	93%	93%
Percezione complessiva del livello di comfort Overall impression of the comfort level	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	91%	92%	92%
n.d. = Impianti non esistenti al momento della rilevazione n.d.* = Campione rilevato non sufficientemente significativo.				

SERVIZI AGGIUNTIVI / ADDITIONAL SERVICES				
Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception on the wi-fi connectivity in the terminal	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	86%	n.d.*	86%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni Perception on the availability of emplacements for charging mobile phone / laptop in public areas	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	88%	n.d.*	88%
Compatibilità orario apertura bar con orario apertura aeroporto Compatibility between bar opening hours and flights time	% voli passeggeri arr/dep compatibili con orario apertura bar % passenger flights compatibility with bar opening hours	95%	95%	95%
Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori Perceived adequacy of smoking rooms	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	n.d.	n.d.	n.d.
Percezione disponibilità erogatori acqua potabile gratuita Perception of availability of free drinking water dispensers	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	n.d.	n.d.	n.d.
Percezione su disponibilità, qualità, prezzi negozi, edicola e bar Perception of news stands, shops and bar availability, quality, price	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	87%	89%	89%
Percezione disponibilità distributori bibite/snack Availability perception of beverages and snacks dispensers	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	n.d.	n.d.	87%
Snack Bar, edicola in unico stand in area landside - Non presente ristorante Snack Bar and newspapers in the same stand in landside - At present no restaurant				

SERVIZI DI INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA CUSTOMER INFORMATION SERVICE

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Sito web di facile consultazione ed aggiornato* Website easy consult and updated	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	90%	n.d.*	90%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the efficacy on operational points of information	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	92%	94%	94%
Percezione chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception clarity, comprehensibility and efficacy of the internal signs	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	93%	94%	94%
Percezione sulla professionalità del personale Perception of staff competence	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	96%	96%	96%
Percezione complessiva sull'efficacia e accessibilità dei servizi di informazione al pubblico Overall perception of the efficacy and accessibility of public information services	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	92%	94%	94%
*Sito aggiornato dicembre 2016 / Web site updated on 2016, December. http://www.airport.umbria.it E-mail: info@airport.umbria.it				

SERVIZI SPORTELLLO E VARCO COUNTER - GATE SERVICES

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione sul servizio di biglietteria Perception on ticket service	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	94%	95%	95%
Tempo attesa check-in Waiting time at check-in	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% of cases	5'	5'	5'
Percezione tempo di attesa al check-in Impression of waiting time at check-in	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	93%	94%	94%
Tempo attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checkpoints	Tempo nel 90% dei casi Time in 90% of cases	4'	4'	4'
Percezione tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at passport control	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	94%	95%	95%

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

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto Perception of adequacy of city / airport connections	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	86%	90%	90%
Percezione di chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception of clarity, comprehensibility and effectiveness of external signs	% Passeggeri soddisfatti % Satisfied Passengers	90%	91%	91%
Posti auto disponibili* Car parking capacity*	N. No.	450	450	450

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
- Area riservata
- 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

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
 - Reserved area
 - Available wheelchairs
 - N° 14 toilettes 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*

FATTORI QUALITA' PRM PRM QUALITY SERVICES

FATTORI QUALITA' PRM PRM QUALITY SERVICES

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
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 20'	Max 15'	Max 15'
Passeggeri in arrivo prenotati Passengers on arrival with reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 20'	Max 10'	Max 10'
Passeggeri in arrivo non prenotati Passengers on arrival without reservation	Tempo di attesa nel 90% Waiting time on 90%	Max 20'	Max 15'	Max 15'
Percezione sullo stato e funzionalità mezzi/attrezzature in dotazione Perception about the status and functionality of vehicles / equipment supplied	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	90%	90%	90%
Percezione adeguatezza formazione del personale Perception of the adequacy of staff training	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	90%	90%	90%
N° informazioni essenziali accessibili alle varie disabilità rispetto al totale No. essential information accessible to various disabilities on the total	% info accessibili su totale essenziali % accessibility of information than the total number	80%	80%	80%
Completezza n° informazioni su servizi disponibili rispetto al totale Completeness of information number about the services available on the total	% informazioni relative ai servizi su totale informazioni % information about the services on the total	85%	85%	85%

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Percezione su efficacia accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception of efficiency accessibility of information, communications and internal airport signage	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	90%	90%	90%
Numero risposte fornite nei tempi rispetto totale richieste Number of responses provided on time than the total requests	% risposte fornite su totale richieste % provided responses on total requests	90%	90%	90%
Numero reclami ricevuti rispetto totale PRM Number of complaints received compared to the total PRM	% reclami ricevuti su traffico totale PRM % complaints received compared on the total PRM	0%	0%	0%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Efficacy perception of assistance to PRM	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	90%	90%	90%
Percezione livello accessibilità e fruibilità infrastrutture aeroporto Perception accessibility and usability of airport infrastructure	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	89%	89%	89%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM Perception of the spaces dedicated to the PRM layover	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	87%	87%	87%
Percezione cortesia del personale (info, security, personale di assistenza) Perception of staff courtesy (info, security, assistance personnel)	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	91%	91%	91%
Percezione professionalità personale dedicato alle assistenze Perception of staff professionalism dedicated to special assistance to PRM	% PRM soddisfatti % Satisfied PRM	89%	89%	89%

**SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA
SERVICES FOR DISABLED PASSENGERS**

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità rilevazione Unit of measurement	Impegno 2016 Target 2016	Risultato 2016 Result 2016	Impegno 2017 Target 2017
Disponibilità di percorsi facilitati Availability of facilitated itineraries	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Da parcheggio riservato ad aerostazione con rampe dedicate From reserved parking area to terminal with dedicated slips road				
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali Accessibility to all terminal services	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 Maps and hoptic floor paths for blind passengers Availability of embarking/disembarking equipment for wheelchairs on aircrafts				
Disponibilità personale dedicato su richiesta Availability of assistance personnel on request	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Disponibilità di spazi dedicati Availability of passengers lounges	SI / NO YES / NO	SI YES	SI YES	SI YES
Disponibilità sistemi di chiamata nel parcheggio Pay phone availability in parking lots	SI / NO YES / NO	NO NO	NO NO	NO NO
Disponibilità sistema di chiamata in aerostazione Pay phone availability in airport	SI / NO YES / NO	NO NO	NO NO	SI YES
Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni Availability of information and communication	SI / NO YES / NO	SI Informazioni visive e sonore YES Audio-video info	SI Informazioni visive e sonore YES Audio-video info	SI Informazioni visive e sonore YES Audio-video info
N. Toilettes dedicate No. of dedicated toilettes	N. No.	14	14	14

**COMPAGNIE AEREE E TOUR OPERATORS
AIRLINES AND TOUR OPERATORS**



www.ryanair.com



www.wizzair.com



www.lufthansa.com



www.blu-express.com



www.albawings.com



www.flyernest.com



www.mistralair.it

CONSIGLI, SUGGERIMENTI E RECLAMI
COMMENTS, SUGGESTIONS AND CLAIMS

S.A.S.E. S.p.A.
AEROPORTO INTERNAZIONALE DELL'UMBRIA
PERUGIA "San Francesco d'Assisi"
VIA AEROPORTO SNC
06134 SANT'EGIDIO – PERUGIA
ITALY

AFFRANCARE



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
Travelling for turismo / tourism Firma/Signature
 altro / other