



**ALGHERO AIRPORT**  
**SOGEAAL**



# **CARTA DEI SERVIZI 2024**

*Service Charter 2024*



## 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.aeroportodialghero.it>
- area del sito dedicata alle informazioni necessarie alle persone con disabilità o a ridotta mobilità: <https://www.aeroportodialghero.it/assistenze-speciali-prm.html>
- area del sito dedicata ai parcheggi auto: <https://www.aeroportodialghero.it/parcheggi.html>
- disponibilità di informazioni sui diritti dei passeggeri ubicate su cartelli all'interno del Terminal e sul sito web
- presenza di copertura wi-fi gratuita
- presenza di un punto informazioni attivo all'interno del Terminal per disponibilità, accessibilità, frequenza e prezzo collegamenti bus/taxi ed indicazioni stradali città/aeroporto

The following services are also available:

- airport website [www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it) for flight and general information
- <https://www.aeroportodialghero.it/en/special-assistance-prm.html> for passengers with reduced mobility requiring assistance
- <https://www.aeroportodialghero.it/en/park-at-the-airport.html> for information regarding car park facilities
- Passenger Charter information inside the terminal and in airport web site
- Free Wi-Fi
- Tourist Information Point inside the Terminal for availability, accessibility, frequency and price bus/taxi connections and directions city/airport



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 Bilancio di Sostenibilità e con la conferma al Livello 1 "Mapping" del 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 introdotti 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 Sustainability Report and the confirmation at Level 1 "Mapping" of 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 compared to the territory in which it is located and for the planning of mitigation measures. 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 introduced, aimed at reducing energy consumption both through the use of 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 faretti led. Ha inoltre avviato l'ampliamento della flotta di trazione elettrica per il trasporto dei passeggeri e la movimentazione dei bagagli, sostituendo di volta in volta le macchine a motore endotermico, 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. Sogeaal is, finally, always ready to seize the opportunities of energy savings in the ordinary management of the infrastructure, optimizing the operation of existing plants and providing for the introduction of Plant elements less energy-intensive, in the case 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 IPOTHESEI.

Nel corso del 2023 hanno avuto luogo tre sessioni settimanali di rilevazioni oggettive e interviste ai passeggeri su base annua: la prima e la seconda, corrispondenti alla stagione summer, sono state svolte nell’ultima settimana di luglio e la prima di agosto, mentre la terza, corrispondente alla stagione winter, ha avuto luogo nella settimana centrale di novembre.

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 IPOTHESEI.

During 2023, 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.

The parameters related to the survey sample were re-



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 32 indicatori monitorati, 9 registrano un livello di soddisfazione pari o superiore al 98%, nell'ordine sono:

- Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti
- Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto
- Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)
- Percezione sul livello di pulizia in aerostazione
- Percezione sulla regolarità dei servizi ricevuti
- Percezione sulla puntualità dei servizi ricevuti
- Percezione sulla efficacia/chiarzza/comprendibilità della segnaletica interna dell'aeroporto
- Percezione del tempo di attesa al check-in
- Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione
- D'altra parte, 3 indicatori riportano una performance peggiore:
  - Disponibilità/qualità/prezzi di negozi e edicole (86%)
  - Adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto (80%)
  - Connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione (67%)

spected: 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.

### Customer satisfaction

The findings show that out of 32 indicators monitored, 9 recorded a level of satisfaction equal to or greater than 98%, in order are:

- Perception of waiting time at passport control
- Overall perception of personal and asset level at the airport
- Perception of staff professionalism (info point, security)
- Perception of the level of cleanliness in the terminal
- Perception on the regularity of the received services
- Perception on the punctuality of the received services
- Perception of the effectiveness/clarity/comprehensibility of airport signs
- Perception of waiting time at check-in desks
- Perception of the efficiency of air conditioning systems

Per quanto concerne invece gli indicatori riferiti alla qualità erogata e dunque alle performance operative, la riconsegna sia del primo che dell'ultimo bagaglio non centrano l'obiettivo proposto per il 2023: 17' la riconsegna del primo – contro i 16 minuti; 25' la riconsegna dell'ultimo – contro i 22' promessi; mentre da segnalare il tempo di attesa ai controlli di sicurezza, che registra 7', ben dentro i 9' promessi. Gli altri indicatori analizzati centrano l'obiettivo promesso.

La tabella che segue, divisa in quattro colonne, esprime i fattori di qualità dei servizi aeroportuali, aspetti rilevanti della qualità del servizio:

- nella prima e seconda colonna troviamo gli indicatori che rappresentano variabili quantitative o parametri qualitativi del servizio erogato;
- nella terza colonna viene riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;
- nella quarta sono indicati i risultati registrati nel 2023;
- infine, troviamo indicazione degli obiettivi che il gestore fissa per il 2024.

Gli obiettivi vengono stabiliti in seno al "Comitato per la regolarità e qualità dei servizi", tenendo conto dei risultati raggiunti nell'annualità precedente, del contesto aeroportuale corrente, del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione.

On the other hand, 3 indicators registered worse performance:

- Availability/quality/prices of shops and newsagent (86%)
- Adequacy of city/airport connections (80%)
- Wi-fi connectivity inside the terminal (67%)

As for the indicators related to the quality provided and therefore to operational performance, the return of both the first and the last baggage do not achieve the goal proposed for 2023: 17' the return of the first - against 16 minutes; 25' the return of the last - against the 22' promised; while the waiting time at security checks registers 7', well within the 9' promised. The other indicators analysed meet the promised target.



## Indicatori di qualità

n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	97%	98,5%
2	Percezione complessiva sul livello personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99%	98,5%
3	Puntualità complessiva dei voli	% voli puntuali sul totale voli in partenza	77%	80%
4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1000 pax in partenza	0	0
5	Tempi di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna 1° bagaglio 90% dei casi	17'	16'
6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo riconsegna ultimo bagaglio 90% dei casi	25'	22'
7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	3'	3'
8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99%	96,5%
9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% pax soddisfatti	91%	94%
10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99%	96%
11	Percezione sulla disponibilità carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	91%	94%
12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% pax soddisfatti	NON PRESENTI	NON PRESENTI
13	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98%	96%
14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	91%	93%
15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	67%	80%
16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% pax soddisfatti	87%	90%
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	86%	93%
21	Percezione sulla disponibilità / qualità / prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	88%	90%
22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack	% pax soddisfatti	93%	95%
23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	92%	92%
24	Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	95%	96%
25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna chiara	% pax soddisfatti	98%	96%
26	Percezione sulla professionalità del personale	% pax soddisfatti	99%	98,5%
27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazioni al pubblico	% pax soddisfatti	96%	96%
28	Percezione sul servizio di biglietteria	% pax soddisfatti	90%	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	98%	96,5%
31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	7'	9'
32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	100%	98%
33	Presenza sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	96%	98%
34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	80%	82%

## Quality indicators

n.	Indicator	Unit of measure	Result 2023	2024 target
1	Overall perception of personal safety monitoring body and hand baggage	% satisfied passengers	97%	98,5%
2	Overall perception of personal and property at the airport	% satisfied passengers	99%	98,5%
3	Overall flight punctuality	% flights on total departing flights	77%	80%
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	17'	16'
6	Times for delivery of last bag from the block-on aircraft	Delivery time last bag 90% of cases	25'	22'
7	Waiting time on plane for first passenger disembarkation	Waiting time from blockon in 90% of cases	3'	3'
8	Overall perception of regularity and punctuality of airport services	% satisfied passengers	99%	96,5%
9	Perception of cleanliness and functionality of toilets	% satisfied passengers	91%	94%
10	Perception of cleanliness in the air terminal	% satisfied passengers	99%	96%
11	Perception of availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	91%	94%
12	Perception of efficiency of pax transfer systems	% satisfied passengers	NOT PRESENT	NOT PRESENT
13	Perception of efficiency of air conditioning systems	% satisfied passengers	98%	96%
14	Perception of overall comfort of the terminal	% satisfied passengers	91%	93%
15	Perception on the connectivity of the free wi-fi in the terminal	% satisfied passengers	67%	80%
16	Perception on the availability of seats for charging mobile/laptop in public areas	% satisfied passengers	87%	90%
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	NOT PRESENT	NOT PRESENT
19	Perception on the availability of drinking water dispensers free	% satisfied passengers	NOT PRESENT	NOT PRESENT
20	Perception of availability / quality / prices of shops and newsagents	% satisfied passengers	86%	93%
21	Perception of availability / quality / prices of bars and restaurants	% satisfied passengers	88%	90%
22	Perception on the availability of supplied machines for drinks / snacks	% satisfied passengers	93%	95%
23	Website user friendly and updated	% satisfied passengers	92%	92%
24	Perception on the effectiveness of operational information points	% satisfied passengers	95%	96%
25	Perception on clarity, comprehensibility and effectiveness of clear internal signage	% satisfied passengers	98%	96%
26	Perception of staff professionalism	% satisfied passengers	99%	98,5%
27	Overall perception of the effectiveness and accessibility of information to the public services	% satisfied passengers	96%	96%
28	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	90%	95%
29	Waiting time at check-in	Time in 90% of cases	15'	15'
30	Perception of waiting time at check-in	% satisfied passengers	98%	96,5%
31	Waiting time at security checkpoints	Time in 90% of cases	7'	9'
32	Perception of waiting time at passport control	% satisfied passengers	100%	98%
33	Presence on clarity, comprehensibility and effectiveness of outdoor signs	% satisfied passengers	96%	98%
34	Perceived adequacy of city / airport connections	% satisfied passengers	80%	82%

## 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 ruote, 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 ruote 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 at the airport, in this case the service is still provided, but wi-

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. Il personale accompagna il passeggero per tutta la permanenza in aeroporto e durante l'espletamento di tutte le operazioni aeroportuali necessarie al suo viaggio. Informazioni dettagliate sui servizi offerti sono consultabili nella sezione dedicata del sito internet:

[www.aeroportodialghero.it](http://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 dei passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità.

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.

thout 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](http://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 departure 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.



## Indicatori per Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta

Fattore di qualità	n.	Indicatore	Unità di misura	Risultato 2023	Obiettivo 2024
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'	3'
	2	Per PRM in partenza senza prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'	5'
	3	Per PRM arrivo con prenotifica: 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 prenotifica: 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	100%	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	98,4%	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	96,9%	95%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. sala Amica)	% PRM soddisfatti	100%	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 indicators for passengers with disabilities or reduced mobility

Quality factor	n.	Indicator	unit of measure	Result 2023	2024 target
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'
Safety for the person	5	Perception on the status and functionality of vehicles / equipment supplied	% PRM satisfied	100%	98%
	6	Perception of the adequacy of staff training	% PRM satisfied	100%	98%
Airport information	7	Accessibility: the number of essential information accessible to disabled visual, auditory and motor compared to the total number of information	% essential information accessible on the total number of essential information	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	98,4%	95%
Communication with passengers	10	Number of responses provided within the stipulated time than the total number of Information requests received	% answers provided on time than on the total number of requests	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%
Comfort at the airport	12	Percezione dell'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM satisfied	100%	98%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.	% PRM satisfied	96,9%	95%
	14	Percezione degli spazi dedicati al parcheggio dei PRM (es. Amica room)	% PRM satisfied	100%	98%
Relational and behavioral aspects	15	Percezione della cortesia del personale (info point, security, Special Care Program staff)	% PRM satisfied	100%	98%
	16	Percezione della professionalità del personale dedicato a fornire assistenza speciale ai PRM	% PRM satisfied	100%	98%

L'Aeroporto di Alghero, in data 28 luglio 2022, ha aderito al progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'Aeroporto" promosso dall'ENAC con la collaborazione di ASSAEROPORTI e delle associazioni di settore, per migliorare l'esperienza di viaggio delle persone autistiche e dei loro accompagnatori.

L'iniziativa è finalizzata a facilitare gli spostamenti aerei delle persone autistiche, attraverso la loro preventiva familiarizzazione con gli spazi aeroportuali e le procedure che incontreranno durante il viaggio.

Al fine di fornire un aiuto a familiarizzare in anticipo con i luoghi e i processi aeroportuali, per ridurre l'impatto emotivo che la nuova situazione comporta su alcune persone ed affrontare il viaggio con maggiore serenità, SOGEAAL, attraverso la pagina web dedicata sul proprio sito internet, ha reso disponibile i seguenti strumenti:

- Brochure dedicata agli accompagnatori dei passeggeri autistiche, con suggerimenti per introdurre le persone autistiche al viaggio;
- Guida sotto forma di "storia sociale" destinata alle persone autistiche, che illustra in anticipo il percorso attraverso l'aeroporto tramite testi e immagini, riducendo così l'impatto emotivo che la nuova situazione comporta;

Alghero Airport, on 28 July 2022, joined the project "Autism - Travelling through the Airport" promoted by ENAC with the collaboration of ASSAEROPORTI and industry associations, to improve the travel experience of autistic people and their companions.

The initiative is aimed at facilitating the air travel of autistic people, through their preventive familiarization with the airport spaces and the procedures they will encounter during the journey.

To help familiarize yourself in advance with airport locations and processes, to reduce the emotional impact that the new situation has on some people and to deal with the journey more calmly, SOGEAAL, through the dedicated web page on its website, has made available the following tools:

- Brochure dedicated to accompanying autistic passengers, with suggestions to introduce autistic people to the journey;
- Social history guide for autistic people, which illustrates in advance the route through the airport through texts and images, thus reducing the emotional impact that the new situation entails;



- Video che permette di visualizzare tutto il percorso che dovrà fare il passeggero autistico dall'arrivo in aeroporto fino all'imbarco, per familiarizzare con l'esperienza di viaggio;
- Istruzioni per richiedere una visita dell'aeroporto preparatoria al viaggio, per familiarizzare con la struttura.

L'adesione a tale progetto ci permette di offrire alle persone con autismo e ai loro accompagnatori un supporto qualificato per vivere l'esperienza di viaggio con maggiore serenità e nella maniera più agevole e confortevole possibile ampliando, così, significativamente il ventaglio dei servizi disponibili sull'aeroporto.

Nell'arco del 2023 l'Aeroporto di Alghero ha proseguito il proprio impegno per facilitare l'accesso in aeroporto e il viaggio in aereo alle persone affette da autismo, hanno infatti avuto luogo sei visite di familiarizzazione in aeroporto e sono stati assistiti 16 passeggeri con disturbo dello spettro autistico.

- Video that allows you to view all the route that the autistic passenger will have to do from arrival at the airport to boarding, to familiarize with the travel experience;
- Instructions to request a pre-trip airport visit, to familiarize with the terminal.

Joining this project allows us to offer people with autism and their escorts qualified support to live the travel experience with greater serenity and in the most comfortable and easy way possible by expanding, Thus, significantly the range of services available on the airport.

During 2023, Alghero Airport continued its efforts to facilitate access to the airport and air travel for people with autism; six familiarisation visits took place at the airport and 16 passengers with autism spectrum disorder were assisted.

## DISABILITÀ NASCOSTE

### *Hidden Disabilities*

A partire da ottobre 2023 l'Aeroporto di Alghero è diventato partner dell'associazione Hidden Disabilities Sunflower, il cui obiettivo è un mondo in cui le persone con disabilità nascoste siano sicure di viaggiare in modo indipendente, sapendo che riceveranno il supporto di cui potrebbero aver bisogno in ogni fase del loro viaggio: dal terminal all'imbarco sul volo, sul volo e all'arrivo a destinazione.

Attraverso l'uso del laccetto girasole si garantisce la conoscenza e il riconoscimento di ciò che rappresenta, per migliorare le esperienze quotidiane di coloro che vivono con una disabilità nascoste, una condizione di salute o una malattia cronica. L'inclusione di ogni indossatore del laccetto girasole si basa esclusivamente sul fatto che tutti coloro che lo circondano sono consapevoli di ciò che rappresenta il girasole e sanno che il supporto che forniscono inizia con una semplice domanda "come posso aiutarti?".

I passeggeri con disabilità nascoste e/o i loro accompagnatori, pertanto, possono chiedere il laccetto girasole al personale frontline dell'Aeroporto di Alghero, al fine di permettere a tutti gli addetti aeroportuali di riconoscere velocemente coloro che necessitano di supporto, o necessità particolari, velocizzando i tempi di attesa o concedendo più tempo al passeggero e accompagnatori e riducendo i fattori di stress.

Starting from October 2023, Alghero Airport has become partner of the Hidden Disabilities Sunflower Association, whose goal is a world where people with hidden disabilities are safe to travel independently, knowing that they will receive the support they may need at every stage of their journey: from the terminal to boarding on the flight and arrival at their destination.

Using the sunflower lanyard, you ensure knowledge and recognition of what it represents, to improve the daily experiences of those living with a hidden disability, a health condition, or a chronic disease. The inclusion of each wearer of the sunflower lanyard is based solely on the fact that everyone around him is aware of what the sunflower represents and know that the support they provide begins with a simple question "how can I help you?".

Passengers with hidden disabilities and/ or their companions, therefore, can ask the sunflower lanyard to the Alghero Airport frontline staff, to allow all airport staff to quickly recognize those who need support, or special needs, speeding up waiting times or allowing more time for passengers and escorts and reducing stress factors.



## 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](mailto: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](mailto: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 2023 sono arrivati un totale di n. 6 reclami a carico di SOGEAAL, relativamente al campo di applicazione per cui è certificata. Il tempo medio di evasione nel corso dell'anno è stato di giorni 5, ben entro i 30gg previsti dalla norma. Pertanto, SOGEAAL conferma le sue prestazioni relative ai riscontri all'utenza, i quali sono 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 2023, SOGEAAL received 6 complaints regarding the purpose for which the company is certified. The average answer time during the year was 5 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".



### **Procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR)**

I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta potranno, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori

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](http://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 con disabilità, a mobilità ridotta o anziani (PRM).

### **ADR (Alternative Dispute Resolution)**

Passengers who have suffered disruption for violations of Reg. (EC) No. 261/2004 for cases of denied boarding, cancellation of the flight or long delay, and Reg. (EC) No. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility may, can carry out the conciliation attempt through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for the sole purpose of sanctions.

Brochures information on Passenger Rights in accordance with the aforementioned Regulations (EU) 261/2004 and 1107/2006, as well as all the information required by current legislation on air transport, are available for users at the terminal.

All legislation can be consulted on the website of ENAC [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) section "Passenger Rights".

ENAC has also developed and made available on the major mobile platforms a free multimedia application (ENAC PRM) that describes with ease how to use airplane by disabled passengers, passengers with reduced mobility or elderly (PRM).





## AIRPORT SERVICE QUALITY (ASQ) ACI

*Airport Service Quality (ASQ) ACI*

Lanciato nel 2006, l'ASQ è il principale programma di monitoraggio e benchmark della soddisfazione dei passeggeri aeroportuali a livello mondiale, con quasi 400 aeroporti partecipanti in 95 Paesi. Alghero vi aderisce dall'ultimo trimestre del 2022.

Il sistema ASQ, il sistema di benchmark a cui gli aeroporti aderiscono su base volontaria, si fonda sulla raccolta di questionari auto compilati da un panel statisticamente indicativo di passeggeri. Tale sistema di rilevazione della Customer Satisfaction consiste nella raccolta di 1.400 questionari all'anno (350 per trimestre), i cui risultati, sebbene differiscano nella scala di giudizio rispetto alla normativa ENAC, si sommano alle risultanze di cui alla Customer Satisfaction raccolta per la Carta dei Servizi, restituendo un quadro completo della soddisfazione dell'utenza presso lo scalo di Alghero.

Nel corso del 2023 sono stati raccolti i dati di tutti i trimestri e, sebbene non sia possibile un raffronto con l'annualità precedente (durante la quale è stato preso in esame solo l'ultimo trimestre), si è registrato un miglioramento rispetto allo stesso periodo di riferimento: l'andamento dell'indicatore di Overall Satisfaction si è attestato ad un valore di 3.75 rispetto a 3.70 del 2022.

Launched in 2006, the ASQ is the main monitoring and benchmarking programme for the worldwide airport passengers, with almost 400 participating airports in 95 countries. Alghero has joined since the last quarter of 2022.

The ASQ benchmark system to which airports adhere on a voluntary basis, is based on the collection of self-filled out questionnaires by a statistically indicative passenger panel. This system of detection of Customer Satisfaction consists in the collection of 1,400 questionnaires per year (350 per quarter), whose results, although they differ in the judgment scale compared to ENAC, are added to the results referred to in the Customer Satisfaction collection for the Service Charter, giving a complete idea of user satisfaction at the airport.

During 2023 data for all quarters were collected and, although a comparison with the previous year (during which only the last quarter was considered) was not possible, there was an improvement compared to the same reference period: the course of the indicator of Overall Satisfaction has been attested to a value of 3.75 regarding 3.70 of 2022.














## GUIDA ALL'UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI

Use guide for offered services










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

-  Servizio medico interno
-  Parafarmacia
-  Cassa parcheggio a pagamento presso parcheggio Comfort: n. casse 2. Totale stalli nei parcheggi Comfort e Low Cost: 800 stalli di cui 16 riservati gratuitamente alla sosta dei passeggeri PRM
-  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. 16 posti auto riservati gratuitamente agli utenti 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). 800 parking spaces available, 16 of which are free of charge for PRM passengers
-  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 16 parking spaces reserved for PRM passengers.



1	Servizi WC	8	Informazioni e accoglienza turistica TOURIST INFORMATION OFFICE	15	Biglietteria - ARST TICKET BUS - ARST	22	Negozi Duty Paid DUTY PAID SHOP
2	Ufficio bagagli smarriti LOST AND FOUND OFFICE	9	Area espositiva EXHIBITION AREA	16	Parafarmacia PARAPHARMACY	23	Profumeria PERFUMERY
3	Autonoleggi CAR HIRE	10	Negozi di abbigliamento CLOTHES STORE	17	Tabacchi TOBACCONIST	24	Wine Bar WINE BAR
4	Punto ristoro RESTAURANT POINT	11	Prodotti enogastronomici sardi SARDINIAN FOOD AND WINE PRODUCTS	18	Negozi artigianato CRAFT SHOP	25	Fasciatoio BABY CARE
5	Distributore automatico VENDING MACHINE	12	ISOLA - Negozi Artigianato Sardo ISOLA - Sardinian Craft Shop	19	P.R.M. - Servizi per persone a ridotta mobilità SERVICES FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY	26	Chiamata assistenza PRM PRM HELP POINT
6	Presidio Sanitario Aeroportuale AIRPORT FIRST AID FACILITY	13	Negozi di souvenir GIFT SHOP	20	Biglietteria TICKET OFFICE	27	Postazione ricarica cellulari - laptop LAPTOPS - MOBILE PHONES RECHARGE UNIT
7	Bancomat CASH WITHDRAWAL POINT	14	Libreria LIBRARY	21	Ufficio Polizia di Frontiera BORDER POLICE STATION	28	Area fumatori SMOKING AREA



# 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.aeroporto-dialghero.it](http://www.aeroporto-dialghero.it) e nel sito di ENAC [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

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

[http://www.aeroportodialghero.it/controlli\\_sicurezza.asp](http://www.aeroportodialghero.it/controlli_sicurezza.asp)

Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiasesicuri.it](http://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](http://www.adm.gov.it)

La Carta, strumento di facile e pronta consultazione per conoscere le principali disposizioni doganali, costituisce un aiuto per predisporre con adeguato anticipo eventuali documenti necessari e ridurre così i tempi di disbrigo della pratica.

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

[www.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it)

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

Passengers are advised to consult [www.viaggiasesicuri.it](http://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](http://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.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it)

[algheroairport@sogeaal.it](mailto: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 - Direzione Territoriale Alghero 079 9332272

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.aeroportodialghero.it](http://www.aeroportodialghero.it) - [algheroairport@sogeaal.it](mailto: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 - Authority 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

**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](http://www.arst.sardegna.it)

- Collegamento Aeroporto – Sassari città

Gestore: ARST

Recapiti: tel. 079 2639200

Sito web: [www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)

- Collegamento Aeroporto – Nuoro città

Gestore: Deplanu

Recapiti: tel. 0784 30325

Sito web: [www.redentours.com](http://www.redentours.com)

- Collegamento Aeroporto – Cagliari città

Gestore: Logudoro Tours

Recapiti: tel. 079 281728

Sito web: [www.logudorotours.it](http://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](http://www.arst.sardegna.it)

- Bus connection from Airport to Sassari

Operator: ARST

Contact details: ph. 079 2639200

Website: [www.arst.sardegna.it](http://www.arst.sardegna.it)

- Bus connection from Airport to Nuoro

Operator: Deplanu

Contact details: ph. 0784 30325

Website: [www.redentours.com](http://www.redentours.com)

- Bus connection from Airport to Cagliari

Operator: Logudoro Tours

Contact details: ph. 079 281728

Website: [www.logudorotours.it](http://www.logudorotours.it)





**ALGHERO AIRPORT**  
**SOGEAAL**