

# CARTA E GUIDA DEI SERVIZI 2019



# Sommario

## Carta dei Servizi

Introduzione .....	pag. 3
Presentazione della Società e del Gruppo .....	pag. 4
Siti web, riferimenti telefonici e email degli Enti e degli operatori aeroportuali .....	pag. 5
Politica ambientale .....	pag. 6
La Qualità a Cagliari .....	pag. 7
Sicurezza .....	pag. 8
Regolarità e puntualità del servizio .....	pag. 9
Pulizia e condizioni igieniche .....	pag. 10
Comfort nella permanenza in aeroporto .....	pag. 11
Servizi aggiuntivi .....	pag. 12
Informazione alla clientela .....	pag. 13
Servizi di sportello/varco .....	pag. 14
Integrazione modale .....	pag. 15
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM) .....	pag. 16
Informazioni dedicate alle persone con disabilità o a ridotta mobilità .....	pag. 19
Suggerimenti e reclami .....	pag. 20

## Guida dei servizi

Presenza di copertura wi-fi .....	pag. 22
Indicazioni stradali tra città e aeroporto .....	pag. 22
Vie di accesso .....	pag. 23
Planimetrie aerostazione .....	pag. 24
Servizio di trasporto pubblico .....	pag. 26
Informazioni utili .....	pag. 27
Procedure di sicurezza .....	pag. 28
Articoli vietati in cabina .....	pag. 29
Servizi in aeroporto .....	pag. 32
Servizi di bar - ristorazione .....	pag. 35
Altri servizi .....	pag. 37
Servizi speciali e consigli .....	pag. 39

# Introduzione

Caro Ospite,

l'infrastruttura accogliente e funzionale e gli eccellenti livelli di sicurezza e qualità insieme al rispetto dell'ambiente, rispecchiano l'impegno dell'Aeroporto di Cagliari – Elmas per garantire ai propri passeggeri e visitatori una permanenza piacevole. Questa pubblicazione è una riprova di questo impegno.

Nelle pagine successive sono pubblicati i risultati conseguiti lo scorso anno in termini di qualità del servizio aeroportuale e gli standard attesi per l'anno corrente.

Al termine di queste pagine è consultabile la Guida ai Servizi dell'aeroporto dove sono riportati i riferimenti e le informazioni utili per avere una bella esperienza di viaggio.



# Presentazione della Società e del Gruppo

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 Mamei".

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 9001:2015.

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 e la conversione ai requisiti della norma ora in vigore.

## Siti web, riferimenti telefonici e email degli Enti e degli operatori aeroportuali:

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

# Politica ambientale

E' obiettivo di So.G.Aer. S.p.A. operare le attività aeroportuali di: sviluppo, progettazione, realizzazione, adeguamento, gestione, manutenzione ed uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali; assegnazione delle piazzole di sosta degli aeromobili; gestione del servizio di parcheggio nelle aree limitrofe, facendo propri i principi della tutela ambientale e perseguendo il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

In particolare, So.G.Aer. S.p.A. intende:

osservare accuratamente le normative ambientali applicabili alle proprie attività;

rilevare sistematicamente gli impatti ambientali delle proprie operazioni, comprenderne e misurarne gli effetti e individuarne le cause;

pianificare rigorosamente i propri obiettivi ambientali e i relativi traguardi, sviluppare i relativi programmi e controllarne con continuità l'andamento, mettendo in atto, quando necessario, le opportune azioni correttive;

attuare programmi miranti a ridurre i consumi energetici, a contenere l'inquinamento e, in genere, a minimizzare gli impatti ambientali negativi delle proprie operazioni, valutando, di volta in volta, la praticabilità dell'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato;

impegnarsi per generare e gestire i rifiuti in modo tale da privilegiare, quando possibile, il recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento;

minimizzare gli impatti ambientali dei nuovi servizi, tecnologie ed attività mediante il ricorso ad opportuni sistemi di pianificazione e procedure orientati a tale scopo;

sviluppare, mettere in atto, rivedere e migliorare con continuità il proprio Sistema di Gestione Ambientale per accrescere le prestazioni ambientali;

promuovere il coinvolgimento e la formazione dei propri Dipendenti in materia ambientale;

promuovere l'adozione di corretti comportamenti ambientali da parte dei Fornitori e delle Imprese che lavorano per conto di So.G.Aer. S.p.A.;

mantenere rapporti aperti e costruttivi con il Territorio in cui So.G.Aer. S.p.A. opera;

mettere a disposizione la propria esperienza nel campo della gestione ambientale al fine di promuovere il progresso generale verso uno sviluppo sostenibile;

introdurre appropriate metodologie di controllo e di audit del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

Questa Politica viene aggiornata annualmente e comunicata a tutti i Dipendenti di So.G.Aer. S.p.A., ai suoi Fornitori e ai suoi Clienti.

# La Qualità a Cagliari

La società di gestione aeroportuale monitora con costanza e continuità la soddisfazione dell'utenza mediante interviste dirette e la rilevazione dei tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, riconsegna bagagli, ecc.). 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 9001:2015

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 1100 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 2018
4. nella quarta sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire nel 2019.

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 verde si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da operatori aeroportuali diversi dal gestore.

# Sicurezza

<b>Sicurezza del viaggio</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97,40%	95,00%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2017</b>	<b>OBIETTIVI 2018</b>
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	98,30%	95,00%

<b>Dotazioni security</b>	
Portali metal detector per il controllo passeggeri	7
Metal detector manuali per il controllo passeggeri	8
Apparecchiature per rilevare tracce di esplosivo	8
Apparecchiature per rilevare tracce di esplosivo nei bagagli da stiva	1
Apparecchiature per il controllo dei liquidi	1
Apparecchiature RX	10
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

# Regolarità e puntualità del servizio

Regolarità e puntualità del servizio			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	79,97%	84,70%
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	0,31	0,31
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	25'50"	25'00"
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	35'42"	35'00"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on** nel 90% dei casi	4'14"	4'30"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	95,40%	95,00%

\* 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.

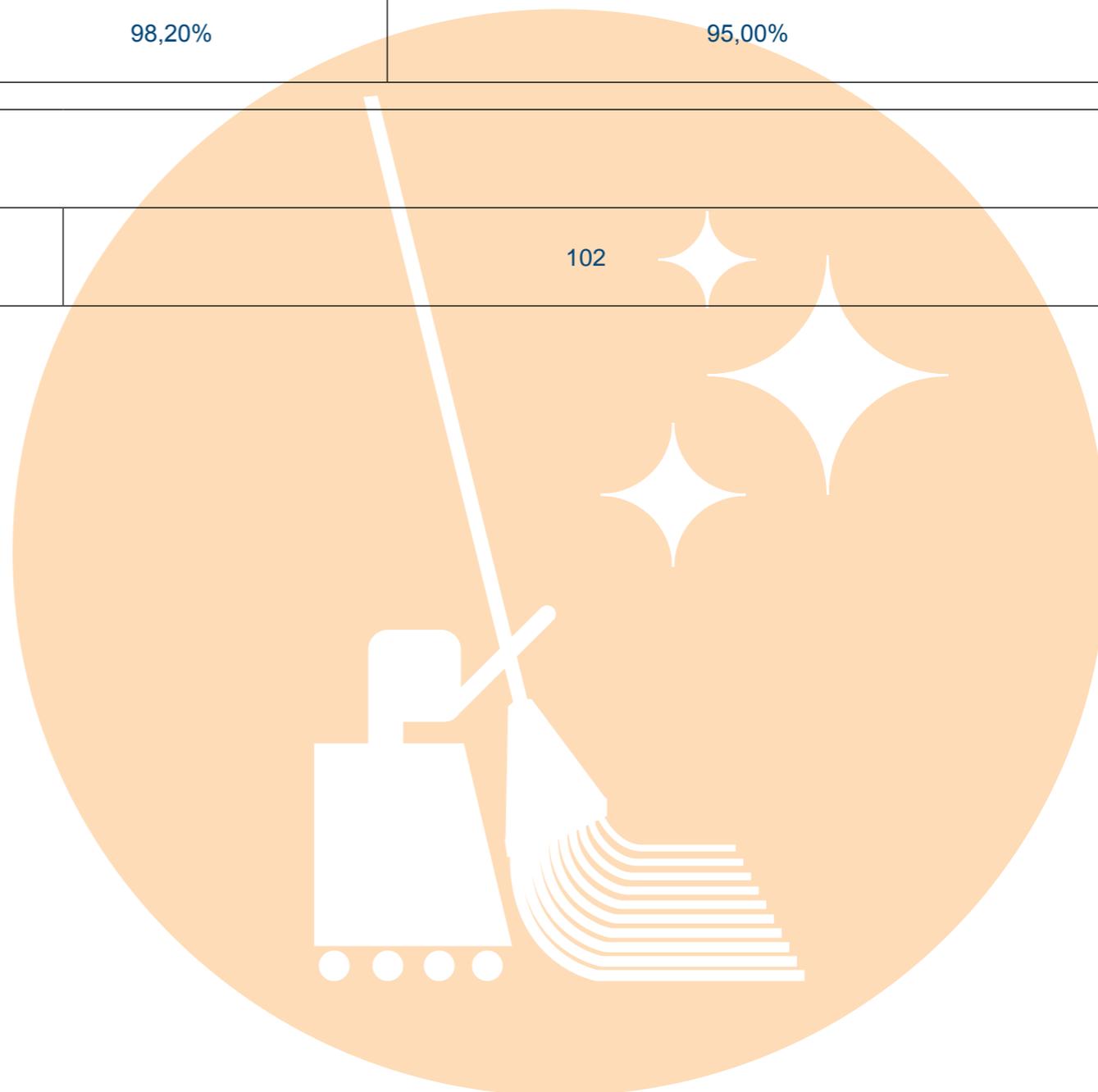
\*\* Momento che coincide con l'inserimento dei cunei ("tacchi") sotto le ruote dell'aereo dopo lo spegnimento dei motori

I nostri numeri	
Nastri riconsegna bagagli	6

# Pulizia e condizioni igieniche

Pulizia e condizioni igieniche			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	89,80%	92,00%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	98,20%	95,00%

I nostri numeri	
Toilettes	102



# Comfort nella permanenza in aeroporto

Comfort nella permanenza in aeroporto			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	<b>91,80%</b>	93,10%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, tapis roulant)	% passeggeri soddisfatti	<b>96,90%</b>	95,00%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	<b>97,90%</b>	95,00%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	<b>98,50%</b>	95,00%

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 2018	OBIETTIVI 2019
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	56,20%	80,00%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	70,60%	85,00%
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	98,40%	98,40%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	87,30%	82,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	85,90%	85,50%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti	% passeggeri soddisfatti	78,00%	76,50%

I nostri numeri	
Postazioni di ricarica per dispositivi elettronici	92
Esercizi di bar/ristoro	9

## Informazione alla clientela

Informazione alla clientela			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	96,00%	92,50%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	96,90%	93,20%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	96,80%	95,00%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% passeggeri soddisfatti	98,70%	95,00%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	97,30%	95,00%

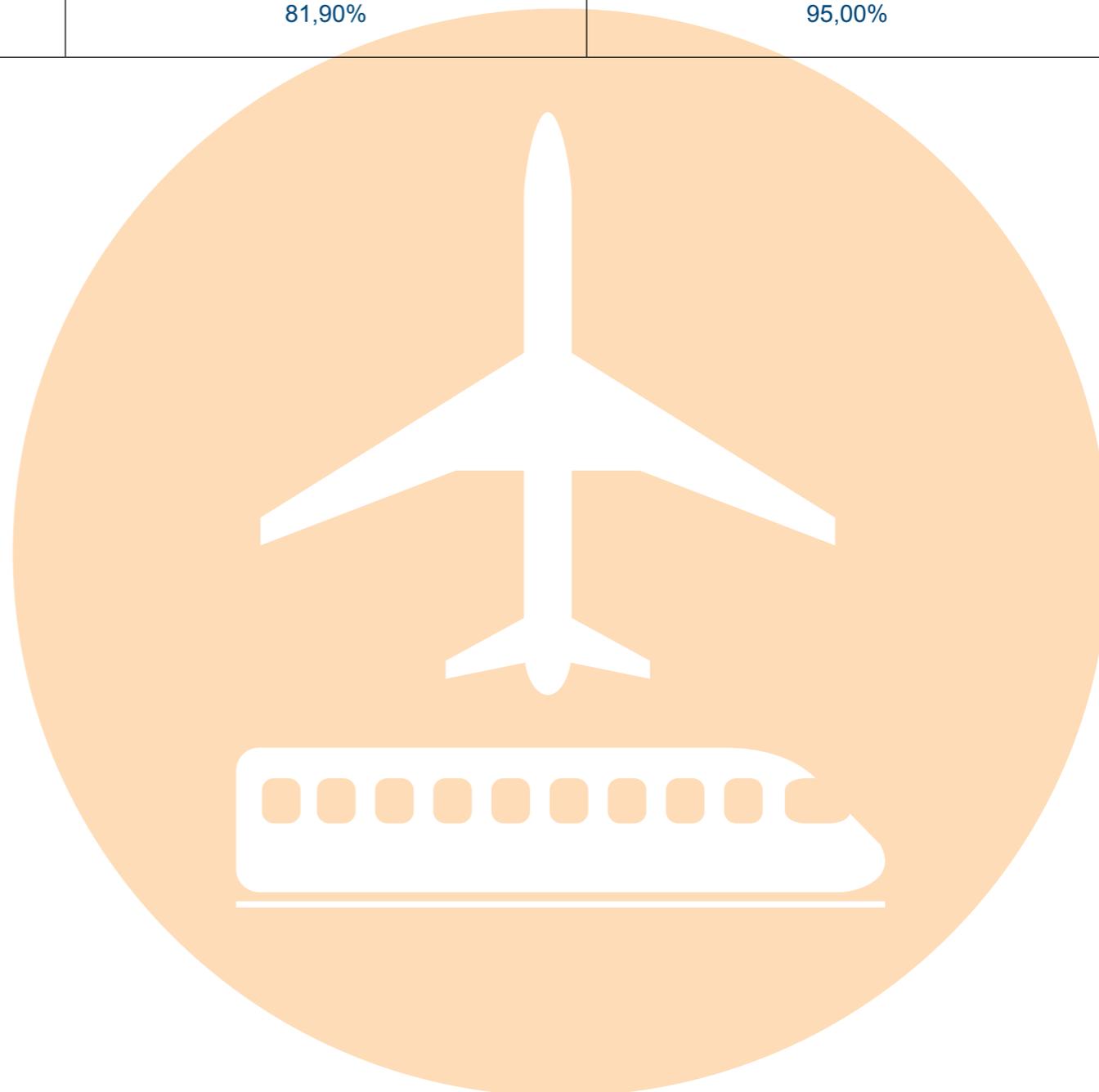
# Servizi di sportello/varco

Servizi sportello/varco			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	94,20%	93,50%
Tempo di attesa al check-in	Tempo massimo nel 90% dei casi	6'41"	8'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	97,50%	98,90%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo massimo nel 90% dei casi	4'16"	6'00"

I nostri numeri	
Banchi di accettazione	42
Varchi di sicurezza	4

# Integrazione modale

Integrazione modale			
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2018	OBIETTIVI 2019
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	87,20%	95,00%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	81,90%	95,00%



## 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 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
<u>Per PRM in partenza con prenotazione:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	11'50"	11'50"
<u>Per PRM in partenza senza prenotazione:</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	16'47"	20'00"
<u>Per PRM in arrivo con prenotazione:</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	6'25"	6'25"
<u>Per PRM in arrivo senza prenotazione:</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	6'52"	15'00"
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	99,60%	93,00%

<b>b) Sicurezza per la persona</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	98,50%	90,00%

<b>c) Informazioni in aeroporto</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</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	97,00%	89,00%

<b>d) Comunicazioni con i passeggeri</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</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	0,012%	0,012%
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,20%	92,00%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici	% passeggeri PRM soddisfatti	95,80%	87,00%

<b>e) Comfort in aeroporto</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	97,80%	94,00%

<b>f) Aspetti relazionali e comportamentali</b>			
<b>INDICATORE</b>	<b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>RISULTATI 2018</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	99,60%	91,20%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,60%	94,70%

# 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.

Ulteriori informazioni utili dedicate ai PRM sono presenti nella Guida ai Servizi che segue.

### Parcheggi riservati ai disabili

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 specifico e, in caso di soste superiori alle 4 ore, il biglietto aereo.



## 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 esaustivo, si raccomanda di 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 dei riferimenti e della 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.

In caso di riscontro ritenuto insoddisfacente ovvero in mancanza di riscontro dopo 6 (sei) settimane dalla data di invio del reclamo, è possibile trasmettere la segnalazione 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

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](http://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](http://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'.

## 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.

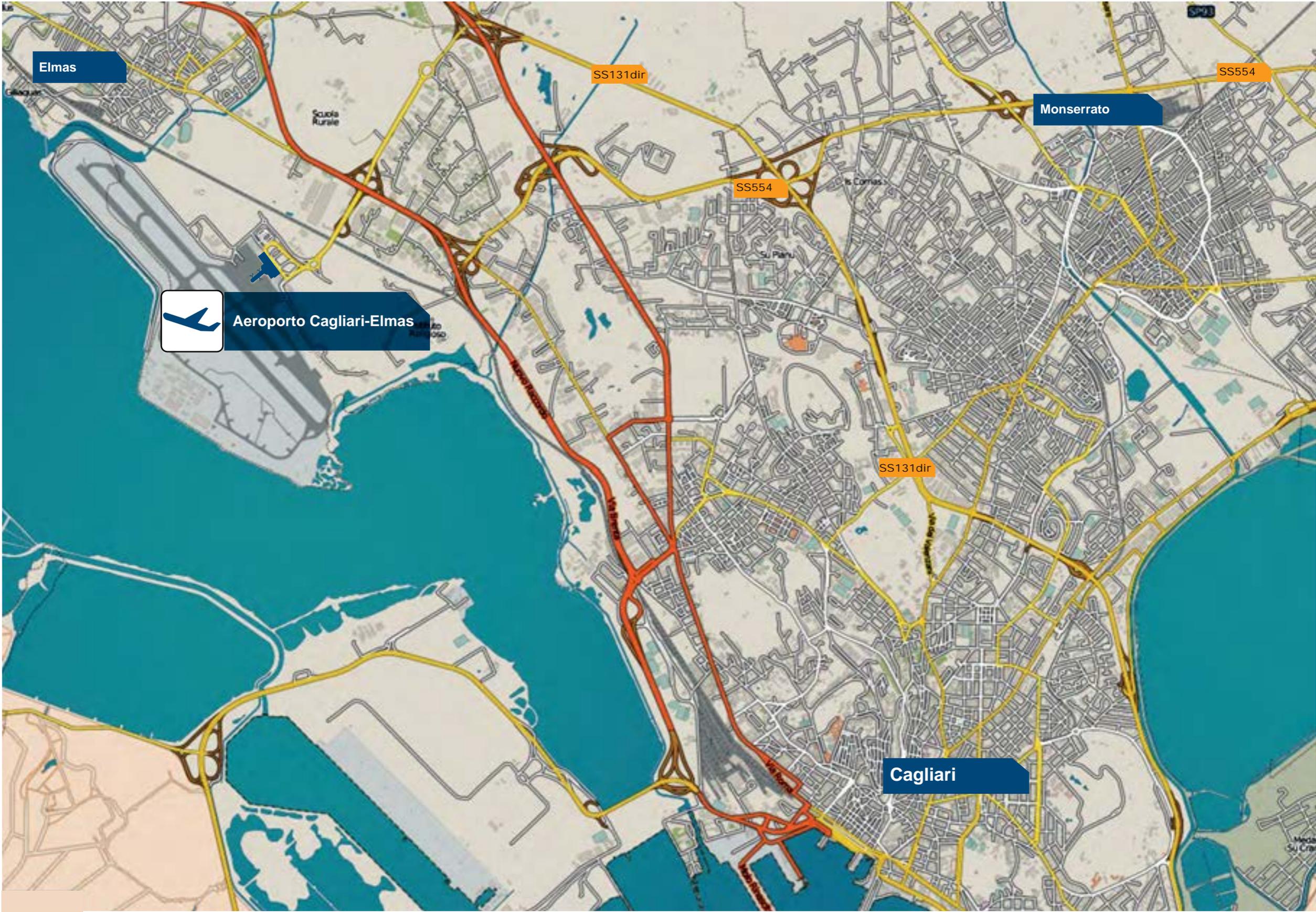
Indicazioni per gli spostamenti in auto:

- 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.

A large, semi-transparent orange circle containing a white Wi-Fi symbol (three curved lines above a central dot) and the text 'Cagliari Airport Wi-Fi' in white, bold, sans-serif font.

**Cagliari Airport**  
**Wi-Fi**

# Vie di accesso



# Planimetrie aerostazione

## ARRIVI / Arrivals



### PIANO TERRA / Ground Floor

#### AREA PUBBLICA / Public Area



USCITA PASSEGGERI  
SCHENGEN  
Schengen Exit Passengers



USCITA PASSEGGERI  
EXTRA-SCHENGEN  
Extra-Schengen Exit Passengers

#### AREA STERILE / Sterile Area



ARRIVI SCHENGEN  
Schengen Arrivals



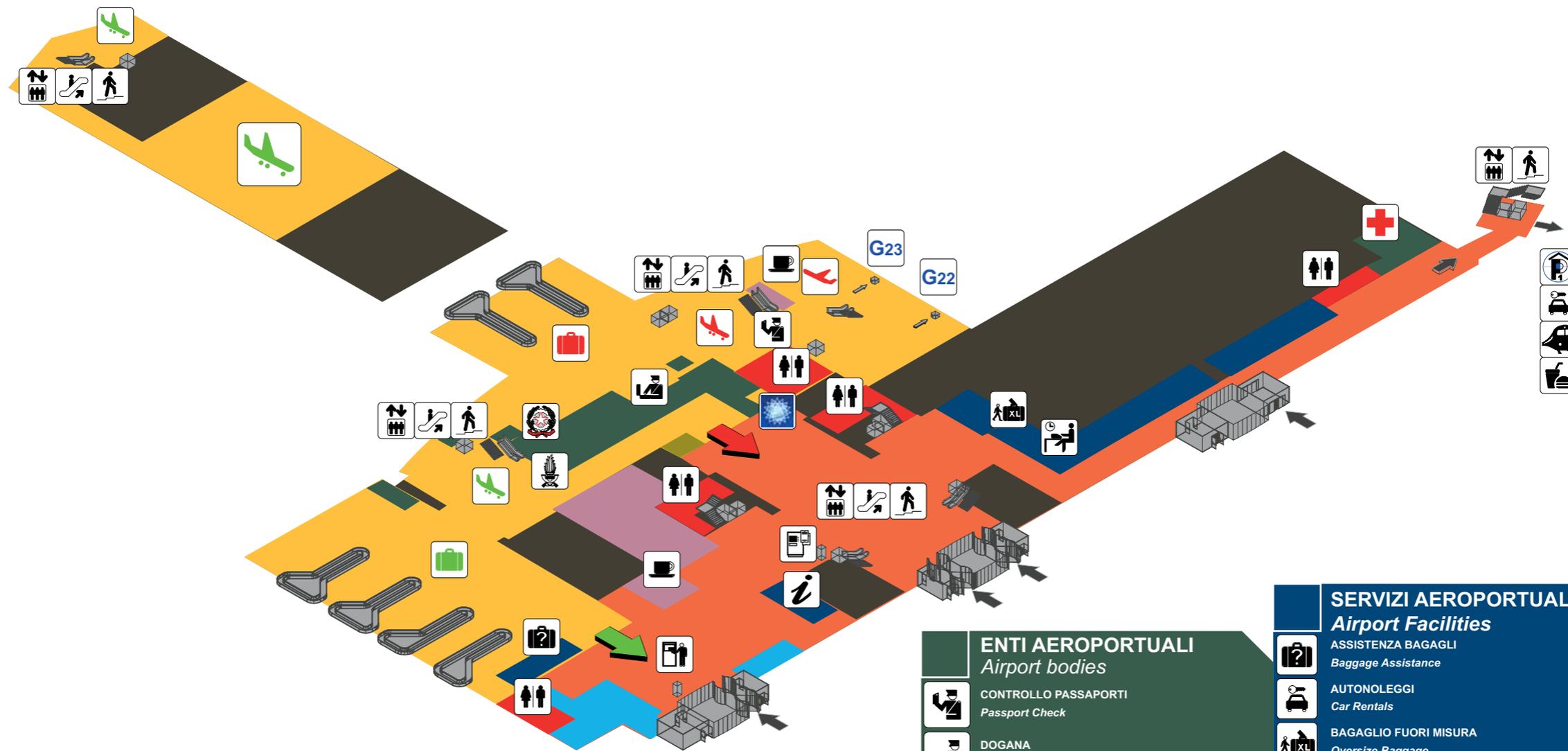
RITIRO BAGAGLI SCHENGEN  
Schengen Flights Baggage Reclaim Area



ARRIVI EXTRA-SCHENGEN  
Extra-Schengen Arrivals



RITIRO BAGAGLI EXTRA-SCHENGEN  
Extra-Schengen Flights Baggage Reclaim Area



**AREA COMMERCIALE**  
Shopping Area

**TOILETTES**  
Toilets

TOILETTES  
Toilets

**RISTORAZIONE**  
Food & Beverage

BAR  
Coffee Shop - Snack Bar

BAR  
Fast Food - Restaurant

**ASCENSORI - SCALE - SCALE MOBILI**  
Elevators - Stairs - Escalators

ASCENSORI  
Elevators

SCALE MOBILI  
Escalators

SCALE  
Stairs

USCITE: 10-16 / 22-23  
Gates: 10-16 / 22-23

**ENTI AEROPORTUALI**  
Airport bodies

CONTROLLO PASSAPORTI  
Passport Check

DOGANA  
Customs

POLIZIA  
Police

GUARDIA DI FINANZA  
Financial Police

UNITA' SANITARIA MARITTIMA AEREA  
Port and Airport Health Office

PRONTO SOCCORSO AEROPORTUALE  
Airport First Aid

TAX FREE REFUND  
Global Blue Refunds Mailbox

**SERVIZI AEROPORTUALI**  
Airport Facilities

ASSISTENZA BAGAGLI  
Baggage Assistance

AUTONOLEGGI  
Car Rentals

BAGAGLIO FUORI MISURA  
Oversize Baggage

BIGLIETTERIA AUTOMATICA TRENI  
Train Ticket Machine

CASSE PARCHEGGI  
Parking Paying Machine

INFORMAZIONI  
Information Point

PARCHEGGIO MULTIPIANO  
Multi-storey Car Park

STAZIONE FERROVIARIA  
Railway Station

UFFICI A TEMPO  
Temporary Offices

# PARTENZE / Departures



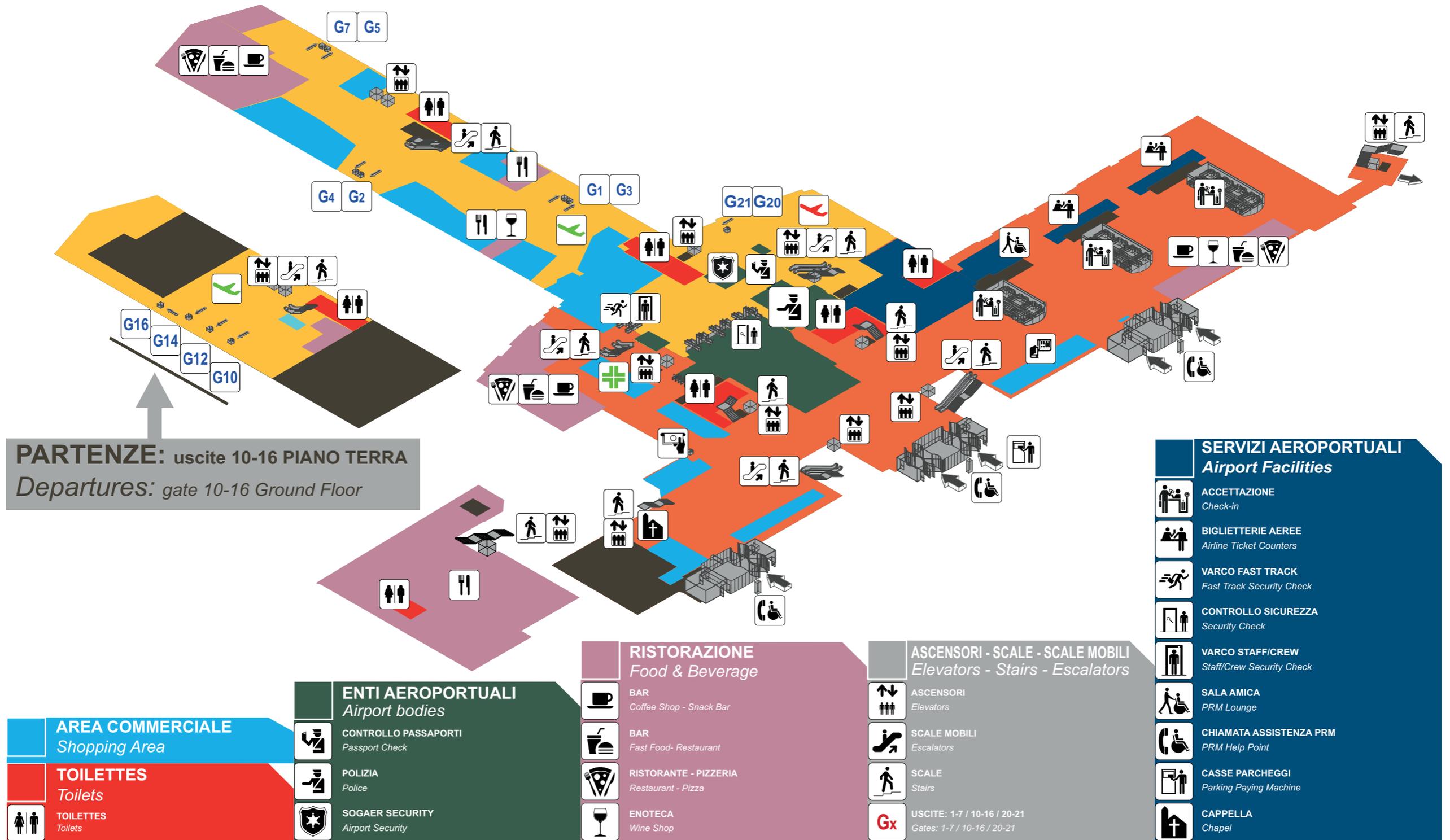
**PRIMO PIANO / First Floor**  
**PIANO TERRA / Ground Floor**

**AREA PUBBLICA / Public Area**

**AREA STERILE / Sterile Area**

**PARTENZE SCHENGEN**  
*Schengen Departures*

**PARTENZE EXTRA-SCHENGEN**  
*Extra-Schengen Departures*



**AREA COMMERCIALE**  
*Shopping Area*

**TOILETTES**  
*Toilets*

**TOILETTES**  
*Toilets*

**ENTI AEROPORTUALI**  
*Airport bodies*

- CONTROLLO PASSAPORTI  
*Passport Check*
- POLIZIA  
*Police*
- SOGAER SECURITY  
*Airport Security*

**RISTORAZIONE**  
*Food & Beverage*

- BAR  
*Coffee Shop - Snack Bar*
- BAR  
*Fast Food- Restaurant*
- RISTORANTE - PIZZERIA  
*Restaurant - Pizza*
- ENOTECA  
*Wine Shop*

**ASCENSORI - SCALE - SCALE MOBILI**  
*Elevators - Stairs - Escalators*

- ASCENSORI  
*Elevators*
- SCALE MOBILI  
*Escalators*
- SCALE  
*Stairs*
- Gx  
*USCITE: 1-7 / 10-16 / 20-21  
Gates: 1-7 / 10-16 / 20-21*

**SERVIZI AEROPORTUALI**  
*Airport Facilities*

- ACCETTAZIONE  
*Check-in*
- BIGLIETTERIE AEREE  
*Airline Ticket Counters*
- VARCO FAST TRACK  
*Fast Track Security Check*
- CONTROLLO SICUREZZA  
*Security Check*
- VARCO STAFF/CREW  
*Staff/Crew Security Check*
- SALA AMICA  
*PRM Lounge*
- CHIAMATA ASSISTENZA PRM  
*PRM Help Point*
- CASSE PARCHEGGI  
*Parking Paying Machine*
- CAPPELLA  
*Chapel*

# Servizio di trasporto pubblico

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 destinazione finale del viaggio, è possibile proseguire agevolmente 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' è possibile raggiungere la stazione del capoluogo in circa 6 minuti con un biglietto del costo di poco più di 1 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 circa dalle 5:30 alle 23:30. Per orari, tariffe e informazioni, contattare Trenitalia al call centre 89 20 21, attivo tutti i giorni, 24h su 24h, 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 20:00 tutti i giorni (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. 070400101 (h24) [www.cagliaritaxi.com](http://www.cagliaritaxi.com), [radiotaxi4mori@gmail.com](mailto:radiotaxi4mori@gmail.com)  
Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù", Via Duomo, 19 Cagliari, Tel. +39 349 5114618 oppure 0706655, [info@radiotaxirossoblu.com](mailto:info@radiotaxirossoblu.com)  
Radio Taxi "Cagliari 0707055", Tel. 0707055 (h24), numero verde 800 50 46 46, invio sms al numero 334 67 47 924 indicando l'indirizzo richiesto [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. 070243292  
[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 Brigata Sassari, 12 Quartu S.E., Tel. 070 – 826060 (h24) [www.taxiamico.com](http://www.taxiamico.com), [info@taxiamico.com](mailto:info@taxiamico.com).

Frequenze e orari dei collegamenti sono suscettibili di variazioni. Si consiglia pertanto di contattare i gestori del servizio di trasporto utilizzando i riferimenti indicati sopra.

# Informazioni utili

## Apertura aeroporto

Le porte di accesso al terminal vengono aperte alle 04:30 e vengono chiuse alle ore 01:00 del giorno successivo.

## Formalità sanitarie

Prima di intraprendere un viaggio verso destinazioni estere è opportuno informarsi sulla corretta profilassi da seguire.

A tale scopo, all'interno della sezione sanità del sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it), realizzato in collaborazione tra Ministero degli Esteri e l'Automobile Club Italia, sono presenti informazioni in materia di prevenzione delle malattie, alimentazione e categorie di viaggiatori che necessitano di attenzioni speciali.

Si raccomanda inoltre di consultare la sezione "Se parto per..." presente nel sito [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) del Ministero della Salute, guida interattiva che permette a tutti gli assistiti (cioè tutti coloro che 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:

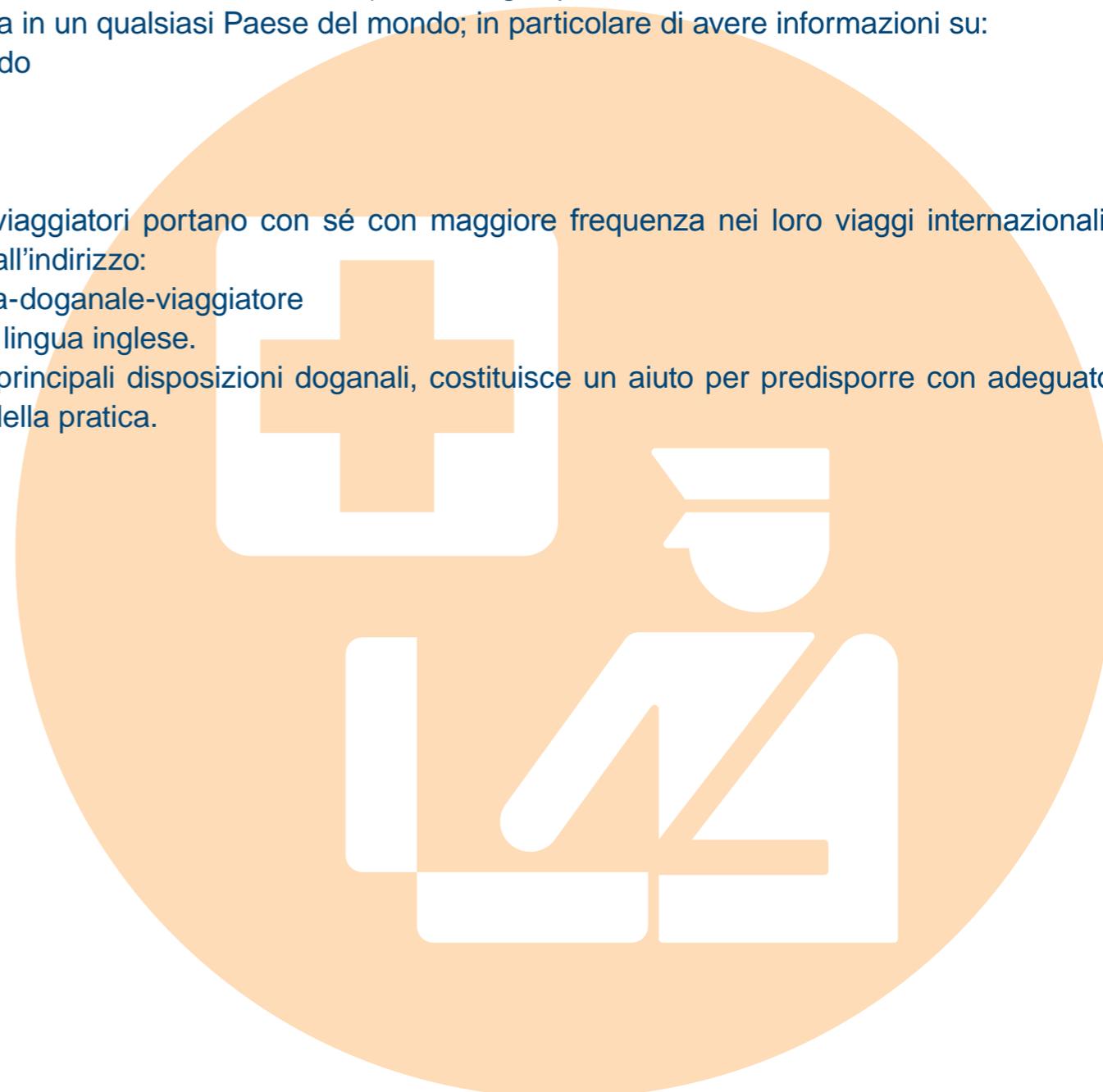
- ▶ come ottenere l'assistenza sanitaria in un qualsiasi Paese del mondo
- ▶ a chi rivolgersi
- ▶ come richiedere eventuali rimborsi.

## 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 pagine successive
- ▶ "LAG"- liquidi, aerosol, gel) 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

Gli addetti al controllo possono chiedere 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 non ammessi a bordo saranno conferiti a cura del passeggero all'interno di appositi contenitori sigillati per il successivo smaltimento.

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.

# Articoli vietati in cabina

## È vietato trasportare i seguenti articoli nelle aree sterili e a bordo di un aeromobile:

Pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili

Strumenti in grado, o che sembrano in grado, di poter essere utilizzati per provocare gravi ferite attraverso lo sparo di un proiettile, fra i quali:

- armi da fuoco di ogni tipo, come pistole, rivoltelle, carabine, fucili
- armi giocattolo, riproduzioni e imitazioni di armi da fuoco che possono essere scambiate per armi vere
- componenti di armi da fuoco, esclusi i cannocchiali con mirino di puntamento
- armi ad aria compressa o anidride carbonica, come pistole, armi a pallini, carabine e pistole a sfere
- pistole lanciarazzi e pistole per starter
- archi, balestre e frecce
- lanciarpioni e fucili subacquei
- fionde e catapulte

## Dispositivi per stordire

Dispositivi progettati appositamente per stordire o immobilizzare:

- dispositivi neutralizzanti, come fucili stordenti, pistole paralizzanti (tasers) e manganelli a scarica elettrica
- strumenti per stordire e sopprimere gli animali
- sostanze chimiche, gas e spray capaci di produrre effetti disabilitanti o immobilizzanti, come spray irritanti, gas lacrimogeni, acidi e repellenti per animali

## Oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata

Oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi, tra cui:

- articoli da taglio, quali asce, accette e mannaie
- piccozze per ghiaccio e rompighiaccio
- lame da rasoio
- taglierine
- coltelli
- forbici
- attrezzature per arti marziali dotate di una punta acuminata o di un'estremità affilata
- spade e sciabole



## Sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari

Sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari in grado, o che sembrano essere in grado, di venir utilizzati per provocare ferite gravi o per minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra i quali:

- munizioni
- detonatori e inneschi
- detonatori e micce
- riproduzioni o imitazioni di ordigni esplosivi
- mine, granate e altri materiali militari esplosivi
- fuochi d'artificio e altri articoli pirotecnici
- candelotti e cartucce fumogene
- dinamite, polvere da sparo ed esplosivi plastici.

## Utensili da lavoro

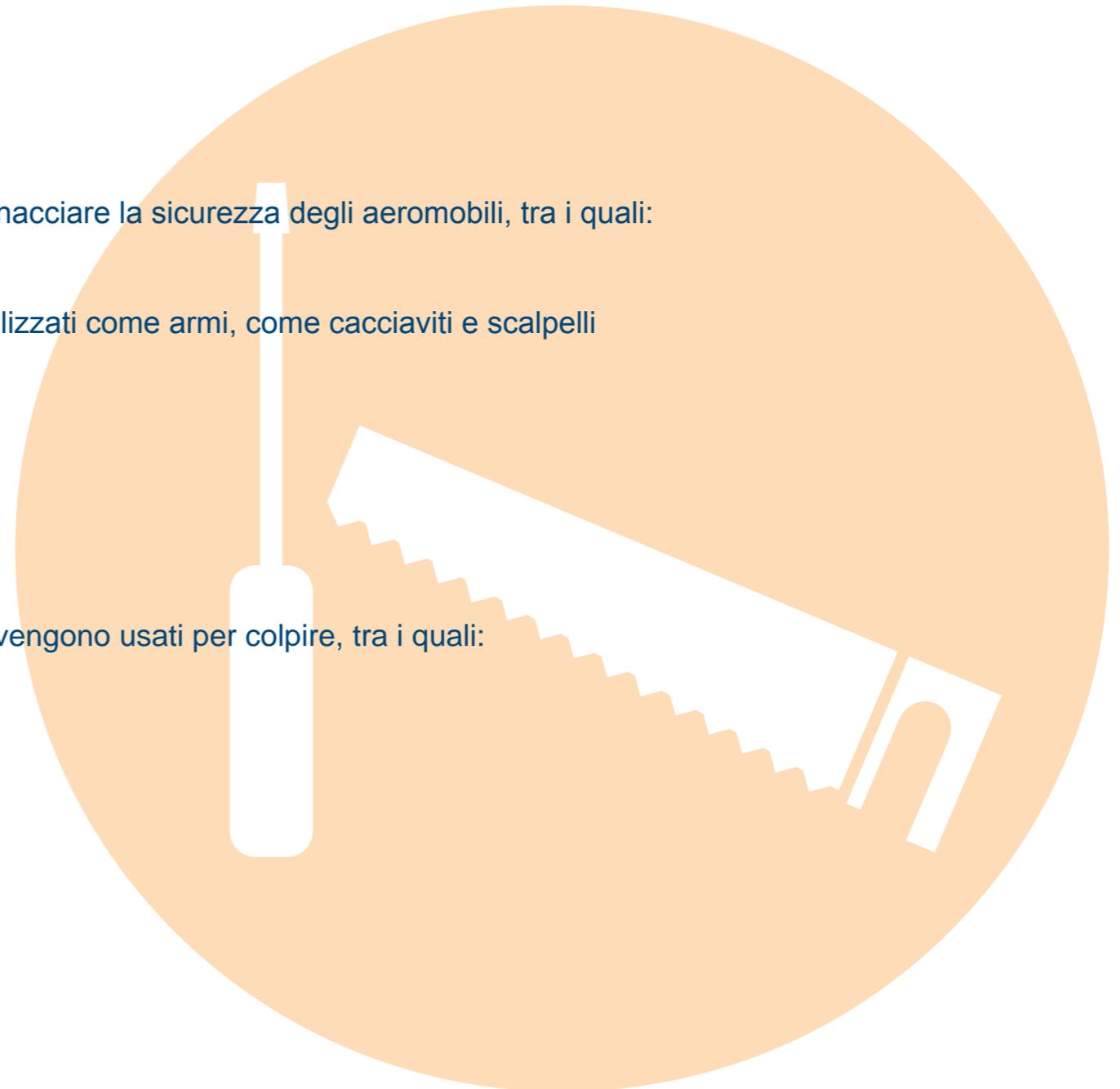
Utensili che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi o per minacciare la sicurezza degli aeromobili, tra i quali:

- palanchini
- trapani e relative punte, compresi trapani elettrici portatili senza fili
- utensili dotati di lame o punte lunghe oltre 6 cm che possono essere utilizzati come armi, come cacciaviti e scalpelli
- seghe, comprese le seghe elettriche portatili senza fili
- saldatori
- pistole con dardi e pistole fissachiodi

## Corpi contundenti

Oggetti che possono essere utilizzati per provocare ferite gravi quando vengono usati per colpire, tra i quali:

- mazze da baseball e da softball
- mazze e bastoni, come manganelli e sfollagente
- attrezzature per arti marziali



## LAG (Liquidi, Aerosol e Gel)

- acqua ed altre bevande, zuppe, sciroppi
- creme, lozioni ed oli
- profumi
- spray
- gel (incluso gel per capelli e per doccia)
- contenuto di recipienti sotto pressione (incluse schiume da barba, altre schiume, aerosol e deodoranti)
- paste (inclusi dentifrici)
- miscele di liquidi e solidi
- mascara
- ogni altro prodotto di analoga consistenza\*

A meno che tali liquidi non siano contenuti in recipienti individuali di capacità non superiore a 100 millilitri o equivalente (es. 100 grammi), da trasportare in una busta/sacchetto/borsa di plastica trasparente, richiudibile, completamente chiusa, di capacità non eccedente 1 litro (ovvero di dimensioni pari, ad esempio, a circa cm 18 x 20) separatamente dall'altro bagaglio a mano.

Per busta/sacchetto/busta di plastica trasparente richiudibile deve intendersi un contenitore che consente di vedere facilmente il contenuto, senza che sia necessario aprirlo e che sia dotato di un sistema integralmente sigillante, come zip oppure chiusure a pressione o comunque una chiusura che dopo essere stata aperta possa essere richiusa.

\*I liquidi in questione comprendono: acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi, creme, lozioni ed oli, profumi, spray, gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia, contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti, sostanze in pasta, incluso dentifricio, miscele di liquidi e solidi, mascara.



# Servizi in aeroporto

## Pronto Soccorso

La società Ontario fornisce, unitamente a Sogaerdyn, il servizio di pronto soccorso aeroportuale tutti i giorni della settimana in modalità h24. I locali del pronto soccorso sono ubicati al piano arrivi dell'aerostazione, in prossimità dell'ingresso più vicino al parcheggio Multipiano e all'edificio Polifunzionale SOGAER. Per contattare il pronto soccorso in aeroporto, è disponibile il numero 331 4743338.

## Fast Track

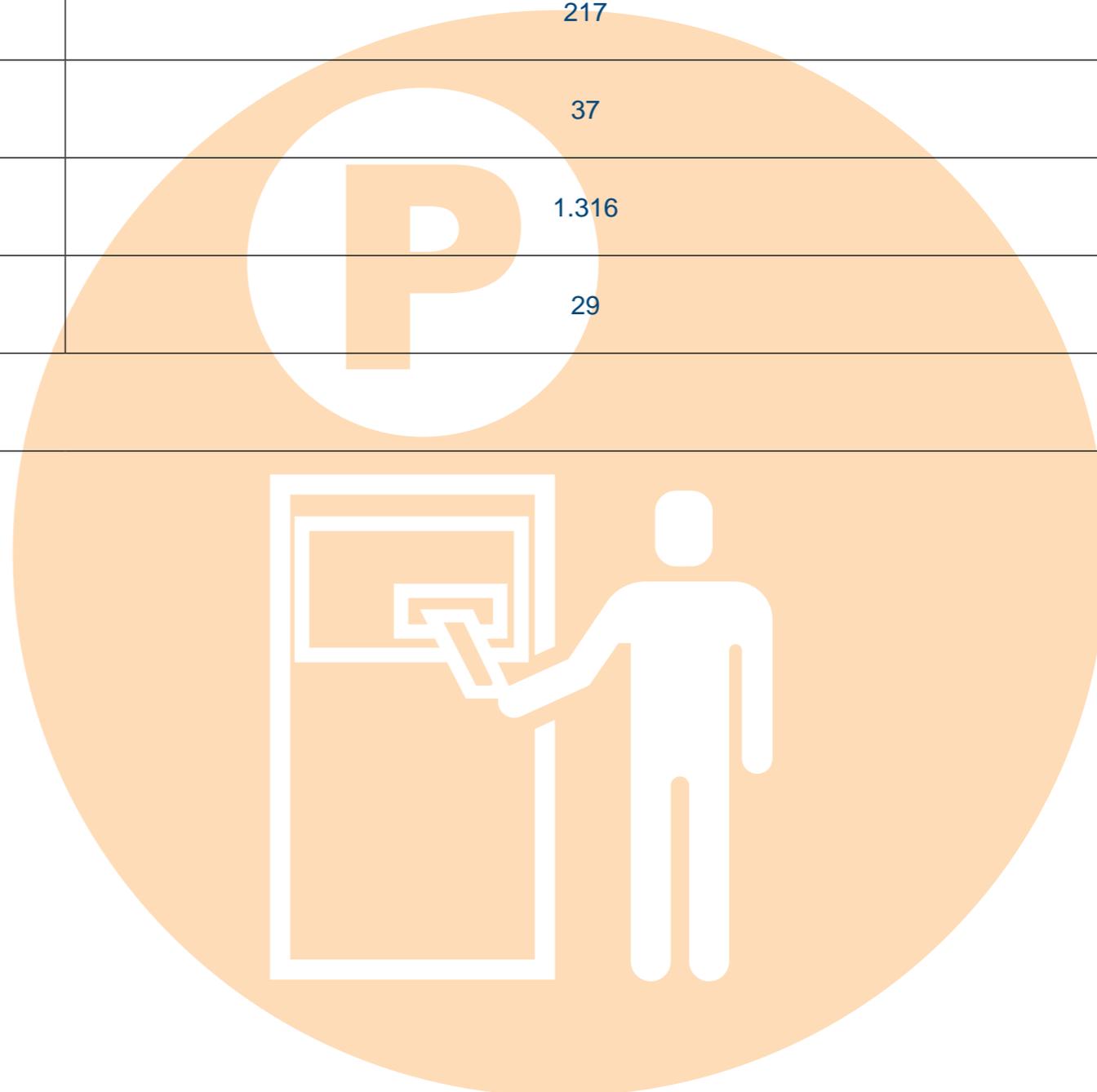
All'Aeroporto di Cagliari è attiva la corsia Fast Track che consente di raggiungere più rapidamente l'area imbarchi. Il Fast Track è aperto tutti i giorni della settimana dalle 5.00 del mattino fino all'imbarco dell'ultimo volo e vi può accedere chiunque sia in partenza e acquisti il servizio - direttamente 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 dei tornelli dedicati; accetta carte di credito, bancomat, 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. N.B. È possibile acquistare carnet da 10 o 20 ingressi, rispettivamente al prezzo di 50 e 100 euro. 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. Sia l'acquisto dei carnet che quello degli abbonamenti annuali possono essere effettuati 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 dalle 9.00 alle 21.00. 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.

## Parcheeggi e casse pagamento

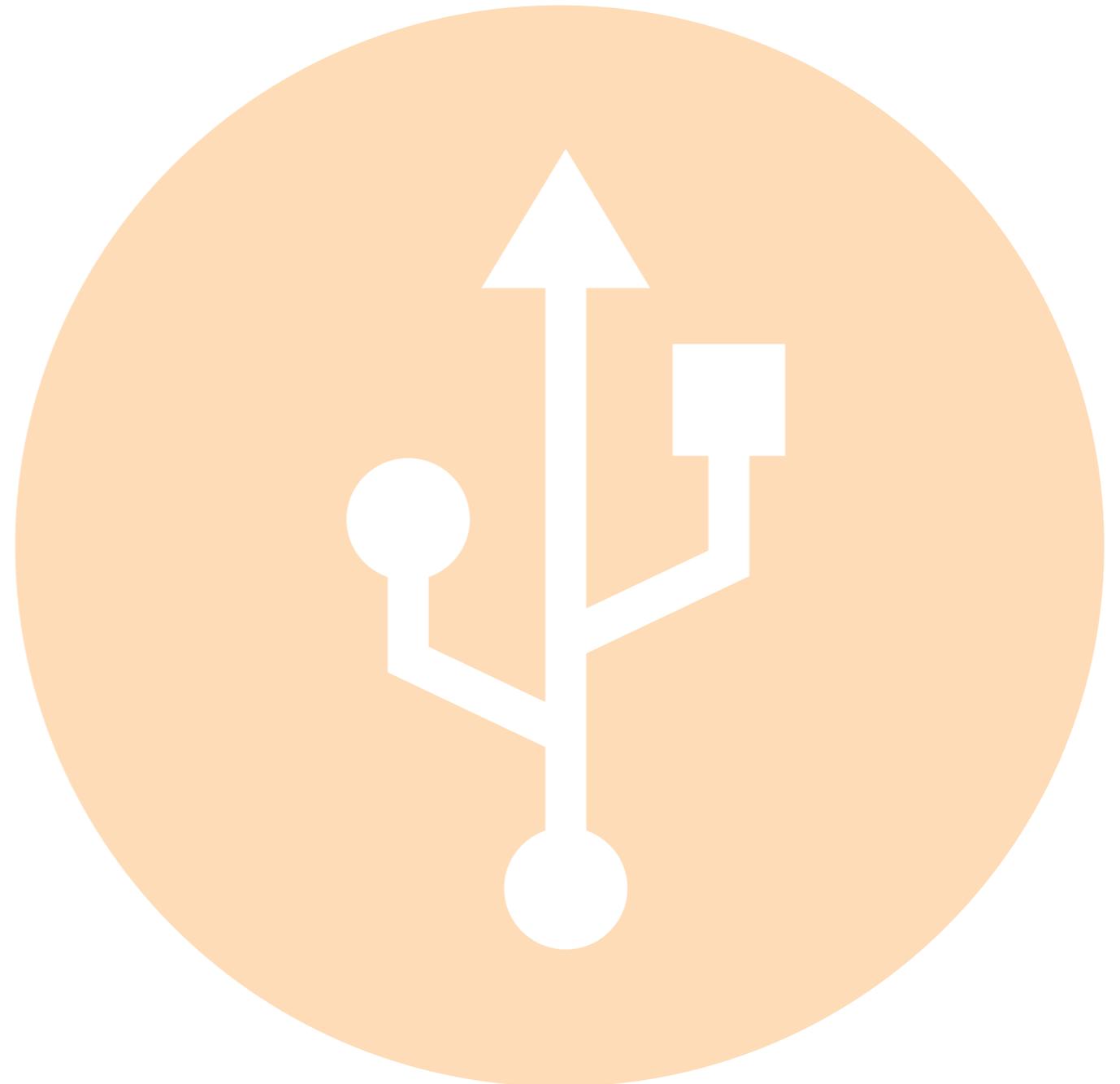
Posti auto multipiano (P1)	802
Posti auto sosta breve fronte arrivi (P2)	178
Posti auto terminal (P2 bis)	82
Posti auto Parcheggio Sud (P3)	217
Posti auto viadotto – area partenze (Kiss&Fly)	37
Posti auto totali	1.316
Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità	29
7 casse per 1.287 parcheggi (1 cassa ogni 184 stalli)	



## Postazioni ricarica dispositivi elettronici

In prossimità del punto informazioni e della tabaccheria presenti al piano Arrivi, sono disponibili postazioni attrezzate e gratuite per la ricarica dei dispositivi elettronici; altre postazioni sono presenti in area arrivi Schengen ed extra Schengen.

Al piano Partenze sono disponibili ulteriori postazioni vicino al tapis roulant e alla Sala Amica, in area imbarchi Schengen, nell'area di attesa e presso il gate 12 oltre che in area imbarchi extra Schengen.



# Servizi di bar-ristorazione

## Piano Arrivi

Bar-Caffetteria

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 chiudere 60 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo

Supermarket Crai

Tel: 070242010

Sito Web: <https://www.crai-supermercati.it/home/index.php>

Orario di apertura: 07:30 – 23:00

## Piano Partenze area check – in

Bar – caffetteria – healthy food

NATOO

Sito Web: <https://www.natoobar.it/>

Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo e chiudere 30 minuti dopo la partenza dell'ultimo volo

## Piano Partenze – Galleria Commerciale

Bar-Pizzeria

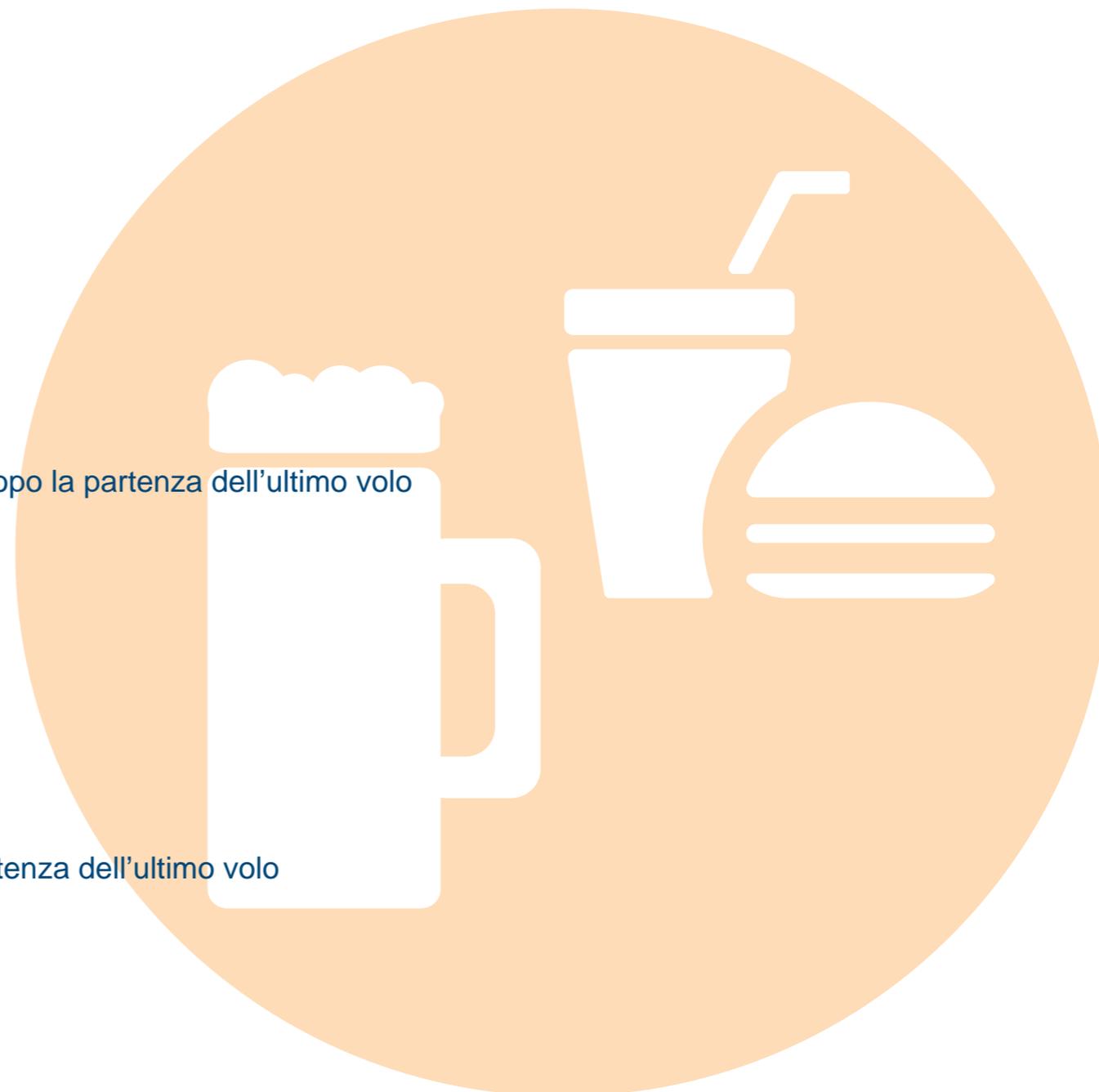
CHEF EXPRESS/ROSSOSAPORE

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 chiudere dopo la partenza dell'ultimo volo



# Servizi di bar-ristorazione

## 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)

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

Bar cafeteria con annessa Birreria Lowengrube

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)

Apri 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)

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

## Secondo Piano

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)

Orario di apertura: 11:30 – 15:30 / 18:30 – 22:00



## Altri servizi

### 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

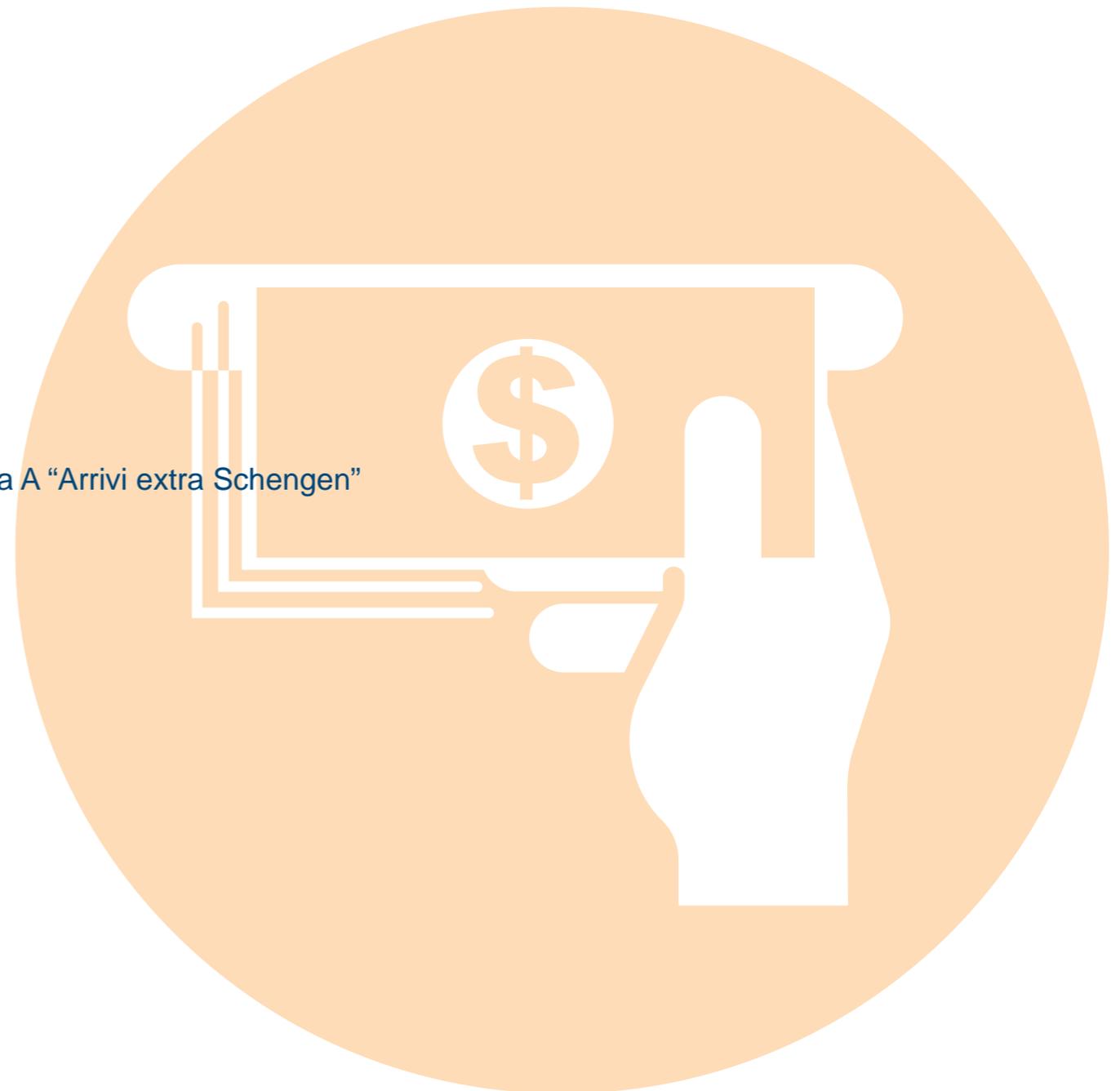
SPORTELLO BANCOMAT  
EURONET  
Piano arrivi – 1 in prossimità del supermercato, 1 in prossimità dell'uscita A "Arrivi extra Schengen"

### Servizio nursery

NO: il servizio nursery non è al momento disponibile

### Fasciatoi

Le toilettes sono dotate di fasciatoio



# Altri servizi

## 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 (attualmente in fase di realizzazione)

## 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 Mamei" [www.cagliariaairport.it](http://www.cagliariaairport.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 13:00 e dalle 14:00 alle 15:00.

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 13:00 e dalle 14:00 alle 15:00

- 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.).



**Cagliari Airport**  
**SOGAER**