

PARTENZE				
Azienda	Destinazione	Partenza	Arrivo	Stato
PNM	BARCELONA GIRONA	14:00	14:00	OK
PNM	BRUXELLES	14:00	14:50	OK

13.07.08 Ago 2013

UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

2024

**CARTA
DEI SERVIZI
SERVICE
CHARTER**

SEZIONE 1 / PART. 1



Gentile Cliente,

Siamo lieti di presentarvi l'edizione 2024 della Carta dei Servizi dell'aeroporto internazionale dell'Umbria "San Francesco d'Assisi". Oltre a fornire informazioni complete sulla nostra attività, questo documento è pensato per coinvolgerci nel processo di ricerca continua per il miglioramento del servizio clienti.

Questa brochure soddisfa le prescrizioni del DPCM del 30 dicembre 1998 e delle circolari ENAC in materia.

I nostri servizi sono pensati per soddisfare gli standard più elevati. Puoi contribuire al loro miglioramento continuo condividendo i tuoi commenti e suggerimenti.

Grazie per la cortese collaborazione,

S.A.S.E. SpA

Dear Customer,

We are pleased to present you with the 2024 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 Prime Ministerial Decree of 30 December 1998 and the relevant ENAC circulars.

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 Nestlé).

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

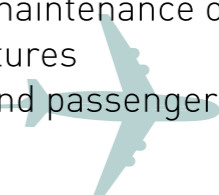
- Operating
- Ramp
- Fuel provision
- Special assistance

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.

L'aeroporto dell'Umbria ha inoltre aderito al programma "Airport Carbon Accreditation", promosso dall'Airport Council International (ACI), che vede oltre 200 aeroporti europei impegnati in azioni per il clima con l'obiettivo di ridurre sensibilmente le emissioni di CO2.

SASE ha quindi messo in essere le prime azioni volte al raggiungimento del "Net Zero Carbon Emissions", attraverso un percorso graduale che ha visto la recente realizzazione di un impianto fotovoltaico, che ridurrà il consumo annuo del -15% già nel corso di questo anno. Nel 2023, in sostituzione di due veicoli alimentati a combustibili fossili, sono state introdotte due auto elettriche a servizio delle operazioni dello scalo. Per il 2024 è prevista inoltre l'implementazione di 2 nastri elettrici atti al caricamento in stiva dei bagagli e l'introduzione di un nuovo mezzo elettrico per il trasporto dei bagagli.

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.

The Umbria airport has also joined the "Airport Carbon Accreditation", program, promoted by the Airport Council International (ACI), which involves over 200 European airports committed to climate action with the goal of significantly reducing CO2 emissions.

SASE has thus initiated the first actions aimed at achieving "Net Zero Carbon Emissions", through a gradual process that has seen the recent installation of a photovoltaic system, which will already reduce annual consumption by -15% over the course of this year. In 2023, two fossil fuel-powered vehicles were replaced with two electric cars to serve airport operations. Additionally, for 2024, the implementation of 2 electric baggage loading belts and the introduction of a new electric vehicle for baggage transport are planned.





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**INFORMAZIONI
DI VIAGGIO**
TRAVEL INFORMATION

Tempi consigliati per chi parte

Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

Documenti

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria compagnia aerea quali sono i documenti indispensabili per il viaggio che si sta per intraprendere. In generale: al check-in e all'imbarco va presentato un documento di identità o passaporto in corso di validità; ai controlli di sicurezza va presentata la carta d'imbarco.

Minori in viaggio

Per viaggiare in aereo, è necessario che il minore abbia un documento individuale. Tutte le informazioni necessarie sui documenti obbligatori per i minori in viaggio o per l'espatrio sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it. Per i minori non accompagnati: si consiglia di verificare con la propria compagnia aerea le procedure da seguire.

Time guidelines for departing passengers

Passengers should report to the check-in desk suitably in advance considering the opening time of the gate, following the airline's specific guidelines.

Documents

Passengers are advised to check in advance with their airline which documents are required for the chosen destination. General guidelines are that at the check-in desk a valid ID or passport is required; at security checkpoints, a boarding card is required.

Minors

To travel by plane, minors must have their own ID. For information on the documents required for minors or for overseas travel, please visit the website www.poliziadistato.it. Unaccompanied minors: passengers are advised to check the specific procedures with the airline.



Bagaglio a mano

È consentito portare un solo bagaglio a mano in cabina, corredato da un'apposita etichetta con le generalità del proprietario. Si consiglia di verificare con la propria Compagnia il peso e le dimensioni del bagaglio a mano, perché i requisiti possono variare da vettore a vettore. Nel caso il bagaglio dovesse superare i limiti previsti, il trasporto è consentito previo pagamento del "biglietto di eccedenza" presso la biglietteria. Sono vietati, sia indosso che nel bagaglio a mano, oggetti che possono costituire armi improprie (es. forbici, coltelli, lime di metallo). È importante non separarsi dal proprio bagaglio. È vietato trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori informazioni, si consiglia di consultare il sito: www.enac.gov.it

Dispositivi medici

Si consiglia di verificare preventivamente con la Compagnia Aerea le regole per il trasporto di dispositivi medici nel bagaglio a mano. I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione e ad informare preventivamente gli addetti ai controlli security.

Bagaglio fuori sagoma

Si consiglia di verificare preventivamente con la propria Compagnia aerea le disposizioni per lo stivaggio di bagagli voluminosi e le modalità d'imballaggio del bagaglio.

Hand baggage

Only one piece of hand luggage is permitted on board the flight, clearly labelled with the owner's contact details. Passengers should check the specific weight and size restrictions with the airline, as these can vary. If your bag exceeds the free allowance, you will be required to pay an excess baggage fee at the ticket office. It is forbidden to carry (both in your hand luggage and on your person) any objects that could be used as weapons (eg. scissors, knives, metal blades). It is important never to leave one's luggage unattended. It is forbidden to carry objects, files and hold luggage on someone else's behalf. For further information, please visit the following website: www.enac.gov.it

Medical equipment

Passengers are advised to check in advance the airline's regulations for the transport of medical equipment in one's hand luggage. Passengers carrying syringes for the treatment of specific medical conditions and passengers with pacemakers are required to show a medical certificate and to inform the security checkpoints personnel in advance.

Oversized baggage

Passengers are advised to check in advance with the airline regarding any restriction on the transport of oversized baggage pieces and how these should be packed.



Donne in gravidanza

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione che si è in stato interessante e verificare con la Compagnia aerea le norme di trasporto stabilite dal vettore. Generalmente viene richiesto un certificato medico.

Animali

Si consiglia di comunicare all'atto della prenotazione la presenza dell'animale e di verificare con la propria Compagnia Aerea le norme che ne regolano il trasporto e la documentazione di accompagnamento necessaria.

I diritti del passeggero: Le informazioni relative ai Diritti del Passeggero, previsti dal Regolamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, potranno essere consultate attraverso opuscoli a disposizione del passeggero in area check-in oppure visitando <https://www.enac.gov.it/passeggeri>

Pregnant passengers

Passengers who are pregnant should inform the airline at the time of booking and check the airline's specific travel regulations. In general, a medical certificate is required.

Animals

Passengers who intend to travel with animals should inform the airline about it this at the time of booking and check with the airline if there is any restriction for transporting animals, and what documentation is required.

Passenger rights: Information on Passenger Rights, as provided for in Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, may be consulted by means of brochures available to passengers in the check-in area or by visiting <https://www.enac.gov.it/passeggeri>





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**PASSEGGERI CON
DISABILITÀ O A
MOBILITÀ RIDOTTA**
PASSENGERS WITH
DISABILITIES OR
REDUCED MOBILITY

SASE S.p.A. attua le prescrizioni di cui al Regolamento CE n. 1107/2006, consultabile sul sito dell'aeroporto, volte a garantire il diritto di accesso al trasporto aereo e agevolare la fruizione dei servizi aeroportuali del passeggero con disabilità e a mobilità ridotta (PRM)

I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno la possibilità di avvalersi, sia in partenza che in arrivo, di un servizio di assistenza dedicato, svolto da una Società specializzata. Il personale, competente e qualificato per tutte le varie fasi delle operazioni aeroportuali, è disponibile per tutti i passeggeri che ne facciano richiesta.

Come indicato dal Regolamento (CE) 1107/2006 la richiesta di assistenza deve essere effettuata con almeno 48 ore di anticipo alla compagnia aerea con cui viene prenotato il volo. In assenza di pre-notifica il servizio viene comunque erogato, ma possono essere necessari dei tempi di attesa maggiori. Inoltre, in assenza di pre-notifica si corre il rischio di non essere imbarcati per via di eventuali limitazioni di posti a bordo dedicati o di ausili alla mobilità che potrebbero non rispondere ai requisiti di safety previsti dalla normativa.

Nel sito dell'aeroporto è presente una pagina dedicata alle informazioni e ad i servizi rivolti ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)

<https://www.airport.umbria.it/ita/disabili-e-prm>

Le informazioni relative ai Diritti del Passeggero, previsti dal Regolamento UE 1107/2006, potranno essere consultate attraverso opuscoli, cartelli e totem a disposizione del passeggero in area check-in

SASE S.p.A., complies with the requirements of EC Regulation No. 1107/2006, available on the airport website, aimed at guaranteeing the access to air transportation and facilitating the use of airport services for the passenger with disabilities and with reduced mobility (PRM).

Passengers with disabilities or reduced mobility have the opportunity to use, both on departure and arrival, a specialized assistance service. The staff, competent and qualified for all the different phases of airport operations, is available to all passengers who request it.

As indicated by EC Regulation No. 1107/2006 the request for assistance must be made at least 48 hours in advance to the airline with which the flight is booked. Without pre-booking, the service is still provided, but longer waiting times may be necessary. Moreover, without pre-booking, there is a risk of not being boarded due to potential limitations of dedicated onboard seating or mobility aids that may not meet the safety requirements specified by regulations.

In the airport website there is a page dedicated to information and services provided to Passengers with disabilities or Reduced Mobility (PRM)

<https://www.airport.umbria.it/en/disabili-e-prm>

Information on Passenger Rights, as provided for in Regulation UE 1107/2006, may be consulted by means of brochures, signs and totem available to passengers in the check-in area

Servizi in aeroporto per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM).

- Struttura architettonica pienamente accessibile alle sedie a ruote
- 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 sedie a ruote 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.

Airport services for Passengers with disabilities or Reduced Mobility (PRM):

- 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 toilets 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"



DA SUD

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

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

FROM NORTH

A14 → Cesena → Assisi-Foligno → Exit to "Ospedalicchio"

A1 → Valdichiana → Perugia → Assisi-Foligno → Exit to "Ospedalicchio"

FROM SOUTH

A14 → Civitanova M. → Foligno-Perugia. Exit to "Ospedalicchio".

A1 → Orte → Foligno-Perugia. Exit to "Ospedalicchio"

TRENITALIA FS: www.trenitalia.it

Arriva comodamente all'aeroporto internazionale dell'Umbria con Umbria Airlink, il servizio combinato treno + bus nato dalla collaborazione tra Trenitalia e Busitalia.

Per ulteriori informazioni, orari e acquisto biglietti:

https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/umbria/umbria-airlink.html



BUS ITALIA: www.fsbusitalia.it

Il nuovo servizio dedicato collega le città di Perugia ed Assisi all'aeroporto Internazionale dell'Umbria "San Francesco d'Assisi".

Il servizio Umbria Airlink è attivo tutti i giorni: l'orario è differenziato in base al giorno della settimana per meglio coordinarsi con i collegamenti dei voli in arrivo e partenza dall'aeroporto. Per ulteriori informazioni e orari:

<https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/turismo/servizi-speciali/umbria-airlink.html>



Radio Taxi Perugia: +39 075 500 48 88

Radio Taxi Assisi: +39 075 81 31 00

Taxi Bastia Umbra: +39 333 63 12 558 / +39 333 49 42 170



TRENITALIA FS: www.trenitalia.it

Thanks to the collaboration between Trenitalia and Bus Italia, with a single ticket you can travel via a combined train + bus service.

For further information, timetables and ticket purchase:

https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/umbria/umbria-airlink.html

BUS ITALIA: www.fsbusitalia.it

Umbria Airlink is the new combined train + bus service that connects Perugia and Assisi with the Perugia airport in no time at all. The service is active every day:

the timetable is differentiated according to the day of the week to better coordinate with the connections of flights arriving and departing.

For further information, timetables and ticket purchase:

<https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/turismo/servizi-speciali/umbria-airlink.html>

Radio Taxi Perugia: +39 075 500 48 88

Radio Taxi Assisi: +39 075 81 31 00

Taxi Bastia Umbra: +39 333 63 12 558 / +39 333 49 42 170





UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

PARCHEGGI
PARKING

L'aeroporto di Perugia dispone di due ampi parcheggi, da oltre 600 posti auto totali, aperti tutti i giorni dalle 05.00 alle 22.00. 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 all'esterno 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 over 600 parking spaces in total, open every day from 05.00 am to 10.00 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.

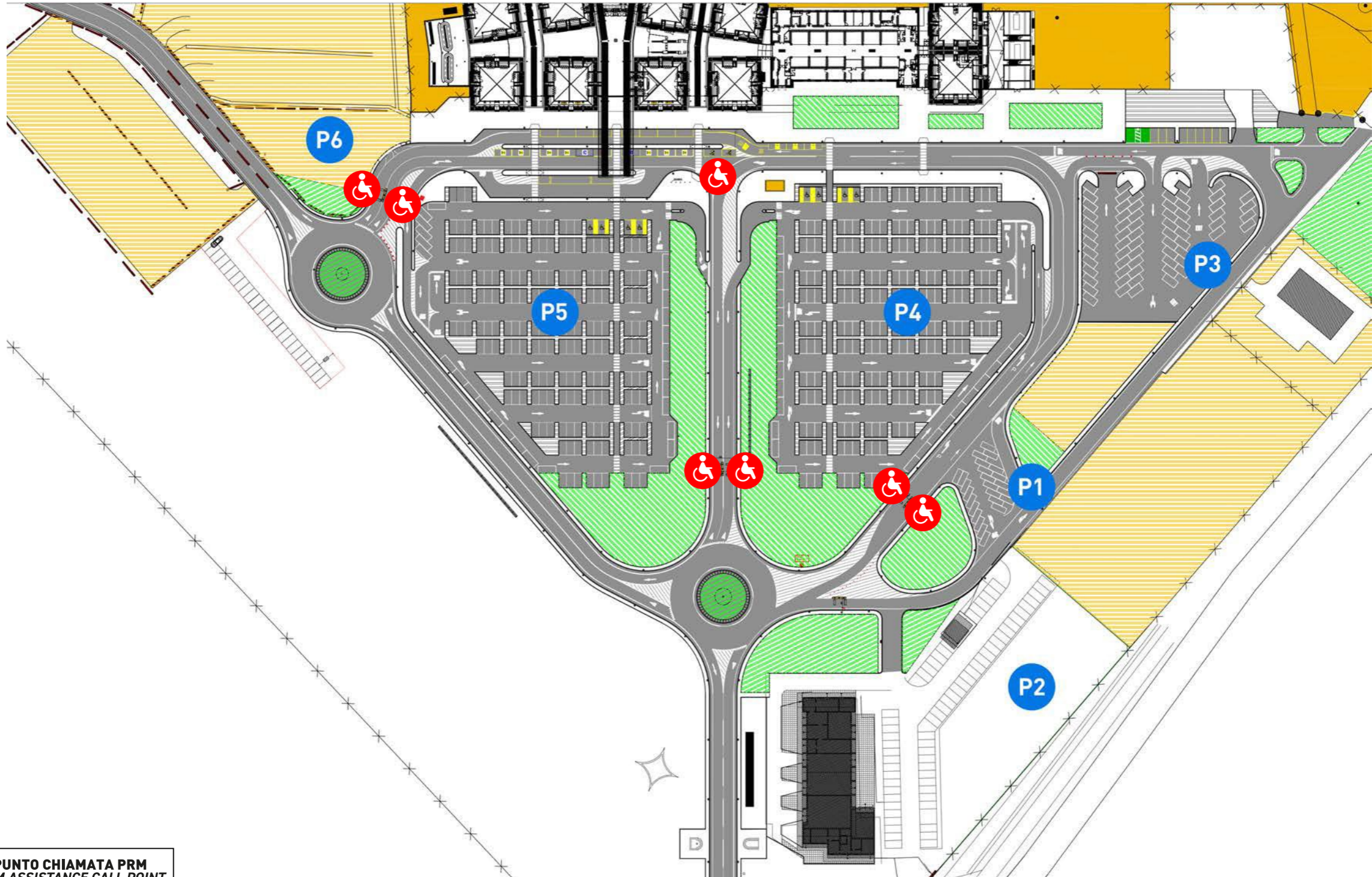
Payment can be completed in one of the two automatic cash machine, located outside the terminal. Cash and Visa or Mastercard Credit Card and Debit Card are accepted.



MAPPA PARCHEGGI AEROPORTO

AIRPORT PARKING MAP

Opening hours: 05.00 - 22.00



PUNTO CHIAMATA PRM
PRM ASSISTANCE CALL POINT



MAPPA AEROPORTO

AIRPORT MAP

Opening hours: 05.00 - 22.00



























- | | | | | | |
|----|--|--|----|--|---|
| 1 | | BIGLIETTERIA <i>TICKET OFFICE</i>
LOST & FOUND | 11 | | CASSE PARCHEGGI <i>PARKING PAY STATION</i> |
| 2 | | SALA ATTESA <i>WAITING AREA</i> | 12 | | BANCOMAT <i>ATM</i> |
| 3 | | CHECK IN | 13 | | SALA CONFERENZE <i>CONFERENCE HALL</i> |
| 4 | | IMBARCHI <i>BOARDING AREA</i> | 14 | | BAR CAFÉ |
| 5 | | ARRIVI <i>ARRIVALS</i> | 15 | | SHOPPING AREA |
| 6 | | RITIRO BAGAGLI <i>BAGGAGE CLAIM</i> | 16 | | LOUNGE |
| 7 | | AVIAZIONE GENERALE <i>GENERAL AVIATION</i> | 17 | | TOILETTE |
| 8 | | ACCADEMIA DEL VOLO <i>AVIATION ACADEMY</i> | 18 | | UFFICI ENTI AEROPORTUALI <i>AIRPORT BODY OFFICES</i> |
| 9 | | AUTONOLEGGIO <i>RENT A CAR</i> | 19 | | PUNTO CONTATTO PRM <i>PRM CONTACT POINT</i> |
| 10 | | AREA FUMATORI <i>SMOKING AREA</i> | 20 | | PUNTO CHIAMATA PRM <i>PRM ASSISTANCE CALL POINT</i> |



SERVIZI AIRPORT SERVICES

Superficie totale / Total surface

5,000 sq. Mts

- | | | | |
|---|---|---|--|
|  | 6 Check-in desk
6 banchi check-in |  | First aid
Primo soccorso |
|  | Ticketing desk
Biglietteria |  | PRM services
Servizi passeggeri PRM |
|  | Info desk
Punto informazioni |  | ATM
Bancomat |
|  | Lost&Found desk
Bagagli smarriti |  | SMOKING AREA
Area fumatori |
|  | 5 Boarding gate
5 Gate d'imbarco |  | 2 Bar |
|  | Business lounge |  | Paper&Tobacco
Edicola e tabacchi |
|  | Fast track |  | Shopping gallery
Negozi |
|  | Free Wi-fi
Wi-fi gratuita |  | 6 Car rentals
6 Autonoleggi |
|  | Free press
Riviste gratuite |  | Bike point
Punto bici |
|  | Phone charging
Postazioni ricarica
smartphone |  | +600 Parking spaces
Oltre 600 posti auto |
|  | Deposito bagagli: non disponibile
Luggage storage: not available |  | Vending machines
Distributori automatici |
| | |  | Carrelli Portabagagli: Gratuiti
Baggage Carts: Free Of Charge |
| | |  | Nursery: non disponibile
Nursery: not available |



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 Territoriale Regioni Centro	071 9156083
E.N.A.C. Perugia	075 5921441

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 QUALITÀ

Nelle pagine che seguono sono esposte le performance qualitative e quantitative raggiunte dal nostro aeroporto nel 2023 e gli obiettivi che ci siamo dati per il 2024, presentati secondo la metodologia Enac-GEN06.

In tutto, gli indicatori sono 34, raggruppati in 10 fattori di qualità, ai quali si aggiungono 16 indicatori dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta.

In the following tables you will find the quantity and quality parameters according to the Services Charter of the Airport Management, as presented according to Enac-GEN06 regulations. In total, there are 34 indicators, grouped into 10 quality factors, to which 16 indicators dedicated to passengers with reduced mobility are added.

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2023	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2023	Achievement 2023	Target 2024
Sicurezza del viaggio	1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	94%	94,7%	94,5%
Journey Security	1. Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	satisfied passengers (%)	94%	94,7%	94,5%
Sicurezza personale e patrimoniale	2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	95%	98,3%	95,5%
Personal safety and security	2. Overall preception of personal safety and security	satisfied passengers (%)	95%	98,3%	95,5%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3. Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	80%	54%	80%
	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	9'	5'	8'
	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	16'	7'	12'
	7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	3'	2'	2'
	8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	92%	93,1%	93,5%
Reliability and punctuality	3. Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	80%	54%	80%



	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	9'	5	8'

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Numero Indicatore. Indicatore</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Obiettivo 2023</i>	<i>Risultato 2023</i>	<i>Obiettivo 2024</i>
<i>Quality factor</i>	<i>Number Indicator. Indicator</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2023</i>	<i>Achievement 2023</i>	<i>Target 2024</i>
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	16'	7'	12'
	7. Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	3'	2'	2'
	8. Overall perception of airport services reliability and punctuality	Satisfied passengers (%)	92%	93,1%	93,5%
Pulizia e condizioni igieniche	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	93%	89,8%	94%
	10. Percezione del livello di pulizia in aerostazione		93%	91,3%	94%
Airport cleanliness	9. Perception of toilet tidiness and services	Satisfied passengers (%)	93%	89,8%	94%
	10. Perception of terminal tidiness		93%	91,3%	94%
Comfort della permanenza in aeroporto	11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	95%	97,7%	95,5%
	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		94%	92,3%	94%



	14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione		92%	92,7%	93%
Overall airport comfort	11. Perception of luggage trolley availability	Satisfied passengers (%)	95%	97,7%	95,5%
	12. Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency		ND	ND	ND
	13. Perception of air conditioning / heating efficiency		90%	92,3%	94%
	14. Perception of the overall terminal comfort		92%	92,7%	93%
Servizi aggiuntivi	15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	93,5%	87,1%	94%
	16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		95%	92,1%	95%
	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%	98%	96%
Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2023	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2023	Achievement 2023	Target 2024
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%	90,7%	91%
	21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti		90%	90,7%	91%
	22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti		95%	95,1%	95%
Additional service	15. Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	Satisfied passengers (%)	93,5%	87,1%	94%
	16. Perception of recharge points for mobile devices in public areas		95%	92,1%	95%



	17. Bar opening times convenience	% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bar	95%	98%	96%
	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%	90,7%	91%
	21. Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants		90%	90,7%	91%
	22. Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)		95%	95,1%	95%
Informazione alla clientela	23. Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	95%	95,2%	95,5%
	24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		92%	95,7%	94%
	25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna		94%	96,8%	95%
	26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)		93%	97%	95%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2023	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2023	Achievement 2023	Target 2024
Informazione alla clientela	27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	95%	96,8%	95,5%
Information to customers	23. User-friendly and updated website	Satisfied passengers (%)	95%	95,2%	95,5%
	24. Perception of airport information points effectiveness		92%	95,7%	94%



	25. Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness		94%	96,8%	95%
	26. Perception of (infopoint, security) staff skills		93%	97%	95%
	27. Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility		95%	96,8%	95,5%
Servizi sportello/varco	28. Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	92%	95,7%	94%
	29. Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'	5'	8'
	30. Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	90%	95,3%	94%
	31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'	4'	8'
	32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	90%	93%	92%
Desk and security / passport checks services	28. Perception of ticket counter services	Satisfied passengers (%)	92%	95,7%	94%
	29. Check-in waiting times	Waiting time in 90% of cases	10'	5'	8'
	30. Perception on queuing time at check-in	Satisfied passengers (%)	90%	95,3%	94%
	31. Waiting times at the security checks	Waiting time in 90% of cases	10'	4'	8'
	32. Perception on queuing time at passport control	Satisfied passengers (%)	90%	93%	92%
Integrazione modale	33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	95%	97,7%	95,5%
	34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto		92%	92,2%	93%
City-Airport connection efficiency	33. Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	Satisfied passengers (%)	95%	97,7%	95,5%
	34. Perception of the city centre – airport surface links		92%	92,2%	93%



PRM

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2023	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2023	Achievement 2023	Target 2024
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	8'	3'	8'
	2. Per PRM in partenza non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		12'	4'	12'
	3. Per PRM in arrivo prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		8'	5'	8'
	4. Per PRM in arrivo non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		10'	8'	10'
Assistance services	1. Booked departing PRMs: waiting times for assistance	Maximum waiting time in 90% of cases	8'	3'	8'
	2. Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance		12'	4'	12'
	3. Booked arriving PRMs: waiting times for assistance		8'	5'	8'
	4. Non-booked arriving PRMs: waiting times for assistance		10'	8'	10'
Safety	5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	96,5%	97,8%	97%
	6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale		94%	97,9%	95%
Safety	5. Perception of the PRM handling equipment efficiency	Satisfied PRM passengers (%)	94%	95,8%	95%
	6. Perception on staff skills and capacities		94%	97,9%	95%
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	92%	93%	94%
	8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni / istruzioni, relative ai servizi	92%	93%	94%



	9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	95%	95,1%	95,5%
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 (%)	92%	93%	93%
	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 (%)	92%	93%	93%
	9. Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	Satisfied PRM passengers (%)	95%	95,1%	95,5%

Fattore di qualità	Numero Indicatore. Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2023	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Quality factor	Number Indicator. Indicator	Unit of measurement	Target 2023	Achievement 2023	Target 2024
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	95%	100%	95%
	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 (%)	95%	100%	95%
	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	96%	96%	96,5%
	13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.		91%	97,7%	93%
	14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM		92%	95%	94%
Airport comfort	12. Perception of PRM assistance effectiveness	Satisfied PRM passengers (%)	95%	96%	95,5%



	13. Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.		91%	97,7%	93%
	14. Perception of the dedicated areas		92%	95%	94%
Aspetti relazionali e comportamentali	15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	93%	98%	95%
	16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM		93%	97,8%	95%
Staff behaviour and attitude	15. Perception of PRM staff kindness	Satisfied PRM passengers (%)	93%	98%	95%
	16. Perception of PRM staff skills		93%	97,8%	95%



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

ADR - Alternative Dispute Resolution

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori

Maggiori informazioni possono essere reperite nella relativa pagina ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti al seguente indirizzo:
www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/

ADR - Alternative Dispute Resolution

Passengers who have suffered inefficiencies due to violations of Regulation (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or long delay, and of Regulation (EC) no. 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to Enac for the sole purpose of sanctioning.

More information can be found on the relevant ConciliaWeb page on the website of the Transport Regulation Authority at:
www.autorita-trasporti.it/en/conciliaweb/

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



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

Ai sensi del GDPR – Regolamento EU 2016/679, titolare del trattamento dei dati è Sase Spa che ne garantisce l'uso per la gestione interna dei reclami e per l'invio diretto delle informazioni richieste dai passeggeri. Il trattamento dei dati personali sarà effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati; in ogni momento l'iscritto potrà avere accesso ai propri dati personali, per prenderne visione, chiederne la modifica o la cancellazione od opporsi al loro utilizzo, scrivendo all'indirizzo SASE SPA, Via dell'aeroporto snc, 06134 Sant'Egidio, Perugia, Italia.

Pursuant to the GDPR - EU Regulation 2016/679, the data controller is Sase Spa which guarantees its use for the internal management of complaints and for the direct sending of the information requested by passengers. The processing of personal data will also be carried out with the aid of electronic or automated means; at any time the member may have access to their personal data, to view them, request modification or cancellation or oppose their use, by writing to the address SASE SPA, Via dell'aeroporto snc, 06134 Sant'Egidio, Perugia, Italy.



UMBRIA
INTERNATIONAL AIRPORT
SAN FRANCESCO D'ASSISI

In the heart of Italy

airport.umbria.it