



CARTA DEI SERVIZI 2019



ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL

Profilo della SOGEAAL, Società 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).

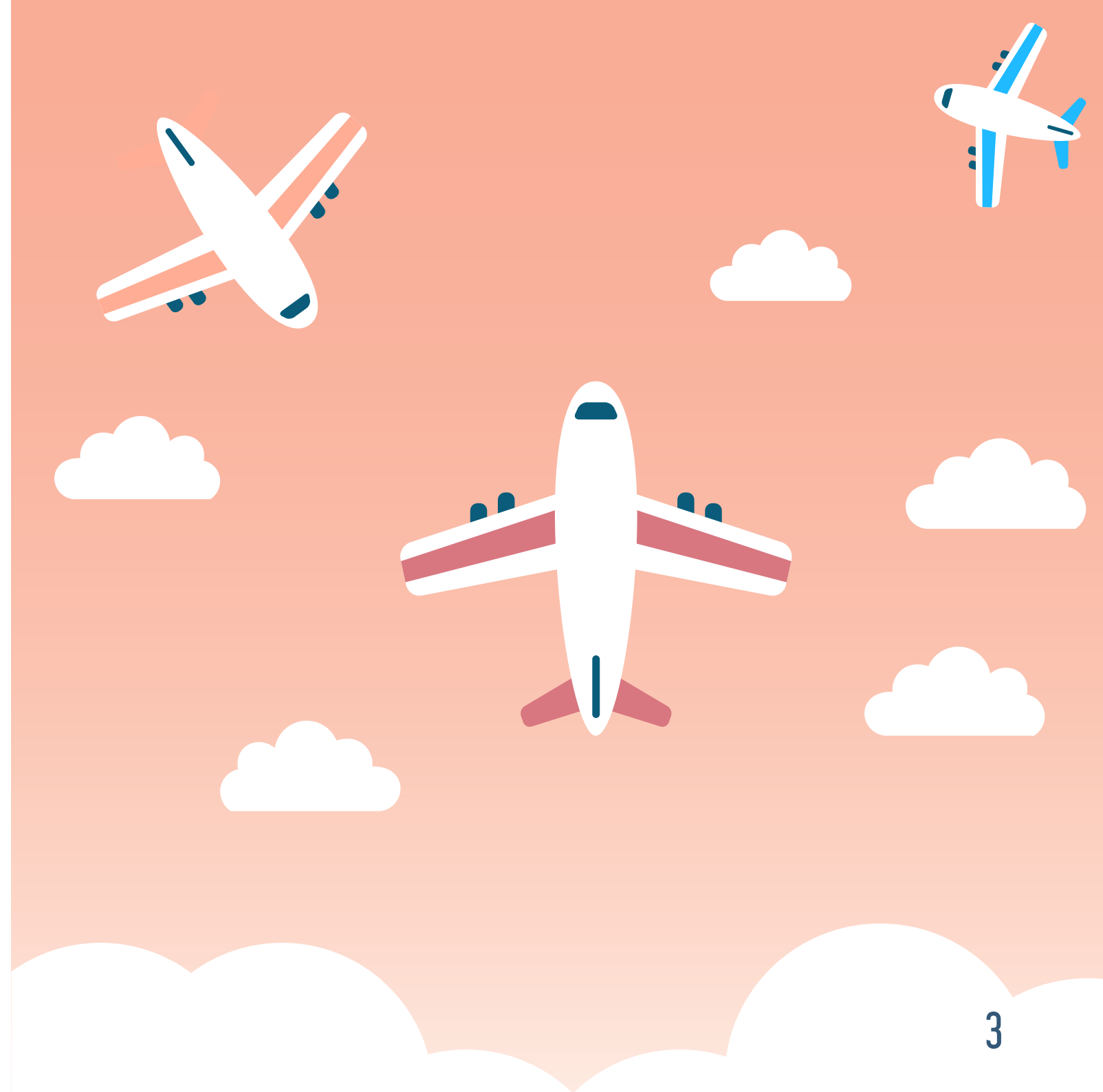
Nella veste di gestore totale, Sogeaal è direttamente responsabile di:

- 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;

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.



- 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.aeroportoalghero.it/>
- area del sito dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o ridotta mobilità: <https://www.aeroportoalghero.it/assistenze-speciali-prm.html>
- area del sito dedicata ai parcheggi auto: <https://www.aeroportoalghero.it/parcheggi.html>
- 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

Sogeaal ha pubblicato la nuova edizione della Carta dei Servizi, nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile).

La Carta dei Servizi definisce un profilo sintetico dell'Aeroporto di Alghero, attraverso il riepilogo delle sue performance per i tempi di attesa in coda, la qualità dei servizi erogati al passeggero, le pulizie, l'informativa, e il complesso dei fattori che vanno a creare l'esperienza diretta di viaggio dei nostri utenti.

Questo strumento vuole rappresentare, inoltre, in maniera formale l'impegno continuo nei confronti degli utenti per migliorare costantemente i nostri servizi.

The following services are also available:

- airport website www.aeroportoalghero.it for flight and general information
- <https://www.aeroportoalghero.it/assistenze-speciali-prm.html> for passengers with reduced mobility requiring assistance
- <https://www.aeroportoalghero.it/parcheggi.html> for information regarding car park facilities
- Passenger Charter information inside Terminal
- Free *wi-fi*
- Tourist Information Point

Sogeaal has published the new edition of the Service Charter, in compliance with the provisions of the JAN-06 ENAC circular (National Civil Aviation Authority).

The Service Charter is a summary profile of Alghero Airport, through the summary of its services for waiting times in the queue, the quality of the services provided on the fly, cleaning, the information and the set of factors that go to create the direct travel experience of our users.

This tool also wants to represent formally the continuous commitment towards users to improve constantly our services.

Politica di Tutela Ambientale

Environment Protection Policy




In materia di Politica di Tutela Ambientale, Sogeaal pone in essere tecniche per una politica di sviluppo sostenibile, 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. Da notare la sostituzione di 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. Inoltre, molta attenzione è data alle risorse idriche, assicurando la costante riduzione dei consumi e il rispetto dei parametri di qualità delle acque di scarico.


In the field of Environmental Protection Policy, Sogeaal implements techniques for a sustainable development policy, followed up to now and to be implemented in the coming years in line with those launched at national and international level.

In the four-year plan of the 2016-2019 interventions, some interventions aimed at obtaining energy savings are inserted both through higher efficiency plants and through production from renewable sources. Note the replacement of part of the traditional lighting fixtures with LED fixtures, associated with automated management systems capable of optimizing illuminance and therefore electricity consumption. Furthermore, much attention is given to water resources, ensuring constant reduction in consumption and compliance with the quality parameters of wastewater.





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.



Sogeaal, in addition to having planned the most important interventions in the four-year plan, is always ready to seize the energy saving opportunities in the ordinary management of the infrastructure, optimizing the system and supplying the introduction of less energy-intensive plant elements, in case of ordinary / extraordinary maintenance of the same.



La Carta dei Servizi

Service Chart

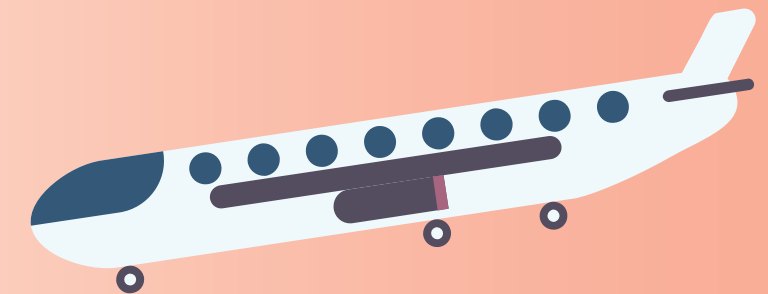


Al fine di assicurare dati imparziali e garantirne la validità, i dati relativi alle rilevazioni oggettive e le interviste ai passeggeri sono stati registrati secondo lo schema indicato dalla Circolare Enac GEN06, dalla società IPOTHESI, regolarmente certificata.

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, the regularly certified company IPOTHESI recorded the data relating to objective surveys and passenger interviews according to the scheme indicated by the ENAC Circular GEN06.

The "Guide to the use of the services offered" and the map of the terminal accompany the Service Charter.



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 here presented has as its object the annual survey of the qualitative and quantitative levels of the following offered services:

- perceived quality levels, through the conduct of interviews with passengers;
- quality levels delivered, through the collection of objective data.

The monitoring and evaluation of the improvement in performance takes place through these measurements and the comparison with the objectives set on the basis of the results of the previous survey, the current airport context, the expected development of air traffic and planned or ongoing interventions.



La Metodologia e il Campione

Methodology and the 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.

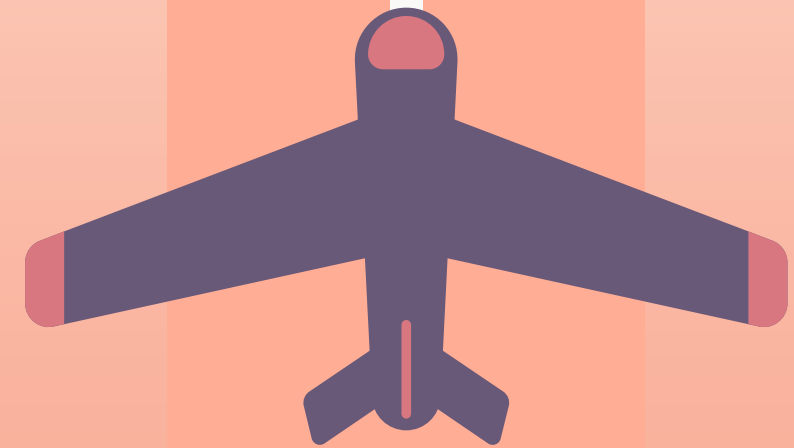
Modalità di rilevazione: Interviste face to face in modalità CAPI somministrate da intervistatori specializzati ed appositamente formati con l'ausilio di tablet, con inserimento contestuale dell'intervista su un database localizzato su server dedicato.

Per quanto agli indicatori tecnici, per il calcolo del valore del TPHP (Typical Peak Hour Passengers o numero di passeggeri nell'ora di punta tipica) Sogeaal ha scelto di utilizzare il Metodo STBA, con un valore per l'anno 2018 pari a: 830,02

Monitoring of the perceived quality of the service components (including services for PRM): detection and analysis of the level of passenger satisfaction regarding service indicators with respect to the ENAC regulation for the Service Charter.

Method of detection: Face-to-face interviews in CAPI mode administered by specialized interviewers and specially trained with the aid of tablets, with simultaneous insertion of the interview on a database located on a dedicated server.

As for the technical indicators, for the calculation of the TPHP value (Typical Peak Hour Passengers or the number of passengers in the typical rush hour) Sogeaal has chosen to use the STBA Method, with a value for the year 2018 equal to: 830,02





Metodologia alla base dei Rilevamenti Qualitativi – Sondaggi ai passeggeri

Il campione d'indagine è composto da circa 700 interviste (livello di fiducia 95%, errore massimo associato pari al 4%).

Il grado di soddisfazione della clientela è espresso mediante una scala di giudizio basata sui livelli di soddisfazione a scala pari.

Essendo il campione di riferimento superiore alle 600 unità previste da normativa, si registra una riduzione del margine di errore.

Metodologia alla base delle rilevazioni dei tempi di attesa

Il campione d'indagine è composto da circa 1500 rilevamenti oggettivi, relativi a tempi di attesa al check-in, tempi di attesa al controllo security, tempi di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero e riconsegna bagagli, tempi PRM in arrivo.



Methodology for Qualitative Surveys - Passenger surveys

The survey sample consists of about 700 interviews (95% confidence level, maximum associated error of 4%).

The degree of customer satisfaction is expressed through a scale of judgment based on levels of satisfaction on an equal scale.

Since the reference sample exceeds the 600 units required by the regulations, there is a reduction in the error margin.

Methodology for waiting time surveys

The survey sample is made up of about 1500 objective surveys, related to waiting times at check-in, waiting times at the security control, waiting times on board for disembarking the first passenger and baggage reclaim, PRM times on arrival.



Indicatori di Qualità

Quality Indicators

Come previsto dalla normativa vigente in materia di Carta dei Servizi (secondo la Circolare Enac GEN06) la società ha provveduto a effettuare le rilevazioni oggettive e i sondaggi ai passeggeri per valutare il grado di soddisfazione degli stessi.

Per quanto concerne la soddisfazione degli utenti rispetto alle performance di qualità registrate nel corso del 2018 (rispettivamente a luglio e novembre) si è registrato un livello positivo e migliore degli stessi periodi dell'anno precedente.

Si confermano elevati livelli di soddisfazione dei passeggeri per Sicurezza, Comfort e pulizie, che rappresentano alcuni dei fattori di maggiore interesse per l'Utenza. In particolare la soddisfazione per le pulizie in aeroporto ha fatto registrare performance molto positive nell'anno, raggiungendo un valore pari al 98%, nonostante la forte compressione nella stagione estiva per effetto del picco dei volumi di traffico.

As required by current legislation on the Service Chart (according to the ENAC Circular GEN06) the company has taken steps to carry out objective surveys and passenger surveys to assess their degree of satisfaction.

With regard to user satisfaction with respect to the quality performances recorded during 2018 (respectively in July and November), a positive and better level was recorded for the same periods of the previous year.

Interest in safety, comfort and hygiene, interest in utility. In particular, the performance for airport cleaning has very positive performances during the year, reaching a value of 98%, despite the strong beat in the summer season due to the peak in traffic volumes.

It should be noted that ten Customer Satisfaction indicators report a level equal to or greater than 95% of satisfied, reaching levels of excellence, with levels of satisfaction totally achieved (100%) for "Overall perception of personal and financial assets at the airport" "efficiency of air



Si evidenzia che dieci indicatori di Customer Satisfaction riportano un livello pari o superiore al 95% di soddisfatti, raggiungendo livelli di eccellenza, con livelli di soddisfazione raggiunta totalmente (100%) per "Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto" "Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione" "Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)".

In tendenza con l'annualità precedente, si rileva in crescita la soddisfazione relativa a quegli indicatori storicamente non eccellenti

conditioning systems" "Perception of the professionalism of the personnel (info point, security)".

In trend with the previous year, the satisfaction related to those indicators that are historically not excellent for Alghero airport, such as "Perception on the availability / quality / prices of Shops and newsstands and bars and restaurants", is growing around 90%.

Only two indicators report a satisfaction level of less than 70%, indicating a relative greater criticality. We refer to "Availability of workstations for recharging mobile phones /



per l'aeroporto di Alghero, quali "Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di Negozi ed edicole e bar e ristoranti", che registrano valori di gradimento intorno al 90%.

Solo due indicatori riportano un livello di soddisfazione inferiore al 70%, denotando una relativa maggiore criticità. Ci riferiamo a "Disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni" e "Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione", aree di miglioramento sulle quali si interverrà al fine di potenziare le performance.

laptops in the common areas" and "Perception of Wi-Fi connectivity within the airport", areas for improvement that will be implemented in order to enhance performance.

In relation to the "Information to Customers" factor, it is emphasized that the indicator 23 referred to the website, hit the target, with a satisfaction that stands at 88% satisfaction. On this indicator, the target set for 2019 is increased by just one point, since this service, currently being reviewed, will have to be carefully monitored following the new restyling.



In relazione al fattore "Informazioni alla Clientela", si sottolinea che l'indicatore 23 riferito al sito web, ha centrato l'obiettivo, con una soddisfazione che si attesta al 88% di gradimento. Su detto indicatore, l'obiettivo fissato per il 2019 viene aumentato di un solo punto, poiché tale servizio, attualmente in fase di rivisitazione, dovrà essere monitorato attentamente a seguito del nuovo restyling.

In ultimo, si segnala il mancato raggiungimento dell'obiettivo di cui all'indicatore 32 "Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti": a fronte di un ipotizzato 93%, la soddisfazione dell'utenza raggiunge solamente un valore di 78%. In riferimento al servizio, gestito dalla Polizia di frontiera, si segnala un irrigidimento della procedura di controllo, da attuarsi sul 100% dei passeggeri. Pertanto, prudenzialmente, si stabilisce di confermare l'obiettivo fissato per il 2018, avendo cura di verificarne l'andamento nel corso delle rilevazioni dell'annualità in corso e decidere, a seguito delle stesse, se l'obiettivo fissato sia realmente valido.

Per quanto concerne invece gli obiettivi riferiti alla qualità erogata e dunque alle performance operative, l'aeroporto ha registrato un

Lastly, we note the failure to achieve the objective set out in indicator 32 "Perception of waiting time at passport control": compared to a hypothesized 93%, user satisfaction only reaches a value of 78%. With reference to the service, managed by the Border Police, there is a tightening of the control procedure, to be implemented on 100% of passengers. Therefore, prudently, we decided to confirm the target set for 2018, taking care to verify its progress during the surveys of the current year and decide, following the same, whether the objective set is valid.

With regards to the objectives referring to the quality provided and therefore to the operational performance, the airport has experienced a worsening in waiting times, both for baggage reclaim and waiting at the check-in queue, with the failure to achieve the objectives:

- 22 minutes of waiting (value relative to 90 °) against the 18 minutes promised for the return of the first baggage (placed on the belt, however, it is returned with an average of 15 ');
- □ 30 minutes of waiting (value relative

peggioramento nei tempi di attesa, sia per la riconsegna bagagli che nell'attesa in coda al check-in, con il mancato raggiungimento degli obiettivi:

- 22 minuti di attesa (valore relativo al 90°) contro i 18 minuti promessi per la riconsegna del primo bagaglio (posizionato sul nastro riconsegna comunque con una media di 15');
- 30 minuti di attesa (valore relativo al 90°) contro i 21 minuti promessi per la riconsegna dell'ultimo bagaglio (posizionato sul nastro riconsegna comunque con una media di 15'; rilevati dalla società che effettua le rilevazioni per nostro conto e con una media di 17,2 minuti da monitoraggio interno);
- 21 minuti di attesa (valore relativo al 90°) contro i 13 minuti promessi per l'attesa in coda al check-in (8' di attesa media).

to 90 °) against the 21 minutes promised for the return of the last piece of baggage (placed on the tape, delivery anyway with an average of 15 ', detected by the company that carries out the surveys on our behalf and with an average of 17.2 minutes from internal monitoring);

- 21 minutes of waiting (value relative to 90 °) against the 13 minutes promised for waiting in queue at check-in (8' average waiting time).

Tuttavia, si evidenzia che tali dati non hanno influenzato negativamente la percezione complessiva degli utenti; infatti, anche laddove lo scostamento è più importante (si veda tempo di attesa al check-in 21 minuti contro i 13 fissati) il livello di soddisfazione si attesta al 98%, con ben 5 punti in percentuale in più rispetto all'obiettivo fissato.

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 2018;
- infine troviamo indicazione degli obiettivi che il gestore fissa per il 2019.

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 2018	Obiettivo 2019
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	pax soddisfatti	98%	95%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100%	95%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	79%	85%
	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	22'	18'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% dei casi	30'	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'
Pulizia e condizioni igieniche	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	95%
	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	91%	92%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	98%	95%

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019
Confort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	95%	93%
	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	100%	95%
	14	Percezione sul livello di confort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96%	91%
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	66%	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%	80%
	21	Percezione sulla disponibilità /qualità / prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	88%	80%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	90%	89%
Informazioni alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	88%	88%
	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	94%	95%
	26	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	100%	95%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico	% pax soddisfatti	95%	91%
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	96%	95%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo nel 90% dei casi	21'	13'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98%	94%
	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	78%	93%
Integrazione modale	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	92%	89%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	74%	71%

However, it should be noted that these data did not negatively influenced the overall perception of users; in fact, even where the deviation is more important (see waiting time at check-in 21 minutes against the 13 set) the level of satisfaction stands at 98%, with a good 5 points more than the set target.

The following tables, divided into four columns, express the quality factors of airport services, relevant aspects of service quality:

- in the first and second columns we find the indicators that represent quantitative variables or qualitative parameters that represent the levels of the service provided;
- the third unit shows the unit of measurement used to calculate the indicator;
- the fourth shows the results recorded in 2018;
- Finally, we find an indication of the objectives that the operator sets for 2019.

The objectives have been established for the control of flight flow, air context, air traffic and planned or ongoing interventions.

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measurement	Results 2018	Objective 2019
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	98%	95%
Personal e property security	2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	100%	95%
Regularity of service (and punctuality of transports)	3	Overall flight punctuality	% flights on total departing flights	79%	85%
	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	22'	18'
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	30'	21'
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from blockon in 90% of cases	3'	3'
Cleanliness and hygiene	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	98%	95%
	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	91%	92%
	10	Perception of cleanliness in the air terminal	% satisfied passengers	98%	95%

Quality Factor	n.	Indicator	Unit of Measurement	Results 2018	Objective 2019	
Comfortable stay at the airport	11	Perception of availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	95%	93%	
	12	Perception of efficiency of pax transfer systems	% satisfied passengers	NON PRE-SENTI	NON PRE-SENTI	
	13	Perception of efficiency of air conditioning systems	% satisfied passengers	100%	95%	
	14	Perception of overall comfort of the terminal	% satisfied passengers	96%	91%	
Additional services	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	66%	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	NON PRE-SENTI	NON PRE-SENTI	
	19	Perception on the availability of drinking water dispensers free	% satisfied passengers	NON PRE-SENTI	NON PRE-SENTI	
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	91%	80%	
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	88%	80%	
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	90%	89%	
	Customer information	23	website user friendly and updated	% satisfied passengers	88%	88%
		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	94%	95%	
26		Perception of staff professionalism	% satisfied passengers	100%	95%	
27		Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services	% satisfied passengers	95%	91%	
Door/Gateway service	28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	96%	95%	
	29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	21'	13'	
	30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	98%	94%	
	31	waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	10'	10'	
	32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	78%	93%	
Modal integration	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	92%	89%	
	34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	74%	71%	

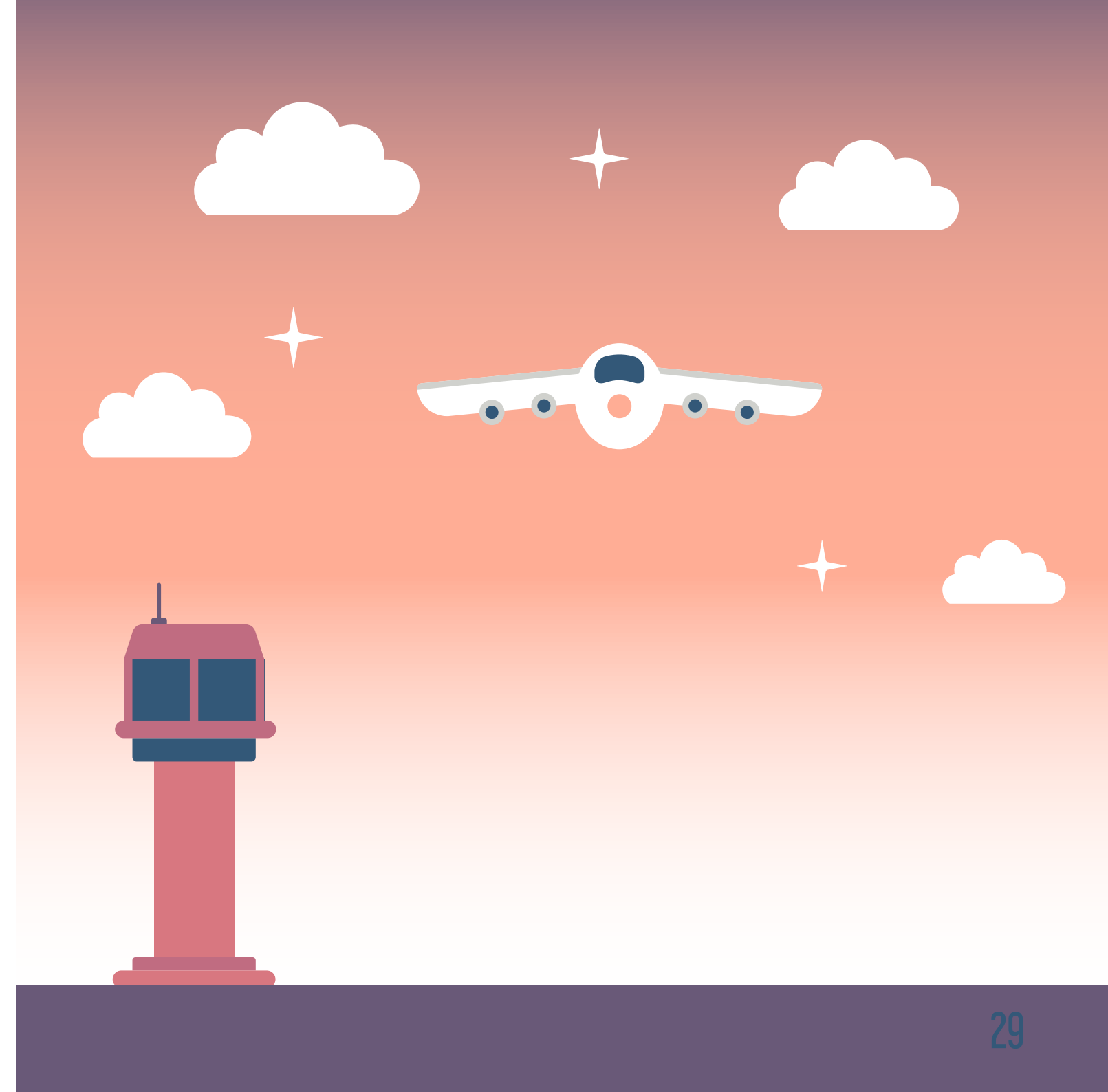
Servizi per passeggeri a mobilità ridotta

Services for Passengers with Reduced Mobility



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 sono presenti 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, 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 coordinamento del servizio PRM è gestito da personale Sogeaal qualificato, la cui presenza durante tutto l'orario di apertura al pubblico garantisce la tempestività delle informazioni e delle risposte.

Sogeaal pays particular attention to assisting disabled passengers (PRM); in this context it guarantees a series of services and procedures activated during the boarding procedures, the on-board accompaniment and the waiting at the finish line. Furthermore, there are no architectural barriers inside the airport: access is guaranteed in all areas of the structure, facilities are available for disabled people, such as wheelchairs, medical services, toilets, reserved parking lots and dedicated means of transport. Boarding and disembarking from aircraft. Outside the terminal, near the two main entrances of the terminal and near the car park, assistance request columns are located. Qualified Sogeaal staff, whose presence throughout the opening hours guarantees the timeliness of information and answers, manage the coordination of the PRM service.





Lo scalo è dotato di sedie a rotelle e veicoli speciali per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri PRM. Personale dedicato è disponibile per tutti i passeggeri che abbiano effettuato la richiesta di assistenza, con almeno 48 ore di anticipo, alla compagnia aerea con cui hanno prenotato il volo, o che ne facciano richiesta in aeroporto. 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 la presenza, all'ingresso del terminal partenze, di una mappa tattile, con indicazione della vicina "Sala Amica", a partire dalla quale il servizio PRM prende in carico la cura delle persone con disabilità.

In linea con la normativa ENAC GEN02A sono state effettuate circa 50 interviste a passeggeri PRM 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.



The airport is equipped with wheelchairs and special vehicles for embarking and disembarking PRM passengers.

Dedicated staff is available for all passengers who have requested assistance, at least 48 hours in advance, to the airline with which they booked the flight, or who request it at the airport. The staff accompanies the passenger throughout the stay at the airport and during the completion of all the airport operations necessary for his trip.

Detailed information on the services offered can be consulted in the dedicated section of the website www.aeroportodialghero.it

In relation to the indicator relating to the availability of facilitated routes, we highlight the presence, at the entrance of the departures terminal, of a tactile map, indicating the nearby room called "Sala Amica", starting from which the PRM service takes care of the care of people with disabilities.

In line with the ENAC GEN02A regulation, 50 PRM interviews were approximately carried out in the three sessions indicated above.

In compliance with the provisions of ENAC, based on the GEN06 and GEN02A regulations, Sogeaal met the ANMIC trade association for the presentation of data relating to the quality of the services offered in terms of PRM.



Fattore di qualità		Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
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	9'	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	10'	8'	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 2018	Risultato 2018	Obiettivo 2019
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%	98%	95%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	90%	93%	90%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	95%	100%	95%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	95%	98%	95%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	95%	98%	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 2018	Target 2018	Achievement 2019
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	9'	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	10'	8'	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 2018	Target 2018	Achievement 2019
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%	98%	95%
	13	Perception on the effectiveness of PRM	% PRM satisfied	90%	93%	90%
	14	Perception of the spaces dedicated to the parking of PRM (eg. Amica room)	% PRM satisfied	95%	100%	95%
Relational and behavioral aspects	15	Perception of staff courtesy (infopoint, security, Special Care Program staff)	% PRM satisfied	95%	98%	95%
	16	Perception of professional staff dedicated alla erogazione of special assistance to PRM	% PRM satisfied	95%	98%	95%

With the exception of the "Accessibility level and usability of airport infrastructures", all monitored components report high levels of satisfaction. The judgment is homogeneous by session and with respect to the gender identity of the interviewed passenger (considering almost all positive judgments).

Attenti alle esigenze della clientela

Complaints and Suggestions - Listening: an opportunity for growth and improvement

Reclami e Suggerimenti - L'ascolto: un'occasione di crescita e miglioramento

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

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

We believe that dialogue with customers is the basis of any relationship of trust and clarity. It is for this reason that we work hard to offer a wide range of channels to get in touch with us, inviting customers to tell us their ideas, suggestions, judgments, but above all complaints about our products and services.

We carefully listen to customers who express their ideas through a suggestion or a complaint, as we can gather valuable information on the organization and services we offer from this. We consider the complaint to be an incentive to improve, taking the necessary steps to remove the causes that gave rise to it and to prevent similar situations in the future for the benefit of all customers.



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)	mail	Sogeaal Regione Nuraghe Biancu Aeroporto Alghero – Fertilia 07041 ALGHERO (SS)
Fax	+39 079 935282	fax	+39 079 935282
E-mail	algheroairport@sogeaal.it	e-mail	algheroairport@sogeaal.it

With this logic, SOGEAAL makes available appropriate forms to formulate requests for information, suggestions and complaints. Inside the airport, in special dispensers located in the reception hall and the departure hall and at some front-line stations (check-in desks and security stations), passengers can find, in fact, the modules for suggestions, notifications and complaints, as well as assistance in compiling by SOGEAAL personnel. Once completed, the forms can be delivered to SOGEAAL employees or forwarded with the appropriate form, or in any other form, to:



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, viene predisposta la relativa comunicazione ai Clienti.

Nel corso del 2018 sono arrivati un totale di n. 8 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 11, ben entro i 30gg previsti dalla norma, confermando le buone prestazioni relative all'evasione delle risposte di reclamo.

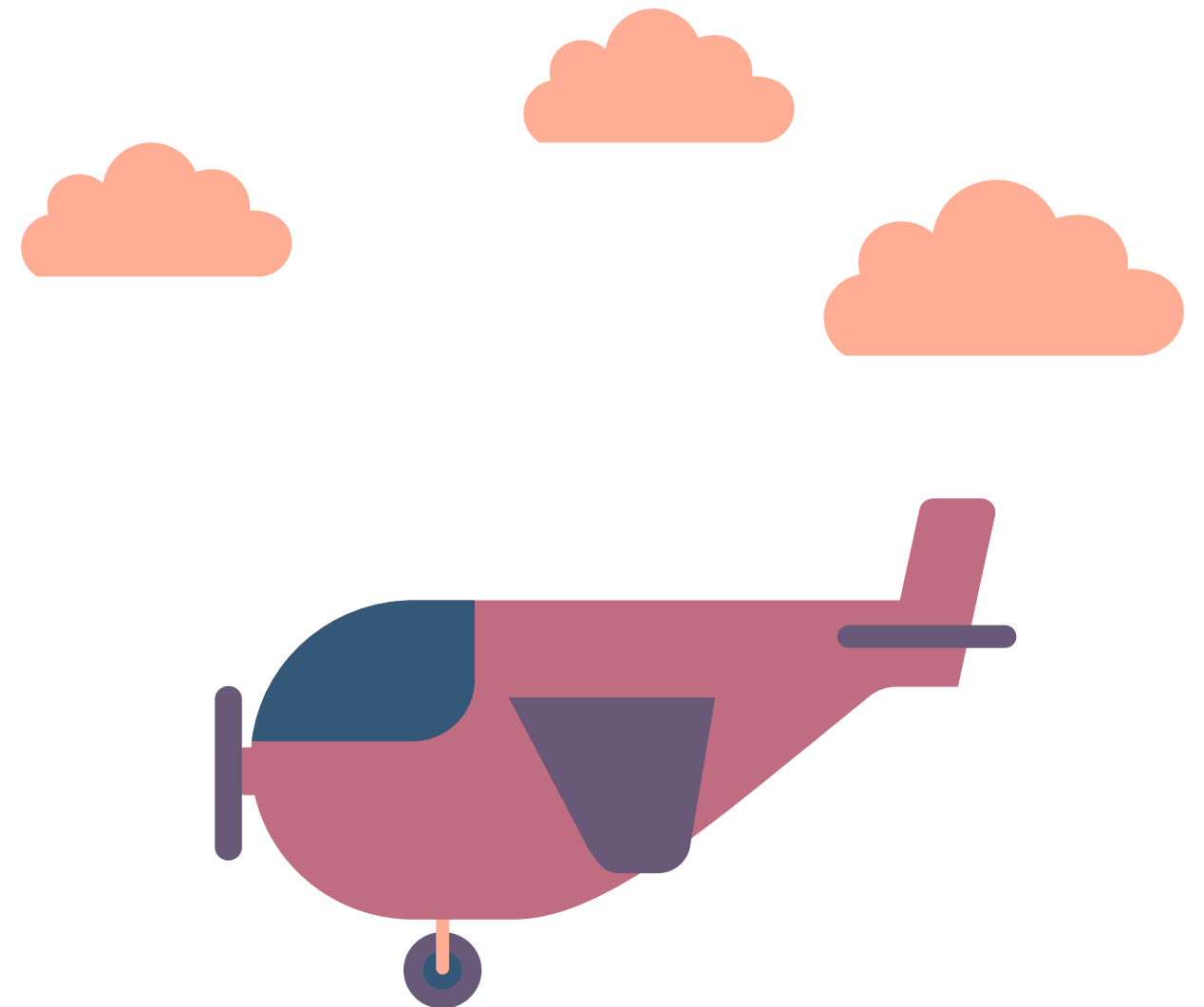
A tutte le segnalazioni, comprese quelle immotivate ed inconsistenti, è stato dato riscontro, nello spirito di maggior attenzione al cliente e nella costante ricerca del miglioramento del servizio reso in Aeroporto.

The company departments involved examine the cases from which forms of compensation could arise jointly. Following the outcome of the individual case examinations, the relative communication to the Customers is prepared.

During 2018, 8 complaints against SOGEAAL arrived relating to the field of application for which it is certified.

The average time for processing complaints during the year was 11 days, well within the 30 days provided for by the standard, confirming the good performance related to the processing of complaint responses.

All reports, including those unmotivated and unreasonable, have been acknowledged in the spirit of greater attention to the customer and in the constant search for improvement of the service rendered at the airport.






1. ISOLA - Negozio Artigianato Sardo
2. Servizi
3. Autonoleggi
4. Punto ristoro
5. Bancomat
6. Presidio Sanitario Aeroportuale
7. Informazioni turistiche
8. Area espositiva
9. Negozio di abbigliamento
10. Negozio occhiali da sole
11. Libreria - Edicola
12. Gelateria
13. Ufficio cambio
14. Biglietteria - ARST
15. Parafarmacia
16. Tabacchi e Ottica
17. Negozio artigianato
18. P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità
19. Distributore automatico bustine per liquidi
20. Distributore automatico
21. Negozio di abbigliamento Dinamo
22. Biglietteria
23. Ufficio Polizia di Frontiera
24. Profumeria
25. Wine Bar
26. Prodotti enogastronomici sardi
27. Negozio Duty Paid
28. Ufficio bagagli smarriti

1. ISOLA - Sardinian Craft Shop
2. WC
3. Car hire
4. Restaurant point
5. Cash withdrawal point
6. Airport first aid facility
7. Tourist information office
8. Exhibition Area
9. Clothes store
10. Sunglasses shop
11. Library - Newsstand
12. Ice cream parlour
13. Change
14. Ticket bus - ARST
15. Parapharmacy
16. Tobacconist and optical store
17. Craft Shop
18. Services for people with reduced mobility
19. Vending machine dispensing liquid bags
20. Vending machine
21. Dinamo clothes store
22. Ticket office
23. Border police station
24. Perfumery
25. Wine Bar
26. Sardinian food and wine products
27. Duty paid shop
28. Lost and found office

Guida all'utilizzo dei servizi offerti

Use guide for offered services

Presso l'aeroporto di Alghero sono presenti i seguenti servizi:

-  - Servizio medico interno
-  - Parafarmacia
-  - Cassa parcheggio a pagamento Executive: n. casse 2
 - Totale stalli nei parcheggi Executive e Holiday: 579
-  - Bar punto ristoro (copertura totale degli orari dei voli)
-  - N. 2 Bancomat
-  - Cambio valuta (attivo in alta stagione)
-  - Nursery Point (Fasciatoi 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 Executive, 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, sezione "I Diritti dei Passeggeri".

È inoltre disponibile il numero verde dedicato 800898121.

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.

Enac inoltre ha sviluppato e reso disponibile sulle maggiori piattaforme mobili un'applicazione multimediale gratuita (Enac PRM) che descrive con semplicità le modalità di utilizzo del mezzo aereo da parte dei passeggeri disabili, a mobilità ridotta o anziani (PRM).

The following services are available at Alghero Airport:

-  - First Aid medical assistance
-  - Pharmacy (no medical prescriptions can be filled)
-  - Car park payment points (2) (579 stalls available)
-  - Bar/Restaurant
-  - ATM
-  - Baby changing facilities (ladies toilets)
-  - Phone/Laptop charging points (n.11 c/o Food court)
-  - WiFi
-  - There is no Left Luggage facility.
-  - Luggage trolleys are available, 0,50 – 1 – 2 euro deposit required.

The airport opening hours are from 04.00 until 00.00 and in any case until the last flight arrival time. The airport has both short-term parking and long-term parking, both of which

are free for the first 15 minutes. In the long-term car park there are parking spaces reserved for PRM users.

In case of inefficiencies in air transport, passengers can refer to the provisions of Reg. (CE) n. 261/2004, which establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding (overbooking), flight cancellation or long delay and Reg. (CE) n. 1107/2006 concerning the rights, in air transport, of people with disabilities and people with reduced mobility due to inefficiencies in air transport.

All the legislation is available on the ENAC website www.enac.gov.it, section "Passengers' Rights".

The dedicated toll-free number 800898121 is also available.

Inside the terminal, information leaflets on Passengers' Rights are available to users pursuant to the aforementioned Regulations (EU) 261/2004 and 1107/2006, as well as all the information required by the current legislation on air transport.

Enac has also developed and made available on the major mobile platforms a free multimedia application (Enac PRM) that simply describes the methods of use of air transport by disabled passengers, those with reduced mobility or the elderly (PRM).

Principali formalità sanitarie, doganali e di sicurezza

Per tutte le procedure di sicurezza si consiglia di visitare il sito web http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp. Si consiglia di visitare il sito www.viaggiasesicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. I controlli doganali o valutari sono sempre previsti. Per maggiori informazioni: www.agenziadogane.it. È previsto il controllo dei passaporti per i passeggeri in arrivo da Paesi extra-Schengen.

Principal health, customs and security formalities

Passengers are advised to consult www.viaggiasesicuri.it for the preventative measures to take according to their destination. 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 APT
(dalle 05:00 alle 22:30 ogni ora)
Da APT per ALGHERO CITTÀ
(dalle 05:20 alle 23:00 ogni ora)
Gestore: Ferrovie della Sardegna
www.arst.sardegna.it
Recapiti: tel. 079 950458 – 079 2639200

Collegamento Aeroporto – Sassari città
Gestore: ARST
www.arst.sardegna.it
Recapiti: tel. 079 2639206 – 079 2639200

Collegamento Aeroporto – Nuoro città
Gestore: Redentours
www.redentours.com
Recapiti: tel. 0784 30325

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



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 2639200

Airport - Sassari center
Manager: ARST
www.arst.sardegna.it
Contact details: ph. +39 079 2639206
+39 079 2639200

Airport - Nuoro centre
Manager: Redentours
www.redentours.com
Contact details: ph. +39 0784 30325

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





ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL

FOTO LUIGI CANU
GRAFICA GIULIA URAS