



Carta dei
Servizi
2011

Service
Charter



“In ricordo di Marilena”



Sommario / Summary

- 4-5 **Carta dei Servizi / Service Charter**
- 6-7 **La Società / The Company**
- 8-9 **Una crescita costante / A continuous growth**
- 10-11 **Suggerimenti / Suggestions for a pleasant trip**
- 12-13 **Informativa per i passeggeri / New UE security rules at Airports**
- 16-17 **Passeggeri a ridotta mobilità / Reduced mobility people**
- 22-23 **La certezza della qualità / The certainty of quality**
- 24-25 **Gli indicatori di qualità / Quality factors**
- 30-31 **Parcheggi / Car parking**
- 32-33 **Congressi in Aeroporto / Conferences in Airport**
- 34-35 **Al servizio dei clienti / Customer service**
- 36-37 **Aeroporto Internazionale d'Abruzzo / Abruzzo International Airport**
- 38-39 **Master Plan attualmente vigente / Master Plan in force**
- 42-43 **Raggiungere l'Aeroporto / Reaching the Airport**
- 45-46 **I vostri suggerimenti / Knowing your opinion**

Service Charter

The service charter for public transport, introduced in Italian legislation by a decree issued by the Prime Minister on 30th December 1998, has originated from the need to reinforce citizen's freedom to circulate, as established in the Constitution and in the Maastricht Treaty. The passenger, thanks to this document, can become acquainted of the airport structural characteristics and of the typology and quality of the available services.

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 ;
- 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;
- Integration of transport services – effectiveness of town – airport connections;

Carta dei Servizi

Annualmente ogni gestore aeroportuale redige la “carta dei servizi” in base a quanto disposto dal DPCM del 30 dicembre 1998, 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.

Obbiettivi Principali:

- migliorare la qualità dei servizi forniti;
- migliorare il rapporto tra utente e fornitore di servizi;

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 AVIAZIONE CIVILE” (ENAC) ai gestori aeroportuali:

- Sicurezza del viaggio;
- 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;
- Integrazione modale – efficacia collegamenti città aeroporto;

The Company

Saga is the Abruzzo Airport Management Company since 1981. The Ministry of Transport has granted the concession to manage the Airport. The total Airport Management Concession (for the whole Airport and for 30 years) is going to be granted following the provisions of law 135/97 and DM 521/97. SAGA's main shareholders are public institutions (Abruzzo Region, Chambers of Commerce of Pescara, Chieti, Teramo and L'Aquila) which represent about the 85% of the shares while the remaining 15% are owned by private investors. The Abruzzo Region with its 41,30% is the main shareholder.

La Società

La Saga è la società che gestisce l'aeroporto d'Abruzzo, è società per azioni dal 1981. Il Ministero dei Trasporti le ha affidato la gestione dello scalo aereo. La concessione totale è in corso di perfezionamento, a seguito degli adempimenti previsti dalla legge 135/97 e DM 521/97. L'azionariato societario, regolamentato dal diritto privato, è composto per l'85% da Enti Pubblici (Regione Abruzzo, Camere di Commercio di Pescara, Chieti, Teramo e l'Aquila) e per il 15% da soci privati. La Regione Abruzzo con il 41,30% rappresenta il socio di maggioranza relativa.

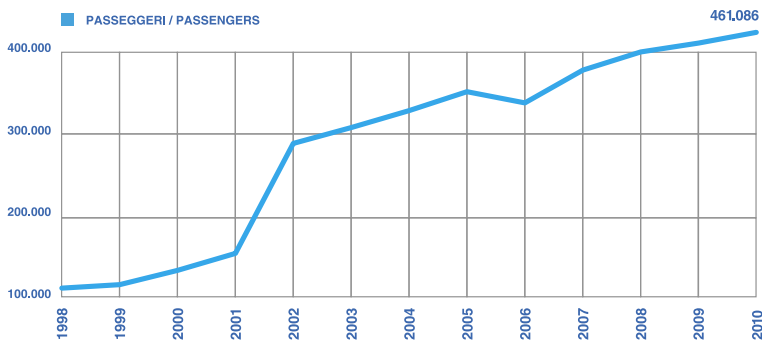
A continuous growth

At present time Abruzzo Airport has high standards facilities: the new terminal with its nice and comfortable furnitures, the large car parking and the brand new Passenger information system.

The Airport management commitment is to continue the growth in passenger and cargo traffic making the airport a mean for the economic benefit and development of the region. SAGA will focus on a steady increase of the airport traffic that has already shown a strong potential given the results of the years 2001/2010 with the overall passengers traffic growing from 114.000 passengers per year to 461.086.

In order to face the arising need of mobility, SAGA has prepared the new Airport development plan (Master Plan) which contains major investments to improve the airport's safety, security, capacity and quality standards.

Abruzzo International Airport was also certified by the Italian Civil Aviation (ENAC) as compliant with the organisation and safety standards. From January 2009 SAGA was also certified by Italian Civil Aviation as compliant with Handling services.



Una crescita costante

Oggi la regione può contare su un aeroporto sempre più pronto a rispondere alle esigenze degli utenti, con strutture di prim'ordine, come la nuova aerostazione passeggeri, il confortevole e piacevole arredamento, l'ampio parcheggio auto interno all'aeroporto, il sistema di informativa voli per il pubblico.

L'obiettivo di Saga è di continuare ad incrementare il traffico passeggeri e merci cercando di rappresentare sempre meglio uno strumento al servizio di uno sviluppo equilibrato dell'economia regionale. L'obiettivo è quindi di migliorare i risultati già positivi ottenuti negli anni 2001/2010 relativamente al traffico aereo, che ha fatto registrare un forte incremento passando da 114.000 a 461.086 passeggeri annui.

Per poter far fronte al crescente bisogno di mobilità SAGA ha predisposto un piano di sviluppo dell'Aeroporto (Master Plan) che prevede la realizzazione di importanti interventi necessari ad incrementare sicurezza e capacità di traffico.

L'Aeroporto d'Abruzzo ha anche ottenuto nel mese di maggio 2005 la Certificazione ENAC (Ente nazionale Aviazione Civile) per l'organizzazione e le infrastrutture.

Dal gennaio 2009, inoltre, è stata conseguita la Certificazione ENAC per i servizi aeroportuali di assistenza a terra.

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). **Remember: except for European driving licenses, as Italian license may not be accepted abroad.**

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.

Luggage: The maximum amount of luggage weight a passenger may transport is specified on the ticket.

We suggest to put your name, surname and destination address on a visible tag attached externally on each piece of luggage. To avoid someone introducing a foreign object into your luggage without your permission, make sure to:

- Prepare all your suitcases personally;
- Never leave you luggage unattended.

For security purposes, it is forbidden to carry on board: firearms, ammunition and explosives, fireworks, flares, compressed gas (inflammable and non inflammable) inflammable substances, infective and poisonous substances, radioactive, oxidizing, magnetizing substances or alarm devices.

Hand luggage: you are allowed to carry on board one piece of hand luggage, of 5 kilos maximum weight and 115 centimetres of size (length, width and depth). Near the check-in desks you can find a cut out in the shape of the maximum size allowable for sample.

We suggest to put your name, surname and destination address on a visible tag attached eternally on each piece of luggage.

You are also forbidden to carry on board objects which could be used as a potential weapon (scissors, pen knives, nailfiles, etc.)

The following items are not considered hand luggage:

- Ladies handbag;
- Camera;
- Umbrella or walking stick;
- Overcoat or shawl;
- Crutches or folding wheelchair;
- Portable crib and newborn baby food;
- Books or newspapers;
- Items bought at the airport's shops;

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 scaduto o che il passaporto si valido e debitamente bollato (operazione da effettuare ogni anno). **Attenzione: la patente di guida non è un documento valido.**

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 compresi (infiammabili e non), sostanze infiammabili, infettive e velenose, sostanze corrosive, radioattive, ossidanti, magnetizzanti e congegni di allarme.

Bagaglio a mano: è consentito portare a bordo un unico bagaglio a mano il cui peso non deve superare i 5 Kg. e la somma delle dimensioni (larghezza, altezza e lunghezza) deve essere massimo di 115 cm. A tale scopo si consiglia di utilizzare le “ sagome del bagaglio a mano” chi si trovano 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 security 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 whatever 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.

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 screeners 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.

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 affinché siano esaminati;
- presentare agli addetti ai controlli di sicurezza tutti i liquidi trasportati come bagaglio a mano affinché 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.

Reduced mobility passengers

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 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.

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.

Passeggeri a ridotta Mobilità

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
- punto accoglienza, (ossia chiamata citofonica vicino al varco security e vicino alle porte di ingresso lato aerostazione adiacente al bar).

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 8 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 ENAC.

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-02, July 8th 2008

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.

Come si gestisce l'assistenza al P.R.M. in partenza, coincidenza, transito, arrivo?

I P.R.M. vanno assistiti in tutte le fasi di scalo come l'accettazione, l'imbarco o lo sbarco, la coincidenza, l'arrivo e nel disbrigo delle formalità del ritiro bagagli; negli aeroporti situati sul territorio della Comunità Europea le seguenti operazioni sono svolte dal gestore aeroportuale:

Fattore di qualità P.R.M.	Obiettivo 2011
P.R.M. Quality factor	Target 2011
Passeggeri in partenza non prenotati tempo di attesa per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto una volta notificata la propria presenza.	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20'.
For non pre-booked departing customers. Upon arrival at the airport, once they have made themselves known.	80% of passengers should not wait longer than 20'.
Efficienza dei servizi di assistenza Numero di passeggeri (con assistenza prenotata) che raggiungono l'aeromobile in tempo per il pre-imbarco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza.	100%
Subject to pre-notification, 100% of departing customers who are at the designed point within the stipulated time should reach their aircraft in time to enable timely pre-boarding and departure.	100%
Passeggeri in arrivo prenotati Indicatore: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero.	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10'. 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20'. 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 30'.
For pre-booked arriving customers. Assistance should be available at the aircraft side or at gate for.	80% of passengers should not wait longer than 10'. 90% of passengers should not wait longer than 20'. 100% of passengers should not wait longer than 30'.
Passeggeri in arrivo non prenotati Indicatore: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero.	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20'.
For non pre-booked Arriving Customers Assistance should be available at the aircraft side for.	80% of passengers should not wait longer than 10'.

- Partenza: dall'accettazione fino all'imbarco sul volo e affidamento all'equipaggio.
- Coincidenza: dalla presa in carico dal personale di volo fino all'imbarco sul volo successivo, o all'affidamento al personale di altro vettore.
- Coincidenza: dalla presa in carico dal personale di volo fino all'imbarco sul volo successivo, o all'affidamento al personale di altro vettore.
- Arrivo: dallo sbarco fino al ritiro del bagaglio ed espletamento delle formalità doganali.

Riferimenti:

Norme IATA (International Air Transport Association)

Regolamento Europeo 1107/2006 del 5 luglio 2006.

Circolare ENAC Gen-02, 8 luglio 2008.

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 9001:2008. 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:

- maintenance, 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 9001:2008, 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).

Gli indicatori di Qualità / Quality factors

Fattore di qualità	Indicatore
Quality factor	Indicator
1. Sicurezza del Viaggio	1. Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza
1. Security	1. Customers baggage security control perception
2. Sicurezza personale e patrimoniale	2. Numero di eventi (furti e danni) alle auto nei parcheggi a pagamento segnalati dal gestore
2. Personal and patrimonial security	2. Number of events (theft and damage) to cars on payment parking spaces pointed out by parking administrator
3. Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3. Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale 4. Ritardi complessivi 5. Bagagli disguidati complessivi 6. Tempo di riconsegna bagagli 7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero 8. Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto
3. Regularity of service	3. Delayed flights due to SAGA 4. Overall delays 5. Overall baggage left 6. First and last baggage claim 7. First passenger disembarked 8. Passengers' perception of service regularity
4. Pulizia e condizioni igieniche	9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes 10. Percezione del livello di pulizia dell'aerostazione
4. Cleanliness and hygiene	9. Perception of toilets cleanliness 10. Perception of airport cleanliness
5. Comfort della permanenza in aeroporto	11. Percezione disponibilità di carrelli portabagagli 12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri 13. Percezione efficienza impianti di climatizzazione 14. Percezione complessiva livello di comfort

Unità di misura	Livello raggiunto 2010	Obiettivo 2011
Unit of measurement	Target 2010	Target 2011
% passeggeri soddisfatti	97%	97%
% satisfied passengers	97%	97%
N° eventi / MPA	0	0
Nr. of events	0	0
N° ritardi sul totale dei voli in partenza	3%	3%
N° ritardi complessivi sul totale dei voli in partenza	5%	5%
N° bagagli disguidati per 1000 pax partiti	0,04%	0,04%
Tempo di riconsegna del 1° e dell'ultimo bagaglio	8 min. / 18 min.	8 min. / 18 min.
Tempo di attesa dal B.O. nel 90% dei casi	2 min.	2 min.
% passeggeri soddisfatti	96%	96%
% on total departing flights	3%	3%
% on total departing flights	5%	5%
Nr. of left - behind 1000 passengers	0,04%	0,04%
Time of first and last baggage delivery	8 min. / 18 min.	8 min. / 18 min.
Waiting time 90% from B.O.	2 min.	2 min.
% satisfied passengers	96%	96%
% passeggeri soddisfatti	95%	95%
	97%	97%
% satisfied passengers	95%	95%
	97%	97%
% passeggeri soddisfatti	98%	98%
	Non Applicabile	Non Applicabile
	96%	96%
	97%	97%

Fattore di qualità	Indicatore
Quality factor	Indicator
5. Airport comfort	11. Perception of luggage trolleys availability 12. Efficiency of transfer system (elevators, tapis roulants, escalators) 13. Perception of air conditioning efficiency 14. Perception of overall airport comfort
6. Servizi aggiuntivi	Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi di: 15. Negozi / Edicole 16. Bar / Ristoranti
6. Additional service	Perception of availability, quality and prices of: 15. Shops / new stand 16. Bar / Restaurant
7. Servizi per passeggeri a ridotta mobilità	17. Disponibilità di percorsi facilitati
	18. Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali
	19. Disponibilità di personale dedicato su richiesta
	20. Disponibilità di spazi dedicati ai P.R.M.
	21. Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio
	22. Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal
	23. Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

Unità di misura	Livello raggiunto 2010	Obiettivo 2011	Note
Unit of measurement	Target 2010	Target 2011	Note
% satisfied passengers	98% Not Available 96% 97%	98% Not Available 96% 97%	
% passeggeri soddisfatti	96% 93%	96% 93%	
% satisfied passengers	96% 93%	96% 93%	
Si / No	Si	Si	Non vi sono barriere architettoniche. Vi sono cammini preferenziali durante l'imbarco. I P.R.M. accedono tramite un varco visivamente segnalato. A richiesta vi è l'ausilio del personale dedicato.
Si / No	Si	Si	Possibile accedere autonomamente a tutti i servizi aeroportuali in quanto sono stati costruiti in modo da poter far accedere anche i P.R.M.
Si / No	Si	Si	È possibile avere a richiesta personale aeroportuale contattabile al Punto Amico
Si / No	Si	Si	È disponibile un Punto Amico posizionato nell'atrio. Vi è ubicato un telefono con tutti i numeri dell'aeroporto.
Si / No	Si	Si	È disponibile all'ingresso del parcheggio il citofono per comunicare direttamente con gli addetti al parcheggio.
Si / No	Si	Si	È disponibile all'ingresso del parcheggio il citofono per comunicare direttamente con gli addetti al parcheggio.
Si / No	No	No	

Fattore di qualità	Indicatore
Quality factor	Indicator
7. Service for disabled persons	17. Availability of priority paths 18. Accessibility to all airport facilities 19. Availability of dedicated staff upon request 20. Availability of dedicated areas to P.R.M. 21. Availability of parking telephone facility 22. Availability of terminal telephone facility 23. Availability of information and communications
8. Servizi di informazione al pubblico	24. Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni 25. Presenza di numero verde / sito internet
8. Customers' information	24. Overall perception of information 25. Web site
9. Aspetti relazionali e comportamentali	26. Percezione sulla cortesia del personale 27. Percezione sulla professionalità del personale
9. Behavioural and relational aspects of airport staff	26. Perception of staff attitude 27. Perception of staff skills
10. Servizi di sportello e di varco	28. Attesa in coda al check-in 29. Percezione attesa in coda al check-in 30. Tempo di attesa al controllo dei bagagli a mano 31. Percezione attesa in coda al controllo passaporti
10. Desk filter service	28. Waiting time at check-in queue 29. Perception of waiting time at check-in queue 30. Waiting time at baggage check 31. Perception of waiting af passport control
11. Integrazione modale (efficacia collegamenti città / aeroporto)	32. Percezione disponibilità, puntualità, qualità e prezzo collegamenti città / aeroporto 33. Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace
11. City / Airport connections	32. Perception of availability, punctuality quality and prices city / airport connections 33. Perception of availability and efficiency of road signs

Unità di misura		Livello raggiunto 2010	Obiettivo 2011	Note
Unit of measurement		Target 2010	Target 2011	Note
	Yes/No	Yes Yes Yes Yes Yes Yes No	Yes Yes Yes Yes Yes Yes No	
	% passeggeri soddisfatti Si/No	96% Si	96% Si	www.abruzzoairport.com
	% satisfied passengers Yes/No	96% Yes	96% Yes	www.abruzzoairport.com
	% passeggeri soddisfatti % passeggeri soddisfatti	95% 96%	95% 96%	
	% satisfied passengers % satisfied passengers	95% 96%	95% 96%	
	tempo nel 90% dei casi % passeggeri soddisfatti % passeggeri soddisfatti % passeggeri soddisfatti	8 min. 95% 95% 95%	8 min. 95% 95% 95%	
	Min. int 90% of cases % satisfied passengers % satisfied passengers % satisfied passengers	8 min. 95% 95% 95%	8 min. 95% 95% 95%	
	% passeggeri soddisfatti % passeggeri soddisfatti	95% 95%	95% 95%	
	% satisfied passengers % satisfied passengers	95% 95%	95% 95%	

Car parking

Abruzzo International Airport provides a parking lot with more than 500 parking stands. The parking is open 24/24 h.

Prepaid tickets and cards are available, on request, for frequent flyers. They must be purchased upon arrival at the airport at our ticket office.

The one year subscription parking card allows unlimited access and parking at a cost of just 990,00 eur + VAT. For those who wish a seamless, queue less and hassle free access/exit from the parking we offer our special Telepass which allows unlimited access for 1 year enabling the use of dedicated access/exit lanes.

**For any further information please call us or e-mail:
parking@abruzzo-airport.it**

Parcheggi

L'Aeroporto Internazionale d'Abruzzo offre ai passeggeri un ampio parcheggio non coperto di oltre 500 posti auto, aperto 24 ore su 24, ubicato in prossimità del terminal arrivi e partenze, dove è possibile lasciare la propria autovettura per soste brevi o prolungate a tariffe molto vantaggiose.

È necessario saldare il parcheggio prima di ritirare l'autovettura alle casse automatiche con contanti, bancomat e carte di credito, ubicate sia all'interno che all'esterno dell'aerostazione.

Presso la biglietteria è possibile effettuare il pagamento anticipato del biglietto del parcheggio usufruendo di particolari sconti per soste a partire da un giorno. Sono inoltre disponibili pratiche tessere in abbonamento che danno diritto ad un accesso illimitato a tariffe vantaggiose. In più segnaliamo la possibilità di disporre di un comodo telepass che consente ingressi ed uscite illimitate per 1 anno, attraverso 2 corsie dedicate al costo di euro 990,00+iva.

Per qualsiasi ulteriore informazione contattate il nostro Call Center o scriveteci su: parking@abruzzo-airport.it

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) 085.4324.294 - fax: (+39) 085.4324.207

E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

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

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.: 085.4324.294 - fax: 085.4324.207

E-mail: congressi@abruzzo-airport.it

NOTA: l'aeroporto è aperto dalle 06.00 alle 24.00. Solo per attività di approdo e decollo è aperto 24/24h.

Al servizio dei clienti / Customer service

SERVIZI / SERVICE & RETAILS

Ristorante Concorde / Self Service Piper

Ristorante à la Carte: (+39) 085 4310266

Bar D'Angelo

Bar: (+39) 085 4315187

Aviomag - Global Aviation - www.aviomag.it - info@aviomag.it

Scuola di volo, avio shop, noleggio velivoli, aerotaxi ed elitaxi,
consulenza aeronautica: tel (+39) 085 2014923 fax (+39) 085 7992201

HousearoundItaly - www.housearoundItaly.com

Agenzia immobiliare: (+39) 085 4308318

Pingue - www.pingue.it

Vini e Prodotti tipici: (+39) 085 52281

Banca CARIFE - www.bancacarife.it (+39) 085 4310942

Edicola (+39) 085 4310259

FlyOnAir - www.flyonair.it

dall'Italia: 895.895.0822(da rete fissa) / 899 199 022 (da rete mobile)

dall'estero: (+39) 085 4322238

BIGLIETTERIA / TICKET DESK - www.abruzzoairport.com

Apertura stagione invernale / Opening hours winter season: 05.00 - 18.00

Apertura stagione estiva / Opening hours summer season: 05.00 - 20.00

Call Center Aeroporto: 895 898 9512 - 899 130 310*

* 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

Air One - www.flyairone.it - Call Center: 199 20 70 80

Air Transat - biglietteria@abruzzoairport.com - Call Center: 800 873 223

Belle Air - www.belleair.it - Call Center: (+39) 02 6101448

Ryanair - www.ryanair.com - Call Center: 899 678 910

AUTONOLEGGI / CAR RENTALS

Avis: (+39) 085 54116 / (+39) 33927 34446 / (+39) 338 2058472

Europcar: (+39) 085 4211022 / (+39) 085 52120

Hertz: (+39) 085 4315769 / (+39) 337 666 545

Maggiore: (+39) 085 38 91 67

Sixt: (+39) 085 4313690 / (+39) 335 5330818

Auto Europa: (+39) 0872 711664 / (+39) 348 7831288

Budget Targarent: call center: 800.98.0100 - www.targarent.it

NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

Enac: (+39) 085 4311962

Dogana / Customs: (+39) 085 4324234

Polizia di Stato / State Police: (+39) 085 4324240

Vigili del Fuoco / Firemen: (+39) 085 4312314

Pronto Soccorso / First Aid: (+39) 085 4324216

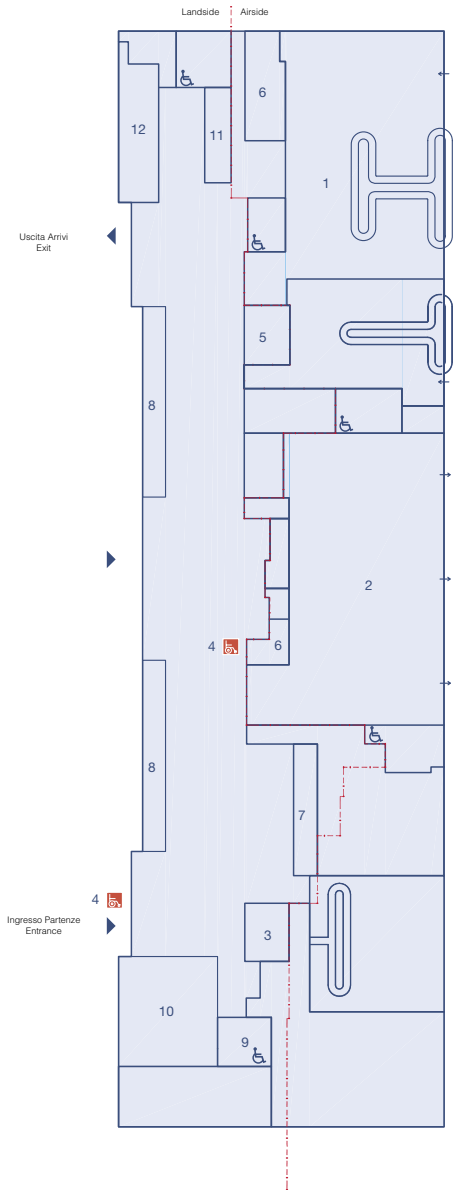
Guardia di Finanza / Financial Police: (+39) 085 4324227

Taxi: (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155

Aeroporto d'Abruzzo / Abruzzo Airport

piano terra / ground floor

- 1 - Voli in arrivo / Arrivals
- 2 - Voli in partenza / Departures
- 3 - Biglietteria / Ticket desk
- 4 - Punto amico / Friendly point
- 5 - Dogana / Customs
- 6 - Polizia / Police
- 7 - Check-in
- 8 - Negozi / Shops
- 9 - Edicola / Newsagent
- 10 - Bar
- 11 - Autonoleggio / Car Rental
- 12 - Bagagli / Baggage



Master Plan in force

The project with major surfaces has focused to:

- Optimize and increase all operations activities (from 3 to 5 boarding gates, more spaces for extra-schengen gates, international arrivals extension).
- Customs and Police offices redistribution.
- More commercial and shopping areas (duty free and coffee shops).
- Operation flow (new cordon sanitaire)

Master Plan attualmente vigente

Le variazioni previste nel presente Piano comportano aumenti delle superfici e mirano essenzialmente a:

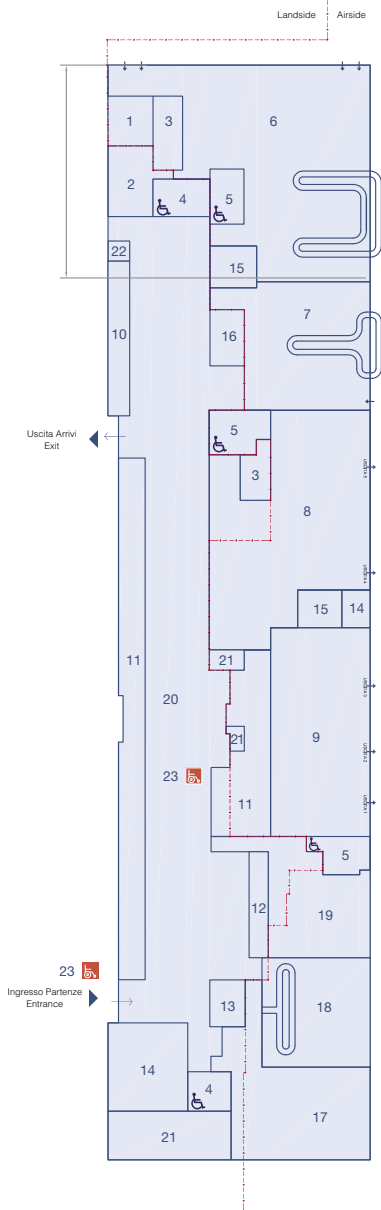
- Ottimizzare e potenziare gli spazi dedicati alle funzioni operative (i gates di imbarco passano da 3 a 5, maggiori superfici riservate alle aree extra-Schengen, ampliamento della sala arrivi internazionali).
- Ridistribuire le zone riservate agli Enti di Stato.
- Aumentare gli spazi riservati alle attività commerciali (presenza di duty free nelle aree sterili e punti di ristoro).
- Interventi sui flussi operativi (realizzazione di un canale sanitario).

Master Plan / Abruzzo Airport

piano terra / ground floor

- 1 – USMAF / Department of Health
- 2 – Banca / Bank
- 3 – Polizia / Police
- 4 – Servizi land side / Restrooms
- 5 – Servizi air side / Restrooms
- 6 – Arrivi Internazionali-Extra Schengen / International-Extra Schengen Arrivals
- 7 – Arrivi Nazionali-Schengen / Domestic-Schengen Arrivals
- 8 - Partenze Internazionali-Extra Schengen / International-Extra Schengen Departures
- 9 - Partenze Nazionali-Schengen / Domestic-Schengen Departures
- 10 – Autonoleggi / Rental Cars
- 11 – Negozi / shops
- 12 – Check-in
- 13 – Biglietteria / Ticket desk
- 14 – Bar
- 15 – Dogana / Customs
- 16 – Pronto soccorso / First aid
- 17 – Operativo / Operations
- 18 – Bagagli / Baggages
- 19 – Uffici / Offices
- 20 – Atrio / Concourse
- 21 – Impianti / Fitment
- 22 - Cappella / Chapel
- 23 - Punto amico / Friendly point

ampliamento terminal (35m)



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

From Pescara Centre to Pescara Airport: coach n. 38 departing every 15 minutes from Pescara Railway Station. Single trip: 1,00 eur.

From Pescara Airport terminal to Pescara Centre: coach n. 38 departing every 15 minutes from the terminal.

Tickets sold at the automatic machine in the terminal arrivals area.

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 35 155

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.

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

Da Pescara Centro all'aeroporto in Autobus: linea 38, partenza ogni 20 minuti dalla stazione centrale di Pescara. Tariffa 1,00 euro per passeggero

Dall'aeroporto al centro di Pescara: linea 38 partenza ogni 20 minuti dal terminal. Tariffa 1,00 euro per passeggero, biglietto acquistabile presso la cassa automatica in zona arrivi.

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

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.

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

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 10 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 10 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 dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 autorizzo l'archiviazione dei dati personali riportati nella presente scheda
According to law 196/2003 I authorize SAGA to archive the personal data provided in the present form

Firma / **Signature**

La ringraziamo / **Thank you**



Progetto grafico e impaginazione: **Lineando®**



Carta dei servizi
Aeroporto Internazionale d'Abruzzo
edizione 2011

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 a pagina 34 / see service charge to page 34

