

CARTA DEI SERVIZI 2017



ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL

ALGHERO AIRPORT

PROFILO DELLA SOGEAAL, SOCIETA DI GESTIONE AEROPORTO ALGHERO

SoGeAAL-ALGHERO AIRPORT MANAGEMENT COMPANY

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

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.



Presso lo scalo di Alghero sono presenti i seguenti servizi:

- sito web accessibile <http://www.aeroportodialghero.it/>
- area del sito dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o ridotta mobilità: <http://www.aeroportodialghero.it/assistenze.asp>
- area del sito dedicata ai parcheggi auto: <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

The following services are also available:

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



IL SISTEMA GESTIONE DELLA QUALITÀ PER L' AEROPORTO DI ALGHERO

ALGHERO AIRPORT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Il sistema di gestione della Qualità per l'Aeroporto di Alghero è giunto ormai al suo quindicesimo 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.

Nel corso del 2016 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.

Quality Management System was first introduced fifteen years ago 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.

During the course of 2016, Sogeaal obtained from TUV Italia the ISO 9001:2008 (IAF 31-35) Quality Management System Certificate valid until 17/12/2017.

6

7



Nel corso dell'anno hanno avuto luogo anche verifiche ispettive da parte dei vettori e le verifiche ispettive interne condotte dai 5 valutatori interni.

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;

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.

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.





- 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.
- 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

THE SERVICES CHARTER

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, dalla società IPOTHESI, regolarmente certificata.

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.

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

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.



La Carta dei Servizi è corredata dalla “Guida all’utilizzo dei servizi offerti” e dalla mappa dell’aerostazione.

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.

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 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

METHODOLOGY AND SAMPLE

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.

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.

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.

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.



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.

Near the two main airport entrances and dedicated parking areas there are intercom facilities to request assistance that is efficiently provided by staff.

18

19



INDICATORI DI QUALITÀ

QUALITY INDICATORS

Dodici indicatori su ventisei di Customer Satisfaction riportano un livello di soddisfazione pari o superiore al 95% di soddisfatti, con Sicurezza personale, Sicurezza patrimoniale, Disponibilità di carrelli, Segnaletica interna, Professionalità del personale, Servizio di Biglietteria e Percezione al controllo passaporti, che registrano un livello pari o superiore al 98%.

Solo due indicatori su trentadue riportano un livello di soddisfazione inferiore all'80%, denotando una relativa maggiore criticità, nell'ordine Disponibilità/Qualità/Prezzi dei Ristoranti e Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto.

Come detto, nel 2016 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.

Twelve of the twenty six Customer Satisfaction indicators show a level of satisfaction equal or superior to 95% with security staff, safety assets, number of luggage trolleys available, internal signage, Staff professionalism, Ticketing service and perceptions of passport control service that register a level equal or superior to 98%.

Conversely, two 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, Bars, and Adequate city/airport links.

As mentioned, the services provided in 2016 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.

20



In linea con i risultati dell'anno precedente gli indicatori relativi alla Percezione sul livello di pulizia sia in aerostazione che nelle toilette, rispettivamente con 97% e 93% di grado di soddisfazione, superando gli obiettivi fissati.

In lieve diminuzione la soddisfazione relativa alla disponibilità di distributori forniti di bibite e snack e la percezione sul Sito web. Così come la percezione relativa alla segnaletica esterna e all'adeguatezza sui collegamenti città/aeroporto, rispettivamente fissati al 87% vs 92% e 73% vs 80,5

In line with the previous year's results indicators relative to the perception of cleanliness in the airport area, including hygienic services, are respectively 97% e 93% of satisfaction levels, therefore exceeding targets.

A slight negative trend emerged regarding the availability of snack/drink dispensers and the airports Website. A similar trend regarding external signage and adequate airport links resulted 87% vs 92% and 73% vs 80.5%.

I tempi di attesa sono invece in lieve discesa rispetto a quanto rilevato nell'annualità precedente, ma non hanno condizionato negativamente la performance e la percezione complessiva degli utenti, se si considera che anche laddove lo scostamento è più importante (si veda tempo di attesa al check-in 20 minuti contro i 9 fissati, ma con un livello di soddisfazione del 96%, con ben 5 punti in percentuale in più rispetto all'obiettivo fissato).

Il dato negativo deve essere giustificato dai rallentamenti che si dono verificati, soprattutto in alta stagione, ai nastri bagagli, i quali hanno comportato il crollo dell'indicatore suddetto.

Compared to the previous year waiting times registered a slight drop but did not negatively condition performance or overall perception by passengers. Considering the most negative result (check-in waiting time 20 minutes compared to target of 9), the overall satisfaction level reached 96%, 5 points higher than target.

The negative result, particularly during the peak season, was due to malfunctioning luggage carousels.



FATTORI DI QUALITÀ

QUALITY FACTORS

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	pax soddisfatti	98%	94,5%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	96%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	85%	81%
	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	20'	15'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% dei casi	27'	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	97%	94%
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	93%	90%
	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	98%	90%
	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	95%	86%

24

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2016	Obiettivo 2017
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	80%	67%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	85%	67%
	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	84%	71%
	21	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	76%	71%
Informazioni alla clientela	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	83%	88%
	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	87%	94%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	96%	92,5%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna chiara	% pax soddisfatti	98%	93%
	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	95%	93%
	Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	98%
29		Tempo di attesa al check-in	Tempo nel 90% dei casi	20'	13'
30		Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	96%	91,5%
31		Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	8'	5'
32		Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	100%	91,5%
Integrazione modale	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	87%	87%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	73%	73%

25

26

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2016	Target 2017
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	98%	94,5%
Personal e property security	2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	98%	96%
Regularity of service (and punctuality of transports)	3	Overall flight punctuality	% flights on total departing flights	85%	81%
	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	20'	15'
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	27'	21'
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from blockon in 90% of cases	3'	3'
	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	97%	94%
Cleanliness and hygiene	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	93%	90%
	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	98%	90%
	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	95%	86%

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2016	Target 2017	
Additional services	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	80%	67%	
	16	Perception on the availability of seats for charging mobile / laptop in public areas	% satisfied passengers	85%	67%	
	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	NON	NO	
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	84%	71%	
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	76%	71%	
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	83%	88%	
	Customer information	23	website user friendly and updated	% satisfied passengers	87%	94%
		24	Perception on the effectiveness of operational information points	% satisfied passengers	96%	92,5%
		25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage	% satisfied passengers	98%	93%
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	95%	93%	
Door/Gateway service	28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	98%	97,5%	
	29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	20'	13'	
	30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	96%	91,5%	
	31	waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	8'	5'	
	32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	100%	91,5%	
Modal integration	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	87%	87%	
	34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	73%	73%	

27

SERVIZI PER PASSAGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

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.

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.



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

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 circa 50 interviste nelle tre sessioni prima descritte.

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.aeroportodialghero.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.



Fattore di qualità		Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2016	Risultato 2016	Obiettivo 2017
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	3'	3'	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	5'	5'	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	10'	07'	9'
	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	15'	09'	14'
Sicurezza per la persona	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	95%	100%	95%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	95%	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	-	100%	-
	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	95%	100%	95%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	95%	95%	95%

Fattore di qualità		Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2016	Risultato 2016	Obiettivo 2017
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 sul numero totale delle richieste	95%	100%	95%
	11	Numero reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	1%	0%	1%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	95%	100%	95%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	95%	76%	90%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	95%	97%	95%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	95%	100%	95%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	95%	100%	95%

Ad eccezione del "Livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali", tutte le componenti monitorate riportano livelli di soddisfazione elevati. Il giudizio è omogeneo per sessione e rispetto all'identità di genere del passeggero intervistato (considerando la quasi totalità di giudizi positivi).

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2016	Target 2016	Obiettivo 2017
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	3'	3'	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	5'	5'	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	10'	07'	9'
	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	15'	09'	14'
Safety for the person	5	Perception on the status and functionality of vehicles / equipment supplied	% PRM satisfied	95%	100%	95%
	6	Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	95%	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	-	100%	-
	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	95%	100%	95%
	9	Efficacy perception and accessibility of information, communications and airport signage inside	% PRM satisfied	95%	95%	95%

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2016	Target 2016	Obiettivo 2017
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	95%	100%	95%
	11	Number of complaints received compared to the total traffic of PRM	% complaints received compared to the total traffic of PRM	1%	0%	1%
Comfort at the airport	12	Perception on the effectiveness of PRM	% PRM satisfied	95%	100%	95%
	13	Perception of the accessibility and usability of airport infrastructures: Parking, call telephones, dedicated rooms, toilets, etc.	% PRM satisfied	95%	76%	90%
	14	Perception of the spaces dedicated to the parking of PRM (eg. Amica room)	% PRM satisfied	95%	97%	95%
Relational and behavioral aspects	15	Perception of staff courtesy (infopoint, security, Special Care Program staff)	% PRM satisfied	95%	100%	95%
	16	Perception of professional staff dedicated alla'erogazione of special assistance to PRM	% PRM satisfied	95%	100%	95%

With the exception of the “level of accessibility and usability of the airport infrastructure”, all monitored components show high levels of satisfaction. The judgment is homogeneous per session and gender identity of the interviewed passengers (considering almost all of positive opinions).

ATTENTI ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI

ATTENTIVE TO CUSTOMERS' NEEDS

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 lamentele 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.

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.

36

37



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:

Posta Sogeaal
 Regione Nuraghe Biancu
 Aeroporto Alghero – Fertilia
 07041 ALGHERO (SS)

Fax +39 079 935282

E-mail algheroairport@sogeaal.it

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 Nurage Biancu
 Aeroporto Alghero – Fertilia
 07041 Alghero (SS)

Fax +39 079 935282

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.

Nel corso del 2016 sono arrivati un totale di n. 5 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 gg 8, ben entro i 30gg previsti dalla norma. Pertanto SOGEAAL si conferma per le buone prestazioni relativa all'evasione delle risposte di reclamo.

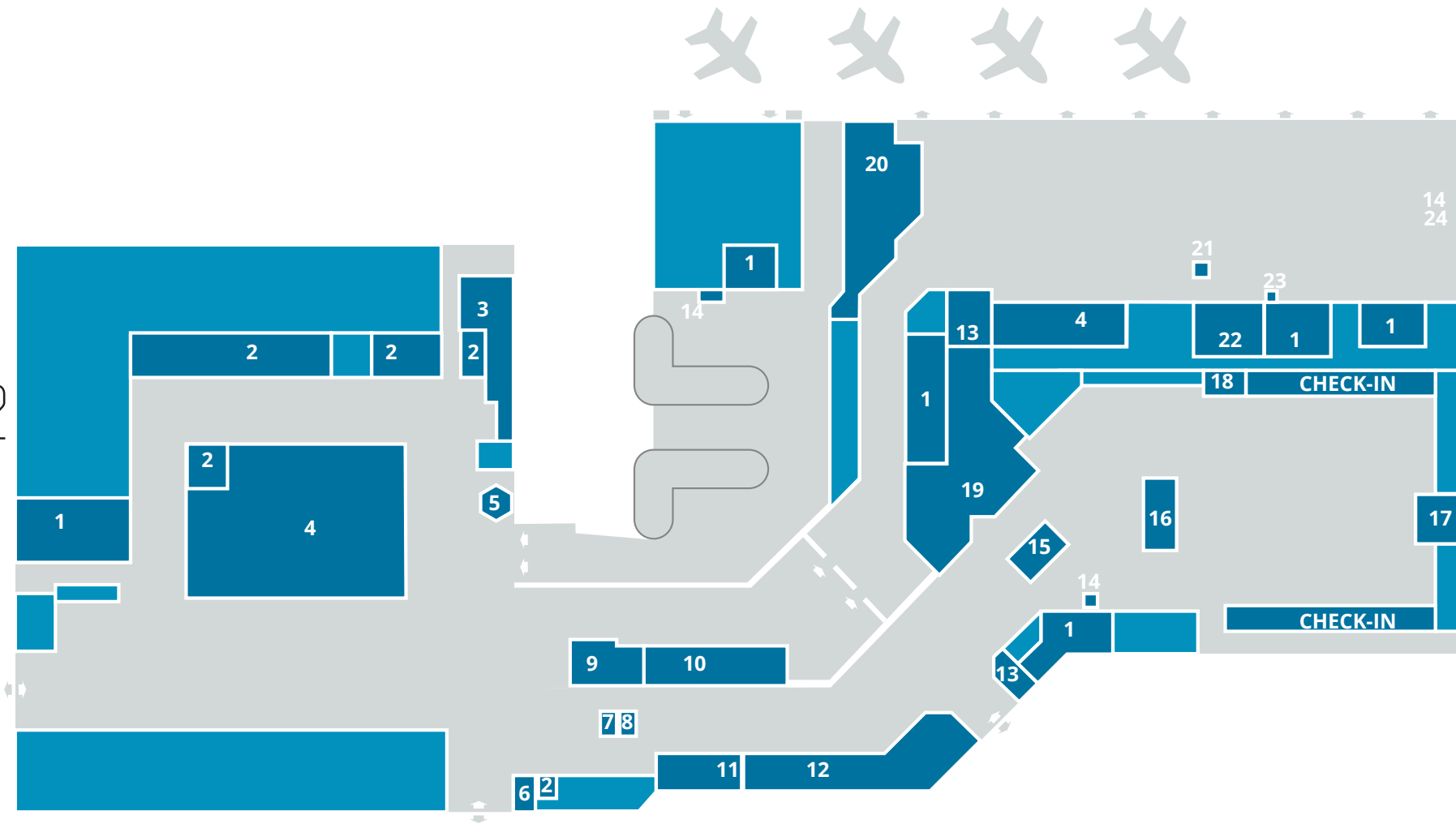
A tutte le segnalazioni, comprese quelle immotivate ed inconsistenti, è stato dato riscontro, nello spirito di maggior attenzione al cliente e nella costante ricerca del miglioramento del servizio reso in Aeroporto.

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

During the course of 2016, SOGEAAL received five complaints regarding the company's area of competence. The complaints were actioned within eight days of receipt, well within the time allowance of thirty days, and confirming SOGEAALs positive performance in this regard.

In the spirit of improving all airport and client services, every report, including those unmotivated and inconsistent, received a reply.





1. Servizi / WC
2. Autonoleggi
3. Croce Rossa
4. Punto ristoro
5. Informazioni turistiche
6. Ufficio cambio
7. Bancomat
8. Biglietteria - ARST
9. Parafarmacia
10. Negozio artigianato
11. Tabacchino
12. Libreria - Edicola
13. P.R.M. - Serv. per persone a ridotta mobilità
14. Distributore automatico
15. Negozio di abbigliamento Dinamo
16. Area espositiva
17. Biglietteria
18. Ufficio bagagli smarriti
19. Ufficio Polizia di Frontiera
20. Negozio Duty Free
21. Vendita biglietti granturismo
22. Prodotti enogastronomici sardi
23. Distr. automatico parafarmacia
24. Distr. automatico di libri di cultura sarda

1. WC
2. Car hire
3. Red cross
4. Restaurant point
5. Tourist information office
6. Change
7. Cash withdrawal point
8. Ticket bus - ARST
9. Parapharmacy
10. Craft shop
11. Tobacconist
12. Library - News stand
13. Services for people with reduced mobility
14. Vending machine
15. Dinamo clothes store
16. Exhibition area
17. Ticket office
18. Lost and found office
19. Border police station
20. Duty free shop
21. Tickets for gran turismo
22. Sardinian food and wine products
23. Parapharmacy dispenser
24. Sardinian culture book dispenser

GUIDA ALL' UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

GUIDE TO SERVICES AVAILABLE

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
-  Bancomat
-  Cambio valuta
-  Nursery Point (Fasciatoii nei bagni delle signore)
-  Postazioni di ricarica cellulari/laptop (n.11 c/o Food court)
-  Servizio WiFi
-  Non è presente il Deposito bagagli.
-  L'utilizzo dei carrelli è di tipo cauzionale (con l'uso di monete da euro 0,50 - 1 - 2)

PRINCIPALI FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA












Si consiglia di visitare il sito www.viaggiasesicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio.

Per tutte le procedure di sicurezza si consiglia di visitare il sito web: http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp

I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: www.agenziadogane.it

È previsto il controllo dei passaporti per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen.

The following services are available at Alghero Airport:

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

PRINCIPAL HEALTH, CUSTOMS AND SECURITY FORMALITIES.

Passengers are advised to consult www.viaggiasesicuri.it for the preventative measures to take according to their destination.

Please visit our website if you wish to consult all security procedures: http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp

For information, regarding Customs Controls please contact www.agenziadogane.it

All passengers arriving from extra Schengen countries are subject to passport controls.



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
Recapiti: tel. 079 950458
079 241301
fax. 079 250755

Collegamento Aeroporto – Sassari città
Gestore: ARST
www.arst.sardegna.it
Recapiti: tel. 079 2639206
fax. 079 261251

Collegamento Aeroporto – Nuoro città
Gestore: Deplanu
www.redentours.com
Recapiti: tel. 0784 30325
fax. 0784 31492

Collegamento Aeroporto – Cagliari città
Gestore: Logudoro Tours
www.logudorotours.it
Recapiti: tel. 079 281728
fax. 079 281730



Bus connections,
(timetables are set to coincide with principal domestic and international flights).

Bus Connection
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
Contact details: ph. +39 079 950458
+39 079 241301
fax. 079 250755

Airport – Sassari center
Manager: ARST
www.arst.sardegna.it
Contact details: ph. +39 079 2639206
fax. +39 079 261251

C Airport - Nuoro centre
Manager: Deplanu
www.redentours.com
Contact details: ph. +39 0784 30325
fax. +39 0784 31492

Airport - Cagliari center
Manager: Logudoro Tours
www.logudorotours.it
Contact details: ph. +39 079 281728
fax. +39 079 281730



