

# CARTA DEI SERVIZI 2018



ALGHERO AIRPORT  
**SOGEAAL**

# Profilo della SOGEAAL, Società di Gestione Aeroporto Alghero

SoGeAAI-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).

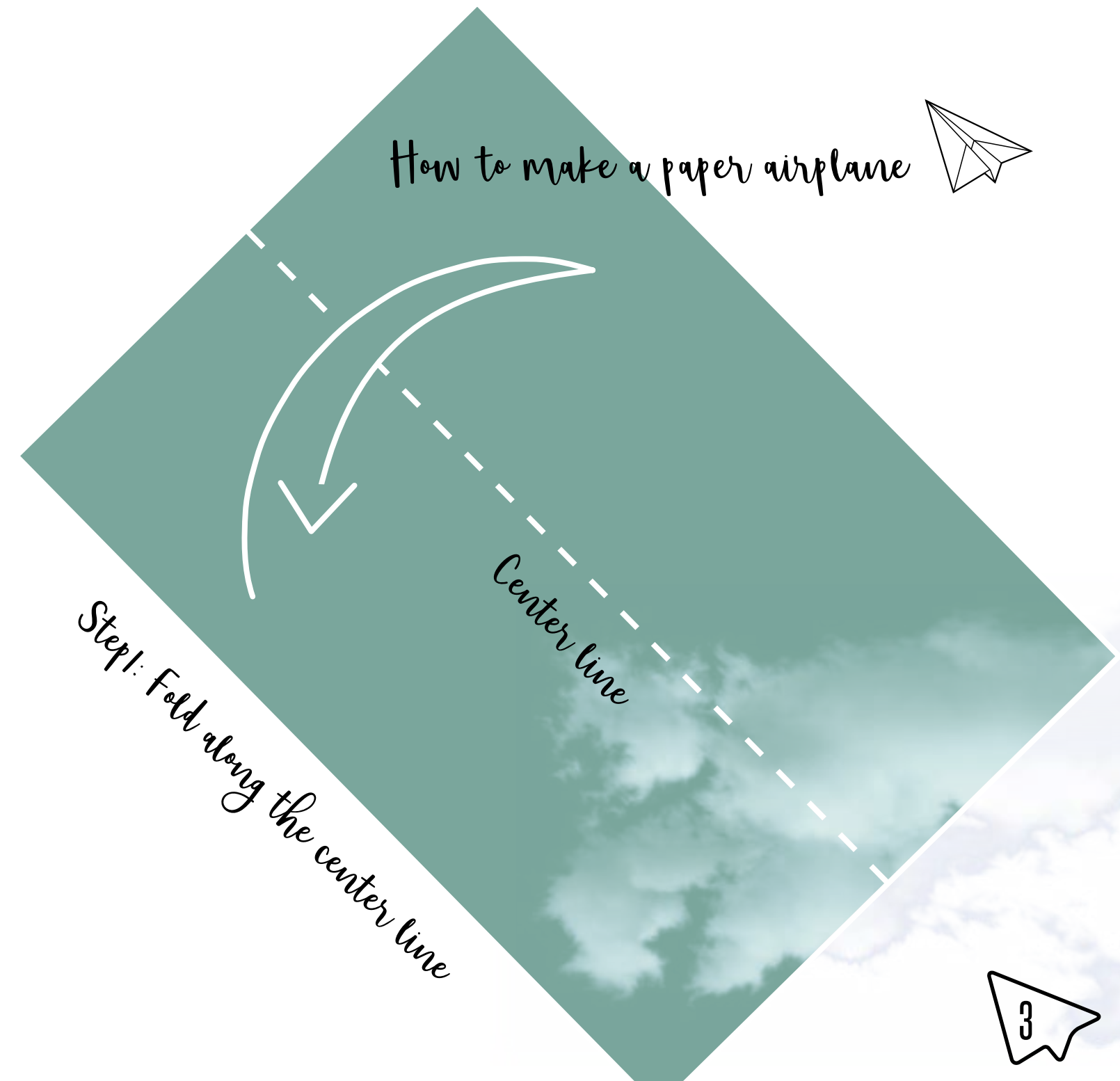
Nella veste di gestore totale, Sogeaal è direttamente responsabile di:

- 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;

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;



- 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 <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

- 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



# Politica di Tutela Ambientale

Environment Protection Policy

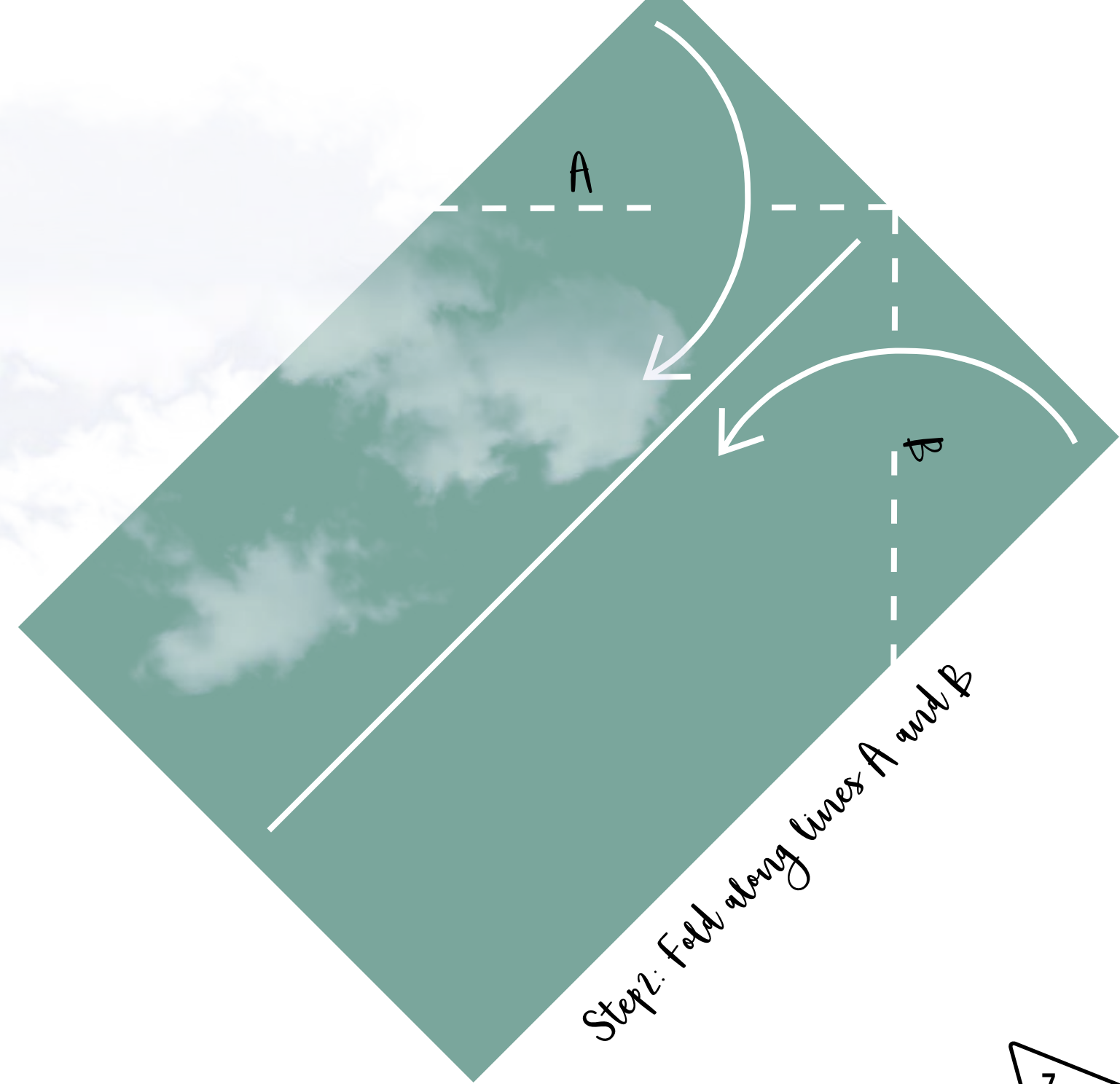


In materia di Politica di Tutela Ambientale, Sogeaal pone in essere tecniche – seguite fino ad oggi e da implementare nei prossimi anni - in linea con quelle avviate a livello nazionale ed internazionale.

Nel piano quadriennale degli interventi 2016-2019 sono inseriti alcuni interventi finalizzati all'ottenimento di risparmi energetici sia mediante impianti di efficienza superiore sia mediante la produzione da fonti rinnovabili. Nel primo caso verranno sostituiti una parte dei corpi illuminanti tradizionali con apparecchi led, associati a sistemi di gestione automatizzata in grado di ottimizzare l'illuminamento e quindi il consumo elettrico; nel secondo caso si prevede la realizzazione di un impianto fotovoltaico di circa 40 kW in grado di coprire una parte del fabbisogno energetico.

With regard to the Environmental Protection Policy, Sogeaal already applies techniques - and will implement others in the coming years - that are in line with those adopted at national and international levels.

The four-year plan - 2016-2019, aims at obtaining energy savings through higher efficiency plants and production from renewable sources. In the first case part of the traditional lighting fixtures will be replaced with LED ones, associated with automated management systems capable of optimizing lighting and therefore electrical consumption; in the second case a photovoltaic plant of about 40 kw is expected to cover part of energy requirements.





La Sogeaal, oltre ad aver pianificato gli interventi di maggior rilievo nel piano quadriennale, è sempre pronta a cogliere le opportunità di risparmio energetico nella ordinaria gestione dell'infrastruttura, ottimizzando il funzionamento degli impianti esistenti e provvedendo alla introduzione di elementi impiantistici meno energivori, in caso di manutenzioni ordinarie/straordinarie degli stessi.

In addition to having included in the four-year plan the most important interventions, Sogeaal is always ready to adopt further energy saving opportunities that would optimize existing plants.



# 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 sedicesimo 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 2017 la Sogeaal ha ottenuto la conferma, su attestazione dell'Ente TÜV Italia, della Certificazione ISO 9001 con transizione alla norma versione 2015 (IAF 31 – 35) del Sistema di Gestione della Qualità, con un Certificato che si rinnova per ulteriori 3 anni.

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

The Quality management system for Alghero Airport has now reached its sixteenth year. During this time it has involved the entire Airport Handling organization and is characterized by a strong focus on the customer – internal and external – starting from top management and involving every level of the company.

During 2017, TUV Italia renewed the company's ISO 9001 certificate with transition to the 2015 version (IAF 31-35) of the Quality Management System, which is valid for a further 3 years.

During the year, carriers and internal auditors did inspections.



# La Carta dei Servizi

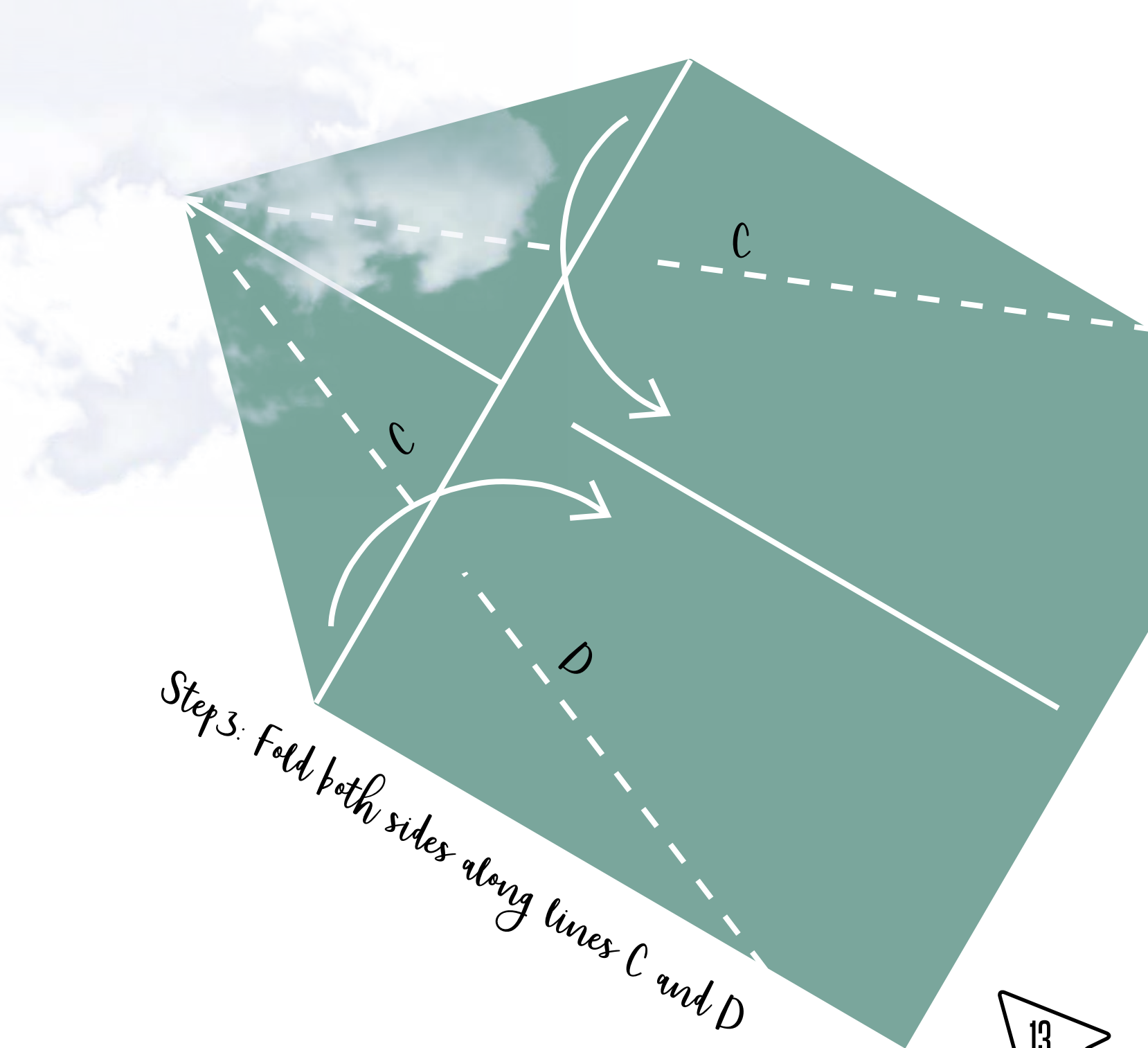
The Services Charter



Al fine di assicurare dati imparziali e garantirne la validità, i dati relativi alle rilevazioni oggettive e le interviste ai passeggeri sono stati registrati secondo lo schema indicato dalla Circolare Enac GEN06, dalla società IPOTHESE, regolarmente certificata.

La Carta dei Servizi è corredata dalla "Guida all'utilizzo dei servizi offerti" e dalla mappa dell'aerostazione.

In order to ensure impartial data and guarantee its validity, data relating to objective surveys and passenger interviews is registered in accordance with guidelines indicated by the Enac Circular GEN06, by the certified company IPOTHESE. A "Guide to the use of services available" and a map of the airport accompany the Services Charter.



*Step 3: Fold both sides along lines C and D*



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 objective 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;

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

Methods and Samples



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.

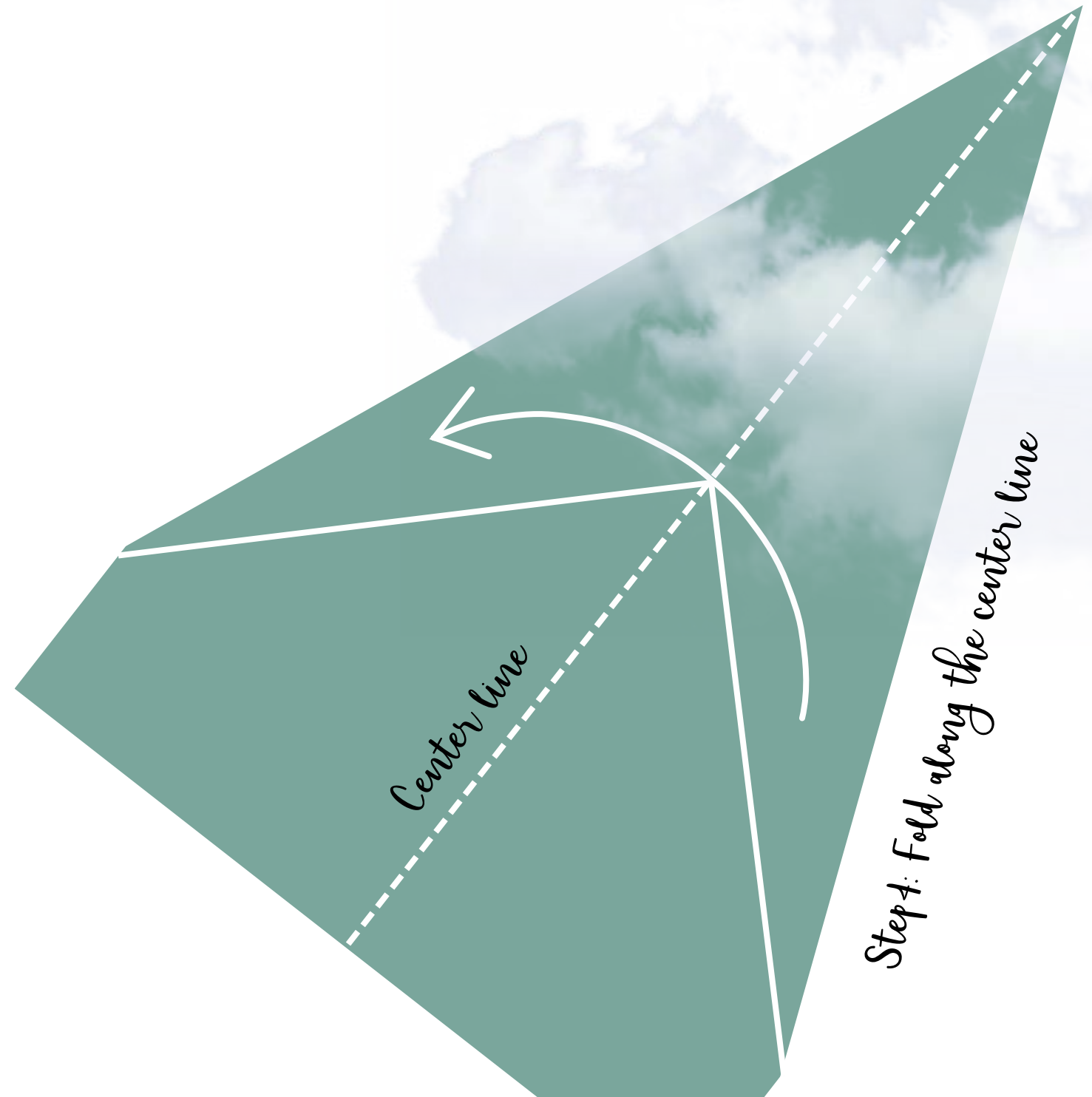
Modalità di rilevazione: Interviste face to face in modalità CAPI somministrate da intervistatori specializzati ed appositamente formati con l'ausilio di tablet, con inserimento contestuale dell'intervista su un database localizzato su server dedicato.

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.

Monitoring 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 with guaranteed access to the whole airport area. Other services available



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.

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

## Indicatori di Qualità

Sei indicatori su ventisei di Customer Satisfaction riportano un livello di soddisfazione pari o superiore al 95%, raggiungendo e/o superando la soglia di eccellenza prevista in caso di indicatori che si attestano su tale livello.

Solo tre indicatori su ventisei riportano un livello di soddisfazione inferiore all'80%, denotando una relativa maggiore criticità nell'indicatore 15 "Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione", che tuttavia è in netta risalita rispetto a quanto registrato nelle annualità precedenti; indicatore 16 "Percezione sulla disponibilità delle postazioni per la ricarica di cellulari/laptop" e l'indicatore 34 "Percezione sull'Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto", per il quale però il gestore non ha strumenti da utilizzare per il miglioramento del livello di soddisfazione; a tale scopo, il Direttore di Aeroporto farà da porta voce con l'Assessorato dei Trasporti per la gestione della criticità.

Six of the twenty-six Customer Satisfaction indicators show a level of satisfaction equal or superior to 95%, reaching and/or exceeding the threshold of excellence envisaged in the case of indicators at this level.

Conversely, three of the twenty-six indicators report a level of satisfaction inferior to 80%, indicating greater relative criticality in particular regarding indicators; 15 - " Perception of WiFi connectivity inside the Airport", which however is clearly improving compared to previous years; 16 - " Perception regarding the availability of mobile phone/laptop charging stations"; 34 - "Perception of the adequacy of city/airport connections". In this case, the company cannot directly intervene to improve the situation but the Airport Director will contact the Department of Transport in an attempt to find solutions.





Come detto, nel 2017 i servizi erogati hanno raggiunto buoni livelli di giudizio nella quasi totalità degli indicatori. Per gli indicatori la cui "promessa" al passeggero non è stata raggiunta, si attestano comunque su livelli più che accettabili, pur essendo doverosamente migliorabili. Il determinarsi degli obiettivi, unitamente al calo dei valori rispetto allo standard fissato, trova motivazione nelle argomentazioni esposte di seguito.

Molto alti i livelli di soddisfazione degli indicatori relativi al fattore di Qualità "Sicurezza del viaggio", con il superamento

As mentioned, the services provided in 2017 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:

Satisfaction levels of indicators relating to the "Travel Safety" quality factor are very high, exceeding preset objectives, for which it has been decided to aim at a 95% target, in line with the pre-established level of excellence.

degli obiettivi fissati e per i quali si stabilisce di puntare all'obiettivo 95%, in linea con il livello di eccellenza prestabilito.

Per quanto al fattore "Pulizia e condizioni igieniche" risultano in linea con i risultati dell'anno precedente gli indicatori relativi alla Percezione sul livello di pulizia sia in aerostazione che nelle toilette, superando e centrando gli obiettivi fissati.

Livelli di eccellenza si registrano per quanto al fattore "Comfort nella permanenza in aeroporto": gli indicatori 11-14 i risultati sono uguali o superiori al 95%.

"Cleaning and Hygiene" indicators relating to the perception of the level of cleanliness in both the terminal and toilet facilities are in line with previous year's results, therefore reaching and exceeding set objectives.

Levels of excellence were recorded regarding "Comfort during Airport experience" with indicators 11-14 registering levels equal to or higher than 95%.

Almost all objectives were reached regarding "Additional Services", although some indicators registered values below the 80% threshold. The perception of wi-fi connectivity, which –



Per quanto ai “Servizi aggiuntivi”, gli indicatori centrano per la quasi totalità l'obiettivo fissato, nonostante due valori siano ancora sotto la soglia di soddisfazione dell'80%, rispettivamente la percezione sulla connettività del wi-fi, che – seppur basso come valore - centra e supera di 10 punti l'obiettivo, segnale che il servizio è migliorato; sempre basso invece il gradimento sulla disponibilità di postazioni cellulari/laptop; in lieve disceso invece il gradimento relativo ai distributori di bibite e snack, che si attesta al 85% della soddisfazione, non raggiungendo tuttavia l'obiettivo fissato.

Molto alta la soddisfazione degli utenti per quanto riguarda gli indicatori di cui al fattore “Informazioni alla clientela”; per quanto agli obiettivi, solamente gli indicatori n.23 e 27 non hanno centrato il valore promesso, superando comunque l'85% di gradimento.

Elevato, infine, anche il gradimento relativo alla segnaletica esterna, che supera di 4 punti l'obiettivo prefissato, raggiungendo l'indice di soddisfazione di 91%.

Discorso a parte necessitano i fattori “Regolarità e puntualità del servizio” e “Servizi sportello/varco”, i cui indicatori non sono solo di tipo soggettivo, ma riferiscono anche a dati oggettivi, che emergono da misurazioni i cui 2/3 sono registrati in alta stagione, quindi nel periodo di maggior traffico e per cui alterati dal maggior flusso di passeggeri.

albeit low in value – meets and exceeds the target by 10 points, a signal that the service has improved. Availability of cellphone/laptop charging stations still registers a low value and there was a slight decrease in the satisfaction level regarding drink and snack vending machines, which obtained 85% but did not reach the set target.

Customer satisfaction is very high regarding “Customer Information”, with only two indicators - 23 and 27- falling below target but still exceeding 85% of approval.

Appreciation of external signage exceeded target by 4 points registering a satisfaction index of 91%.

A separate analysis is required regarding the “Regularity and Punctuality of Services” and “Services & Access Points” factors whose indicators are not only subjective but also refer to objective data. Two thirds of this data is recorded during the high season, therefore with increased traffic, and is influenced by an elevated passenger flow. In particular, the objective data did not reach set targets but, for those indicators that combine customer satisfaction, were highly appreciated and registered more than 90% of customer satisfaction.

From the concentration of sample findings, to some extent this data could be considered deformed. In this regard, it is important to underline that, in relation to indicator N°6,

In particolare, i dati oggettivi non hanno centrato gli obiettivi fissati, ma – per quegli indicatori ai quali è abbinata anche la soggettività della soddisfazione dei passeggeri - risultano comunque servizi ad alto gradimento, con il superamento in tutti e tre i casi del 90% di soddisfazione da parte dell'utenza.

Pertanto possiamo parlare di dati “deformati” in qualche misura dalla concentrazione del campione di rilevamento. A tal proposito, preme sottolineare che, in relazione all'indicatore n.6, lo stesso viene rilevato giornalmente su tutti i voli, poiché dato utile alla stesura del c.d. “Report giornaliero”, dal quale si evince invece che l'obiettivo – su campionatura base annua – sarebbe assolutamente centrato; si rileva infatti per la riconsegna dell'ultimo bagaglio, una media di 16' rispetto ai 28' rilevati dalla società Ipotesi e quindi dentro i 21' promessi.

data is recorded for all flights on a daily basis for the so called “Daily Report”. From this it emerges from the annual sample findings that the target objective is reached; in fact for luggage consignment average time is 16' (compared to 28' registered by the company Hypothesis) which is well within the 21' indicated.

# Fattori di Qualità

## Fattori di Qualità

Fattore di qualità	n.	Indicatore
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo
	5	Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero
Pulizia e condizioni igieniche	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto
	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette
Confort nella permanenza in aeroporto	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
	11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
Servizi aggiuntivi	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione
	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni
	17	Compatibilità orario apertura bar con orario di apertura dell'aeroporto
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita
	20	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di Negozi ed edicole
	21	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di bar e ristoranti
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack

Fattore di qualità	n.	Indicatore
Informazioni alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato
	24	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna chiara
	26	Percezione sulla professionalità del personale
Servizi sportello / varco	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico
	28	Percezione sul servizio di biglietteria
	29	Tempo di attesa al check-in
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
Integrazione modale	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto



Quality Factor	n.	Indicator
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage
Personal e property security	2	Overall perception of personal and property at the airport
Regularity of service (and punctuality of transports)	3	Overall flight punctuality
	4	Total mishandled baggage departing (not board) of the airport's competence
	5	Timing of delivery of the first block-on luggage from the aircraft
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation
Cleanliness and hygiene	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services
	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets
	10	Perception of cleanliness in the air terminal
Comfortable stay at the airport	11	Perception of availability of luggage trolleys
	12	Perception of efficiency of pax transfer systems
	13	Perception of efficiency of air conditioning systems
	14	Perception of overall comfort of the terminal
Additional services	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal
	16	Perception on the availability of seats for charging mobile/laptop in public areas
	17	Opening hours compatibility bar with airport opening hours
	18	Perceived adequacy of smoking rooms
	19	Perception on the availability of drinking water dispensers free
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks

Quality Factor	n.	Indicator
Customer information	23	website user friendly and updated
	24	Perception on the effectiveness of operational information points
	25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage
	26	Perception of staff professionalism
Door/Gateway service	27	Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services
	28	Perception on the ticket service
	29	Waiting time at check-in
	30	Perception of waiting time at check-in
	31	waiting time at security checkpoints
	32	Perception of waiting time at passport control
Modal integration	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs
	34	Perceived adequacy of city / airport connections

Le tabelle che seguono, divise in quattro colonne, esprimono i fattori di qualità dei servizi aeroportuali, aspetti rilevanti della qualità del servizio:

- nella prima e seconda colonna troviamo gli indicatori che rappresentano variabili quantitative o parametri qualitativi che rappresentano i livelli del servizio erogato;
- nella terza colonna viene riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;
- nella quarta sono indicati i risultati registrati nel 2017;
- infine troviamo indicazione degli obiettivi che il gestore fissa per il 2018.

Gli obiettivi vengono stabiliti tenendo conto dei risultati raggiunti lo scorso anno, del contesto aeroportuale corrente, del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione.

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	pax soddisfatti	97%	95%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	95%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	80%	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'	18'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% dei casi	28'	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%	95%
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	90%	91%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	95%	95%

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2017	Obiettivo 2018
Confort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	95%	92%
	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	95%	95%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96%	90%
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	77%	70%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	67%	68%
	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	91%	75%
Informazioni alla clientela	21	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	87%	75%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	85%	88%
	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	86%	87%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	97%	95%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna chiara	% pax soddisfatti	95%	94%
	26	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	98%	95%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico	% pax soddisfatti	90%	90%
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	95%	95%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo nel 90% dei casi	17'	13'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	94%	93%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	10'	10'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	94%	93%
Integrazione modale	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	91%	88%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	68%	70%

The following data, divided into four columns, express the important quality factors of Airport services:

- in the first and second columns we find the indicators that represent quantitative variables or qualitative parameters that represent the levels of services provided;
- the third column shows the unit of measurement used to calculate the indicator;
- the fourth shows results recorded in 2017;
- finally we find an indication of the objectives that the Airport Management Company sets for 2018.

The objectives are established taking into account:

- the results achieved the previous year
- the current airport context
- air traffic
- planned or ongoing work projects

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2017	Target 2018
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	97%	95%
Personal e property security	2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	98%	95%
Regularity of service (and punctuality of transports)	3	Overall flight punctuality	% flights on total departing flights	80%	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'	18'
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	28'	21'
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from block-on in 90% of cases	3'	3'
Cleanliness and hygiene	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	96%	95%
	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	90%	91%
	10	Perception of cleanliness in the air terminal	% satisfied passengers	95%	95%

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2017	Target 2018
Comfortable stay at the airport	11	Perception of availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	95%	92%
	12	Perception of efficiency of pax transfer systems	% satisfied passengers	NOT PRESENT	NON PRESENT
	13	Perception of efficiency of air conditioning systems	% satisfied passengers	95%	95%
	14	Perception of overall comfort of the terminal	% satisfied passengers	96%	90%
Additional services	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	77%	70%
	16	Perception on the availability of seats for charging mobile/laptop in public areas	% satisfied passengers	67%	68%
	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
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	91%	75%
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	87%	75%
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	85%	88%
Customer information	23	website user friendly and updated	% satisfied passengers	86%	87%
	24	Perception on the effectiveness of operational information points	% satisfied passengers	97%	95%
	25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage	% satisfied passengers	95%	94%
	26	Perception of staff professionalism	% satisfied passengers	98%	95%
	27	Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services	% satisfied passengers	90%	90%
Door/Gateway service	28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	95%	95%
	29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	17'	13'
	30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	94%	93%
	31	waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	10'	10'
	32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	94%	93%
Modal integration	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	91%	88%
	34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	68%	70%



# Servizi per passeggeri a mobilità ridotta

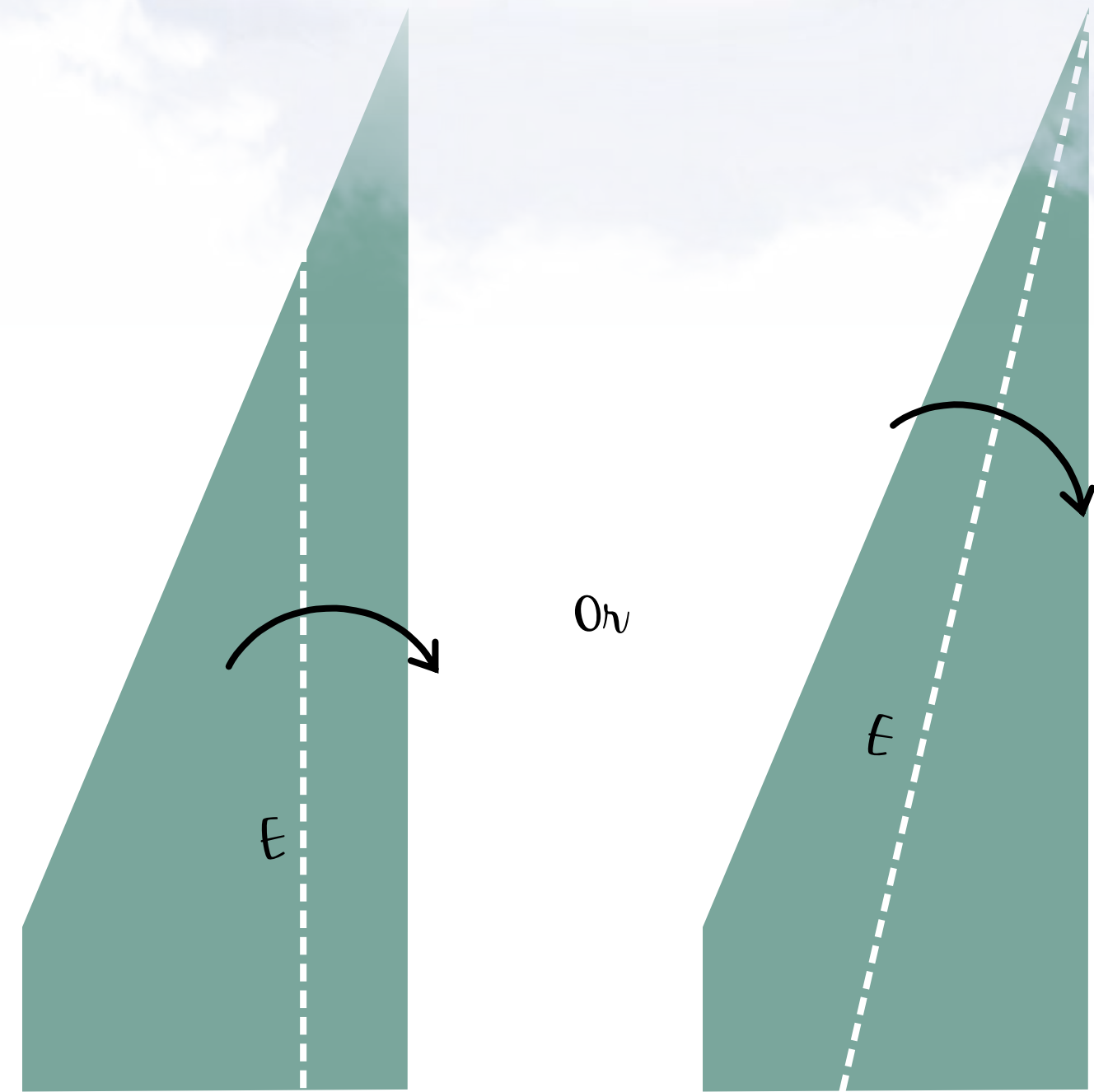
Services for Passengers with Reduced Mobility

Nell'Aeroporto di Alghero, il coordinamento del servizio PRM è gestito da personale Sogeaal 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.

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.



Step 5: Choose your option and fold along line E

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 GEN02A sono state effettuate circa 50 interviste nelle tre sessioni prima descritte.

In ottemperanza a quanto prescritto da ENAC, in base alle normative GEN06 e GEN02A, Sogeaal ha incontrato l'associazione di categoria ANMIC per la presentazione dei dati relativi alla qualità dei servizi offerti in termini di PRM.

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](http://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.

In compliance with ENAC requirements in relation to regulations GEN06 and GEN02A, Sogeaal met with ANMIC (National association of ill/handicapped civilians) to present the data relating to the quality of PRM services provided.

Fattore di qualità		Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
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'	7'	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	14'	9'	10'
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	95%	100%	95%
	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 2017	Risultato 2017	Obiettivo 2018
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%	80%	90%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	95%	96%	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	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2017	Target 2017	Achievement 2018
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'	7'	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	14'	9'	10'
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	95%	100%	95%
	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	Indicator	Unit of Measure	Achievement 2017	Target 2017	Achievement 2018
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 Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM satisfied	95%	100%	95%
	13 Perception on the effectiveness of PRM	% PRM satisfied	95%	80%	90%
	14 Perception of the spaces dedicated to the parking of PRM (eg. Amica room)	% PRM satisfied	95%	96%	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 exception of the “Level of accessibility and usability of Airport infrastructure,” all components monitored indicate high levels of satisfaction. The findings are homogeneous per session and respect gender identity of passengers interviewed (considering almost all findings were positive).

# Attenti alle esigenze dei clienti

Attentive to Customers' Needs - Listening: an occasion for improvement and growth.

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.

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.



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 Nuraghe 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.

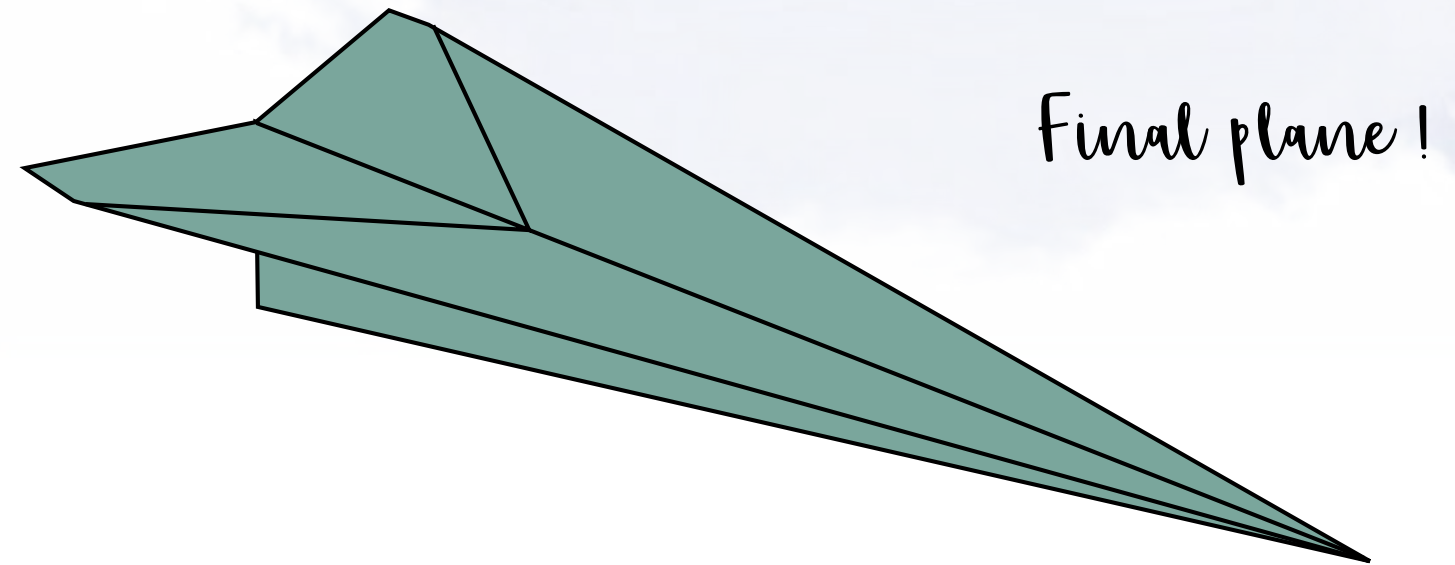
Nel corso del 2017 sono arrivati un totale di n. 7 reclami a carico di SOGEAAL, relativamente al campo di applicazione per cui è certificata. Il tempo medio di evasione dei reclami nel corso dell'anno è stato di giorni 6, ben entro i 30gg previsti dalla norma. Pertanto SOGEAAL si conferma per le buone 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.

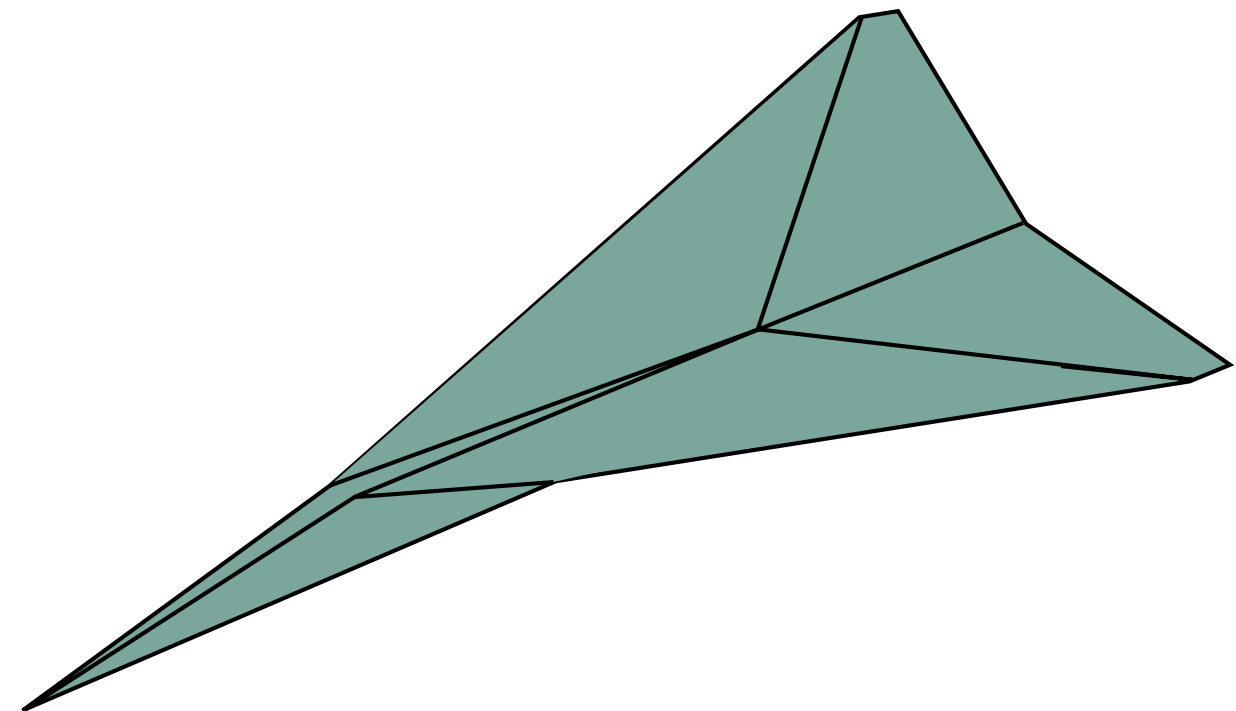
The heads of department involved jointly examine the claims that could lead to some form of compensation and duly inform clients of the outcome.

During 2017 six complaints were received regarding services supplied by Sogeaal. The average complaint processing time was six days, well within the 30-day limit prescribed by law.

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



Or


















- 1. Servizi
  - 2. Autonoleggi
  - 3. Presidio Sanitario Aeroportuale
  - 4. Punto ristoro
  - 5. Informazioni turistiche
  - 6. Area espositiva
  - 7. Libreria - Edicola
  - 8. Negozio di abbigliamento
  - 9. Gelateria
  - 10. Ufficio cambio
  - 11. Biglietteria - ARST
  - 12. Bancomat
  - 13. Parafarmacia
  - 14. Tabacchi
  - 15. Negozio artigianato
  - 16. P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità
  - 17. Distributore automatico
  - 18. Negozio di abbigliamento Dinamo
  - 19. Biglietteria
  - 20. Distributore automatico
  - 21. Ufficio Polizia di Frontiera
  - 22. Negozio Duty Free
  - 23. Prodotti enogastronomici sardi
  - 24. Distributore automatico parafarmacia
  - 25. Distributore automatico di libri di cultura sarda
  - 26. Ufficio bagagli smarriti
- 
- 1. WC
  - 2. Car hire
  - 3. Airport first aid facility
  - 4. Restaurant point
  - 5. Tourist information office
  - 6. Exhibition area
  - 7. Library - newsstand
  - 8. Clothes store
  - 9. Ice cream parlour
  - 10. Change
  - 11. Ticket bus - ARST
  - 12. Cash withdrawal point
  - 13. Parafarmacy
  - 14. Tobacconist
  - 15. Craft shop
  - 16. Service for people with reduced mobility
  - 17. Vending machine
  - 18. Dinamo clothes store
  - 19. Ticket office
  - 20. Vending machine
  - 21. Border police station
  - 22. Duty Free shop
  - 23. Sardinian food and wine products
  - 24. Parapharmacy dispenser
  - 25. Sardinian culture books dispenser
  - 26. Lost and found office

# 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 (copertura totale degli orari dei voli)
-  - 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)












L'aeroporto è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 04.00 fino alle 00.00 e comunque fino all'orario di arrivo dell'ultimo volo. L'aeroporto è dotato sia di parcheggio a sosta breve che di parcheggio a lunga sosta, entrambi con una gratuità per i primi 15 minuti. Nel parcheggio Comfort, a sosta breve, presenti posti auto riservati agli utenti PRM.

In caso di disservizi nel trasporto aereo, i passeggeri possono far riferimento alle disposizioni del Reg.(CE) n. 261/2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco (overbooking), di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e al Reg.(CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti, nel trasporto aereo, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

Tutta la normativa è consultabile nel sito dell'ENAC [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), sezione "I Diritti dei Passeggeri".

È inoltre disponibile il numero verde dedicato 800898121.

The following services are available at Alghero Airport:

-  - First Aid medical assistance
-  - Pharmacy ( no medical prescriptions can be filled)
-  - Car park payment points (2) (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).

Airport opening hours are as follows: from 04:00 to 00:00; in any case the services will continue until the arrival of the last flight.

The airport has both short-term and long-term parking, both with free for the first 15 minutes. In the Comfort parking, with short parking, there are parking spaces reserved for PRM users.

With reference to the fundamental legislation on the rights of passengers with reduced mobility, reference should be made to:

• Community Regulation no. 1107/2006, Rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility in air transport.

• Legislative Decree n. 24 of 24 February 2009, Discipline for the violation of the provisions of Regulation (EC) no.1107/2006 on the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility in air transport.

All documents regarding legislative rights can be consulted on the ENAC website [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) in the "Passenger Rights" section.

The dedicated toll-free number 800 898 121 is also available.

All'interno dell'aerostazione sono disponibili per gli utenti brochure informative sui Diritti dei Passeggeri ai sensi dei succitati Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006, nonché tutte le informative previste dalla normativa vigente in materia di trasporto aereo.

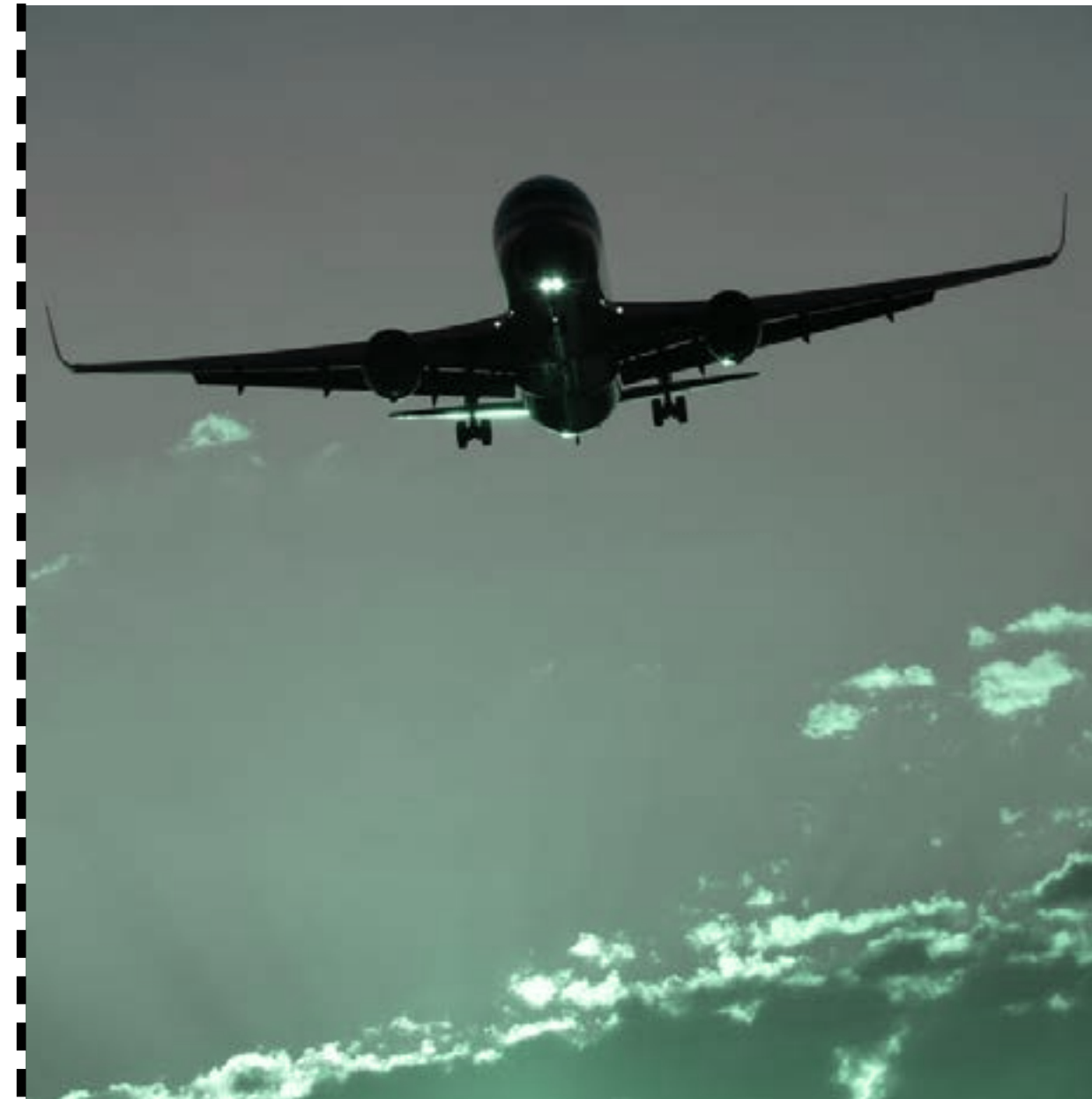
### Principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza

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. Per tutte le procedure di sicurezza si consiglia di visitare il sito web: [http://www.aeroportodialghero.it/controlli\\_sicurezza.asp](http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp) I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: [www.agenziadogane.it](http://www.agenziadogane.it) È previsto il controllo dei passaporti per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen. Per tutte le procedure di sicurezza si consiglia di visitare il sito web [http://www.aeroportodialghero.it/controlli\\_sicurezza.asp](http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp)

Inside the airport, information brochures are available for users on mentioned above rights of the passengers, as well as all the information provided on the current legislation on air transport.

### 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.







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

Collegamento Aeroporto – Sassari città  
Gestore: ARST  
[www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)  
Recapiti: tel. 079 2639206 --- fax. 079 261251

Collegamento Aeroporto – Nuoro città  
Gestore: Deplanu  
[www.redentours.com](http://www.redentours.com)  
Recapiti: tel. 0784 30325  
fax. 0784 31492

Collegamento Aeroporto – Cagliari città  
Gestore: Logudoro Tours  
[www.logudorotours.it](http://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](http://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](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 center  
Manager: Logudoro Tours  
[www.logudorotours.it](http://www.logudorotours.it)  
Contact details: ph. +39 079 281728  
fax. +39 079 281730





Foto: Luigi Canu