



Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR



eccelga
AVIATION



CARTA DEI SERVIZI 2017

LA CARTA DEI SERVIZI 2017

La Carta dei Servizi è lo strumento che fornisce a chi viaggia un' informativa completa sul livello di servizio che l'Aeroporto Olbia Costa Smeralda garantisce nel rispetto del proprio sistema di qualità e delle linee guida emanate dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (E.N.A.C.). La Carta dei Servizi rappresenta anche una dichiarazione degli impegni assunti per migliorare la qualità delle prestazioni offerte. Lo standard dei servizi erogati nell'Aeroporto Olbia Costa Smeralda è stato definito utilizzando indicatori rilevati con misurazioni statistiche, rilevazioni oggettive e sondaggi sul livello di soddisfazione del servizio percepito dai passeggeri.

GEASAR S.P.A. SOCIETÀ DI GESTIONE DELL'AEROPORTO

La Geasar S.p.A., società di gestione dell'Aeroporto di Olbia, è stata costituita nel 1985 ed è diventata operativa nel mese di marzo del 1989 quando ha ottenuto dal Ministero dei Trasporti l'affidamento dell'Aerostazione e delle sue relative pertinenze. Nel settembre 2004, dopo 15 anni di attività, ha ottenuto la concessione quarantennale che affida a Geasar la gestione totale dell'Aeroporto. La compagine azionaria di Geasar è costituita da: Alisarda S.p.A. (79.8%), Camera di Commercio di Sassari (10%), Camera di Commercio di Nuoro (8%), Regione Autonoma della Sardegna (2%), Consorzio Costa Smeralda (0.2%). Fanno parte del gruppo le società controllate Eccelsa Aviation S.r.l. e Cortesa S.r.l.

Con l'ottenimento della Concessione Quarantennale, Geasar conferma il suo ruolo di gestore totale delle attività sia operative che di management svolte nello scalo di Olbia, tra queste:

- Servizi di handling: assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili di Linea e Charter;
- Aviazione Generale (Eccelsa Aviation Srl): assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili privati;
- Conduzione e manutenzione delle infrastrutture di volo (pista, piazzali, ecc.) e aeroportuali (aerostazione, galleria commerciale, parcheggi, uffici, etc.);
- Attività commerciali gestite direttamente (Cortesa S.r.l.) o in subconcessione.

Tutte le attività sono svolte con l'obiettivo di:

- garantire il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza e imparzialità, non discriminazione, diritto all'informazione, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia in conformità al DPCM 30.12.1998 Carta della mobilità
- distinguersi per la qualità dei propri servizi in termini di accoglienza, eleganza, cortesia e sicurezza;
- confermare la centralità del Cliente e la ricerca continua della Sua soddisfazione.

La performance rilevata nel corso dell'esercizio 2016 in base agli indicatori di servizio definiti dalla metodologia ENAC ha confermato questo impegno. Il sistema integrato QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA rispondente alle norme ISO 9001, ISO 14001, OHAS 18001 è stato oggetto di certificazione da parte di DNV (Det Norske Veritas) e attesta che la Geasar S.p.A nell'ottica del miglioramento continuo, sia capace di fornire un servizio adeguato agli standard più alti e nel contempo rispettoso dell'ambiente e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

ECCELSA AVIATION S.R.L.

LA SOCIETÀ

Eccelsa Aviation è un'azienda costituita da Geasar nel 2007 per garantire un servizio di Qualità all'Aviazione Privata: assistenza ai velivoli, manutenzione, aerotaxi, elitaxi, hangarage, prenotazione alberghiera, inflight catering, servizio limousine, noleggio yacht e assistenza totale per tutti i servizi all'aviazione e turistici. Ospita inoltre una piccola area commerciale che offre la possibilità di concedersi momenti di relax e shopping prima della partenza o appena arrivati in Costa Smeralda. Eccelsa Aviation è sotto il sistema di Qualità del gruppo Geasar per le norme di gestione ambientale ISO 14001 e la Qualità ISO 9001.

CORTESA S.R.L.

LA SOCIETÀ

Fondata alla fine del 2006, controllata al 100% da Geasar, nasce per diversificare i campi di operatività del Gruppo rispetto all'attività aeroportuale. Cortesa è sotto il sistema di qualità del Gruppo per le norme di gestione ambientale ISO 14001 e la qualità del servizio ISO 9001. Cortesa ha diverse linee di sviluppo:

- i servizi di parcheggio dove opera gestendo 8 aree di sosta;
- i servizi di retail di prodotti tipici sardi a marchio Karasardegna con 3 punti vendita;
- i servizi di e-commerce di prodotti tipici sardi www.karasardegna.it;
- i servizi di retail di prodotti tipici Regionali Italiani a marchio Karaltaly con 1 punto vendita;
- i servizi di Food and Beverage:
 - Karafood, un ristorante bar/self-service situato all'ingresso del terminal;
 - Karakiosk, una moderna area di ristorazione/pizzeria esterna all'aeroporto;
 - Meet and Greet, uno snack bar in area arrivi;
 - Time in Jazz snack bar, l'area ristoro che celebra l'omonimo Festival internazionale della musica;
 - Grain and Grapes, un punto di ristoro slow food e wine bar dedicato a chi ama la pasta fresca fatta a mano;
 - Kara Cafè, un grande snack bar/pizzeria in area imbarchi, che offre un giardino all'aperto per i fumatori;
 - Sea Food, il concept bar dedicato agli amanti del pescato fresco;
 - Cortesa Catering, il servizio catering di alto profilo dedicato all'aviazione privata.

ORARI DI APERTURA

Aeroporto

Aperto 24 ore su 24

Parcheggio

Aperto 24 ore su 24

Deposito bagagli

dalle 7.00 alle 22.00

Ristoranti / bar / negozi

dalle 6.00 alle 20.00*

365 giorni all'anno

*chiusura minima,
estesa sulla base del programma voli



Parcheggio gratuito
per disabili



Copertura WiFi gratuita
estesa a tutta l'aerostazione



Copertura WiFi TV gratuita
estesa a tutta l'aerostazione

MAPPA AEROSTAZIONE



SERVIZI

-  Informazioni
-  Bancomat
-  Ufficio Cambio
-  Bagagli smarriti
-  Valigia Sicura
-  Ristorante
-  Enoteca / Wine Bar
-  Snack Bar
-  Area commerciale
-  Punto d'incontro PRM*
-  Taxi
-  Noleggio auto
-  Biglietteria
-  Distributore automatico bibite e snack
-  Punto ricarica cellulari

Nursery non presente

INFRASTRUTTURE

-  Scala mobile
-  Ascensore
-  Toilette
-  Toilette PRM
-  Fasciatoio
-  Chiamata PRM
-  Carrelli portabagagli
-  Casse parcheggi
-  Ingresso disabili
-  Sala Amica

AREE

-  Check in
-  Riconsegna bagagli
-  Sala Vip
-  MBC Area
-  Area fumatori
-  Cappella
-  Università
-  Airport gallery
-  Parcheggio auto
-  Parcheggio pullman
-  Area Tour Operator
-  Box servizio bici
-  Pronto soccorso

SICUREZZA

-  Polizia
-  Controllo sicurezza
-  Dogana
-  Carabinieri

* Passeggeri Ridotta Mobilità

LEGENDA

SCHEDA TECNICA

Banchi check-in T1	33
Banchi check-in T2	4
Gates	16
Fingers	5
Stalli aeroplani (incl. Aviazione Generale)	75*
Aree parcheggio	3
Self-manoeuvring	
Superficie Aerostazione	42.000 mq
Massima capacità passeggeri	4.500.000
Aree commerciali	3000 mq
Parcheggi auto	1700
Superficie totale dell'Aeroporto	300 ha

*27 apron 1
26 apron 2
22 apron 3



GUIDA AI SERVIZI IN AEROSTAZIONE

La nuova Aerostazione è stata inaugurata nel luglio del 2002, la conclusione dei lavori di ampliamento e la realizzazione totale delle opere è del giugno 2004. L'architettura, elegante e moderna, si integra perfettamente con il paesaggio sardo al fine di valorizzare al massimo le peculiarità del territorio. Per offrire al viaggiatore l'opportunità di trascorrere l'attesa nel massimo confort è disponibile una Vip Lounge di 240 mq, completamente rinnovata nel 2015, situata in area partenze, in prossimità del gate 1 ed un servizio Fast track, corsia preferenziale ai varchi di sicurezza, che consente l'accesso senza attesa in coda nell'area sterile (varchi d'imbarco). Nell'estate 2016 è stato realizzato il Terminal 2 per l'accettazione dei voli charters.

ASSISTENZE SPECIALI

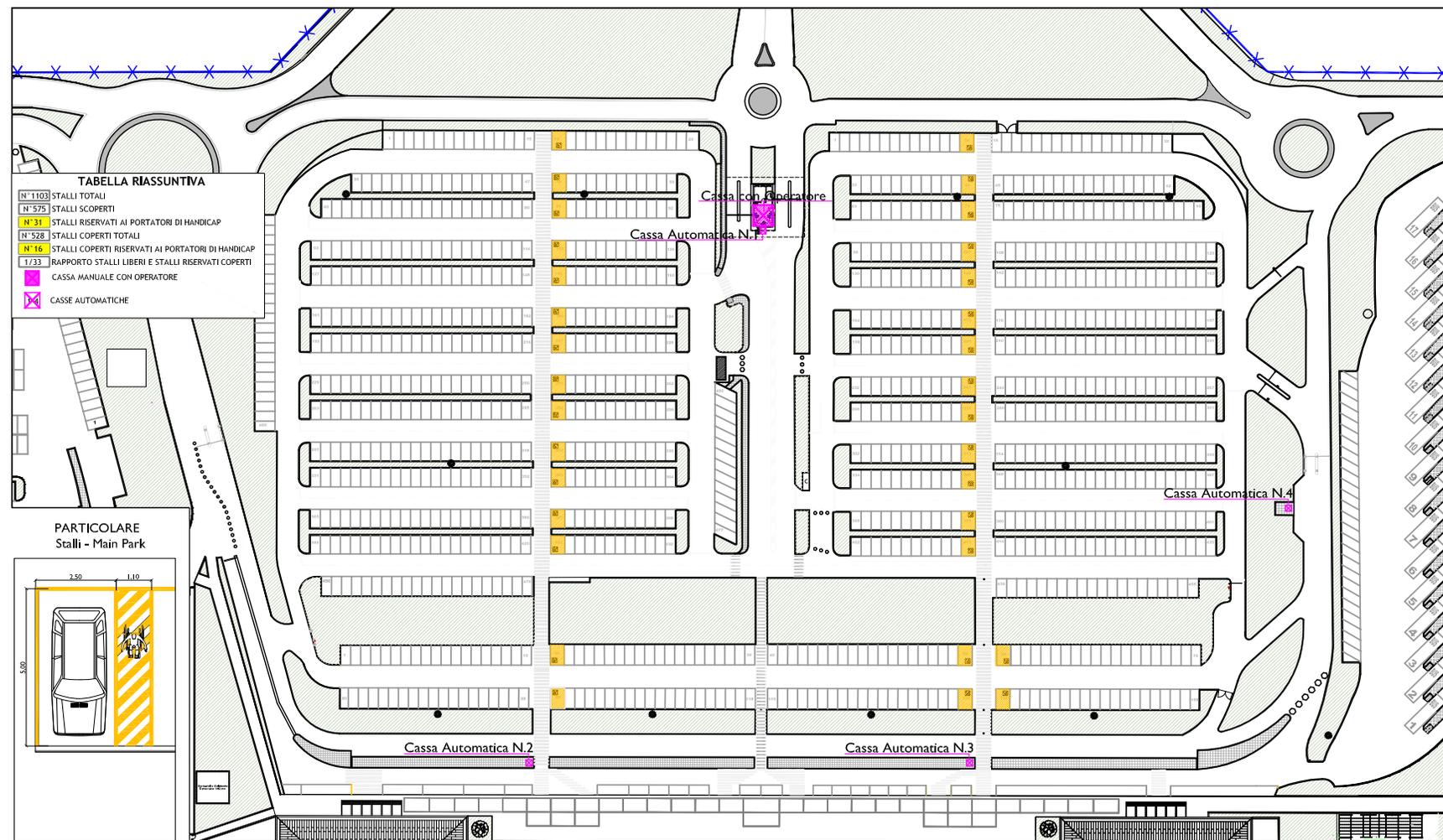
In linea con l'impegno già profuso, Geasar S.p.A, a far data dal 26 luglio 2008 attua le prescrizioni di cui al Regolamento (Ce) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (PRM). L'aeroporto di Olbia Costa Smeralda garantisce alle persone con disabilità e ridotta mobilità tutti i servizi di assistenza in partenza, in transito e in arrivo. L'assistenza in partenza avviene attraverso un sistema di chiamata citofonica situato all'esterno dell'aerostazione, in area partenze, ed al parcheggio, attraverso gli addetti del servizio. All'interno del Terminal una "Sala Amica" è a disposizione dei passeggeri diversamente abili e dei loro accompagnatori per garantire uno spazio per l'attesa. Un ulteriore Meeting Point è inoltre collocato in area arrivi. I passeggeri diversamente abili hanno la possibilità di avvalersi di un servizio di assistenza svolto dal personale competente e qualificato per tutte le varie fasi delle operazioni aeroportuali. Tale servizio di assistenza è assicurato, anche nei casi in cui la richiesta non sia stata effettuata in fase di prenotazione.

Servizi dedicati:

- Sala Amica - sale d'attesa riservata ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, collocata al piano terra, prima dei varchi di sicurezza;
- sedie a rotelle - a disposizione per i Passeggeri a Ridotta Mobilità sia in arrivo che in partenza;
- ascensori - accesso con sedia a rotelle, pulsantiera con informazioni in Braille;
- mezzi elevatori - disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri anche accompagnati, sull'aeromobile;
- parcheggi - l'aeroporto dispone nel Main Park, il parcheggio di fronte all'aerostazione, di 32 stalli riservati ai disabili. Tali parcheggi sono gratuiti, per ottenere l'esenzione dal pagamento della sosta, occorre presentare al personale addetto, il proprio tesserino di portatori di Handicap. Il tesserino deve rimanere esposto nell'auto durante tutta la sosta.



MAPPA PARCHEGGI E INQUADRAMENTO STALLI RISERVATI AI DISABILI



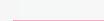
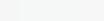
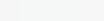
COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

- Da Nuora: Strada Statale 131 DcN
- Da Cagliari: Strada Statale 131 DcN
- Da Sassari: Strada Statale 199
- Da San Teodoro: Strada Statale 125 Sud
- Da Porto Cervo: Strada Statale 125 Nord
- Accesso di prossima apertura



L'aeroporto di Olbia Costa Smeralda si trova nelle immediate vicinanze del centro città, dal quale dista appena 4 km.

IN AUTO (vedi mappa a pag. 12)

-  *Da Nuoro: Strada Statale 131 DcN*
-  *Da Cagliari: Strada Statale 131 DcN*
-  *Da Sassari: Strada Statale 199*
-  *Da San Teodoro: Strada Statale 125 Sud*
-  *Da Porto Cervo: Strada Statale 125 Nord*
-  *Accesso di prossima apertura*

IN AUTOBUS

Il servizio di trasporto urbano è garantito dalla compagnia A.S.P.O.
Per informazioni e orari visitare il sito www.aspo.it

IN PULLMAN

Per informazioni e orari cliccare sul link del sito web dell'aeroporto dove sono riportati gli orari dei bus che collegano direttamente l'Aeroporto di Olbia con i principali centri dell'isola e viceversa:

www.geasar.it/ita/aeroporto/collegamenti-da-per-aeroporto/dai-principali-centri-delisola

Compagnie che effettuano collegamenti da e per l'aeroporto:

- *Deplano* tel. 0784 29 50 30
- *Sunlines* tel. 348 26 09 881 / 0789 18 333 15
- *Turmo Travel* tel. 0789 21 487
- *ARST* tel. 0789 553000

IN TAXI

I taxi si trovano nel piazzale antistante l'aerostazione (area arrivi).
Postazione aeroporto - tel. +39 0789 69150

NUMERI UTILI

SERVIZI, SHOPPING E RISTORAZIONE

Kara Sardegna (prodotti e artig. Sardo)	0789 563470
Grain & Grapes	0789 563513
Kara Kiosk	0789 563450
Kara Food	0789 563517 / 516
Kara Cafè	0789 563405
Cosas Bonas	0789 563415
Time In Jazz Music Bar	0789 563722
Meet and Great	0789 563721
Abbigliamento Ambrosio	0789 67042
Fly Sistema Valigia Sicura	033 1777154
Immobilisarda	0789 909000
Yamamay	0789 67104
Libreria Feltrinelli	0789 69306
Olbia Fly Shop	078967042
Ottica Priarone	0789 66261
Carpisa	0789 66291
Forexchange	800 305357
Trade News (edicola molo)	392 5558151
T-shirt point Terresarde	0789 563470
Centro Musica	0789 23443
Jaked	0789 072781
Studio Odontoiatrico Flyng Dental	0789 66825

AUTONOLEGGI

A.M. Service	0789 68884
Auto Europa (Sicily by Car, Dollar e Thrifty)	0789 642030
Avis	0789 69540
Ellepi Autonoleggio	0789 69055
Europcar Italia S.p.A.	0789 69548
Gold Car	0789 66517
Hertz Italiana S.p.A.	0789 69389/66024
Interrent	338 6138376
Locauto	0789 68979
Maggiore Rent S.p.A.	0789 69457
Noleggiare S.r.l.	0789 67178
Mida Rent	0789 645233
Only Sardinia	0789 68947
Ruvioli Reant a Car	0789 69733
Sardinya Autonoleggio	0789 69367
Sixt rent a Car	0789 645108
Smeralda Express s.n.c.	0789 69192

AEROPORTO OLBIA COSTA SMERALDA

Informazioni Aeroporto	0789 563444
Geasar	FAX 0789 563490 0789 563400
	www.olbiaairport.it - info@geasar.it
Eccelsa aviation	FAX 0789 563481 0789 563480
Pronto Soccorso	0789 563457
Parcheggi a pagamento	0789 563471
Bagagli Smarriti	0789 563456
Business Center	0789 645744

BIGLIETTERIA AEREA

Meridiana	89 29 28
Air Berlin	199 400 737
Easy Jet	199 201 840
Wookita tour operator	0789 52724

ENTI DI STATO

Enac - D.A. Olbia	0789 69101
Enav	0789 644600
Polizia di Frontiera	0789 641059
Guardia di Finanza	0789 69496
Dogana	0789 69494
Carabinieri	0789 64450
Vigili del Fuoco	0789 69502

INFORMAZIONI GENERALI

DOCUMENTI

Al check-in e all'imbarco verrà richiesto un documento di identità o passaporto in corso di validità. Al controllo di sicurezza dovrà essere mostrata la carta d'imbarco. A seconda della destinazione, potrà essere richiesta ulteriore documentazione, in accordo con le norme vigenti sull'immigrazione.

CONTROLLO PASSAPORTI

Per chi arriva da una destinazione italiana o da un Paese Schengen ed è in partenza per un Paese extra-Schengen e viceversa, è previsto il controllo del passaporto. È altresì previsto il controllo di sicurezza e del passaporto per i passeggeri in transito da Paesi extra-Schengen verso tutte le destinazioni.

AGENZIA DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

Gli uffici dell'Agenzia delle Dogane si trovano in area arrivi del Terminal. I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA di vendita dei beni acquistati in Europa. La richiesta di rimborso va consegnata nel punto tax refund presente in aeroporto in area partenze. I controlli doganali o valutari in arrivo sono sempre previsti. Telefono +39 0789 69494. Per maggiori informazioni: www.agenziadogane.it.

PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso garantisce assistenza medico-sanitaria 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, a tutta la popolazione aeroportuale. L'assistenza viene effettuata sia in ambiente ambulatoriale sia all'esterno mediante l'ausilio di unità mobili di soccorso avanzato a seconda della tipologia dell'evento. In caso di necessità chiamare il Pronto soccorso al recapito +39 0789 563457.

SANITÀ AEREA

USMAF Uffici di Porto Torres - 335 7262831

Uffici di Roma - 06 59944824 / 06 59949142

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

SPORTELLI BANCOMAT

Sono presenti 3 bancomat nell'area partenze e arrivi del terminal.

DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli si trova di fronte all'aerostazione, presso l'area parcheggi. Il servizio è garantito tutti i giorni dalle ore 7 fino alle ore 22. Per informazioni contattare l'area parcheggi. Telefono +39 0789 563 471.

BIKE POINT

L'aeroporto dispone di un box dedicato ai cicloturisti all'interno dell'area parcheggio P1, situato di fronte all'aerostazione. Nel Bike Point si trovano un banco attrezzato per la piccola manutenzione della bicicletta e una libreria che offre le pubblicazioni più interessanti sulla Sardegna, con mappe stradali e guide cicloturistiche. Il servizio di assistenza tecnica è libero e gratuito. Per informazioni contattare l'area parcheggi. Telefono +39 0789 563 471.

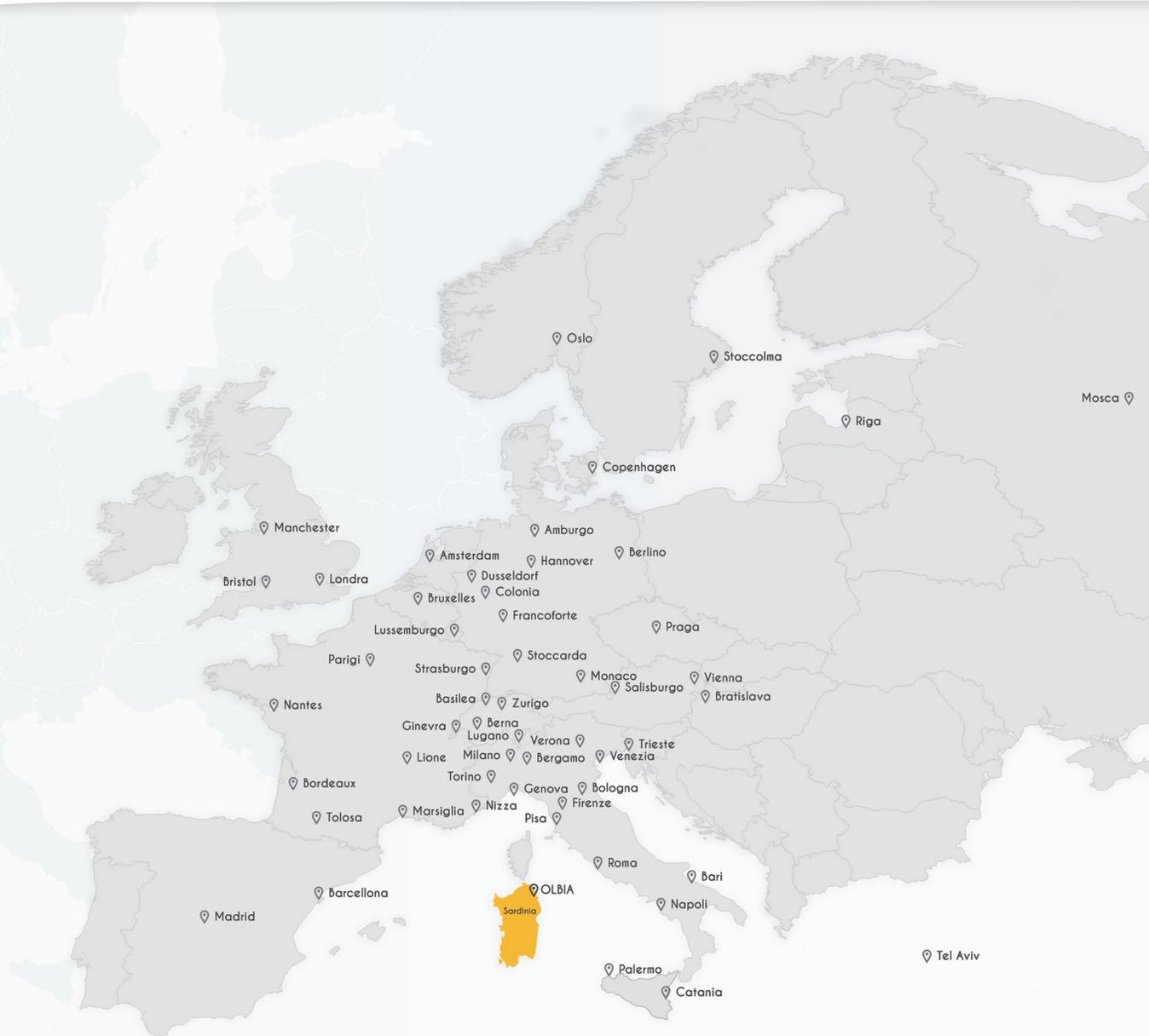
CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli a disposizione del passeggero, sono gratuiti, si possono prelevare inserendo una moneta da 50 centesimi, 1 euro o 2 euro che verrà restituita al momento del rilascio nei punti di raccolta.

ALTRI SERVIZI

Wi-fi gratuito, cambi valuta, postazioni di ricarica dei propri dispositivi elettronici (PC, cellulare, tablet), distributori bibite/snack, avvolgimento bagagli, consegna bagaglio fuori sagoma.

CODE	COMPANY	WEBSITE
BT		www.airbaltic.com
AB		www.airberlin.com
AZ		www.alitalia.com
IZ		www.arkia.com
OS		www.austrian.com
BA		www.britishairways.com
SN		www.brusselsairlines.com
U2; DS		www.easyjet.com
WK		www.flyedelweiss.com
F7		www.etihadregional.com
EW		www.eurowings.com
IB		www.iberia.com
TB		www.jetairfly.com
LH		www.lufthansa.com
LG		www.luxair.it
IG		www.meridiana.it
M4		www.mistralair.it
DY		www.norwegian.com
PE		www.peoples.ch
SK		www.flysas.com
SX		www.flyskywork.com
QS		www.smartwings.com
LX		www.swiss.com
QS		www.travelservice.aero
V7		www.volotea.com
VY		www.vueling.com



L'IMPEGNO DEL GRUPPO GEASAR PER L'AMBIENTE E LA POLITICA AMBIENTALE

Il gruppo Geasar è consapevole che una strategia economica rivolta alla riduzione degli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività rappresenta, al di là degli obblighi di legge, un elemento fondamentale per il proprio successo, per il funzionamento dell'aeroporto, per la soddisfazione dell'utenza e risponde alle esigenze di miglioramento ambientale attese dal contesto territoriale in cui la società opera. Al fine di individuare e gestire gli impatti ambientali diretti ed indiretti, dal 2009 la Geasar S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001. Lo smaltimento dei rifiuti prodotti, sia urbani che speciali, avviene in maniera differenziata favorendo il recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento, in questo processo sono coinvolti tutti i soggetti che operano in ambito aeroportuale. Per quanto riguarda l'efficientamento energetico viene attuata un'attenta politica del risparmio della risorsa naturale e delle materie prime. Nel 2016 nonostante l'aumento del numero di passeggeri che sono transitati nell'aeroporto sono stati ridotti i consumi di acqua proveniente dall'acquedotto, del gasolio e dell'energia elettrica. L'irrigazione delle aree verdi è stata fatta utilizzando sia le acque trattate dall'impianto di depurazione a servizio dei Terminal che le acque dei pozzi, mentre per la riduzione dei consumi di energia sono stati effettuati interventi impiantistici con installazione di sensori di luminosità con gestione automatica dell'accensione e dello spegnimento, inoltre sono stati sostituiti numerosi corpi illuminanti obsoleti con sistemi ad alta efficienza.

La politica ambientale di GEASAR si concretizza nella realizzazione delle seguenti azioni:

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Ambientale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 14001 certificabile da ente terzo accreditato;
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento, dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- Minimizzare il consumo di energia, di acqua e di materie prime in genere, monitorando sistematicamente i consumi al fine di orientare le strategie del management verso soluzioni tecnologicamente innovative di sviluppo sostenibile;
- Ottimizzare la gestione dei rifiuti favorendone, quando possibile, il recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento;
- Interagire in modo propositivo con tutte le parti interessate nell'affrontare e risolvere problematiche ambientali;
- Sensibilizzare e coinvolgere tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui si opera;
- Definire obiettivi e traguardi ambientali integrati ai programmi di sviluppo aziendali;
- Assicurarsi che la politica ambientale qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento;
- Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso il pubblico.



INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
1. Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	95,3%	97%	% passeggeri soddisfatti
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	94,8%	97%	% passeggeri soddisfatti
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
3. Puntualità complessiva dei voli	77,5%	80%	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza
4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	1,2‰	1‰	n° bagagli non imbarcati / 1000 passeggeri in partenza
5. Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'aeromobile	21'	19'	tempo in minuti calcolato dal block on alla riconsegna nel 90% dei casi
6. Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile	31'	29'	tempo in minuti calcolato dal block on alla riconsegna nel 90% dei casi
7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del 1° passeggero	2'58"	3'	tempo attesa in minuti dal block on nel 90% casi
8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	93,6%	96%	% passeggeri soddisfatti
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	91,3%	93%	% passeggeri soddisfatti
10. Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	97,3%	97%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	90,0%	94%	% passeggeri soddisfatti
12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc...)	93,5%	96%	% passeggeri soddisfatti
13. Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	95,4%	95%	% passeggeri soddisfatti
14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	95,0%	95%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI			
15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	75,9%	90%	% passeggeri soddisfatti
16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari, laptop nelle aree comuni, ove presenti	87,4%	90%	% passeggeri soddisfatti
17. Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura aeroporto	98,5%	98%	% voli arr/dep compatibili con orario apertura bar
18. Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	95,1%	95%	% passeggeri soddisfatti
19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	n.a.	n.a.	% passeggeri soddisfatti
20. Percezione su disponibilità / qualità / prezzi di negozi / edicole	89,1%	90%	% passeggeri soddisfatti
21. Percezione su disponibilità / qualità / prezzi bar / ristoranti	76,7%	83%	% passeggeri soddisfatti
22. Percezione su disponibilità di distributori di bibite, snack, ove presenti	86,7%	83%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
SERVIZI DI INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
23. Sito Web di facile consultazione e aggiornato	87,6%	90%	% passeggeri soddisfatti
24. Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	87,9%	95%	% passeggeri soddisfatti
25. Percezione sulla chiarezza comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	94,7%	96%	% passeggeri soddisfatti
26. Percezione sulla professionalità del personale (Infopoint, Security)	97,4%	90%	% passeggeri soddisfatti
27. Percezione complessiva efficacia e accessibilità servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna)	95,0%	93%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI SPORTELLI / VARCO			
28. Percezione sul servizio biglietteria	94,1%	90%	% passeggeri soddisfatti
29. Tempo di attesa al check in	8'09"	10'	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
30. Percezione del tempo di attesa al check in	91,4%	93%	% passeggeri soddisfatti
31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	2'24"	4'	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	91,7%	90%	% passeggeri soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE			
33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	89,2%	90%	% passeggeri soddisfatti
34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	86,0%	86%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORI DI QUALITÀ PRM

Standard di Qualità del Servizio dedicato ai passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità PRM dell'aeroporto Olbia Costa Smeralda secondo l'Allegato 1 della Circolare Enac GEN 02 A del 19/12/2014

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
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	3'	3'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
2. Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	4'	5'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
3. Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	5'42"	3'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
4. Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	5'42"	3'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)			
5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	98%	96%	% PRM soddisfatti
6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	98%	96%	% PRM soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
INFORMAZIONI IN AEROPORTO			
7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	95,0%	95%	% informazioni essenziali accessibili su numero totale delle informazioni essenziali
8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	98,0%	96%	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni
9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	98,0%	96%	% PRM soddisfatti
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI			
10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	100%	100%	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste
11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	0,01%	0,01%	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM

INDICATORE	RILEVAMENTI 2016	OBIETTIVO 2017	UNITÀ DI MISURA
COMFORT IN AEROPORTO			
12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	98%	98%	% PRM soddisfatti
13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	98,7%	96%	% PRM soddisfatti
14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	98%	98%	% PRM soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	100%	96%	% PRM soddisfatti
16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	100%	98%	% PRM soddisfatti

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Geasar Spa ha predisposto un apposito modello per la redazione dei reclami o suggerimenti illustrato qui di seguito.

Le cartoline si possono trovare negli appositi contenitori sui banchi check in, oppure si possono inviare le proprie osservazioni per posta, posta elettronica o fax. Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso.

I reclami dovranno chiaramente riportare: nome, cognome, indirizzo del Cliente; descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data. Geasar, provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 giorni dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette.

Per presentare un reclamo per posta scrivere a :

Geasar S.p.A
Ufficio Relazioni Clienti
Aeroporto Olbia Costa Smeralda
07026 Olbia (OT)

Via e-mail:

servizioclienti@geasar.it

Via fax:

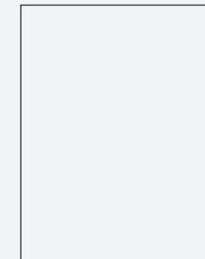
+39 0789 563401

COMUNICARE CON **GEASAR**

I suoi suggerimenti / reclami sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi. Completate la cartolina (che potrà trovare presso i punti di distribuzione dell'aeroporto) e la spedisca al nostro indirizzo, oppure invii una mail a: servizioclienti@geasar.it

suggerimento / reclamo

Riscontro al cliente
entro 30 giorni dalla data di ricezione



GEASAR S.P.A
Ufficio Relazioni Clienti
Aeroporto Olbia Costa Smeralda
07026 Olbia (OT) - Italy



Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR

GEASAR S.P.A.

Aeroporto Olbia Costa Smeralda - 07026 Olbia (Italy)

tel: +39 0789 563 400 - fax: +39 0789 563 401

e-mail: info@geasar.it

www.olbiaairport.it

Seguici su:



www.facebook.com/OlbiaAirport



www.twitter.com/Olbia_Airport



www.instagram.com/olbia_airport



<http://plus.google.com/105539292882483826012>



www.youtube.com/channel/UCwcxtd_rzRS3d9Q_LXPZZvA

