

# CARTA DEI SERVIZI

## SERVICE CHARTER

### 2016



# ALGHERO AIRPORT

L'aeroporto che cresce con voi



ALGHERO AIRPORT  
**SOGEAAL**

Società di Gestione Aeroporto di Alghero  
Alghero Airport Management Company

[www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it)

## PROFILO DELLA SOGEAAL, SOCIETÀ DI GESTIONE AEROPORTO DI ALGHERO

La Sogeaal, Società di gestione dell'Aeroporto di Alghero gestisce lo scalo sulla base di una concessione ministeriale avente durata quarantennale (2007-2047).

Nella veste di gestore totale, Sogeaal è direttamente responsabile di:

- » progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali;
- » gestione dei servizi aviation e delle infrastrutture centralizzate: check-in, gates, impianto di depurazione e bottini di bordo; sistemi informatici; sistema di informativa al pubblico e informazioni aeroportuali;
- » controlli security;
- » gestione e sub concessione in uso esclusivo di aree, locali, attività commerciali e servizi di ristorazione;
- » assistenza ai PRM.

Presso lo scalo di Alghero sono presenti i seguenti servizi:

- » sito web accessibile [www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it)
- » area del sito dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o ridotta mobilità: [www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp](http://www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp)
- » area del sito dedicata ai parcheggi auto: [www.aeroportodialghero.it/parcheggi.asp](http://www.aeroportodialghero.it/parcheggi.asp)
- » disponibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri ubicate su cartelli all'interno del Terminal
- » presenza di copertura wi-fi gratuita
- » presenza di un punto informazioni attivo all'interno del Terminal per disponibilità, accessibilità, frequenza e prezzo collegamenti bus/taxi ed indicazioni stradali città/aeroporto

## POLITICA DI TUTELA AMBIENTALE

Attenta ai bisogni dell'ambiente, Sogeaal ha presentato all'ENAC il proprio Piano di Tutela Ambientale, per il periodo 2016-2019. La Società ha infatti un'attenzione sempre maggiore alla salvaguardia dell'ambiente, coerentemente con l'impegno costante volto allo sviluppo ed a una solida diffusione di una cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno impatto sull'ambiente.

## SOGEAAL SCHEDULE, ALGHERO AIRPORT OPERATOR

*In 2007, the Ministry for Transport authorized a forty year concession to the Company to manage Alghero airport.*

*This implies direct responsibility for the following:*

- » *manage, develop, plan and maintain the airport infrastructure;*
- » *centralized services management: check-in, gates, purification plant and aircraft toilet service; IT systems; public and airport information systems;*
- » *security controls;*
- » *subcontracting commercial and catering facilities;*
- » *assistance to PRM.*

*The following services are also available:*

- » *airport website [www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it) for flight and general information*
- » *[www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp](http://www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp) for passengers with reduced mobility requiring assistance*
- » *[www.aeroportodialghero.it/parcheggi.asp](http://www.aeroportodialghero.it/parcheggi.asp) for information regarding car park facilities*
- » *Passenger Charter information inside Terminal*
- » *Free Wi-Fi*
- » *Tourist Information Point*

## ENVIRONMENT PROTECTION POLICY

*Protecting the environment is a priority and therefore the Company has adopted a policy to promote an ever-increasing awareness and ensure the correct management in respect of the environment. This is reflected in the Environment Protection Plan 2016-2019, prepared by the Company and presented to ENAC, the national civil aviation authority.*

## IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ PER L'AEROPORTO DI ALGHERO

Il sistema di gestione della Qualità per l'Aeroporto di Alghero è giunto ormai al suo quattordicesimo anno. In questo arco di tempo il Sistema Qualità ha interessato ed interessa l'intera organizzazione di Handling dell'Aeroporto e si caratterizza per una forte attenzione concentrata al cliente, interno ed esterno, che parte dal vertice e coinvolge tutti i livelli aziendali.

In particolare Sogeaal garantisce una organizzazione dedicata alla Qualità, con a capo il Responsabile Qualità e un gruppo di 5 valutatori interni, debitamente formati, che garantiscono il controllo interno del Sistema qualità, attraverso audit interni.

Nel corso del 2015 la Sogeaal ha ottenuto la conferma, su attestazione dell'Ente TÜV Italia, della Certificazione ISO 9001:2008 (IAF 31 - 35) del Sistema di Gestione della Qualità, con un Certificato che ha validità fino al 17/12/2017.

La mission della società, in tema di miglioramento continuo degli standard di servizio reso all'utenza aeroportuale, consiste:

- » nella elaborazione di criteri e sistemi volti ad assicurare la qualità, garantendo le verifiche di congruenza delle pratiche poste in essere rispetto alle politiche, agli standard ed alle procedure di riferimento definite sulla base di obiettivi di qualità, efficienza e sicurezza operativa;
- » nel monitoraggio della Customer Satisfaction e lo sviluppo e gestione del Customer Care, al fine di migliorare il livello di soddisfazione dei clienti;
- » nel garantire lo sviluppo e l'aggiornamento del Sistema Qualità aziendale sulla base di obiettivi di qualità, finalizzato all'acquisizione e mantenimento della Certificazione Qualità;
- » nel provvedere all'impostazione e alla verifica del Piano di Qualità Aziendale e successivo Riesame;
- » nell'assicurare la definizione, l'aggiornamento ed il controllo di Standard ed Indicatori Qualità;
- » nell'assicurare la elaborazione e l'aggiornamento del Manuale Qualità e della Carta dei Servizi;
- » nel garantire il follow-up delle azioni di miglioramento, stimolandone l'applicazione da parte delle Unità Organizzative o di Business;
- » nel supportare le Funzioni aziendali per la realizzazione dei programmi di miglioramento per quanto riguarda la Customer satisfaction e la qualità dei processi;
- » nel curare i rapporti con i Clienti e il customer care, progettando e realizzando sondaggi di opinione, rilevando la percezione dei servizi erogati e curando la gestione dei reclami, al fine di garantire la corretta informazione riguardo l'attività della società e la tutela dell'immagine.

## ALGHERO AIRPORT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

*In 2002 the Quality Management System was first introduced and since then has developed to involve the entire airport handling organization and it is characterized by a strong attention towards the client, internal and external, that starts from top management and involves every level of the company.*

*In particular, Sogeaal guarantees an organization dedicated to Quality, with a Head of Quality and a group of 5 internal evaluators, duly trained, that guarantee the internal controls of the Quality System through internal audits.*

*During the course of 2015, Sogeaal obtained from TÜV Italia the ISO 9001:2008 (IAF 31-35) Quality Management System Certificate valid until 17/12/2017.*

*The company's mission regarding the continuous improvement of airport services to passengers consists in:*

- » *elaborating criteria and systems designed to ensure quality; guarantee verification and consistency of practice in respect of the policies, standards and procedures defined on the basis of the objectives of quality, efficiency and safety to be achieved;*
- » *monitoring Customer Satisfaction and the development and management of Customer Care, aimed at improving the level of Client Satisfaction;*
- » *guaranteeing the development and updating of the company's Quality System based on quality objectives, aimed at obtaining and maintaining the Quality Certificate;*
- » *providing the setting and verification of the Company Quality Plan and following reviews;*
- » *ensuring the definition, updating and controlling of Standard and Quality indicators;*
- » *ensuring the development and update of the Quality Manual and the Services Charter;*
- » *guaranteeing the follow-up of actions taken to improve standards and stimulating the application of these by the Organization or Business Units;*
- » *supporting the Company to apply improvement programs regarding Customer satisfaction and quality of the process;*
- » *improving client relations and customer care; programming and creating opinion surveys, noting the perception of services provided and handling complaints in order to guarantee correct information regarding the company's activity and safeguarding its image.*



## LA CARTA DEI SERVIZI

Sogeaal pubblica ogni anno la Carta dei Servizi. I dati relativi alle rilevazioni oggettive e le interviste ai passeggeri sono stati registrati secondo lo schema indicato dalla Circolare Enac GEN06.

Come sancito da suddetta circolare, verrà pubblicato via web un estratto con gli indicatori più gli obiettivi relativi ai livelli di assistenza PRM destinato all'utenza per offrire un utile strumento di diretta valutazione degli standard dei servizi offerti.

L'indagine qui presentata, ha per oggetto il progetto di rilevazione annuale dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi offerti in aeroporto mediante la misurazione dei:

- » livelli di qualità percepita, attraverso la conduzione di interviste ai clienti/passeggeri;
- » livelli di qualità erogata, attraverso la rilevazioni di dati oggettivi;

secondo quanto previsto dalla Normativa Enac in materia.

Il monitoraggio e la valutazione del miglioramento delle prestazioni avviene mediante tali misurazioni e il confronto con gli obiettivi prefissati sulla base dei risultati della precedente rilevazione, del contesto aeroportuale corrente, dell'atteso sviluppo del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione.

## THE SERVICES CHARTER

Every year Sogeaal publishes its Services Charter. The data relative to the objective measurements and passenger interviews are analyzed according to ENAC Circular GEN06.

As established by the abovementioned circular Sogeaal publishes an extract of the indicators together with the objectives relative to the level of assistance to PRM in order to offer a useful instrument of direct evaluation of the standard of services offered.

The survey hereby presented, has as its object a project of yearly monitoring of the quantity and quality levels of the services offered in the airport by measuring:

- » the level of quality perceived, conducting interviews to clients/passengers;
- » the level of services provided, through registering objective data;

The results are compared to previous measurements and confronted with the preset objectives, taking into consideration the actual airport context, traffic increase and future interventions.

## LA METODOLOGIA E IL CAMPIONE

Monitoraggio della qualità percepita dei componenti del servizio (incluso servizi per PRM): rilevazione ed analisi del livello di soddisfazione dei passeggeri riguardo gli indicatori di servizio rispetto alla normativa ENAC per la Carta dei Servizi.

Modalità di rilevazione: Interviste face to face in modalità CAPI somministrate da intervistatori specializzati ed appositamente formati con l'ausilio di tablet, con inserimento contestuale dell'intervista su un database localizzato su server dedicato.

Il monitoraggio si è articolato in tre sessioni settimanali:

- » Luglio 2015: due settimane consecutive (dal 13 al 26)
- » Novembre 2015: una settimana.

Sogeaal presta particolare attenzione all'assistenza ai passeggeri diversamente abili (PRM); in questo ambito garantisce una serie di servizi e procedure attivati durante le procedure d'imbarco, l'accompagnamento a bordo e l'attesa all'arrivo. Inoltre all'interno dello scalo non ci sono barriere architettoniche: l'accesso è garantito in tutte le aree della struttura, sono disponibili le facilitazioni per portatori di handicap quali sedie a rotelle, servizio medico, toilettes, telefoni pubblici e parcheggi riservati oltre ai mezzi dedicati per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili. All'esterno dell'aerostazione, in prossimità dei due ingressi principali del terminal e presso il parcheggio auto sono collocate le colonnine di richiesta di assistenza. Il personale garantisce la tempestività delle informazioni e delle risposte.

## METHODS AND SAMPLES

Monitoring of the quality perceived of the various components of the services, including PRM (persons with reduced mobility); detection and analysis of passenger satisfaction level regarding the service indicators as required by ENAC for the Services Charter.

Means of detection: face to face interviews (CAPI method), carried out by specially trained staff who upload data directly onto a tablet connected to a dedicated server.

Monitoring took place in three weekly sessions:

- » July 2015: two consecutive weeks, (from the 13th to 26th);
- » November 2015: one week.

Sogeaal pays particular attention to assistance for passengers with reduced mobility (PRM); a series of services and procedures are provided during the process of boarding, seating and meeting on arrival. There are no architectural barriers inside the terminal and access is guaranteed to the whole airport area. Other services available are wheelchairs, medical assistance, public phones, toilets, reserved car parking and suitable means for boarding and alighting aircraft. Near the two main airport entrances and dedicated parking areas there are intercom facilities to request assistance that is efficiently provided by staff.





## INDICATORI DI QUALITÀ

### SICUREZZA DEL VIAGGIO, PERSONALE E PATRIMONIALE E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Diciassette su trentadue indicatori di Customer Satisfaction riportano un livello di soddisfazione pari o superiore al 95% di soddisfatti, con Sicurezza personale, Sicurezza patrimoniale, Professionalità del personale (infopoint, security), Giudizio Complessivo, Tempo di attesa check-in, Servizio di controllo sicurezza dei bagagli che registrano un livello pari o superiore al 98%.

Al contrario, sei su trentadue indicatori riportano un livello di soddisfazione inferiore all'80%, denotando una relativa maggiore criticità, nell'ordine Disponibilità/Qualità/Prezzi dei Ristoranti, Disponibilità/Qualità/Prezzi dei Bar, Disponibilità/Qualità/Prezzi dei negozi, Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto, Disponibilità postazioni per ricarica cellulari/laptop nelle aree comuni, Connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione; le ultime quattro componenti suindicate riportano livelli compresi nel range 65/69%. La componente commerciale riporta giudizi migliori (95-97%) sugli indicatori che rilevano la qualità dei prodotti e dei servizi, diversamente che in quelli formulati secondo le indicazioni da ENAC (disponibilità/qualità/prezzo), a dimostrazione del maggior peso assunto del fattore "prezzo". Circa l'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto, il giudizio più critico proviene da coloro che raggiungono lo scalo in vettura guidata da altri.

Salvo collegamenti città/aeroporto (-17%) - che registra un arretramento rispetto al target fissato l'anno precedente - Pulizia/funzionalità toilette, Negozi, Efficacia informazioni, registrano però scostamenti negativi solo di piccola entità e quindi in linea con l'obiettivo, tutte le altre componenti registrano miglioramenti rispetto all'obiettivo, di particolare entità per edicole, confort, ristorante, carrelli bagagli, coda check-in, negli altri casi di minore entità.

Come detto, nel 2015 i servizi erogati hanno raggiunto apprezzabili livelli di giudizio nella quasi totalità degli indicatori. Per gli indici la cui "promessa" al passeggero non è stata raggiunta, si attestano comunque su livelli più che accettabili, pur essendo doverosamente migliorabili. Il calo dei valori rispetto allo standard fissato trova motivazione nelle argomentazioni esposte di seguito.

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette (87% di soddisfazione contro 89% di obiettivo promesso); al fine di migliorare comunque il livello di pulizia e funzionalità delle toilette, si è avviato un piano d'azione che ha comportato, tra l'altro, la rimodulazione dei turni delle squadre di pulizia da parte dell'impresa appaltatrice, la sostituzione di alcune dotazioni

l'aggiunta di dotazioni innovative volte all'accogliimento positivo della soddisfazione dell'utenza. Si evidenzia peraltro che al dato riferito alle toilette fa da contraltare un indice di soddisfazione decisamente elevato (97%) sulla pulizia in aerostazione, che supera di 1 punto in percentuale l'obiettivo fissato.

In lieve diminuzione la soddisfazione relativa all'efficacia di punti di informazione operativi; va tuttavia precisato che di per sé il parametro si colloca nella fascia di piena soddisfazione (90%), pur risultando inferiore allo standard fissato nella Carta dei Servizi (92%) e non destando pertanto particolare preoccupazione.

In relazione alla Percezione su disponibilità carrelli portabagagli, si evidenzia un superamento di 11 punti in percentuale rispetto all'obiettivo proposto; che insieme alla percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione e alla disponibilità/qualità/prezzi dei bar/ristoranti, risultano essere gli indicatori che hanno ottenuto maggiore soddisfazione.

Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di ristoranti e bar. Anche in questo caso il parametro complessivo (ristoranti e bar) si colloca nella fascia di soddisfazione piena (77%), superando l'obiettivo del 70% fissato in Carta dei Servizi.

Tale risultato è dovuto, da un lato, all'aver attivato le opportune azioni con il subconcessionario per il miglioramento del servizio; dall'altro all'apertura, da luglio 2015, del nuovo spazio food court, che - con maggiore spazio a disposizione - ha potuto offrire qualità e quantità di scelta indubbiamente migliore.

I tempi di attesa, in lieve discesa rispetto a quanto rilevato nell'annualità precedente, sono in generale lievemente superiori rispetto agli obiettivi prefissati, anche per effetto della crescita del traffico passeggeri, ma non hanno condizionato negativamente la performance e la percezione complessiva degli utenti.

Molto vicino all'obiettivo fissato - ad eccezione dello sbarco del primo passeggero, che ha invece centrato in pieno quanto stabilito - il tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio, con lo scostamento di un solo minuto (22' vs 21). Molto bene i tempi riferiti al controllo radiogeno e sulla riconsegna del primo bagaglio, che hanno registrato tempistiche migliori di quanto promesso.

Ancora in difetto il tempo di attesa ai banchi check-in, con 13' di percentile, contro i 9' attesi.

Non si può tuttavia escludere che il mancato raggiungimento dell'obiettivo possa essere frutto della diversa modalità di registrazione, dovuta all'affidamento delle rilevazioni ad un fornitore differente rispetto all'annualità 2014.

FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	97%	94%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	95,5%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	87%	80%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1000 pax in partenza	0	0
	5	Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna 1°bagaglio 90% dei casi	15'	15'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% dei casi	22'	21'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	3'	3'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96%	93,5%
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	87%	88,5%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97%	96,5%
Confort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	90%	82,5%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% pax soddisfatti	NON PRESENTI	NON PRESENTI
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	96%	96,5%
	14	Percezione sul livello di confort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97%	85,5%
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	65%	65,5%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	66%	66,5%
	17	Compatibilità orario apertura bar con orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100%	100%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori	NON PRESENTI	NON PRESENTI	NON PRESENTI
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita	% pax soddisfatti	NON PRESENTI	NON PRESENTI
	20	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di Negozi ed edicole	% pax soddisfatti	81%	70,5%
	21	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	77%	70,5%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	87%	87,5%	
Informazioni alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	93%	93,5%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	90%	92%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna chiara	% pax soddisfatti	96%	92,5%
	26	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	99%	97%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico	% pax soddisfatti	94%	92,5%
Servizi sportello/varco	28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	97%	97,5%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo nel 90% dei casi	13'	9'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98%	91%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	5'	5'
Integrazione modale	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96%	91%
	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	91%	92%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	67%	80,5%





## QUALITY INDICATORS

### SECURITY OF TRAVEL, PERSONAL AND PROPERTY, AND REGULARITY OF SERVICE

Seventeen of the thirty-two Customer Satisfaction indicators show a level of satisfaction equal or superior to 95% with security staff, safety assets, staff professionalism (info point, security), check-in queuing time, overall review and hand luggage security control registering a level equal or superior to 98%.

Conversely, six of the thirty-two indicators report a level of satisfaction inferior to 80%, which indicates greater relative criticality, in the order of Availability/Quality/Prices of the Restaurants, Availability/Quality/Prices of the Bars, Availability/Quality/Prices of the shops, Adequate links city/airport, Availability of charging points for 'phones/laptops in public areas, Wi-Fi connectivity inside the terminal. The last four components mentioned report levels in the range of 65/69%.

The commercial component obtained better results (95-97%) on indicators that measure the quality of products and services, differently from those formulated according to ENAC indications (availability/quality/price) demonstrating the greater weight assumed by the "price" factor. Regarding the adequacy of transport links, the most critical judgement, (-17%) came from those who reach the airport in cars driven by others.

With the exception of this last result - that registers a negative trend compared to the target set the previous year - Cleaning/functionality, Shops and Efficient information record a slight negative trend. Therefore, in line with the objective, all the other components register an improvement, particularly for the new-sagents, comfort, restaurant, baggage trolleys, check-in queue times, and are less in other cases.

As mentioned, the services provided in 2015 obtained reasonable levels of judgement in almost all of the indicators and even though those regarding the "promise" made to passengers were lower, they were acceptable. The reasons for this drop in standards are as follows:

perception of the level of cleanliness and functionality of the toilets (87% satisfaction obtained against 89% promised); however, in order to improve the level of cleanliness and functionality an action plan was implemented requiring the reorganization of shifts by the cleaning contractor, the substitution of some amenities and the addition of innovative amenities aimed at customer satisfaction. We also note that the data was compensated by 97% of customer satisfaction regarding the cleanliness of the terminal that exceeded the set target by 1%.

A slight drop was noticeable regarding the efficiency of information points. This parameter lies in the range of full satisfaction (90%) and although below standards set in the Services Charter (92%), it does not raise particular concern.

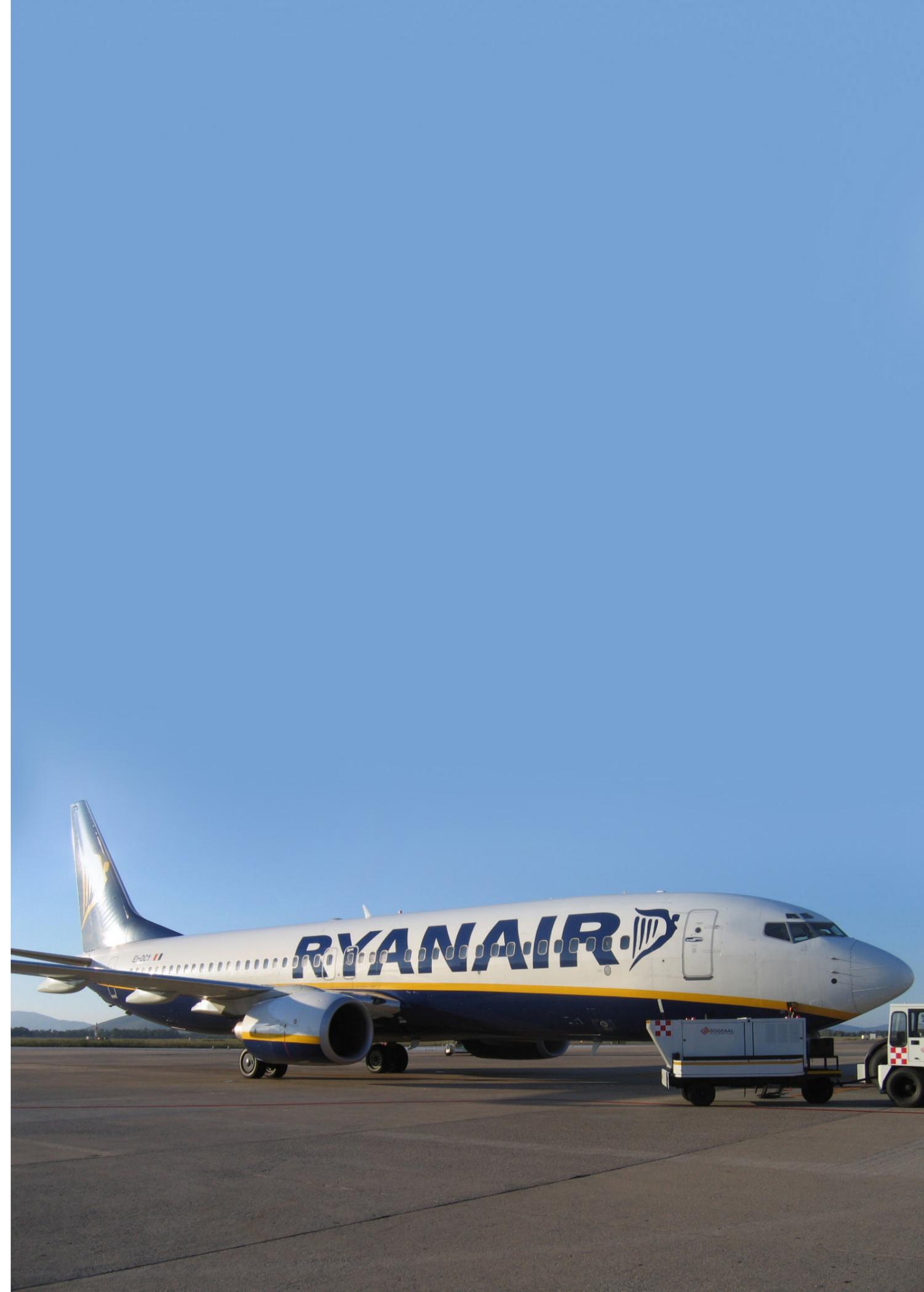
Regarding the Perception of the availability of luggage trolleys, we note an increase of 11% compared to target. Together with the perception of overall levels of comfort in the terminal and the availability/quality/price of bars/restaurants, these indicators registered greater satisfaction.

The Perception of availability, quality and prices of the restaurants and bars. Again the overall parameter (restaurants and bar) falls into a satisfactory area (77%), surpassing the 70% goal set in the Services Charter.

This result, obtained following appropriate actions with sub-licensees aimed at improving service and following the opening of the more spacious Food Court in 2015, enabled them to offer better quality and increase the quantity of choices.

Compared to the previous year waiting times registered a slight drop but overall were slightly higher than the set target. This was due to an increase in passenger traffic but did not negatively condition performance or overall perception by passengers. Very near the set target - with exception of the first passenger to alight from the plane that perfectly reached target - was the delivery of the last piece of luggage, registering one minute more (22' vs 21'). First bag delivery and X-Ray controls registered excellent timings, better than expected. However, check-in queuing times registered a negative trend with 13' percentile against the 9' target. We cannot rule out that the non-achievement of the objectives compared to the previous year, may be due to the methods adopted by a new survey company.

QUALITY FACTOR	N.	INDICATOR	UNIT OF MEASURE	ACHIEVEMENT 2015	TARGET 2016
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	97%	94%
Personal e property security	2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	100%	95,5%
Regularity of service (and punctuality of transports)	3	overall flight punctuality	% flights on total departing flights	87%	80%
	4	Total mishandled baggage departing (not board) of the airport's competence	n° mishandled baggage / 1000 departing passengers	0	0
	5	Timing of delivery of the first block-on luggage from the aircraft	1st baggage delivery time 90% of cases	15'	15'
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	22'	21'
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from block-on in 90% of cases	3'	3'
	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	96%	93,5%
Cleanliness and hygiene	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	87%	88,5%
	10	Perception of cleanliness in the air terminal	% satisfied passengers	97%	96,5%
Comfortable stay at the airport	11	Perception of availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	90%	82,5%
	12	Perception of efficiency of pax transfer systems	% satisfied passengers	NOT PRESENT	NOT PRESENT
	13	Perception of efficiency of air conditioning systems	% satisfied passengers	96%	96,5%
	14	Perception of overall comfort of the terminal	% satisfied passengers	97%	85,5%
Additional services	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	65%	65,5%
	16	Perception on the availability of seats for charging mobile / laptop in public areas	% satisfied passengers	66%	66,5%
	17	opening hours compatibility bar with airport opening hours	% Flight passengers arriving / departing compatible with the bar opening hours in their respective areas	100%	100%
	18	Perceived adequacy of smoking rooms	NOT PRESENT	NOT PRESENT	NOT PRESENT
	19	Perception on the availability of drinking water dispensers free	% satisfied passengers	NOT PRESENT	NOT PRESENT
Customer information	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	81%	70,5%
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	77%	70,5%
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	87%	87,5%
	23	website user friendly and updated	% satisfied passengers	93%	93,5%
	24	Perception on the effectiveness of operational information points	% satisfied passengers	90%	92%
	25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage	% satisfied passengers	96%	92,5%
Door/Gateway service	26	Perception of staff professionalism	% satisfied passengers	99%	97%
	27	Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services	% satisfied passengers	94%	92,5%
	28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	97%	97,5%
	29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	13'	9'
	30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	98%	91%
Modal integration	31	waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	5'	5'
	32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	96%	91%
	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	91%	92%
	34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	67%	80,5%





## SERVIZI PER PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

A partire dal 26 luglio 2008, con l'entrata in vigore del regolamento comunitario n. 1107 del 2006, SOGEAAL eroga, sotto la propria diretta supervisione, tutti i servizi per i passeggeri a mobilità ridotta, facendosi carico non solo di infrastrutture adeguate, ma anche che il livello di servizio sia in linea con gli standard europei.

Il coordinamento del servizio PRM è gestito da personale qualificato. Ai passeggeri con speciali esigenze di assistenza è riservata particolare attenzione attraverso apposite procedure ed è facilitata l'accessibilità a tutti gli spazi aeroportuali grazie a strutture e servizi dedicati quali: posti auto gratuiti secondo le modalità previste dalla legge, ubicati in prossimità degli ingressi, sistema di chiamata nei parcheggi e nel terminal, citofoni collegati direttamente con la Sala Amica, dove vengono accolti i passeggeri che necessitano di assistenza particolare. All'interno dello scalo non ci sono barriere architettoniche: l'accesso è garantito in tutte le aree della struttura.

Lo scalo è dotato di sedie a rotelle e veicoli speciali per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri PRM.

Personale dedicato è disponibile per tutti i passeggeri che abbiano

effettuato la richiesta di assistenza, con almeno 48 ore di anticipo, alla compagnia aerea con cui hanno prenotato il volo. Il personale accompagna il passeggero per tutta la permanenza in aeroporto e durante l'espletamento di tutte le operazioni aeroportuali necessarie al suo viaggio.

Informazioni dettagliate sui servizi offerti sono consultabili nella sezione dedicata del sito internet [www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it)

In relazione all'indicatore attinente la disponibilità di percorsi facilitati, si evidenzia che tali facilitazioni sono presenti a partire dall'ingresso del terminal partenze, dove è ubicata la mappa tattile, che esplica il percorso facilitato, fino ai banchi accettazione. Dai banchi accettazione in poi, tuttavia, a causa dei lavori di ristrutturazione in corso - che permetteranno l'adeguamento del vecchio terminal - tali percorsi non sono presenti, ma l'accessibilità a tutti i servizi aeroportuali è garantita dal personale dedicato al servizio PRM.

In linea con la normativa ENAC GEN 02A sono state effettuate 50 interviste nelle tre sessioni prima descritte.

FATTORE DI QUALITÀ	N.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'	3'
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	1'50"	5'
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'58"	10'
	4	Per PRM arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'13"	15'
Sicurezza per la persona	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	95%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	95%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	n.d. <sup>1</sup>	-
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	100%	95%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100%	95%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero di risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste	100%	95%
	11	Numero reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	0%	1%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	95%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	98%	95%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	98%	95%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	95%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	95%

Tutte le componenti monitorate riportano livelli di soddisfazione elevati, compresi nella fascia 98% per "Livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali" e "Spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)" e 100% per tutte le altre componenti monitorate, incluso la componente "giudizio complessivo", unica tra quelle monitorate non prevista da ENAC. Il giudizio eccellente incide

in misura maggiore per "professionalità personale", "livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali" e "giudizio complessivo". Il giudizio è omogeneo per sessione e rispetto all'identità di genere del passeggero intervistato (considerando la quasi totalità di giudizi positivi).

## SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

With the introduction in July 2008 of the Community Regulation n° 1107/2006, SOGEAAL directly provides all services for passengers with reduced mobility guaranteeing the necessary means and assistance in line with European standards.

Qualified staff provide and coordinate the PRM service. Particular attention is reserved for those requiring special assistance through suitable measures and access to all areas is facilitated by the following: - free parking spaces in proximity to terminal entrances as prescribed by law, intercom systems in car parks and terminal with direct contact to the Courtesy Room where PRM passengers can receive all the help they require. Within the terminal, there are no architectural barriers and access throughout the airport area is guaranteed.

The airport is equipped with wheelchairs and ambulifts to facilitate

passengers when boarding or disembarking the aircraft.

Passengers who requested assistance when booking their flight (at least 48 hours before departure), will be assisted from the moment they arrive until they are seated on board the aircraft.

Detailed information on all services available can be consulted on the airport website [www.aeroportoalghero.it](http://www.aeroportoalghero.it).

Facilitated pathways start from the entrance to the departure terminal, where a tactile map is positioned indicating the route to check-in counters. Unfortunately, the pathways do not continue throughout the terminal due to renovations in progress but PRM staff guarantee assistance to access all areas of the terminal.

In line with ENAC GEN 02A, 50 interviews were conducted during the three weeks dedicated to the survey.

QUALITY FACTOR	N.	INDICATOR	UNITY OF MEASURE	ACHIEVEMENT 2015	TARGET 2016
Efficiency of care services	1	For PRM departing with pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases	1'	3'
	2	For PRM departing without pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases	1'50"	5'
	3	For PRM arrival with pre-notification: Waiting time on plane for PRM landing, after the last passenger disembarkation	Waiting time in minutes in 90% of cases	5'58"	10'
	4	For PRM arrival without pre-notification: Waiting time on plane for PRM landing, after the last passenger disembarkation	Waiting time in minutes in 90% of cases	6'13"	15'
Safety for the person	5	Perception on the status and functionality of vehicles / equipment supplied	% PRM satisfied	100%	95%
	6	Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100%	95%
Airport information	7	Accessibility: the number of essential information accessible to disabled visual, auditory and motor compared to the total number of information	% essential information accessible on the total number of essential information	n.d. <sup>1</sup>	-
	8	Completeness: the number of information and instructions relating to the services offered, available in an accessible format Relate to the total number	% information and instructions relating to the services offered, available in accessible respect to the total number format	100%	95%
	9	Efficacy perception and accessibility of information, communications and airport signage inside	% PRM satisfied	100%	95%
Communication with passengers	10	Number of responses provided within the stipulated time than the total number of information requests received	% answers provided on time than on the total number of requests	100%	95%
	11	Number of complaints received compared to the total traffic of PRM	% complaints received compared to the total traffic of PRM	0%	1%
Comfort at the airport	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM satisfied	100%	95%
	13	Perception on the effectiveness of PRM	% PRM satisfied	98%	95%
	14	Perception of the spaces dedicated to the parking of PRM (eg. Amica room)	% PRM satisfied	98%	95%
Relational and behavioral aspects	15	Perception of staff courtesy (infopoint, security, Special Care Program staff)	% PRM satisfied	100%	95%
	16	Perception of professional staff dedicated alla'erogazione of special assistance to PRM	% PRM satisfied	100%	95%

All the components monitored indicate high levels of satisfaction, 98%, including "Level of accessibility and usability of the Airport Infrastructure" and "Areas dedicated to PRM (e.g. Courtesy Room)"

and 100% for all other components including "overall review", an element not required by ENAC.





## ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

RECLAMI E SUGGERIMENTI - L'ASCOLTO: UN'OCCASIONE DI CRESCITA E MIGLIORAMENTO

Crediamo che il dialogo con i Clienti sia alla base di ogni rapporto di fiducia e chiarezza. È per questo motivo che ci impegniamo a fondo nell'offrire un'ampia gamma di canali per entrare in contatto con noi, invitando i Clienti a comunicarci le proprie idee, suggerimenti, giudizi, ma soprattutto lamenti sui nostri prodotti e servizi.

Ascoltiamo attentamente i Clienti che esprimono la propria idea tramite un suggerimento o un reclamo, poiché da ciò possiamo raccogliere informazioni preziose sull'organizzazione e sui servizi che offriamo. Il reclamo è da noi considerato uno stimolo a migliorare, prendendo i provvedimenti necessari affinché vengano rimosse le cause che l'hanno originato e si possano prevenire in futuro situazioni analoghe a vantaggio così di tutti i Clienti.

In questa logica SOGEAAL mette a disposizione una modulistica adeguata, per formulare richieste d'informazione, suggerimenti e reclami. All'interno dell'aerostazione, in appositi dispenser ubicati presso la sala accettazione e la sala partenze e presso alcune postazioni di front-line (banchi check-in e postazioni security), i passeggeri possono trovare, infatti, i moduli per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché assistenza per la compilazione da parte del personale SOGEAAL. Una volta compilati, i moduli possono essere consegnati agli addetti SOGEAAL o inoltrati con il modulo apposito, o in qualsiasi altra forma, a:

post  
Sogeaal  
Regione Nuraghe Biancu  
Aeroporto Alghero - Fertilia  
07041 ALGHERO (SS)  
+39 079 935282

fax  
e-mail  
algheroairport@sogeaal.it

I casi da cui potrebbero scaturire forme di risarcimento sono esaminati congiuntamente dalle Funzioni aziendali coinvolte. A valle dell'esito degli esami dei singoli casi, verrà fatta relativa comunicazione ai Clienti. Come di consueto, anche nel 2015 la gestione dei reclami denota un'alta sensibilità ed considerazione alla centralità del passeggero.

Nel corso dell'anno sono arrivati un totale di n. 6 reclami a carico di SOGEAAL, relativamente al campo di applicazione per cui è certificata. Il tempo medio di evasione dei reclami nel corso dell'anno è stato di 4 giorni. Si precisa peraltro che quasi la metà della corrispondenza ricevuta è riferita alla richiesta di rimborso di biglietti aerei o prenotazioni alberghiere riferite al periodo di chiusura dell'aerostazione per le manutenzioni straordinarie sulla pista di volo, pertanto impropriamente addebitati a Sogeaal.

A tutte le segnalazioni, comprese quelle immotivate ed inconsistenti, è stato dato riscontro, nello spirito di maggior attenzione al cliente e nella costante ricerca del miglioramento del servizio reso in Aeroporto.

## ATTENTIVE TO CUSTOMERS' NEEDS

LISTENING: AN OCCASION FOR IMPROVEMENT AND GROWTH

*We believe that dialogue is the basis for a clear and trusting relationship with our Clients. It is for this reason that we strive to offer a wide range of channels enabling clients to contact us, inviting them to communicate their ideas, opinions and above all complaints regarding our products and services.*

*We carefully take these into account as they enable us to have an overall view of our organization and the services we offer. We consider any complaint as an incentive to improve by taking the necessary steps to remove the cause and prevent the disservice re-occurring in the interest of all our clients.*

*To this end, SOGEAAL provides the necessary forms, available inside the terminal, (near check-in, departure lounge and security area). Once completed, the forms (or any other means) may be given to staff or forwarded by:*

post  
Sogeaal  
Regione Nuraghe Biancu  
Aeroporto Alghero - Fertilia  
07041 ALGHERO (SS)  
+39 079 935282

fax  
e-mail  
algheroairport@sogeaal.it

*The heads of department involved jointly examine the claims that could lead to some form of compensation and duly inform clients of the outcome.*

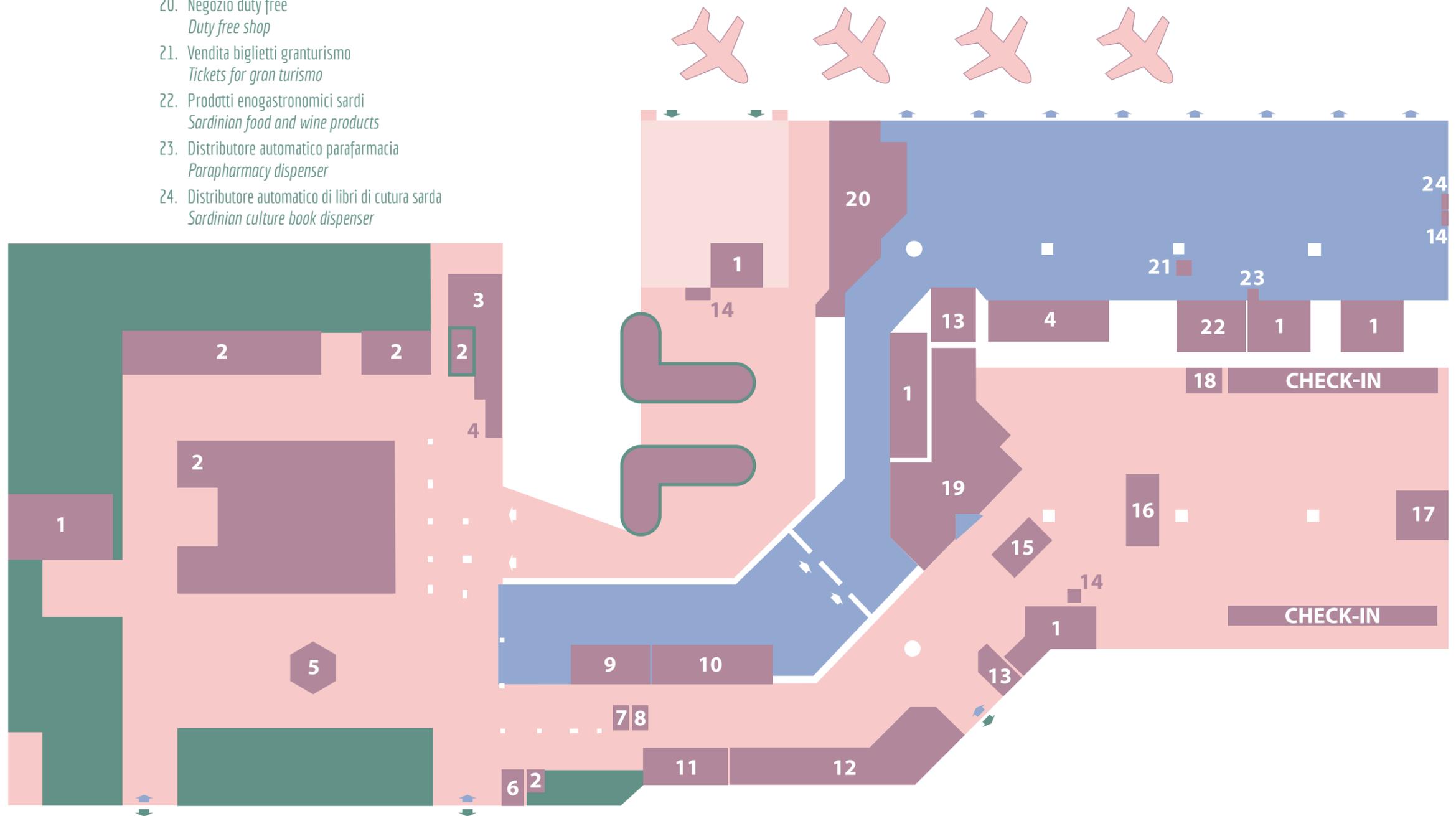
*As usual, in 2015 the management of complaints indicates high sensitivity and consideration towards the passenger. We received six complaints last year regarding services supplied by SOGEAAL. The average complaint processing time was four days.*

*It would appear that almost half of the correspondence received were requests for reimbursement of airline tickets or hotel reservations related to the closing period of the terminal for extraordinary maintenance on the runway, therefore improperly holding SOGEAAL responsible.*

*In the spirit of greater customer focus and in the constant search for improving Airport services all claims were acknowledged, including those unjustified and inconsistent.*

## L'AEROSTAZIONE - THE AIR TERMINAL

- |   |   |
|---|---|
| 1. Servizi<br>WC  | 13. P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità<br><i>Services for people with reduced mobility</i> |
| 2. Autonoleggi<br><i>Car hire</i>                               | 14. Distributore automatico<br><i>Vending machine</i>   |
| 3. Croce Rossa<br><i>Red cross</i>                              | 15. Negozio di abbigliamento Dinamo<br><i>Dinamo clothes store</i>                                      |
| 4. Punto ristoro<br><i>Restaurant point</i>                     | 16. Area espositiva<br><i>Exhibition area</i>   |
| 5. Informazioni turistiche<br><i>Tourist information office</i> | 17. Biglietteria<br><i>Ticket office</i>  |
| 6. Ufficio cambio<br><i>Change</i>                              | 18. Ufficio bagagli smarriti<br><i>Lost and found office</i>  |
| 7. Bancomat<br><i>Cash withdrawal point</i>                     | 19. Ufficio Polizia di Frontiera<br><i>Border police station</i>  |
| 8. Biglietteria - ARST<br><i>Ticket bus - ARST</i>              | 20. Negozio duty free<br><i>Duty free shop</i>  |
| 9. Parafarmacia<br><i>Parapharmacy</i>                          | 21. Vendita biglietti granturismo<br><i>Tickets for gran turismo</i>                                    |
| 10. Negozio artigianato<br><i>Craft shop</i>                    | 22. Prodotti enogastronomici sardi<br><i>Sardinian food and wine products</i>                           |
| 11. Tabacchi<br><i>Tobacconist</i>                              | 23. Distributore automatico parafarmacia<br><i>Parapharmacy dispenser</i>                               |
| 12. Libreria - Edicola<br><i>Library - News stand</i>           | 24. Distributore automatico di libri di cutura sarda<br><i>Sardinian culture book dispenser</i>         |



## GUIDA ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

PRESSO L'AEROPORTO DI ALGHERO SONO  
PRESENTI I SEGUENTI SERVIZI:

-  Servizio medico interno (Croce Rossa)
-  Parafarmacia
-  Cassa parcheggio a pagamento  
(n. casse 2/ n. stalli 679)
-  Bar punto ristoro  
(copertura totale degli orari dei voli)
-  Servizio di telefonia (Telecom)
-  Bancomat
-  Cambio valuta
-  Nursery Point  
(Fasciatoi nei bagni delle signore)
-  Servizio WiFi
-  Postazioni ricarica cellulari/laptop (n. 11 c/o Food court)
-  Non è presente il Deposito bagagli.
-  L'utilizzo dei carrelli è di tipo cauzionale  
(con l'uso di monete da € 0,50 - 1 - 2)

### PRINCIPALI FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA

Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)

È previsto il controllo del passaporto per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen.

### COLLEGAMENTI AUTOBUS

Le corse vengono stabilite in coincidenza con i principali voli nazionali ed internazionali

» Collegamento Aeroporto - Alghero città

Da ALGHERO per AEROPORTO (dalle 05:00 alle 22:30 ogni ora)      Da AEROPORTO per ALGHERO CITTÀ (dalle 05:20 alle 23:00 ogni ora)

Gestore: Ferrovie della Sardegna  
[www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)  
tel. 079 950458 / 079 241301  
fax. 079 250755

» Collegamento Aeroporto - Sassari città

Gestore: ARST  
[www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)  
tel. 079 2639206 / fax. 079 261251

» Collegamento Aeroporto - Nuoro città

Gestore: Deplanu  
[www.redentours.com](http://www.redentours.com)  
tel. 0784 30325 / fax. 0784 31492

» Collegamento Aeroporto - Cagliari città

Gestore: Logudoro Tours  
[www.logudorotours.it](http://www.logudorotours.it)  
tel. 079 281728 / fax. 079 281730

## GUIDE TO SERVICES AVAILABLE

THE FOLLOWING SERVICES ARE AVAILABLE  
AT ALGHERO AIRPORT:

-  Red Cross medical assistance
-  Pharmacy (no medical prescriptions can be filled)
-  Car park payment points (2)  
(679 stalls available)
-  Bar/Restaurant
-  Telephone services (Telecom)
-  ATM
-  Foreign Exchange
-  Baby changing facilities  
(ladies toilets)
-  Servizio WiFi
-  'Phone/Laptop charging points ( n° 11 in Food Court)  
There is no Left Luggage facility.
-  Luggage trolleys are available, 0,50 - 1 - 2 euros deposit required.

### PRINCIPAL HEALTH, CUSTOMS AND SECURITY FORMALITIES

Passengers are advised to consult [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) for the preventative measures to take according to their destination.

For information, regarding Customs Controls please contact [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it)  
All passengers arriving from extra Schengen countries are subject to passport controls.

### BUS CONNECTIONS

Timetables are set to coincide with principal domestic and international flights

» Airport - Alghero centre

From ALGHERO to the AIRPORT (every hour from 05.00 am to 10.30 pm)      From ALGHERO to the AIRPORT (every hour from 05.20 am to 11.00 pm)

Manager: Ferrovie della Sardegna  
[www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)  
Contact details: ph. +39 079 950458 / +39 079 241301  
fax. 079 250755

» Airport - Sassari centre

Manager: ARST  
[www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)  
Contact details: ph. +39 079 2639206 / fax. +39 079 261251

» Airport - Nuoro centre

Manager: Deplanu  
[www.redentours.com](http://www.redentours.com)  
Contact details: ph. +39 0784 30325 / fax. +39 0784 31492

» Airport - Cagliari centre

Manager: Logudoro Tours  
[www.logudorotours.it](http://www.logudorotours.it)  
Contact details: ph. +39 079 281728 / fax. +39 079 281730

## NUMERI UTILI / USEFUL NUMBERS

Sogeaal  
ph. +39 079 935011 / +39 079 935282  
fax. +39 079 935219

Enac  
Ente Nazionale Aviazione Civile / Civil Aviation  
ph. +39 079 9369725

Polizia di Frontiera / Border Police  
ph. +39 079 935198

Guardia di Finanza / Financial police  
ph. +39 079 935198  
Dogana / Customs  
ph. +39 079 935050

Vigili del Fuoco / Fire Department  
ph. +39 079 935030

Pronto Soccorso / First Aid  
ph. +39 079 935221

## SERVIZI AEROPORTUALI / AIRPORT SERVICES

Biglietteria / Ticket desk  
ph. +39 079 935282

Ufficio Oggetti Smarriti / Lost & Found office  
ph. +39 079 935282

Ufficio Informazioni Turistiche / Tourist Information  
ph. +39 079 935150





ALGERO AIRPORT  
**SOGEAAL**

[aeroportodialghero.it](http://aeroportodialghero.it)



Photos: Luigi Canu  
Layout: Pixel Agenzia Grafica Sassari  
Smeralda Consulting & Associati