



Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR



CARTA DEI SERVIZI 2019

LA CARTA DEI SERVIZI 2019

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
www.geasar.it

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. (100%), Cortesa S.r.l. (100%) e Alisarda Real Estate S.r.l. (100%).

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 S.r.l.): assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili privati;
- Conduzione, manutenzione e sviluppo 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 anche con i seguenti obiettivi di natura sociale:

- promuovere lo sviluppo dell'aeroporto in armonia con le esigenze del territorio Sardo, favorendo la destagionalizzazione e la crescita del traffico passeggeri, attraverso iniziative atte a sostenere lo sviluppo turistico, economico e sociale della Sardegna;
- favorire l'integrazione dell'aeroporto con il territorio promuovendo progetti che abbiano ricadute in termini di sviluppo culturale, imprenditoriale e sociale;
- 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;
- 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;
- limitare l'impatto delle attività aeroportuali sull'ambiente.

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 è capace di fornire un servizio adeguato agli standard più alti e nel contempo rispettoso dell'ambiente, della comunità locale 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;
 - Fish and Wine, 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 9.00 alle 22.00

Ristoranti / bar / negozi

dalle 6.00 alle 20.00*

365 giorni all'anno

*chiusura minima,
estesa sulla base del programma voli



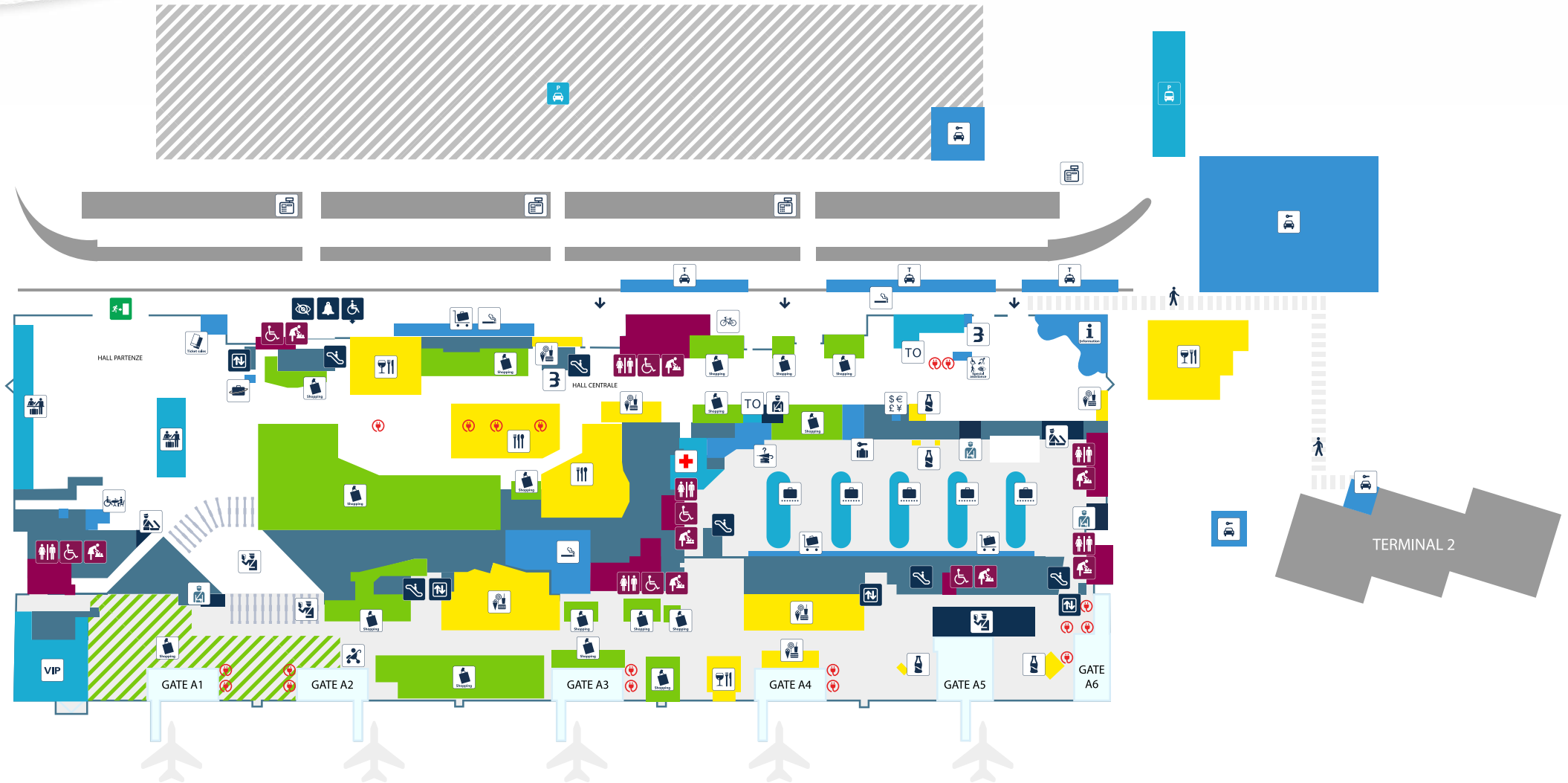
Parcheggio gratuito
per disabili



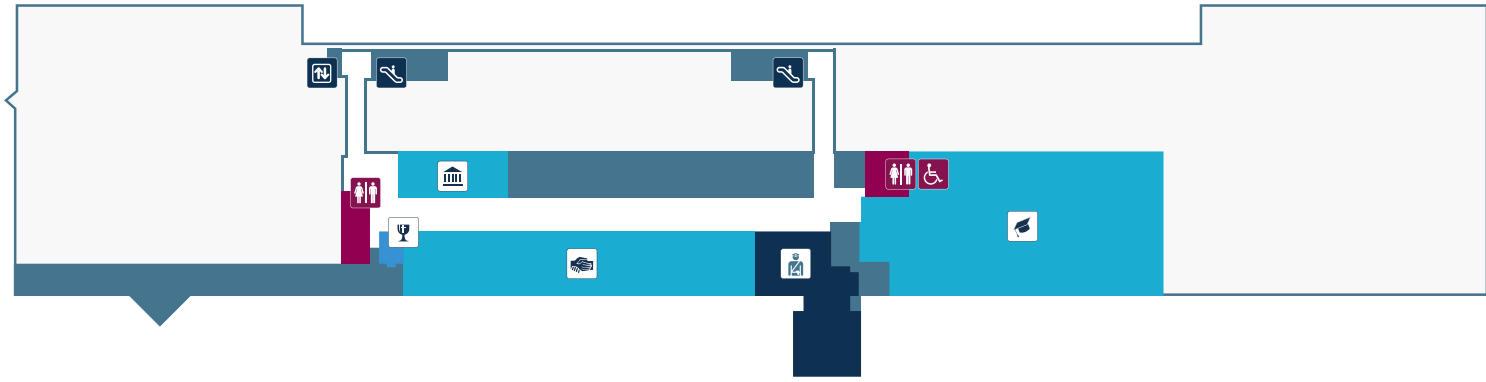
Copertura WiFi gratuita
estesa a tutta l'aerostazione

MAPPA AEROSTAZIONE

PIANO TERRA RIALZATO

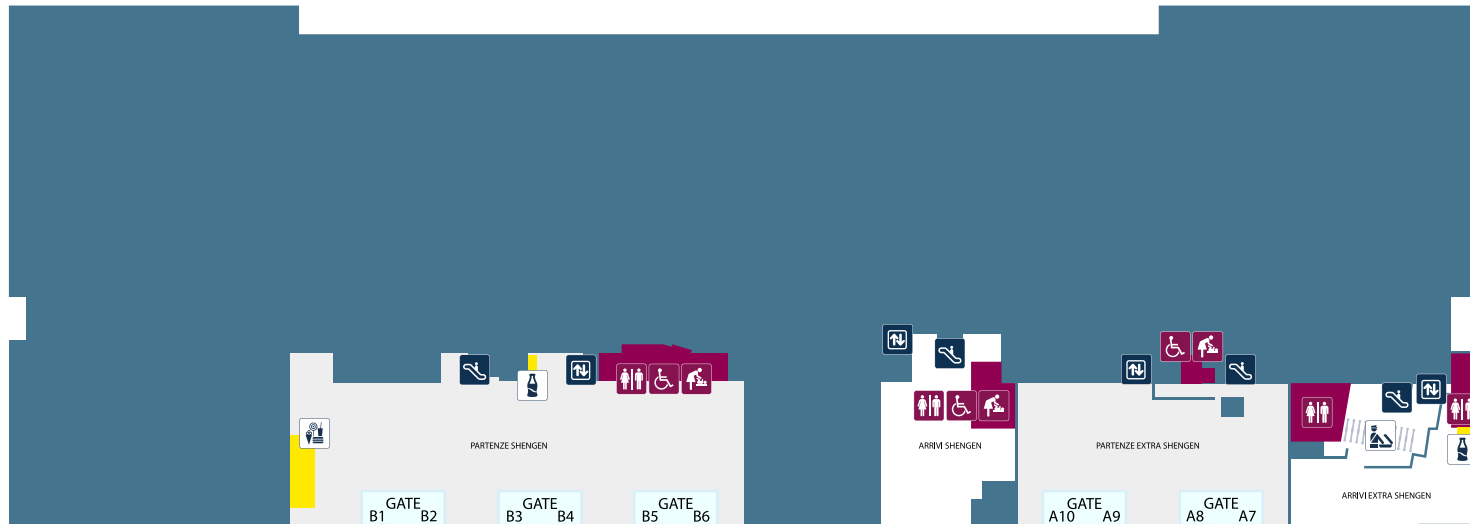


MAPPA AEROSTAZIONE PIANO PRIMO



MAPPA AEROSTAZIONE

PIANO SEMINTERRATO



GATE A1



SERVIZI

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

INFRASTRUTTURE

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

AREE

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

SICUREZZA

-  Polizia
-  Controllo sicurezza
-  Dogana
-  Carabinieri

* Passeggeri Ridotta Mobilità

LEGENDA

SCHEDA TECNICA

Banchi check-in T1	31
Banchi check-in T2	8
Gates	16
Fingers	5
Stalli aeroplani (incl. Aviazione Generale)	75*
Aree parcheggio	3
Superficie Aerostazione	43.500 mq
Massima capacità passeggeri	4.500.000
Aree commerciali	4.600 mq
Parcheggi auto	1700
Superficie totale dell'Aeroporto	190 ha

*27 apron 1
26 apron 2
22 apron 3

GUIDA AI SERVIZI IN AEROSTAZIONE

Il Terminal Passeggeri dell'Aeroporto di Olbia è aperto tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, 24 ore al giorno. 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 comfort, il terminal passeggeri si estende su una superficie complessiva di 43.500 mq. In area partenze è presente una vip lounge di 240 mq, completamente rinnovata di recente ed un servizio fast track, corsia preferenziale per i varchi di sicurezza che consente l'accesso nei varchi d'imbarco senza attesa in coda. All'interno del terminal, in area imbarchi, un giardino all'aperto allestito con sedute e zone d'ombra verdi ospita la zona fumatori. Al primo piano, per vivere un'esperienza culturale di qualità incentrata sull'arte e le tradizioni dell'isola c'è una galleria d'arte aperta 12 mesi all'anno, l'ArtPort. Nel 2017 è stato ulteriormente ampliato il Terminal 2, dedicato ad attività di check-in passeggeri e bagagli dei voli charter.

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).

Nel sito web dell'aeroporto una pagina dedicata alle informazioni e gli standard di qualità sui servizi forniti alle persone con disabilità o a ridotta mobilità, la pagina contiene anche il regolamento 1107/2006 www.geasar.it - <https://www.geasar.it/guida-passeggero/assistenze-speciali>. 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. Dei cartelli informativi con il numero da contattare per ricevere assistenza sono inoltre presenti in diverse aree del terminal; all'ingresso del parcheggio, nell'area sosta breve, nel Terminal 2 e nell'area di sosta dei Bus. 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.

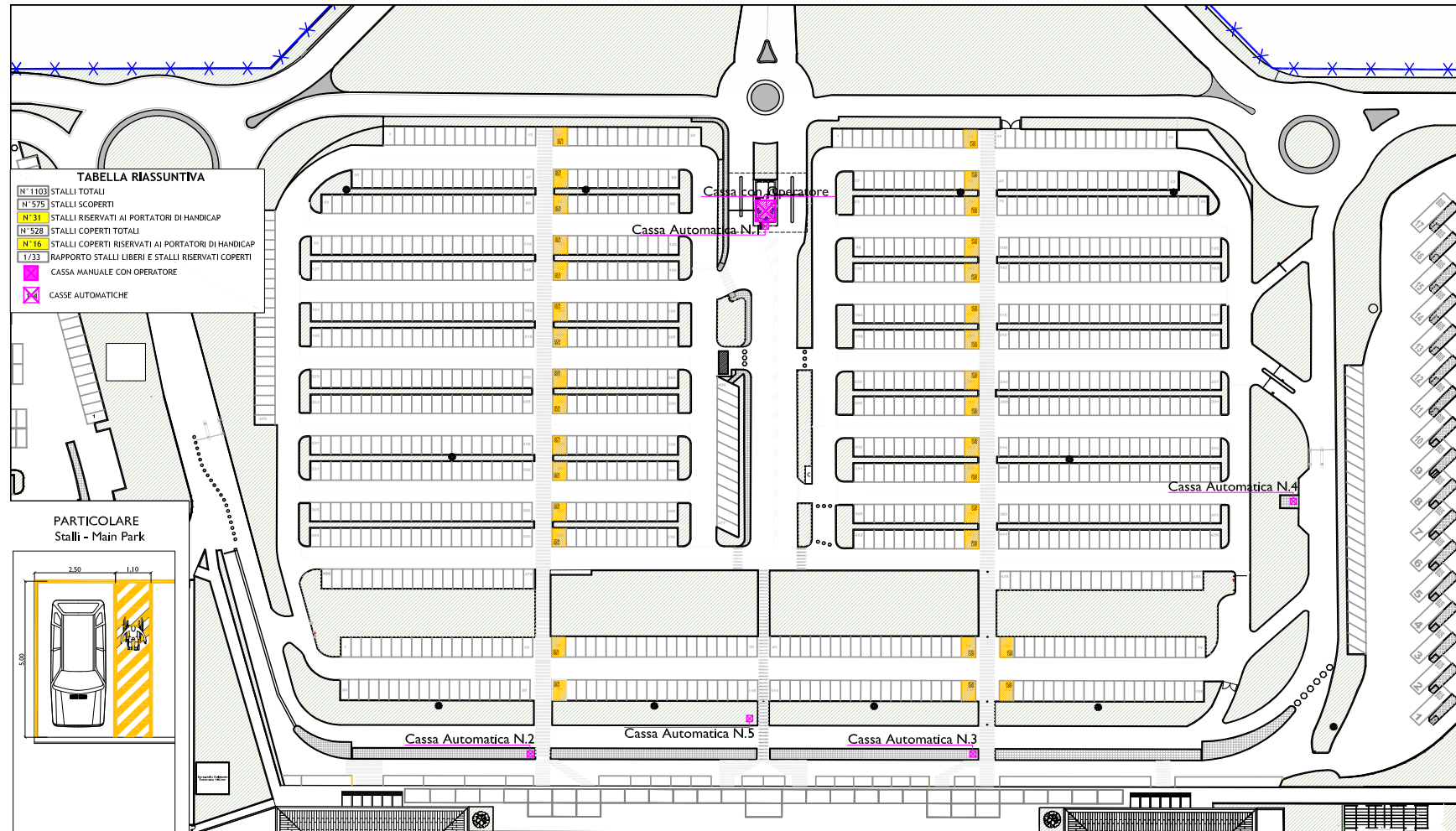
Servizi dedicati:

- 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;
- percorso loges per non vedenti - il percorso conduce i non vedenti o gli ipovedenti dall'ingresso per i disabili, nel marciapiede esterno del terminal, ai servizi igienici, alla biglietteria, al check in e alla Sala Amica; nell'ingresso per i disabili è disponibile una mappa del percorso loges in Braille;
- 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.



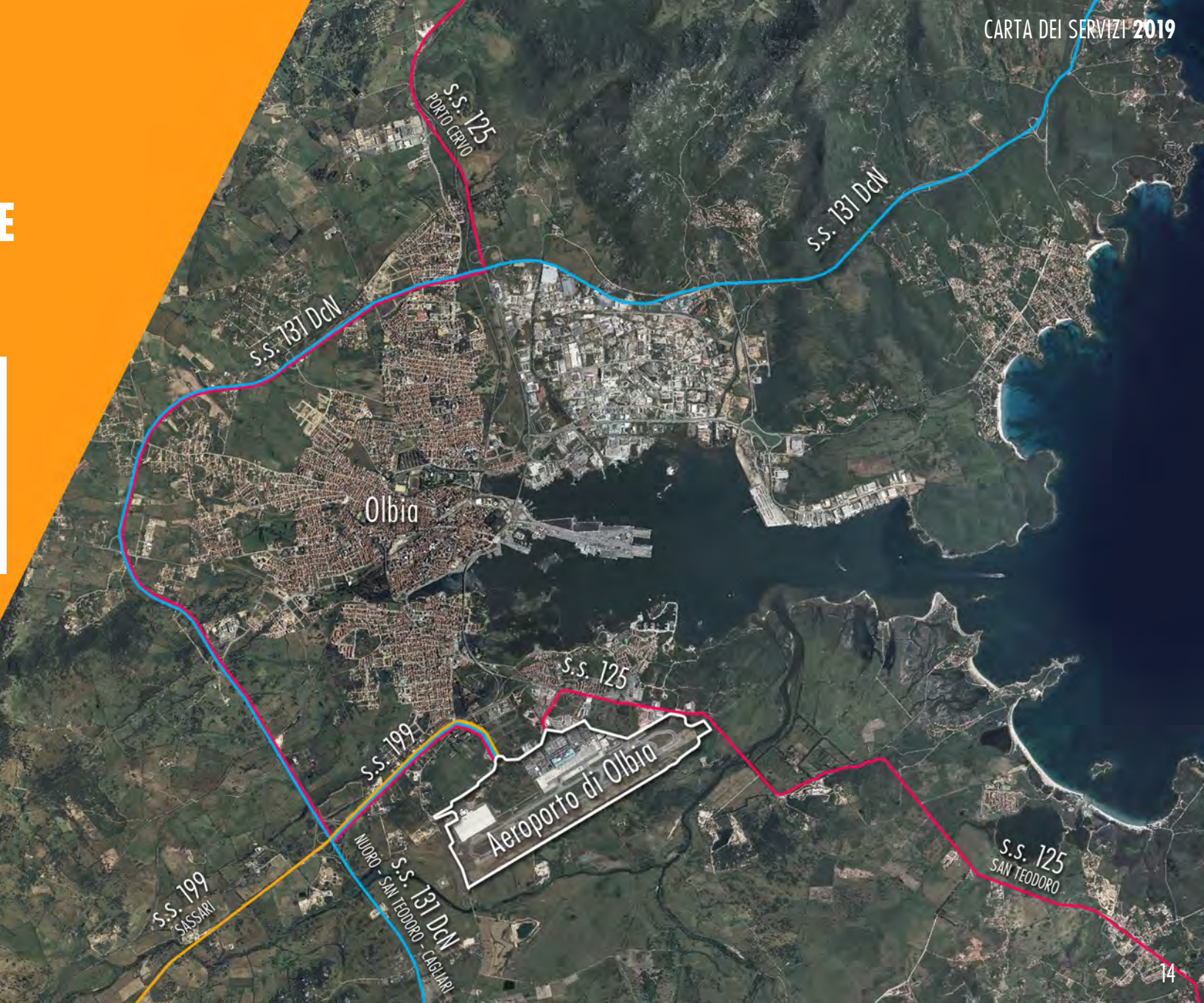
MAPPA PARCHEGGI

E INQUADRAMENTO STALLI RISERVATI AI DISABILI



COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

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



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. 14)

-  *Da Nuoro: Strada Statale 131 DcN (tempo di percorrenza 1h 4min)*
-  *Da Cagliari: Strada Statale 131 DcN (tempo di percorrenza 2h 52min)*
-  *Da San Teodoro: Strada Statale 131 DcN (tempo di percorrenza 20min)*
-  *Da Sassari: Strada Statale 199 (tempo di percorrenza 1h 8min)*
-  *Da San Teodoro: Strada Statale 125 Sud (tempo di percorrenza 39min)*
-  *Da Porto Cervo: Strada Statale 125 Nord (tempo di percorrenza 32min)*

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 TAXI

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

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/come-arrivare/in-autobus

Compagnie che effettuano collegamenti da e per l'aeroporto:

- *Deplano* tel. 0784 29 50 30
- *Sunlines* tel. 348 26 09 881 / 0789 50 885
- *Turmo Travel* tel. 0789 21 487
- *ARST* tel. 0789 553000

BIKE SHARING

Nell'aeroporto di Olbia Costa Smeralda uno strumento per la mobilità sostenibile; le biciclette sono disponibili nell'area arrivi, all'esterno sul marciapiede del Terminal.

Per informazioni rivolgersi all'ufficio informazioni dell'aeroporto al numero +39 0789 563444 oppure all'indirizzo e-mail info@geasar.it.

Per i punti Bike Sharing, visita il seguente link: www.aspo.it/bike-sharing

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
Fish and Wine	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 Woman	0789 66291
Carpisa GO	0789 66291
Forexchange	800 305357
Trade News (edicola molo)	392 5558151
Billu Artigianato	0789 563470
Centro Musica	0789 23443
Jaked	0789 072781
Studio Odontoiatrico Flyng Dental	0789 66825

Boggi Milano	0789 67071
Eye Sport	0789 621703
Meridiani	0789 562121
Isola	0789 563470

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
Win Rent	0789 645108
Smeralda Express s.n.c.	0789 69192
B-Rent	0789 68685

AEROPORTO OLBIA COSTA SMERALDA

Informazioni Aeroporto	0789 563444
Geasar	0789 563400 - www.olbiaairport.it - info@geasar.it
Eccelsa aviation	FAX 0789 563481 0789 563480
Pronto Soccorso	0789 563457
Parcheggi	0789 563471
Bagagli Smarriti	0789 563456
Business Center	0789 645744
Deposito bagagli	0789 563444
VIP Lounge	0789 563488

BIGLIETTERIA AEREA

Air Italy	89 29 28
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

I DIRITTI DEL PASSEGGERO

Informazioni relative ai diritti dei passeggeri in aerostazione potranno essere consultate attraverso opuscoli a disposizione del passeggero in area check in oppure visitando il sito www.geasar.it nella pagina guida al passeggero <https://www.geasar.it/guida-passeggero/diritti-del-passeggero>. Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

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 2 bancomat nell'area partenze e arrivi del terminal.

DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli si trova all'interno dell'aerostazione in area arrivi. Il servizio è garantito tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 22. Per maggiori informazioni: INFOPOINT - Aeroporto Olbia Costa Smeralda. Tel. +39 0789 563 444.

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.

PASSEGGINI DI CORTESIA

L'Aeroporto di Olbia mette a disposizione dei propri passeggeri, in maniera completamente gratuita, i passeggini di cortesia. Il progetto, ideato dall'Aeroporto di Olbia, sempre attento alle esigenze dei viaggiatori, ha l'obiettivo di consentire ai passeggeri in viaggio con bambini piccoli di utilizzare comodamente il passeggino all'interno dell'aerostazione per poi riconsegnarlo al momento della partenza.

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
IG		www.airitaly.com
AZ		www.alitalia.com
IZ		www.arkia.com
OS		www.austrian.com
BA		www.britishairways.com
SN		www.brusselsairlines.com
DE		www.condor.com
U2/DS		www.easyjet.com
WK		www.flyedelweiss.com
F7		www.ethiadregional.com
EW		www.eurowings.com
2L		www.helvetic.com
IB		www.iberia.com
TB		www.jetairfly.com
LH		www.lufthansa.com
LG		www.luxair.it
DY		www.norwegian.com
PE		www.peoples.ch
SK		www.flysas.com
S7		www.s7.ru
SX		www.flyskywork.com
QS		www.smartwings.com
LX		www.swiss.com
HV/TO		www.transavia.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 aziendale rivolta alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività rappresenta un impegno imprescindibile per partecipare alla salvaguardia della salute del Pianeta Terra e costituisce un elemento fondamentale per il funzionamento dell'aeroporto, per la soddisfazione degli utenti e risponde alle esigenze del contesto territoriale in cui la società opera.

Al fine di individuare e gestire al meglio gli effetti diretti e indiretti del suo impatto ambientale, dal 2009, Geasar S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001, integrando nel processo decisionale le aspettative della International Finance Corporation ("IFC") Standard sulla sostenibilità ambientale e sociale.

L'impegno di Geasar è di perseguire una politica ambientale di continuo miglioramento nella gestione dell'aeroporto, minimizzando, ove tecnicamente possibile, ogni impatto negativo verso l'ambiente e attuando ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo.

A tal fine ha sottoscritto la propria partecipazione al programma di certificazione denominato Airport Carbon Accreditation impegnandosi per la riduzione delle emissioni dei Gas Serra (GHG) ed inoltre alla riduzione della plastica monouso.

Geasar, nella sua funzione di gestore aeroportuale, si impegna infine a sensibilizzare e controllare che tutti i soggetti operanti in ambito aeroportuale gestiscano i rifiuti prodotti dalla loro attività favorendo il recupero degli stessi anziché lo smaltimento.

Nel 2018 nonostante l'aumento del numero di passeggeri in transito, sono stati ridotti i consumi di acqua proveniente dall'acquedotto, del carburante e dell'energia elettrica, attuando un'attenta politica di gestione delle risorse naturali e delle materie prime.



INDICATORI DI QUALITÀ

INDICATORE	RILEVAMENTI 2018	OBIETTIVO 2019	UNITÀ DI MISURA
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
1. Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	99%	97%	% passeggeri soddisfatti
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	99%	97%	% passeggeri soddisfatti
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
3. Puntualità complessiva dei voli	69,4%	80%	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza
4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	0,7‰	1‰	n° bagagli non imbarcati / 1000 passeggeri in partenza
5. Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'aeromobile	19'25"	18'50"	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	31'25"	30'	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	2'56"	3'	tempo attesa in minuti dal block on nel 90% casi
8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	99%	96%	% passeggeri soddisfatti
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	96,9%	93,5%	% passeggeri soddisfatti
10. Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	99,0%	97%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2018	OBIETTIVO 2019	UNITÀ DI MISURA
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	98,5%	94%	% passeggeri soddisfatti
12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc...)	98,8%	96%	% passeggeri soddisfatti
13. Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	99%	95%	% passeggeri soddisfatti
14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	99%	95%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI			
15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	91,3%	90%	% passeggeri soddisfatti
16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari, laptop nelle aree comuni, ove presenti	94,7%	91%	% passeggeri soddisfatti
17. Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura aeroporto	98%	98%	% voli arr/dep compatibili con orario apertura bar
18. Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	99%	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	99%	92%	% passeggeri soddisfatti
21. Percezione su disponibilità / qualità / prezzi bar / ristoranti	96,6%	85%	% passeggeri soddisfatti
22. Percezione su disponibilità di distributori di bibite, snack, ove presenti	98,2%	85%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2018	OBIETTIVO 2019	UNITÀ DI MISURA
SERVIZI DI INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
23. Sito Web di facile consultazione e aggiornato	99%	92%	% passeggeri soddisfatti
24. Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	99%	95%	% passeggeri soddisfatti
25. Percezione sulla chiarezza comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	99%	96%	% passeggeri soddisfatti
26. Percezione sulla professionalità del personale (Infopoint, Security)	99%	92%	% passeggeri soddisfatti
27. Percezione complessiva efficacia e accessibilità servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna)	99%	95%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI SPORTELLI / VARCO			
28. Percezione sul servizio biglietteria	99%	92%	% passeggeri soddisfatti
29. Tempo di attesa al check in	8'09"	9'45"	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
30. Percezione del tempo di attesa al check in	98,7%	95%	% passeggeri soddisfatti
31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	1'43"	4'	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	95,3%	90%	% passeggeri soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE			
33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	99%	92%	% passeggeri soddisfatti
34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	99%	88%	% 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 2018	OBIETTIVO 2019	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	5'	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'	5'	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'	5'	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	99%	96%	% PRM soddisfatti
6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	99%	96%	% PRM soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2018	OBBIETTIVO 2019	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	99%	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	99%	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	99%	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%	0,01%	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM

INDICATORE	RILEVAMENTI 2018	OBIETTIVO 2019	UNITÀ DI MISURA
COMFORT IN AEROPORTO			
12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	99%	98%	% PRM soddisfatti
13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	99%	96%	% PRM soddisfatti
14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	99%	98%	% PRM soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	99%	96%	% PRM soddisfatti
16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	99%	98%	% PRM soddisfatti

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Suggerimenti e reclami da parte dell'utenza sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.

Geasar S.p.A. ha all'uopo predisposto un apposito modello che si può trovare nella sezione del sito web dell'aeroporto nell'area contatti oppure semplicemente cliccando sul seguente link:

<https://www.geasar.it/guida-aeroporto/contattaci>

Si possono inviare anche osservazioni per posta ordinaria, posta elettronica, posta certificata 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 email: servizioclienti@geasar.it

Via email certificata: geasar@pec.it

Via fax: +39 0789 563401



Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR

GEASAR S.P.A.

Aeroporto Olbia Costa Smeralda - 07026 Olbia (Italy)

tel: +39 0789 563 400

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

