



ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL



CARTA DEI SERVIZI 2022

Service Charter 2022



PROFILO DELLA SOGEAAL, SOCIETÀ DI GESTIONE AEROPORTO DI 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, con scadenza nel 2049.

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

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

Sogeaal, Airport Operator, manages the airport based on a ministerial concession lasting forty years, expiring in 2049.

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 for Passengers with Reduced Mobility (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: <https://www.aeroportodialghero.it/assistenze-speciali-prm.html>
- area del sito dedicata ai parcheggi auto: <https://www.aeroportodialghero.it/parcheggi.html>
- disponibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri ubicate su cartelli all'interno del Terminal e sul sito web
- presenza di copertura wi-fi gratuita
- presenza di un punto informazioni attivo all'interno del Terminal per disponibilità, accessibilità, frequenza e prezzo collegamenti bus/taxi ed indicazioni stradali città/aeroporto

The following services are also available:

- airport website www.aeroportodialghero.it for flight and general information
- <https://www.aeroportodialghero.it/en/special-assistance-prm.html> for passengers with reduced mobility requiring assistance
- <https://www.aeroportodialghero.it/en/park-at-the-airport.html> for information regarding car park facilities
- Passenger Charter information inside the terminal and in airport web site
- Free Wi-Fi
- Tourist Information Point



L'EMERGENZA SANITARIA

The Health emergency

I persistenti impatti negativi causati dalla crisi pandemica sul settore aeroportuale e le periodiche ondate di contagi dovute alla diffusione di nuove varianti del virus, rendono difficile il normale andamento dei servizi aeroportuali.

Nonostante ciò, Sogeaal ha continuato a monitorare tutti gli indicatori previsti dalla normativa. Le misurazioni della qualità erogata e percepita hanno, anche nel corso del 2021, risentito delle restrizioni e del conseguente calo di volumi dovuto al Covid-19

Già dal principio della pandemia, lo scalo di Alghero si è allineato alle Linee Guida disposte da ENAC per il contenimento del virus, mantenendo fino alla fine dello stato di emergenza la segnaletica di distanziamento in tutto il terminal, i pannelli di plexiglas nelle postazioni a contatto con il pubblico, l'utilizzo obbligatorio di mascherine e in tutta l'aerostazione sono stati ubicati i dispenser di gel disinfettante.

Per tutte le informazioni legate alle regole di sicurezza relative all'emergenza sanitaria, si possono visitare i seguenti siti web:

www.aeroportodialghero.it

www.enac.gov.it

The persistent negative impacts caused by the pandemic crisis on the airport sector and the periodic waves of infections due to the spread of new variants of the virus make the normal performance of airport services hard.

Despite this, Sogeaal continued to monitor all indicators required by the legislation. The measurements of the quality delivered and perceived have, also in the course of 2021, resented the restrictions and the consequent decrease of volumes due to the Covid-19.

Since the beginning of the pandemic, the Alghero airport has aligned with the Guidelines laid out by ENAC for the containment of the virus, maintaining until the end of the state of emergency the distance signs throughout the terminal, the panels of plexiglas in the locations in contact with the public, the mandatory use of masks and throughout the terminal have been located dispensers of disinfectant gel.

For all the information related to the safety rules related to the health emergency, you can visit the following websites:

www.aeroportodialghero.it

www.enac.gov.it



POLITICA DI TUTELA AMBIENTALE

Environment Protection Policy

In materia di Politica di Tutela Ambientale, Sogeaal attua e continuerà a seguire nei prossimi anni, una politica di sviluppo sostenibile in linea con quelle avviate a livello nazionale ed internazionale.

Gli interventi sono finalizzati al contenimento dei consumi energetici sia mediante il ricorso ad impianti ad efficienza superiore, sia mediante l'utilizzo di energia prodotta da fonti rinnovabili. La Società ha ulteriormente incrementato l'impiego di corpi illuminanti a basso consumo, sia nelle aree interne che nelle aree esterne, mediante la sostituzione delle lampade tradizionali con faretti led. Ha inoltre avviato l'ampliamento della flotta di trazione elettrica per il trasporto dei passeggeri e la movimentazione dei bagagli, sostituendo di volta in volta le macchine a motore endotermico. Adeguata attenzione è stata, inoltre, prestata all'utilizzo delle risorse idriche, assicurando la costante riduzione dei consumi ed il rispetto dei parametri di qualità delle acque di scarico.

La Sogeaal, è, infine, 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 terms of Environmental Protection Policy, Sogeaal pursues and will continue to pursue in the coming years, a sustainable development policy in line with those undertaken at national and international level.

The interventions are aimed at reducing the energy consumption both with higher efficiency plants, both with energy produced from renewable sources.

The Company has further increased the use of low-consumption lighting fixtures, both in indoor and outdoor areas, by replacing traditional lamps with LED spotlights. It has also started the expansion of the electric traction fleet for passenger transport and luggage handling, replacing endothermic motor machines from time to time. Adequate attention has also been paid to the use of water resources, ensuring the constant reduction of consumption and compliance with the quality parameters of waste water.

The Sogeaal, is, finally, always ready to seize the opportunities of energy savings in the ordinary management of the infrastructure, optimizing the operation of existing plants and providing for the introduction of less energy-intensive plant elements, in case of ordinary/extraordinary maintenance of them.

LA CARTA DEI SERVIZI

Service Charter

Al fine di assicurare dati imparziali e garantirne la validità, Sogeaal ha sempre affidato i dati relativi alle rilevazioni oggettive e le interviste ai passeggeri, secondo lo schema indicato dalla Circolare Enac GEN06, ad una società regolarmente certificata.

La Metodologia e il campione

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

Modalità di rilevazione: Interviste "face to face" in modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview) somministrate da intervistatori specializzati ed appositamente formati con l'ausilio di tablet, con inserimento contestuale dell'intervista su un database localizzato su un server dedicato. Tutte le azioni necessarie al contenimento del virus sono state poste in essere durante le interviste: distanziamento sociale, disinfezione di mani e di strumenti per la compilazione dei questionari.

I volumi di traffico ancora ridotti registrati nel 2021 e l'impatto sull'operatività aeroportuale dei protocolli sanitari adottati per far fronte alla pandemia, incidono in parte an-

In order to ensure impartial data and ensure its validity, Sogeaal has always entrusted the data relating to objective surveys and interviews to passengers, according to the scheme indicated by the Enac Circular GEN06, to a company regularly certified.

The Methodology and the Sample

Monitoring the perceived quality of the components of the service (including services for PRM): detection and analysis of the level of passenger satisfaction with regard to service indicators as established by ENAC legislation for the Service Charter.

Survey mode: Interviews "face to face" in CAPI mode (Computer Assisted Personal Interview) administered by specialized and fully trained interviewers, with the help of tablets, with contextual insertion of the interview on a database located on a dedicated server. All the actions necessary to contain the virus were put in place during the interviews: social distancing, disinfection of hands and tools for filling in the questionnaires.

The still low traffic volumes recorded in 2021 and the impact on airport operations of the health protocols adopted to cope with the pandemic, also partly affect the values of the indicators monitored in 2021. The quality indicators con-

che sui valori degli indicatori monitorati nel 2021. Il sistema di controllo degli indicatori di Qualità è stato affidato, su base triennale, alla società esterna IPOTHESI.

Nel corso del 2021 hanno avuto luogo tre sessioni settimanali di rilevazioni oggettive e interviste ai passeggeri su base annua: la prima e la seconda, corrispondenti alla stagione summer, sono state svolte nell'ultima settimana di luglio e la prima di agosto, mentre la terza, corrispondente alla stagione winter, ha avuto luogo nella settimana centrale di novembre.

Il campione d'indagine, che da normativa è composto da 600 interviste (livello di fiducia 95%, errore massimo associato pari al 4%) è stato raggiunto: sono state registrate 607 interviste totali.

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

Durante le sessioni di interviste è emerso quanto segue:

Su 32 indicatori monitorati, 12 registrano un livello di soddisfazione pari o superiore al 97%, nell'ordine sono:

- Sicurezza personale;
- Sicurezza patrimoniale;
- Professionalità del personale;
- Pulizia dell'aerostazione;
- Servizio di controllo sicurezza dei bagagli a mano;
- Servizio di controllo sicurezza delle persone;
- Impianto di climatizzazione;

trol system has been entrusted, on a three-year basis, to the external company IPOTHESI.

During 2021, three weekly sessions of objective surveys and interviews with passengers took place on an annual basis: the first and second, corresponding to the summer season, were held in the last week of July and the first in August, while the third, corresponding to the winter season, took place in the central week of November.

The survey sample, which is made up of 600 interviews (95% confidence level, 4% maximum error) has been reached: 607 total interviews have been recorded.

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

During the interview sessions we recorded the following items:

Out of 32 indicators monitored, 12 registered a level of satisfaction equal to or greater than 97%, in the order are:

- Personal security;
- Property security;
- Professional staff;
- Cleaning of the airport;
- Security checks on hand luggage;
- Security checks on persons;
- Air conditioning system;
- Overall rating;
- Regularity of services received at the airport;

- Giudizio complessivo;
- Regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto;
- Efficacia/chiarzza/comprendibilità segnaletica interna;
- Tempi di attesa ai controlli passaporti;
- Puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto.

Al contrario 5 indicatori riportano una performance peggiore (con gradimento inferiore al 86%), nell'ordine abbiamo:

- Disponibilità/Qualità/Prezzi bar;
- Disponibilità/Qualità/Prezzi dei ristoranti;
- Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto;
- Connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione;
- Disponibilità postazioni ricarica cellulari/laptop.

A prescindere dallo standard richiesto da Enac, anche per l'annualità oggetto di analisi, il trend che si conferma è la maggiore intensità di apprezzamento per gli aspetti legati a sicurezza, regolarità e condizioni igieniche.

In riferimento agli indicatori della qualità erogata e dunque alle performance operative, il distanziamento sociale da un lato e i protocolli sanitari sempre più stringenti dall'altro, continuano ad influire negativamente sulle code o lo smaltimento delle stesse: si registra ancora un peggioramento nei tempi di attesa ai varchi security e in coda al check-in. In ogni caso, tali dati non hanno influenzato negativamente la percezione complessiva degli utenti; infatti, anche laddove lo scostamento è più importante (per esempio il tempo di

- Effectiveness/clarity/comprehensibility of internal signs;
- Waiting times at passport checks;
- Punctuality of services received at the airport.

Instead, 5 indicators report a worse performance (with less than 86% approval), in the order we have:

- Coffe bar Availability/Quality/Prices;
- Restaurant Availability/Quality/Prices;
- Adequacy of city/airport connections;
- Wi-fi connectivity inside the terminal;
- Mobile phone/laptop charging stations available.

Regardless of the standard required by ENAC, also for the year subject to analysis, the trend is the increased intensity of appreciation for aspects related to safety, regularity and hygiene conditions.

In reference to the indicators of the quality provided and therefore to the operating performances, the social distancing on one side and the sanitary protocols more and more tightening on the other, continue to adversely affect the queues: there is still a worsening in waiting times at security gates and queuing at check-in. In any case, such data have not adversely affected the overall perception of users; in fact, even where the deviation is more important (for instance waiting time at check-in), the level of satisfaction is over 96%, with a high level of service satisfaction.

Good results for the other indicators of quality delivered.

attesa al check-in), il livello di soddisfazione si attesta oltre il 96%, con un elevato livello di gradimento del servizio. Buoni i risultati per gli altri indicatori di qualità erogata.

Inoltre, con riferimento agli indicatori c.d. Covid - concordati nel 2020 durante i lavori del Tavolo Tecnico ENAC-Assaeroporti-Gestori - si è ritenuto utile confermarne l'analisi anche nel corso del 2021.

Sulla base di quanto rilevato, si evidenzia che, ad eccezione dell'indicatore riferito alla "Chiarezza e adeguatezza della segnaletica sull'attuazione del distanziamento sociale", componente che registra il 90% di gradimento, gli altri indicatori si attestano su livelli compresi nel range 93/96% e, dunque, di elevato gradimento.

Moreover, with reference to the indicators c.d. Covid - agreed in 2020 during the work of the Technical Table ENAC-Assaeroporti-Airport Operators - it was considered useful to confirm the analysis also during 2021.

On the basis of the above, it should be noted that, with the exception of the indicator referred to "Clarity and adequacy of signage on the implementation of social distance", component that registers 90% of approval, the other indicators are at levels in the range 93/96% and, therefore, of high approval



SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Services for passengers with reduced mobility

Sogeaal presta particolare attenzione all'assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità (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 passeggeri a ridotta mobilità 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.

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 servizio viene comunque erogato, ma senza prenotazione, non possono essere garantite le stesse garanzie sul livello del servizio. Il personale accompagna il passeggero per tutta la

Sogeaal pays particular attention to assisting passengers with reduced mobility (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 passengers with reduced mobility, 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.

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, in this case, Sogeaal is not able to guarantee the same level of service. 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 consul-

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.aeroporto-dialghero.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 ottemperanza a quanto prescritto da ENAC, in base alle normative GEN06 e GEN02B, Sogeaal ha incontrato l'associazione di categoria ANMIC per la presentazione dei dati relativi alla qualità dei servizi offerti in termini di PRM.

I dati relativi ai PRM sono stati contestualizzati rispetto alla pandemia in corso: anche il passeggero PRM, oggi, è più attento alla situazione sanitaria che non alla qualità del servizio, la quale - come già detto - non può dunque prescindere dalla criticità causata dall'emergenza. Nonostante ciò, è garantita l'attenzione al perseguimento del continuo miglioramento del servizio.

Nello specifico dei passeggeri PRM, si evidenzia che le sedie a rotelle vengono disinfettate dopo ogni utilizzo e - giornalmente - vengono sanificate dagli operatori di rampa.

ted in the dedicated section of the website www.aeroporto-dialghero.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 compliance with the requirements of ENAC, according to the regulations GEN06 and GEN02B, Sogeaal met with the ANMIC category association for the presentation of data relating to the quality of services offered in terms of PRM.

The data relating to PRM passenger have been contextualized with respect to the ongoing pandemic: even the PRM, today, is more attentive to the health situation than to the quality of service, which - as already mentioned - cannot therefore disregard the criticality caused by the emergency. Nevertheless, attention is guaranteed to the pursuit of continuous improvement of the service.

Specifically for PRM passengers, it should be noted that wheelchairs are disinfected after each use and - daily - are sanitized by ramp operators.

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

*Attention to the needs of customers.
Complaints and Suggestions - Listening:
an opportunity for growth and improvement*

L'Aeroporto di Alghero ha implementato un'efficace struttura di raccolta e risposta alle segnalazioni e ai reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, in conformità con il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Le modalità di gestione dei reclami sono conformi ai requisiti ISO: ogni segnalazione riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previa analisi tecnica delle motivazioni presso le funzioni competenti.

Inoltre le segnalazioni che giungono dai passeggeri vengono esaminate al fine di ricavarne opportune azioni correttive per il miglioramento dei processi.

È possibile inviare una comunicazione, utilizzando i seguenti strumenti:

1. Sito internet, nella sezione "Suggerimenti e Reclami: inviaci un reclamo o un suggerimento";
2. E-mail, all'indirizzo algheroairport@sogeaal.it;
3. Modulo Reclami cartaceo disponibile in appositi raccoglitori ubicati in aerostazione

Alghero Airport has implemented an effective collection and response structure to reports and complaints from passengers and customers, in accordance with the Quality Management System UNI EN ISO 9001:2015.

The procedures for dealing with complaints comply with the ISO requirements: each report receives a reply within 30 days from the date of receipt, after technical analysis of the reasons in the relevant functions.

In addition, reports from passengers are examined in order to obtain appropriate corrective actions for the improvement of processes.

You can send a communication, using the following tools:

1. Website, in the Suggestions and Complaints section: send us a complaint or suggestion
2. E-mail, to the address algheroairport@sogeaal.it;
3. Complaints form distributed at the terminal





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 2021 sono arrivati un totale di 15 reclami a carico di SOGEAAL, relativamente al campo di applicazione per cui la società è certificata. Il tempo medio di evasione nel corso dell'anno è stato di giorni 5, ben entro i 30gg previsti dalla norma. Pertanto si conferma la buona prestazione di Sogeaal per quanto attiene all'evasione dei reclami, oggetto di verifica anche da parte dell'ENAC, ente monitore durante i Comitati per la Qualità e Regolarità dei Servizi, come stabilito dalla Circolare ENAC GEN-06.

The cases from which forms of compensation could arise are examined jointly by the Corporate Functions involved. After the outcome of the examinations of the single cases, the relative communication to the Customers is prepared.










During 2021, SOGEAAL received 15 complaints regarding the purpose for which the company is certified. The average answer time during the year was 5 days, well within the 30 days provided for by the standard. Therefore it is confirmed the good performance of Sogeaal with regard to the evasion of complaints, by ENAC, monitoring body during the Committees for the Quality and Regularity of Services, as established by the Circular ENAC GEN-06.



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 presso parcheggio Comfort: n. casse 2. Totale stalli nei parcheggi Comfort e Low Cost: 800 stalli.
-  Bar punto ristoro (copertura totale degli orari dei voli)
-  N. 2 Bancomat
-  Nursery Point (Fasciatoi nei bagni delle signore)
-  Postazioni di ricarica cellulari/laptop (n.11 c/o Food court)
-  Servizio Wi-Fi
-  L'utilizzo dei carrelli è di tipo cauzionale (con l'uso di monete da euro 0,50 - 1 - 2)

I servizi di Deposito bagagli e Cambiavalute non sono presenti.










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, sono presenti n. 14 posti auto riservati gratuitamente 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. 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.

Tutta la normativa è consultabile nel sito dell'ENAC www.enac.gov.it sezione "I Diritti dei Passeggeri".

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
-  Luggage trolleys are available, €0,50 – €1 – €2 euro deposit required.

Luggage storage and currency exchange services are not available

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 14 free 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)

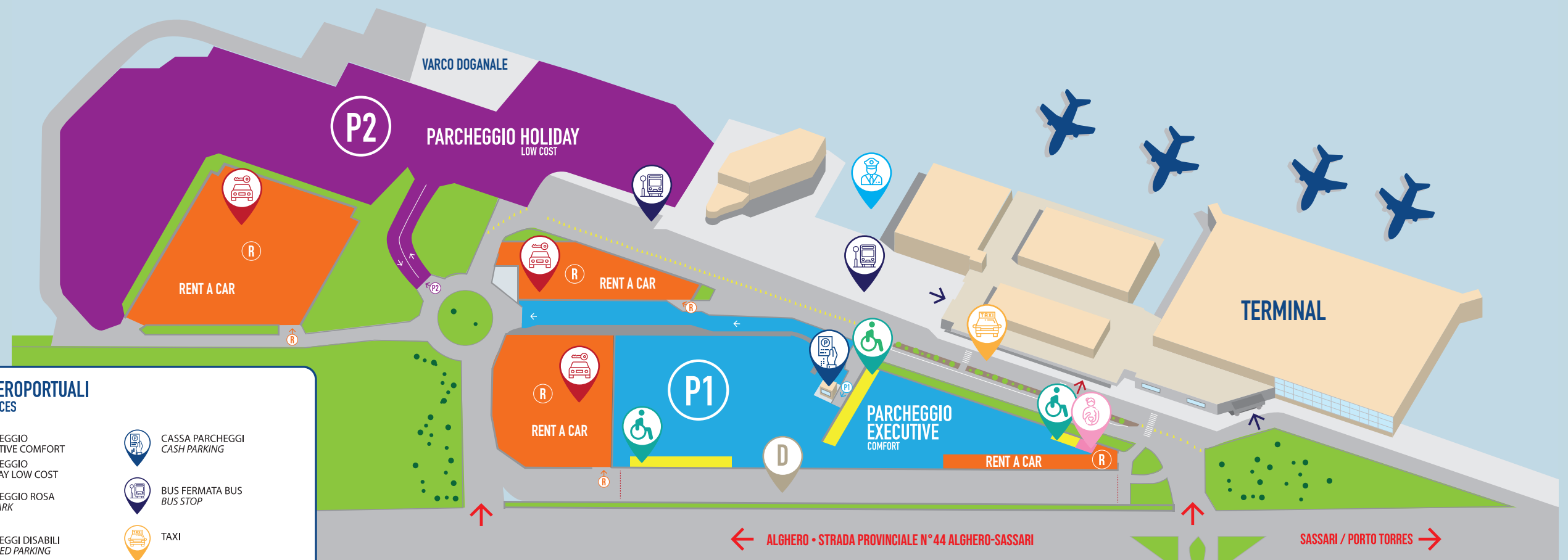


- | | | |
|--|--|---|
| 1 Servizi
WC | 11 ISOLA - Negozio Artigianato Sardo
ISOLA - Sardinian Craft Shop | 21 P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità
SERVICES FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY |
| 2 Ufficio bagagli smarriti
LOST AND FOUND OFFICE | 12 Negozio di souvenir
GIFT SHOP | 22 Distributore automatico bustine per liquidi
VENDING MACHINE DISPENSING LIQUIDS BAGS |
| 3 Autonoleggi
CAR HIRE | 13 Negozio di abbigliamento
CLOTHES STORE | 23 Negozio di abbigliamento Dinamo
DYNAMO CLOTHES STORE |
| 4 Punto ristoro
RESTAURANT POINT | 14 Gelateria
ICE CREAM PARLOUR | 24 Biglietteria
TICKET OFFICE |
| 5 Distributore automatico
VENDING MACHINE | 15 Distributore automatico di sigarette
CIGARETTE VENDING MACHINE | 25 Ufficio Polizia di Frontiera
BORDER POLICE STATION |
| 6 Presidio Sanitario Aeroportuale
AIRPORT FIRST AID FACILITY | 16 Biglietteria - ARST
TICKET BUS - ARST | 26 Negozio Duty Paid
DUTY PAID SHOP |
| 7 Bancomat
CASH WITHDRAWAL POINT | 17 Parafarmacia
PARAPHARMACY | 27 Profumeria
PERFUMERY |
| 8 Informazioni e accoglienza turistica
TOURIST INFORMATION OFFICE | 18 Parrucchiere ed estetista
HAIRDRESSER AND BEAUTICIAN | 28 Wine Bar
WINE BAR |
| 9 Area espositiva
EXHIBITION AREA | 19 Tabacchi ed Edicola
TOBACCONIST AND NEWSSTAND | 29 Prodotti enogastronomici sardi
SARDINIAN FOOD AND WINE PRODUCTS |
| 10 Concept store
CONCEPT STORE | 20 Negozio artigianato
CRAFT SHOP | |



PLANIMETRIA VIE DI ACCESSO E L'AEROSTAZIONE

Access routes and the terminal



SERVIZI AEROPORTUALI
AIRPORT SERVICES

P1 PARCHEGGIO EXECUTIVE COMFORT	CASSA PARCHEGGI CASH PARKING
P2 PARCHEGGIO HOLIDAY LOW COST	BUS FERMATA BUS BUS STOP
PARCHEGGIO ROSA PINK PARK	TAXI
PARCHEGGI DISABILI DISABLED PARKING	PARCHEGGI ENTI DI STATO
PARCHEGGIO AUTONOLEGGI RENT A CAR PARKING	INGRESSO TERMINAL TERMINAL ENTRANCE
D PARCHEGGIO DIPENDENTI EMPLOYEE PARKING	

PRINCIPALI FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA

Principal health, customs and security formalities

Per l'emergenza sanitaria legata al Covid-19, informazioni utili si possono reperire nel sito di Sogeaal www.aeroportodialghero.it e nel sito di ENAC www.enac.gov.it

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.

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

Per informazioni sulle norme che regolano il trasporto dei beni che i viaggiatori portano con sé con maggiore frequenza nei loro viaggi internazionali, consigliamo di consultare la Carta Doganale del Viaggiatore, disponibile all'indirizzo www.adm.gov.it. La Carta, strumento di facile e pronta consultazione per conoscere le principali disposizioni doganali, costituisce un aiuto per predisporre con adeguato anticipo eventuali documenti necessari e ridurre così i tempi di disbrigo della pratica.

For the health emergency related to Covid-19, you can find useful information on the following websites:

www.aeroportodialghero.it

www.enac.gov.it

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

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

For information on the rules governing the transport of goods that travellers bring with them more frequently on their international trips, we recommend that you consult the Traveller's Customs Card, available at www.adm.gov.it. The Charter, an easy and prompt tool to know the main customs provisions, is an aid to prepare in good time any necessary documents and thus reduce time of processing the procedure.



Collegamenti AUTOBUS con i maggiori centri sardi (le corse vengono stabilite in coincidenza con i principali voli nazionali ed internazionali):

- Collegamento Aeroporto – Alghero città

Gestore: Ferrovie della Sardegna

Recapiti: tel. 079 950458 – 079 241301

Sito web: www.arst.sardegna.it

- Collegamento Aeroporto – Sassari città

Gestore: ARST

Recapiti: tel. 079 2639200

Sito web: www.arst.sardegna.it

- Collegamento Aeroporto – Nuoro città

Gestore: Deplanu

Recapiti: tel. 0784 30325

Sito web: www.redentours.com

- Collegamento Aeroporto – Cagliari città

Gestore: Logudoro Tours

Recapiti: tel. 079 281728

Sito web: www.logudorotours.it

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

- Bus Connection from ALGHERO center to the AIRPORT (every

hour from 05.00 am to 10.30 pm)

Operator: Ferrovie della Sardegna

Contact details: ph. 079 950458 – 079 241301

Website: www.arst.sardegna.it

- Bus connection from Airport to Sassari

Operator: ARST

Contact details: ph. 079 2639200

Website: www.arst.sardegna.it

- Bus connection from Airport to Nuoro

Operator: Deplanu

Contact details: ph. 0784 30325

Website: www.redentours.com

- Bus connection from Airport to Cagliari

Operator: Logudoro Tours

Contact details: ph. 079 281728

Website: www.logudorotours.it





ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL