



ALGHERO AIRPORT
SOGEAAL



CARTA DEI SERVIZI 2023

Service Charter 2023

PROFILO DELLA SOGEAAL, SOCIETÀ DI GESTIONE AEROPORTO DI ALGHERO

Profile of SOGEAAL, Alghero Airport Management Company

La **Sogeaal**, Società di gestione dell'Aeroporto di Alghero gestisce lo scalo sulla base di una concessione ministeriale avente durata quarantennale, 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 con disabilità o 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:

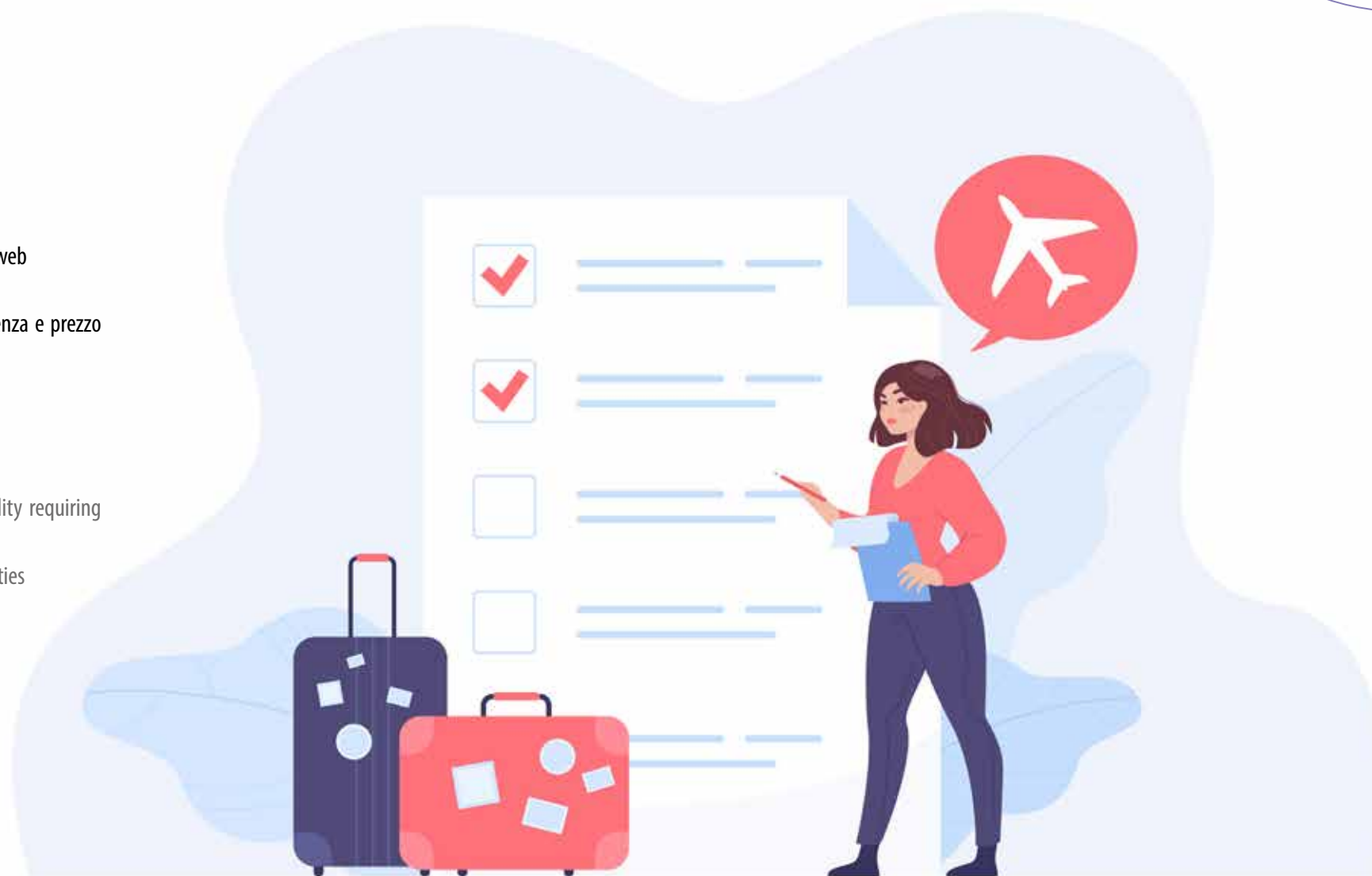
- manage, develop, plan and maintain the airport infrastructure;
- centralized services management: check-in, gates, purification plant and aircraft toilet service; IT systems; public and airport information systems;
- security controls
- subcontracting commercial and catering facilities;
- Assistance for disabled persons and persons with reduced mobility

Presso lo scalo di Alghero sono presenti i seguenti servizi:

- sito web accessibile <http://www.aeroportoalghero.it>
- area del sito dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o ridotta mobilità: <https://www.aeroportoalghero.it/assistenze-speciali-prm.html>
- area del sito dedicata ai parcheggi auto: <https://www.aeroportoalghero.it/parcheggi.html>
- disponibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri ubicate su cartelli all'interno del Terminal 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.aeroportoalghero.it for flight and general information
- <https://www.aeroportoalghero.it/en/special-assistance-prm.html> for passengers with reduced mobility requiring assistance
- <https://www.aeroportoalghero.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



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. Tale impegno è stato esplicitato con la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità 2022 e con l'ingresso di Livello 1 "mapping" al programma Airport Carbon Accreditation, lo standard internazionale per la rendicontazione e riduzione delle emissioni di CO2 per il settore degli scali aeroportuali. Queste iniziative costituiscono il principale strumento per la determinazione e quantificazione dell'impatto, non solo in termini ambientali, dell'aeroporto di Alghero rispetto al territorio in cui è inserito e per la pianificazione di misure di mitigazione dell'impatto stesso. In particolare, lo standard Airport Carbon Accreditation comporta l'analisi dei fattori che determinano, direttamente o indirettamente, l'immissione in ambiente di anidride carbonica, una delle principali cause della attuale crisi climatica. Per ridurre tali emissioni sono stati messi in campo diversi interventi, 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.

In terms of Environmental Protection Policy, Sogeaal implements and will continue to follow in the coming years, a policy of sustainable development in line with those launched at national and international level. This commitment was made explicit with the publication of the first 2022 Sustainability Report and with the entry of Level 1 "mapping" to the Airport Carbon Accreditation programme, the international standard for reporting and reducing CO2 emissions for the airport sector. These initiatives constitute the main tool for the determination and quantification of the impact, not only in environmental terms, of Alghero airport with respect to the territory in which it is located and for the planning of measures to mitigate that impact. In particular, the Airport Carbon Accreditation standard involves the analysis of the factors that determine, directly or indirectly, the release of carbon dioxide into the environment, one of the main causes of the current climate crisis. To reduce these emissions, several actions have been implemented, aimed at reducing energy consumption both using plants with higher efficiency, both through the use of energy produced from renewable sources.

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 faretto 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, insieme ad altri due sistemi di supporto agli aeromobili (GPU) elettrici in sostituzione degli stessi alimentati a gasolio. 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.

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 baggage handling, replacing from time-to-time endothermic engine machines, along with two other aircraft support systems (GPU) electric in substitution of the same ones fed to diesel. 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 wastewater. Lastly, Sogeaal is always ready to seize energy saving opportunities 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 the event of ordinary/extraordinary maintenance of the same



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 Carta dei Servizi è corredata dalla “Guida all’utilizzo dei servizi offerti” e dalla mappa dell’aerostazione.

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.

Il sistema di controllo degli indicatori di Qualità è stato affidato, su base triennale, alla società esterna IPOTHESI. Nel corso del 2022 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

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 Circular ENAC GEN06, to a regularly certified company. The Service Charter is accompanied by the “Guide to the use of the services offered” and the map of the terminal.

The methodology and the sample

Monitoring the perceived quality of the service components (including services for PRM): detection and analysis of the level of passenger satisfaction about service indicators as established by ENAC legislation for the Charter of Services. Survey method: Face-to-face interviews in CAPI mode (Computer Assisted Personal Interview) administered by specialized and specially trained interviewers with the aid of tablets, with contextual insertion of the interview on a database located on a dedicated server.

The quality indicators control system has been entrusted, on a three-year basis, to the external company IPOTHESI. During 2022, three weekly sessions of objective surveys to passengers took place on an annual basis: the first and second, corresponding to the summer season, were carried out 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.



stagione winter, ha avuto luogo nella settimana centrale di novembre.

Sono stati rispettati i parametri legati al campione d'indagine: 600 interviste, livello di fiducia 95% ed errore massimo associato pari al 4%.

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

La soddisfazione degli utenti

Dalle rilevazioni condotte emerge che su 23 indicatori monitorati, 7 registrano un livello di soddisfazione pari o superiore al 97%, nell'ordine sono:

- Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano
- Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto
- Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
- Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
- Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)
- Percezione del tempo di attesa al check-in
- Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti

The parameters related to the survey sample were respected: 600 interviews, 95% confidence level and maximum error of 4%.

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

The satisfaction of users

The findings show that out of 23 indicators monitored, 7 recorded a level of satisfaction equal to or greater than 97%, in order are:

- Overall perception of the security check service for people and hand luggage
- Overall perception of personnel and assets at the airport
- Perception of the level of cleanliness in the terminal
- Perception of the efficiency of air conditioning systems
- Perception of staff professionalism (info point, security)
- Perception of waiting time at check-in
- Perception of waiting time at passport control

Per quanto concerne invece gli indicatori riferiti alla qualità erogata e dunque alle performance operative, in un solo caso l'aeroporto ha registrato un peggioramento nei tempi di attesa, relativamente allo sbarco del primo passeggero, il cui tempo promesso era 3 minuti contro i 4 registrati.

Bene invece gli altri indicatori di qualità erogata, in particolare la riconsegna bagagli, che in entrambi i casi (sia la riconsegna del primo bagaglio che dell'ultimo centrano l'obiettivo proposto per il 2022: 16' la riconsegna del primo – entro i 17 minuti; 22' la riconsegna dell'ultimo – entro i 24 promessi).

As far as the indicators referring to the quality provided and therefore to the operational performance are concerned, in only one case the airport recorded a worsening in waiting times, in relation to the disembarkation of the first passenger, whose promised time was 3 minutes against the 4 recorded. On the other hand, the other indicators of quality provided did well, in particular baggage reclaim, which in both cases (both the delivery of the first bag and the last bag) meet the target proposed for 2022: 16' delivery of the first - within 17 minutes; 22' for the return of the last one – within the promised 24).

SERVIZI PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

Services for passengers with reduced mobility

Sogeaal presta particolare attenzione all'assistenza ai Passeggeri con disabilità o 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 con disabilità o 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

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 disabled people, such as wheelchairs, medical services, toilets, reserved parking lots and dedicated means of transport. Boarding and disembarking from aircraft. Outside the terminal, near the two main entrances of the terminal and near the car park, assistance request columns are located. Qualified Sogeaal staff, whose presence throughout the opening hours guarantees the timeliness of information and answers, manage the coordination of the PRM service.

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

ore di anticipo, alla compagnia aerea con cui hanno prenotato il volo, o che ne facciano richiesta in aeroporto, in questo caso, il servizio viene comunque erogato, ma senza prenotazione, non possono essere garantite le stesse garanzie sul livello del servizio.

Informazioni dettagliate sui servizi offerti sono consultabili nella sezione dedicata del sito internet www.aeroportodialghero.it

In relazione all'indicatore attinente alla percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna, 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 di assistenza per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

at the airport, in this case the service is still provided, but without booking, cannot be guaranteed the same guarantees on the 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 consulted in the dedicated section of the website www.aeroportodialghero.it

In relation to the perception indicator on the effectiveness and accessibility of internal airport information, communications and signs, 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 on the quality of assistance for persons with disabilities or reduced mobility.

Disabilità invisibili

I passeggeri con disabilità invisibili, o i loro accompagnatori, possono chiedere il laccetto con i girasoli da indossare.

Conosciuto all'estero come "Sunflower Lanyard", questo laccetto è usato per aiutare con discrezione le persone che ne fanno richiesta: infatti il laccetto girasole permette al nostro staff di riconoscere a colpo d'occhio una necessità particolare e di prestare aiuto o di concedere un po' di tempo in più al passeggero che lo indossa e ai suoi accompagnatori. Il progetto è stato presentato nel 2016 a Gatwick ottenendo da subito consenso ed approvazione.

Attendere il proprio turno davanti ai banchi check-in, rimanere in coda ai controlli di sicurezza, o in fila ai cancelli d'imbarco può risultare un'esperienza frustrante per tali disabilità e per gli accompagnatori; indossando il laccetto con i girasoli permetterà al personale aeroportuale di riconoscere velocemente coloro che necessitano di supporto, o necessità particolari, velocizzando i tempi di attesa, concedendo più tempo al passeggero e accompagnatori e riducendo i fattori di stress.

Il laccetto come una sorta di invito reciproco: «Ti aiuto ad aiutarci».

Indossare il laccetto girasole è una scelta volontaria per vivere un'esperienza aeroportuale migliore ed è a disposizione sia per i passeggeri che hanno richiesto l'assistenza speciale PRM, sia per chi vuole viaggiare in autonomia ricevendo comunque un'attenzione in più da parte del nostro staff.

Invisible disabilities

Passengers with invisible disabilities, or their caregivers, can request the tie with sunflowers.

Known abroad as "Sunflower Lanyard", this lanyard is used to discreetly help people who request it: In fact, the sunflower strap allows our staff to recognize at a glance a particular need and to help or give a little extra time to the passenger that wears it and his carers. The project was presented in 2016 in Gatwick and was immediately approved.

Waiting in front of the check-in desks, queuing at security, or queuing at the boarding gates can be a frustrating experience for these disabilities and accompanying persons; wearing the tie with sunflowers will allow airport staff to quickly recognize those who need support, or special needs, speeding up waiting times, giving more time to the passenger and carers, and reducing stress factors.

The tie as a kind of mutual invitation: «I help you to help us». Wearing the sunflower strap is a voluntary choice for a better airport experience and is available for both passengers who have requested special assistance, both for those who want to travel on their own receiving more attention from our staff.



L'Aeroporto di Alghero partecipa al progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione di ASSAEROPORTI e delle associazioni di settore per agevolare l'esperienza di viaggio delle persone con autismo e dei loro accompagnatori e facilitare gli spostamenti aerei, affinché inizino a familiarizzare con gli spazi che incontreranno durante il loro viaggio.

Ad Alghero il progetto è stato sviluppato in collaborazione con l'Associazione "Il mio amico speciale" Associazione di Volontariato E.T.S.

Il percorso, dall'arrivo in aeroporto fino a bordo dell'aereo, è illustrato in una brochure, una guida con la storia sociale ed un video, con immagini e semplici testi che aiutano a conoscere in anticipo luoghi e processi aeroportuali, riducendo così l'impatto emotivo che la nuova situazione comporta, per affrontare il viaggio con maggiore serenità.

Con il supporto di personale opportunamente formato, sarà possibile visitare l'aeroporto nei giorni precedenti il viaggio per familiarizzare in anticipo con i luoghi e il percorso fino a sottobordo.

Alghero Airport participates in the project "Autism - Traveling through the Airport" designed by ENAC with the collaboration of ASSAEROPORTI and industry associations to facilitate the travel experience of people with autism and their caregivers and facilitate air travel, so that they begin to familiarize themselves with the spaces they will encounter during their journey.

The project was developed in collaboration with the Association "Il Mio Amico Speciale" an Association of Volunteers E.T.S.

The trip, from the arrival at the airport to the plane, is illustrated in a brochure, a guide with social history and a video, with images and simple texts that help to know in advance places and airport processes, reducing the emotional impact that the new situation entails, to face the journey with greater serenity.

With the support of suitably trained staff, it will be possible to visit the airport in the days before the trip to familiarize yourself in advance with the places and the route to airside. Social stories as well as visual aids allow people with autism spectrum disorder (but not only) to know in advance what

Le storie sociali così come gli ausili visivi permettono alle persone con disturbo dello spettro autistico (ma non solo) di conoscere in anticipo cosa li aspetterà, affrontando l'esperienza in aeroporto con maggiore serenità, assicurando con le immagini.

Le agende visive quindi per spiegare ai bambini e adulti cosa accadrà, per aiutarli ad affrontare il cambiamento di una routine, la confusione, e tutti quegli stimoli nuovi che incontreranno in aeroporto e durante il volo.

Avere il supporto visivo di una foto o di un'immagine favorisce la comprensione e supporta lo sviluppo del linguaggio espressivo.

Sul sito internet www.aeroportoalghero.it sono disponibili una serie di immagini utili (Guide Visive) per presentare preventivamente le strutture aeroportuali e gli itinerari di partenza e arrivo.

Nella pagina <https://www.aeroportoalghero.it/progetto-autismo.html> è inoltre presente un video dell'esperienza in aeroporto, dall'arrivo, fino all'imbarco sul volo.

will await them, facing the experience at the airport with greater serenity, reassuring with images.

The visual agendas to explain to children and adults what will happen, to help them cope with the change of a routine, the confusion, and all those new stimuli they will encounter at the airport and during the flight.

Having the visual support of a photo or image promotes understanding and supports the development of expressive language.

On the website www.aeroportoalghero.it are available a series of images useful (Visual Guides) to present in advance the airport facilities and routes of departure and arrival.

In the page <https://www.aeroportoalghero.it/progetto-autismo.html> there is also a video of the experience at the airport, from arrival to the airport, until boarding on the flight.

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 2022 sono arrivati un totale di 11 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 7, ben entro i 30gg previsti dalla norma. Pertanto, si conferma la buona prestazione di Sogeaal per quanto attiene all'evasione dei reclami, attività questa, peraltro, 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 2022, SOGEAAL received 11 complaints regarding the purpose for which the company is certified. The average answer time during the year was 7 days, which is well within the 30-day limit set by the standard. It is hereby confirmed that Sogeaal has demonstrated commendable performances in the complaint reply. This undertaking, furthermore, is subject to scrutiny by ENAC, during Committees, as per the guidelines set in the document "Circolare ENAC GEN06".



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: 780 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 / n.48 in sala partenze (2 totem, composti da ingressi usb e prese elettriche tradizionali))
-  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) (780 parking spaces available)
-  Bar/Restaurant
-  ATM
-  Baby changing facilities (ladies toilets)
-  Phone/Laptop charging points (n.11 in the Food court / n.48 in departing area)
-  WiFi
-  Luggage trolleys are available, €0,50 – €1 – €2 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 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	10	Concept store CONCEPT STORE	19	Tabacchi TOBACCONIST
2	Ufficio bagagli smarriti LOST AND FOUND OFFICE	11	ISOLA - Negozio Artigianato Sardo ISOLA - Sardinian Craft Shop	20	Negozio artigianato CRAFT SHOP
3	Autonoleggi CAR RENT	12	Negozio di souvenir SOUVENIR SHOP	21	P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità SERVICES FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY
4	Punto ristoro RESTAURANT POINT	13	Negozio di abbigliamento CLOTHES STORE	22	Biglietteria TICKET OFFICE
5	Distributore automatico VENDING MACHINE	14	Libreria ed Edicola LIBRARY AND NEWSSTAND	23	Ufficio Polizia di Frontiera BORDER POLICE STATION
6	Presidio Sanitario Aeroportuale AIRPORT FIRST AID FACILITY	15	Distributore automatico di sigarette CIGARETTE VENDING MACHINE	24	Negozio Duty Paid DUTY PAID SHOP
7	Bancomat CASH WITHDRAWAL POINT	16	Biglietteria - ARST TICKET BUS - ARST	25	Profumeria PERFUMERY
8	Informazioni e accoglienza turistica TOURIST INFORMATION OFFICE	17	Parafarmacia PARAPHARMACY	26	Wine Bar WINE BAR
9	Area espositiva EXHIBITION AREA	18	Parrucchiere ed estetista HAIRDRESSER AND BEAUTICIAN	27	Prodotti enogastronomici sardi SARDINIAN FOOD AND WINE PRODUCTS



PLANIMETRIA VIE DI ACCESSO E L'AEROSTAZIONE

Access routes and the terminal



SERVIZI AEROPORTUALI
AIRPORT SERVICES

PARCHEGGIO EXECUTIVE COMFORT	CASSA PARCHEGGI CASH PARKING
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
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.aeroportoalghero.it e nel sito di ENAC

www.enac.gov.it

Per tutte le procedure di sicurezza si consiglia di visitare il sito web:

www.aeroportoalghero.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.aeroportoalghero.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.

NUMERI UTILI AEROPORTO ALGHERO

SOGEAAL

www.aeroportoalghero.it

algheroairport@sogeaal.it

Centralino 079 935011

Bagagli Smarriti 079 5570176

Parcheggi 079 5570170

Sala Amica 079 5570187

Pronto Soccorso 079 935221

ENTI DI STATO

Enac - D.A. Alghero 079 9369718

Carabinieri 079 935041

Dogana 070 7591706

Enav 079 9369021

Polizia di Frontiera 079 935044

Vigili del Fuoco 079 935030

USEFUL NUMBERS FOR ALGHERO AIRPORT

Airport Operator

SOGEAAL

www.aeroportoalghero.it

algheroairport@sogeaal.it

Switchboard +39 79 935011

Lost Luggage +39 79 5570176

Car parks +39 79 5570170

"Sala Amica" Disabled or with reduced mobility Passengers assistance room +39 79 5570187

First Aid +39 79 935221

Government agencies

Enac - D.A. Alghero +39 79 9369718

Armed force (Carabinieri) +39 79 935041

Customs +39 70 7591706

Enav +39 79 9369021

Border Police +39 79 935044

Fire Brigades +39 79 935030

TABELLE CARTA DEI SERVIZI ED. 2023

Indicatori di qualità

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	97%	97%
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98%	98%
Regolarità e puntualità del servizio	3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	78%	88%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1000 pax in partenza	0	0
	5	Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna 1° bagaglio nel 90% dei casi	16'	16'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio nel 90% dei casi	22'	22'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	4'	3'
Pulizia e condizioni igieniche	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96%	96%
	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	93%	94%
Comfort nella permanenza in aeroporto	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97%	95%
	11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	96%	94%
Servizi aggiuntivi	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% pax soddisfatti	non presenti	non presenti
	13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97%	95%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	71%	93%
Informazioni alla clientela	15	Percezione sulla connettività del Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	69%	80%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	24%	55%
	17	Compatibilità orario apertura bar con orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100%	100%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori	% pax soddisfatti	non presenti	non presenti
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita	% pax soddisfatti	non presenti	non presenti
	20	Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di Negozi ed edicole	% pax soddisfatti	92%	93%
	21	Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di Negozi ed edicole	% pax soddisfatti	90%	90%
Servizi sportello/varco	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	96%	95%
	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	86%	90%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	95%	95%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96%	96%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	98%	98%
Integrazione modale	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico	% pax soddisfatti	92%	95%
	28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	94%	95%
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo nel 90% dei casi	15'	15'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	97%	96%
Integrazione modale	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	10'	9'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	100%	97%
Integrazione modale	33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	92%	94%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	69%	80%

Indicatori per Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2022	Obiettivo 2023
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'	3'
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'	5'
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'	7'
	4	Per PRM arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'	8'
Sicurezza per la persona	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi/attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	98%	98%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	98%
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	98%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	100%	98%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	94%	95%
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero di risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto sul numero totale delle richieste	100%	98%
	11	Numero reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	0%	1%
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% PRM soddisfatti	92%	95%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	98%	98%
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	98%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	98%



Quality factor	n.	Indicator	Unit of measure	2022 results	2023 objective
Travel security	1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	97%	97%
Personal safety and patrimonial	2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	98%	98%
Regularity and punctuality of the service	3	Overall flight punctuality	% flights on total departing flights	78%	88%
	4	Total mishandled baggage departing (not board) of the airport competence	n° mishandled baggage / 1000 departing passengers	0	0
	5	Timing of delivery of the first block-on luggage from the aircraft	1st baggage delivery time 90% of cases	16'	16'
	6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	22'	22'
	7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from blockon in 90% of cases	4'	3'
Cleanliness and hygienic conditions	8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	96%	96%
	9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	93%	94%
Comfort nella permanenza in aeroporto	10	Perception of cleanliness in the air terminal	% satisfied passengers	97%	95%
	11	Perception of availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	96%	94%
Comfort in the stay At the airport	12	Perception of efficiency of pax transfer systems	% satisfied passengers	non presenti	non presenti
	13	Perception of efficiency of air conditioning systems	% satisfied passengers	97%	95%
	14	Perception of overall comfort of the terminal	% satisfied passengers	71%	93%
Customer information	15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	69%	80%
	16	Perception on the availability of seats for charging mobile/laptop in public areas	% satisfied passengers	24%	55%
	17	Opening hours compatibility bar with airport opening hours	% Flight passengers arriving / departing compatible with the bar opening hours in their respective areas	100%	100%
	18	Perceived adequacy of smoking rooms	% satisfied passengers	non presenti	non presenti
Counter/gate services	19	Perception on the availability of drinking water dispensers free	% satisfied passengers	non presenti	non presenti
	20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	92%	93%
	21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	90%	90%
	22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	96%	95%
	23	Website user friendly and updated	% satisfied passengers	86%	90%
	24	Perception on the effectiveness of operational information points	% satisfied passengers	95%	95%
	25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage	% satisfied passengers	96%	96%
Modal integration	26	Perception of staff professionalism	% satisfied passengers	98%	98%
	27	Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services	% satisfied passengers	92%	95%
	28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	94%	95%
	29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	15'	15'
Relational and behavioral aspects	30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	97%	96%
	31	Waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	10'	9'
	32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	100%	97%
Safety for the person	33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	92%	94%
	34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	69%	80%



Quality factor	n.	Indicator	Unit of measure	2022 results	2023 objective
Efficiency of care services	1	For PRM departing with pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases	3'	3'
	2	For PRM departing without pre-notification: Waiting time to receive assistance from one of the designated points of the airport in case of pre-notification	Waiting time in minutes in 90% of cases	5'	5'
	3	For PRM arrival with pre-notification: Waiting time on plane for PRM landing, after the last passenger disembarkation	Waiting time in minutes in 90% of cases	7'	7'
	4	For PRM arrival without pre-notification: Waiting time on plane for PRM landing, after the last passenger disembarkation	Waiting time in minutes in 90% of cases	8'	8'
Airport information	5	Perception on the status and functionality of vehicles / equipment supplied	% PRM satisfied	98%	98%
	6	Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100%	98%
Communication with passengers	7	Accessibility: the number of essential information accessible to disabled visual, auditory and motor compared to the total number of information	% essential information accessible on the total number of essential information	100%	98%
	8	Completeness: the number of information and instructions relating to the services offered, available in an accessible format Relate to the total number	% information and instructions relating to the services offered, available in accessible respect to the total number format	100%	98%
	9	Efficacy perception and accessibility of information, communications and airport signage inside	% PRM satisfied	94%	95%
Comfort at the airport	10	Number of responses provided within the stipulated time than the total number of information requests received	% answers provided on time than on the total number of requests	100%	98%
	11	Number of complaints received compared to the total traffic of PRM	% complaints received compared to the total traffic of PRM	0%	1%
Relational and behavioral aspects	12	Perception of the effectiveness of assistance to Prm passengersRM	% PRM satisfied	100%	98%
	13	Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructure: parking, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.	% PRM satisfied	92%	95%
	14	Perception of the spaces dedicated to the parking of PRM (eg. Amica room)	% PRM satisfied	98%	98%
Safety for the person	15	Perception of staff courtesy (infopoint, security, Special Care Program staff)	% PRM satisfied	100%	98%
	16	Perception of the professionalism of the staff dedicated to providing special assistance to PRM	% PRM satisfied	100%	98%

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: ARST
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