

PARTENZE				Pagina 1	
Azienda	Destinazione	Partenza	Orario check-in	Stato	
RYANAIR FR1189	BARCELONA GERONA	14:00	14:00	OK	OK
RYANAIR FR1489	BRUXELLES	14:30	14:50	OK	OK

13:57 08 Ago 2013

**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

2023

**CARTA  
DEI SERVIZI  
SERVICE  
CHARTER**

**SEZIONE 1 / PART. 1**



Gentile cliente,

Siamo lieti di presentarLe l'edizione 2023 della Carta Servizi dell'Aeroporto Internazionale dell'Umbria Perugia "San Francesco d'Assisi" che, oltre a darLe informazioni sulla nostra attività, ha come scopo principale quello di coinvolgerLa pienamente nelle sfide e nell'impegno che da anni cerchiamo di raggiungere con Lei: perseguire la Sua piena soddisfazione quando utilizza le nostre infrastrutture ed usufruisce dei nostri servizi. Come Lei saprà, essa nasce come adempimento normativo al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri emanato nel dicembre 1998 e pubblicato sulla base della Legge n° 273 dell'11/7/1995.

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

Grazie per la cortese collaborazione.  
S.A.S.E. SpA

Dear Customer,

We are pleased to present you with the 2023 edition of the Service Charter for Umbria International Airport Perugia "San Francesco d'Assisi", which, in addition to providing comprehensive information on our operations, was designed to involve you in our continual search to improve customer service. This brochure meets the requirements of the ordinance issued by the Government on 30/12 1998, published in accordance with Law no. 273 of 11/7/1995.

Our services have been designed to meet up to rigid standards. You can help contribute to their continual improvement by sharing your comments and suggestions.

We wish to thank you in advance for your help and advice.

S.A.S.E. SpA







**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**LA SOCIETÀ**  
THE COMPANY

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

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

Le attività svolte possono essere sinteticamente suddivise in:

#### ASSISTENZA AEROMOBILI

- Operativo
- Rampa
- Rifornimento carburanti
- Assistenze speciali

#### ASSISTENZA PASSEGGERI

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

#### GESTIONE

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

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

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

#### AIRCRAFT ASSISTANCE

- Operating
- Ramp
- Fuel provision
- Special assistance

#### PASSENGER ASSISTANCE

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

#### MANAGEMENT

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





**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**L'AEROPORTO**  
THE AIRPORT

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

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

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

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

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

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







**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

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

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

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

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

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

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

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





**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**INFORMAZIONI  
DI VIAGGIO**  
TRAVEL INFORMATION

### **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](http://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](http://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](http://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](http://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.airport.umbria.it/ita/diritti-del-passeggero>

### **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.airport.umbria.it/en/diritti-del-passeggero>





**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

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

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

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

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

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

"San Francesco d'Assisi" airport lays maximum care and commitment towards the needs of Passengers with disabilities or Reduced Mobility (PRM).

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

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

**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





I tempi di attesa previsti per ricevere assistenza sono differenti:

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

Servizi in aeroporto per i passeggeri 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.

Assistance waiting times have different lengths:

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

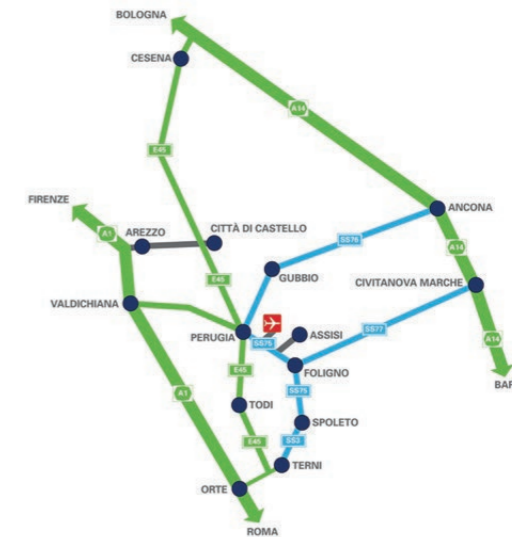
Airport services for Passengers with disabilities or Reduced Mobility (PRM):

- 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](http://www.trenitalia.it)

Arriva comodamente all'aeroporto internazionale dell'Umbria con Perugia 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/perugia-airlink.html](https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/umbria/perugia-airlink.html)



### BUS ITALIA: [www.fsbusitalia.it](http://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 Perugia 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/perugia-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](http://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/perugia-airlink.html](https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/umbria/perugia-airlink.html)

### BUS ITALIA: [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)

Perugia 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/perugia-airlink.html>

Radio Taxi Perugia: +39 075 500 48 88

Radio Taxi Assisi: +39 075 81 31 00

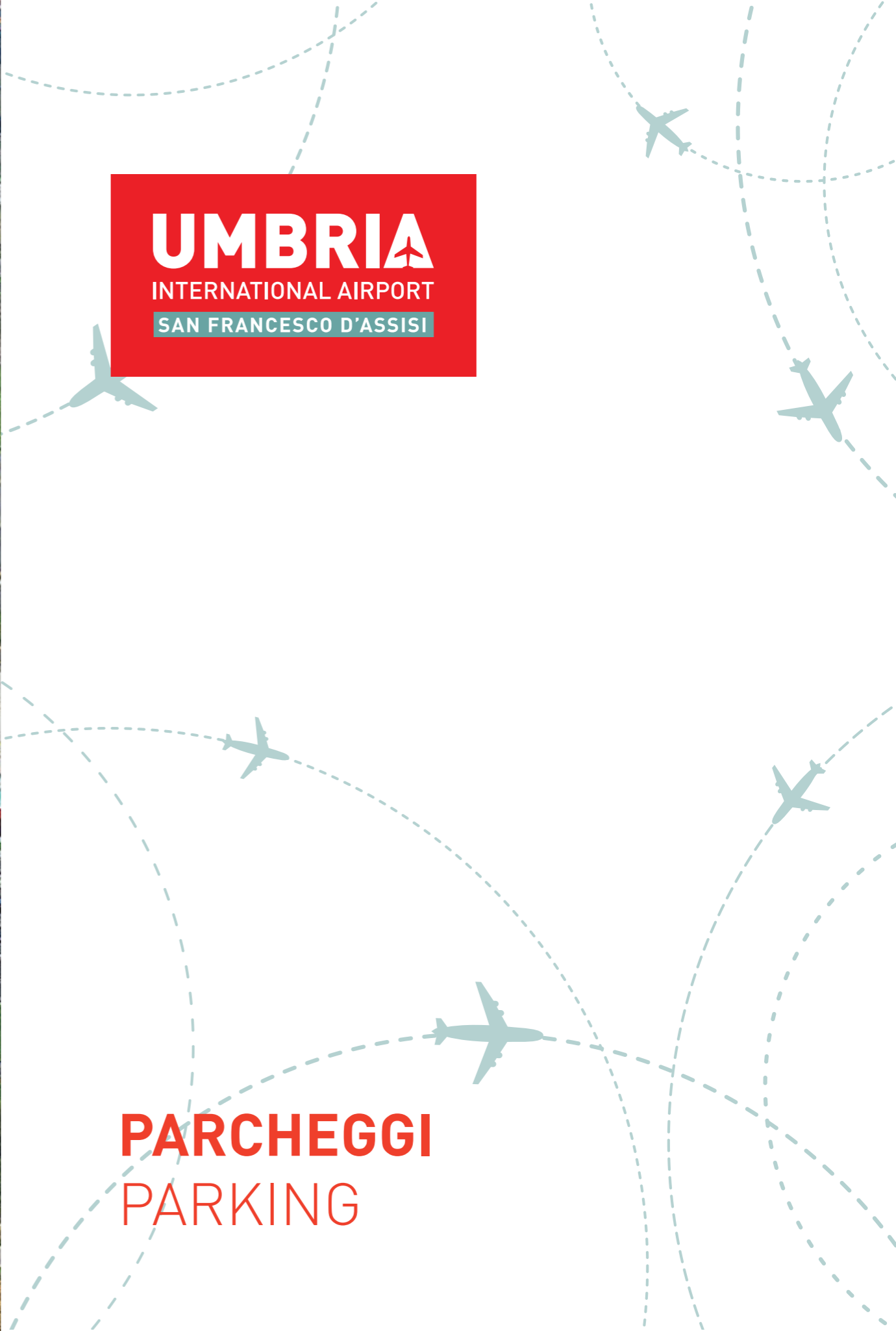
Taxi Bastia Umbra: +39 333 63 12 558 / +39 333 49 42 170





**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI

**PARCHEGGI**  
PARKING



L'aeroporto di Perugia dispone di due ampi parcheggi, da 400 posti auto totali, aperti tutti i giorni dalle 07:00 alle 23:00. All'interno dei parcheggi sono presenti 8 posti, situati davanti all'ingresso principale del terminal e collegati all'aerostazione attraverso percorsi tattili a pavimento, riservati ai passeggeri a ridotta mobilità.

Il pagamento può avvenire presso una delle 2 casse automatiche, situate 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 400 total parking lots, opened every day from 07.00 am to 11.00 pm. There are 8 parking lots inside the parking area, situated in front of the terminal main entrance and connected with it through tactile paving on the floor, reserved to reduced mobility passengers.

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



# MAPPA AEROPORTO

## AIRPORT MAP

Opening hours: 06:00 – 22:00



























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

- CASSE PARCHEGGI - PARKING PAY STATION
- BANCOMAT - ATM
- SALA CONFERENZE - CONFERENCE HALL
- BAR - CAFFÈ
- SHOPPING AREA
- LOUNGE
- TOILETTE
- UFFICI SASE
- UFFICI ENTI AEROPORTUALI
- PUNTO CONTATTO PRM  
PRM CONTACT POINT



Superficie totale / Total surface

5,000 sq. Mts

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|    | 6 Check-in desk<br>6 banchi check-in                                |    | First aid<br>Primo soccorso                                      |
|    | Ticketing desk<br>Biglietteria                                      |    | PRM services<br>Servizi passeggeri PRM                           |
|    | Info desk<br>Punto informazioni                                     |    | ATM<br>Bancomat  |
|    | Lost&Found desk<br>Bagagli smarriti                                 |    | SMOKING AREA<br>Area fumatori                                    |
|   | 3 Boarding gate<br>3 Gate d'imbarco                                 |    | 2 Bar  |
|  | Business lounge   |   | Paper&Tobacco<br>Edicola e tabacchi                              |
|  | Fast track  |  | Shopping gallery<br>Negozi                                       |
|  | Free Wi-fi<br>Wi-fi gratuita  |  | 5 Car rentals<br>5 Autonoleggi                                   |
|  | Free press<br>Riviste gratuite                                      |  | Bike point<br>Punto bici   |
|  | Phone charging<br>Postazioni ricarica<br>smartphone                 |  | +400 Parking spaces<br>Oltre 400 posti auto                      |
|  | Deposito bagagli: non disponibile<br>Luggage storage: not available |  | Vending machines<br>Distributori automatici                      |
|   |   |  | Carrelli Portabagagli: Gratuiti<br>Baggage Carts: Free Of Charge |
|   |   |  | Nursery: non disponibile<br>Nursery: not available               |

**SERVIZI**  
**AIRPORT SERVICES**



# NUMERI UTILI USEFUL NUMBERS

## **SASE / Handling Agent:**

Uffici / Office	075 592141
Amministrazione/ Administration	075 5921433
Biglietteria / Ticket office	075 5921400
Fax	075 6929562

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

Direzione Aeroportuale Regioni Centro	071 9156083
E.N.A.C. Perugia	075 6920169 075 6920494

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

ENAV Perugia	075 5920315
--------------	-------------

POLIZIA / Border Police	075 5921517
DOGANA / Customs	075 5921420
GUARDIA DI FINANZA / Financial Police	075 5921425

DELTA AEROTAXI	075 5929058
----------------	-------------

## **Autonoleggi / Rent a car:**

AVIS	075 6929346
HERTZ	075 5002439
EUROPECAR	075 6920615
AUTOEUROPA	800 344 440

## **Trasporti / Transport:**

SULGA / Terminal Bus	075 5009641
APM / Bus	800 512 141
RADIOTAXI Perugia	075 5004888
RADIOTAXI Assisi	075 813100
TAXI Bastia Umbra	075 8011047

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

**SEZIONE 2 / PART. 2**







---

**INDICATORI  
DI QUALITÀ  
QUALITY  
INDICATORS**

---

# GLI INDICATORI DI QUALITA'

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Numero Indicatore. Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Risultato 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Quality factor</b>	<b>Number Indicator. Indicator</b>	<b>Unit of measurement</b>	<b>Target 2022</b>	<b>Achievement 2022</b>	<b>Target 2023</b>
<b>Sicurezza del viaggio</b>	1. Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	90%	93,7%	94%
<b>Journey Security</b>	1. Overall perception of passenger and hand-luggage security screening	satisfied passengers (%)	90%	93,7%	94%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90%	98,2%	95%
<b>Personal safety and security</b>	2. Overall preception of personal safety and security	satisfied passengers (%)	90%	98,2%	95%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	3. Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	80%	57,4%	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	12'	5'	9'
	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	19'	8'	16'
	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'	3'
	8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	90%	93,1%	92%
<b>Reliability and punctuality</b>	3. Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	80%	57,4%	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	12'	5'	9'

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Numero Indicatore. Indicatore</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Obiettivo 2022</i>	<i>Risultato 2022</i>	<i>Obiettivo 2023</i>
<i>Quality factor</i>	<i>Number Indicator. Indicator</i>	<i>Unit of measurement</i>	<i>Target 2022</i>	<i>Achievement 2022</i>	<i>Target 2023</i>
<b>Reliability and punctuality</b>	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	19'	8'	16'
	7. Onboard waiting time for the first disembarking passenger	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	3'	2'	3'
	8. Overall perception of airport services reliability and punctuality	Satisfied passengers (%)	90%	93,1%	92%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	90%	80%	93%
	10. Percezione del livello di pulizia in aerostazione		90%	82,7%	93%
<b>Airport cleanliness</b>	9. Perception of toilet tidiness and services	Satisfied passengers (%)	90%	80%	93%
	10. Perception of terminal tidiness		90%	82,7%	93%
<b>Comfort della permanenza in aeroporto</b>	11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	90%	97,2%	95%
	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		90%	94%	94%



	14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione		90%	90,2%	91%
<b>Overall airport comfort</b>	11. Perception of luggage trolley availability	Satisfied passengers (%)	90%	97,2%	95%
	12. Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency		ND	ND	ND
	13. Perception of air conditioning / heating efficiency		90%	94%	94%
	14. Perception of the overall terminal comfort		90%	90,2%	91%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	90%	92,5%	93%
	16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti		90%	95,3%	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	90%	95%	95%
<b>Fattore di qualità</b>	<b>Numero Indicatore. Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Risultato 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Quality factor</b>	<b>Number Indicator. Indicator</b>	<b>Unit of measurement</b>	<b>Target 2022</b>	<b>Achievement 2022</b>	<b>Target 2023</b>
<b>Servizi aggiuntivi</b>	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%	91,8%	90%
	21. Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti		90%	91,8%	90%
	22. Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti		90%	95,9%	95%
<b>Additional service</b>	15. Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	Satisfied passengers (%)	90%	92,5%	93%
	16. Perception of recharge points for mobile devices in public areas		90%	95,3%	95%



	17. Bar opening times convenience	% of departing and arriving flights compatible with the opening times of bar	90%	95%	95%
	18. Perception on the adequacy of smoking areas, where available	Satisfied passengers (%)	ND	ND	ND
	19. Perception on the dispenser of free drinking water, where available		ND	ND	ND
	20. Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'		90%	91,8%	90%
	21. Perception of availability / quality / prices of bars/ restaurants		90%	91,8%	90%
	22. Perception of availability drinks / snacks vending machines (where available)		90%	95,9%	95%
<b>Informazione alla clientela</b>	23. Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	90%	94,7%	95%
	24. Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi		90%	90,1%	92%
	25. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna		90%	94,2%	94%
	26. Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)		90%	93%	93%

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Numero Indicatore. Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Risultato 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Quality factor</b>	<b>Number Indicator. Indicator</b>	<b>Unit of measurement</b>	<b>Target 2022</b>	<b>Achievement 2022</b>	<b>Target 2023</b>
<b>Informazione alla clientela</b>	27. Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	90%	95,8%	95%
<b>Information to customers</b>	23. User-friendly and updated website	Satisfied passengers (%)	90%	94,7%	95%
	24. Perception of airport information points effectiveness		90%	90,1%	92%



	25. Perception of the internal sign-posting readability and effectiveness		90%	94,2%	94%
	26. Perception of (infopoint, security) staff skills		90%	93%	93%
	27. Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc.) effectiveness and accessibility		90%	95,8%	95%
<b>Servizi sportello/varco</b>	28. Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	90%	93,3%	92%
	29. Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'	6'	9'
	30. Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	90%	92,4%	92%
	31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'	4'	9'
	32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% passeggeri soddisfatti	90%	87,2%	90%
<b>Desk and security / passport checks services</b>	28. Perception of ticket counter services	Satisfied passengers (%)	90%	93,3%	92%
	29. Check-in waiting times	Waiting time in 90% of cases	10'	6'	9'
	30. Perception on queuing time at check-in	Satisfied passengers (%)	90%	92,4%	92%
	31. Waiting times at the security checks	Waiting time in 90% of cases	10'	4'	9'
	32. Perception on queuing time at passport control	Satisfied passengers (%)	90%	87,2%	90%
<b>Integrazione modale</b>	33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	90%	96,9%	95%
	34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto		80%	95,2%	92%
<b>City-Airport connection efficiency</b>	33. Perception of the external sign-posting readability and effectiveness	Satisfied passengers (%)	90%	96,9%	95%
	34. Perception of the city centre – airport surface links		80%	95,2%	92%



# PRM

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Numero Indicatore. Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Risultato 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Quality factor</b>	<b>Number Indicator. Indicator</b>	<b>Unit of measurement</b>	<b>Target 2022</b>	<b>Achievement 2022</b>	<b>T a r g e t 2023</b>
<b>Efficienza dei servizi assistenza</b>	1. Per PRM in partenza prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'	3'	8'
	2. Per PRM in partenza non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		10'	4'	12'
	3. Per PRM in arrivo prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		10'	5'	8'
	4. Per PRM in arrivo non prenotati: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza		15'	8'	10'
<b>Assistance services</b>	1. Booked departing PRMs: waiting times for assistance	Maximum waiting time in 90% of cases	10'	3'	8'
	2. Non-booked departing PRMs: waiting times for assistance		10'	4'	12'
	3. Booked arriving PRMs: waiting times for assistance		10'	5'	8'
	4. Non-booked arriving PRMs: waiting times for assistance		15'	8'	10'
<b>Safety</b>	5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	90%	96,1%	94%
	6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale		90%	95,6%	94%
<b>Safety</b>	5. Perception of the PRM handling equipment efficiency	Satisfied PRM passengers (%)	90%	96,1%	94%
	6. Perception on staff skills and capacities		90%	95,6%	94%
<b>Informazioni in aeroporto</b>	7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili	90%	92%	92%
	8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni / istruzioni, relative ai servizi	90%	92%	92%



	9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazione e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	90%	96,1%	95%
<b>Airport information</b>	7. Accessibility: availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	Essential information accessible to PRM on total essential information (%)	90%	92%	92%
	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 (%)	90%	92%	92%
	9. Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	Satisfied PRM passengers (%)	90%	96,1%	95%

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Numero Indicatore. Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Risultato 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Quality factor</b>	<b>Number Indicator. Indicator</b>	<b>Unit of measurement</b>	<b>Target 2022</b>	<b>Achievement 2022</b>	<b>Target 2023</b>
<b>Comunicazione con i passeggeri</b>	10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	90%	100%	95%
	11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0	0	0
<b>Information to passengers</b>	10. Timely answers on total information requests	Timely answers on total information requests (%)	90%	100%	95%
	11. Complaints on total PRM traffic	Complaints (% on total PRM traffic)	0	0	0
<b>Comfort in aeroporto</b>	12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	90%	95,2%	95%
	13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.		90%	92,6%	91%
	14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM		90%	91,7%	92%
<b>Airport comfort</b>	12. Perception of PRM assistance effectiveness	Satisfied PRM passengers (%)	90%	95,2%	95%





	13. Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc.		90%	92,6%	91%
	14. Perception of the dedicated areas		90%	91,7%	92%
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	90%	95,4%	93%
	16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM		90%	95,6%	93%
<b>Staff behaviour and attitude</b>	15. Perception of PRM staff kindness	Satisfied PRM passengers (%)	90%	95,4%	93%
	16. Perception of PRM staff skills		90%	95,6%	93%



**SEZIONE 3 / PART. 3**





SUGGERIMENTI  
E RECLAMI  
SUGGERITIONS  
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 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](mailto:marketing@airport.umbria.it)

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:

**CONSIGLI, SUGGERIMENTI E RECLAMI**  
*COMMENTS, SUGGESTIONS AND CLAIMS*

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

**UMBRIA**  
INTERNATIONAL AIRPORT  
SAN FRANCESCO D'ASSISI



**Commenti, suggerimenti e reclami**  
*Comments, suggestions and claims*

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

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

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

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

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

Nome/*Name* \_\_\_\_\_  
Cognome/*Surname* \_\_\_\_\_  
Indirizzo/*Address* \_\_\_\_\_  
Città/*City* \_\_\_\_\_  
Telefono/*Telephone* \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_  
Nazionalità/*Nationality* \_\_\_\_\_  
Professione/*Profession* \_\_\_\_\_

In viaggio per  lavoro / *business*      Data/*Date*  
 turismo / *tourism*      Firma/*Signature*  
 altro / *other*

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*