

CARTA E GUIDA DEI SERVIZI

2023



Cagliari Airport
SOGAER

INTRODUZIONE ALLA CARTA E ALLA GUIDA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

le diamo il benvenuto all'Aeroporto di Cagliari Elmas, principale porta di accesso alla Sardegna, presentandole l'edizione 2023 della Carta e Guida dei Servizi.

In queste pagine troverà i riferimenti relativi ai principali operatori aeroportuali, le informazioni dedicate alle persone che hanno necessità speciali e la procedura di dialogo con il Gestore.

La Guida ai Servizi aeroportuali, presente nella seconda parte di questa pubblicazione, riporta le informazioni relative ai servizi presenti in aeroporto e ai suggerimenti utili per avere una positiva esperienza di viaggio e una piacevole permanenza in aeroporto.

Desideriamo anche informarla che il gestore ha avviato di recente un complesso di interventi il cui valore è quantificabile in circa 15 milioni di euro che avrà principalmente ad oggetto la pista, i piazzali, i parcheggi degli aeromobili, le aree di imbarco, i pontili di imbarco e le toilette.

Siamo certi che questi interventi renderanno più accogliente e moderno l'aeroporto di Cagliari e contribuiranno allo sviluppo del territorio e al miglioramento della soddisfazione dell'utenza aeroportuale.

La ringraziamo della Sua attenzione e Le auguriamo buona permanenza e buon viaggio.

So.G.Aer. S.p.A

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' 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.

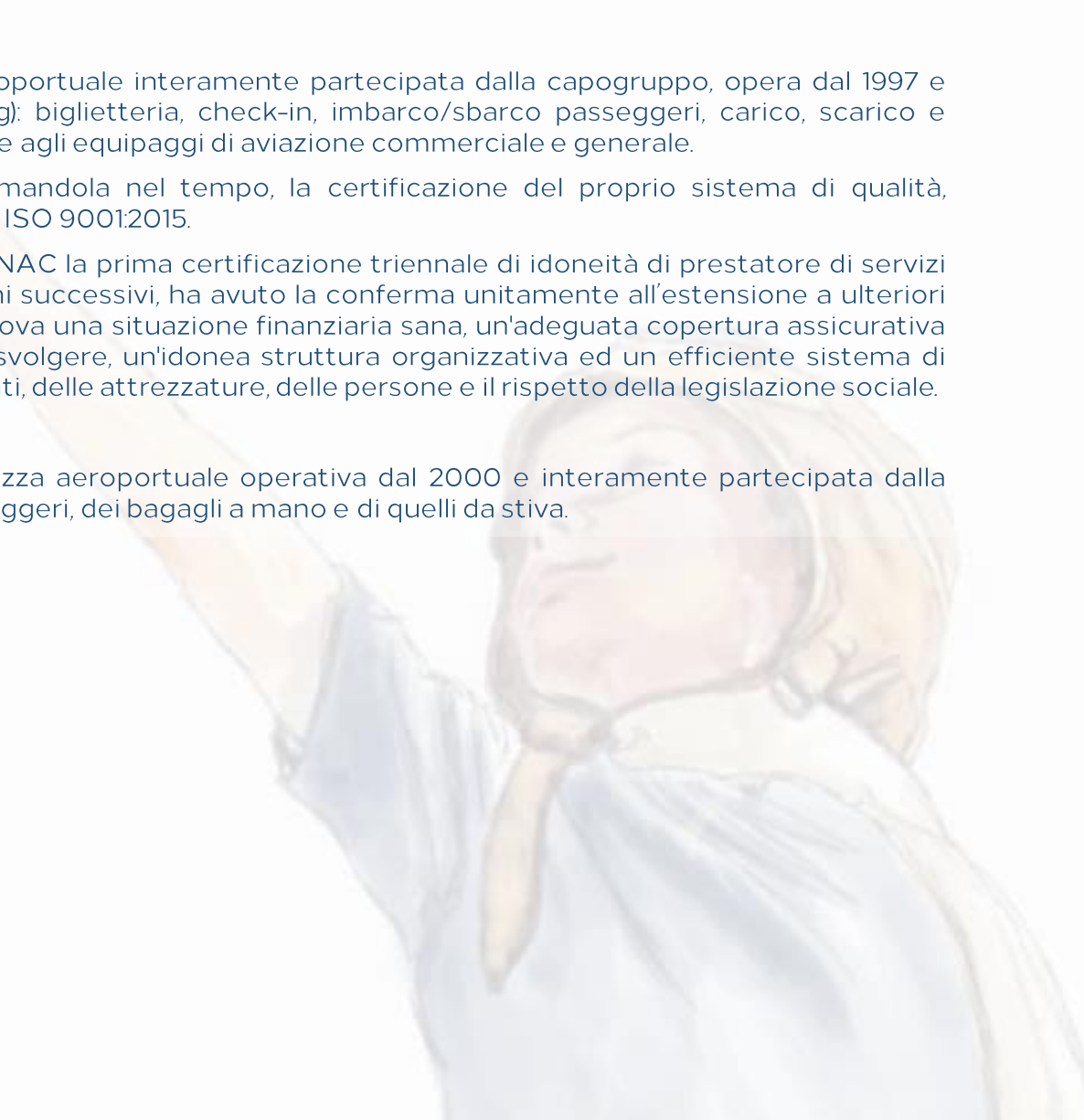
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DEL GRUPPO

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.



SITI WEB, RIFERIMENTI TELEFONICI E INDIRIZZI MAIL 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 Fax : (+39) 070 241013 Email : info@cagliariairport.it
Sogaer Security	https://www.sogaersecurity.it/	Tel: (+39) 070 2109700 E-mail: info@sogaersecurity.it
Sogaerdyn	www.sogaerdyn.it	Tel: (+39) 070 7560670/6 Email: info@sogaerdyn.it
GH Cagliari	http://www.ghitalia.it/index.php/it/	Tel: (+39) 346 0246601 Email: spvcag@ghcagliari.it
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile Direzione Aeroportuale	www.enac.gov.it	Numero verde (nazionale): 800 898121 Tel : (+39) 070 210547 Email: sardegna.apt@enac.gov.it
ENAV S.p.A. Ente Nazionale Assistenza al Volo	www.enav.it	Tel : (+39) 070 21124103

SITI WEB, RIFERIMENTI TELEFONICI E INDIRIZZI MAIL DEGLI ENTI E DEGLI OPERATORI AEROPORTUALI

ENTI E OPERATORI AEROPORTUALI		
DENOMINAZIONE	SITO	RIFERIMENTI TELEFONICI/MAIL
Polizia di Frontiera Marittima e Aerea	www.poliziadistato.it	Tel : (+39) 07021014200 Email : polfrontiera.ca@poliziadistato.it
Guardia di Finanza	www.gdf.gov.it	Tel : (+39) 070 34803425
Agenzia delle Dogane	www.agenziadoganemonopoli.gov.it	Tel : (+39) 070 7591271/3 ; (+39) 070 240098 Email : dogane.cagliari.aeroporto@adm.gov.it
Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera	www.salute.gov.it	Tel : (+39) 070 657568 Email : usma.cagliari@sanita.it
Corpo Polizia Municipale Elmas	www.comune.elmas.ca.it (sezione "Polizia locale")	Tel : (+39) 070 2192268 Email: poliziamunicipale@comune.elmas.ca.it
Pronto soccorso: Ontario Srl	http://www.ontariogroup.it/	Tel. 331 4743338

POLITICA AMBIENTALE

Sogaer si impegna a:

- mantenere rapporti aperti e costruttivi con il Territorio in cui l'Azienda opera
- attuare programmi miranti a ridurre i consumi energetici, a prevenire l'inquinamento e, in genere, a minimizzare gli impatti ambientali delle proprie operazioni, valutando, di volta in volta, l'impiego delle migliori tecnologie disponibili sul mercato
- generare e gestire i rifiuti in modo tale da privilegiare, quando possibile, il recupero ed il riciclo anziché lo smaltimento.
- analizzare i livelli della qualità dell'aria, monitorare la qualità delle acque e il rumore prodotto dalle attività aeronautiche per individuare eventuali strategie di miglioramento.

Nel dicembre 2021 un organismo indipendente di ispezione, verifica, analisi e certificazione di beni, servizi e sistemi ha certificato il sistema di gestione ambientale adottato da Sogaer avente il seguente scopo: 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.

LA QUALITÀ

La Qualità a Cagliari

La società di gestione aeroportuale monitora con costanza e continuità sia la soddisfazione dell'utenza mediante interviste dirette che i tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, sbarco del primo passeggero, 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 1.112 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 2022
4. nella quarta sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire nel 2023.

I dati consuntivi del 2022 degli indicatori (terza colonna da sinistra) misurati mediante la tecnica del sondaggio ed espressi con la percentuale di passeggeri soddisfatti sono riportati usando il valore centrale (espresso tra parentesi) e i valori della cosiddetta "forbice" che tiene conto del margine di errore del +/- 3% associato alle indagini campionarie.

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. Per gli obiettivi associati agli indicatori misurati con la tecnica del sondaggio ed espressi con la percentuale di passeggeri soddisfatti occorre considerare il margine di errore statistico del +/- 3%. Gli indicatori evidenziati con colore verde si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da operatori aeroportuali diversi dal gestore.

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	(99,20%) 98,62% - 99,78%	97,00%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(99,40%) 98,95% - 99,95%	99,00%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO			
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	75,09%	78,00%
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	0,09	0,20
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	17'	17'
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	25'	25'
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on** nel 90% dei casi	4'33"	4'00"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(99,30%) 98,82% - 99,78%	97,00%

* 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.

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	(93,80%) 92,21% - 95,39%	92,25%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(99,70%) 99,39% - 100%	99,00%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO			
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	(91,50%) 87,84% - 95,16%	85,00%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, tapis roulant)	% passeggeri soddisfatti	(98,20%) 97,36% - 99,04%	96,00%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	(96,20%) 95,06% - 97,34%	95,00%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(98,10%) 97,30% - 98,90%	97,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SERVIZI AGGIUNTIVI			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(76,60%) 70,55% - 82,65%	75,00%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	(74,00%) 69,63% - 78,37	74,00%
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	99,00%	99,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	(96,80%) 95,53% - 98,07%	95,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	(98,30%) 97,39% - 99,21%	97,00%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti	% passeggeri soddisfatti	(83,50%) 80,02% - 86,08%	85,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	(94,40%) 90,63% - 98,17%	90,70%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	(93,40%) 91,55% - 95,25%	91,60%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	(96,90%) 95,88% - 97,92%	95,90%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% passeggeri soddisfatti	(99,30%) 98,78% - 99,82%	98,80%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	(98,60%) 97,90% - 99,30%	98,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SERVIZI SPORTELLO/VARCO			
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	100,00	95,00%
Tempo di attesa al check-in	Tempo massimo nel 90% dei casi	8'54"	8'50"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	(96,70%) 94,28% - 99,12%	94,50%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo massimo nel 90% dei casi	10'02"	9'30"
INTEGRAZIONE MODALE			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	(97,80%) 96,84% - 98,76	97,00%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(88,60%) 86,13% - 91,07%	87,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): A) Efficienza dei servizi di assistenza			
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	10'25"	9'00"
Per PRM in partenza senza prenotazione: 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	7'06"	9'00"
Per PRM in arrivo con prenotazione: 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	5'46"	5'30"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: 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	5'26"	5'30"
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): B) Sicurezza per la persona			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	(97,90%) 95,62% - 100%	95,70%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	95,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): C) Informazioni in aeroporto			
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%	100%
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%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	(97,40%) 94,70% - 99,90	95,00%
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): D) Comunicazioni con i passeggeri			
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%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,03%	0,00%

LA QUALITÀ

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2022	OBIETTIVI 2023
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): E) Comfort in aeroporto			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	(98,80%) 96,40% - 100	97,00%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici	% passeggeri PRM soddisfatti	(97,20%) 94,58% - 99,82%	95,00%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	(99,30%) 98,01% - 100	98,00%
SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): F) Aspetti relazionali e comportamentali			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	99,00%	99,00%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,00%	99,00%

INFORMAZIONI DEDICATE ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

Aperto la pagina <http://www.sogaer.it/it/info-general-prm> è possibile verificare:

- a chi si rivolge il servizio
- le modalità da seguire per richiedere assistenza
- le procedure seguite per l'assistenza ai PRM in arrivo e in partenza
- i servizi dedicati
- gli standard di qualità e gli esiti sul monitoraggio degli indicatori individuati nella circolare ENAC GEN02B

e accedere a:

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

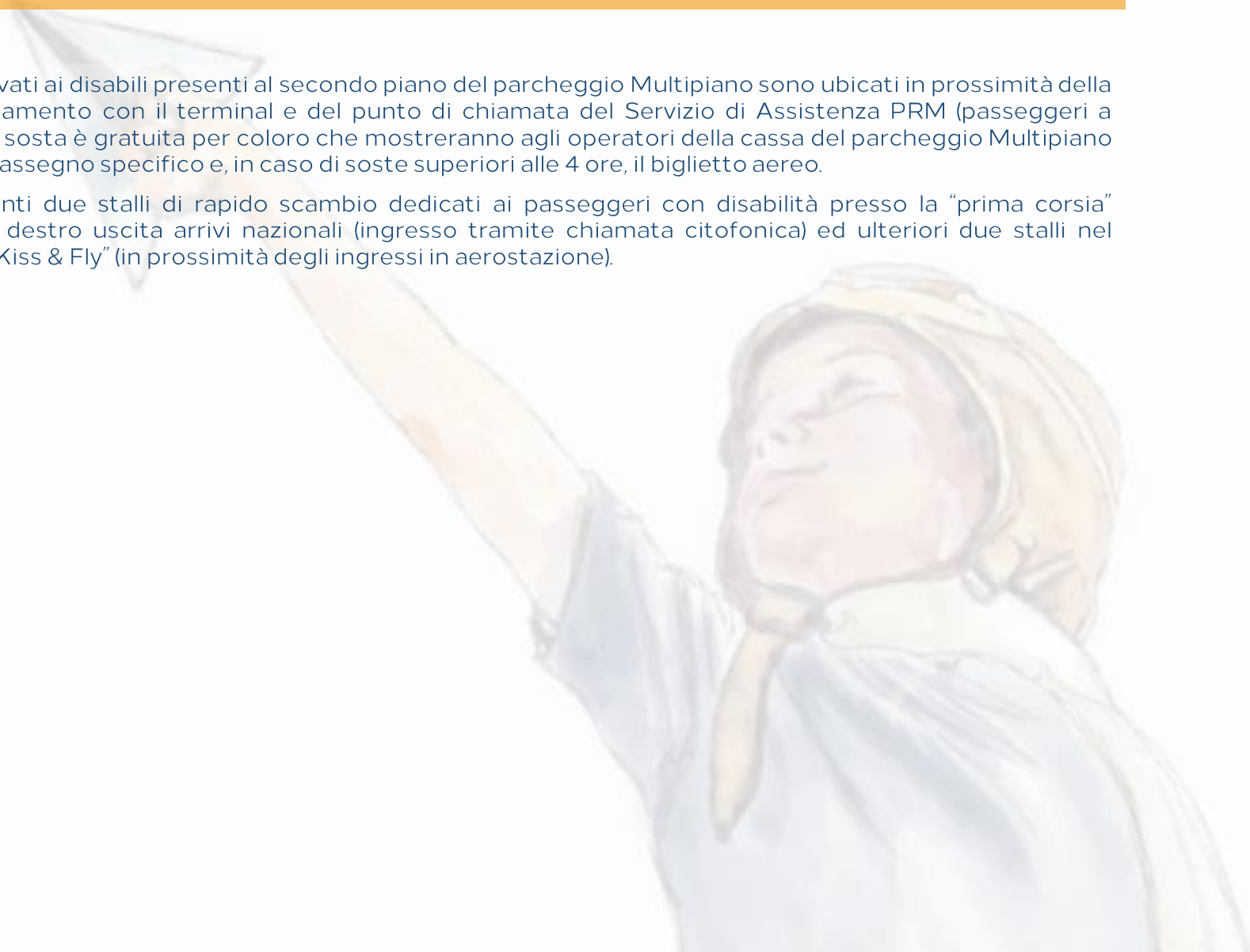
Aperto la pagina <http://www.sogaer.it/it/progetto-autismo> è inoltre possibile accedere ai dettagli relativi al progetto sviluppato dall'Aeroporto di Cagliari assieme a ENAC con il supporto dell'[Associazione Diversamente Odv](#) per facilitare e rendere il più agevoli possibile alle persone con autismo e ai loro accompagnatori tutte quelle operazioni che necessariamente devono essere compiute da chiunque viaggi in aereo. A tal fine, nella pagina menzionata, sono riportati i link per accedere alla brochure informativa e alle guide visive.

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

PARCHEGGI DEDICATI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

I 29 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.

Sono inoltre presenti due stalli di rapido scambio dedicati ai passeggeri con disabilità presso la “prima corsia” dell’area arrivi lato destro uscita arrivi nazionali (ingresso tramite chiamata citofonica) ed ulteriori due stalli nel viadotto partenze “Kiss & Fly” (in prossimità degli ingressi in aerostazione).



PROGETTO AUTISMO

Il momento del viaggio che per alcuni è legato a esperienze positive, rappresenta per altri un momento di disagio che può trasformarsi in forte stress. Il fattore della disabilità spesso incide negativamente in tal senso, soprattutto per i passeggeri affetti da autismo e per le loro famiglie.

L'Aeroporto di Cagliari ha aderito al progetto 'Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto' ideato dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale, per facilitare e rendere il più agevole possibile alle persone autistiche e ai loro accompagnatori tutte le operazioni aeroportuali connesse al viaggio in aereo.

Per declinare efficacemente l'idea generale del progetto nel contesto del principale scalo aereo sardo, l'Aeroporto di Cagliari si è avvalso del supporto dell'associazione Diversamente Onlus e si è dotato di strumenti che consentono ai passeggeri con autismo e alle loro famiglie di pianificare al meglio il viaggio e viverlo con maggiore tranquillità.

Il 'Mario Mamei' ha perciò scelto di articolare le iniziative di supporto come segue:

- visite mirate in aeroporto: prima del viaggio, le persone autistiche e i loro accompagnatori possono visitare lo scalo con l'assistenza di personale specificamente formato e sperimentare in anticipo i percorsi che effettueranno il giorno del volo in partenza da Cagliari;
- materiale illustrativo: prima del viaggio, le persone con autismo e i loro accompagnatori possono prendere visione - anche comodamente da casa - di foto e brochure appositamente realizzate per una più facile comprensione delle diverse fasi aeroportuali del viaggio;
- gadget dedicati: all'arrivo in aeroporto, gli operatori accoglieranno chi parte con il dono di speciali gadget che consentono al personale aeroportuale precedentemente formato di riconoscere che in un determinato gruppo sono presenti una o più persone con una disabilità nascosta; questo renderà possibile ai viaggiatori di usufruire di percorsi preferenziali senza intoppi e rallentamenti di sorta.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I suggerimenti e i reclami possono essere trasmessi alla società di gestione dell'aeroporto di Cagliari tramite:

l'invio di una nota all'indirizzo e-mail 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 o 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 aeroportuali che gestiscono il servizio oggetto di reclamo.

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, quando possibile, 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 riscontro preliminare.

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.

Alle comunicazioni formulate in lingua diversa dall'italiano verrà fornito riscontro in lingua inglese.

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 consiglia di consultare l'indirizzo <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri>).

Si precisa al riguardo che l'attività dell'ENAC non è finalizzata in alcun modo a soddisfare le richieste risarcitorie dei passeggeri, né a fornire assistenza legale o servizi di consulenza.

GUIDA DEI SERVIZI



2023



Cagliari Airport
SOGAER

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, 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.

È inoltre attivo il servizio informativo dell'Unione Europea "Europe Direct", contattabile all'indirizzo 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 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.

Nel sito menzionato è inoltre presente la sezione "Diritti dei passeggeri" all'interno della quale è possibile acquisire, in particolare, informazioni relative ai diritti riconosciuti in caso di disservizi del trasporto aereo (negato imbarco, cancellazione del volo, ritardo prolungato). 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.

GUIDA AL PASSEGGERO

Documenti

A seconda del paese di destinazione scelto, è importante verificare quali documenti di identità e sanitari sono richiesti, pena il divieto di ingresso. È necessario avere sempre con sé un documento di identità da esibire in caso di controlli nel Paese di destinazione.

Si raccomanda in ogni caso di verificare presso la compagnia aerea con cui si viaggia i requisiti dei documenti d'identità richiesti prima del volo.

Carta d'identità

La carta d'identità valida per l'espatrio consente l'ingresso nei paesi dell'Unione Europea. Per alcuni paesi fuori dall'Unione Europea è possibile avvalersi della Carta d'identità solamente per viaggi organizzati da Tour Operator. Per maggiori dettagli consultare la scheda del paese interessato sul sito Viaggiare sicuri.

Passaporto

Il passaporto consente l'accesso a tutti i Paesi del mondo i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, taluni senza e altri con visto d'entrata. Il passaporto ha una validità di dieci anni. Il rinnovo annuale della marca da bollo non è più richiesto se il passaporto viene utilizzato per recarsi in paesi dell'Unione Europea.

Per gli Stati Uniti d'America: se si viaggia per turismo e/o per affari, con un biglietto di andata e ritorno e una permanenza non superiore ai 90 giorni, è possibile recarsi negli Stati Uniti d'America senza l'obbligo del visto, usufruendo del Visa waiver program (Programma "Viaggio senza visto"). I passaporti ritenuti validi per il Visa waiver program sono i seguenti:

passaporto a lettura ottica rilasciato o rinnovato prima del 26 ottobre 2005

passaporto con fotografia digitale, rilasciato tra il 26 ottobre 2005 e il 25 ottobre 2006

passaporto elettronico emesso dal 26 ottobre 2006.

N.B.: a partire dal 12 gennaio 2009 è obbligatorio ottenere un'autorizzazione ESTA (Electronic System for Travel Authorization) per potersi recare negli Stati Uniti nell'ambito del programma "Viaggio senza Visto" (Visa Waiver Program). L'autorizzazione va ottenuta prima di salire a bordo del mezzo di trasporto, aereo o navale, in rotta verso gli Stati Uniti. I cittadini di paesi aventi diritto a partecipare al programma "Viaggio senza Visto" possono già da tempo richiedere tale autorizzazione anticipata accedendo tramite Internet al Sistema Elettronico per l'Autorizzazione al Viaggio (ESTA-Electronic System for Travel Authorization).

GUIDA AL PASSEGGERO

Documenti per l'espatrio dei minori

Dal 24/11/2009 chi deve richiedere un passaporto per i bambini deve farne uno individuale: i minori non possono più essere iscritti su quello dei genitori (o tutori o altre persone delegate ad accompagnarli).

Per gli Stati Uniti d'America: i minorenni, neonati compresi, per beneficiare del Visa waiver program (Programma "Viaggio senza visto"), devono essere in possesso di passaporto individuale con foto digitale. In alternativa bisogna fare richiesta del visto di ingresso.

Per maggiori informazioni visitare il sito della Polizia di Stato www.poliziadistato.it (sezione "Per il cittadino/Espatrio minori").

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.viaggiare Sicuri.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 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.

GUIDA AL PASSEGGERO

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.

I passeggeri residenti o domiciliati all'estero che richiedono il rimborso dell'I.V.A. devono esibire la merce acquistata e la relativa fattura all'Ufficio doganale di uscita dal territorio dell'UE.

Modalità e requisiti delle procedure di rimborso dell'I.V.A. sono consultabili sul portale dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

All'Aeroporto di Cagliari, l'Ufficio doganale dove espletare le formalità di 'tax refund' è ubicato al piano terra nell'area Arrivi extra UE (per accedervi è necessario citofonare dalla postazione a destra della porta scorrevole).

Vaccinazioni

Alcuni paesi, per salvaguardare la salute dei loro ospiti, richiedono obbligatoriamente o consigliano vaccinazioni e misure preventive particolari: per avere notizie aggiornate sulle destinazioni e su quanto richiesto potete visitare il sito dell'ACI (Automobile Club d'Italia), Viaggiare sicuri, oppure contattare direttamente il competente Ufficio di Sanità Aerea.

GUIDA AL PASSEGGERO



Patente di guida

La patente non è valida come documento d'espatrio e all'estero non è valida come documento d'identità. N.B. Alcune compagnie aeree non accettano la patente di guida come documento di identità neppure sulle tratte nazionali.

Donne in gravidanza

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.

GUIDA AL PASSEGGERO

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.

PLANIMETRIA DELL'AEROSTAZIONE: PIANO TERRA - ARRIVI

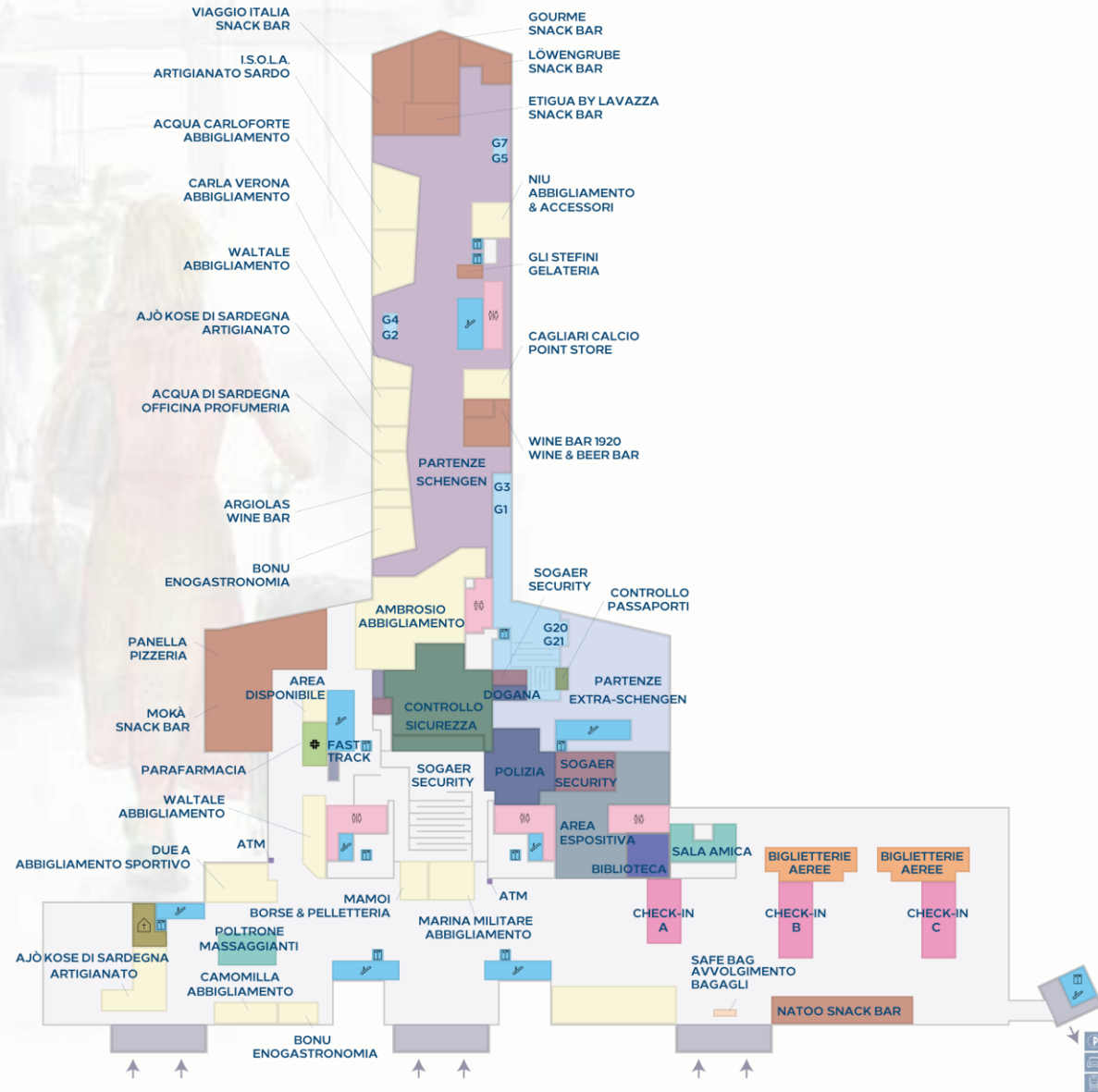
- INGRESSO
- ATM
- TAX REFUND
- BIGLIETTI TRENI
- CASSE PARCHEGGI
- SCALE E ASCENSORI
- SERVIZI IGIENICI
- AREE VERDI/CORTILE
- PRONTO SOCCORSO
- INFOPOINT
- HUB TAMPONI
- P PARCHEGGIO MULTIPIANO
- A NOLEGGIO AUTO
- T STAZIONE FERROVIARIA



PLANIMETRIA DELL'AEROSTAZIONE: PIANO PRIMO - PARTENZE

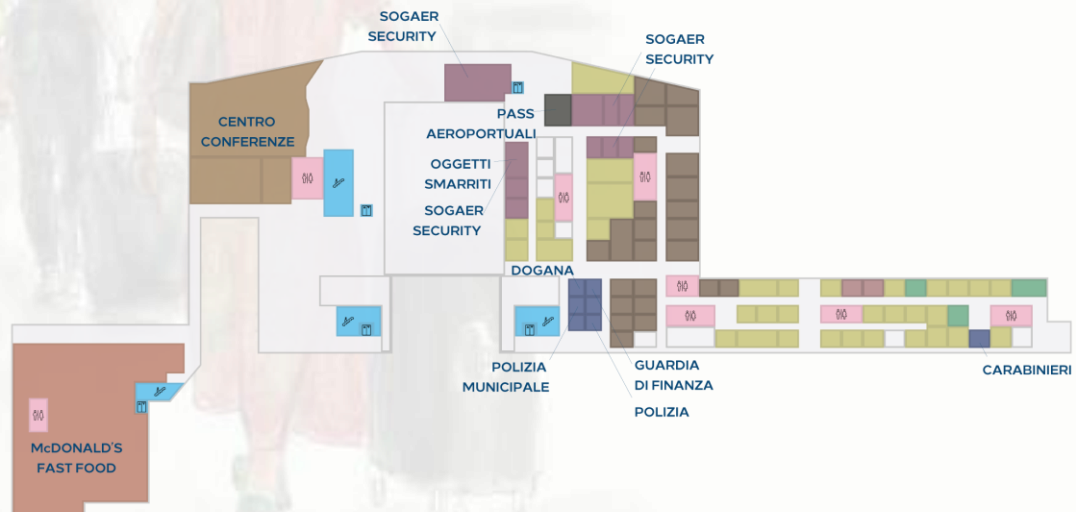
- INGRESSO
- ATM
- SCALE E ASCENSORI
- SERVIZI IGIENICI
- PARAFARMACIA
- CAPPELLA

- P PARCHEGGIO MULTIPIANO
- A NOLEGGIO AUTO
- T STAZIONE FERROVIARIA



PLANIMETRIA DELL'AEROSTAZIONE: PIANO SECONDO - UFFICI

- SCALE E ASCENSORI
- SERVIZI IGIENICI
- UFFICI E.N.A.C.
- AREA UFFICI



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 emettitrici 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>

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO - TAXI

È inoltre possibile raggiungere l'aeroporto dalla città e dall'hinterland (e viceversa) mediante il servizio taxi. Una corsa diurna costa dai 17 ai 27 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, radiotaxi@email.com

Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù", Via Duomo, 19 Cagliari, Tel. 0706655 (h24), www.radiotaxirossoblu.com, info@radiotaxirossoblu.com

Radio Taxi "Cagliari 0707055", Tel. 0707055 (h24), numero verde 800 50 46 46, chiamata sms per non udenti 334 67 47 924

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, info@taxiamico.com.

Si consiglia di contattare i gestori del servizio di trasporto utilizzando i riferimenti indicati.

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.

Procedure di sicurezza

Le misure di sicurezza devono iniziare a casa, prima di arrivare in aeroporto.

Seguendo i suggerimenti presenti in questo link <https://www.sogaersecurity.it/le-misure-di-sicurezza-devono-iniziare-a-casa-prima-di-arrivare-in-aeroporto/> tratto dal sito di Sogaer Security, società che cura i servizi di sicurezza aeroportuale, sarà possibile accelerare e rendere più agevoli i controlli di sicurezza.

Nel link https://www.sogaersecurity.it/controllo_passeggeri/ sono descritte le attività che i passeggeri devono compiere al fine di portare a termine i controlli in modo rapido ed efficace.

Cosa portare a bordo

Relativamente alle modalità di trasporto degli articoli nelle aree sterili e a bordo degli aeromobili, suggeriamo di fare riferimento alle pertinenti sezioni del sito <https://www.sogaersecurity.it/> e al link <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo> tratto dal sito dell'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile.

I riferimenti menzionati consentono di acquisire dettagliate informazioni in merito a:

- articoli consentiti in cabina;
- articoli vietati in cabina;
- articoli vietati in stiva;
- trasporto di LAG (Liquidi, Aerosol, Gel);
- trasporto di batterie al litio.

SERVIZI IN AEROPORTO

Primo Soccorso

La società Ontario fornisce, unitamente a Sogaerdyn, il servizio medico di primo soccorso aeroportuale tutti i giorni della settimana in modalità h24.

I locali sono ubicati al piano arrivi dell'aerostazione.

Il servizio è raggiungibile componendo il numero 331 4743338.

Shopping

Al piano Partenze dell'Aeroporto di Cagliari sono presenti diverse aree dedicate allo shopping: la Galleria Commerciale, la Hall centrale e il molo imbarchi. Ambienti luminosi e confortevoli dove effettuare i propri acquisti per 365 giorni l'anno scegliendo tra un'ampia gamma di prodotti.

In considerazione della crescente internazionalizzazione dello scalo, SOGAER ha messo a disposizione dei passeggeri, accanto alle tradizionali boutique, un'elegante vetrina di prodotti del made in Sardinia rappresentativi del prezioso patrimonio artistico ed eno-gastronomico regionale.

Per maggiori informazioni aprire il link <http://www.sogaer.it/it/shopping>

Servizi di bar-ristorazione

Ai piani Arrivi e Partenze dell'aerostazione sono a disposizione diverse opportunità di ristorazione. Le informazioni pertinenti e aggiornate sono presenti nella pagina <http://www.sogaer.it/it/sogaer-service-type/bar-e-ristoranti>.

SERVIZI IN AEROPORTO

Biblioteca - Cagliari Airport Library

Presso l'area check-in è stata di recente aperta una piccola biblioteca, concepita come luogo per accogliere i passeggeri e i loro accompagnatori per una sosta tranquilla e piacevole, con l'opportunità di prendere un libro per allietare il volo e lasciarne uno in dono nello scaffale book sharing.

Questo spazio si propone come un punto di riferimento in sicurezza per i viaggiatori che hanno ora a disposizione una nuova area in cui trascorrere una permanenza gradevole grazie alla possibilità di leggere un romanzo o consultare volumi di viaggio e pubblicazioni fotografiche sulla Sardegna.

La biblioteca è inoltre il luogo in cui si tengono iniziative culturali come mostre d'arte, di fotografia, di creazioni di artigianato, letture e presentazioni di opere in presenza dei loro autori.

Ne trarranno beneficio sia i passeggeri che il territorio, certi che chi vive nei pressi dell'Aeroporto di Cagliari possa presto vedere il terminal anche come luogo di permanenza, dove poter fare una visita e trovare negozi, supermercato, bar, ristoranti e offerta culturale in un clima sicuro e piacevole.

Cappella

La cappella dell'Aeroporto di Cagliari è dedicata alla Madonna di Loreto, proclamata Patrona degli Aviatori da Papa Benedetto XV il 23 marzo del 1920.

La struttura, ampia più di 50 metri quadrati, è situata al piano partenze del terminal passeggeri ed è accessibile ai visitatori durante gli orari di apertura dell'aeroporto.

SERVIZI IN AEROPORTO

Presenza di copertura wi-fi

All'Aeroporto di Cagliari è possibile navigare su internet senza costi.

La rete di hotspot disponibile in tutta l'aerostazione consente ai passeggeri e ai visitatori dell'aeroporto di accedere al web con tutti i vantaggi della connettività WiFi.

Il servizio è offerto gratuitamente dall'Aeroporto di Cagliari a tutti i suoi ospiti.

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.

SERVIZI IN AEROPORTO

Lounge e servizi VIP

Aprendo i link <http://www.sogaer.it/it/prima-vista-vip-lounge> e <http://www.sogaer.it/it/vip-service> si accede alla descrizione dettagliata e aggiornata dei servizi lounge e VIP.

Infopoint

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 desiderano 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

NOME PARCHEGGIO	POSTI AUTO
P1 MULTIPIANO	750
P2 FRONTE ARRIVI – sosta breve	120
P2 bis TERMINAL*	100
P3 PARCHEGGIO SUD	217
PARCHEGGIO EXTRA LOW COST	160
KISS&FLY VIADOTTO PARTENZE	37
POSTI AUTO TOTALI	1.384
PARCHEGGI RISERVATI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ	29
7 casse automatiche e 1 cassa con operatore per 1.384 posti auto (1 cassa ogni 173 stalli)	

*Parcheggio dotato di colonnina di ricarica per i veicoli elettrici. La ricarica dà diritto alla sosta gratuita per due ore

SERVIZI IN AEROPORTO

Postazioni ricarica dispositivi elettronici

In prossimità del punto informazioni e dello snack bar – caffetteria 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.

Distributori di bibite/snack

Attualmente i distributori automatici di snack e bevande sono 17 e sono così ubicati:

Partenze Internazionali Primo Piano: un distributore di bevande calde e uno di bevande fredde e snack

Partenze Internazionali Piano Terra: un distributore di bevande calde e uno di bevande fredde e snack

Ritiro bagagli nazionali: un distributore di bevande calde e due di bevande fredde e snack

Edificio autonoleggi: due distributori di bevande calde e due di bevande fredde e snack

Fronte ingresso Stazione Ferroviaria: un distributore di bevande fredde e snack

Primo Piano Parcheggi Multipiano: un distributore di bevande fredde e snack

Fronte cassa Parcheggi Piano Terra: un distributore di bevande calde e due di bevande fredde e snack

Arrivi Internazionali: un distributore combinato caldo/freddo.

SERVIZI IN AEROPORTO

Servizio nursery

NO: il servizio nursery non è al momento disponibile

Fasciatoi

Le toilettes sono dotate di fasciatoio

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 congruo 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: <https://www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-consentiti-in-cabina>

SERVIZI SPECIALI - PRM

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 07021121241.

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.

SERVIZI SPECIALI - PRM

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 "Diritti dei passeggeri" 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 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.

SERVIZI SPECIALI E CONSIGLI

Smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio

Lo smarrimento, il presunto danneggiamento e la manomissione del bagaglio devono essere denunciati presso uno dei due Uffici Assistenza Bagagli situati nell'area ritiro bagagli ubicata al piano terra in prossimità dell'uscita A (arrivi nazionali).

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.

Per i passeggeri delle compagnie aeree Condor, easyJet, Smartwings e Volotea rivolgersi all'handler GH Cagliari tutti i giorni in coincidenza con i voli assistiti utilizzando i seguenti riferimenti:

346 0247537 cell.; llcag@ghcagliari.it; spvcag@ghcagliari.it

Per altre compagnie, tra le quali Air France, Air Malta, Austrian, British Airways, Edelweiss, Eurowings, Iberia Express, ITA Airways, KLM, Lufthansa, Luxair, Neos, People' Vienna Line, Ryanair, S7, TUIfly e Vueling rivolgersi all'handler Sogaerdyn utilizzando i seguenti riferimenti:

070 7560671 tel.; 070 7560694 fax; 335 1232436 cell.; cagllxh@sogaerdyn.it

SERVIZI SPECIALI E CONSIGLI

Oggetti smarriti

Sogaer gestisce l'Ufficio Oggetti Smarriti presente nell'area Uffici al secondo piano dell'aerostazione.

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

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

- al numero (+39) 070 21121523
- inviando una e-mail all'indirizzo 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: L'Ufficio oggetti smarriti non si occupa di bagagli smarriti: in questo caso occorre rivolgersi all'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.

In questo modo sarà possibile conoscere per tempo modalità, disponibilità di contenitori in aeroporto, eventuale necessità di documentazione sanitaria e altri dettagli utili al trasporto degli animali, sia esso previsto in cabina o nella stiva dell'aeromobile.



ARRIVEDERCI



Cagliari Airport
SOGAER