



# **Carta e Guida dei Servizi 2017**

## **Introduzione alla Carta e alla Guida dei Servizi**

Con la Carta dei Servizi, il Gestore aeroportuale si pone l'obiettivo di rendere effettivi i principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e libertà di scelta a cui il servizio pubblico di trasporto deve conformarsi, come stabilito dalla Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994.

Nella Carta sono pubblicati gli indicatori valorizzati e quelli connessi ai servizi erogati ai passeggeri a ridotta mobilità in modo da facilitare la valutazione dell'adeguatezza dei servizi aeroportuali e gli obiettivi che il gestore e gli operatori aeroportuali si propongono di raggiungere nel 2017.

Le pagine che seguono contengono inoltre la presentazione dei principali operatori aeroportuali, la politica ambientale e la procedura di dialogo da seguire nel caso si desideri portare a conoscenza del Gestore problematiche e proposte o esprimere valutazioni e commenti in merito ai servizi aeroportuali.

Nella parte conclusiva è a disposizione dei lettori una Guida che contiene le informazioni utili per il viaggio e quelle sui servizi aeroportuali.

La Carta e la Guida dei Servizi 2017 sono disponibili in formato digitale nel sito del gestore [www.cagliari.airport.it](http://www.cagliari.airport.it) e in quello dell'Enac [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

Le auguriamo buon viaggio e una piacevole permanenza in aerostazione.

## **PRESENTAZIONE SOCIETA', ENTI E OPERATORI**

### **IL GRUPPO SOGAER**

**SO.G.AER. S.P.A.**, costituita nel 1990 dalla locale Camera di Commercio, principale azionista, è titolare dal 2007 della concessione quarantennale per la gestione dell'Aeroporto "Mario Mamelì".

La società, in qualità di gestore, cura in particolare:

la progettazione, la realizzazione e la manutenzione delle strutture e degli impianti, il decoro delle aree aeroportuali;

l'erogazione dei servizi centralizzati diretti a passeggeri, aeromobili e merci mediante il coordinamento delle attività di scalo;

la gestione delle emergenze aeroportuali, nell'ambito del proprio perimetro di competenza;

l'assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta per il tramite di terzi;

la gestione degli oggetti smarriti;

la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali, di ristorazione e delle aree di sosta (parcheggi), direttamente o tramite terzi;

la redazione della Carta e della Guida dei Servizi;

il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

La società di gestione ha affidato alla funzione Qualità la responsabilità di coordinare il monitoraggio della qualità dei servizi aeroportuali, l'elaborazione della Carta e della Guida dei Servizi e la gestione dei reclami.

**SOGAERDYN S.P.A.**, società di handling aeroportuale interamente partecipata dalla capogruppo, opera dal 1997 e cura i servizi di assistenza a terra (handling): biglietteria, check-in, imbarco/sbarco passeggeri, carico, scarico e assistenza bagagli, assistenza agli aeromobili e agli equipaggi di aviazione commerciale e generale.

Nel 2001 la società ha conseguito, confermandola nel tempo, la certificazione del proprio sistema di qualità, attualmente conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Nel 2008 la società ha inoltre ottenuto da ENAC la prima certificazione triennale di idoneità di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra e, negli anni successivi, ha avuto la conferma unitamente all'estensione a ulteriori tipologie di servizi. Tale certificazione comprova una situazione finanziaria sana, un'adeguata copertura assicurativa in relazione ai rischi connessi all'attività da svolgere, un'idonea struttura organizzativa ed un efficiente sistema di procedure operative, la sicurezza degli impianti, delle attrezzature, delle persone e il rispetto della legislazione sociale.

**SOGAER SECURITY S.P.A.**, società di sicurezza aeroportuale operativa dal 2000 e interamente partecipata dalla Sogaer, è responsabile del controllo dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva.

Nel 2008 la società ha conseguito la certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e ha ottenuto la conferma negli anni successivi.

## **ENTI DI STATO**

### **ENAC - ENTE NAZIONALE AVIAZIONE CIVILE**

ENAC, unica Autorità di regolazione tecnica, di certificazione, di vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia, si occupa dei molteplici aspetti della regolazione dell'aviazione civile, del controllo e della vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo.

L'Ente promuove lo sviluppo dell'Aviazione Civile, garantendo la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

L'ENAC ha attivato il proprio canale istituzionale multimediale denominato "Enac Channel su YouTube" raggiungibile anche dal sito dell'Ente.

Enac Channel contiene i servizi audio - video istituzionali dell'Ente, la rassegna radio televisiva, alcune videointerviste ai vertici e ai dirigenti dell'Ente che illustrano i compiti, le iniziative e le attività istituzionali dell'Enac.

### **ENAV S.P.A. - ENTE NAZIONALE ASSISTENZA AL VOLO**

ENAV gestisce il traffico aereo civile e contribuisce all'efficienza del sistema nazionale del trasporto aereo, garantendo la sicurezza e la regolarità della circolazione nello spazio aereo italiano a tutte le categorie di velivoli, nel rispetto degli impegni internazionali sottoscritti dal nostro Paese. Le attività istituzionali dell'Ente sono descritte con dettaglio all'interno del sito e nel canale Youtube dell'Enav.

### **POLIZIA DI FRONTIERA MARITTIMA E AEREA**

La Polizia di Frontiera è un Ufficio della Polizia di Stato responsabile della sicurezza della frontiera e del controllo delle persone che intendono attraversare un varco di confine nazionale. Nello specifico, l'Ufficio controlla i passaporti dei passeggeri in arrivo da e in partenza per Paesi extra-Schengen.

### **AGENZIA DELLE DOGANE**

L'Agenzia delle Dogane ha il compito di accertare i tributi doganali, garantire la sicurezza e la compatibilità ambientale dei prodotti, combattere il commercio di prodotti contraffatti e il traffico di specie protette e di sostanze illecite. In particolare, in ambito aeroportuale, effettua i controlli sulle merci al seguito di viaggiatori provenienti da o in partenza per paesi terzi.

### **GUARDIA DI FINANZA**

La Guardia di Finanza, oltre a svolgere funzioni di polizia giudiziaria e di pubblica sicurezza, possiede poteri speciali ed esclusivi di polizia tributaria.

Il suo campo d'azione è assai vasto: in ambito aeroportuale riguarda, in particolare, il contrasto alla contraffazione, al contrabbando, al traffico d'armi e di stupefacenti, per il quale sono spesso impiegate le unità cinofile.

### **SANITÀ MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA**

La Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera ha il compito di:

costituire un filtro protettivo contro il rischio di importazione di malattie

svolgere attività di vigilanza igienico-sanitaria su mezzi, merci e persone in arrivo sul territorio italiano e comunitario

fornire ai viaggiatori un supporto nella prevenzione delle malattie.

## CORPO POLIZIA MUNICIPALE ELMAS

La Polizia Municipale svolge attività di vigilanza, prevenzione e repressione in ambito amministrativo, civile e penale e ha funzione di polizia stradale all'interno della giurisdizione del Comune.

## PRONTO SOCCORSO

Un'azienda specializzata cura il servizio di pronto soccorso sanitario aeroportuale attraverso prestazioni di primo intervento e, in caso di necessità, richiede l'intervento dei mezzi necessari al trasporto gratuito al più vicino presidio sanitario pubblico.

### Siti web accessibili, riferimenti telefonici e email:

ENTI E OPERATORI AEROPORTUALI		
DENOMINAZIONE	SITO INTERNET	RIFERIMENTI
<b>Sogaer</b>	www.cagliariairport.it	Tel: (+39) 070 211211 numero a tariffazione (lun - giov 9:00 – 18:00 – ven 9:00 – 16:30) Fax: (+39) 070 241013 E-mail: info@cagliariairport.it
<b>Sogaer Security</b>		Tel: (+39) 070 2109700 E-mail: info@sogaersecurity.it
<b>Sogaerdyn</b>	www.sogaerdyn.it	<b>Tel: (+39) 070 7560670/6</b> E-mail: info@sogaerdyn.it
<b>ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile Direzione Aeroportuale</b>	www.enac.gov.it	Numero verde (nazionale): 800 898121 <b>Tel: (+39) 070 210547</b> E-mail: sardegna.apr@enac.gov.it
<b>ENAV S.p.A. - Ente Nazionale Assistenza al Volo</b>	www.enav.it	<b>Tel: (+39) 070 21124103</b>
<b>Polizia di Frontiera Marittima e Aerea</b>	www.poliziadistato.it	<b>Tel: (+39) 070 210141</b>
<b>Guardia di Finanza</b>	www.gdf.gov.it	<b>Tel: (+39) 070 240100</b>
<b>Agenzia delle Dogane</b>	www.agenziadoganemonopoli.gov.it	<b>Tel: (+39) 070 7591271/3</b>
<b>Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera</b>	www.salute.gov.it	<b>Tel: (+39) 070 657568</b> E-mail: USMA.Cagliari@sanita.it
<b>Corpo Polizia Municipale Elmas</b>	www.comune.elmas.ca.it (sezione "Polizia locale")	<b>Tel: (+39) 070 2192268</b> E-mail: poliziamunicipale@comune.elmas.ca.it
<b>Pronto soccorso: Ontario Srl</b>	http://www.ontariogroup.it/	Tel. (+39) 070 241344

### Informazioni dedicate alle persone con disabilità o a ridotta mobilità:

aprendo la pagina a <http://www.cagliariairport.it/it/prm.html> è possibile verificare:

- le tipologie di PRM a cui è rivolto il servizio
- le modalità da seguire per richiedere assistenza
- le procedure seguite per l'assistenza ai PRM in arrivo e in partenza
- i dispositivi e le aree riservate
- gli standard di qualità e gli esiti sul monitoraggio degli indicatori individuati nella circolare Enac

e accedere a:

- il link per formulare segnalazioni e reclami
- i link alle principali compagnie aeree operanti presso lo scalo di Cagliari

- gli allegati relativi al Regolamento (EU) 1107/2006, agli standard di qualità, alle informazioni sul servizio di assistenza, alle mappe dell'aerostazione.

## Parcheggi



I 25 parcheggi riservati ai disabili presenti al secondo piano del parcheggio Multipiano sono ubicati in prossimità della passerella di collegamento con il terminal e del punto di chiamata del Servizio di Assistenza PRM (passeggeri a ridotta mobilità). La sosta è gratuita per coloro che mostreranno agli operatori della cassa del parcheggio Multipiano (piano terra) il contrassegno invalidi e, in caso di soste superiori alle 4 ore, il biglietto aereo.

### Informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione ai sensi dei regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006

Nell'ambito della campagna "I diritti del passeggero a portata di mano", la Commissione Europea, all'interno del proprio sito, mette a disposizione dei cittadini la pagina [http://europa.eu/youreurope/promo-passenger-rights/site-description/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo-passenger-rights/site-description/index_en.htm), che aiuta il lettore a reperire informazioni circa i diritti dei viaggiatori in materia di:

- Persone con disabilità e a mobilità ridotta
- Imbarco negato
- Cancellazione
- Lunghi ritardi
- Bagagli
- Identità della compagnia aerea

- Pacchetti vacanza
- Trasparenza dei prezzi

La Commissione Europea ha reso gratuitamente disponibile in 22 lingue della UE l'applicazione "I tuoi diritti di passeggero" che offre informazioni sui diritti che valgono nell'ambito dell'Unione Europea in occasione di un viaggio. L'applicazione si presenta nel formato domanda/risposta e consente di individuare il problema e di ottenere una spiegazione dei diritti e delle alternative disponibili. L'applicazione è disponibile per le quattro più diffuse piattaforme mobili: Apple iPhone e iPad, Google Android, RIM Blackberry e Microsoft Windows Phone 7.

È inoltre attivo il servizio informativo dell'Unione Europea "Europe Direct", contattabile all'indirizzo [http://europa.eu/contact/index\\_it.htm](http://europa.eu/contact/index_it.htm) e accessibile dagli Stati membri attraverso un numero unico gratuito **00 800 67 89 10 11** (disponibile nei giorni lavorativi dalle 9.00 alle 18.00 CET - orario dell'Europa Centrale), via web chat (servizio fornito in inglese, tedesco o francese nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00 CET), via e-mail (la richiesta può essere inviata in qualsiasi lingua ufficiale dell'UE e la risposta dovrebbe pervenire entro 3 giorni lavorativi).

Dal sito **www.enac.gov.it** è possibile scaricare il Regolamento (CE) N. 261/2004 che fissa le regole comunitarie in materia di diritti del passeggero e precisa le casistiche per le quali sono previste forme di risarcimento o compensazione.

In ambito nazionale l'ENAC ha predisposto la "Carta dei Diritti del Passeggero", disponibile nelle aree di maggior traffico dell'aerostazione, presso gli uffici della locale Direzione Aeroportuale e sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it), all'interno del quale è presente anche la "Guida rapida sui diritti dei passeggeri nei casi di disservizi del trasporto aereo". All'interno della Sala Amica è a disposizione la versione braille della Carta.

All'interno del sito **www.enac.gov.it**, nella sezione "Info in English", è inoltre possibile visionare la traduzione di cortesia in lingua inglese della Carta dei Diritti e della Guida rapida (Passenger's Bill of Rights), scaricabili in formato PDF.

### **Presenza di copertura wi-fi**

All'aeroporto 'Mario Mamei' è disponibile una rete di hotspot per la navigazione su internet via wi-fi. Per accedere al web gratuitamente e senza limitazioni di tempo, passeggeri e visitatori devono registrarsi ed effettuare il login su 'Cagliari Airport WiFi'.

### **Collegamenti pubblici bus/treno/taxi**

Gli spostamenti tra l'aeroporto, il centro di Cagliari e le principali località in Sardegna possono essere effettuati anche con i mezzi del trasporto pubblico locale.

Treni e taxi consentono di raggiungere in pochissimo tempo la città, il porto, la stazione ferroviaria e quella degli autobus: se il capoluogo sardo non è la vostra destinazione finale, potrete agevolmente proseguire per le principali località sarde.

L'aeroporto, il centro di Cagliari e il resto della Sardegna sono collegati mediante la rete ferroviaria. Dalla stazione 'Elmas Aeroporto', inaugurata nel giugno 2013, è possibile raggiungere la stazione del capoluogo in circa 6 minuti con un biglietto del costo di 1,30 euro (sola andata) acquistabile presso le emittitrici automatiche di Ferrovie dello Stato (nella hall Arrivi del terminal aeroportuale e in stazione), tutte le biglietterie e i punti vendita autorizzati, oltre che sul sito internet di Trenitalia. La frequenza media dei collegamenti è di circa 1 treno ogni 20 minuti da poco dopo le 5 del mattino a poco dopo le 21. Per orari, tariffe e informazioni, contattare Trenitalia al call centre 89 20 21, o visitare il sito internet dell'azienda <http://www.trenitalia.com/>.

L'aeroporto è inoltre collegato alle principali località della regione grazie al servizio bus gestito dall'ARST - Trasporti Regionali della Sardegna -. Per informazioni su tariffe, orari e frequenze

contattare il contact centre 800865042 operativo dalle 7:00 alle 14:00 dal lunedì al sabato (tutti gli altri servizi telefonici di informazione alla clientela sono operativi dalle 7:30 alle 14:00 il lunedì il mercoledì e il venerdì e dalle 7:30 alle 18:00 il martedì e il giovedì) o visitare il sito <http://arst.sardegna.it/index.html>

E' inoltre possibile raggiungere l'aeroporto dalla città e dall'hinterland (e viceversa) mediante il servizio taxi. Una corsa diurna per il centro cittadino costa orientativamente 25 euro.

Le vetture si trovano all'esterno della zona arrivi del terminal. Invitiamo ad utilizzare solo i veicoli bianchi autorizzati e dotati di tassametro. Per verificare l'applicazione di maggiorazioni per bagagli, corse notturne, festive, ecc., contattare i titolari del servizio che, per la città di Cagliari è assicurato da:

Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori" Via Is Maglias, 5 Cagliari, Tel. 070 – 400101 (h24) [www.cagliaritaxi.com](http://www.cagliaritaxi.com) [radiotaxi@email.it](mailto:radiotaxi@email.it)

Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù", Via Duomo, 19 Cagliari, Tel. 070 – 6655 (dalle 05.30 alle 02.30) [info@radiotaxirossoblu.com](mailto:info@radiotaxirossoblu.com)

Radio Taxi "Cagliari 0707055", Tel. 070 – 7055 (h24), numero verde 800 50 46 46, chiamata sms per non udenti 334 67 47 924 [www.taxicagliari.net](http://www.taxicagliari.net)

A Elmas il servizio di radiotaxi è fornito da:

Soc. Coop. "Taxielmas.it", Via Lunigiana 19, 09122 Cagliari, Tel. 070 – 243292 [www.taxielmas.it](http://www.taxielmas.it), [www.elmastransfer.com](http://www.elmastransfer.com), [info@taxielmas.it](mailto:info@taxielmas.it)

A Quartu S. Elena il servizio di radiotaxi è fornito da:

Consorzio Imprese Artigiane "Taxiamico", Via della Musica, 138 Quartu S.E., Tel. 070 – 826060 (h24) [www.taxiamico.com](http://www.taxiamico.com) [info@taxiamico.com](mailto:info@taxiamico.com).

## Indicazioni stradali tra città e aeroporto



Oltre alla vicinanza con il centro di Cagliari (appena 7 km), la prossimità di diversi altri centri regionali e l'efficiente collegamento al sistema viario e ferroviario rendono lo scalo facilmente e rapidamente raggiungibile da tutta la Sardegna.

Indicazioni per gli spostamenti in auto:

- **da Cagliari:** a 7 km dal centro, l'aeroporto è raggiungibile dalla S.S.130, collegata alla città con la SS.554. Da diverse zone di Cagliari è possibile immettersi sulla S.S.554 dall'Asse Mediano.

- **da Sassari/Nuoro/Oristano:** è possibile raggiungere l'aeroporto immettendosi sulla S.S.131 in direzione Cagliari. Giunti allo svincolo per la S.S.130, si seguono le indicazioni 'Aeroporto Elmas'.



- **da Olbia:** l'aeroporto si raggiunge percorrendo la S.S.131bis in direzione Cagliari fino allo svincolo per la S.S.131. Si prosegue sempre in direzione Cagliari fino ad immettersi sulla S.S.130 seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas'. In alternativa, si percorre l'Orientale Sarda (S.S.125) in direzione Cagliari e, in prossimità di Quartucciu, si svolta per la S.S.554 che collega alla S.S.130 dalla quale, seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas', si giunge a destinazione.

- **dalla Costa Sud-Occidentale:** l'aeroporto si raggiunge percorrendo la S.S.195 in direzione Cagliari fino al raccordo per la S.S.130, dalla quale, seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas', si giunge a destinazione.

- **dalla Costa Sud-Orientale:** l'aeroporto si raggiunge percorrendo la strada provinciale litoranea che collega Villasimius a Cagliari; in prossimità del centro capoluogo, ci si immette sulla S.S.554 e successivamente sulla S.S.130 seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas' fino a destinazione.

### **Politica ambientale**

Le strategie che So.G.Aer S.p.A ha finora attuato e che intende incisivamente perseguire nei prossimi anni, sono in linea con quelle attuate a livello nazionale ed internazionale.

L'attenzione è orientata verso una crescita intelligente basata sull'implementazione di sistemi ecoinnovativi legati alla produzione e al consumo al fine di assicurare ed estendere lo sviluppo sostenibile del territorio di riferimento nella consapevolezza che lo sviluppo sostenibile non riguarda semplicemente la protezione dell'ambiente, ma individua l'esistenza dei limiti allo sviluppo e, in particolare, le conseguenze che tale sviluppo può generare nei confronti dell'ambiente.

La sostenibilità si occupa di come perseguire lo sviluppo economico e sociale senza esaurimento di risorse e degrado ambientale, aspetto di particolare rilievo per quei settori economici in forte espansione come l'industria del trasporto aereo.

### **Impatto acustico**

SOGAER è impegnata nel costante monitoraggio del rumore aeroportuale e, in collaborazione con le autorità preposte, ha avviato un dialogo finalizzato alla regolamentazione dell'attività aeronautica civile e alla gestione del traffico aereo proponendo l'adozione di misure idonee a limitare il rumore aeroportuale.

Presso l'Aeroporto di Cagliari-Elmas è attivo il Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale.

Durante il monitoraggio le centraline captano il livello di rumore dell'evento manifestatosi e trasmettono la registrazione alla banca dati di un server centrale dove è possibile svolgere analisi opportune.

### **Acqua**

In ottemperanza ai provvedimenti di autorizzazione allo scarico, presso lo scalo di Cagliari-Elmas dei laboratori chimici certificati effettuano una metodica campagna di monitoraggio della qualità delle acque in uscita dal depuratore dell'aeroporto.

SOGAER ha sempre attuato una politica di risparmio delle risorse idriche mediante un programma di tutela e prevenzione.

Nell'aprile 2012 SOGAER ha ottenuto l'autorizzazione al riutilizzo delle acque depurate all'interno di cicli industriali.

### **Rifiuti**

SOGAER è costantemente impegnata nell'utilizzo di materiali e metodologie di lavoro atti a ridurre significativamente l'impatto sull'ambiente. All'Aeroporto di Cagliari i rifiuti vengono differenziati in modo da poterli avviare al recupero o al corretto smaltimento.

## La Qualità a Cagliari

La società di gestione aeroportuale monitora ogni anno la soddisfazione dell'utenza mediante interviste dirette e i tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, riconsegna bagagli, ecc.) attraverso verifiche cronometriche. Al fine di garantire l'imparzialità e la validità dei risultati, le indagini sulla qualità dei servizi aeroportuali sono affidate a una società specializzata in ricerche di customer satisfaction e in possesso di certificazione di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008

Nello scorso periodo di osservazione sono state realizzate quattro sessioni di indagine durante le quali sono stati monitorati i tempi di erogazione dei servizi e sono state effettuate 1252 interviste a passeggeri e visitatori dell'aeroporto di Cagliari.

La numerosità campionaria ha consentito di raggiungere un livello di fiducia del 95% e un margine di errore del 3% circa. Per le interviste è stata utilizzata una scala di valutazione con sei gradi di giudizio: 1) ottimo, 2) buono, 3) sufficiente, 4) insufficiente, 5) gravemente insufficiente, 6) pessimo. Sono considerati positivi i giudizi compresi tra 1) e 3).

Le tabelle che seguono, divise in quattro colonne, esprimono i fattori di qualità dei servizi aeroportuali, ossia gli aspetti rilevanti della qualità del servizio:

1. nella prima si trovano gli indicatori che rappresentano variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli del servizio erogato;
2. nella seconda è riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;
3. nella terza sono indicati i risultati registrati nel 2015
4. nella quarta sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire nel 2017.

La fissazione degli obiettivi tiene conto dei risultati raggiunti lo scorso anno, del contesto aeroportuale corrente, dell'atteso sviluppo del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione. Gli indicatori evidenziati con colore arancione si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da altri operatori aeroportuali.

### Sicurezza

Sicurezza del viaggio			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97,50	97,20
Sicurezza personale e patrimoniale			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,60	98,00

Dotazioni security	
Portali metal detector per il controllo passeggeri	4*
Metal detector manuali per il controllo passeggeri	5
Apparecchiature per rilevare tracce di esplosivo	1
Apparecchiature per rilevare tracce di esplosivo nei bagagli da stiva	1
Apparecchiature per il controllo dei liquidi	1
Apparecchiature RX	9**
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli da stiva	5
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli dei membri dell'equipaggio e del personale aeroportuale	1

\* di cui 1 al fast track;

\*\* di cui 2 per il controllo delle calzature e 1 al fast track.

## Regolarità e puntualità del servizio

Regolarità e puntualità del servizio			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	85,34	88,00
Bagagli complessivi disguidati* in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,29	0,28
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on** dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on** dell'aeromobile alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	24'01"	16'50"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on** dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on** dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	32'07"	22'05"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on** nel 90% dei casi	4'21"	4'20"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,00	97,30

\* Sono considerati bagagli disguidati tutti i bagagli non riconsegnati al nastro ritiro bagagli, compresi i dispositivi di mobilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

\*\* Momento che coincide con l'inserimento dei cunei ("tacchi") sotto le ruote dell'aereo dopo lo spegnimento del motore

### I nostri numeri

Nastri riconsegna bagagli	6
---------------------------	---

## Pulizia e condizioni igieniche

Pulizia e condizioni igieniche			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	92,70	93,50
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	97,60	96,90

### I nostri numeri

Toilettes	148
-----------	-----

## Comfort nella permanenza in aeroporto

Comfort nella permanenza in aeroporto			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	93,40	91,30
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, tapis roulant)	% passeggeri soddisfatti	96,80	95,90
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	96,40	95,50
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,70	98,20

I numeri dell'aeroporto	
Spazio disponibile	31.603 mq
Posti a sedere	1.164
Carrelli portabagagli	760

## Servizi aggiuntivi

Servizi aggiuntivi			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	91,70	89,70
Compatibilità dell'orario di apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	98,35	98,40
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	81,70	79,00
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	85,00	83,00
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti	% passeggeri soddisfatti	79,50	76,00

I nostri numeri	
Esercizi di bar/ristoro	7
Posti auto multipiano (P1)	802
Posti auto sosta breve fronte arrivi (P2)	178
Posti auto terminal (P2 bis)	82
Posti auto Parcheggio Sud (P3)	240
Posti auto viadotto – area partenze (Kiss&Fly)	37
Posti auto totali	1.339
Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità	29

## Informazione alla clientela

Informazione alla clientela			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	94,50	92,60
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	95,70	94,50
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	97,70	97,00
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% passeggeri soddisfatti	98,20	97,50
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	95,70	90,50

## Servizi di sportello/varco

Servizi sportello/varco			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	95,20	92,50
Tempo di attesa al check-in	Tempo massimo nel 90% dei casi	8'16"	4'40"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	95,20	93,00
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo massimo nel 90% dei casi	6'52"	3'15"

### I nostri numeri

Banchi di accettazione	42
Varchi di sicurezza	4

## Integrazione modale

Integrazione modale			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2016	OBIETTIVI 2017
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	96,30	95,20
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	94,90	93,50

## Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

L'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità è garantita nel corso dell'intero anno in ragione di un'articolazione oraria che assicura la presenza del personale addetto in concomitanza dei voli. Per ricevere un servizio coerente alle attese occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo e comunque non meno di 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata.

<b>Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM):</b>			
<b>a) Efficienza dei servizi di assistenza</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
<u>Per PRM in partenza con prenotifica:</u> 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	2'20"	15'05"
<u>Per PRM in partenza senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'31"	3'30"
<u>Per PRM in arrivo con prenotifica:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'26"	5'25"
<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'15"	4'14"
<b>b) Sicurezza per la persona</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	92,70	87,90
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	96,40	93,00

<b>c) Informazioni in aeroporto</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100,00	100,00
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100,00	100,00
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	91,70	86,60
<b>d) Comunicazioni con i passeggeri</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100,00	100,00
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,00	0,00
<b>e) Comfort in aeroporto</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	92,50	94,00
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici	% passeggeri PRM soddisfatti	90,70	85,30
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	96,00	92,30
<b>f) Aspetti relazionali e comportamentali</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2016</b>	<b>OBIETTIVI 2017</b>
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	93,40	90,00
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	97,10	94,00

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

È possibile inviare suggerimenti e reclami alla società di gestione dell'aeroporto di Cagliari tramite:

- l'inserimento nei box reclami dei moduli disponibili negli espositori dell'aerostazione
- l'invio di una nota all'indirizzo e-mail [info@sogaer.it](mailto:info@sogaer.it) ovvero per posta all'indirizzo Sogaer S.p.A., Via dei Trasvolatori snc - 09030 Elmas (Cagliari) o via fax al numero (+39) 070241013
- la trasmissione del modulo presente nella sezione 'Contatti' del sito [www.sogaer.it](http://www.sogaer.it) o [www.cagliariairport.it](http://www.cagliariairport.it)

Per un riscontro rapido ed efficace, è preferibile fornire informazioni e dettagli utili anche attraverso l'invio di documentazione pertinente.

La segnalazione sarà presa in carico da Sogaer se relativa a servizi erogati direttamente, ovvero inoltrata agli operatori che gestiscono il servizio.

Il riscontro sarà inviato entro 30 giorni a decorrere dal giorno di registrazione esclusivamente alle segnalazioni prive di contenuti offensivi e complete di nominativo, indirizzo e firma del mittente. Le segnalazioni anonime verranno distrutte.

Per situazioni complesse i tempi di risposta potrebbero essere maggiori, fermo restando il limite dei 30 giorni per un primo riscontro.

Nel termine menzionato, il gestore informa il mittente in relazione agli accertamenti compiuti, allo stato di avanzamento dell'indagine e ai tempi entro i quali saranno presumibilmente rimosse le irregolarità riscontrate o quelli necessari per il ristoro del pregiudizio eventualmente subito.

I dati periodici relativi ai reclami sono consultabili dagli interessati previa richiesta.

I reclami relativi a disservizi connessi a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco devono essere inviati alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e, per conoscenza, all'ENAC. Trascorse 6 (sei) settimane dalla data di invio del reclamo al vettore o al gestore, se non si riceve un riscontro o un riscontro ritenuto soddisfacente, si deve inoltrare il reclamo all'ENAC (per maggiori dettagli si veda la "Carta dei Diritti del Passeggero" disponibile anche sul sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)).



# GUIDA DEI SERVIZI

## PLANIMETRIA DELL'AEROPORTO E VIE DI ACCESSO



## PLANIMETRIA DELL'AEROSTAZIONE





sono iscritti e a carico del Servizio Sanitario Nazionale - SSN) e a tutti gli operatori sanitari, di avere informazioni sul diritto o meno all'assistenza sanitaria durante un soggiorno o la residenza in un qualsiasi Paese del mondo; in particolare di avere informazioni su:  
come ottenere l'assistenza sanitaria in un qualsiasi Paese del mondo  
a chi rivolgersi  
come richiedere eventuali rimborsi.

## **Formalità doganali**

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

<https://www.agenziadoganemonopoli.gov.it/portale/dogane/cittadino/carta-doganale-viaggiatore>  
dove è anche possibile scaricare la relativa applicazione e la versione in lingua inglese

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.

## **Procedure di sicurezza**

Passeggeri, bagagli a mano e busta trasparente contenente liquidi sono sottoposti a controllo da parte del personale addetto alla sicurezza aeroportuale prima di accedere all'area imbarchi (zona sterile).

Al fine di garantire al meglio la sicurezza di tutti e di rendere più breve l'attesa, i passeggeri devono collaborare seguendo queste semplici istruzioni presenti anche nel sito Enac e divulgate attraverso i monitor situati sopra i varchi di controllo:

- rispettare la fila e attendere il proprio turno tenendo a portata di mano la carta d'imbarco
- avanzare solo dopo che la persona che precede ha terminato i controlli
- riporre negli appositi contenitori: giacca, giubbotto o soprabito
- busta trasparente sigillata contenente i liquidi (per i dettagli vedasi paragrafo successivo "Trasporto liquidi") oggetti personali, quali orologi, monete, cinture, chiavi, telefoni cellulari, portafogli, fermacarte, collane, bracciali, sigarette, medicinali, salviette
- togliere dalle borse e depositare nelle apposite vaschette le apparecchiature elettroniche, ovvero personal computer, tablet, video-proiettori, videocamere, caricabatteria, lettori mp3
- inserire all'interno della macchina radiogena i contenitori con gli effetti personali, seguiti dal bagaglio a mano (trolley, borse, valigette)
- attraversare il metal detector mostrando la carta d'imbarco all'addetto alla sicurezza.

Gli addetti al controllo possono richiedere di verificare il contenuto del bagaglio e, nel caso di attivazione dell'allarme al passaggio del viaggiatore sotto il portale, forniranno indicazioni opportune ed eventualmente procederanno ad un'ispezione manuale.

Gli oggetti proibiti saranno requisiti e non saranno custoditi dalla società di sicurezza aeroportuale. I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione medica. Questi ultimi sono inoltre invitati ad informare preventivamente gli addetti che procederanno ad un controllo manuale.

Alle donne che, alla data del viaggio, hanno raggiunto il sesto mese di gravidanza è consigliato di rivolgersi con anticipo alla compagnia aerea prescelta che potrebbe richiedere un certificato medico di idoneità al volo.

In particolare, ai passeggeri che hanno necessità di trasportare medicinali nel bagaglio a mano si suggerisce di portare con sé la prescrizione medica che potrebbe essere richiesta durante i controlli di sicurezza.

Coloro che hanno necessità di trasportare apparecchiature e/o presidi medici indispensabili oltre al bagaglio a mano o a quello registrato consentito devono preventivamente contattare la compagnia aerea con la quale viaggiano per verificare la necessità di eventuali autorizzazioni specifiche.

Al termine dei controlli occorre recuperare gli effetti personali e i bagagli e avviarsi verso l'uscita indicata sulla carta d'imbarco.

## **Trasporto liquidi**

L'Unione Europea (UE) ha adottato regole di sicurezza che si applicano in tutti gli aeroporti dell'Unione, nonché in Norvegia, Islanda e Svizzera e che limitano la quantità di liquidi o prodotti di analoga consistenza (\*) che è possibile portare a bordo dell'aeromobile.

Ai controlli di sicurezza i liquidi devono essere presentati separatamente rispetto al bagaglio a mano.

Si possono portare liquidi in contenitori di capienza non superiore a 100 ml inseriti in un sacchetto di plastica trasparente, richiudibile, di capienza non superiore a un litro, medicinali e prodotti dietetici particolari (come alimenti per neonati).

L'addetto alla sicurezza potrebbe richiedere prova di autenticità di tali prodotti, aprire i contenitori per approfondire i controlli e, in casi eccezionali ed esclusivamente per ragioni di sicurezza, impedirne l'accesso all'area riservata agli imbarchi.

I liquidi acquistati al duty free di qualsiasi aeroporto o a bordo dell'aeromobile possono essere portati come bagaglio a mano. Il personale addetto alla vendita provvederà a inserire il liquido e la ricevuta all'interno di un sacchetto di sicurezza sigillabile dotato di bordo rosso che potrà essere aperto in caso di necessità soltanto dal personale addetto alla sicurezza aeroportuale. Nel caso di coincidenza con un altro aeroporto, occorre informare l'addetto ai controlli che provvederà a sigillare i liquidi in un nuovo sacchetto di sicurezza. Il sacchetto deve rimanere sigillato fino alla destinazione finale.

Tutti gli altri liquidi, aerosol e gel devono essere inseriti nel bagaglio da stiva. In caso di dubbi, prima di partire è possibile richiedere informazioni al personale dell'aeroporto, ovvero a quello della compagnia aerea o al rivenditore.

(\*) Per liquidi e prodotti di analoga consistenza si intende: acqua ed altre bevande, minestre, marmellate, crema di cioccolato, burro di arachidi, yogurt, formaggio fresco, formaggio cremoso, sciroppi, aerosol, deodoranti aerosol e roll on, gel, cosmetici (creme, lozioni ed olii, profumi, mascara, mascara liquido, rossetti, smalti per unghie), spray, contenuto di recipienti sotto pressione (incluse schiume da barba e altre schiume), sostanze in pasta (incluso dentifricio), miscele di liquidi e solidi.

## **SERVIZI IN AEROPORTO**

### **Pronto Soccorso**

La società Ontario fornisce il servizio di pronto soccorso aeroportuale tutti i giorni della settimana 24 ore al giorno. I locali del pronto soccorso sono ubicati al piano arrivi dell'aerostazione, in prossimità dell'ingresso più vicino al parcheggio Multipiano. Per contattare il pronto soccorso in aeroporto, è disponibile il numero 070 241344.

### **Fast Track**

All'Aeroporto di Cagliari è attivo il varco di sicurezza Fast Track che consente di raggiungere più rapidamente l'area imbarchi.

Il Fast Track è aperto tutti i giorni della settimana dalle 5.00 del mattino fino all'imbarco dell'ultimo volo e, oltre ai passeggeri Meridiana 'Premium' e ai titolari di tessera VIP 'Fly-pass' Meridiana per i quali è previsto l'ingresso gratuito, vi può accedere chiunque sia in partenza e acquisti il servizio - direttamente in aeroporto - al prezzo di 5 euro. Il Fast Track è disponibile anche per tutte le principali compagnie aeree che vorranno offrirlo ai propri passeggeri.

Il percorso Fast Track è facilmente raggiungibile dalla Galleria Commerciale al piano Partenze. La cassa automatica che emette i ticket Fast Track è posizionata in prossimità del varco di sicurezza dedicato; accetta monete da 50 cent, 1 euro e 2 euro e banconote da 5, 10, 20 e 50 euro. Le famiglie e i gruppi in partenza possono selezionare l'acquisto di più biglietti in una sola operazione. Presto sarà possibile pagare il servizio con carta di credito.

N.B. il servizio Fast Track è disponibile anche su abbonamento: la card nominativa ha un costo di 120 euro e consente un numero illimitato di ingressi nell'arco di dodici mesi. L'acquisto dell'abbonamento annuale può essere effettuato presso la cassa al piano terra del parcheggio Multipiano o tramite bonifico. Per dettagli: [info@sogaer.it](mailto:info@sogaer.it).

## **Infopoint**

La tradizionale ospitalità sarda Vi attende all'Aeroporto di Cagliari: nella hall arrivi dell'aerostazione è presente un punto di accoglienza e informazione turistica operativo tutti i giorni della settimana (lun-ven dalle 9:00 alle 18:00, sab-dom dalle 9:00 alle 20:00).

Il servizio, reso possibile grazie alla collaborazione tra SOGAER e l'Assessorato al Turismo della Regione Autonoma Sardegna, è utile ai passeggeri e ai visitatori dell'Aeroporto di Cagliari che vogliono conoscere l'Isola partendo dal suo capoluogo.

Il team dell'Infopoint, composto da operatori multilingue di comprovata esperienza pluriennale, mette a disposizione dei viaggiatori e dell'utenza collaterale dell'aeroporto consigli e informazioni sull'offerta turistica e culturale di tutta la Sardegna.

Con professionalità e cortesia, lo staff dell'Infopoint distribuisce brochures e materiale illustrativo sulle principali attrazioni locali, fornisce indicazioni su orari e percorrenze di bus, treni, navi e aerei e guida la scelta di chi voglia partire alla scoperta del territorio sardo grazie a itinerari inconsueti o tradizionali.

Indispensabile ad accogliere e orientare chi ha scelto per la prima volta Cagliari e la Sardegna come meta di vacanze, l'Infopoint è utile anche a coloro che conoscono già l'Isola e desiderano avere informazioni e spunti per vivere esperienze sempre diverse e affascinanti in terra sarda.

Compatibilmente con la gestione dei flussi di richieste ai desk - particolarmente impegnativa durante il fine settimana e nelle fasce orarie di maggiore concentrazione dei voli in arrivo - gli operatori dell'Infopoint sono a disposizione per fornire informazioni anche telefonicamente al numero 070-21121281.

## **Parcheggi e casse pagamento**

Posti auto multipiano (P1)	802
Posti auto sosta breve fronte arrivi (P2)	178
Posti auto terminal (P2 bis)	82
Posti auto Parcheggio Sud (P3)	240
Posti auto viadotto – area partenze (Kiss&Fly)	37
Posti auto totali	1.339
Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità	29
7 casse per 1.239 parcheggi (1 cassa ogni 181 stalli)	

## Servizi di bar-ristorazione

PIANO ARRIVI

Bar-Paninoteca

### **MOKÀ**

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: [www.cremonini.it](http://www.cremonini.it)

E-mail: [buffet.aeroportoelmas@cremonini.com](mailto:buffet.aeroportoelmas@cremonini.com)

Aprire 60 minuti prima dell'arrivo del primo volo e chiude 60 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo

PIANO PARTENZE - HALL

Wine Bar - Caffetteria

### **VINO&CAFFÈ**

Tel.: (+39) 070240688

08:00 – 21:00 (orario suscettibile di variazioni stagionali)

PIANO PARTENZE – GALLERIA COMMERCIALE

Bar-Paninoteca

### **CHEF EXPRESS/MR. PANINO**

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: [www.cremonini.it](http://www.cremonini.it)

E-mail: [buffet.aeroportoelmas@cremonini.com](mailto:buffet.aeroportoelmas@cremonini.com)

Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo e chiude dopo la partenza dell'ultimo volo

PIANO PARTENZE - MOLO IMBARCHI

Wine Bar

### **ARGIOLAS WINE BAR**

Sito Web: [www.argiolas.it](http://www.argiolas.it)

E-mail: [info@argiolas.it](mailto:info@argiolas.it)

08:00 – 21:00 (orario suscettibile di variazioni stagionali)

Bar-Paninoteca

### **CHEF EXPRESS**

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: [www.cremonini.it](http://www.cremonini.it)

E-mail: [buffet.aeroportoelmas@cremonini.com](mailto:buffet.aeroportoelmas@cremonini.com)

Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo e chiude dopo la partenza dell'ultimo volo

Wine Beer Bar

### **WINE 1920 BAR**

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: [www.cremonini.it](http://www.cremonini.it)

E-mail: [buffet.aeroportoelmas@cremonini.com](mailto:buffet.aeroportoelmas@cremonini.com)

Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo e chiude dopo la partenza dell'ultimo volo

SECONDO PIANO TERRAZZA COMMERCIALE

Ristorante Gusto

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: [www.cremonini.it](http://www.cremonini.it)

E-mail: [buffet.aeroportoelmas@cremonini.com](mailto:buffet.aeroportoelmas@cremonini.com)

11:30 – 15:30 / 18:30 – 22:00

## Parafarmacia

### **Parafarmacia Farmafly**

Tel.: (+39) 0702110129

Piano partenze – Galleria Commerciale

## **Bancomat**

### **SPORTELLO BANCOMAT**

#### **BANCA DI SASSARI**

(con servizio di cassa continua)

Piano partenze – all'ingresso della Galleria Commerciale

### **SPORTELLO BANCOMAT**

#### **BANCA NAZIONALE DEL LAVORO**

Piano partenze – in prossimità dei banchi check-in

## **Servizio nursery**

NO: il servizio nursery non è al momento disponibile

## **Fasciatoi**

Le toilettes sono dotate di fasciatoio

## **Distributori di bibite/snack**

Sono disponibili 5 erogatori automatici così distribuiti:

1 all'interno della sala di riconsegna dei bagagli, in prossimità degli uffici di assistenza;

1 all'interno della sala partenze internazionali, superato il posto di polizia per il controllo passaporti

1 al principio della passerella coperta (lato silos multipiano) che collega il secondo piano del parcheggio al terminal

1 in prossimità degli uffici delle compagnie di autonoleggio

1 all'interno dell'edificio che collega l'aerostazione e la ferrovia

## **Servizio deposito bagagli**

NO: il servizio deposito bagagli non è al momento disponibile

## **Costo dei carrelli portabagagli**

L'uso dei carrelli portabagagli è gratuito. Al momento del ritiro è necessario inserire una moneta che viene restituita al momento della riconsegna del carrello presso una delle aree di raccolta.

## **SERVIZI SPECIALI E CONSIGLI**

### **Consigli per il viaggio**

Per cominciare al meglio il viaggio è opportuno richiedere informazioni al vettore circa i documenti richiesti e le norme di compagnia che regolano il trasporto e le operazioni di accettazione.

È inoltre consigliabile seguire queste semplici regole:

- verificare di avere con sé i documenti di identità validi necessari per il viaggio
- accertarsi che i bagagli da stiva e a mano rispettino i limiti imposti dalla compagnia aerea e siano corredati da un'etichetta nominativa (nel caso in cui i limiti stabiliti siano superati occorre regolarizzare il trasporto previo pagamento dell'eccedenza presso la biglietteria)
- arrivare in aerostazione con buon anticipo e consultare i sistemi informativi per avere conoscenza del banco check-in presso cui registrarsi, dell'ora di partenza prevista, di eventuali comunicazioni sul volo e del gate di imbarco
- visionare i supporti informativi posizionati accanto alle isole check-in per verificare gli articoli, i liquidi e i prodotti di analoga consistenza che non possono essere trasportati (\*)
- non separarsi mai da documenti, denaro, beni di valore, medicinali e oggetti fragili

- al momento della prenotazione del volo occorre richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta, passeggeri di età inferiore ai due anni, minori non accompagnati e altri casi particolari.

(\*) Vedere anche: [http://www.enac.gov.it/i\\_diritti\\_dei\\_passeggeri/cosa\\_portare\\_a\\_bordo/](http://www.enac.gov.it/i_diritti_dei_passeggeri/cosa_portare_a_bordo/)

## **Servizi a passeggeri a ridotta mobilità (PRM)**

Il Regolamento Comunitario n. 1107/2006 fissa i principi che tutelano i passeggeri diversamente abili o con temporanee inabilità nel trasporto aereo, riconoscendo loro il diritto di viaggiare a condizioni simili a quelle degli altri cittadini. In applicazione di tale normativa, Sogaer si impegna a erogare il servizio per 365 giorni all'anno, secondo un orario in grado di garantire la presenza del personale addetto in concomitanza dei voli. Per fruire in maniera completa e adeguata del servizio occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo e comunque non meno di 48 ore prima dell'ora prevista per la partenza del volo. Il vettore comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto. Sono a disposizione del passeggero in partenza o del suo accompagnatore dei citofoni installati in prossimità dei parcheggi riservati (uno al 2° piano del parcheggio multipiano e tre alle entrate della hall partenze), attraverso i quali è possibile contattare il personale dedicato all'assistenza. Un operatore accoglierà il passeggero e lo assisterà dal momento dell'accettazione fino all'imbarco.

La Sala Amica, ubicata in prossimità dei banchi check-in, è a disposizione dei passeggeri che desiderano trascorrere i momenti di attesa in un ambiente confortevole e riservato. Il personale in servizio presso la Sala può essere contattato telefonicamente ai numeri +39 07021121 241.

All'interno della Sala è possibile consultare la "Carta dei diritti del passeggero" in versione braille. Nella medesima area sono disponibili sedie a rotelle per i passeggeri che ne avessero necessità, mentre 16 toilettes dedicate sono presenti nelle diverse aree del terminal. Il passeggero in arrivo è assistito durante le operazioni di sbarco e di ritiro dei bagagli e accompagnato fino alla hall Arrivi.

Per usufruire del parcheggio gratuito riservato occorre esporre in modo visibile l'apposito contrassegno. Prima del ritiro dell'auto lasciata in sosta presso il parcheggio multipiano, occorre recarsi alla cassa, mostrare un documento d'identità, il contrassegno automobilistico per la fruizione degli spazi riservati ai disabili e il biglietto aereo.

L'accesso all'aerostazione e gli spostamenti all'interno del terminal sono facilitati dall'assenza di barriere architettoniche e dalla presenza di porte automatiche e ascensori. Il percorso per non vedenti è stato interessato da interventi di adeguamento ed è ora completamente fruibile.

Nel caso in cui l'aeromobile non sia attraccato al molo, le operazioni di imbarco/sbarco avverranno con un mezzo speciale messo a disposizione dalla società di gestione. Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri a ridotta mobilità consigliamo di visitare la sezione del sito ENAC dedicata alla Carta dei Diritti del passeggero, all'interno della quale è anche possibile compilare il modulo per inviare eventuali reclami. ENAC, in collaborazione con Assaeroporti e le società di gestione aeroportuale, ha elaborato gli standard di riferimento per rendere più omogenea la sezione dedicata ai PRM sui siti web dei gestori aeroportuali e agevolare così le operazioni loro dedicate e, in particolar modo, la prenotazione anticipata del viaggio.

Nel sito internet della società di gestione del "Mario Mameli" [www.cagliariairport.it](http://www.cagliariairport.it) è disponibile una sezione informativa dedicata alle Assistenze speciali, all'interno della quale sono presenti informazioni sul servizio offerto, sulle tipologie di disabilità per le quali è prevista l'assistenza, sulle modalità per richiederla e sugli standard di qualità fissati.

La normativa fondamentale in materia di diritti dei passeggeri a ridotta mobilità è la seguente:

- Regolamento Comunitario n. 1107/2006, Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
- Decreto Legislativo n. 24 del 24 febbraio 2009, Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Enac inoltre ha sviluppato e reso disponibile sulle maggiori piattaforme mobili un'applicazione multimediale gratuita (Enac PRM) che descrive con semplicità le modalità di utilizzo del mezzo aereo da parte dei passeggeri disabili, a mobilità ridotta o anziani (PRM).



L'iniziativa si propone di diffondere la corretta informazione delle procedure previste dalla normativa europea per richiedere l'assistenza speciale senza discriminazioni e senza costi aggiuntivi.

### **Minori in viaggio**

Per informazioni sulle norme che regolano il viaggio dei minori non accompagnati è opportuno contattare la compagnia aerea prescelta o l'agenzia di viaggi di fiducia. Le norme che regolano l'espatrio dei minori sono consultabili sul sito [www. poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it) (sezione "Per il cittadino/Espatrio minori").

### **Smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio**

Lo smarrimento, il presunto danneggiamento e la manomissione del bagaglio devono essere denunciati all'Ufficio Assistenza Bagagli situato all'interno della sala di riconsegna. Per avere diritto a un risarcimento è necessario denunciare il fatto prima di lasciare la sala di restituzione dei bagagli. In caso di danni rilevati successivamente, il passeggero dovrà contattare la compagnia aerea per avere informazioni circa la corretta procedura da seguire. Per i casi di bagaglio smarrito restituito danneggiato, l'Ufficio Assistenza Bagagli provvede alla redazione di un modulo che viene consegnato unitamente al bagaglio presso il luogo indicato dal passeggero. Al passeggero vengono comunque precisati i riferimenti da seguire per inviare la richiesta di risarcimento del danno.

### **Oggetti smarriti**

Sogaer gestisce l'Ufficio Oggetti Smarriti sito nell'area Uffici al secondo piano dell'aerostazione. L'Ufficio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 16:00, ed è aperto al pubblico, negli stessi giorni, dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 16:00.

Per eventuali richieste di informazioni, è possibile contattare l'Ufficio Oggetti Smarriti:

- al numero (+39) 070 21121523 dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 16:00

- inviando una e-mail all'indirizzo [oggettismarriti@cagliariairport.it](mailto:oggettismarriti@cagliariairport.it).

N.B.: verrà fornito riscontro solo alle segnalazioni complete di recapito del mittente o numero di telefono.

Se si ritiene che lo smarrimento sia avvenuto a bordo dell'aeromobile o del bus interpista, occorre recarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli situato all'interno della sala di riconsegna.

ATTENZIONE: Sogaer non si occupa di bagagli smarriti, la cui gestione è affidata per competenza dall'Ufficio Assistenza Bagagli presente al piano Arrivi in prossimità dell'uscita A (arrivi nazionali).

### **Trasporto di animali**

Al momento della prenotazione del volo occorre specificare la presenza di animali al seguito e richiedere alla compagnia aerea prescelta le informazioni circa le norme che ne regolano il trasporto (modalità, disponibilità di contenitori, eventuale necessità di documentazione sanitaria, ecc.).