Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR

CARTA DEI SERVIZI 2024

INDICE

La Carta dei Servizi 2024 ..... Pag. 3
Il Gruppo Geasar 4
Il Sistema di Gestione Integrato: Qualità, Ambiente, Sicurezza 5
L'impegno del Gruppo Geasar per l'Ambiente 6
I nostri principi 7
I progetti e le attività a beneficio del territorio 8
Eccelsa Aviation Srl 9
Cortesa Srl 10
I servizi Cortesa di Food&Beverage 11
L'Aerostazione e Scheda tecnica 12
Il Network 2024 13
Servizi utili per il viaggio 14
Servizi di "Customer Experience" 16
Servizi dedicati ai passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità (PRM) 18
Legenda Mappa servizi 20
Mappa servizi 21
Mappa parcheggi 23
Orari di apertura 24
Numeri utili 25
Come raggiungere l'Aeroporto: mappa del territorio con vie di accesso 26
Come raggiungere l'Aeroporto: informazioni collegamenti urbani ed extraurbani . 27
Monitoraggio Indicatori di Qualità Servizi Aeroportuali 2023 *(circ. ENAC GEN 06)* 28
Monitoraggio Indicatori di Qualità Servizi PRM 2023 *(circ. ENAC GEN 02 B)* 31
Reclami e Suggerimenti 34
Contatti 35

LA CARTA DEI SERVIZI 2024

La Carta dei Servizi è lo strumento che fornisce al passeggero e all'utente aeroportuale un'informativa completa sul livello di servizio che l'Aeroporto Olbia Costa Smeralda offre ai suoi utenti; tale strumento permette inoltre al Gestore di monitorare lo standard qualitativo dei propri servizi, di attuare un processo di miglioramento continuo ponendosi obiettivi sempre migliorativi e di confrontarsi con le performance degli altri Aeroporti Italiani. La Carta dei Servizi rappresenta quindi per il Gestore anche una dichiarazione degli impegni assunti per migliorare la qualità delle prestazioni offerte.

La Carta dei Servizi viene redatta in conformità con le **Linee Guida emanate dall'ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) e contenute nella *circolare GEN 06 del 31.10.2014*. Come da metodologia indicata nella suddetta circolare, il monitoraggio dello standard qualitativo dei servizi erogati nell'Aeroporto Olbia viene effettuato durante i diversi periodi dell'anno (bassa, media ed alta stagione) tramite rilevazioni sia quantitative che qualitative, in modo da misurare sia la qualità percepita dal passeggero sui diversi servizi che quella effettivamente erogata dal Gestore.

L'anno 2023 è stato il primo anno di ritorno "alla normalità" dopo l'epidemia di COVID19 ed ha registrato un'ulteriore crescita dei flussi sullo scalo, superando quota 3.250.000 passeggeri.

La crescita dei flussi, rispetto ai livelli preCOVID, è stata possibile soprattutto grazie alla componente domestica, mentre i passeggeri trasportati su tratte internazionali sono ancora leggermente inferiori rispetto ai livelli precedenti alla pandemia.

Si evidenzia anche la forte crescita dei flussi mensili nelle mensilità non di picco (giugno, luglio e settembre) che si attestano su valori molto elevati.

IL GRUPPO GEASAR

www.geasar.it

Geasar S.p.A., società di gestione dell'Aeroporto di Olbia, è stata costituita nel 1985 ed è diventata operativa nel mese di marzo del 1989 quando ha ottenuto dal Ministero dei Trasporti l'affidamento dell'Aerostazione e delle sue relative pertinenze. Nel settembre 2004, dopo quindici anni di attività, ha ottenuto la concessione quarantennale che affida a Geasar la gestione totale dell'Aeroporto.
La compagine azionaria di Geasar S.p.A., Società Gestione dell'Aeroporto di Olbia è così composta:

- **F2i Ligantia S.p.A.** 79,8%
- **Camera di Commercio di Sassari** 10%
- **Camera di commercio di Nuoro** 8%
- **Regione Autonoma della Sardegna** 2%
- **Consorzio Costa Smeralda** 0,2%

Con l'ottenimento della Concessione Quarantennale, Geasar conferma il suo ruolo di Gestore totale delle attività sia operative che di management svolte nello scalo di Olbia, tra queste: la progettazione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali; la sicurezza aeroportuale; i servizi di Handling (assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili di linea e charter); la gestione operativa delle operazioni e procedure aeroportuali; la Gestione del Sistema Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza; la Produzione della Carta dei Servizi (CDS); la Supervisione sulle attività di rilevazione, analisi ed elaborazione dati relativi ad indagini sui livelli di qualità del servizio offerto; Gestione Reclami e Suggerimenti e Servizio Clienti; il Customer Service e la Customer Experience.

Fanno parte del gruppo le società controllate al 100%:

- **Eccelsa Aviation S.r.l.** - svolge attività di assistenza a terra dei passeggeri e degli aeromobili privati, attraverso un terminal dedicato all'Aviazione Generale, rinnovato nel giugno 2009;
- **Cortesa S.r.l.** - gestisce direttamente le attività commerciali inerenti i parcheggi e i negozi di prodotti tipici sardi e italiani (KaraSardegna, KaraSardegna.it e Karaltaly). Gestisce inoltre interamente tutte le attività di Food&Bevarge presenti in Aeroporto, e il servizio di in-flight catering dei voli privati. Gestisce infine gli spazi commerciali presenti in aeroporto e le sublocazioni concesse ad altre attività commerciali;
- **Alisarda Real Estate S.r.l.** - gestisce il patrimonio immobiliare di proprietà concedendo in locazione immobili commerciali e per attività aviation.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO: QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

La Geasar si è dotata a partire dal 2010 di un Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Sicurezza, con un apposito Manuale contenente procedure integrate, sviluppato in riferimento ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001: 2015 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente), UNI EN ISO 45001:2018 (precedentemente OHSAS 18001 – Sicurezza sul Lavoro). Pertanto Geasar è oggetto di periodica verifica da parte di un organismo di certificazione accreditato (DNV – Det Norske Veritas), che ogni anno riconferma la rispondenza del Sistema ai requisiti imposti dalla Norma e attesta che l'Azienda è capace di fornire un servizio adeguato agli standard qualitativi più alti e nel contempo rispettoso dell'ambiente, della comunità locale e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
Il Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) costituisce uno strumento ottimale per attuare una Politica Integrata, che indirizzi le Funzioni Aziendali nel perseguimento di obiettivi volti al miglioramento continuo delle prestazioni dell'Organizzazione, in un'ottica di sviluppo sostenibile sia dal punto di vista ambientale, sia dal punto di vista economico, sia dal punto di vista sociale. Gli obiettivi e i traguardi vengono definiti annualmente e verificati attraverso il riesame della Direzione, così come viene valutata annualmente l'adeguatezza delle politiche relative al sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza. L'applicazione di una Politica Integrata permette anche di ottimizzare eventuali azioni preventive e/o correttive nei processi aziendali.
Geasar oltre ad essere conforme alle norme europee UNI EN ISO, ha integrato il proprio sistema di gestione di Qualità, Ambiente e Sicurezza con gli Standard internazionali IFC STANDARDS (International Finance Corporation definiti dalla World Bank Group), ampliando così ancora di più la propria visione già orientata verso il rispetto dell'ambiente, della comunità locale e di tutte le persone che ne fanno parte.

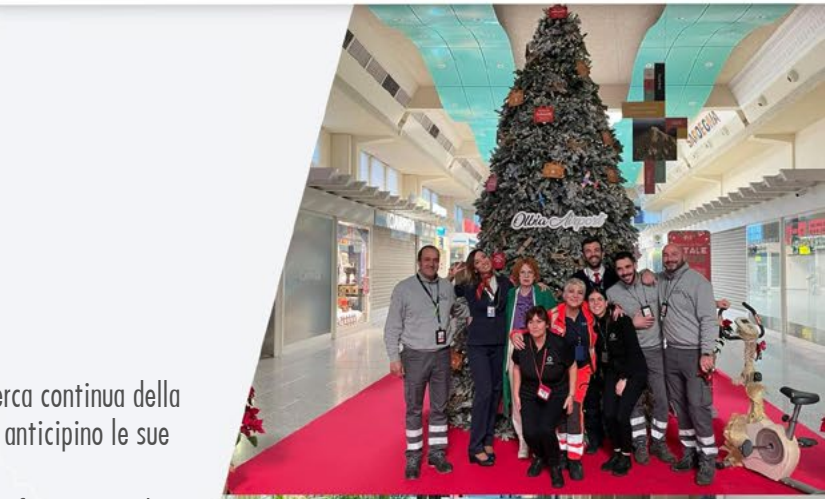
L'IMPEGNO DEL GRUPPO GEASAR PER L'AMBIENTE

L'impegno del nostro Gruppo (Geasar spa, Cortesa srl, Eccelsa Aviation srl e Alisarda Real Estate) è di perseguire una politica ambientale di continuo miglioramento nella progettazione, realizzazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali, minimizzando, laddove tecnicamente possibile, gli impatti ambientali derivanti dalle attività specifiche delle nostre aziende. Siamo convinti infatti che il rispetto dell'ambiente debba essere sempre di più un elemento fondante della nostra strategia di gestione, al fine sia di contribuire al benessere delle persone che vivono nelle vicinanze dell'aeroporto sia di rispondere alle più generali esigenze del pianeta.
Abbiamo per questo implementato un sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard internazionale di riferimento UNI EN ISO 14001:2015, allo scopo di individuare e monitorare più efficacemente gli impatti ambientali diretti e indiretti, e abbiamo integrato, nel processo decisionale, le aspettative di IFC (International Finance Corporation) e GRI (Global Reporting Initiative), organizzazioni internazionali che indicano gli standard di rendicontazione della performance sostenibile di aziende e organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e paese del mondo. Nel corso del 2023, ad esempio, le acque trattate dal depuratore aeroportuale sono state utilizzate per irrigare le aree verdi e la raccolta differenziata dei rifiuti urbani ha mantenuto il target di differenziazione dell'83,7% dei rifiuti prodotti; inoltre è proseguito l'impegno di riduzione della plastica monouso utilizzata in Aeroporto (ad eccezione delle bottiglie di acqua acquistabili al banco) ed è stato adottato un approccio Plastic free non solamente in tutti gli uffici aeroportuali, ma anche presso l'aerostazione attraverso il ruolo attivo dell'informazione ai passeggeri declinato tramite il marchio "keep-it", in particolare nei locali Food&Beverage. L'impegno a favore dello sviluppo sostenibile e i risultati conseguiti dal Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale vengono descritti e pubblicati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità. Abbiamo inoltre aderito al programma Airport Carbon Accreditation, promosso da ACI Europe (Airports Council International), che prevede 7 livelli di accreditamento: (level 1 (Mappatura), level 2 (Riduzione), level 3 (Ottimizzazione), level 3+ (Neutralità), level 4 (Trasformazione), level 4+ (Transizione) e (aggiunto a Dicembre 2023 durante la COP28) il level 5, ottenendo a Febbraio 2023 il passaggio al 3° livello "Optimisation". Questo traguardo attesta il nostro impegno per l'effettiva riduzione delle emissioni dei Gas Serra (GHG), il cui perimetro di rendicontazione, per questo livello, ha incluso anche quelle indirettamente controllate dall'aeroporto (cc.dd. Scope 3), per il quale è stato necessario il coinvolgimento degli stakeholder. Per raggiungere l'obiettivo finale del level 5 e per adattarsi al contesto normativo in continua evoluzione, abbiamo predisposto un piano di sostenibilità quinquennale in linea con le tematiche materiali del Gruppo e degli SDGs (Sustainable Development Goals) che prevede: l'installazione di impianti fotovoltaici, la sostituzione del parco mezzi utilizzati in piazzale alimentati a combustibile fossile con mezzi elettrici, la dismissione delle centrali termiche alimentate a gasolio e la sostituzione di queste con nuovi sistemi di climatizzazione, la realizzazione di stazioni di ricarica nel piazzale per i nuovi mezzi elettrici e l'implementazione di un sistema per il monitoraggio costante dei consumi. Inoltre, a supporto del Piano di Sostenibilità, l'Aeroporto di Olbia è tra i firmatari della "Dichiarazione di Tolosa", il documento europeo che rafforza l'impegno dell'industria dell'aviazione per l'azzeramento delle emissioni. Con il fine di coinvolgere gli stakeholder in un concreto impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio ambientale, l'Aeroporto si impegna in attività di partnership e collaborazione con il territorio, oltreché in campagne di sensibilizzazione rivolte ai passeggeri, comunità aeroportuale e locale. Nel 2023, ad esempio, i temi di maggior sensibilizzazione hanno riguardato la salvaguardia delle risorse, la riduzione degli impatti ambientali e la protezione dell'ambiente.

I NOSTRI PRINCIPI

La Geasar ha adottato un modello di governance basato sulla sostenibilità sociale, ambientale ed economica.
Tutte le attività proposte dall'Azienda sono basate sui seguenti principi:

- caratterizzare la qualità dei servizi in termini di accoglienza, cortesia e sicurezza, confermando la centralità del Cliente e la ricerca continua della Sua soddisfazione, attraverso l'analisi delle sue esigenze e la creazione di servizi innovativi e di elevata qualità che soddisfino e anticipino le sue aspettative e che trasformino il passaggio in aeroporto in un'esperienza ricca di momenti piacevoli (*"Customer Experience"*);
- adottare la cultura del miglioramento continuo delle Risorse Umane attraverso costanti attività di formazione e addestramento che favoriscano il continuo aggiornamento e la crescita professionale delle singole Risorse Umane;
- coinvolgere direttamente i singoli dipendenti nei processi aziendali, favorire un'agile comunicazione con la Direzione e instaurare un clima aziendale sereno e piacevole, anche attraverso iniziative basate su un sistema premiante (es. *"Premio Customer Experience"*) che stimolino il singolo dipendente a dare sempre il meglio e a migliorarsi continuamente;
- sostenere l'equilibrio tra i generi e tra ogni sorta di diversità a tutti i livelli aziendali, favorendo la parità di genere e l'inclusione;
- garantire il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione nell'applicazione del diritto alla mobilità, in conformità al *DPCM 30.12.1998 (Carta della mobilità)*;
- garantire i diritti del Passeggero, previsti dal *Regolamento CE n.261/2004 del Parlamento Europeo*, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (consultabili sul sito Geasar al link **www.geasar.it/guida-passeggero/diritti-del-passeggero** e negli appositi Totem presenti in aerostazione);
- garantire il diritto di accesso al trasporto aereo e agevolare la fruizione dei servizi aeroportuali del Passeggero con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM), in ottemperanza al *Regolamento CE n. 1107/2006* (consultabile sul sito Geasar al link **www.geasar.it/guida-passeggero/assistenze-speciali** e negli appositi opuscoli disponibili presso la Sala Amica);
- garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori all'interno degli ambienti di lavoro;
- limitare l'impatto sull'ambiente delle attività aeroportuali, ma anche degli spostamenti di tutta la community aeroportuale;
- promuovere lo sviluppo dell'Aerostazione in armonia con il territorio e nel rispetto dell'ambiente.



PROGETTI E A ATTIVITÀ A BENEFICIO DEL TERRITORIO

Nel pieno rispetto di tali principi, la Geasar promuove e realizza a beneficio della comunità locale una serie di progetti che hanno positive ricadute sul territorio in termini di sviluppo culturale, imprenditoriale e sociale, ma anche una serie di attività ludico-sportive e di intrattenimento:

- il progetto di "Airport Educational", ideato e realizzato insieme ad ENAC: visite guidate all'interno dell'Aeroporto, rivolte alle scuole di ogni ordine e grado di Olbia e zone limitrofe, per avvicinare i ragazzi alla realtà del trasporto aereo e promuovere la mobilità tra i giovani;
- attività di orientamento professionale rivolto agli studenti delle scuole superiori, per la presentazione delle figure professionali disponibili all'interno delle società del gruppo Geasar;
- attivazione, in collaborazione con i diversi Istituti Scolastici presenti sul territorio, di percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO), all'interno dei quali le aziende del gruppo Geasar ospitano i ragazzi delle scuole superiori in diverse aree aziendali;
- attivazione, in collaborazione con il Polo Universitario di Olbia, con l'Università degli Studi di Sassari e con altre Università, di percorsi di tirocini sia curriculari che extracurriculari, all'interno dei quali le aziende del gruppo Geasar ospitano gli studenti universitari in diverse aree aziendali;

- esposizione di mostre fotografiche, incontri culturali ed eventi musicali;
- organizzazione di una serie di eventi di intrattenimento rivolti alla comunità locale, per esempio durante le festività natalizie (villaggio di Babbo Natale; Cinema tra le nuvole; esposizione di presepi ecc.) o durante le vacanze di Carnevale (festa in maschera ecc.);
- collaborazione con una serie di associazioni sportive locali di varie discipline, che durante la bassa stagione possono fruire di alcuni spazi dell'Aerostazione siti in Land Side per effettuare gli allenamenti settimanali delle proprie squadre degli atleti più piccoli, oppure per organizzare competizioni, seminari o eventi sportivi rivolti all'intera comunità locale.

Dal 2018 la Geasar redige e pubblica annualmente un apposito report di sostenibilità, che indica chiaramente i risultati conseguiti dal Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale e mostra l'impegno perseguito a favore dello sviluppo sostenibile, con il fine di creare valore non solo per la nostra organizzazione, ma anche per tutta la comunità locale e tutti coloro che ne fanno parte.

ECCELSA AVIATION S.R.L.

Eccelsa Aviation è una azienda controllata al 100% da Geasar, costituita nel 2007 per offrire un servizio di alta qualità all'aviazione privata.
Le operazioni di handling sono gestite 24 ore su 24, 7 giorni su 7 su un piazzale di 10 ettari interamente dedicato ai voliprivati,con una gamma di servizi di elevato standard internazionale offerti a passeggeri ed equipaggi provenienti da tutto il mondo.
Eccelsa, direttamente o attraverso aziende di settore specializzate, offre inoltre la manutenzione, pulizia e detailing dei velivoli, l'hangarage, noleggio aerotaxi e elitaxi, noleggio yacht, prenotazione alberghiera, limousine service, servizio di in-flight catering in collaborazione con l'azienda "consorella" specializzata in catering di alta qualità, Cortesa Srl, oltre alla piena assistenza per tutti i servizi turistici.
L'elengante terminal, inaugurato nel 2009, è molto apprezzato per comfort, funzionalità e qualità architettoniche, e offre ampie lounges, sale conferenze completamente attrezzate, uffici, bar caffe, e negozi che propongono prodotti di alta qualità.
Eccelsa Aviation Srl è conforme ai requisiti delle norme sulla qualità e sulla gestione ambientale ISO 9001/2015 e ISO 14001/2015.

CORTESA S.R.L.

Fondata alla fine del 2006, controllata al 100% da Geasar, nasce per diversificare i campi di operatività del Gruppo rispetto all'attività aeroportuale. Cortesa, che opera sui due terminal dell'aeroporto Costa Smeralda e sullo scalo di Alghero, è sotto il sistema di qualità del Gruppo per le norme di gestione ambientale ISO 14001 e la qualità del servizio ISO 9001.

Cortesa ha diverse linee di sviluppo:

- i servizi di Parcheggio, dove opera gestendo 8 aree di sosta per un totale di oltre 2.000 stalli destinati al pubblico, agli operatori e alle società di bus, noleggio con conducente e autonoleggio. Per chi vuole risparmiare, è disponibile da maggio 2024 un'area di sosta denominata parcheggio Low Cost, situata nell'area ovest del sedime aeroportuale, che dispone di tariffe speciali particolarmente convenienti per le lunghe soste.
- il settore Retail: con tre negozi fisici con il marchio Karasardegna dedicato alle eccellenze enogastronomiche sarde e dell'artigianato artistico ISOLA, (due situati all'interno dell'aerostazione principale e uno all'interno del terminal Eccelsa di aviazione generale); con un negozio denominato Karaltaly dedicato alle migliori tipicità enogastronomiche delle regioni Italiane; con **www.karasardegna.it**, un sito di commercio elettronico su internet che ospita i fornitori dei negozi fisici e un marketplace che allarga il ventaglio di fornitori per catturare anche una estesa selezione di piccole aziende con produzioni locali di grande qualità.
- il settore di Food&Beverage, che comprende la gestione di tutti punti ristoro presenti presso l'Aeroporto, i quali propongono un'ampia e diversificata gamma di prodotti e servizi mirati a soddisfare con efficienza e rapidità le esigenze dei nostri clienti, sempre più orientati verso prodotti "Healthy Food" e sempre più attenti a valorizzare la provenienza e le proprietà organolettiche degli alimenti.

I SERVIZI CORTESA DI FOOD&BEVERAGE

In **Area Land Side** sono presenti:

- **Kara Food** - situato all'ingresso principale del terminal, aperto tutto l'anno con orari flessibili commisurati all'operativo dei voli, offre un servizio di snack bar e caffetteria, con una variegata offerta di paste e panini di preparazione quotidiana; e un ristorante self-service/pizzeria, con un'ampia proposta di piatti caldi ma anche insalate e frutta fresca;
- **Kara Kiosk** - un'area di ristorazione esterna all'aeroporto dotata di snack bar e caffetteria, griglieria, pizzeria con forno a legna e area cocktail all'aperto, con possibilità di servizio al tavolo;
- **Meet and Greet** - uno snack-bar caffetteria sito in area arrivi accanto all'Ufficio informazioni;
- **Grain and Grapes** - un punto di ristoro *slow food* situato in area partenze a ridosso dell'area check-in, che offre un servizio di ristorazione veloce e caffetteria, con possibilità di servizio al tavolo.

In **Area Air Side** (dopo i controlli di sicurezza) sono presenti:

- **Kara Cafè** - situato al centro dell'area imbarchi, aperto tutto l'anno con orari flessibili commisurati all'operativo dei voli, offre un servizio di snack-bar e caffetteria, con una variegata offerta di paste e panini di preparazione quotidiana; dispone inoltre di una pizzeria e di un corner dedicato al primo *flagship* della birra Ichnusa in Italia;
- **Time in Jazz** - l'area ristoro dedicata all'omonimo Festival internazionale della musica che si svolge ogni anno a Berchidda, piccolo paese Gallurese, città Natale del famoso jazzista Paolo Fresu. Il ristorante/bar presenta un'ampia offerta di cucina vegetariana associata a prodotti di barbecue e griglieria, con possibilità di servizio al tavolo;
- **Fish and Wine** - il ristorante che propone uno *special concept* dedicato agli amanti del pesce, che offre prevalentemente pescato fresco e insalate di mare, con possibilità di servizio al tavolo;
- **Fasty** - situato nella zona imbarchi del piano terra, offre un servizio di ristoro veloce, interamente self-service e take away;
- **Kara Ice-Gelateria**, *in partnership con Grom* - la gelateria artigianale più famosa in Italia, oltre che per gusto, anche per la qualità delle materie prime e per la scelta di non usare aromi e coloranti.

In **Aviazione Generale** sono presenti:

- **RunWay** - snack bar situato nella Lounge di Aviazione Generale, in grado di offrire un'ampia offerta di pasticceria, snack salati, insalate e pasti veloci, il tutto di elevata qualità. Servizio ristorante on demand;
- **Cortesa Catering** - il servizio in-flight catering di alto profilo dedicato all'aviazione privata, con uno staff multilingue e una intera brigata di cucina con esperienza internazionale, dedicati esclusivamente alla soddisfazione di una clientela esigente proveniente da tutto il mondo, quale quella dei proprietari di aeromobili e clienti di aerotaxi che usufruiscono del terminal Eccelsa di Aviazione Generale.

L'AEROSTAZIONE

L'Aeroporto di Olbia è composto da due Terminal Passeggeri.
Il **Terminal T1** passeggeri è aperto tutti i giorni dell'anno, festivi compresi, 24 ore al giorno.
Per offrire al passeggero l'opportunità di trascorrere l'attesa nel massimo comfort, il terminal Passeggeri si estende su una superficie complessiva di 43.500 mq.
La sua architettura, elegante e moderna, si integra perfettamente con il paesaggio sardo al fine di valorizzare al massimo le peculiarità del territorio.
Il **Terminal T2** è dedicato ad attività di check-in passeggeri e bagagli dei voli charter.
I **parcheggi** si estendono per una superficie totale di 25.000 mq, con 8 diverse aree di sosta per un totale di oltre 2.000 stalli destinati al pubblico, agli operatori e alle società di bus, noleggio con conducente e autonoleggio.

SCHEDA TECNICA

Banchi check-in T1	31
Banchi check-in T2	12
Fingers	5
Gates	16
Stalli aeroplani *(26 apron 1, 31 apron 2, 22 apron 3)*	79
Eliporto	1
Superficie aerostazione	43.500 mq
Superfici interne all'aerostazione aperte al pubblico	17.095 mq
Parcheggi auto	25.000 mq
Stalli parcheggi a pagamento	1.279
Stalli parcheggi auto gratuiti riservati al passeggero a mobilità ridotta (PRM)	42
Casse automatiche	3 nel settore sosta breve 1 nell'uscita sosta breve 1 nell'uscita parcheggio sosta lunga 1 presso il parcheggio low cost 1 cassa presidiata con box presso il parcheggio centrale Possibilità di acquisto on-line

NETWORK 2024

CODE	AIRLINE	WEBSITE
A3	AEGEAN	www.aegeanair.com
EI	Aer Lingus	www.aerlingus.com
XZ	Aeroitalia	www.aeroitalia.com
BT	airBaltic	www.airbaltic.com
EN	AirDolomiti	www.airdolomiti.it
AF	AIRFRANCE	www.airfrance.it
YW	AIR NOSTRUM	www.airnostrum.es
OS	Austrian	www.austrian.com
CJ	BA CITYFLYER	www.britishairways.com
BA	BRITISH AIRWAYS	www.britishairways.com
SN	brussels AIRLINES	www.brusselsairlines.com
DE	condor	www.condor.com
U2	easyJet	www.easyjet.com
WK	edelweiss	www.flyedelweiss.com
EW	Eurowings	www.eurowings.com
FZ	flydubai	www.flydubai.com
MW	goto fly	www.goto-fly.it
LS	Jet2.com Friendly low fares	www.jet2.com
LH	Lufthansa	www.lufthansa.com
LG	Luxair	www.luxair.lu
NO	neos	www.neosair.it
DY	norwegian.com	www.norwegian.com
FR	RYANAIR	www.ryanair.com
SK	SAS	www.flysas.com
BQ	skyalps	www.skyalps.com
QS	smartwings	www.smartwings.com
LX	SWISS	www.swiss.com
HV	transavia	www.transavia.com
V7	VOLOTEA	www.volotea.com
VY	vueling	www.vueling.com
W6	WIZZ	www.wizzair.com

Gli orari e le informazioni si riferiscono ai dati disponibili al 26 febbraio 2024 e possono subire significative variazioni.

SERVIZI UTILI PER IL VIAGGIO

La Geasar fornisce al passeggero una vasta gamma di servizi aeroportuali, che consentono al passeggero di affrontare al meglio il suo viaggio, sia in partenza che in arrivo all'Aeroporto di Olbia.

DOCUMENTI

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

CONTROLLO PASSAPORTI

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

AGENZIA DELLE DOGANE E RIMBORSO IVA

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

UFFICIO INFORMAZIONI

L'Ufficio Informazioni si trova all'interno dell'aerostazione in area arrivi.
Il servizio è garantito tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 22; durante il periodo estivo di maggior flusso l'orario viene esteso in base all'operatività dei voli.
Il nostro personale multilingue è a disposizione per assistere il passeggero in ogni sua necessità, tramite sportello, e tramite i vari canali comunicativi:
INFOPOINT - Aeroporto Olbia Costa Smeralda
tel. +39 0789 563 444 - Whatsapp (solo messaggi, no chiamate vocali) +39 345 1542636
live Chat sul sito **www.geasar.it** - mail **info@geasar.it**

DEPOSITO BAGAGLI

Il deposito bagagli si trova all'interno dell'aerostazione in area arrivi. Il servizio è garantito tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 22; durante il periodo estivo di maggior flusso l'orario viene esteso in base all'operatività dei voli.
Il servizio è presidiato e custodito, al bagaglio viene applicato un sigillo di sicurezza a garanzia di manomissioni ed eventuali furti in modo da offrire al cliente la massima sicurezza. Per maggiori informazioni:
INFOPOINT - Aeroporto Olbia Costa Smeralda - tel. +39 0789 563 444 - mail **info@geasar.it**

LOST&FOUND - BAGAGLI E OGGETTI SMARRITI

Nel caso di perdita e/o danneggiamento del bagaglio, presentarsi allo sportello dell'ufficio Lost&Found situato nell'area arrivi in prossimità dei nastri di riconsegna bagagli, dove verrà aperta una pratica per la ricerca del bagaglio o per il rimborso del bagaglio danneggiato.
È possibile monitorare lo stato dei bagagli smarriti per i quali è in corso la ricerca cliccando nel seguente link: **www.geasar.it/guida-aeroporto/lost-and-found**
Per maggiori informazioni: INFOPOINT - tel. +39 0789 563456 - mail **lostandfound@geasar.it**

BIGLIETTERIA

All'interno dell'Aeroporto di Olbia Costa Smeralda è disponibile l'ufficio di Biglietteria aerea Geasar, situato nell'area partenze, in prossimità dei banchi check-in, che effettua i seguenti servizi: biglietteria aerea, pagamenti dovuti per eccedenza bagaglio ed assistenze diverse. È aperta tutti i giorni ed effettua orario continuato dalle ore 05:00 fino all'ultimo volo in partenza.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Situato accanto ai banchi check-in, il servizio (a pagamento) permette di avvolgere i propri bagagli per garantirne un trasporto più sicuro.

EXTRA-SIZE BAGGAGE

Servizio offerto a tutti i passeggeri che viaggiano con animali, bagagli speciali e/o fuori misura (quali attrezzature sportive) effettuato da personale dedicato e specializzato per il carico a bordo dell'aeromobile in totale sicurezza e comodità per il cliente.

CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli a disposizione del passeggero si possono prelevare inserendo una moneta da 50 centesimi, 1 euro o 2 euro che verrà restituita al momento del rilascio nei vari punti di raccolta ubicati all'interno e all'esterno dell'Aerostazione. Il servizio è gratuito. Per agevolare il passeggero, è presente in Air Side accanto ai nastri di riconsegna bagagli un servizio di cambio contanti in monete.

SANITÀ AEREA

USMAF Uffici di Porto Torres - 335 7262831
Uffici di Roma - 06 59944824 / 06 59949142
Si consiglia di visitare il sito **www.viaggiaresicuri.it** per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio.

PRONTO SOCCORSO

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

SALA AMICA

Sala d'attesa riservata ai Passeggeri con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM), collocata al piano terra, prima dei varchi di sicurezza, con un'area studiata specificatamente per ospitare persone affette da spettro autistico (progettazione di suoni e colori mirati a questa sfera di disabilità). Il personale della società deputata all'assistenza dei Passeggero con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM), certificata ISO 9001, presidia la Sala Amica sin da due ore prima della partenza del primo volo.
Per maggiori informazioni: SALA AMICA - tel. +39 0789 563 445 - mail **salamica@geasar.it**

SERVIZI DI "CUSTOMER EXPERIENCE"

La Geasar propone al passeggero una vasta gamma di servizi aggiuntivi, volti a trasformare il suo momento di passaggio in aeroporto in un'esperienza ricca di momenti piacevoli: attraverso un'apposita Funzione inserita nel proprio organico nel 2019, la *Customer Experience*, l'Aeroporto di Olbia si pone l'obiettivo di fornire servizi innovativi e di elevata qualità, che anticipino le esigenze del passeggero e rispondano pienamente alle sue aspettative.

NURSERY E FASCIATOI

All'interno di alcune toilette è presente una postazione dedicata alla "nursery" riservata e attrezzata con fasciatoio e lavabo a disposizione dei clienti che viaggiano con i propri bebè.
Allo scopo di agevolare le famiglie con bambini, è stato installato un fasciatoio anche all'interno di tutte le Toilette uomini al fine di fornire un servizio dedicato ai papà in viaggio.

SALA ALLATTAMENTO

Nell'area partenze all'interno del terminal in prossimità dei banchi check-in, le mamme possono usufruire gratuitamente di una sala riservata e accogliente per allattare i propri bebè nel massimo comfort e privacy. La sala è dotata di un piano di appoggio con lavabo, una comoda poltrona e un fasciatoio.

PASSEGGINI DI CORTESIA

L'Aeroporto di Olbia mette a disposizione dei propri passeggeri, in maniera completamente gratuita, i passeggini di cortesia. Il progetto, ideato dall'Aeroporto di Olbia, sempre attento alle esigenze dei viaggiatori al fine di migliorare la loro esperienza di viaggio, ha l'obiettivo di consentire ai passeggeri con bambini piccoli di utilizzare comodamente il passeggino all'interno dell'area Air Side dell'aerostazione, per poi riconsegnarlo al momento della partenza oppure in arrivo prima di uscire dall'area Air Side. I passeggini vengono costantemente sanificati al fine di garantirne l'uso nella massima sicurezza e tranquillità.

PET RELIEF AREA

Unica negli aeroporti in Italia, all'interno dell'Aeroporto di Olbia, oltre i controlli di sicurezza, è presente uno spazio di circa 60 mq dedicato gratuitamente ai passeggeri che viaggiano con animali domestici, dove possono trovare un'area verde attrezzata con abbeveratoio e giochi per i loro amici a quattro zampe.

AFTER BEACH

All'interno dell'Area Partenze dell'Aeroporto di Olbia è presente un servizio dedicato a chi non vuole rinunciare all'ultimo bagno al mare prima di partire: un locale privato in uno spazio confortevole, profumato e igienizzato con due sale a disposizione per una doccia e un momento di relax prima della partenza o dopo il volo all'arrivo in aeroporto. Il servizio è disponibile tutti i giorni e si può accedere singolarmente, in coppia o in famiglia.

AEROPORTO SILENZIOSO

Seguendo l'esempio di molti aeroporti in Europa e nel mondo, anche l'aeroporto di Olbia ha scelto di eliminare gli annunci sonori per migliorare l'esperienza e il comfort dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali. Tutte le informazioni relative ai voli sono visibili sui monitor e costantemente aggiornate.

PLAYLIST SPOTIFY

Al fine di rendere più piacevole la permanenza in Aeroporto, viene trasmessa della musica in filodiffusione grazie ad una raccolta aggiornata periodicamente di oltre 600 brani di vario genere musicale. La playlist è inoltre scaricabile dalla piattaforma streaming "Spotify".

AREE FUMATORI

L'Aeroporto di Olbia mette a disposizione dei propri clienti fumatori delle apposite aree dedicate.
All'esterno dell'Aerostazione sono delimitati due spazi, in area arrivi e in area partenze.
Inoltre, all'interno del Terminal, dopo i controlli di sicurezza è stata allestita una accogliente smoking area all'aperto.

FAST TRACK

L'acquisto del servizio (15 euro per persona) permette l'utilizzo della corsia dedicata di accesso ai controlli di sicurezza, per offrire al cliente maggiore velocità di accesso all'area air side, controlli personalizzati e annullamento delle code.

FAMILY FAST TRACK

Corsia preferenziale dedicata alle famiglie con bambini fino ai 6 anni compiuti che permette di passare i controlli di sicurezza velocemente, in questo modo i bambini e i loro accompagnatori potranno saltare la fila e accedere direttamente alla sala imbarchi in tutta comodità e tranquillità. Il servizio è gratuito.

CLUB LOUNGE

Per gli amanti della privacy, il luogo migliore dove trascorrere l'attesa prima del volo, conciliando relax e lavoro, è la Club Lounge dell'Aeroporto di Olbia Costa Smeralda, situata nell'area partenze, vicino al gate A1. Un'area di circa 300 mq completamente rinnovata ed ampliata nel corso del 2024 con la realizzazione della nuova "Exclusive Club Lounge", allestita per offrire il massimo del comfort con comode sedute, servizio food & beverage, wi-fi, Tv e Sky, servizio doccia, vendita di prodotti di artigianato locale, personale multilingue qualificato e dedicato alla reception attento e disponibile per soddisfare ogni necessità dei clienti. L'ingresso è a pagamento.

MUSEO ART-PORT

Al primo piano del Terminal è presente la sala Art-Port che ospita durante l'anno eventi, mostre ed esposizioni artistiche e museali di interesse locale e nazionale, con accesso libero.

CAPPELLA ECUMENICA

Al primo piano del Terminal è presente una cappella ecumenica che accoglie i passeggeri di ogni religione per un momento di personale raccoglimento. Al suo interno è esposta una statua della Madonna di Loreto, protettrice degli aviatori e dei viaggiatori.

SPORTELLI BANCOMAT E SERVIZIO DI CAMBIO VALUTA

Sono presenti 4 sportelli bancomat, due situati in area land side (uno in area partenze e uno in area arrivi) e due situati presso l'area riconsegna bagagli in air side. È inoltre presente in area arrivi un punto di cambio per contanti in valuta straniera.

PUNTI DI RICARICA PER DISPOSITIVI ELETTRONICI

All'interno dell'aerostazione, sia prima che dopo i controlli di sicurezza presso tutte le aree imbarco, sono presenti numerosi punti di ricarica per dispositivi elettronici (PC, cellulari, tablet), opportunamente segnalati, a disposizione dei passeggeri in maniera del tutto gratuita.

WI-FI GRATUITO

Servizio wi-fi gratuito a disposizione del passeggero con copertura capillare in tutta l'Aerostazione. Il passeggero può fruirne per un tempo massimo di tre ore giornaliere.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI BIBITE FREDDE/CALDE E SNACK

In tutta l'Aerostazione sono disponibili distributori automatici di bibite calde e fredde e di snack, posizionati sia in Land Side che soprattutto in Air Side in prossimità degli Imbarchi.

EROGATORI ACQUA POTABILE

Sensibile alle tematiche di sostenibilità ambientale, l'aeroporto si è dotato di erogatori per il "refill": i clienti possono riempire la propria borraccia con acqua potabile tramite gli erogatori che si trovano nell'area imbarchi affianco all'ingresso della Pet Relief (area davanti al Gate A3) e nel piano seminterrato dell'area imbarchi (davanti al Gate B6). Il servizio è gratuito.

BIKE SHARING

Le biciclette sono uno strumento per la mobilità sostenibile; Geasar al fine di incentivare l'uso di questo mezzo ha riservato uno spazio per il bike sharing. Le biciclette sono disponibili per il noleggio all'esterno sul marciapiede fronte Terminal tramite l'utilizzo dell'app dedicata "BICInCittà".
Per informazioni rivolgersi all'ufficio informazioni dell'aeroporto al numero +39 0789 563444 oppure all'indirizzo e-mail **info@geasar.it**
Per tutti i dettagli e per conoscere le stazioni di Bike Sharing disponibili a Olbia, visita il seguente link: **www.aspo.it/bike-sharing**

SERVIZI DEDICATI AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

Geasar S.p.A. attua le prescrizioni di cui al **Regolamento CE n. 1107/2006** , consultabile sul sito Geasar, volte a garantire il diritto di accesso al trasporto aereo e agevolare la fruizione dei servizi aeroportuali del passeggero con disabilità e a mobilità ridotta (PRM).
I passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta hanno la possibilità di avvalersi, sia in partenza che in arrivo, di un servizio di assistenza dedicato, svolto da una Società certificata ISO 9001 supervisionata e coordinata dal Gestore. Il personale, competente e qualificato per tutte le varie fasi delle operazioni aeroportuali, è disponibile per tutti i passeggeri che ne facciano richiesta.

Come indicato dal **Regolamento CE n. 1107/2006** la richiesta di assistenza deve essere effettuata con almeno 48 ore di anticipo alla compagnia aerea con cui viene prenotato il volo. In assenza di prenotifica il servizio viene comunque erogato, ma possono essere necessari dei tempi di attesa maggiori.
Servizi dedicati al Passeggero con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM):

- **Parcheggi** - l'Aeroporto dispone nel Main Park, il parcheggio di fronte all'aerostazione, di 42 stalli riservati ai passeggeri a ridotta mobilità, ubicati sia in sosta breve che in sosta lunga. Tali parcheggi sono gratuiti senza limite temporale. Per ottenere l'esenzione dal pagamento della sosta è sufficiente presentare al personale addetto al parcheggio l'apposito contrassegno.
- **Punto di chiamata** - ulteriori punti di chiamata per la richiesta di assistenza sono l'Info Point, i banchi Check-in, la guardiola del Main Park, gli Autonoleggi e le Aziende di Trasporto Bus che dovranno contattare l'assistenza Sala Amica ai numeri 0789.563455/349.2358106. Infine sono presenti cartelli informativi con il numero da contattare per ricevere l'assistenza 0789.563455/349.2358106 in aree all'esterno del Terminal 1, all'ingresso del parcheggio Main Park sosta lunga, all'ingresso del parcheggio sosta breve, nel Terminal 2 e nell'area di sosta dei BUS.
- **Percorsi loges** - sono disponibili dei percorsi loges per ipo/non vendenti che dall'ingresso adiacente il punto di chiamata conducono i passeggeri ai servizi igienici, alla biglietteria, al check-in e alla Sala Amica.
- **Sala Amica** - nell'area partenze, vicino ai controlli di sicurezza, è presente la Sala Amica, in cui il Passeggero con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM) viene assistito da personale specializzato e certificato ISO 9001, che provvede ad accompagnarlo dai controlli di sicurezza e fino all'imbarco. Il passeggero in partenza e l'eventuale accompagnatore possono trattenersi nella sala fino al momento dell'imbarco, dove possono usufruire di impianti audiovisivi e bagni riservati. La Sala Amica è dotata di un'area d'attesa progettata al fine di ospitare persone affette da spettro autistico, con suoni e colori studiati e mirati per questa sfera di disabilità. Contatti: mail salamica@geasar.it, tel. 0789.563445
- **Sedie a ruote** - sono a disposizione per i passeggeri a ridotta mobilità sia in arrivo che in partenza 24 sedie a ruote, situate di fronte alla Sala Amica e in prossimità delle uscite di imbarco.
- **Ascensori** - i diversi piani dell'aerostazione sono accessibili dal passeggero su sedia a ruote tramite ascensori, dotati anche di pulsantiera in braille.
- **Mezzi elevatori** - al fine di permettere un semplice imbarco e sbarco dei passeggeri a ridotta mobilità e degli eventuali accompagnatori, sono disponibili dei mezzi elevatori (ambulift) che consentono di caricare/scaricare agevolmente la sedia a ruote.
- **Assistenza in arrivo** - l'assistenza del Passeggero con disabilità o a Mobilità Ridotta (PRM) in arrivo verrà garantita dal personale preposto, che si occuperà del passeggero dallo sbarco dell'aeromobile sino al punto designato situato oltre le porte degli arrivi.

PROGETTO "AUTISMO - IN VIAGGIO ATTRAVERSO L'AEROPORTO"

L'Aeroporto di Olbia ha aderito nel 2016 al progetto "**Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto**", ideato per facilitare l'esperienza del viaggio aereo alle persone affette da spettro autistico, e realizzato in collaborazione con ENAC e con alcune associazioni di categoria locali che si occupano specificatamente di autismo.

Servizi mirati dedicati ai passeggeri affetti da spettro autistico:

- **Visite guidate in Aeroporto** – l'Aeroporto di Olbia prevede la possibilità di effettuare, su richiesta, delle visite guidate, rivolte a soggetti affetti da spettro autistico, al fine di favorire la loro familiarizzazione con gli ambienti aeroportuali, con i servizi erogati e con il personale con cui verranno a contatto. La visita è prenotabile tramite l'indirizzo mail **salamica@geasar.it** oppure telefonicamente al numero 0789.563445, con un preavviso minimo di 7 giorni rispetto alla data prevista di partenza.
- **Video e Storia sociale** – nell'apposita pagina dedicata sul sito Geasar, al link **www.geasar.it/approfondimento/autismo-in-viaggio-attraverso-l-aeroporto**, è possibile consultare il video e la storia sociale ideate per facilitare il viaggio aereo e la permanenza in aeroporto delle persone affette da spettro autistico. Sia il video che la storia sociale mostrano il percorso che il passeggero effettuerà in Aeroporto e le persone con cui entrerà a contatto, in modo che arrivi al momento del viaggio già preparato.

Il progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto" è in continua evoluzione.

In particolare nel corso dell'anno 2023 Geasar, sempre con la collaborazione di ENAC e delle associazioni di categoria locali che si occupano specificatamente di autismo, ha realizzato il progetto KAIROS, un progetto che si basa su tecniche di sviluppo delle autonomie e accessibilità dei luoghi pubblici, e che all'interno dell'Aeroporto si pone l'obiettivo di rendere l'aerostazione maggiormente accogliente e fruibile per le persone affette da spettro autistico. Sono stati realizzati ed installati all'interno dell'aerostazione diversi supporti verticali che, attraverso l'impiego di pittogrammi e figure, raffigurano cosa è possibile trovare nell'area circostante (farmacia, negozio, cibo, toilette, ecc..) e favoriscono l'orientamento delle persone affette da autismo verso i principali punti di interesse dell'aerostazione.

PROGETTO SUNFLOWER (cordino disabilità nascoste)

L'Aeroporto di Olbia partecipa al programma "Hidden Disabilities Sunflower", riconosciuto a livello internazionale, per supportare in maniera discreta i passeggeri con disabilità nascoste. Tutto il personale aeroportuale è opportunamente istruito, attraverso corsi di formazione dedicati, sul significato che il cordino, indossato dal passeggero affetto da disabilità nascoste oppure dal suo accompagnatore, indica implicitamente, e quindi agirà di conseguenza. Il cordino Sunflower viene rilasciato in maniera gratuita a chiunque ne faccia richiesta presso la Sala Amica, all'indirizzo mail **salamica@geasar.it** oppure al numero 0789.563445.

MAPPA AEROSTAZIONE

LEGENDA

- Bancomat
- Biglietteria
- Check in
- Fast Track
- Family Fast Track
- Informazioni
- Pet relief
- Pronto soccorso
- Punto ricarica cellulari
- Ufficio Cambio

- Distributore automatico bibite e snack
- Enoteca / Wine Bar
- Ristorante
- Snack Bar
- Erogatore acqua potabile

- Area commerciale

- Docce
- Area allattamento - Nursery
- Fasciatoio
- Toilette
- Toilette PRM*

- Punto d'incontro PRM*
- Sala Amica

- Ascensore
- Chiamata PRM*
- Inizio percorso loges
- Scala mobile
- Ingresso disabili

* Passeggeri Ridotta Mobilità

- Bagagli smarriti
- Carrelli portabagagli
- Deposito bagagli
- Passeggini di cortesia
- Riconsegna bagagli
- Valigia Sicura

- Area espositiva della Camera di Commercio di Nuoro (piano terra)
- Area fumatori
- Area Tour Operator
- Cappella
- Club Lounge
- MBC Area
- Museo Art Port (piano primo)
- Università

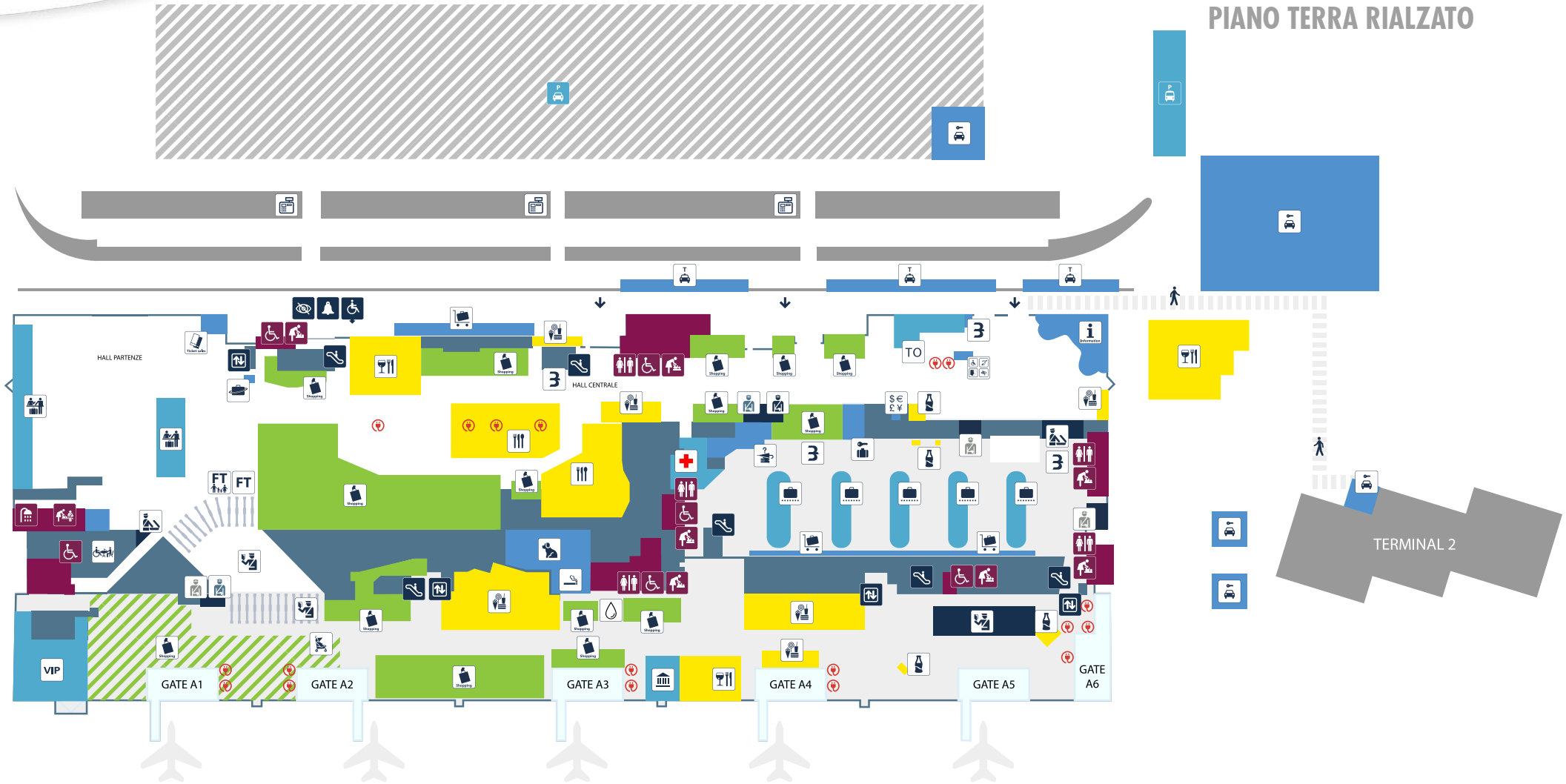
- Casse parcheggi
- Noleggio auto
- Parcheggio auto
- Parcheggio pullman
- Taxi

- Carabinieri
- Controllo sicurezza
- Dogana
- Guardia di Finanza
- Polizia

MAPPA AEROSTAZIONE

TERMINAL 1

PIANO TERRA RIALZATO



TERMINAL 1
PIANO PRIMO

TERMINAL 1
PIANO SEMINTERRATO

ORARI DI APERTURA

Aeroporto
Aperto 24 ore su 24

Parcheggio
Aperto 24 ore su 24

Deposito bagagli
dalle 9.00 alle 22.00*

Ristoranti / bar / negozi
dalle 6.00 alle 20.00*
365 giorni all'anno

*__Orari di apertura minimi__.
In alta stagione gli orari vengono estesi in base all'operatività dei voli. In bassa stagione gli orari e le aperture potrebbero subire contrazioni sulla base del programma di partenze/arrivi.
Vi preghiamo di contattare l'Infopoint Geasar al numero 0789.563444 oppure tramite mail all'indirizzo **info@geasar.it** per avere informazioni aggiornate.

NUMERI UTILI

AEROPORTO OLBIA COSTA SMERALDA

Bagagli Smarriti	0789 563456
Business Center	0789 645744
Deposito bagagli	0789 563444
Club Lounge	0789 563488
Eccelsa aviation	0789 563480
Geasar	0789 563444 - www.geasar.it - info@ geasar.it
Informazioni Aeroporto	0789 563444
Pronto Soccorso	0789 563457
Parcheggi	0789 563471
Ufficio Merci	0789 373972
Ufficio Cambio	0789 1890347
Sala Amica	0789 563445
Taxi	0789 69150

ENTI DI STATO

Carabinieri	0789 64450
Dogana	0789 69494
Enac - D.A. Olbia	0789 563598
Enav	0789 69435
Guardia di Finanza	0789 69496
Polizia di Frontiera	0789 641059
Vigili del Fuoco	0789 69502

RISTORAZIONE, SHOPPING E SERVIZI

Fish and Wine	0789 563415
Grain & Grapes	0789 563513
Kara Sardegna (prodotti e artig. Sardo)	0789 563470
Kara Kiosk	0789 563450
Kara Food	0789 563517 / 516
Kara Cafè	0789 563405
Kara Italy	0789 563470
Meet and Great	0789 563721
Time In Jazz Music Bar	0789 563722
Abbigliamento Ambrosio	0789 67042
Boggi Milano	0789 67071
Billu Artigianato	0789 563470
Carpisa	0789 66291
Forexchange	800 305357
Fly Sistema Valigia Sicura	033 1777154
Immobilsarda	0789 909000
Isola	0789 563470
K-Way	0789 1825580
Libreria Feltrinelli	0789 69306
Olbia Fly Shop	078967042
Ottica Priarone	0789 66261
Pharma Olbia Airport	347 9808667
Trade News (edicola molo)	392 5558151
Yamamay	0789 67104

AUTONOLEGGI

Abby Car - Vettura Rent	371 397 0229
Autosystem	375 547 7267
AutoOne	0789 1872540 / 344 061 7239
Autovia-Ecovia	0789 386093
A.M. Service	0789 68884
Autonoleggi Demontis S.p.A. (AVIS)	0789 69540
B-Rent	0789 68685 / 351 2133963
Centauro	06 83662959
Dinamica Rent	070 22761
Ellepì Autonoleggio	0789 69055
Europcar Italia S.p.A.	0789 69548
Felirent	0789 1776969
Galdieri	349 75 89 606
Gold Car	0789 66517 / 06 45209634
Hertz Italiana S.p.A.	0789 69389 / 0789 66024
Italy car rent	06 5655 7837
Drivalia	0789 645108
Locauto	0789 68979
Maggiore Rent S.p.A.	0789 69457
Mida Rent	0789 645233
Moventur	045942432
Noleggiare S.r.l.	0789 67178 / 342 6171764
Only Sardinia Autonoleggio	0789 68947
Ok Mobility	06 53262388
Rental Plus	0789 1776969
Ruvioli Rent a Car	0789 69733
Sardinya Autonoleggio	0789 69367
Sicily by Car	345 7865485 / 0789 642030
Sixt Autonoleggio	02 94757979
Smeralda Express S.n.c.	0789 69192
Viaggiare Rent	366 5458892
Vitarent	344 036 9454

Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR

COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO

- *Da Nuoro*: Strada Statale 131 DcN
- *Da Cagliari*: Strada Statale 131 DcN
- *Da San Teodoro*: Strada Statale 131 DcN
- *Da Sassari*: Strada Statale 729
- *Da San Teodoro*: Strada Statale 125 Sud
- *Da Porto Cervo*: Strada Statale 125 Nord

COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO
INFORMAZIONI COLLEGAMENTI URBANI ED EXTRAURBANI

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

IN AUTO (vedi mappa a pag. 26)

- *Da Nuoro*: Strada Statale 131 DcN *(tempo di percorrenza 1h 2min)*
- *Da Cagliari*: Strada Statale 131 DcN *(tempo di percorrenza 2h 45min)*
- *Da San Teodoro*: Strada Statale 131 DcN *(tempo di percorrenza 21min)*
- *Da Sassari*: Strada Statale 729 *(tempo di percorrenza 1h 8min)*
- *Da San Teodoro*: Strada Statale 125 Sud *(tempo di percorrenza 26min)*
- *Da Porto Cervo*: Strada Statale 125 Nord e SP94 *(tempo di percorrenza 32min)*

IN AUTOBUS (trasporto urbano)

Il servizio di trasporto urbano è garantito dalla compagnia A.S.P.O.
Per informazioni e orari visitare il sito **www.aspo.it**
info@aspo.it - tel. +39 0789 553800

IN TAXI & NCC

I taxi si trovano nel piazzale antistante l'aerostazione (area arrivi).

- Postazione aeroporto tel. +39 0789 69150
- Compagnia Taxi Olbia tel. +39 0789 22718

IN AUTOBUS (trasporto extraurbano)

Per informazioni e orari cliccare sul link del sito web dell'aeroporto dove sono riportati gli orari dei bus che collegano direttamente l'Aeroporto di Olbia con i principali centri dell'isola e viceversa: **www.geasar.it/come-arrivare/in-autobus**
Compagnie che effettuano collegamenti da e per l'aeroporto:

- *Deplano* tel. +39 0784 29 50 30
- *Sunlines* tel. +39 348 26 09 881 / +39 0789 50 885
- *Turmo Travel* tel. +39 0789 21 487
- *ARST* tel. +39 0789 553000

Per ulteriori informazioni, visitate la pagina del nostro sito dedicata al trasporto urbano **www.geasar.it/come-arrivare/bus-da-per-olbia**

MONITORAGGIO INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZI AEROPORTUALI 2023

Circolare ENAC GEN 06

Nel periodo oggetto di indagine (anno 2023) sono stati intervistati complessivamente 1.105 passeggeri, di cui 591 uomini e 514 donne (rispettivamente 53,5% e 46,5%).
Target Enac: 1.100 interviste per aeroporti con traffico pax 2-5 ml.

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
1. Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	99,9%	99,9%	% passeggeri soddisfatti
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
2. Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	99,4%	99,5%	% passeggeri soddisfatti
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
3. Puntualità complessiva dei voli	66,39%	75%	% di voli partiti puntuali sul totale dei voli in partenza
4. Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	0,360‰	0,3‰	n° bagagli non imbarcati / 1000 passeggeri in partenza
5. Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'aeromobile	21'33"	19'	tempo in minuti calcolato dal block on alla riconsegna nel 90% dei casi
6. Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'aeromobile	32'	28'	tempo in minuti calcolato dal block on alla riconsegna nel 90% dei casi
7. Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del 1° passeggero	3'50"	3'50"	tempo attesa in minuti dal block on nel 90% casi
8. Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	98,2%	99%	% passeggeri soddisfatti
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
9. Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	93,9%	98%	% passeggeri soddisfatti
10. Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	96,9%	98%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
11. Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	99,3%	99%	% passeggeri soddisfatti
12. Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc...)	96,7%	99%	% passeggeri soddisfatti
13. Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	93,6%	99%	% passeggeri soddisfatti
14. Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	97,1%	99%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI AGGIUNTIVI			
15. Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	92%	90%	% passeggeri soddisfatti
16. Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari, laptop nelle aree comuni, ove presenti	93,6%	98%	% passeggeri soddisfatti
17. Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura aeroporto	90%	98%	% voli arr/dep compatibili con orario apertura bar
18. Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	96%	98%	% passeggeri soddisfatti
19. Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	92,4%	93%	% passeggeri soddisfatti
20. Percezione su disponibilità / qualità / prezzi di negozi / edicole	97,1%	97%	% passeggeri soddisfatti
21. Percezione su disponibilità / qualità / prezzi bar / ristoranti	93,3%	95%	% passeggeri soddisfatti
22. Percezione su disponibilità di distributori di bibite, snack, ove presenti	87,5%	98%	% passeggeri soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
SERVIZI DI INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
23. Sito Web di facile consultazione e aggiornato	98,9%	99%	% passeggeri soddisfatti
24. Percezione sull'efficacia dei punti di informazione operativi	95,5%	97%	% passeggeri soddisfatti
25. Percezione sulla chiarezza comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	98,9%	99%	% passeggeri soddisfatti
26. Percezione sulla professionalità del personale (Infopoint, Security)	99,5%	99,5%	% passeggeri soddisfatti
27. Percezione complessiva efficacia e accessibilità servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna)	99,1%	99%	% passeggeri soddisfatti
SERVIZI SPORTELLO / VARCO			
28. Percezione sul servizio biglietteria	99%	99%	% passeggeri soddisfatti
29. Tempo di attesa al check in	16'10"	20'	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
30. Percezione del tempo di attesa al check in	99,7%	99%	% passeggeri soddisfatti
31. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	7'10"	7'00"	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati
32. Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	---*	---*	% passeggeri soddisfatti
INTEGRAZIONE MODALE			
33. Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	97,9%	99%	% passeggeri soddisfatti
34. Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	94,9%	96%	% passeggeri soddisfatti

* l'indicatore non è da rilevare per aeroporti con traffico Extra Schengen al di sotto dei 500.000 passeggeri annui (Circolare ENAC GEN 06)

MONITORAGGIO INDICATORI DI QUALITÀ PRM 2023

Circolare ENAC GEN 02 B

Nel periodo oggetto di indagine (anno 2023) sono stati rilevati 242 aeromobili in arrivo con passeggeri PRM a bordo (rilevazioni cronometriche).
Il numero medio di PRM a bordo degli aeromobili ai quali è stata fornita assistenza è di 1,74.
Sono stati intervistati 225 PRM, sia in arrivo che in partenza (interviste qualitative).

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
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	2'41"	3'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
2. Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	4'12"	5'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
3. Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	5'00"	3'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
4. Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	6'29"	5'	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi
SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)			
5. Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	99,9%	99%	% PRM soddisfatti
6. Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	99,9%	99%	% PRM soddisfatti

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
INFORMAZIONI IN AEROPORTO			
7. Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	98%	98%	% informazioni essenziali accessibili su numero totale delle informazioni essenziali
8. Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	98%	98%	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni
9. Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	99%	98%	% PRM soddisfatti
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI			
10. Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	100%	99%	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste
11. Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	0%	0%	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM

INDICATORE	RILEVAMENTI 2023	OBIETTIVO 2024	UNITÀ DI MISURA
COMFORT IN AEROPORTO			
12. Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	99,5%	99%	% PRM soddisfatti
13. Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	99,2%	98%	% PRM soddisfatti
14. Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	99%	99%	% PRM soddisfatti
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI			
15. Percezione sulla cortesia del personale (info point, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	99,5%	99%	% PRM soddisfatti
16. Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	99,5%	99%	% PRM soddisfatti

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Suggerimenti e reclami da parte dell'utenza sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi.
Coerentemente con quanto prescritto dalla Norma UNI 10600 "Presentazione e Gestione dei Reclami per i Servizi Pubblici", Geasar S.p.A. ha all'uopo predisposto un apposito modulo on-line che si può trovare nella sezione del sito web Geasar al link **www.geasar.it/guida-aeroporto/contattaci** oppure tramite l'apposito modulo cartaceo disponibile presso l'Ufficio Informazioni.
Si possono inviare anche osservazioni tramite posta elettronica o posta certificata, all'indirizzo mail **servizioclienti@geasar.it**.
I reclami dovranno chiaramente riportare: nome, cognome, indirizzo mail del Cliente, descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data.
I reclami e suggerimenti ricevuti vengono condivisi dal Responsabile del Servizio Clienti con i Responsabili delle varie aree aziendali coinvolte, con i quali si procede ad effettuare verifiche interne su quanto riportato, si definisce un'eventuale azione correttiva e si concorda una risposta, da inviare al Cliente entro i tempi previsti **(30 giorni dal ricevimento)**, come indicato dalle Linee Guida allegate alla circolare Enac GEN 06.

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, inoltre, esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma Concilia Web sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

TUTELA DELLA PRIVACY

L'Aeroporto di Olbia coniuga la qualità e l'efficienza dei servizi con il rispetto e la tutela della privacy ai sensi degli artt.13-14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). Per qualsiasi tipo di informazione o richiesta circa l'esercizio dei propri diritti è possibile consultare il sito alla pagina dedicata www.geasar.it/approfondimento/informativa-privacy-generale o contattare il responsabile per la protezione dei dati personali (DPO) all'indirizzo e-mail: privacy@geasar.it e-mail certificata: privacy.geasar@pec.it

Aeroporto
Olbia Costa Smeralda
GEASAR

GEASAR S.P.A.
Aeroporto Olbia Costa Smeralda - 07026 Olbia (Italy)
tel: +39 0789 563 444
e-mail: info@geasar.it
www.geasar.it

Seguici su:

https://www.facebook.com/OlbiaAirport
https://www.twitter.com/olbia_airport
https://www.instagram.com/olbia_airport
https://www.youtube.com/channel/UCwcxtd_rzRS3d9Q_LXPZZvA
https://t.me/OlbiaAirport
https://it.linkedin.com/company/geasar-spa