CARTA DEI SERVIZI 2023

Service Charter

abruzzo airport

S.a.g.a. S.p.A

Societa' Abruzzese Gestione Aeroporto

@abruzzoairport

Via Tiburtina
Km. 229,100

www.abruzzoairport.com

Sommario
Summary

Sezione 1 / Part 1

pag. 3-4 Carta dei Servizi / Service Charter

pag. 4 La Societa'à / The Company

pag. 5 Il traffico aereo nel 2022 / 2022 air traffic

pag. 6-9 Consigli per il Viaggio / Travel Tips

pag. 10-16 Passeggeri a ridotta mobilita'à/ Reduced mobility passengers

pag. 17 La certezza della qualità / The certainty of quality

pag. 18 I diritti dei passeggeri / Rights of passeggers

pag. 19 Parcheggi / Car parking

pag. 20 Congressi in Aeroporto / Conferences in Airport

pag. 21-23 Al servizio dei clienti / Customer service

pag. 24-25 Mappa Abruzzo Airport / Abruzzo International Airport Map

pag. 26-28 Raggiungere l'Aeroporto / Reaching the Airport

pag. 29 Suggerimenti e reclami / Suggestions and complaints

Sezione 2 / Part 2

pag. 30-34 Gli indicatori di qualita' - Indicatori valorizzati PRM anno 2022

pag. 35-39 Quality factors - PRM Key indicators for the year 2022

Sezione 3 / Part 3

pag. 40 I vostri suggerimenti / Knowing your opinion

Sezione 1

Part 1

Carta dei Servizi

Obiettivo primario di SAGA è garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili, nonche' interpretare le esigenze manifestate dai propri stakeholder, riuscire a coglierne i bisogni impliciti ed organizzarsi per soddisfarli, pienamente e costantemente.
Guidata da questo obiettivo, SAGA adotta i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "best practices" internazionali di business per la responsabilita' sociale, uguaglianza, imparzialita' e non discriminazione, nonche' per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualita' dei servizi erogati.
SAGA è intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un sistema di gestione integrato per la Qualita', conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001.
La Carta dei Servizi di Abruzzo Airport è pubblicata sul sito web per comunicare ai passeggeri i livelli di qualita' dei servizi offerti nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità ed in Conformità allo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti.

Obiettivi Principali

- **migliorare la qualita'àdei servizi forniti;**
- **migliorare il rapporto tra utente e fornitore di servizi;**

Service Charter

SAGA's primary objective is to guarantee efficient and reliable services to passengers, as well as to interpret the needs expressed by its stakeholders, to be able to grasp their implicit needs and organise itself to satisfy them, fully and constantly.
Guided by this objective, SAGA adopts the principles, standards and solutions that constitute the international "best practices" of business for social responsibility, equality, impartiality and non- discrimination, as well as for the protection of health, safety, environment and for the management of the quality of services provided.
SAGA intends to consolidate its commitment to continuous performance improvement, and for this reason it applies an integrated management system for Quality, in compliance with the UNI EN ISO 9001 standard.
The Abruzzo Airport Service Charter is published on the website in order to communicate to passengers the quality levels of the services offered as part of its Quality Management System and in compliance with the general reference scheme provided by the Transport Sector Service Charter.

Service charter's primary objectives:

- **To improve the quality of the services;**
- **To improve the relationship between customers and service suppliers;**

Sezione 1

Part 1

Fattori qualita'

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

- **Sicurezza del viaggio;**
- **Sicurezza personale e patrimoniale;**
- **Regolarita'àdel Servizio**
- **Pulizia e condizioni igieniche;**
- **Comfort in aeroporto;**
- **Servizi aggiuntivi;**
- **Servizi per passeggeri a ridotta mobilita';**
- **Servizi di informazione al pubblico;**
- **Aspetti relazionali e comportamentali;**
- **Servizi sportello/varco;**

La Societa'

La Societa'à SAGA, acronimo di Societa' Abruzzese Gestione Aeroporto, è stata costituita nel 1981 con il compito di gestire l'Aeroporto d'Abruzzo.
L'azionariato sociale è composto per il 99,99 % da Enti pubblici.
La partecipazione della Regione Abruzzo al capitale sociale della Saga pressoche' totalitario, soltanto una quota simbolica detenuta dalla Societa'àLss consulting S.R.L.S. Il Ministero dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in data 14 giugno 2007 ha affidato alla società la concessione trentennale, secondo i termini indicati nella Convenzione stipulata con ENAC, per la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali.
Con un organico di circa 37 persone impiegate ed un indotto occupazionale totale stimabile in circa 300 addetti, rappresenta un'importante realtà nel tessuto economico regionale, oltre che un'opportunità di crescita e sviluppo del territorio. L'Aeroporto intanto e' impegnato in continui interventi di miglioramento delle infrastrutture per offrire sia ai vettori che ai passeggeri, una sempre più alta qualità del servizio.

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 to 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;**

The Company

SAGA, an acronym for the Abruzzo Airport Management Company, was commissioned in 1981 with the task of managing the Abruzzo airport. 99.99% of the shareholder structure is made up of public bodies.
The participation of the Abruzzo Region in the share capital of The saga is almost totalitarian, only a symbolic share is held by the company Lss consulting S.R.L.S.
The Ministry of Transport, in concert with the Ministry of Economy and Finance, on June 14, 2007 entrusted the company with a thirty - year concession, according to the terms indicated in the Convention stipulated with ENAC, for the planning, the development, the realization, the adjustment, management, maintenance and use of the systems and airport infrastructure.
With a workforce of about 37 people employed and a total induced employment estimated at about 300, it represents an important reality in the regional economic fabric, as well as an opportunity for growth and development of the territory. In the meantime, the airport is engaged in continuous infrastructure improvements to offer both carriers and passengers an increasingly high quality of service.

Il traffico aereo nel 2022

Sono stati 164,6 milioni i passeggeri transitati negli aeroporti italiani nel 2022, piu' del doppio del 2021, anno in cui, tra effetti della pandemia e restrizioni alla circolazione, i viaggiatori furono solo 80,7 milioni. Traffico aereo in ripresa dunque con volumi, per il sistema nazionale, pari all'85% di quelli del 2019. Nel corso del 2022, infatti, il gap rispetto ai 193 milioni di passeggeri pre-Covid si è progressivamente ridotto, passando dal -39% del primo trimestre al -12% del secondo, fino al record dei mesi estivi, -7%, seguito dal - 9% degli ultimi tre mesi dell'anno.
Il 2022 segna l'anno record per i passeggeri di Abruzzo Airport. L'anno che si e' appena chiuso ha superato quota 715.690 passeggeri, battendo il dato che era stato registrato nel 2019, l'anno di maggiore espansione dello scalo abruzzese, con 703.386 transiti, con un incremento del 1,7%.
A trainare i numeri verso l'alto e' stata la stagione estiva 2022 che con 19 destinazioni ha portato su Abruzzo Airport complessivamente 543.131 passeggeri. Nel 2019 invece ne erano stati 482.350, con una crescita quindi del 12,60 per cento. I numeri particolarmente significativi registrati in estate sottolineano anche il ruolo in termini di incoming che Abruzzo Airport riveste per il territorio con tante persone provenienti da altri Paesi che hanno scelto di visitare l'Abruzzo proprio grazie alle destinazioni attive. Questo dovrebbe incentivare gli operatori turistici e commerciali a investire sull'aeroporto. Stiamo lavorando affinche' questo 2023 possa essere ancora piu' positivo. La prossima estate avremo destinazioni diverse come quella per Lussemburgo, offrendo quindi una novita' in piu' ai passeggeri che sceglieranno lo scalo.
Inoltre i lavori previsti per l'allungamento della pista qualificheranno ulteriormente l'offerta, con la possibilita' di intercettare voli intercontinentali.

2022 air traffic

164.6 million passengers travelled through Italian airports in 2022, more than double of 2021 numbers, when, between the effects of the pandemic and travel restrictions, passengers were only 80.7 million. Air traffic is therefore recovering with volumes, for the national system, equal to 85% of those of 2019. Over the course of 2022, in fact, the gap considering the 193 million pre-Covid passengers progressively narrowed, from -39% in the first quarter to -12% in the second, up to the record of the summer months, - 7%, followed by -9% in the last three months of the year. 2022 marks a record year for Abruzzo Airport passengers. The year that has just closed exceeded 715,690 passengers, beating the figure that had been recorded in 2019, the year of greatest expansion of the Abruzzo airport, with 703,386 transits, an increase of 1.7%. Driving the numbers upwards was the 2022 summer season, which with 19 destinations brought a total of 543,131 passengers to Abruzzo Airport. In 2019, on the other hand, there were 482,350, with a growth of 12.60 per cent. The particularly significant numbers recorded in the summer also underline the role in terms of incoming that Abruzzo Airport plays for the territory with many people from other countries choosing to visit Abruzzo, thanks to the active destinations. This should incentivize tourist and commercial operators to invest in the airport. We are working so that this 2023 can be even more positive. Next summer we will have different destinations such as the one to Luxembourg, offering an extra novelty to passengers who choose the airport. In addition, the extension of the runway already planned, will further qualify the offer, with the possibility of intercepting intercontinental flights.

Sezione 1

Part 1

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

L'Aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo (in linea generale, almeno 2 ore prima dell'orario schedulato della partenza) rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Tutti i passeggeri devono essere in possesso di un documento di viaggio valido ed in vigore: passaporto o carta d'identita' in base al paese di destinazione. È responsabilita' di ogni passeggero:

- informarsi sul tipo di documento necessario per il paese di destinazione
- assicurarsi della validita' e dell'integrita' del documento
- assicurarsi della possibilità di esibire tali documenti durante il viaggio.

VIAGGI CON UNDER 18

L'iscrizione del minore sul passaporto del genitore non e' piu' valida dal 27.06.2012.
Infatti da questa data il minore può viaggiare in Europa e all'estero solo con un documento di viaggio individuale. Al contempo i passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza.
Tutti i minori di cittadinanza italiana per espatriare devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio quindi del passaporto o, per i Paesi UE, anche della carta di identita' valida per l'espatrio.

TRAVEL TIPS

WHEN TO BE AT THE AIRPORT

The air terminal is open to the public every day from 4 a.m. until the arrival/departure time of the last flight of the day. It is advisable to present yourself at check-in well in advance (in general, at least 2 hours before the scheduled departure time) of the opening of the boarding gate, according to your airline's instructions.

TRAVEL DOCUMENTS

All passengers must be in possession of a valid and current travel document: passport or identity card depending on the country of destination. It is the responsibility of each passenger:

- inquire about the type of document required for the country of destination
- ensure the validity and integrity of the document
- to ensure that these documents can be shown during the journey.

TRAVEL WITH UNDER 18

The registration of minors on the parent's passport is no longer valid as of 27.06.2012.
As of this date, the child may only travel in Europe and abroad with an individual travel document. At the same time, parents' passports with entries for minor children remain valid for the holder alone until their natural expiry date.
All minors with Italian citizenship in order to travel abroad must be in possession of a personal document valid for expatriation, i.e. a passport or, for EU countries, also an identity card valid for expatriation

MINORI NON ACCOMPAGNATI

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Consulta i siti ufficiali della compagnia per ottenere tutte le informazioni.

MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

Dal 04/06/2014 sono state definite nuove modalita' per il viaggio dei minori di eta' inferiore a 14 anni non accompagnati. Per tali casi, il genitore o chi esercita la responsabilita' tutoria del minore deve sottoscrivere la Dichiarazione di Accompagnamento che restera' agli atti della Questura. La nuova procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore. Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato. In ogni caso, prima di acquistare il biglietto della compagnia di trasporto è necessario verificare che la stessa accetti che il minore di 14 anni viaggi non accompagnato.

BAGAGLIO A MANO E MISURE DI SICUREZZA PER CHI VIAGGIA

Ciascun passeggero puo' portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non puo' superare 115 cm. E' vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 185/2010 e nel Programma Nazionale di Sicurezza. E' vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori info: www.enac.gov.it.

UNACCOMPANIED MINORS

The travel of unaccompanied minors is subject to restrictions and rules established by the individual airlines. Check the official company websites for all information.

UNACCOMPANIED MINORS UNDER 14 YEARS OF AGE

As of 04/06/2014, new procedures have been defined for the travel of unaccompanied minors under the age of 14. For such cases, the minor's parent or guardian must sign the Declaration of Accompaniment, which will remain on file at the Police Headquarters. The new procedure provides for the issue of a paper declaration or the entry of the mention directly in the minor's passport. For more information visit the Polizia di Stato website. In any case, before purchasing a ticket from the transport company, it is necessary to check that the company accepts that the child under the age of 14 may travel unaccompanied.

HAND LUGGAGE AND SECURITY MEASURES FOR TRAVELLERS

Each passenger may only take on board one piece of hand luggage, the maximum weight allowed for which varies according to the provisions of the individual airline companies. Based on precise indications from ENAC, the sum of the dimensions of the suitcase may not exceed 115 cm. It is prohibited to carry prohibited items in your hand luggage, in accordance with Appendix 4-C of Reg. (EU) 185/2010 and the National Security Programme. It is prohibited to separate oneself from one's own hand baggage and to transport items, parcels and checked baggage on behalf of other persons. For further information: www.enac.gov.it.

I BAGAGLI DA IMBARCARE

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni pezzo di bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Le dimensioni del bagaglio da stiva, cosi' come per il bagaglio a mano, dipendono dalle disposizioni della compagnia aerea con cui si vola, nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti potrebbe essere richiesto il pagamento una tassa aggiuntiva. Vi invitiamo a contattare la vostra compagnia aerea per maggiori informazioni.
Per motivi di sicurezza, in ogni caso non verranno accettati bagagli con peso superiore ai 32 kg.

TRASPORTO ANIMALI

Gli animali domestici, condotti in aeroporto debbono essere assicurarti al guinzaglio e dotati di museruola, per i cani, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori.

IN VIAGGIO

Attenzione, ogni compagnia stabilisce regole diverse sulle modalita' di trasporto degli animali, anche per quanto concerne i cani guida. Per ottenere informazioni precise si consiglia di informarsi sui siti ufficiali della propria compagnia aerea. Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispetto delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e delle scalo di arrivo. Il numero di animali trasportati è limitato per ciascun aeromobile, ed e' compito dell'addetto al check-in verificare la documentazione di viaggio necessaria, la conferma della prenotazione su tutti i voli previsti fino alla destinazione finale e l'avvenuto pagamento per il servizio. Non dimenticare di portare il libretto sanitario dell'animale, di verificare le vaccinazioni ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.

CHECKED BAGGAGE

Checked-in baggage is defined as any piece of baggage that the passenger hands over at check-in for transport in the aircraft hold. The size of checked-in baggage, as well as hand baggage, depends on the regulations of the airline you are flying with; if your baggage exceeds the established limits, you may be required to pay an additional fee. Please contact your airline for more information.
For security reasons, no baggage weighing more than 32 kg will be accepted.

TRANSPORTING ANIMALS

Pets brought into the airport must be secured on a leash and muzzled, for dogs, or must be kept in appropriate and suitable containers.

TRAVELING

Please note that each company lays down different rules on how to transport animals, including guide dogs. To obtain precise information, it is advisable to check the official websites of your airline. Passengers are allowed to transport animals in the cabin or in the hold, subject to the regulations and restrictions of the company and the airport of arrival. The number of animals carried is limited for each aircraft, and it is the responsibility of the check-in agent to check the necessary travel documentation, confirmation of the booking on all scheduled flights to the final destination and payment for the service. Do not forget to bring the animal's health booklet and to check the vaccinations and certificates required in the country of destination.

E' obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario per la pronta pulizia ed asportazione di eventuali deiezioni animali.

FORMALITA' SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

Per conoscere le principali disposizioni vigenti e le procedure applicate si rimanda ai relativi siti governativi di riferimento (Agenzie delle dogane e dei monopoli, Polizia di Stato e Ministero della Salute).Si consiglia di visitare il sito www.viaggiaresicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it, da cui e' possibile consultare la “Carta doganale del viaggiatore”. Riguardo le formalita' sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it. Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di consultare la sezione CITES presente nei Servizi al cittadino del sito dei Carabinieri www.carabinieri.it Per informazioni riguardo ai titoli di viaggio necessari per intraprendere un viaggio, si consiglia di visitare il sito www. poliziadistato.it.

It is compulsory for pet guardians to be equipped with everything necessary for the prompt cleaning and removal of any animal droppings.

HEALTH, CUSTOMS AND SECURITY FORMALITIES USEFUL FOR THE TRAVELLER

For information on the main provisions in force and the procedures applied, please refer to the relevant government websites (Agenzie delle Dogane e dei Monopoli, Polizia di Stato and Ministero della Salute).It is advisable to visit www.viaggiaresicuri.it for the prophylaxis measures to be followed depending on the destination of the trip. Regarding customs aspects, we recommend visiting www.agenziadoganemonopoli.gov.it, where you can consult the 'Traveller's Customs Charter'. Concerning health formalities, we recommend visiting the USMAF section of the Ministry of Health website www.salute.gov.it. For information on the transport of animals and plants, we recommend visiting the CITES section in the Citizen Services section of the Carabinieri website www.carabinieri.it. For information on the travel documents required to undertake a journey, we recommend visiting www. poliziadistato.it.

PASSEGGERI CON DISABILITA' O PASSEGGERI A MOBILITA' RIDOTTA (PRM)

LE ASSISTENZE SPECIALI

PREMESSA

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PRM - Passengers with Reduced Mobility) si fonda sul principio che nel trasporto aereo i passeggeri con disabilita' o a ridotta mobilita' hanno gli stessi diritti degli altri passeggeri:

diritto alla libera circolazione, alla liberta' di scelta, alla non discriminazione.

In particolare, le persone con disabilita' e le persone a mobilita' ridotta dovuta a disabilita', eta' o altri fattori, potranno viaggiare in aereo a condizioni uguali o simili a quelle degli altri passeggeri, senza esserne escluse a causa della loro disabilita' o condizione fisica, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. È previsto pertanto che la dovuta assistenza, fornita senza alcun costo addizionale, sia effettuata con l'impiego di personale formato e con attrezzature e mezzi adeguati all'interno degli aeroporti e a bordo degli aeromobili. Le strutture aeroportuali devono essere provviste di spazi dedicati e sistemi di chiamata per agevolare gli spostamenti e le comunicazioni all'interno del terminal. SAGA, in particolare, ha provveduto ad organizzare il servizio presso l'aeroporto in modo completo e continuativo.

REDUCED MOBILITY PASSENGERS

SPECIAL ASSISTANCE

FOREWORD

Regulation (EC) No 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility (PRM - Passengers with Reduced Mobility) is based on the principle that disabled persons have the same rights in air transport as others:

Right to free movement, freedom of choice, non-discrimination.

In particular, persons with disabilities and persons with reduced mobility due to disability, age or other factors, will be able to travel by air under the same or similar conditions as other passengers, without being excluded on the grounds of their disability or physical condition, except for justified safety reasons provided by law. The Regulation respects fundamental rights and observes the principles recognised by the Charter of Fundamental Rights of the European Union. It is therefore expected that due assistance, provided at no additional cost, will be provided with the use of trained personnel and appropriate equipment and means within airports and on board aircraft. Airport facilities must be equipped with dedicated spaces and call systems to facilitate movement and communication within the terminal. SAGA, in particular, has organised the service at the airport in a comprehensive and continuous manner.

I CODICI IATA SULLA DISABILITA' (IATAINTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)

- WCHR: Passeggero che puo' camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonche' scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHS: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHC: Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonche' per uscire dall'aeroporto.
- DEAF: Passeggero con disabilita' uditiva
- BLIND: Passeggero ipovedente.
- DEAF/BLIND: Passeggero con disabilita' uditiva e visiva che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.
- STCR: Passeggero che puo' essere trasportato unicamente con la barella.
- MEDA: Passeggero che ha bisogno di assistenza medica.
- MAAS: Tutti coloro che hanno richiesto un qualche tipo di assistenza diversa da quelle elencate.
- DPNA: Passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza.

IATA CODES ON DISABILITY (IATAINTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)

- WCHR: Passenger who can walk independently within the aircraft as well as descend and ascend stairs, but needs a wheelchair or other means of transport to move around the terminal.
- WCHS: Passenger who can walk independently within the aircraft but cannot descend or ascend stairs and requires a wheelchair or other means of transport to move around the terminal.
- WCHC: Passenger who is immobilised, needs a wheelchair to move around and requires assistance from the moment of arrival at the airport until the end of the flight as well as to leave the airport.
- DEAF: Passenger with hearing or hearing and speech impairment.
- BLIND: Passenger with impaired vision.
- DEAF/BLIND: Passenger with visual and hearing impairment who requires the assistance of a companion to move around.
- STCR: Passenger who can only be transported by stretcher.
- MEDA: Passenger who requires medical assistance.
- MAAS: All those who required some type of assistance other than those listed.
- DPNA: Passenger with an intellectual or developmental disability requiring assistance.

IL SERVIZIO DEDICATO AI PASSEGGERI CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA (PRM)

SAGA, ai sensi del Regolamento Europeo 1107/06 (in vigore dal 26 luglio 2008) e della relativa Circolare ENAC, nell'ambito di quanto previsto dalla normativa stessa, ha migliorato i livelli di assistenza ai passeggeri con disabilita' o a ridotta mobilita' (PRM) presso l'Aeroporto.
Dal regolamento Europeo 1107/06 si definisce "Persona con Disabilita'" o "Persona a Mobilita' Ridotta (PRM)": qualsiasi persona la cui mobilita' sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilita' fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilita' o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilita' o per ragioni di eta', e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.
https://www.abruzzoairport.com/web/guest/prm

SERVIZI IN AEROSTAZIONE

L'Aeroporto dispone di facilities appositamente dedicate ai disabili e alle persone a ridotta mobilita':
• posti auto dedicati ai disabili: sono disponibili parcheggi e stalli riservati ai PRM nei parcheggi in prossimita' del Terminal Passeggeri.
Il passeggero a ridotta mobilita' può scegliere di parcheggiare la propria vettura in qualsiasi altro stallo presente presso i parcheggi destinati all'utenza aeroportuale lasciando visibile il tagliando di disabilità o copia di esso. L'esibizione dello stesso presso la cassa parcheggi (aperta tutti i giorni dalle 07.30 alle 24.00) unitamente al documento di identita' e alla carta d'imbarco, consente l'uscita gratuita dai parcheggi.
Al di fuori della fascia oraria di apertura della cassa, il tagliando di uscita potra' essere richiesto a parking@abruzo-airport.it, almeno due giorni prima dell'effettuazione del check-in aeroporto.

SERVICE FOR DISABLED PASSENGERS OR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)

SAGA, in accordance with European Regulation 1107/06 (in force since 26 July 2008) and the relative ENAC Circular, within the scope of the provisions of the regulation itself, has improved the levels of assistance to disabled passengers or passengers with reduced mobility (PRM) at the Airport.
The European regulation 1107/06 defines "Person with Disability" or "Person with Reduced Mobility (PRM)" as any person whose mobility is reduced, when using transport, due to any disability physical (sensory or locomotor, permanent or temporary), mental disability or impairment, or any other cause of disability or age, and whose condition requires appropriate attention and adaptation of the service provided to all passengers to meet that person's specific needs.
https://www.abruzzoairport.com/web/guest/prm

SERVICES IN THE AIR TERMINAL

The airport has facilities specially dedicated to disabled persons and persons with reduced mobility:
- dedicated parking spaces for the disabled: parking spaces and parking spaces reserved for PRMs are available in the car parks near the Passenger Terminal.
Passengers with reduced mobility may choose to park their car in any of the other stalls available in the airport user car parks, leaving the disability card or a copy of it visible. The presentation of the same at the parking counter (open daily from 07.30 to 24.00) together with the identity document and boarding pass, allows free exit from the car parks.
Outside the cash desk opening hours, the exit coupon can be requested at parking@abruzo-airport.it, at least two days before airport check-in.

• postazioni di chiamata per richiedere specifica assistenza, situate in prossimita' dei principali punti d'accesso all'aerostazione. È possibile richiedere l'assistenza anche direttamente allo staff aeroportuale (o presso il "l'ufficio informazioni" presente all'interno del terminal).
• toilettes con appositi servizi igienici, il cui posizionamento è indicato che nella segnaletica informativa dell'aeroporto;
• sedie a rotelle per facilitare i trasferimenti all'interno dell'aerostazione, utilizzabili solo con l'aiuto degli addetti preposti al servizio;
• sedute dedicate nelle varie aree del Terminal provviste di adeguata segnaletica che evidenzia la "priorita' di utilizzo" da parte dei PRM rispetto agli altri passeggeri ed utenti dell'aeroporto;
• percorsi agevolati presso la Sicurezza (per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di
effettuare agevolmente gli opportuni controlli);
• appositi mezzi di rampa - lounge mobile - con piattaforma elevabile per agevolare l'imbarco dei passeggeri su sedia a rotelle;
E' possibile imbarcare come bagaglio da stiva le sedie a rotelle elettriche di proprieta' del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (ad esclusione di quelle con batteria spillabile).

- call stations to request specific assistance, located near the main access points to the terminal. It is also possible to request assistance directly from the airport staff (or at the "information desk" inside the terminal).
- toilets with special facilities, the location of which is indicated on the airport information signs;
- Wheelchairs to facilitate transfers within the terminal, which can only be used with the help of the attendants in charge of the service;
- dedicated seats in the various Terminal areas provided with appropriate signs highlighting the "priority of use" by PRMs with respect to other passengers and airport users;
- facilitated routes at Security (to allow passengers with "pacemakers" and wheelchair users to easily carry out the appropriate checks);
- special ramps - mobile lounges - with an elevating platform to facilitate boarding for passengers in wheelchairs;
Electric wheelchairs owned by disabled passengers or passengers with reduced mobility (except those with a detachable battery) can be checked in as checked baggage.

ASSISTENZA IN AEROPORTO

Il passeggero con disabilità o a mobilita' ridotta ha l'onere di prenotare l'assistenza presso la Compagnia Aerea/Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio almeno 48 ore prima della partenza del volo e di presentarsi ai banchi check-in entro due ore dalla partenza del volo. In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo, SAGA garantisce comunque il servizio di assistenza (compatibilmente con la disponibilita' di posti dedicati a bordo), con tempistiche d'intervento differenti. In partenza - Il personale addetto in aeroporto e' disponibile ad accompagnare personalmente il passeggero durante tutte le fasi che precedono l'imbarco, dal momento della presentazione al check-in o ad uno dei punti designati, ai controlli doganali e di sicurezza e alle eventuali attese in aeroporto, nonche' durante le operazioni di imbarco (anche tramite scaletta/ mezzo elevatore).
In arrivo - Il personale addetto in aeroporto è disponibile ad accompagnare il passeggero durante tutte le fasi che seguono l'arrivo, dal momento dello sbarco dall'aeromobile (tramite scaletta/mezzo elevatore), al ritiro dei bagagli, all'espletamento dei controlli doganali, fino al trasporto presso la zona arrivi del terminal passeggeri o ad uno dei punti designati.Il personale dedicato si attiva per soddisfare ogni ragionevole richiesta, in modo da offrire un servizio completo, efficiente e privo di discontinuita' durante l'intero percorso d'imbarco all'interno dell'Aerostazione.

ASSISTANCE AT THE AIRPORT

Passengers with reduced mobility are required to book assistance with the Airline/Travel Agency/Tour Operator with whom they have organised their trip at least 48 hours prior to flight departure and to present themselves at the check-in desks within two hours of flight departure. In case of no reservation or late reservation, SAGA guarantees the same assistance services (subject to the availability of dedicated seats on board), which may be carried out with different waiting times. On departure - The staff in charge at the airport is available to personally accompany the passenger during all the phases preceding boarding, from the moment of presentation at check-in or at one of the designated points, to customs and security
controls and any waiting at the airport, as well as during boarding operations (also by means of a staircase/lift).
On arrival - The dedicated staff at the airport is available to accompany passengers during all phases following arrival, from the moment of disembarkation from the aircraft (via the stairway/lift), to baggage collection, customs checks, and transportation to the arrivals area of the passenger terminal or to one of the designated points.The dedicated staff is available to meet all reasonable requests, in order to offer a complete, efficient and seamless service during the entire boarding process within the terminal.

FACILITAZIONI PER PASSEGGERI CON AUTISMO

La SAGA, con il supporto di personale opportunamente formato, accoglie le richieste per visitare l'aeroporto nei giorni precedenti il viaggio

SALA DEDICATA

SAGA ha completamente dedicato una SALA AMICA a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilita' e/o delle mamme che hanno bisogno di un luogo riservato per allattare in totale serenita'. I passeggeri destinati al servizio sono accompagnati da personale dedicato.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Un presidio sanitario di Primo Soccorso con servizio di autoambulanza, operativo dalle ore 06.00 fino all'arrivo dell'ultimo volo della giornata, è situato all'interno del Terminal Passeggeri in adiacenza degli arrivi.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'accessibilita' a tutte le aree dell'aeroporto è accessibili con sedia a rotelle senza barriere trovandosi totalmente al piano terra.

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza il personale dedicato all'assistenza prestera' l'aiuto necessario all'eventuale evacuazione del Terminal o di parte di esso.

FACILITATIONS FOR PASSENGERS WITH AUTISM

SAGA, with the support of suitably trained personnel, welcomes requests to visit the airport in the days preceding the trip.

DEDICATED HALL

SAGA has completely dedicated a FRIENDLY ROOM at the disposal of Passengers with Reduced Mobility and/or mothers who need a reserved place to breastfeed in total serenity. Passengers destined for the service are accompanied by dedicated staff.

AIRPORT MEDICAL SERVICE

A First Aid medical facility with ambulance service, operating from 06.00 until the arrival of the last flight of the day, is located inside the Passenger Terminal next to the arrivals.

ARCHITECTURAL BARRIERS

All areas of the airport are wheelchair accessible with no barriers as they are located entirely on the ground floor.

EVACUATION IN CASE OF EMERGENCY

In the event of an emergency situation, dedicated assistance personnel will provide the necessary assistance for the possible evacuation of the Terminal or part of it.

La certezza della qualita'

L'Aeroporto d'Abruzzo pone i suoi clienti e tutti gli utenti dell'aeroporto al centro delle proprie attivita', puntando costantemente alla soddisfazione delle loro esigenze specifiche.
Dal 2001 SAGA ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità dapprima secondo la Norma UNI EN ISO 9002:94 e poi secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2000 ed infine secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, per tutti i servizi di handling.
Il livello di soddisfazione dell'utenza, monitorato costantemente attraverso la Carta dei Servizi, conferma un trend molto positivo nella percezione della qualità dei servizi erogati ai passeggeri ed alle compagnie aeree.
La SAGA è responsabile per le seguenti attivita':

- manutenzione, gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento, pianificazione e sviluppo delle attivita' commerciali (negozi, ristorazione e parcheggi);
- erogazione dei servizi a terra (passeggeri, merci, posta, e bagagli).

Politica di attenzione all'ambiente

Abruzzo Airport da tempo sta cercando di uniformare i propri piani di sviluppo al principio della sostenibilita' ambientale al fine di conseguire l'integrazione tra soddisfacimento della domanda di mobilita' e qualita' del servizio pubblico offerto, tutela dell'ambiente e della sicurezza, obiettivi primari della Societa' ed inseriti nella stessa Policy Aziendale diffusa e condivisa da tutti i dipendenti.
La SAGA ha conseguito nel 2022 la certificazione ISO 14.001. Già alla fine del 2022, l'Azienda ha avviato il processo per l'ottenimento della certificazione ISO 45:001, al fine di implementare un sistema di gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ad integrazione del sistema di gestione ambientale. La certificazione 45:001 sarà un obiettivo importante per la Società, a dimostrazione del suo impegno verso la promozione della salute e sicurezza per la tutela dei lavoratori.

The certainty of quality

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

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

Environment Policy

**For some time now, Abruzzo Airport has been attempting to conform its development plans to the principle of environmental sustainability in order to achieve integration between satisfying the demand for mobility and the quality of the public service offered, environmental protection and safety, primary objectives of the Company and included in the same Company Policy disseminated and shared by all employees.
The company obtained the certification ISO 14.001. in 2022. Already at the end of 2022, the Company started the process for obtaining ISO 45:001 certification, in order to implement a health and safety management system in the workplace to integrate the environmental management system. The 45:001 certification will be an important goal for the Company, demonstrating its commitment to promoting health and safety for the protection of workers.**

La gestione dei rifiuti prodotti segue, per quanto concerne i rifiuti urbani, il regime della raccolta differenziata e fa riferimento a quanto indicato dal Regolamento comunale della citta' di appartenenza (Pescara); per quanto riguarda le altre categorie di rifiuti, l'Azienda si avvale dell'intervento di fornitori certificati esterni per il servizio di smaltimento e/o recupero come per legge. Sul tema, a seguito della certificazione 14:001, la Società ha provveduto ad organizzare e allestire un'area da dedicare al deposito temporaneo dei rifiuti prima del loro smaltimento.
Interventi di efficientamento energetico hanno interessato per quanto concerne l'area landside il terminal con la sostituzione della tecnologia Led ad alta efficienza che garantisce un ottimo risparmio energetico. Stesso efficientamento applicato nell'area airside sulle torri faro che sono a servizio degli Apron.
Sono stati installati pannelli solari per la produzione di energia elettrica per l'Aerostazione passeggeri.

The management of waste produced follows, as regards municipal waste, the separate collection regime and refers to the provisions of the municipal regulation of the city of belonging (Pescara); with regard to the other categories of waste, the Company avails itself of the intervention of external certified suppliers for the disposal and / or recovery service as required by law. On this subject, following the 14:001 certification, the Company has organized and set up an area to be dedicated to the temporary storage of waste before its disposal.
Energy efficiency interventions have concerned as regards the landside area the terminal with the replacement of high-efficiency Led technology that guarantees excellent energy savings. Same efficiency applied in the airside area on the light towers that serve the Aprons.
Solar panels have been installed to generate electricity for the Passenger Terminal.

I DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI DISSERVIZI NEL TRASPORTO AEREO

Il Regolamento (CE) n. 261/2004, che disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo - negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato del volo – prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I diritti sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali.
In aeroporto opuscoli e cartelli riportano le informazioni sui tuoi diritti di assistenza e come richiedere il risarcimento delle spese di viaggio.
Ampia sezione dedicata ai diritti dei passeggeri nel sito istituzionale: www.enac.gov.it

RIGHTS OF PASSENGERS IN CASE OF MISSEMENTS IN AIR TRANSPORT

Regulation (EC) No. 261/2004, which regulates cases of inefficiency in air transportation-denied boarding, cancellation, and prolonged delay of flights-expressly stipulates the obligation of airlines to inform passengers about their rights occurring in such cases. The rights are unwaivable, even in the case of derogatory clauses in the contract of carriage, and are without prejudice to any additional compensation provided by national laws. Pamphlets and signs at the airport carry information about your rights to assistance and how to claim travel expenses.
Extensive section on passenger rights on the institutional website: www.enac.gov.it

Parcheggi

Abruzzo Airport offre ai passeggeri un ampio parcheggio non coperto di oltre 500 posti auto.

- per una sosta di breve durata: “IL BIGLIETTO A ORE”: la soluzione migliore consigliata fino a 4 ore a chi deve accompagnare o attendere i passeggeri nella zona vicino al terminal, fare shopping o assistere a conferenze/eventi in Aeroporto.
- ABBONAMENTI: Sono inoltre disponibili pratiche tessere in abbonamento che danno diritto ad un accesso illimitato ai costi riportati sulla pagina web del sito aziendale.
- PARCHEGGI PER PASSEGGERI CON DISABILITA': Al PRM in partenza, giunto allo scalo di PESCARA con mezzi propri, sono riservati 10 posti auto contrassegnati da apposita segnaletica presso il parcheggio Terminal.

Per info e tariffe www.abruzzoairport.com, nella sezione del sito dedicata al parcheggio, troverai quello più adatto alle tue esigenze sulla base della durata della sosta che intendi effettuare.

Parcheggia la tua auto, ritira il biglietto all’entrata dei parcheggi e conservalo fino al tuo ritorno. Il pagamento si effettua al ritorno presso le 2 casse automatiche ubicate all’interno e all’esterno del Terminal.

Car parking

Abruzzo Airport offers passengers a large uncovered car park with over 500 parking spaces.

- **a park for short time the “BUSINESS HOURS A” is the solution that agrees (recommended for up to 4 hours): for those who must accompany or wait for passengers in the area close to the terminal, go shopping or attend conferences/events Airport, the ticket to hours is the best solution.**
- **SUBSCRIPTIONS: By subscription, there is also availability of very convenient cards which entitle to unlimited access. Prices are listed on the web site of Abruzzo Airport.**
- **PARKING FOR THE DISABLED: PRM at the start, came to the airport of Pescara with its own means, are reserved 10 cars marked with appropriate signs at the parking Terminal.**

For information and rates www.abruzzoairport.com, in the section of the site dedicated to parking, you will find the one most suited to your needs based on the length of stay you intend to make.
Park your car, collect your ticket at the car park entrance and keep it until your return. Payment is made on your return at the 2 automatic cash machines located inside and outside the Terminal.

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, USB, DVD, e possibilita' di connessione web con linea ADSL.

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

Per richiedere la disponibilita' e prenotare per conferenze, meeting ed altri tipi di manifestazioni:

tel.: 085.4324.256 - fax: 085.4324.207
E-mail: congressi@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, USB, DVD systems and internet ADSL connections.

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

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

Al servizio dei clienti Customer service

NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

Enac: (+39) 085 43242300
Dogana / Customs: (+39) 085 4324234
Polizia di Stato / State Police: (+39) 0854324240 / (+39) 0854324250
(+39) 0854326211
Vigili del Fuoco / Firemen: (+39) 085 4312314
Primo Soccorso / First Aid: (+39) 0854324216 / (+39)0854324223
Guardia di Finanza / Financial Police: (+39) 085.4324.227 / 235
Taxi: (+39) 085 4211870 / (+39) 085 35155

BIGLIETTERIA E PUNTO INFORMAZIONI
TICKET DESK AND INFORMATION POINT

- **Numero di telefono a pagamento / Paytoll telephone number**
  899 130 310 - 895 898 9512* - 085.4969660

biglietteria@abruzzo-airport.it - parking@abruzzo-airport.it
www.abruzzoairport.com
Orario aperture stagione invernale / Opening hours in winter season:
05.30-19.30
Orario aperture stagione estiva / Opening hours in summer season:
05.30-20.00
Orari soggetti a modifiche secondo esigenze operative /
Schedules are subject to change according to operational needs

***Costo della telefonata da rete fissa 1,80 € al minuto più 36 €/cent per lo scatto alla risposta; da rete mobile 2,40 € al minuto più 18 €/cent per lo scatto alla risposta**
***Service cost: from fixed phone 1,80 € per minute + 0,36 €, from mobile phone 2,40 € per minute+0,18 €**

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

SERVIZI / SERVICES AND RETAILS
Ristorante Concorde
Restaurant and Self Service Concorde Ristorante à la Carte:
(+39) 085 4310266
Bar D'Angelo / Cafè D'Angelo Tel: (+39) 085 4315187
Italianhouse Immobiliare / Italianhouse Real Estate
Tel (+39) 085 43 13 912
Cellulare / mobile phone: (+39) 366 80 79 155 - (+39) 334 70 11 720
EVAP
Tel: +39 3207082773 - raffaella.digirolamo@engelvoelkers.com
Houses of Italy S.R.L.
Tel: +39 0854311981 - www.housesofitaly.com
Cellulare/Mobile phone: +39 328 5564429
Business Lounge - commerciale@abruzzo-airport.it

AUTONOLEGGI / CAR RENTALS

Avis: (+39) 085 54 116 / (+39) 339 27 34 446 / (+39) 338 20 58 472
Europcar: (+39) 085 42 11 022 / (+39) 085 52 120 / (+39) 328 14 22 552
Hertz: (+39) 085 431 57 69 / (+39) 337 666 545
Maggiore: (+39) 085 38 91 67
Drivalia: (+39) 085 86 23 105 / (+39) 335 53 30 818
Sicily By Car: 800 33 44 40 dall'Italia / from abroad (+39) 091 63 90 111
Locauto: (+39) 085 43 12 994
Autovia: (+39) 085 50 246
Viaggiare: amministrazione@viaggiaresrl.it

Servizi Addizionali

www.abruzzoairport.com

Il sito web di Abruzzo Airport consente di controllare la situazione dei voli in arrivo e in partenza in tempo reale; sono inoltre disponibili tutti i dati sulla Societa', i servizi offerti, i collegamenti ed i mezzi pubblici per raggiungere lo scalo, nonche' sulle compagnie aeree che fanno scalo ad Abruzzo Airport.
Abruzzo Airport e' presente anche sui principali Social Network: per essere sempre aggiornato sull'aeroporto ed i suoi servizi o per avere qualche spunto di viaggio, segui le pagine di "Abruzzo Airport" su Facebook, Instagram e Twitter. Il servizio di connettivita' interna WIFI per apparati mobile ("abruzzoairport") e' disponibile in aeroporto in forma gratuita e la copertura e' estesa a tutte le aree del terminal passeggeri.

ATM

In zona land side al piano terra, vicino i banchi check-in, e' disponibile uno sportello ATM per effettuare operazioni bancarie. Il servizio e' attivo 7 giorni su 7, in linea con gli orari di apertura e chiusura dello scalo. E' inoltre disponibile un ulteriore ATM point in area arrivi.

Shop

Presso l'area partenze air side sono disponibili dei negozi con una gamma innovativa di prodotti di profumeria e cosmetica, vini e liquori, eccellenze gastronomiche, prodotti editoriali ed accessori travel.

Additional Services

www.abruzzoairport.com

**Abruzzo Airport's website makes it possible to check the situation of incoming and outgoing flights in real time; all data on the Company, services offered, connections and public transportation to reach the airport, as well as on the airlines that stop over at Abruzzo Airport.
Abruzzo Airport is also present on the main Social Networks: to be always updated about the airport and its services or to get some travel tips, follow the "Abruzzo Airport" pages on Facebook, Instagram and Twitter. The internal WIFI connectivity service for mobile devices ("abruzzoairport") is available at the airport free of charge and coverage is extended to all areas of the passenger terminal.**

ATM

An ATM counter is available in the land side area on the ground floor, near the check-in counters, to conduct banking transactions. The service operates 7 days a week, in line with the airport's opening and closing times. An additional ATM point is also available in the arrivals area.

Shop

Stores with an innovative range of perfumery and cosmetic products, wines and spirits, gastronomic excellences, publishing products and travel accessories are available at the airside departure area.

Ristorazione

Abruzzo Airport dispone di un bar al piano terra nell'area partenze e di un ristorante panoramico al piano superiore. Il bar al piano terra e' aperto in base al piano voli, mentre il bar all'interno dell'area partenze, e' aperto fino all'ultimo volo in partenza. Il ristorante e' aperto dalle 12.00 alle 15.00 e dalle 18.00 alle 24.00 circa (orari soggetti a variazione). Al di fuori di questi orari e' possibile usufruire dei distributori automatici di snack e bevande, sempre attivi in varie aree dell'aerostazione.

Punti di ricarica

In Aeroporto sono presenti diversi totem per la ricarica di cellulari e tablet nei punti illustrati nella planimetria

Carrelli portabagagli

I carrelli portabagagli sono ubicati all'esterno dell'area partenze, in sala arrivi e all'interno di tutti i parcheggi. E' necessario inserire 2 euro che saranno restituiti alla riconsegna del carrello.

Catering

Abruzzo Airport has a bar on the ground floor in the departure area and a restaurant on the upper floor. The bar on the ground floor is open according to the flight plan, while the bar inside the departure area is open until the last flight departs. The restaurant is open from 12 noon to 3 p.m. and from 6 p.m. to about midnight (times subject to change). Outside these hours, it is possible to use the snack and beverage vending machines, which are always active in various areas of the terminal.

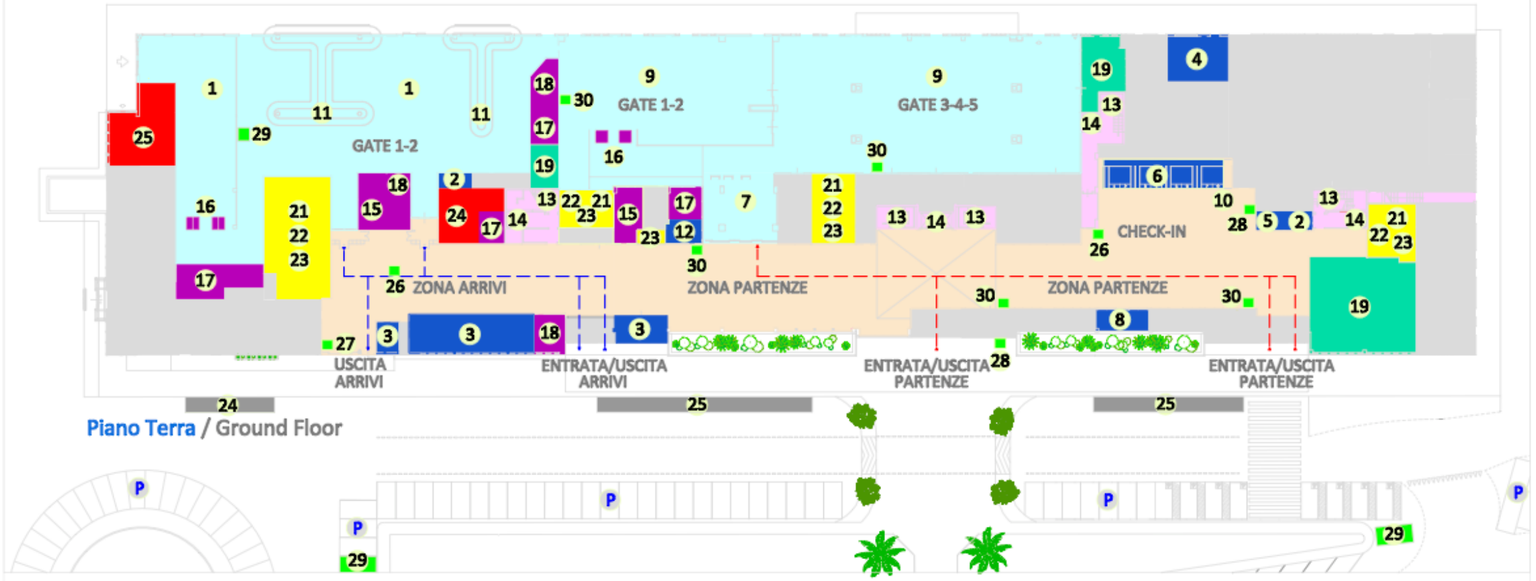
Charging points

here are several totems at the airport for charging cell phones, tablets at the points shown in the plan

Luggage carts

Luggage trolleys are located outside the departure area, in the arrivals hall, and inside all parking lots. It is necessary to insert 2 euro which will be returned when the trolley is returned.

Aeroporto d'Abruzzo / Abruzzo Airport



Servizi Aeroportuali / Airport Service

1 Arrivi / Arrivals
2 Assistenza bagagli / Lost&Found
3 Autonoleggio / Car Rental
4 Aviazione generale / General Aviation
5 Biglietteria / Ticket Office
6 Check-in
7 Controlli di sicurezza / Security Checks
8 Vip Lounge
9 Partenze / Departures
10 Riconsegna Bagagli / Baggage Delivery
11 Ritiro Bagagli / Claim
12 Sala Amica

Ascensori e Scale / Lifts and stairs

13 Scale / Stairs
14 Ascensore / Lifts

Enti Aeroportuali / Airport Authorities

15 Dogana / Customs
16 Controllo Passaporti / Passport Control
17 Polizia / Police
18 Guardia di Finanza / Customs Police

Ristorazione / Restaurants

19 Bar/ Food & Beverage
20 Ristorante / Restaurant

Bagni / Toilettes

21 Bagno / Toilette
22 Bagno Disabili / Disabled toilette
23 Fasciatoio / Nursery

Trasporti / Transportation

24 Bus
25 Taxi

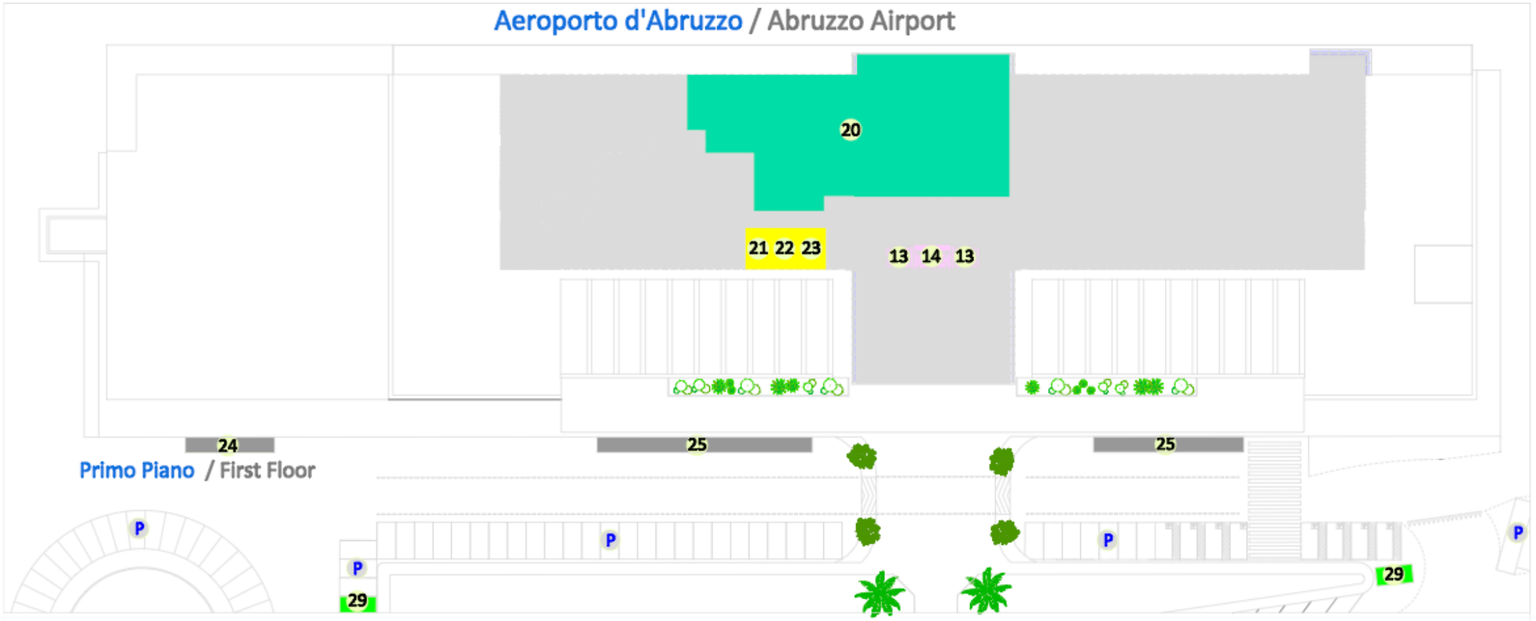
Sanità Aeroportuale / Airport healthcare

24 Primo Soccorso / First aid
25 Sanità Aeroportuale / Airport healthcare

Servizi / Services

26 Sportello ATM / ATM
27 Sportello RFI/ RFI
28 Sportello Pagamento Parcheggio / Parking payment
29 Carrelli Portabagagli / Luggage Trolleys
30 Dispositivo di Ricarica / Recharge Device
Flusso Arrivi / Arrivals Flow
Flusso Partenze / Departures Flow

Aeroporto d'Abruzzo / Abruzzo Airport



Servizi Aeroportuali / Airport Service

1 Arrivi / Arrivals
2 Assistenza bagagli / Lost&Found
3 Autonoleggio / Car Rental
4 Aviazione generale / General Aviation
5 Biglietteria / Ticket Office
6 Check-in
7 Controlli di sicurezza / Security Checks
8 Vip Lounge
9 Partenze / Departures
10 Riconsegna Bagagli / Baggage Delivery
11 Ritiro Bagagli / Claim
12 Sala Amica

Ascensori e Scale / Lifts and stairs

13 Scale / Stairs
14 Ascensore / Lifts

Enti Aeroportuali / Airport Authorities

15 Dogana / Customs
16 Controllo Passaporti / Passport Control
17 Polizia / Police
18 Guardia di Finanza / Customs Police

Ristorazione / Restaurants

19 Bar/ Food & Beverage
20 Ristorante / Restaurant

Bagni / Toilettes

21 Bagno / Toilette
22 Bagno Disabili / Disabled toilette
23 Fasciatoio / Nursery

Trasporti / Transportation

24 Bus
25 Taxi

Sanità Aeroportuale / Airport healthcare

24 Primo Soccorso / First aid
25 Sanità Aeroportuale / Airport healthcare

Servizi / Services

26 Sportello ATM / ATM
27 Sportello RFI/ RFI
28 Sportello Pagamento Parcheggio / Parking payment
29 Carrelli Portabagagli / Luggage Trolleys
30 Dispositivo di Ricarica / Recharge Device
Flusso Arrivi / Arrivals Flow
Flusso Partenze / Departures Flow

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. La stazione di Pescara Centrale e Abruzzo Airport sono più vicini grazie al Pescara Air Link, il nuovo servizio combinato treno + bus, realizzato in collaborazione con il Regionale di Trenitalia: www.trenitalia.com/it/treni_regionali/abruzzo/pescara-airlink.html.
La nuova linea "AIRLINK" effettua il seguente percorso:

Pescara Stazione FS (sottopasso Ferroviario Via Bassani) - Via Ferrari - Via Gran Sasso - Ponte Flaiano - Asse Attrezzato - Via Tiburtina - Aeroporto (ingresso Via Amendola).
Effettua collegamento tra i Capolinea dell'Aeroporto e il sottopasso della stazione ferroviaria senza fermate intermedie.

IN AUTOBUS

Il servizio e' offerto dalla TUA Societa' Unica Abruzzese di Trasporto (tel 800 762 622).
Nei giorni feriali la prima corsa ha inizio la mattina alle 06.00 ogni 20 minuti, l'ultima è alle 22.30.
Dalle 06:00 alle 08:00 linea 38.
Dalle 08:00 alle 18:00 Linea 8.
Dalle 18:00 alle 22:30 Linea 38.

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". Pescara Central station and Abruzzo Airport are closer thanks to the Pescara Air Link, the new combined train + bus service, created in collaboration with the Trenitalia regional office: www.trenitalia.com/it/treni_regionali/abruzzo/pescara-airlink.html.
The new "AIRLINK" line follows the following route:

Pescara Railway Station (Via Bassani railway underpass) - Via Ferrari - Via Gran Sasso - Ponte Flaiano - Asse attrezzato - Via Tiburtina - Airport (entrance Via Amendola).
Connects between the airport terminus and the railway station underpass without intermediate stops.

BY BUS

The Bus service is provided by TUA Società Unica Abruzzese di Trasporto (tel. number 800 762 622).

On weekdays the first ride starts in the morning at 06.00 every 20 minutes, the last one is at 22.30.
From 06:00 to 08:00 line 38.
From 08:00 to 18:00 Line 8.
From 18:00 to 22:30 Line 38.

Nei giorni festivi la prima corsa del mattino alle 06:00 ogni 20 minuti, l'ultima alle 22.00, linea 38.
E' possibile acquistare il biglietto dell'autobus, al costo di euro 1,20
Le principali fermate da e per Pescara centro sono: Michetti, Piazza Duca D'Aosta e Pescara Stazione Centrale. La durata del viaggio è di circa 20 minuti.

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

**Holidays: Line 38, every 20 minutes, from 6am until 10pm.
You can purchase tickets for 1,20 eur at the automatic machine near the bus stop. The main bus stops from and to Pescara City center are: Michetti, Piazza Duca D'Aosta and Pescara Rail Station and the journey takes about 20 minutes. Inside the Terminal you can find Polo Inoltra, ticketing point of sale for local transport. The bus stop is located on the Via Tiburtina, reachable by a pedestrian path.**
The main bus stops from and to Pescara City center are: Michetti, Piazza Duca D'Aosta and Pescara Rail Station and the journey takes about 20 minutes. Inside the Terminal you can find Polo Inoltra, ticketing point of sale for local transport. The bus stop is located on the Via Tiburtina, reachable by a pedestrian path.
The Airport is connected to the center of Pescara (railway station) and Chieti by bus company TUA with "Pescara-Chieti" line. With this bus you can reach also the University, "G. D'Annunzio" in Chieti Scalo. The ARPA bus stop is in Via Tiburtina Valeria (SS 5) in front of the exit of the airport parking. Early in the morning, for the first flights, we suggest you get to the airport by ARPA bus: first bus arrives in front of the airport around 5.00/5.15 (both starting from Chieti or Pescara - service only on weekdays) the last bus passes at the airport (everyday) about at 11.30p.m. from Chieti and until after midnight from Pescara.

Sezione 1

Part 1

La Fermata di TUA si trova di fronte l'uscita del parcheggio dell'aeroporto sulla SS 5 via Tiburtina Valeria. La prima corsa del mattino transita di fronte lo scalo intorno alle 5.00/5.15 (partendo sia da Pescara che da Chieti - servizio solo in giorni feriali) l'ultima corsa transita in aeroporto (tutti i giorni compresi i festivi) intorno alle ore 23.30 da Chieti e fino a dopo la mezzanotte da Pescara.

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.

IN TRENO

Dalle stazioni ferroviarie di Pescara Centrale e Pescara Portanuova.

The ARPA bus stop is in Via Tiburtina Valeria (SS 5) in front of the exit of the airport parking. Early in the morning, for the first flights, we suggest you get to the airport by ARPA bus: first bus arrives in front of the airport around 5.00/5.15 (both starting from Chieti or Pescara - service only on weekdays) the last bus passes at the airport (everyday) about at 11.30p.m. from Chieti and until after midnight from Pescara.

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

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.

BY TRAIN
from the railway stations of Pescara Centrale and Pescara Portanuova.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

Chiunque voglia presentare un reclamo per un disservizio che ritenga di aver subìto presso l'Aeroporto può utilizzare il modello riportato nella sezione 3.

Modalita' di trattamento dati, consultare:
www.abruzzoairport.it/privacy

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS

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

Anyone wishing to file a complaint about a disservice they believe they have experienced at the Airport may use the form in Section 3.

Data processing methods, consult:
www.abruzzooirport.it/privacy

INDICATORI VALORIZZATI						
Fattore di Qualita'à	N. Indicatori	Indicatore	Unita' misura	Obiettivo 2022	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
Regolarita' del servizio (e puntualita' dei mezzi)	3	Puntualita' complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	90%	90%	91%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	20	12	20
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	10'	10'	10'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	14'	14'	14'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	2'	2'	2'
	8	Percezione complessiva sulla regolarita' e puntualita' dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalita' delle toilettes	% pax soddisfatti	89%	89%	90%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	88%	88%	91%
Confort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilita' dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	90%	90%	90%

INDICATORI VALORIZZATI						
Confort nella permanenza in aeroporto	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	89%	89%	91%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
Servizi Aggiuntivi	15	Percezione sulla connettivita'àdel wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	84%	84%	90%
	16	Percezione sulla disponibilita' di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	80%	80%	90%
	17	Compatibilita' dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	95%	95%	95%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	N.D.	N.D.	N.D.
	19	Percezione sulla disponibilita' di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	N.D.	N.D.	N.D.
	20	Percezione su disponibilita'à/ qualita'à/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	89%	89%	90%
Servizi	21	Percezione sulla disponibilita'à/ qualita'à/ prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
	22	Percezione sulla disponibilita' di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	84%	84%	90%

INDICATORI VALORIZZATI						
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilita'àed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
	26	Percezione sulla professionalita' del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilita' dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci,segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	89%	89%	90%
Servizi sportello /varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
	29	Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'	6'	6'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	91%	91%	91%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'	7'	7'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	90%	90%	90%
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilita' ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	90%	90%	91%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti citta'/aeroporto	% pax soddisfatti	89%	89%	91%

INDICATORI VALORIZZATI PRM ANNO 2023						
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10 minuti	10 minuti	9 minuti
	2	Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10 minuti	10 minuti	12 minuti
	3	Per PRM arrivo con prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	15 minuti	15 minuti	14 minuti
	4	Per PRM in arrivo senza prenotifica: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	15 minuti	15 minuti	16 minuti
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalita' dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	84%	84%	90%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	89%	89%	90%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilita': numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilita' visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	80%	80%	90%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni / istruzioni	80%	80%	90%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilita'à delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	80%	80%	90%

INDICATORI VALORIZZATI PRM ANNO 2023						
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	87%	87%	90%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	nessuno	nil	nessuno
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	89%	89%	90%
	13	Percezione del livello di accessibilita' e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	80%	80%	90%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	80%	80%	90%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	88%	88%	90%
	16	Percezione sulla professionalita' del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	88%	88%	90%

Part 2

VALUED INDICATORS						
Quality factor	Indicators	Indicator	Unit of measure	Objective 2022	Result 2022	Objective 2023
Journey Security	1	Overall perception of passenger and hand-luggage screening	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
Personal safety and security	2	Overall preception of personal safety and security	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
Reliability and punctuality	3	Overall flights punctuality	punctual flights (% on total departing flights)	90%	90%	91%
	4	Total bags mishandled on departure(missing luggage on arrival)	No. of missing bags on arrival / 1.000 departing passengers	20	12	20
	5	Luggage reclaim time of the first bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	10'	10'	10'
	6	Delivery times for the last baggage from the block on of the aircraft	Waiting time (Min) between aircraft block-on and the reclaim of the first piece of luggage in 90% of cases	14'	14'	14'
	7	Luggage reclaim time of the last bag after aircraft block-on	Waiting time (Min) after aircraft block-on in 90% of cases	2'	2'	2'
	8	Overall perception of airport services reliability and punctuality	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
Airport cleanliness	9	Perception of toilet tidness and services	satisfied passegers (%)	89%	89%	90%
	10	Perception of terminal tidiness	% pax soddisfatti	88%	88%	90%
Overall airport comfort	11	Perception of luggage trolley availability	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
	12	Perception of escalators, lifts and conveyors efficiency	satisfied passegers (%)	89%	89%	91%

Part 2

VALUED INDICATORS						
Overall airport comfort	13	Perception of air conditioning/ heating efficiency	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
	14	Perception of the overall terminal comfort	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
Additional service	15	Perception of wi-fi connectivity inside the terminal	satisfied passegers (%)	84%	84%	90%
	16	Perception of recharge points for mobile devices in public areas (where available)	satisfied passegers (%)	80%	80%	90%
	17	Bar opening times convenience	% arriving /departing passenger flights compatible	95%	95%	95%
	18	Perception on the adeguacy of smoking areas, where available	satisfied passegers (%)	N.D.	N.D.	N.D.
	19	Perception on the dispenser of free drinking water, where available	satisfied passegers (%)	N.D.	N.D.	N.D.
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents'	satisfied passegers (%)	89%	89%	90%
	21	Perception of availability / quality / prices of bars / restaurants	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
	22	Perception of availability drinks/snacks vending machines (where available)	satisfied passegers (%)	84%	84%	90%
Information to customers	23	User-friendly and updated website	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
	24	Perception of airport information points effetiveness	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%

Part 2

VALUED INDICATORS						
Information to customers	25	Perception of the internal sing-posting readability and effectiveness	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
	26	Perception of (infopoint, security) staff skills	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
	27	Overall perception of public information services (screens, announcements, internal sign-posting, etc) effectiveness and accessibility	satisfied passegers (%)	89%	89%	90%
Counter services	28	Percpetion of ticket counter services	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
	29	Check-in waiting times	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	6’	6’	6’
	30	Perception of check-in waiting times	% pax soddisfatti	91%	91%	91%
	31	Waiting times at the security checkpoints	Waiting time in minutes in 90% of cases detected	7’	7’	7’
	32	Perception times at security checkpoints	satisfied passegers (%)	90%	90%	90%
Modal integration	33	Percepetion of the external sing- posting readability and effectiveness	satisfied passegers (%)	90%	90%	91%
	34	Perception of the city centre - airport surface links	satisfied passegers (%)	89%	89%	91%

Part 2

PRM Key indicators 2023						
Efficiency of support services	1	Booked departing PRMs: waiting times for assistance at dedicated meeting points	Waiting time in minutes in 90% of cases	10'	10'	9'
	2	Non-booked departing PRMs:waiting times for assistance at dedicated meeting points		10'	10'	10'
	3	Booked arriving PRMs:onboard waiting times for assistance at dedicated meeting points, after assistance request		15'	15'	15'
	4	NON-booked departing PRMs:onboard waiting times for assistance after the disembarkment of the last passenger		15'	15'	15'
Safety for the people	5	Percepetion of the PRM handling equipment efficiency	satisfied PRM passengers (%)	84%	84%	90%
	6	Perception on staff skills and capacities	satisfied PRM passengers (%)	89%	89%	90%
Airport Information	7	Accessibility:availability of essential information for PRMs with respect to the overall essential information	essential information to PRMs on total essential information	80%	80%	90%
	8	Exhaustiveness: availability of accessible information and instructons on services offered for PRMs on the overall information/instructions	accessible information /instructions on services offered for PRMs on total information /instructions (%)	80%	80%	90%
	9	Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal signposting	satisfied PRM passengers (%)	80%	80%	90%

Part 2

PRM Key indicators 2023						
Information to passengers	10	Timely answers on total information requests	Timely answers on total information requests (%)	87%	87%	90%
	11	Complaints on total PRM traffic	complaints (% on total PRM traffic)	nessuno	nil	nessuno
Airport comfort	12	Perception of PRM assistnace effetcives	% PRM soddisfatti	89%	89%	90%
	13	Perception of airport infrastructures accessibility and usability: car parks, calling stations, dedicated areas, toilets, etc,	% PRM soddisfatti	80%	80%	90%
	14	Perception of the dedicated areas (" SALA AMICA")	% PRM soddisfatti	80%	80%	90%
Staff behaviour and attitude	15	Perception of PRM staff kindness	satisfied PRM passengers (%)	88%	88%	90%
	16	Perception of PRM staff skills	satisfied PRM passengers (%)	88%	88%	90%

Sezione 3

Part 3

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

RECLAMO
COMPLAINT

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

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

RECLAMO
Gentile utente, desideriamo informarLa che il Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") prevede la nuova regolamentazione per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al Trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale Trattamento sara' improntato ai principi di liceita', correttezza e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, secondo i principi contenuti nell'art. 5 del GDPR. La informiamo, che l'informativa Privacy e' consultabile sul sito www.abruzzoairport.com.
COMPLAINT
Dear User, We would like to inform you that the Regulation (EU) 2016/679 ("GDPR") provides the new regulations for the protection of persons and other subjects with respect to the Processing of personal data. According to the indicated regulation, such Processing will be based on the principles of lawfulness, fairness and transparency and protection of your privacy and rights, according to the principles contained in Article 5 of the GDPR. We inform you, that the Privacy Policy can be found at www.abruzzoairport.com.
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 e' 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: . . . . . Citta' / City: . . . . . E-mail: . . . . Puo' contattarci / You can also contact us: info@abruzzo-airport.it
Per iscritto utilizzando l'indirizzo riportato nella pagina seguente
by mail using the address on the next page
Via fax al numero / by fax dialing the number: 085 4324207
Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") autorizzo l'archiviazione dei dati personali riportati nella presente scheda. www.abruzzoairport.it/privacy
According to law (UE) 2016/679 ("GDPR") I authorize SAGA to archive the personal data provided in the present form. www.abruzzoairport.it/privacy
I vostri suggerimenti ci aiutano a migliorare
Knowing your opinion will help us to improve

Firma / Signature .....