

PARTENZE				
Azienda	Destinazione	Partenza	Orario	Stato
RYANAIR FR5189	BARCELONA GERONA	14:00	14:00	ALBA
RYANAIR FR4869	BRUXELLES	14:30	14:50	OK

13:57 08 Ago 2013

UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

2019

**CARTA
DEI SERVIZI
SERVICE
CHARTER**

SEZIONE 1 / PART. 1



Gentile cliente,

Siamo lieti di presentarLe l'edizione 2019 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

Dear Customer,

We are pleased to present you with the 2019 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







UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

LA SOCIETÀ
THE COMPANY

La "Società per il potenziamento e la gestione dell'aeroporto regionale umbro S. Egidio SpA", in sigla SASE SpA, è stata costituita in data 14/12/1977, su iniziativa del Comune di Perugia, con un azionariato formato da Enti locali, istituzioni pubbliche e privati.

I servizi erogati dalla SASE SpA riguardano l'assistenza ai passeggeri e agli equipaggi per le compagnie che operano a livello nazionale ed internazionale. Il "prodotto" della SASE SpA consiste quindi nell'erogazione di "servizi di assistenza a terra" come previsto dal Decreto Legislativo n. 18 del 1999.

Le attività svolte possono essere sinteticamente suddivise in:

ASSISTENZA AEROMOBILI

- Operativo
- Rampa
- Rifornimento carburanti
- Assistenze speciali

ASSISTENZA PASSEGGERI

- Biglietteria
- Check-in
- Lost & Found
- Informazioni e biglietteria
- Assistenze speciali
- Security
- Servizi

GESTIONE

- Sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture
- Gestione delle strutture centralizzate e beni di uso comune
- Gestione e sviluppo aree commerciali e servizi ai passeggeri

SASE SpA, the airport operator, was incorporated in 1977 thanks to the initiative of local authorities (firstly the Province of Perugia and City of Perugia) and some Umbrian organizations, such as the Chamber of Commerce and the local Industrialist Union. The initiative received the support of regional banks, hotel chains and even la Perugina (today's Nestlè).

SASE is at the same time responsible for the management and sole handler of the international airport of Perugia - Umbria "San Francesco d'Assisi" and in particular takes care of:

AIRCRAFT ASSISTANCE

- *Operating*
- *Ramp*
- *Fuel provision*
- *Special assistance*

PASSENGER ASSISTANCE

- *Ticket Office*
- *Check-in*
- *Lost & Found*
- *Information and booking*
- *Special assistance*
- *Security*
- *Services*

MANAGEMENT

- *Development, management and maintenance of infrastructures*
- *Management of centralized structures*
- *Management of shopping areas and passenger services*





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

L'AEROPORTO
THE AIRPORT

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.

Dalla sapiente mano dell'Architetto Gae Aulenti è nata una delle infrastrutture più confortevoli e innovative della nostra penisola.

Located mid-way between the regional capital of Perugia (15 km) and the world renown 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.

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





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**L'ATTENZIONE
ALL'AMBIENTE**
*ATTENTION TO THE
ENVIRONMENT*

Nell'ottica di ridurre i consumi di energia elettrica, migliorando contemporaneamente l'illuminazione degli spazi, dalla fine del 2017 è iniziata la progressiva conversione a LED dell'illuminazione interna con 900 lampadine sostituite.

L'aeroporto dell'Umbria ha inoltre sostituito tutti i raccoglitori presenti in aerostazione al fine di incentivare la raccolta differenziata. Tutti i rifiuti speciali e pericolosi prodotti nello scalo sono raccolti e trattati come previsto dalla legge.

Per incentivare la mobilità sostenibile, nel 2015 ENEL ha installato due colonnine per la ricarica di auto elettriche.

In order to reduce electricity consumption while improving the lighting of spaces, since the end of 2017 it was started a progressive LED conversion of the interior lighting with 900 replaced luminaires.

Umbria Airport has already replaced all the collectors present in the airport to encourage separate collection. All special and hazardous waste produced at the airport are collected and treated as required by law.

To encourage the sustainable mobility, in 2015 ENEL installed two car electric recharge points at the airport.





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**INFORMAZIONI
DI VIAGGIO**
TRAVEL INFORMATION

Per un viaggio piacevole e sicuro è consigliabile effettuare alcune verifiche prima della partenza:

Documenti d'identità e passaporto: controllare prima della partenza che la carta d'identità valida per l'espatrio non sia scaduta o che il passaporto sia valido.

Documenti d'identità per minori: a partire dal 26 giugno 2012 tutti i minori italiani che viaggiano, dovranno essere muniti di documento individuale. Pertanto, a partire da predetta data i minori, anche se iscritti sui passaporti dei genitori in data antecedente al 25 novembre 2009, dovranno essere in possesso di passaporto individuale, oppure, qualora gli Stati attraversati ne riconoscano la validità, di carta d'identità valida per l'espatrio.

Biglietti: verificare nel biglietto aereo che nome e cognome del passeggero, date e destinazione siano esatte.
È meglio presentarsi ai banchi accettazione nell'orario specificato dalla compagnia aerea.

To ensure in flight security and comfort we advise you to take the following steps before the departure:

I.D card and passport for travel abroad: *before the departure, check that the document has not expired and that it permits travel abroad.*

Travel documents for children: *From the 26th June 2012 children, should have their own Passport when travelling (one person one passport). From this date, onwards existing entries of children in their parents' passports are no longer valid. The passport is only valid for its holder and any child added to the document MUST hold their own passport. Please refer to your passport issuing office for further information. Children can also travel with their own EU/EEA National Identity Card issued by Government of a European Economic Area country, in which has been endorsed as "VALIDO PER L'ESPATRIO" for travel on international flights, no endorsement is required when travelling on Italian domestic flights. It is the passenger's personal responsibility to ensure that this document meets the requirements of immigration and other governmental authorities at the destination airport.*

Tickets: *verify that the passenger's name, surname, dates and destination on the airline ticket are correct. It is better to arrive at the check-in desk within the time specified by the airline company.*



Bagaglio: ogni compagnia indica il suo peso massimo trasportabile.

Per evitare che qualcuno possa introdurre oggetti estranei senza il vostro consenso è importante:

- preparare il proprio bagaglio personalmente;
- non lasciare il bagaglio incustodito;

Per motivi di sicurezza è vietato portare a bordo dell'aereo:

Oltre ad armi, munizioni ed esplosivi, anche fuochi artificiali, razzi, gas compressi (infiammabili e non), sostanze infiammabili, infettive e velenose, sostanze corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.

È importante contrassegnare il proprio bagaglio sia all'interno che all'esterno con i dati personali (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono) e togliere le etichette del bagaglio di precedenti viaggi. Il bagaglio non deve superare la quantità o il peso massimo consentito per il trasporto, come riportato sul biglietto. Nel caso dovesse superare i limiti previsti, il trasporto viene autorizzato (dove previsto) previo pagamento del "biglietto in eccedenza" presso la biglietteria.

Luggage: we suggest to remove the baggage's label of previous flights and to put your name, surname, destination address and telephone number on a visible tag both in and outside each piece of luggage. The maximum amount of luggage weight a passenger may transport is specified on the ticket. However, any passenger exceeding their personal checked baggage allowance will be charge for excess baggage at the Company rate in the ticket desk.

To avoid someone introducing a foreign object into your luggage without your permission, make sure to:

- Prepare all your suitcases personally
- Never leave your luggage unattended.
- It is strictly forbidden to carry luggage on behalf of other persons.

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.



Il bagaglio non deve mai essere lasciato incustodito su tutta l'area del Terminal; in tal caso gli stessi saranno prelevati e distrutti. È inoltre severamente vietato trasportare bagagli da stiva, oggetti e plichi per conto di altre persone.

Bagaglio a mano: è consentito portare a bordo un bagaglio a mano la cui somma totale dei tre lati non ecceda le dimensioni e il peso previsti dalla normativa del Vettore. Per una verifica si possono utilizzare i misuratori disponibili in prossimità dei banchi accettazione.

È vietato trasportare a bordo oggetti che possono costituire armi improprie (forbicine, coltellini multiuso, limette ecc...).

Cabin Baggage: *you are allowed to carry on board ONE piece of hand luggage. We recommend to read "hand baggage policy" of the Airline you choose. At this purpose we offer you the opportunity to measure your hand luggage near the check-in desks where you can find a fixed metal sizer to fit your luggage. We also suggest you to put name, surname and destination address on a visible label on each piece of luggage. In any case, for this purpose, please use the gauges of Carry-on baggages which can be found near check-in counters at the airport.*

*It's strictly **forbidden** to carry on board objects which could be used as a potential weapon (scissors, pen knives, nail files etc...)*





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**PASSEGGERI A
RIDOTTA MOBILITA'**
*REDUCED MOBILITY
PASSENGERS*

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

È 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 ai 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.

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

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



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)
- N° 2 help phone dedicati
- Personale qualificato dedicato: assistenza per accesso all'aerostazione, check-in, controlli di sicurezza, accesso al gate, imbarco / sbarco, recupero bagaglio, uscita dall'aerostazione.

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)*
- N° 2 dedicated help phone*
- Qualified Staff dedicated to assistance*



COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

HOW TO REACH THE AIRPORT

DA NORD

A14 → Cesena → Assisi-Foligno → Uscita "Ospedalicchio"

A1 → Valdichiana → Perugia → Assisi-Foligno → uscita "Ospedalicchio"

FROM SUD

A14 → Civitanova M. → Foligno-Perugia. Uscita "Ospedalicchio".

A1 → Orte → Foligno-Perugia. Uscita "Ospedalicchio"

TRENITALIA FS: www.trenitalia.it

BUS ITALIA: www.umbriamobilità.it

ACAP-SULGA: www.acap.perugia.it

Radio Taxi Perugia

Radio Taxi Assisi

Taxi Bastia Umbra



DA NORD

A14 → Cesena → Assisi-Foligno → Uscita "Ospedalicchio"

A1 → Valdichiana → Perugia → Assisi-Foligno → uscita "Ospedalicchio"

FROM SUD

A14 → Civitanova M. → Foligno-Perugia. Uscita "Ospedalicchio".

A1 → Orte → Foligno-Perugia. Uscita "Ospedalicchio"

TRENITALIA FS: www.trenitalia.it

BUS ITALIA: www.umbriamobilità.it

ACAP-SULGA: www.acap.perugia.it

Radio Taxi Perugia

Radio Taxi Assisi

Taxi Bastia Umbra





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

PARCHEGGI
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.

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.

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.

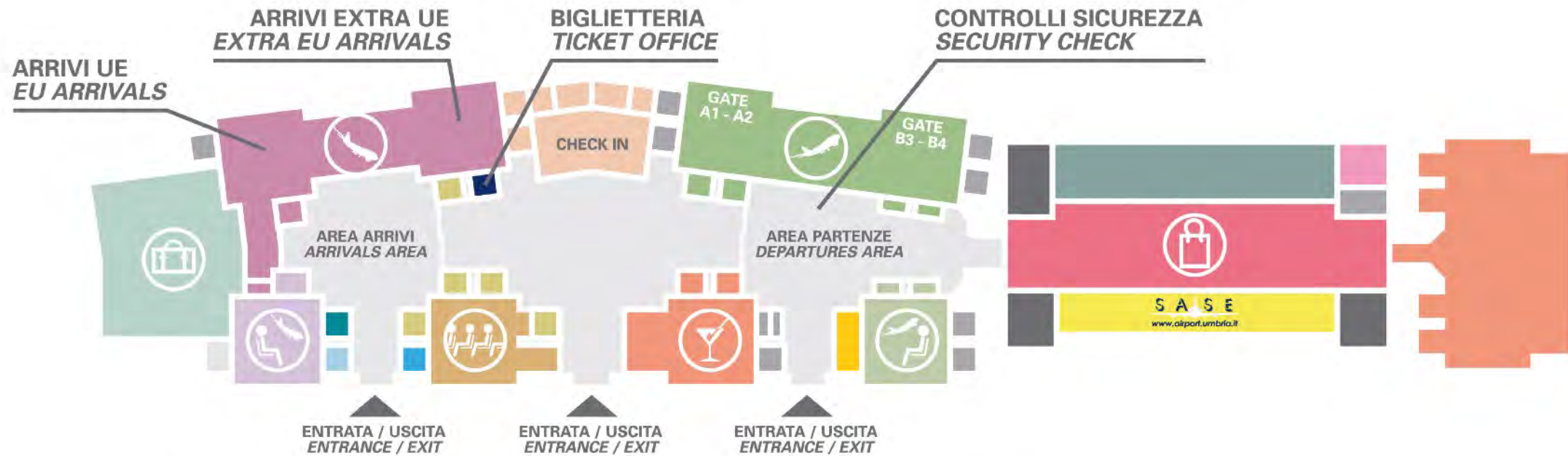
Payment can be completed in one of the two automatic cash machine, located in the arrival zone of the terminal. Cash and Visa or Mastercard Credit Card and Debit Card are accepted.



















MAPPA AEROPORTO

AIRPORT MAP

Opening hours: 07:00 – 23:00



-  BIGLIETTERIA - TICKET OFFICE
-  SALA ATTESA - WAITING AREA
-  CHECK IN
-  IMBARCHI - BOARDING AREA
-  ARRIVI - ARRIVALS
-  SALA ATTESA - WAITING AREA
-  RITIRO BAGAGLI - BAGGAGE CLAIM
-  AVIAZIONE GENERALE - GENERAL AVIATION
-  ACCADEMIA DEL VOLO - AVIATION ACADEMY
-  AUTONOLEGGIO - RENT A CAR

-  CASSE PARCHEGGI - PARKING PAY STATION
-  BANCOMAT - ATM
-  SALA CONFERENZE - CONFERENCE HALL
-  BAR - CAFFÈ
-  SHOPPING AREA
-  VIP LOUNGE GENERAL AVIATION
-  TOILETTE
-  UFFICI SASE
-  UFFICI ENTI AEROPORTUALI



Superficie totale / Total surface	5,000 sq. Mts
Banchi Check-in / Check-in desk	6
Biglietteria / Ticketing desk	1
Punto informazioni / Info desk	1
Ufficio Bagagli smarriti / Lost&Found desk	1
Gate imbarco / Boarding gate	4
Nastri ritiro bagagli / Conveyor belt	2
Primo soccorso / First aid	1
Wi-fi	Free
Area bimbi / Kids Play Area	1
Aree ricarica device / Phone Charging stations	3
Sala conferenze / Conference hall	1
Posti auto / Parking spaces	400
Posti riservati PRM / PRM reserved	8
Bancomat / ATM	1
Bar	1
Edicola e tabacchi / Paper&Tobacco	1
Negozi / Shops	10
Autonoleggi / Car rental	5
Aerotaxi	1

SERVIZI
AIRPORT SERVICES



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
----------------	-------------

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 813100
TAXI Bastia Umbra	075 8011047

BAR	075 6920274
-----	-------------

SEZIONE 2 / PART. 2





**INDICATORI
DI QUALITÀ
QUALITY
INDICATORS**

GLI INDICATORI DI QUALITA'

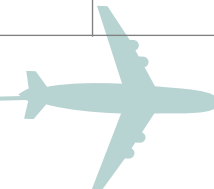
<i>Fattore di qualità</i>	<i>Numero Indicatore. Indicatore</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Obiettivo 2018</i>	<i>Risultato 2018</i>	<i>Obiettivo 2019</i>
<i>Quality factor</i>	<i>Number Indicator. Indicator</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2018</i>	<i>Achievement 2018</i>	<i>Target 2019</i>
Sicurezza del viaggio	1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	95%	97%	96%
Journey Security	1. Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	satisfied passengers (%)	95%	97%	96%
Sicurezza personale e patrimoniale	2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	96%	97,6%	96%
Personal safety and security	2. Overall preception of personal safety and security	satisfied passengers (%)	96%	97,6%	96%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3. Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	97%	97,9%	97%
	4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0	0	0
	5. Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	6'	12'	12'
	6. Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	11'	19,5'	19'
	7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	2'	3'	3'
	8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97%	97,1%	97%
Reliability and punctuality	3. Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	97%	97,9%	97%
	4. Total misrouted departing baggage pieces	No. of non-delivered pieces at destination / 1.000 departing passengers	0	0	0
	5. Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	6'	12'	12'



Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2018	Achievement 2018	Target 2019
Reliability and punctuality	6. Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the last piece of luggage in 90% of cases	11'	19,5'	19'
	7. Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	2'	3'	3'
	8. Overall perception of airport services reliability and punctuality	Satisfied passengers (%)	97%	97,1%	97%
Pulizia e condizioni igieniche	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	93%	95,8%	94%
	10. Percezione del livello di pulizia in aerostazione		96%	97,6%	96%
Airport cleanliness	9. Perception of toilet tidiness and services	Satisfied passengers (%)	93%	95,8%	94%
	10. Perception of terminal tidiness		96%	97,6%	96%
Comfort della permanenza in aeroporto	11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	ND	98%	97%
	12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)		ND	ND	ND
	13. Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione		ND	97%	97%
	14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione		93%	95,6%	94%
Overall airport comfort	11. Perception of luggage trolley availability	Satisfied passengers (%)	ND	98%	97%
	12. Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency		ND	ND	ND
	13. Perception of air conditioning / heating efficiency		ND	97%	97%
	14. Perception of the overall terminal comfort		93%	95,6%	94%
Servizi aggiuntivi	15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	90%	97,1%	92%
	16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		90%	97,8%	94%
	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	95%	95%	95%



Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2018	Achievement 2018	Target 2019
Servizi aggiuntivi	18. Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	ND	ND	ND
	19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti		ND	ND	ND
	20. Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole		90%	94,3%	91%
	21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti		90%	94,3%	91%
	22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti		89%	94,5%	90%
Additional service	15. Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	Satisfied passengers (%)	90%	97,1%	92%
	16. Perception of recharge points for mobile devices in public areas		90%	97,8%	94%
	17. Bar opening times convenience	% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bar	95%	95%	95%
	18. Perception on the adequacy of smoking areas, where available	Satisfied passengers (%)	ND	ND	ND
	19. Perception on the dispenser of free drinking water, where available		ND	ND	ND
	20. Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'		90%	94,3%	91%
	21. Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants		90%	94,3%	91%
	22. Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)		89%	94,5%	90%
Informazione alla clientela	23. Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	90%	96,6%	94%
	24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		94%	96,6%	94%
	25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna		94%	96,7%	94%
	26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)		96%	97,1%	96%



Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2018	Achievement 2018	T a r g e t 2019
Informazione alla clientela	27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	94%	97,5%	94%
Information to customers	23. User-friendly and updated website	Satisfied passengers (%)	90%	96,6%	94%
	24. Perception of airport information points effectiveness		94%	96,6%	94%
	25. Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness		94%	96,7%	94%
	26. Perception of (infopoint, security) staff skills		96%	97,1%	96%
	27. Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility		94%	97,5%	94%
Servizi sportello/varco	28. Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	96%	97,3%	96%
	29. Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'	6'	6'
	30. Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	94%	97,6%	95%
	31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'	8'	8'
	32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	95%	94,3%	95%
Desk and security / passport checks services	28. Perception of ticket counter services	Satisfied passengers (%)	96%	97,3%	96%
	29. Check-in waiting times	Waiting time in 90% of cases	5'	6'	6'
	30. Perception on queuing time at check-in	Satisfied passengers (%)	94%	97,6%	95%
	31. Waiting times at the security checks	Waiting time in 90% of cases	4'	8'	8'
	32. Perception on queuing time at passport control	Satisfied passengers (%)	95%	94,3%	95%
Integrazione modale	33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	91%	94,4%	92%
	34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto		90%	90,1%	90%
City-Airport connection efficiency	33. Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	Satisfied passengers (%)	91%	94,4%	92%
	34. Perception of the city centre – airport surface links		90%	90,1%	90%



PRM

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2018	Achievement 2018	Target 2019
Efficienza dei servizi assistenza	1. Per PRM in partenza prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	2. Per PRM in partenza non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		10'	10'	10'
	3. Per PRM in arrivo prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		10'	10'	10'
	4. Per PRM in arrivo non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		15'	15'	15'
Assistance services	1. Booked departing PRMs: waiting times for assistance	Maximum waiting time in 90% of cases	10'	10'	10'
	2. Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance		10'	10'	10'
	3. Booked arriving PRMs: waiting times for assistance		10'	10'	10'
	4. Non-booked arriving PRMs: waiting times for assistance		15'	15'	15'
Safety	5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	90%	92,8%	92%
	6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale		90%	92%	91%
Safety	5. Perception of the PRM handling equipment efficiency	Satisfied PRM passengers (%)	90%	92,8%	92%
	6. Perception on staff skills and capacities		90%	92%	91%
Informazioni in aeroporto	7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili	80%	92,6%	90%
	8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni / istruzioni, relative ai servizi	85%	90,4%	90%
	9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	91%	91,3%	91%
Airport information	7. Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	Essential information accessible to PRM on total essential information (%)	80%	92,6%	90%
	8. Exhaustiveness: availability of accessible information and instructions on services offered for PRMs on the overall information/instructions	Accessible information/instructions on services offered for PRMs (%)	85%	90,4%	90%
	9. Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	Satisfied PRM passengers (%)	91%	91,3%	91%



Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2018	Achievement 2018	Target 2019
Comunicazione con i passeggeri	10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	90%	100%	90%
	11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	0	0
Information to passengers	10. Timely answers on total information requests	Timely answers on total information requests (%)	90%	100%	90%
	11. Complaints on total PRM traffic	Complaints (% on total PRM traffic)	0	0	0
Comfort in aeroporto	12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	90%	92,3%	90%
	13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.		90%	91,7%	90%
	14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM		90%	95,2%	92%
Airport comfort	12. Perception of PRM assistance effectiveness	Satisfied PRM passengers (%)	90%	92,3%	90%
	13. Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.		90%	91,7%	90%
	14. Perception of the dedicated areas		90%	95,2%	92%
Aspetti relazionali e comportamentali	15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	93%	96,1%	93%
	16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM		90%	95,4%	90%
Staff behaviour and attitude	15. Perception of PRM staff kindness	Satisfied PRM passengers (%)	93%	96,1%	93%
	16. Perception of PRM staff skills		90%	95,4%	90%



SEZIONE 3 / PART. 3





**SUGGERIMENTI
E RECLAMI**
*SUGGESTIONS
AND CLAIMS*

SASE Spa ha predisposto un apposito modello per la redazione dei reclami o suggerimenti illustrato qui di seguito.

Le cartoline si possono trovare negli appositi contenitori sui banchi check in, oppure si possono inviare le proprie osservazioni per posta, posta elettronica o fax. Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso.

I reclami dovranno chiaramente riportare: nome, cognome, indirizzo del Cliente; descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data.

SASE provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 giorni dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette.

Per presentare un reclamo per posta scrivere a:

SASE SpA has drawn up a form for complaints or suggestions outlined here below.

The postcards can be found in the boxes on the check in desks, or you can send your comments by mail, email or fax. The same criteria can be used for refund requests.

Claims must clearly state your name, surname, address, episode description with particular regard to the date.

SASE will forward a reply within 30 days.

Complaint / suggestions by mail, send to:

SASE S.p.A
Uffici Amministrativi
Aeroporto dell'Umbria – Perugia “San Francesco d’Assisi”
Via dell’aeroporto snc, Sant’Egidio, Perugia
06134 Perugia (PG)
Via e-mail:
marketing@airport.umbria.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

UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI



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 **marketing@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 **marketing@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
 altro / other



UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

In the heart of Italy

airport.umbria.it