Carta dei Servizi 2022

Service Charter

Carta dei servizi
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo
edizione 2022

Società Abruzzese Gestione Aeroporto S.p.A.
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo

Via Tiburtina Km 229,100 - 65131 Pescara
Call Center: 895.898.9512 / 899.130.310*

www.abruzzoairport.com

*costo chiamata: vedi condizioni alla sezione "Al servizio dei clienti"
see service charge on page "Customer service"

SAGA

Abruzzo

abruzzo airport

Sommario / Summary

Sezione 1 / Part 1

4-5 Carta dei Servizi / Service Charter

5 La Società / The Company

6 Il traffico aereo nel 2021 / The air traffic in 2021

7-8 Suggerimenti / Suggestions for a pleasant trip

9-10 Informativa per i passeggeri / New UE security rules at Airports

11-12 Passeggeri a ridotta mobilità / Reduced mobility people

13 La certezza della qualità / The certainty of quality

14 Politica di attenzione all'ambiente / Environmental policy

15-17 Protocollo sanitario COVID-19 / COVID-19 health protocol implemented by saga to prevent the spread of the virus

18 Parcheggi / Car parking

19 Congressi in Aeroporto / Conferences in Airport

20 Al servizio dei clienti / Customer service

21 Mappa Aeroporto d'Abruzzo / Abruzzo International Airport Map

22 Raggiungere l'Aeroporto / Reaching the Airport

23 Suggerimenti e reclami / Suggestions and complaints

Sezione 2 / Part 2

25-30 Gli indicatori di qualità / Quality factors

31-33 Indicatori valorizzati PRM anno 2021 / PRM Key indicators for the year 2021

Sezione 3 / Part 3

35 I vostri suggerimenti / Knowing your opinion

Sezione I
Part I

abruzzo airport

Service Charter

Every year, each airport operator draws up a “service charter” based on based on the provisions of current legislation and in accordance with the indicated by ENAC.
Thanks to this document, passengers are informed about the structural characteristics of the airport, the types and the quality of the services offered.
For 2022, in consideration of the health emergency still underway Enac itself has decided to extend the submission deadlines set in Enac Circular Gen 06 due to the pandemic.
Enac Circular Gen 06 due to the pandemic. SAGA administered 400 questionnaires as provided for by Gen 06 with the relative 32 indicators. Unfortunately, due to the pandemic, the passenger numbers were drastically reduced compared with the same period of the 2019 year. This decrease has meant that users’ perceptions of the space and services available services available is well above the target percentage of objective. This context cannot be certainly significant for the Company as it alters previous monitoring carried out in a totally different a totally different traffic context than that of 2020 and 2021.

Service charter’s primary objectives:
• To improve the quality of the services;
• To improve the relationship between customers and service suppliers;

Quality factors
The document results transparent and clear, because supplied services are evaluated on the basis of a careful of “quality factors” in accordance with the Enac (Italian Civil Aviation Transport) indications given at the airport operators:

• Travel security;

Carta dei Servizi

Annualmente ogni gestore aeroportuale redige la “carta dei servizi“ in base a quanto disposto dalla normativa vigente e secondo quanto indicato da ENAC.
Grazie a questo documento il passeggero, viene messo a conoscenza delle caratteristiche strutturali dell’aeroporto, delle tipologie e della qualità dei servizi offerti.
Per il 2022, in considerazione dell’emergenza sanitaria ancora in corso è stato ritenuto dalla stessa Enac di prorogare i termini di presentazione previsti dalla Circolare Enac Gen 06 a causa della pandemia.
La SAGA ha somministrato 400 questionari come previsto dalla Gen 06 con i relativi 32 indicatori. Purtroppo, a causa della pandemia, i numeri dei passeggeri si sono ridotti rispetto allo stesso periodo dell’anno 2019. Tale flessione importante ha fatto sì che la percezione degli utenti sugli spazi e sui servizi a disposizione risulti abbondantemente sopra ogni percentuale di obiettivo. Tale contesto non può essere sicuramente significativo per la Società in quanto altera i precedenti monitoraggi effettuati in un contesto di traffico totalmente diverso rispetto a quello del 2020 e del 2021.

Obbiettivi Principali:
• migliorare la qualità dei servizi forniti;
• migliorare il rapporto tra utente e fornitore di servizi;

Fattori qualità
Fattori qualità Trasparenza e chiarezza sono garantite da una valutazione dei servizi forniti, basata su un’attenta analisi dei seguenti “fattori di qualità” in conformità alle indicazioni dell’ENTE NAZIONALE PER L’AVIAZIONE CIVILE (ENAC) ai gestori aeroportuali:

• Sicurezza del viaggio;

- Security of property and personal safety;
- Regularity of service;
- Cleanliness and hygiene;
- Comfort in the airport;
- Additional services;
- Services for passenger requiring special assistance;
- Customer information services;
- Behavioural and relational aspects;
- Desk – filter services;

The Company

SAGA, an acronym for the Abruzzo Airport Management Company, was commissioned in 1981 with the task of managing the Abruzzo airport 99.99% of the shareholder structure is made up of public bodies.
The participation of the Abruzzo Region in the share capital of The saga is almost totalitarian, only a symbolic share is held by the company Lss consulting S.R.L.S.
The Ministry of Transport, in concert with the Ministry of Economy and Finance, on June 14, 2007 entrusted the company with the thirty-year concession, according to the terms indicated in the Convention stipulated with ENAC, for the planning, the development, the realization, the adjustment, management, maintenance and use of the systems and airport infrastructure.

- Sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del Servizio
- Pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort in aeroporto;
- Servizi aggiuntivi;
- Servizi per passeggeri a ridotta mobilità;
- Servizi di informazione al pubblico;
- Aspetti relazionali e comportamentali;
- Servizi sportello/varco;

La Società

La Società SAGA, acronimo di Società Abruzzese Gestione Aeroporto, è stata costituita nel 1981 con il compito di gestire l'Aeroporto d'Abruzzo.
L'azionariato sociale è composto per il 99,99 % da Enti pubblici.
La partecipazione della Regione Abruzzo al capitale sociale della Saga è pressoché totalitario, soltanto una quota simbolica è detenuta dalla Società Lss consulting S.R.L.S. Il Ministero dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in data 14 giugno 2007 ha affidato alla società la concessione trentennale, secondo i termini indicati nella Convenzione stipulata con ENAC, per la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali.

The air traffic in 2021

From January to December 2021 in the Abruzzo airport have transited as many as 381,241 total passengers of which 374,994 for commercial traffic compared to 703,386 attributable to the same period of 2019 year of which 700,353 commercial component, ie 322,145 thousand passengers less than in 2019 while the movements were 12,200 of which 3,431 for commercial traffic.

Comparing 2021 to 2020 we find that commercial passenger traffic in 2021 was 374,994 while for the same period in 2020 was 167,964 or 207,030 more.

Il traffico aereo nel 2021

Da gennaio a dicembre 2021 nello scalo abruzzese sono transitati ben 381.241 passeggeri totali di cui 374.994 per traffico commerciale a fronte dei 703.386 riconducibili allo stesso periodo del 2019 di cui 700.353 componente commerciale, vale a dire 322.145 mila passeggeri in meno rispetto al 2019 mentre i movimenti sono stati 12.200 di cui 3.431 per il traffico commerciale.

Comparando il 2021 al 2020 riscontriamo che il traffico passeggeri commerciale nel 2021 è stato di 374.994 mentre per lo stesso periodo nel 2020 è stato di 167.964 ossia 207.030 in più.

Suggestions for a pleasant trip

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. As far as the passport is concerned, you also need to check the revenue stamp (it has be newly stamped each year).

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.

Lugguage: 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

Suggerimenti

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 e debitamente bollato (operazione da effettuare ogni anno).

Documenti di 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.

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

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.
Cabin Baggage: you are allowed to carry on board ONE piece of hand luggage of 115cm maximum of size (length, width and depth). 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 is strictly forbidden to carry on board objects which could be used as a potential weapon (scissors, pen knives, nail files etc...)

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.
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 etc...).

New EU security rules at Airports

New EU securyty rules at Airports - A brief guide to help you

To protect you against the new threat of liquid explosives, the European Union (EU) has adopted new security rules that restrict the amount of liquids that you can take through security checkpoints. They apply to all passengers departing from airports in the EU whaterver their destination.

This means that, at security checkpoints, you and your hand luggage must be checked for liquids in addition to other prohibited articles. However, the new rules do not limit the liquids that you can buy at shops located beyond the point where you show boarding pass or on board an aircraft operated by an EU airline.

As for hand luggage to bring through security check points the capacity of liquids is restricted to a maximum of 1 litre per person arranged in 10 containers of maximum 100 ml. each. The containers must be packed into the plastic bags available at the security check points.

Informativa per i Passeggeri

Nuove Regole di sicurezza negli Aeroporti dell'Unione Europea

Al fine di proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, UE ha adottato nuove regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare attraverso ed oltre i punti di controllo di sicurezza aeroportuale. Alle nuove regole sono soggetti tutti i passeggeri in partenza dagli Aeroporti dell'Unione Europea, compresi i voli nazionali, qualunque sia la loro destinazione.

Ciò significa che ai punti di controllo di sicurezza aeroportuali ciascun passeggero ed il relativo bagaglio a mano saranno controllati per individuare, oltre gli altri articoli già proibiti dalla normativa vigente, anche eventuale sostanze liquide.

Nel bagaglio a mano, ossia quello che viene presentato ai punti di controllo di sicurezza aeroportuale, i liquidi consentiti sono in piccola quantità, essi dovranno infatti essere contenuti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) o equivalenti (es: 100 grammi) ed i recipienti in questione dovranno poi essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e rinchiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro. Per ogni passeggero sarà permesso il trasporto di uno ed un solo sacchetto di plastica delle dimensioni suddette.

At the Airport

To help screeners detect liquids, you must:
• Present all liquids carried to the screeeners at security checkpoints for examination;
• Take off your jacket and or coat. They will be screened separately whilst you are screened,
• Remove laptop computers and other large electrical.
• Devices from your hand luggage. They will be screened separately whilst you are screened.
Liquids include
• Water and other drinks, soups, syrups;
• Cream, lotions and oils;
• Perfumes;
• Sprays;
• Gels, including hair and shower gels;
• Contents of pressurized containers;
• Pastes including toothpaste;
• Liquid-solid mixtures.
Please note: The list is subject to further variations.
If you have any doubts, please ask to your airline or travel agent in advance of travel. Please be courteous and cooperate with airport security and airline staff.

It is clear responsibility of the passenger in a rigid respect the submission deadlines at check-in counters, security controls in accordance with the rules of the carriers (given on the terms and conditions accepted by the passengers when booking) to avoid unpleasant inconveniences at the moment of presentation at the airport.
It is also responsibility of the passenger, in case of delays, once checked in and then fitted with a boarding card never leave the airport as there could be a sudden change of the new schedule.
In the event the passenger leaves the terminal he shall assume all responsibility.

In Aeroporto

Al fine di agevolare i controlli è obbligatorio:
• presentare agli addetti ai controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano affinchè siano esaminati;
• togliersi la giacca e soprabito: essi verranno sottoposti separatamente ad ispezione;
• estrarre dal bagaglio a mano i computer portatili e gli altri dispositivi elettrici ed elettronici di grande dimensione.
Essi verranno ispezionati separatamente rispetto al bagaglio a mano.
I liquidi comprendono:
• acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi;
• creme, lozioni ed olii;
• profumi;
• sprays
• gel
• contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti;
• sostanze in pasta, es. dentifricio;
• miscele liquide e solide;
N.B. Lista suscettibile di ulteriori aggiornamenti
In caso di dubbi, prima di intraprendere il viaggio è bene rivolgersi alla propria compagnia aerea o agente di viaggio. Si prega di essere cortesi e di collaborare con gli addetti alla sicurezza ed il personale dell'aeroporto e della compagnia aerea.

È precisa responsabilità del passeggero rispettare in maniera rigida le tempistiche di presentazione al check-in, ai controlli sicurezza in ottemperanza alle regole dei Vettori (riportate sui Termini e Condizioni accettati dagli stessi all'atto dell'acquisto del biglietto) onde evitare spiacevoli disguidi al momento della presentazione in aeroporto.
È altresì responsabilità del passeggero, in caso di ritardi, una volta fatto il check-in e quindi munito di carta d'imbarco non allontanarsi mai dall'aeroporto poichè vi potrebbero essere variazioni improvvise degli schedulati.
Nel caso in cui il passeggero lasci l'aerostazione se ne assume ogni responsabilità.

Reduced mobility passengers

Dedicated staff will then assist all clients with the various airport procedures until they board their flight. Similarly, a dedicated person will then assist with disembarkation at the arrival airport. Abruzzo Airport has support structures to disability,visual and motor, by means of:

- lifts for vertical displacements
- toilets
- parking lots near the terminal
- means to facilitate the embarkation and disembarkation of passengers

with reduced mobility aircraft

- reception points: one is located outside near the airport entrance doors, departures side adjacent to bar and the **Friend Room** to make waiting nearer more comfortable at the security gate. In case of malfunction of the Points of call the emergency number to contact is **085.43242321**

Disabled passengers should be boarded prior the other passengers and disembarked after the other passengers, unless there are different provisions from Airlines.

So always refer to the procedures of Airlines Operation Manuals.

Abruzzo Airport always provides full assistance to disabled passengers like WCHC and WCHS, (IATA codes for those passengers who are not able to walk from terminal to aircraft and besides need disabled-lift to climb and descend aircraft steps) also to WCHR (IATA code for those passengers who are able to climb and descend aircraft steps but are not able to walk from terminal to aircraft).

Instead, to those passengers with IATA code BLND (visually impaired) or DEAF (deaf) who are traveling with an escort usually it is not given a

Passeggeri a ridotta Mobilità

Il personale specializzato assisterà quindi tutti i clienti nelle varie procedure aeroportuali, fino all'imbarco sul proprio volo. Allo stesso modo, una persona dedicata assisterà poi allo sbarco presso l'aeroporto di arrivo. L'Aeroporto d'Abruzzo presenta strutture di supporto alla disabilità, visiva e motoria, mediante:

- ascensori per spostamenti verticali
- toilette
- parcheggi vicini all'aerostazione
- mezzi per facilitare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri

con ridotta mobilità dagli aeromobili

- punti di accoglienza: uno è situato all'esterno vicino alle porte d'ingresso dell'aerostazione, lato partenze adiacente al bar e la **Sala Amica** per rendere più confortevole l'attesa vicino al varco sicurezza. In caso di malfunzionamento dei Punti di chiamata il numero di emergenza da contattare è il **085.43242321**

Per garantire un servizio adeguato alle proprie esigenze e nel minor tempo possibile, la richiesta di assistenza dovrà essere notificata all'agenzia di viaggio o direttamente alla Compagnia Aerea con cui si effettuerà il volo almeno 48 ore prima dell'ora di partenza pubblicata. Tale notifica deve indicare anche il volo di ritorno, nel caso in cui il volo di andata e quello di ritorno siano stati acquistati con la stessa Compagnia Aerea.

Esistono parcheggi per i passeggeri con ridotta mobilità? Dove sono dislocati?

All'Aeroporto d'Abruzzo sono presenti 10 posti auto presso il parcheggio a raso di fronte ai terminal arrivi e partenze. Tutti i posti auto sono adiacenti alle uscite pedonali, tali parcheggi sono contrassegnati da apposito simbolo; gli utenti dovranno comunque esporre l'apposito cartello. Per ulteriori informazioni consultare il sito Aeroporto d'Abruzzo.

special assistance from handling agent, unless there is a specific request.

In any case handling company send a special message to those airports involved in dealing with P.R.M.

Abruzzo airport has parking availability for reduced mobility passengers. The disabled parking is located in front of departure and arrival areas and it's marked by yellow stripes. The disabled parking sticker must be visible from outside the car.
The reduced mobility passengers are exempted from the parking fee payment showing the disabled sticker and the parking ticket to S.A.G.A ticket desk.

Area of the website dedicated to Reduced Mobility Passengers
Available on the abruzzoairport.com website at the Services menu Passengers clicking on Passengers Reduced Mobility.

P.R.M. Handling management on departure, transit and upon arrival.

P.R.M. must be handled at all stages of flight.
• **Departure**: assistance must be granted from check-in operations until boarding procedures on the aircraft
• **Transit**: from disembarking the aircraft up to boarding to next flight full assistance must be granted.

Anyway, during transit, in some cases, it is allowed to P.R.M. and companion traveling with him/her to remain on board unless it is forbidden for security reasons.
• **Arrival**: assistance must be granted from the moment they leave aircraft up to baggage collection and completion of custom formalities.

References:
IATA (International Air Transport Association) Regulations.
European Regulation 1107/2006 dated july 5th 2006.
Enac circular Gen 02A, december 19th 2014.

I passeggeri a mobilità ridotta sono esenti dal pagamento del parcheggio (DPR 151 2012) a seguito dell'esibizione del contrassegno invalidi e del biglietto d'ingresso presso la biglietteria S.A.G.A.

Area del sito web dedicata ai Passeggeri a Ridotta Mobilità
Disponibile sul sito web abruzzoairport.com al menu Servizi ai Passeggeri cliccando su Passeggeri Ridotta Mobilità.

Come vengono gestiti i P.R.M. al check-in ed agli imbarchi e sbarchi dagli aeromobili?

I P.R.M. dovrebbero essere imbarcati prima degli altri passeggeri e sbarcati per ultimi, salvo diverse disposizioni da parte delle compagnie aeree. Si fa sempre riferimento quindi alle procedure previste dai Manuali Operativi dei Vettori.
Ai P.R.M., ossia quelli codificati WCHC (passeggeri completamente immobili che oltre alla sedia necessitano al momento dell'imbarco e sbarco del sollevatore disabili), WCHS (passeggeri che non possono né salire né scendere le scale dell'aereo e quindi necessitano del sollevatore disabili, WCHR (passeggeri che hanno difficoltà a muoversi dal check-in all'imbarco ma possono salire e scendere le scale dell'aeromobile) la SAGA fornisce completa assistenza con personale qualificato e mezzi dedicati alla cura del P.R.M. fino ad imbarco/sbarco avvenuto.
Ai P.R.M., ossia quelli codificati BLND (non vedenti) o DEAF (non udenti), che viaggiano con accompagnatore, a meno che non vi sia specifica richiesta dal passeggero non va prestata particolare assistenza da parte della Società di gestione ma vanno considerati, in funzione dell'imbarco o sbarco come la rimanente clientela.
Tuttavia anche per questi ultimi vanno inviate tutte le informative sia all'equipaggio ma anche agli scali coinvolti con il volo.
Quindi la società di gestione ,dopo aver comunicato le varie tipologie di P.R.M. all'equipaggio, invia un messaggio di segnalazione agli scali lungo l'itinerario ed allo scalo di arrivo.

The certainty of quality

It is SAGA mission to continuously focus on customer service, in order to improve customers experience in all our area of operations.
SAGA has achieved the Quality Certification for all the handling services since 2001 being one of the first italian airports to reach this goal: first with the UNI EN ISO 9002:94 then UNI EN ISO 9001:2000 and then UNI EN ISO 9001:2015. Customer's satisfaction is constantly monitored through interviews and surveys in compliance with the Service Charter approved by ENAC (Italian Civil Aviation Authority).

SAGA is responsible for the following activities:

- maintance, management and development of airport facilities (buildings, plant system and roads);
- coordination, planning and development of commercial activities (shops, food & beverage, information announcements and car parks);
- handling services: passenger, freight, mail and baggage handling.

La certezza della qualità

L'Aeroporto d'Abruzzo pone i suoi clienti e tutti gli utenti dell'aeroporto al centro delle proprie attività, puntando costantemente alla soddisfazione delle loro esigenze specifiche.
Dal 2001 SAGA ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità dapprima secondo la Norma UNI EN ISO 9002:94 e poi secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed infine secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, per tutti i servizi di handling.

Il livello di soddisfazione dell'utenza, monitorato costantemente attraverso la Carta dei Servizi, conferma un trend molto positivo nella percezione della qualità dei servizi erogati ai passeggeri ed alle compagnie aeree.

La SAGA è responsabile per le seguenti attività:
- manutenzione, gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento, pianificazione e sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione e parcheggi);
- erogazione dei servizi a terra (passeggeri, merci, posta, e bagagli).

Environmental policy

Since a few years the mission of Abruzzo Airport trying to standardize its development plans to the principle of environmental sustainability in order to achieve integration between meeting the demand for mobility and quality of public service, environmental protection and security, which are primary objectives of the Company.
This mission can be realized through planning and implementing investments.
In order to reduce electricity consumption while improving the lighting of spaces, since the beginning of 2015 it was started a gradual replacement of neon tubes with led both in airport and in outdoor car parks.
Over the next three years there will be also a replacement of neon lighting of the first floor offices with new bodies led.
As part of work of "Renovation of the landside" referred to Intervention Plan there is a plan to install a photovoltaic system on the roof surfaces of 'Air Terminal".
Over the next four years there are other important projects, such as the replacement of 40% of the fleet with powered vehicles with low environmental impact fuel (natural gas).
Another key intervention for the purpose of environmental protection is the construction of the first rain water treatment from the runways and taxiways and the existing grounds.
Furthermore, a new car parking facility has been realized with a single entrance on Via Tiburtina, which involved the remaking of the entire car park management system with a new system (ticket columns, etc.) high energy saving.

Politica di attenzione all'ambiente

L'Aeroporto d'Abruzzo da tempo sta cercando di uniformare i propri piani di sviluppo al principio della sostenibilità ambientale al fine di conseguire l'integrazione tra soddisfacimento della domanda di mobilità e qualità del servizio pubblico offerto, tutela dell'ambiente e della sicurezza, obiettivi primari della Società ed inseriti nella stessa Policy Aziendale diffusa e condivisa da tutti i dipendenti.
Questa attenzione si concretizza nella pianificazione e realizzazione degli investimenti.
Nell'ottica di ridurre i consumi di energia elettrica, migliorando contemporaneamente l'illuminazione degli spazi, già a partire dall'inizio 2015 si sta provvedendo o si è provveduto alla progressiva sostituzione dei tubi a neon con altri a led sia nell'aerostazione che nei parcheggi esterni.
Nell'ambito dei lavori di "Riqualificazione dell'area landside" di cui al Piano Interventi, è prevista l'installazione di un impianto fotovoltaico sulle superfici di copertura dell' Aerostazione.
Nell' arco dei prossimi 4 anni sono previsti altri importanti interventi, quali la sostituzione del 40% del parco mezzi di assistenza agli aeromobili con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale (gas naturale).
Altro intervento fondamentale ai fini della tutela ambientale è quello della realizzazione dell'impianto di trattamento delle acque di prima pioggia provenienti dalle piste di volo e di rullaggio e dai piazzali esistenti.
Infine è stato realizzato un nuovo impianto per il parcheggio delle auto con un unico ingresso su Via Tiburtina. L'intervento in oggetto ha previsto il rifacimento dell'intero impianto di gestione del parcheggio auto esterno con un nuovo sistema (colonnine ticket ecc.) ad elevato risparmio energetico.

COVID-19 health protocol implemented by saga to prevent the spread of the virus

SAGA exploited its resources in order to optimally configure the Terminal's infrastructure in terms of safety, with the priority objective of protecting its employees and users in general. The measures implemented comply with international, national and regional regulations, as well as with the indications of the Civil Aviation Authority set out in the Guidelines, in order to safeguard operating conditions that are in any case sustainable. The obligation to wear a mask inside the terminal was immediately introduced, regardless of the distance and the presence of other people. Plexiglass barriers were installed at all check-in desks and gate boarding desks.

Regarding the layout of the passenger assistance areas, it was not possible to measure the temperature at the entrance as the check-in area, the ticketing area and the bar area are adjacent to the entrance. Therefore, any detection zone would, on the one hand, create an area with a very high concentration and, on the other, would force the check-in area to be reduced, with the effect of shortening the queuing area with a strong negative impact on the health and comfort of passengers.

In terms of size, the departure area of the terminal covers around 1,400 square meters and therefore, 3 by applying an area per user of 2 square meters (which corresponds to an average distance of 1.6 meters), it is possible to accommodate up to 700 passengers and /or accompanying persons equally distributed at the same time; whilst in the boarding area, which covers around 1,500 square meters, applying the same individual parameter, it is possible to accommodate 750

Protocollo sanitario COVID-19 attuato da SAGA per prevenzione della diffusione del virus

La SAGA ha sfruttato le proprie risorse al fine di configurare in maniera ottimale l'infrastruttura del Terminal in termini di sicurezza, con l'obiettivo prioritario di tutela dei propri dipendenti e dell'utenza in generale. Gli interventi attuati rispondono alla normativa internazionale, nazionale e regionale, nonché alle indicazioni dell'Autorità ENAC sancite tramite le Linee Guida, al fine di salvaguardare condizioni operative comunque sostenibili. È stato disposto sin da subito l'obbligo di mascherina all'interno del terminal indipendentemente dal distanziamento e dalla presenza di altre persone. L'installazione di barriere in plexiglass su tutti i banchi check-in e banchi di imbarco nei gate;

Riguardo alla disposizione delle aree di assistenza passeggeri, non è stato possibile procedere ad una misurazione della temperatura all'ingresso poiché sono adiacenti all'ingresso l'area check-in, l'area biglietteria e l'area Bar, pertanto un'eventuale zona di rilevazione da un lato creerebbe una area ad altissima concentrazione e dall'altra costringerebbe a dover ridurre gli spazi di check-in con l'effetto di accorciare la zona di accodamento distanziato con forti impatti negativi sulla sicurezza sanitaria e di comfort dei passeggeri.

Riguardo al dimensionamento, l'area partenze del terminal è di circa 1.400 metri quadrati e quindi, 3 applicando una superficie per utente pari a 2 metri quadrati (che corrisponde ad un distanziamento medio di 1,6 metri), si è in grado di accogliere fino a 700 passeggeri e/0 accompagnatori contemporaneamente equamente distribuiti; mentre nell'area imbarchi, pari a circa 1.500 metri quadrati, applicando il medesimo parametro individuale, si è in grado di accogliere 750

passengers equally distributed at the same time. The lower figure of 700 passengers is equivalent to the simultaneous presence of four flights with critical aircraft (189 seats at 85% load factor) to which accompanying persons should be added.

With regard to the arrivals area, with the issuance of the Ordinance OF THE PRESIDENT OF THE REGIONAL COUNCIL N.37 OF JULY 12, 2021 - Urgent measures for the prevention and management of the epidemiological emergency from COVID-19. Ordinance pursuant to art.32 paragraph 3 of Law 23 December 1978 n.833 on hygiene and health. Provision relating to the entry at Abruzzo International Airport of passengers coming from Malta, Spain and the United Kingdom, further measures for the prevention and management of the epidemiological emergency from Covid19 have been integrated with the administration of anti-hygienic swabs to all passengers, thus leading to waits for the exit from the arrivals, but in pre covid situations we have never encountered problems of accumulation for the relative square meters.

CLEANING AND SANITISING SPACES

a. Intensified routine cleaning of spaces in compliance with Ministry of Health regulations,
b. Programming of sanitization of priority common areas.

SECURITY CONTROL – GATES

a. Plexi-glass barriers on control stations;
b. Provision of signs to ensure orderly and safe flows;
c. Scheduled periodic sanitization of communal trays.

AIR TREATMENT IN THE TERMINAL

The Terminal's air-conditioning system was cleaned and sanitized for both the AHUs and their peripheral ducts.

passeggeri contemporaneamente equamente distribuiti. Il dato inferiore di 700 passeggeri equivale alla contemporaneità di quattro voli con aeromobile critico (189 posti al 85% del fattore di riempimento) ai quali sommare gli accompagnatori.

Riguardo all'area arrivi, con l'emissione dell'Ordinanza DEL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE N.37 DEL 12 LUGLIO 2021 – Misure urgenti per la prevenzione e la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Ordinanza ai sensi dell'art.32 comma 3 della legge 23 dicembre 1978 n.833 in materia di igiene e sanità. Disposizione relative all'ingresso presso l'Aeroporto Internazionale d' Abruzzo dei passeggeri provenienti da Malta, Spagna e Regno Unito, ulteriori misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid19 sono state integrate con la somministrazione di tamponi antigienici a tutti i passeggeri, comportando così delle attese per l'uscita dagli arrivi, ma in situazioni pre covid non abbiamo mai riscontrato problematiche di accumulo per i relativi mq.

PULIZIA E IGIENIZZAZIONE DEGLI SPAZI

a. Intensificate le pulizie ordinarie degli spazi nel rispetto delle disposizioni del Ministero della Salute;
b. Sanificazione degli spazi giornalmente;

CONTROLLI DI SICUREZZA – I VARCHI

a. Predisposizione di barriere in plexi-glass sulle postazioni di controllo;
b. Predisposizione di segnaletica per garantire flussi ordinati ed in sicurezza;
c. Igienizzazione periodica programmata delle vaschette porta oggetti ad uso comune;

TRATTAMENTO DELL'ARIA NEL TERMINAL

FOR BOARDING OPERATIONS

For boarding operations, signs have been set up for self-boarding, i.e. urging passengers to show their boarding pass and scan it themselves to avoid interaction with the operator's staff.

L'Impianto aeraulico del Terminal è stato oggetto di bonifica e sanificazione sia per le UTA che per le relative canalizzazioni periferiche.

PER LE OPERAZIONI DI IMBARCO

Per le operazioni di imbarco è stata predisposta apposita segnaletica per il self-boarding ossia per sollecitare i passeggeri all'esibizione del documento e scansionamento della carta di imbarco autonomamente per evitare l'interazione con il personale del gestore.

Car parking

Abruzzo Airport offers passengers a spacious covered parking for over 470 cars, open 24 hours a day using cash machines located inside and outside the terminal.

• **A PARK FOR SHORT TIME THE "BUSINESS HOURS A" IS THE SOLUTION THAT AGREES** (recommended for up to 4 hours):
for those who must accompany or wait for passengers in the area close to the terminal, go shopping or attend conferences/events Airport, the ticket to hours is the best solution.

• **A PARK FOR MEDIUM / LONG IS THE CARD TO CLIMB** (recommended for more than 4 hours):
replaces the parking ticket which should therefore not be withdrawn and the entry is required in Ticket;
And 'at the Box Office with rechargeable amounts chosen by the customer;

• **SUBSCRIPTIONS**
By subscription, there is also availability of very convenient cards which entitle to unlimited access.
Prices are listed on the web site of Abruzzo Airport.

• **PARKING FOR THE DISABLED**
PRM at the start, came to the airport of Pescara with its own means, are reserved 10 cars marked with appropriate signs at the parking Terminal.

For clarifications, see the parking page on the airport's website www.abruzzoairport.com

Parcheggi

L'Aeroporto d'Abruzzo offre ai passeggeri un ampio parcheggio non coperto di oltre 470 posti auto, aperto 24h servendosi di casse automatiche ubicate all'interno e all'esterno del Terminal.

• **PER UNA SOSTA DI BREVE DURATA : "IL BIGLIETTO A ORE" È LA SOLUZIONE MIGLIORE** consigliata fino a 4 ore a chi deve accompagnare o attendere i passeggeri nella zona vicino al terminal, fare shopping o assistere a conferenze/eventi in Aeroporto.

• **PER UNA SOSTA DI MEDIA/LUNGA DURATA: LA TESSERA A SCALARE**, soluzione consigliata per più di 4 ore che sostituisce il biglietto del parcheggio e si richiede in biglietteria.

• **ABBONAMENTI**
Sono inoltre disponibili pratiche tessere in abbonamento che danno diritto ad un accesso illimitato ai costi riportati sulla pagina web del sito aziendale.

• **PARCHEGGI PER DIVERSAMENTE ABILI**
Al PRM in partenza, giunto allo scalo di PESCARA con mezzi propri, sono riservati 10 posti auto contrassegnati da apposita segnaletica presso il parcheggio Terminal.

Per chiarimenti consultare la pagina parcheggi sul sito web dell'aeroporto www.abruzzoairport.com•

Conferences in Airport

Abruzzo Airport offers two conference rooms fully equipped for meetings, conference and events.

These are the rooms:
• 180 seats conference room
• 64 seats conference room

In case of recurrent bookings for a certain number of days special fares can be agreed.
The rooms are equipped with microphones, amplifiers, video projection system, VHS, CD, DVD systems and internet ADSL connections.

Combining Concorde restaurant can supply a personalized catering service for all needs.

To ask further information about rooms availability, to book or to arrange for catering service please contact us to:
Ph.: (+39) 085.4324.256 - fax: (+39) 085.4324.207
E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

P.S.: Airport is open from 5.00 a.m. until midnight. For landing and take-off operations is open 24 hours a day.

Congressi in Aeroporto

L'Aeroporto d'Abruzzo dispone di 2 sale congressi completamente attrezzate ideali per meeting, cerimonie, conferenze stampa ed altri eventi.

Le sale:
• Sala Congressi Grande 180 posti
• Sala Congressi Piccola 64 posti

Il numero dei posti è ridotto per via del distanziamento previsto per il contenimento della pandemia Covid19.

Per eventi ricorrenti o per prenotazioni delle sale per più giorni, possono essere accordate tariffe speciali.
Le sale sono dotate di microfoni, sistemi di diffusione sonora, riproduttori di CD, VHS, DVD e possibilità di connessione web con linea ADSL.

In abbinamento il ristorante Concorde può fornire un servizio di catering personalizzato per qualsiasi tipo di esigenza.

Per richiedere la disponibilità e prenotare per conferenze, meeting ed altri tipi di manifestazioni:
tel.: 085.4324.256 - fax: 085.4324.207
E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

NOTA: l'Aeroporto è aperto dalle 05.00 alle 24.00. Solo per attività di approdo e decollo è aperto 24/24h.

Al servizio dei clienti
Customer service

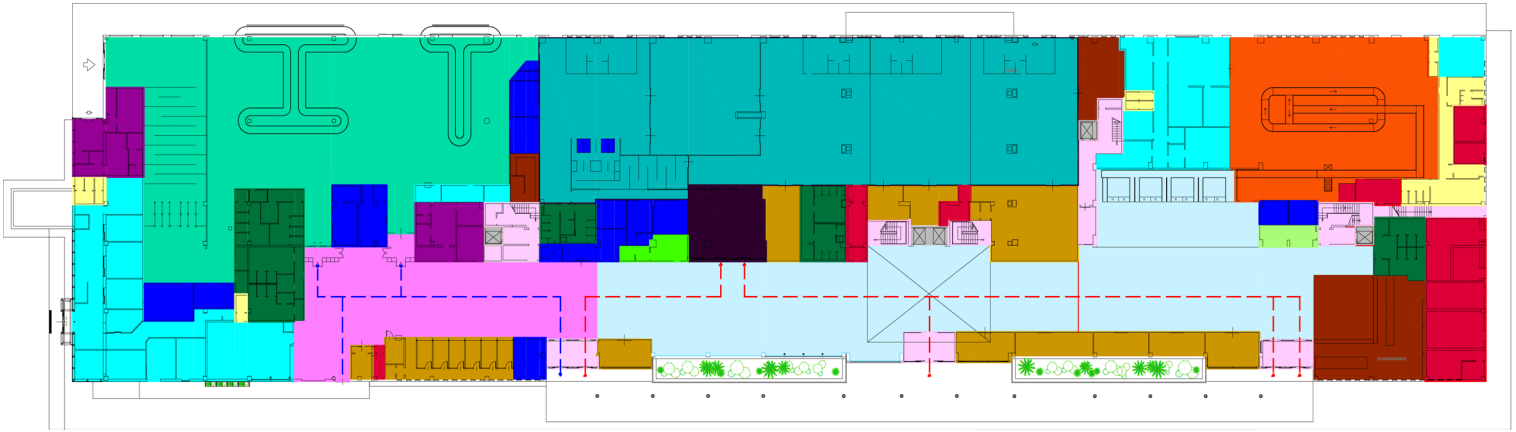
SERVIZI / SERVICES AND RETAILS
Ristorante Concorde / Restaurant and Self Service Concorde
Ristorante à la Carte: (+39) 085 4310266
Bar D'Angelo / Cafè D'Angelo
Tel: (+39) 085 4315187
Italianhouse Immobiliare / Italianhouse Real Estate
Tel (+39) 085 43 13 912
Cellulare / mobile phone: (+39) 366 80 79 155 - (+39) 334 70 11 720
EVAP
Tel: +39 3207082773 - raffaella.digirolamo@engelvoelkers.com
Tecnopolo d'Abruzzo - www.tecnopolodabruzzo.it
Houses of Italy S.R.L.
Tel: +39 0854311981 - www.housesofitaly.com
Cellulare/Mobile phone: +39 328 5564429
Polo Inoltra - vendita biglietti per trasporto locale
Bus e Fly: e-mail tpl@poloinoltra.it
Cellulare / mobile phone: 334-3951365

BIGLIETTERIA E PUNTO INFORMAZIONI
TICKET DESK AND INFORMATION POINT
Numero di telefono a pagamento / Paytoll telephone number
899 130 310 - 895 898 9512*
Numero di telefono non a pagamento / Free telephone number
0039 085 4969660
biglietteria@abruzzo-airport.it - parking@abruzzo-airport.it
www.abruzzoairport.com
Orario aperture stagione invernale / Opening hours in winter season: 05.30-19.30
Orario aperture stagione estiva / Opening hours in summer season: 05.30-20.00
Orari soggetti a modifiche secondo esigenze operative / Schedules are subject to change according to operational needs
* Costo della telefonata da rete fissa 1,80 € al minuto più 36 €/cent per lo scatto alla risposta; da rete mobile 2,40 € al minuto più 18 €/cent per lo scatto alla risposta
* Service cost: from fixed phone 1,80 € per minute + 0,36 €, from mobile phone 2,40 € per minute+0,18 €

COMPAGNIE AEREE / AIRLINES
ITASPA - www.itaspa.com
Call Center: 800 936090 - dall'estero / from abroad +39 06 06 85960020
Ryanair - www.ryanair.com - Call Center: 899552589 o 8958958989
Call Center: 895 8954416 / from abroad: check web-site.
Volotea - www.volotea.com
WIZZ AIR - www.wizzair.com

AUTONOLEGGI / CAR RENTALS
Avis: (+39) 085 54 116 / (+39) 339 27 34 446 / (+39) 338 20 58 472
Europcar: (+39) 085 42 11 022 / (+39) 085 52 120 / (+39) 328 14 22 552
Hertz: (+39) 085 431 57 69 / (+39) 337 666 545
Maggiore: (+39) 085 38 91 67
Win Rent: (+39) 06 65 21 11
Sicily By Car: 800 33 44 40 dall'Italia / from abroad (+39) 091 63 90 111
Locauto: (+39) 085 43 12 994
Autovia: (+39) 085 50 246
Viaggiare: amministrazione@viaggiaresrl.it

NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS
Enac: (+39) 085 4311962
Dogana / Customs: (+39) 085 4324234
Polizia di Stato / State Police: (+39) 0854324240 / (+39) 0854324250 (+39) 0854326211
Vigili del Fuoco / Firemen: (+39) 085 4312314
Primo Soccorso / First Aid: (+39) 0854324216 / (+39)0854324223
Guardia di Finanza / Financial Police: (+39) 085.4324.227 / 235
Taxi: (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155



Aeroporto d'Abruzzo

piano terra / ground floor

- Hall Partenze / Departures
- Hall Arrivi / Arrivals
- Restituzione Bagagli / Baggage claim
- Aree Commerciali / Shops
- Ascensori di servizio / Elevators
- Connettivo / Connective
- Enti Di Stato - Sicurezza / State authorities- Security
- Ufficio Saga / SAGA Office
- Servizi Igienici / Toilets
- Locali Tecnici / Technical infrastructures
- Pronto Soccorso / Sanità Aeroportuale / First aid
- Servizi / Services
- Servizi Addetti / Services workers
- Bar / Food & Beverage
- Controllo Sicurezza / Security check
- Sala Imbarchi / Departures – boarding gates
- Sala Amica / Friend lounge
- Smistamento Bagagli / BHS
- Flusso Arrivi / Arrivals flow
- Flusso Partenze / Departures flow

Reaching the Airport

Abruzzo Airport is located at about 3 km from the centre of Pescara, on the border between Pescara and San Giovanni Teatino, right on the "Strada Statale Tiburtina".

BY BUS
The Bus service is provided by TUA Società Unica Abruzzese di Trasporto (tel. number 800 762 622).
Weekdays: Line 8 and 38, every 20 minutes, from 6am until 10.30pm.
From 6am to 8am line 38.
From 8am to 6pm line 8.
From 6pm to 10.30pm line 38.
Holidays: Line 38, every 20 minutes, from 6am until 10pm.
You can purchase tickets for 1,10 eur at the automatic machine near the bus stop. The main bus stops from and to Pescara City center are: Michetti, Piazza Duca D'Aosta and Pescara Rail Station and the journey takes about 20 minutes. Inside the Terminal you can find Polo Inoltra, ticketing point of sale for local transport. The bus stop is located on the Via Tiburtina, reachable by a pedestrian path.

The Airport is connected to the center of Pescara (railway station) and Chieti by bus company TUA with "Pescara-Chieti" line. With this bus you can reach also the **University, "G. D'Annunzio" in Chieti Scalo**. The ARPA bus stop is in Via Tiburtina Valeria (SS 5) in front of the exit of the airport parking. Early in the morning, for the first flights, we suggest you get to the airport by ARPA bus: first bus arrives in front of the airport around 5.00/5.15 (both starting from Chieti or Pescara - service only on weekdays) the last bus passes at the airport (everyday) about at 11.30p.m. from Chieti and until after midnight from Pescara.

Raggiungere l'Aeroporto

L'Aeroporto d'Abruzzo è ubicato a circa 3 km dal centro di Pescara al confine tra i Comuni di Pescara e S. Giovanni Teatino direttamente sulla Strada Statale Tiburtina.

IN AUTOBUS
Il servizio è offerto dalla TUA Società Unica Abruzzese di Trasporto (tel 800 762 622).
Nei giorni feriali la prima corsa ha inizio la mattina alle 06.00 ogni 20 minuti, l'ultima è alle 22.30, linee 8 e 38.
Dalle 06:00 alle 08:00 linea 38.
Dalle 08:00 alle 18:00 Linea 8.
Dalle 18:00 alle 22:30 Linea 38.
Nei giorni festivi la prima corsa del mattino è alle 06:00 ogni 20 minuti, l'ultima alle 22.00, linea 38.
È possibile acquistare il biglietto dell'autobus, al costo di euro 1,10 presso la biglietteria automatica vicino la fermata dell'autobus.
Le principali fermate da e per Pescara centro sono: Michetti, Piazza Duca D'Aosta e Pescara Stazione Centrale. La durata del viaggio è di circa 20 minuti. All'interno dell'aerostazione vi è anche Polo Inoltra, punto vendita di biglietteria trasporto locale. La fermata è situata sulla Via Tiburtina, raggiungibile da un percorso pedonale.

L'Aeroporto è collegato al centro di Pescara e Chieti con bus dell'azienda TUA della linea Pescara-Chieti con la quale si può raggiungere anche il **polo universitario "G. D'Annunzio" presso Chieti Scalo**.
La Fermata di TUA si trova di fronte l'uscita del parcheggio dell'aeroporto sulla SS 5 via Tiburtina Valeria. La prima corsa del mattino transita di fronte lo scalo intorno alle 5.00/5.15 (partendo sia da Pescara che da Chieti - servizio solo in giorni feriali) l'ultima corsa transita in aeroporto (tutti i giorni compresi i festivi) intorno alle ore 23.30 da Chieti e fino a dopo la mezzanotte da Pescara.

BY TAXI
Taxis are in front of the air terminal
Airport – downtown Pescara: 10 minutes.
At the flight arrival you'll find taxis, otherwise make a call:
Phone (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155

IN TAXI
Ubicati antistante l'aerostazione
Aeroporto – centro Pescara: 10 minuti
In concomitanza dei voli sono presenti, in alternativa bisogna contattarli. Tel. 085 4211870 / 085 35155

BY CAR
Coming from Rome: from the highway A25 Rome-Pescara, take the "Chieti-Pescara" exit and then follow the "asse attrezzato" freeway in direction Pescara. Take the "Sambuceto-Aeroporto" exit and follow the indications to the airport.
Coming from Bologna-Ancona-Bari: from the highway A14, take the "Pescara Ovest-Chieti" exit, turn right (twice) and follow the Tiburtina road with direction Pescara, after 2 km you will find Abruzzo Airport on your left.

IN AUTO
Per chi proviene da Roma: dall'autostrada A25 Roma-Pescara uscire a Chieti-Pescara ed immettersi sull'asse attrezzato in direzione di Pescara. Uscire a Sambuceto-Aeroporto e seguire le indicazioni per l'Aeroporto.
Per chi proviene dall'autostrada A14 Bologna-Ancona-Bari: dall'autostrada A14, uscire a Pescara Ovest-Chieti, voltare subito a destra (due volte) per immettersi sulla Strada Statale Tiburtina in direzione di Pescara, percorrere quindi circa 2 km fino ad incontrare l'Aeroporto.

IN TRENO
Dalle stazioni ferroviarie di Pescara Centrale e Pescara Portanuova
By train from the railway stations of Pescara Centrale and Pescara Portanuova

Suggestions and complaints

Continuous improvement of the services we offer to our passengers is undoubtedly our priority. That is why we take your suggestions into great consideration.
To send suggestions, complaints or even to have inquiries you can:
• fill out the online form available on our website www.abruzzoairport.com;
• send an e-mail to: commerciale@abruzzo-airport.com.
Each report is answered within 20 days from the date of receipt, after technical analysis of the reasons at the relevant functions

Suggerimenti e reclami

Il miglioramento continuo dei servizi che offriamo ai nostri passeggeri è senza dubbio una nostra priorità. E per questo che prendiamo in grande considerazione i vostri suggerimenti. Per inviare suggerimenti, reclami o anche per avere richieste di informazione è possibile:
• compilare il modulo on-line disponibile sul nostro sito www.abruzzoairport.com;
• inviare una mail all'indirizzo: commerciale@abruzzo-airport.com.
Ogni segnalazione riceve risposta entro 20 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti.

Sezione 2
Part 2

abruzzo airport

Gli indicatori di qualità
Quality factors

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2021	Achievement 2021	Target 2022
Sicurezza del viaggio	1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	90%	91%	90%
Journey Security	1. Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	satisfied passengers (%)	90%	91%	90%
Sicurezza personale e patrimoniale	2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90%	94%	90%
Personal safety and security	2. Overall preception of personal safety and security	satisfied passengers (%)	90%	94%	90%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3. Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	90%	92%	90%
	4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	20	16	20
	5. Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	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	14'	14'	14'
	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'	2'	2'
	8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	90%	92%	90%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Number Indicator. Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
Reliability and punctuality	3. Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	90%	92%	90%
	4. Total bags mishandled on departure (missing luggage on arrival)	No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	20	16	20
	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	10’	10’	10’
	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	14’	14’	14’
	7. Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	2’	2’	2’
	8. Overall perception of airport services reliability and punctuality	satisfied passengers (%)	90%	92%	90%
Pulizia e condizioni igieniche	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	%passeggeri soddisfatti	89%	89%	89%
	10. Percezione del livello di pulizia in aerostazione		88%	89%	88%
Airport cleanliness	9. Perception of toilet tidiness and services	satisfied passengers (%)	89%	89%	89%
	10. Perception of terminal tidiness		88%	89%	88%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2021	Achievement 2021	Target 2022
Comfort della permanenza in aeroporto	11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	%passeggeri soddisfatti	90%	94%	90%
	12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)		89%	89%	89%
	13. Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione		90%	90%	90%
	14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione		90%	90%	90%
Overall airport comfort	11. Perception of luggage trolley availability	satisfied passengers (%)	90%	94%	90%
	12. Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency		89%	89%	89%
	13. Perception of air conditioning / heating efficiency		90%	90%	90%
	14. Perception of the overall terminal comfort		90%	90%	90%
Servizi aggiuntivi	15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	%passeggeri soddisfatti	84%	94%	84%
	16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		80%	94%	80%
	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%
	18. Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	%passeggeri soddisfatti	Non disponibile	N.D.	N.D.
	19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti		Non disponibile	N.D.	N.D.
	20. Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole		89%	89%	89%
	21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti		90%	91%	90%
	22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti		84%	93%	84%

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
Additional service	15. Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	satisfied passengers (%)	84%	94%	84%
	16. Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)		80%	94%	80%
	17. Bar opening times convenience	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	95%	95%	95%
	18. Perception on the adeguacy of smoking areas, where available	satisfied passengers (%)	no claim	N.D.	N.D.
	19. Perception on the dispenser of free drinking water, where available		no claim	N.D.	N.D.
	20. Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'		89%	89%	89%
	21. Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants		90%	91%	90%
	22. Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)		84%	93%	84%
Informazione alla clientela	23. Sito web di facile consultazione e aggiornato	%passeggeri soddisfatti	90%	94%	90%
	24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		90%	90%	90%
	25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna		90%	90%	90%
	26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)		90%	90%	90%
	27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci,segnaletica interna, ecc.)		89%	94%	89%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Number Indicator. Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
Information to customers	23. User-friendly and updated website	satisfied passengers (%)	90%	94%	90%
	24. Perception of airport information points effectiveness		90%	90%	90%
	25. Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness		90%	90%	90%
	26. Perception of (infopoint, security) staff skills		90%	90%	90%
	27. Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility		89%	94%	89%
Servizi sportello/varco	28. Percezione sul servizio biglietteria	%passeggeri soddisfatti	90%	90%	90%
	29. Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6’	9’	6’
	30. Percezione del tempo di attesa al check-in	%passeggeri soddisfatti	91%	93%	91%
	31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7’	7’	7’
	32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	%passeggeri soddisfatti	90%	91%	90%
Servizi sportello/varco	28. Perception of ticket counter services	satisfied passengers (%)	90%	90%	90%
	29. Check-in waiting times	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6’	9’	6’
	30. Check-in waiting times	satisfied passengers (%)	91%	93%	91%
	31. Perception of check-in waiting times	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7’	7’	7’
	32. Waiting times at the security check-point	satisfied passengers (%)	90%	91%	90%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Number Indicator. Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
Integrazione modale	33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	%passeggeri soddisfatti	90%	90%	90%
	34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto		89%	89%	89%
Integrazione modale	33. Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	satisfied passengers (%)	90%	90%	90%
	34. Perception of the city centre – airport surface links		89%	89%	89%

Indicatori valorizzati PRM anno 2021
PRM Key indicators for the year 2021

Fattore di qualità Quality factor	Numero Indicatore. Indicatore Number Indicator. Indicator	Unità di misura Unit of measurement	Obiettivo 2021 Target 2021	Risultato 2021 Achievement 2021	Obiettivo 2022 Target 2022
Efficienza dei servizi di assistenza	1. Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	2. Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza		10'	10'	10'
	3. Per PRM arrivo con prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero		15'	15'	15'
	4. Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero		15'	15'	15'
Information to customers	1. Booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points	Maximum waiting time in 90% of cases	10'	10'	10'
	2. Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request		10'	10'	10'
	3. Booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembrakment of the last passenger		15'	15'	15'
	4. Non-booked arriving PRMs: onboard waiting times for assistance after the disembrakment of the last passenger		15'	15'	15'

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Number Indicator. Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
Sicurezza per la persona (safety)	5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	84%	89%	84%
	6. Percezione sulla adeguatezza della formazione del personale		89%	89%	89%
Sicurezza per la persona (safety)	5. Perception of the PRM handling equipment efficiency	satisfied PMR passengers (%)	84%	89%	84%
	6. Perception on staff skills and capacities		89%	89%	89%
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 sul numero totale delle informazioni essenziali	80%	80%	80%
	8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/ istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/ istruzioni	80%	80%	80%
	9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	80%	80%	80%
Airport information	7. Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	essential information accessible to PRMs on total essential information (%)	80%	80%	80%
	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 on total information/ instructions (%)	80%	80%	80%
	9. Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	satisfied PMR passengers (%)	80%	80%	80%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2021	Risultato 2021	Obiettivo 2022
Quality factor	**Number Indicator. Indicator**	**Unit of measurement**	**Target 2021**	**Achievement 2021**	**Target 2022**
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	87%	90%	87%
	11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	Nessuno	Nessuno	Nessuno
Information to passengers	10. Timely answers on total information requests	Timely answers on total information requests (%)	87%	90%	87%
	11. Complaints on total PRM traffic	complaints (% on total PRM traffic)	no claim	no claim	no claim
Comfort in aeroporto	12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	89%	89%	89%
	13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.		80%	80%	80%
	14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)		N.D.	N.D.	N.D.
Airport comfort	12. Perception of PRM assistance effectiveness	satisfied PMR passengers (%)	89%	89%	89%
	13. Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.		80%	80%	80%
	14. Perception of the dedicated areas ("sala Amica")		N.D.	N.D.	N.D.
Aspetti relazionali e comportamentali	15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	88%	89%	88%
	16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM		88%	90%	88%
Staff behaviour and attitude	15. Perception of PRM staff kindness	satisfied PMR passengers (%)	88%	89%	88%
	16. Perception of PRM staff skills		88%	90%	88%

Sezione 3
Part 3

Spettabile
Società Abruzzese gestione Aeroporto S.p.A.
c/o Aeroporto d'Abruzzo
65131 Pescara - Italia

I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare
Knowing your opinion will help us to improve

I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare
Knowing your opinion will help us to improve

Gentile utente, desideriamo migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti per favorire la soddisfazione dei nostri clienti. I suoi commenti e suggerimenti saranno attentamente valutati e ci aiuteranno ad elevare i nostri standard di qualità.
La risposta al reclamo avviene entro 20 gg dalla ricezione, eventuali rimborsi accertati saranno concordati con la società di gestione. / We are continuously striving to improve all of our service and facilities. Knowing your views and ideas can help us to achieve higher standards. We therefore welcome and value your feedback. We will reply to your complaint within 20 days of us receiving it, any refunds will be established on agreement with the management company.

Suggerimenti/reclami - Suggestions/comments:
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Le saremo grati se volesse fornirci le seguenti informazioni
We would be most grateful for the following information
Nome / Name: . . . . . .
Data / Date: . . . . . Ora / Time: . . . . . .
Volo / Flight: . . . . . .

Se desidera approfondire l'argomento segnalato è pregato di indicare il suo numero telefonico / If you wish to discuss your comments in more detail provide a telephone number: .....

Se desidera ricevere una risposta scritta la preghiamo di fornirci un suo recapito / If you wish to receive a written reply please provide your address:
Domicilio / Address: .....
Città / City:.....
e-mail:.....FAX:.....

Può contattarci / You can also contact us:
· Via e-mail all'indirizzo / by e-mail to: info@abruzzo-airport.it
· Per iscritto utilizzando l'indirizzo riportato nella pagina seguente / by mail using the address on the next page
· Via fax al numero / by fax dialing the number: 085 4324207

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") autorizzo l'archiviazione dei dati personali riportati nella presente scheda.

According to law (UE) 2016/679 ("GDPR") I authorize SAGA to archive the personal data provided in the present form.

Firma / Signature .....

La ringraziamo / Thank you

Progetto grafico e impaginazione sinota

abruzzo airport

Società Abruzzese Gestione Aeroporto S.p.A.
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo

Via Tiburtina Km 229,100 - 65131 Pescara
Call Center: 895.898.9512 / 899.130.310*

www.abruzzoairport.com

*costo chiamata: vedi condizioni alla sezione "Al servizio dei clienti"
see service charge on page "Customer service"

SAGA