



Cagliari Airport
SOGAER

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER

2009



Progetto e realizzazione
Graficstudio s.a.s.

Elaborazione testi e traduzione
So.G.Aer. S.p.A. e Networld s.r.l.

Illustrazione di copertina
Silvio Camboni



Indice

Contents

4

Novità
What's new at the airport

5

La qualità a Cagliari
Quality in Cagliari

12

Come funziona un aeroporto
How the airport works

15

Dati di traffico e collegamenti
Traffic data and network

17

Viaggiare informati
Information for travellers

32

Il sistema aeroporto
The airport operators

36

La sua opinione
Have your say



Gentile Cliente

Nel darLe il benvenuto all'aeroporto di Cagliari-Elmas, Le presentiamo la Carta dei Servizi 2009 all'interno della quale sono presenti gli obiettivi di qualità del servizio che gli operatori aeroportuali si impegnano a raggiungere; sono inoltre disponibili diverse informazioni che permettono di viaggiare in modo sicuro e confortevole e alcuni cenni sulle novità che riguardano la struttura e i servizi aeroportuali.

Con particolare soddisfazione evidenziamo che durante lo scorso anno il sensibile incremento del traffico passeggeri è stato accompagnato da un notevole miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali.

Nel 2008, infatti, il numero dei movimenti aerei e il traffico passeggeri sono cresciuti, l'uno dell'8% e l'altro del 10% circa, rispetto all'anno precedente.

Nel corso di quest'anno, grazie alla cooperazione tra il gestore, gli azionisti e gli Enti Locali, l'offerta di collegamenti nazionali e internazionali è stata ulteriormente ampliata a beneficio della mobilità dei residenti e della crescita dei flussi turistici: il numero dei collegamenti nazionali è infatti passato da 13 a 19 destinazioni, mentre quello dei collegamenti internazionali è pari a 25 rispetto ai 14 del 2007.

La Carta dei Servizi, presente in aerostazione e sul sito www.cagliariairport.it, rappresenta un filo diretto tra la Sogaer e gli utenti dell'aeroporto: ci auguriamo che lo apprezzi e lo utilizzi per conoscere meglio l'aeroporto e i servizi offerti e per esprimere la Sua opinione secondo le modalità indicate nel paragrafo conclusivo di questa brochure.

In attesa di ospitarLa ancora, La invitiamo a visitare il nostro sito per avere informazioni utili ed aggiornate.

Sogaer S.p.A.

Dear Sir and Madam

It is our pleasure to welcome you to the Cagliari-Elmas airport and to present to you the Service Charter 2009. This publication sets out the quality objectives that the airport operators are committed to achieving, provides useful information for safe comfortable travelling, and highlights the main novelties concerning airport facilities and services.

We are proud to report that during the last year airport service quality rose substantially, on a par with the marked increase in passenger traffic.

Indeed, in 2008, both the number of flights and passenger traffic increased, respectively by about 8% and 10% from the previous year.

Moreover, this year, thanks to collaboration between the Airport Management Company, its shareholders and the Local Authorities, the offer of domestic and international destinations has been further expanded, enhancing residents' mobility and fostering the growth of tourist flows: the number of domestic routes has risen from 13 to 19, and that of international routes from 14 in 2007 to the current 25.

The Service Charter, available at the airport and on website www.cagliariairport.it, represents a direct line between Sogaer and airport users: we hope you will use it to find out more about the airport and its services and to give us your feedback following the instructions in the last chapter of this handbook.

We look forward to welcoming you again soon and in the meantime we suggest you also browse through our website for useful, regularly updated information.

Yours sincerely,

Sogaer S.p.A.

Novità

Il costante incremento del traffico aereo e del flusso passeggeri registrato nel recente passato e quello atteso nel prossimo futuro hanno reso opportuno sottoporre la pista principale a complessi interventi migliorativi. Questo, unitamente alla presenza di una seconda pista, permette di garantire a passeggeri e compagnie aeree continuità e regolarità del servizio. La nuova configurazione consentirà, infatti, di aumentare sia la capacità oraria sia l'operabilità aeroportuale anche in condizioni meteo avverse.

Per incrementare il traffico aereo sono in corso di definizione i progetti per l'ampliamento degli spazi dedicati alla sosta degli aeromobili ed è stato realizzato un hangar destinato all'assistenza del traffico privato. È inoltre in fase avanzata la realizzazione di una struttura che unirà l'aerostazione alla vicina linea ferroviaria, grazie alla quale i collegamenti tra aeroporto e territorio saranno più rapidi e agevoli.

La realizzazione dell'edificio che ospita le diverse società di autonoleggio costituisce un importante elemento di novità: la nuova struttura, ubicata nelle adiacenze del parcheggio multipiano, ha ottimizzato l'accessibilità del servizio "rent a car" e ha così fornito notevoli benefici agli utenti.

Nel recente passato anche il terminal è stato oggetto di importanti miglioramenti:

- Al Piano Partenze, la riorganizzazione dei flussi dei passeggeri diretti all'area imbarchi e il parallelo ampliamento e miglioramento dell'offerta commerciale garantiscono maggiori occasioni di scelta per soddisfare al meglio le esigenze della clientela aeroportuale.
- Al Piano Arrivi, la società di gestione e gli Enti Locali hanno attivato il servizio di accoglienza e di informazioni turistiche: l'Infopoint, attivo nella Hall Arrivi, è presidiato da operatori qualificati e multilingue con un'ottima conoscenza delle specificità e dell'offerta turistica della Sardegna.

What's new at the airport

In view of the sustained increase trend in air traffic and passenger flow recorded in the recent past and predicted to continue in the coming years, extensive upgrading works have been planned for the main runway. This, together with the presence of a second runway, will ensure continuity and regularity of service for passengers and airlines. The new configuration will make it possible to expand both hourly capacity and airport operability also in adverse weather conditions. To boost air traffic, expansion of the aircraft parking apron is under way, and a hangar for private aircraft has been built.

Furthermore, a structure connecting the terminal with the nearby railway line is nearing completion: it will provide easier, faster connection between the airport and its catchment area.

Another important innovation is the new building housing the offices of vehicle rental companies: the new building, adjacent to the multistorey car park, has optimised accessibility of the vehicle rental service, with considerable benefits for users.

Over the past year, the terminal building too has seen important improvements:

- *On the Departures level, the flow of passengers heading for boarding area has been reorganised in parallel with the expansion and upgrading of airport shops, providing enhanced shopping opportunities for airport customers.*
- *On the Arrivals level, the Airport Management Company and the Local Authorities have set up a tourist reception and information service: the Infopoint, located in the Arrivals Hall, is staffed by qualified multilingual personnel with extensive knowledge of the full range of tourist destinations, facilities and services available in Sardinia.*

La qualità a Cagliari

Nel 2008 la soddisfazione della clientela riguardo all'insieme degli aspetti inerenti alla qualità dei servizi aeroportuali è sensibilmente cresciuta nonostante un notevole incremento del traffico aereo e del flusso passeggeri.

La soddisfazione dell'utenza aeroportuale è misurata mediante interviste *face to face*, mentre il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, riconsegna bagagli, ecc.) è determinato sulla base di monitoraggi oggettivi.

Nel corso del 2008 sono state realizzate 1.257 interviste a passeggeri che sono transitati per l'aeroporto di Cagliari e a persone presenti in aerostazione per motivi estranei al viaggio.

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) molto buono, 2) buono, 3) discreto, 4) sufficiente, 5) insufficiente, 6) scadente. Si considerano positivi i giudizi compresi tra 1) e 3).

Le tabelle che seguono sono suddivise in quattro colonne:

- 1) nella prima sono elencati i fattori di qualità, ovvero gli aspetti principali nella percezione della qualità del servizio;
- 2) nella seconda si trovano gli indicatori che esprimono le componenti di rilievo dei servizi aeroportuali/fattori di qualità;
- 3) nella terza è riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;
- 4) nella quarta e ultima sono indicati gli obiettivi che intendiamo raggiungere per l'anno in corso con la collaborazione dei diversi operatori aeroportuali.

Il valore assegnato agli 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.

Quality in Cagliari

In 2008, customer satisfaction with all aspects of airport service quality increased substantially, despite the concurrent marked rise in air traffic and passenger flow.

The satisfaction of airport users and passengers has been assessed through face-to-face interviews while speed of service delivery (check-in, security screening and baggage reclaim) was measured through objective monitoring.

During 2008, 1,257 incoming or outbound passengers who transited through Cagliari airport and other airport users were interviewed.

The quantity of the sample enabled the survey to achieve a 95% confidence level and a 3% margin of error. Respondents were asked to rate their level of satisfaction on a 6-point scale: 1) very good, 2) good, 3) fair, 4) acceptable, 5) unsatisfactory, 6) poor. Only values from 1) to 3) were considered satisfactory.

The following tables are divided into four columns: 1) the first lists quality factors, i.e. the main aspects making up perceived quality of service; 2) the second contains the indicators expressing the relevant components of airport services/quality factors;

3) the third shows the unit of measurement used to calculate the indicator;

4) the fourth and last column indicates the objectives we plan to achieve in the current year with the help of the various airport operators.

The target values shown in the last column are based on results achieved last year, current airport status, expected air traffic increase and current or planned projects.

Sicurezza

La sicurezza è un elemento fondamentale del servizio ed è assicurata da risorse e strumenti adeguati che garantiscono costantemente il controllo delle aree aeroportuali, dei passeggeri e dei bagagli. Nel 2008 la soddisfazione degli utenti per i servizi di sicurezza è sensibilmente aumentata e gli obiettivi prefissati sono stati superati.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Sicurezza del viaggio <i>Travel security</i>	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza* - <i>Satisfaction with thoroughness of hand luggage screening*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,00 %
Sicurezza personale e patrimoniale - <i>Personal and property security</i>	Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto* <i>Perception of personal and property security at the airport*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	94,00 %

Security

Security is a key airport service, delivered by fully trained human resources and modern equipment, providing constant monitoring of all airport areas and passenger and baggage screenings. During 2008, passenger satisfaction levels as to security services increased substantially, and target levels were exceeded.

Regolarità del servizio

La "Regolarità" descrive la capacità di operare in modo continuo e puntuale. La soddisfazione complessiva dei passeggeri sulla regolarità dei servizi aeroportuali e sulla puntualità dei mezzi è aumentata in misura apprezzabile. Nel 2008 i voli partiti in ritardo per cause attribuibili al gestore costituiscono una percentuale trascurabile e molto inferiore rispetto alla media degli aeroporti nazionali. Nonostante l'aumento dei movimenti aerei, la percentuale dei voli partiti in ritardo è contenuta ed inferiore rispetto alle previsioni. Gli obiettivi fissati per gli indicatori che esprimono la regolarità del servizio sono stati raggiunti fatta eccezione, con uno scostamento marginale, per i tempi di riconsegna dei bagagli.

Regularity of service

"Regularity" means the capability of operating in a continuous and timely manner. Overall passenger satisfaction with regularity of airport services and the timeliness of flights increased significantly. In 2008, the percentage of departures delayed for reasons attributable to the airport management company was negligible and was much lower than the average of national airports. Despite an increase in the number of inbound and outbound flights, the overall percentage of delayed departures was contained and lower than predicted. Target values for service regularity indicators were reached with the only exception of baggage delivery times, where the target was barely missed.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) <i>Regularity of service</i>	Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale - <i>Flight delays due to the Airport Management Company</i>	N° ritardi / Totale voli passeggeri in partenza - <i>No. of delays/ Total departing flights</i>	0,20%
	Ritardi complessivi* <i>Overall delays*</i>	N° ritardi complessivi/Totale voli passeggeri in partenza - <i>No. of overall delays/Total departing flights</i>	22,50%
	Bagagli disguidati complessivi* <i>Overall mishandled baggage*</i>	N° bagagli disguidati/1.000 passeggeri in partenza - <i>No. of mishandled baggage/1,000 departing passengers</i>	0,59%
	Tempi di riconsegna bagagli* <i>Baggage reclaim waiting time*</i>	Tempo di riconsegna del 1° e dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi - <i>Delivery time for 1st and last item of luggage in 90% of cases</i>	1°/1st - 21'00" ultimo/last - 27'30"
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero* - <i>On-board waiting time for first passenger disembarkation*</i>	Tempo di attesa dal Block-On** nel 90% dei casi - <i>Waiting time from Block-On** in 90% of cases</i>	3'00"
	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto* - <i>Overall perception of regularity of airport services*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,00%

**Il Block-On coincide con lo spegnimento dei motori e l'inserimento dei "tacchi" sotto le ruote dell'aereo

**Block-On refers to the moment when the aircraft engines shut down and the wheels are blocked

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Nastri riconsegna bagagli Baggage reclaim carousels	6
--	---

Tabelle Sicurezza e Regolarità del Servizio - * le attività con asterisco sono svolte in tutto o in parte da enti terzi.
*Security and Regularity of Service tables - * indicators with an asterisk refer to services wholly or partly performed by third parties.*

Pulizia e condizioni igieniche

La pulizia rappresenta un aspetto fondamentale del servizio aeroportuale: l'anno scorso la soddisfazione per la pulizia e per le condizioni igieniche dell'aerostazione e delle toilettes è risultata estremamente elevata, in miglioramento rispetto all'anno precedente e superiore agli obiettivi programmati.

Cleanliness and hygiene

Cleanliness is another key aspect of airport services: last year, satisfaction with the cleanliness and hygiene of the whole airport and washrooms was very high, improving from the previous year and exceeding target levels.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Pulizia e condizioni igieniche <i>Cleanliness and hygiene</i>	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes - <i>Perception of the cleanliness and functionality of washrooms</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,00%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,00%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Toilettes / Washrooms 140

Comfort in aeroporto

La soddisfazione complessiva degli utenti in merito agli aspetti che influiscono sul comfort in aeroporto è notevolmente aumentata.

Il livello di soddisfazione sui singoli indicatori è generalmente aumentato e risulta estremamente elevato: gli standard di servizio fissati per il 2008 sono stati complessivamente raggiunti.

Comfort at the airport

Overall user satisfaction with regards to all aspects relating to airport comfort has increased substantially.

The level of satisfaction reported with respect to individual indicators generally improved from the previous year's and was very high; overall, the service standards set for 2008 were achieved.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Comfort nella permanenza in aeroporto <i>Comfort at the airport</i>	Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolleys availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	75,00%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori e scale mobili) <i>Perception of efficiency of passenger conveyance systems (lifts and escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	88,40%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency of air conditioning systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	90,00%
	Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of the comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,00%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Spazio disponibile / *Terminal surface area* 31.603 m² | Posti a sedere / *Seats* 1.033 | Carrelli portabagagli / *Luggage trolleys* 700



Servizi aggiuntivi

I punti di ristoro e le aree di shopping contribuiscono a rendere accogliente e confortevole l'aerostazione.

Il gradimento sul servizio bar è aumentato in misura sensibile mentre resta stabile quello relativo ai negozi e ai ristoranti.

Additional services

The snack bars and shopping areas enhance passengers' comfort and wellbeing at the terminal.

Appreciation of the bar service increased significantly, while the response to the shops and restaurant remained stable.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
	Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di: <i>Perception of availability, quality and price of:</i>		
Servizi aggiuntivi <i>Additional services</i>	Negozi/Edicole* <i>Shops/Newsagents**</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	76,00%
	Bar* <i>Cafés*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	75,00%
	Ristoranti* <i>Restaurants*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	83,90%

* le attività con asterisco sono svolte in tutto o in parte da enti terzi.

** indicators with an asterisk refer to services wholly or partly performed by third parties.*

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Punti di ristoro / <i>Food & Beverage</i>	3	Posti auto davanti uffici Sogaer <i>Parking spaces in front of Sogaer offices</i>	16
Telefoni pubblici / <i>Public telephones</i>	5	Posti auto 'Santa Caterina' <i>Parking spaces at 'Santa Caterina'</i>	148
Posti auto fronte Arrivi / <i>Parking spaces at Arrivals</i>	168	Posti auto 'Parcheeggio Nord' <i>Parking spaces at 'Parcheeggio Nord'</i>	262
Posti auto multipiano <i>Parking spaces at the multistorey car park</i>	1.020	Posti auto presso Aeroclub <i>Parking spaces at Aeroclub</i>	98
Posti auto strada Arrivi <i>Parking spaces Arrivals road</i>	28	Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità <i>Parking spaces for Persons with Reduced Mobility</i>	41
Posti auto viadotto <i>Parking spaces on viaduct</i>	37		
Posti auto totali / <i>Total no. of parking spaces</i>			1.818



Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

Il 2008 è stato caratterizzato da numerose novità in quanto è entrato pienamente in vigore il Regolamento (CE) n. 1107/2006 che ha significato la piena assunzione di responsabilità in capo al gestore dell'erogazione dei servizi dedicati ai passeggeri a mobilità ridotta.

Services and facilities for disabled persons (PRM)

The year 2008 saw a radical change in this area, since EC Regulation no. 1107/2006 entered into full force, meaning that the airport management company now has full responsibility for the provision of dedicated assistance to disabled persons and persons with reduced mobility.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Servizi per Passeggeri a Ridotta Mobilità <i>Services and facilities for Persons with Reduced Mobility</i>	Disponibilità di percorsi facilitati <i>Availability of facilitated systems</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: percorso Loges <i>Yes: Loges system</i>
	Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali <i>Accessibility of all airport's services</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: assenza di barriere architettoniche: porte automatiche e ascensori dotati di tastiere braille: percorso loges e mappe tattili: mezzo speciale per le operazioni di imbarco e sbarco: posti auto e toilettes dedicati. <i>Yes: absence of architectural barriers; automatic doors and lifts with Braille buttons; loges route and tactile maps; special vehicle for boarding and disembarking; dedicated parking spaces and washrooms.</i>
	Disponibilità di personale dedicato su richiesta <i>Availability of dedicated staff on request</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: a cura di terzi per conto del gestore <i>Yes: provided by a contractor on behalf of the Airport Management Company</i>
	Disponibilità di spazi dedicati <i>Availability of dedicated spaces</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: Sala Amica <i>Yes: Sala Amica Lounge</i>
	Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio - <i>Availability of a calling system at the car park</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: sistema citofonico <i>Yes: intercom</i>
	Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal - <i>Availability of a calling system at the terminal</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: sistema citofonico <i>Yes: intercom</i>
	Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni - <i>Availability of suitable information and communications</i>	SI/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	SI: mappe tattili <i>Yes: tactile maps</i>

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità
Dedicated parking spaces for Persons with Reduced Mobility

41

25 nel parcheggio multipiano / 25 in the multistorey car park
10 di fronte all'area arrivi / 10 at Arrivals
4 presso l'area partenze / 4 at Departures
2 di fronte agli uffici Sogaer / 2 at Sogaer offices

Toilettes per Passeggeri a Ridotta Mobilità
Washrooms for Persons with Reduced Mobility

16

Servizi di informazione

La percezione complessiva sull'efficacia dei servizi di informazione al pubblico è notevolmente aumentata rispetto al 2007 e gli obiettivi associati sono stati raggiunti.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Servizi di informazione al pubblico <i>Information services to the public</i>	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni - <i>Overall perception of information efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	86,00%
	Presenza numero verde/Sito internet <i>Toll-free number/Web site</i>	Sì/No (specificare) <i>Yes/No (specify)</i>	Sì/ Yes: www.cagliariairport.it

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Monitor	41
---------	----

Information services

Overall perception of the efficiency of information to the public has substantially improved vis-à-vis 2007 and target satisfaction levels have been achieved.

Aspetti relazionali e comportamentali

La percezione sulla cortesia e professionalità del personale aeroportuale di contatto è risultata estremamente elevata e in miglioramento rispetto all'anno precedente. Gli obiettivi prefissati sono stati ampiamente superati.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Aspetti relazionali e comportamentali <i>Staff courtesy and professional skills</i>	Percezione sulla cortesia del personale* <i>Perception of staff courtesy*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,00%
	Percezione sulla professionalità del personale* <i>Perception of staff professionalism*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,00%

* le attività con asterisco sono svolte in tutto o in parte da enti terzi.

Staff courtesy and professional skills

The perception of airport contact staff courtesy and professional skills has been very high, showing an improvement on the previous year. Target satisfaction levels have been exceeded by far.

* indicators with an asterisk refer to services wholly or partly performed by third parties.



Servizi di sportello/varco

La soddisfazione della clientela aeroportuale relativamente ai tempi di erogazione dei servizi di sportello è aumentata attestandosi su livelli estremamente elevati e raggiungendo gli obiettivi prefissati, nonostante il notevole incremento del traffico passeggeri registrato nel 2008. Infine, i tempi di transazione rilevati al check-in e ai controlli di sicurezza sono in linea con quelli degli anni precedenti.

Check-in and security screening

Airport customer satisfaction with respect to desk service delivery time has increased reaching very high levels and fully reaching the objectives, despite the marked increase in passenger traffic recorded in 2008. Finally, queuing time at check-in desks and security checks is in line with the figures for the previous years.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Servizi sportello/varco Check-in and security screening	Attesa in coda al check-in* <i>Queuing at check-in desk*</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	6'30"
	Percezione coda al check-in* <i>Perception of queuing at check-in desk*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,70%
	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli* - <i>Waiting time at hand luggage x-ray control*</i>	Tempo nel 90% dei casi <i>Waiting time in 90% of cases</i>	3'00"
	Percezione coda al controllo passaporti* <i>Perception of queuing at passport control*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,10%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Banchi di accettazione / <i>Check-in desks</i>	42	Varchi di sicurezza / <i>Check points</i>	5
--	----	---	---



Collegamenti città-aeroporto

La soddisfazione degli utenti riguardo all'efficacia dei collegamenti città-aeroporto è sensibilmente aumentata rispetto agli anni precedenti e gli obiettivi fissati sono stati ampiamente superati.

City-airport connections

Users' satisfaction with the efficiency of city-airport connections has markedly increased from the previous years and target values were exceeded by far.

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	OBBIETTIVI 2009 2009 OBJECTIVES
Integrazione modale: efficacia collegamenti città-aeroporto <i>Efficiency of City-Airport connections</i>	Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus/taxi* <i>Availability, frequency, timeliness and price bus/taxi connections*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	72,50%
	Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace* - <i>Presence of clear, understandable and effective road signage*</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	75,00%

Tabelle Servizi di sportello/varco e Collegamenti città-aeroporto - * le attività con asterisco sono svolte in tutto o in parte da enti terzi.
*Check-in and security screening and City-airport connections tables - * indicators with an asterisk refer to services wholly or partly performed by third parties.*

Come funziona un aeroporto

La società di gestione è responsabile di numerosi servizi necessari al buon funzionamento dell'aeroporto e al comfort degli utenti:

- la manutenzione degli impianti e della struttura aeroportuale
 - la pulizia delle toilettes e dell'aerostazione
 - l'erogazione di servizi commerciali
- sono alcuni dei servizi che la Sogaer eroga direttamente o tramite operatori specializzati.

Alla partenza

La Sogaer cura il complesso delle informazioni rivolte al pubblico dall'accesso all'area aeroportuale fino al momento dell'imbarco:

- segnaletica stradale
- segnaletica interna
- monitor e tabelloni con orario voli
- Carta e Guida dei Servizi
- annunci vocali

Il servizio check-in è svolto dagli handler i cui operatori controllano il biglietto e l'identità del passeggero, memorizzano sul computer i dati, ricevono il bagaglio da stivare, lo pesano e applicano l'etichetta adesiva che riporta la destinazione del viaggio, consegnano la carta di imbarco e indicano l'orario e il gate di imbarco. I posti a bordo sono assegnati con l'ausilio di un computer secondo una logica di riempimento che garantisce il bilanciamento dell'aereo.

L'handler inoltre, in base al numero di passeggeri e al peso dei bagagli, elabora il calcolo per il centraggio dell'aereo, stabilisce il corretto caricamento e la quantità di carburante necessaria.

Il bagaglio registrato viene appoggiato sul nastro trasportatore il cui funzionamento è assicurato dalla Sogaer e indirizzato alla *bag room* dove viene sottoposto a controllo radiogeno da parte della Sogaer Security al fine di individuare la presenza di eventuali sostanze illecite.

Il bagaglio viene poi prelevato da un operatore

How the airport works

The Airport Management Company is responsible for a number of services that are necessary for the best functioning of the airport and the comfort of its users:

- *maintenance of airport buildings and facilities*
- *cleanliness of washrooms and of terminal areas*
- *provision of commercial and retail services*

These are some of the services Sogaer provides either directly or through specialised service suppliers.

At departure

Sogaer covers the whole range of information for departing passengers from access to the airport up to boarding:

- *road signage*
- *terminal signage*
- *flight information displays*
- *Service Charter and Service Guide*
- *verbal announcements*

The check-in service is performed by the ground handlers whose staff check passenger tickets and personal identity, enter the data into a computer, receive checked-in baggage, weigh it and apply stickers showing flight destination; they hand boarding passes to passengers and inform them of boarding time and departure gate number.

Seats on board are assigned with the aid of a computer: the seat assignment logic is designed to optimise aircraft balance.

Finally, the ground handler, based on number of passengers and baggage weight, calculates aircraft centering, establishes the correct load and assesses the amount of fuel required.

Checked-in baggage is placed on a belt operated by Sogaer and is transported to the bag room where Sogaer Security performs X-ray screening to detect any unlawful substances.

Screened baggage is then collected by ground handlers' staff, transferred to baggage carts and

dell'handler, caricato sul carrello trasportatore e stivato all'interno dell'aeromobile.

La Sogaer Security è responsabile dei controlli di sicurezza su persone e bagagli a mano. I passeggeri in partenza per una destinazione internazionale sono inoltre sottoposti al controllo del passaporto da parte della Polizia di frontiera.

La Sogaer provvede all'attribuzione del gate di imbarco presso il quale il personale dell'handler annuncia l'apertura delle operazioni, ritira la carta di imbarco e verifica sia la corrispondenza tra il nominativo riportato sulla carta e il documento del passeggero che la coincidenza tra il numero di passeggeri che hanno effettuato il check-in e quelli imbarcati.

Il rifornimento di carburante dell'aeromobile e l'approvvigionamento dei pasti a bordo (catering) sono assicurati da società specializzate che operano in aeroporto.

Gli handler devono garantire che l'imbarco sia svolto osservando le procedure di sicurezza, mentre la Sogaer deve assicurare l'adeguatezza delle infrastrutture.

Superato il gate di imbarco, il passeggero raggiunge l'aeromobile attraverso il pontile. Nei casi in cui non sia possibile accedere direttamente a bordo, l'handler fornisce il bus interpista per il trasporto dei passeggeri e le scale per la salita sull'aereo.

Enav - Torre di Controllo approva lo sblocco dallo stand di sosta per l'avvio delle fasi di rullaggio (spostamenti al suolo) dal piazzale di sosta alla pista e autorizza il decollo.

Per permettere all'aeromobile di iniziare la fase di rullaggio è talvolta necessario ricorrere alle spinte di un mezzo trainante messo a disposizione dall'handler e agganciato al carrello anteriore dell'aereo.

All'arrivo

Enav - Torre di controllo sovrintende alle operazioni, gestisce e regola il traffico aereo nello spazio di propria competenza (5 miglia dall'aeroporto), autorizza l'atterraggio e indirizza il velivolo verso la piazzola di sosta assegnata dal Coordinamento Operativo di Scalo della Sogaer.

Quando è possibile l'accesso diretto al terminal, gli handler accostano il pontile all'aereo: in caso contrario, mettono a disposizione le scale per consentire la discesa dei passeggeri e il bus interpista per il loro

transported to the aircraft for stowing in the hold.

Sogaer Security is responsible for security screenings on passengers and their hand baggage. Passengers departing for international destinations also undergo passport control by the border Police.

Sogaer assigns departure gates at which ground handler staff announce the start of boarding operations, collect boarding passes, check the name shown on the pass against the passenger's ID, and verify that the numbers of checked-in and boarded passengers match.

Aircraft refuelling and on-board catering are provided by specialised companies operating at the airport.

Ground handlers must guarantee that boarding procedures are implemented in compliance with security procedures, while Sogaer is responsible for infrastructure adequacy.

After passing through the departure gate, passengers reach the aircraft through the air bridge. When direct access to the aircraft is not possible, the ground handler provides shuttle buses for passenger use to the aircraft bay, and mobile staircases for boarding the plane.

Enav (Italian Company for Air Navigation Services)

- Control Tower gives clearance for the aircraft to leave its bay and start taxiing (on-ground movements) from the parking apron to the runway, and then authorises takeoff.

To enable the aircraft to start taxiing, it may be necessary to use towing equipment provided by the ground handler, which is connected to the aircraft's forward landing gear.

On arrival

Enav - Control Tower oversees operations, manages and directs air traffic in the air space under its control (a 5 mile radius from the airport), authorises landing and directs the aircraft to the parking bay assigned by Sogaer Airport Operations Coordination Centre.

When direct access to the terminal is possible, ground handler staff connect the air bridge to the aircraft. Otherwise, they provide stairs for passengers to disembark and shuttle buses to the airport's arrivals hall.

Once in the terminal, passengers proceed directly to baggage claim, or in the case of an international

trasferimento nella hall arrivi dell'aerostazione. Giunti nel terminal, i passeggeri si recano direttamente nella sala ritiro bagagli o, in caso di volo internazionale, effettuano preventivamente il controllo del passaporto curato dalla Polizia di frontiera.

Nel frattempo gli handler sono impegnati nelle pulizie dell'aeromobile e nelle attività di scarico delle merci e dei bagagli e provvedono alle operazioni di riconsegna. La Sogaer indica agli handler il nastro in cui i bagagli devono essere riconsegnati. L'efficienza dell'impianto di restituzione ricade sotto la responsabilità della Sogaer al pari della disponibilità di carrelli portabagagli.

La Sogaer indica ai passeggeri presso quale nastro attendere il proprio bagaglio tramite i monitor posizionati in corrispondenza dell'impianto di riconsegna.

La Guardia di Finanza potrebbe effettuare un controllo sul bagaglio ritirato.

In caso di mancata riconsegna del bagaglio o di suo danneggiamento il passeggero deve rivolgersi all'ufficio Assistenza Bagagli dell'handler che assiste la compagnia aerea con cui ha viaggiato al fine di avviare le pratiche di ricerca o di rimborso.

flight, go first through passport control, handled by border Police.

In the meantime, the ground handlers perform aircraft cleaning and off-loading of goods and baggage, with subsequent distribution to passengers.

Sogaer assigns ground handlers the baggage reclaim carousels. Efficiency of the baggage reclaim facility is the responsibility of Sogaer, as is the availability of baggage trolleys.

Sogaer informs passengers of their assigned carousel by means of monitors set over the baggage delivery equipment.

The Guardia di Finanza (Fiscal Police) might make spot checks on collected baggage.

In the event of lost or damaged baggage, passengers should contact the Lost Baggage Office of the ground handler assisting the airline they travelled with, in order to report their lost luggage or claim compensation.



Dati di traffico e collegamenti

La tabella e i grafici che seguono evidenziano un costante incremento del traffico passeggeri registrato presso l'aeroporto di Cagliari nel periodo 2006-2008. In particolare, lo scorso anno il "Mario Mameli" è risultato il secondo scalo in Italia per crescita di passeggeri con un aumento del 10,7% rispetto all'anno precedente. Per il 2009 è stato programmato un ulteriore incremento dei collegamenti diretti con numerose destinazioni nazionali e internazionali per favorire la mobilità dei cittadini e lo sviluppo del territorio.



Traffic data and network

The following table and charts illustrate the steady growth of Cagliari Airport's air traffic during the period 2006-2008.

More specifically, last year the "Mario Mameli" airport was the second in Italy in terms of increase in passenger numbers, with +10.7% over the previous year. In 2009 a further increase in direct links to a number of domestic and international destinations is planned, to promote citizens' mobility and local development.



Traffico passeggeri aeroporto di Cagliari (2006-2008)

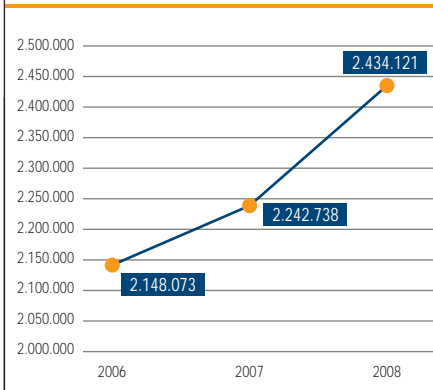
Cagliari airport passengers traffic (2006-2008)

ANNO YEAR	NAZIONALI DOMESTIC	△	INTERNAZIONALI INTERNATIONAL	△	TOTALE* TOTAL*	△	DI CUI LOW COST OF WHICH LOW COST	△
2006	2.148.073	1,40%	313.423	40,50%	2.461.496	5,12%	141.446	64,00%
2007	2.242.738	4,41%	403.107	28,61%	2.645.845	7,49%	372.081	163,06%
2008	2.434.121	8,53%	487.761	21,00%	2.929.870	10,73%	700.986	88,40%

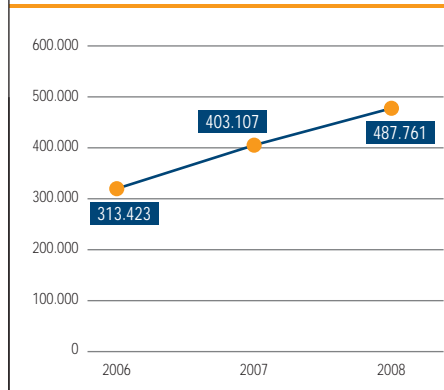
*inclusi passeggeri in transito e di aviazione generale

* including transit and general aviation passengers

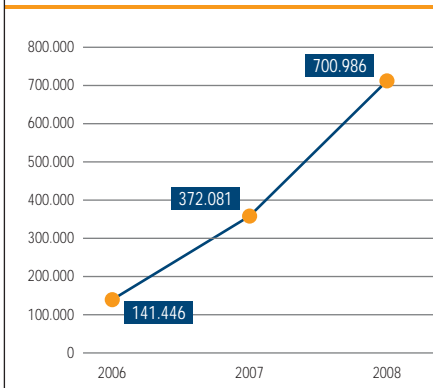
Passeggeri nazionali Domestic passengers



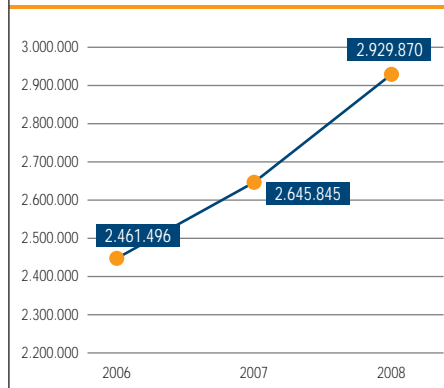
Passeggeri internazionali International passengers



Passeggeri low cost Low cost passengers



Totale passeggeri Total passengers



Viaggiare informati

Prima di partire

Occorre anzitutto verificare che il Paese di destinazione non richieda un visto d'ingresso anche per turismo o vaccinazioni particolari.

Consigliamo pertanto di accertarsi presso la ASL di appartenenza circa le vaccinazioni e la profilassi medica da osservare per la destinazione prescelta. È possibile ottenere informazioni in merito anche chiamando l'ACI al numero (+39) 06491115 oppure visitando il sito www.viaggiasesicuri.mae.aci.it.

Inoltre è bene raccogliere informazioni relative all'affidabilità della compagnia aerea che opera il volo: a tal proposito è consigliabile visitare il sito dell'Unione Europea all'indirizzo http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm oppure rivolgersi a professionisti del settore turistico seri ed esperti.

Le informazioni sui vettori sono reperibili anche sul sito www.enac-italia.it o tramite il numero verde ENAC 800898121.

Diritti del passeggero

Nel corso del tempo l'Unione Europea ha emanato norme finalizzate a istituire regole comuni in materia di diritti del passeggero attraverso, in particolare, il Regolamento (CE) N. 261/2004, scaricabile dal sito www.europa.eu.

Per assicurare il rispetto dei diritti dei passeggeri e per la corretta informazione, ENAC ha favorito la diffusione della 'Carta dei Diritti del Passeggero' che contiene utili indicazioni relative:

- alla prenotazione e all'acquisto del volo e alle voci che compongono il costo finale di un biglietto aereo
- ai diritti del passeggero nei principali casi di disservizio (negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato)
- a ulteriori diritti dei passeggeri, delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ai pacchetti turistici
- ai limiti di responsabilità delle compagnie aeree relativamente, in particolare, allo smarrimento, ritrovamento, danneggiamento e risarcimento del bagaglio

Information for travellers

Before starting on your trip

First of all, you need to know if your country of destination requires an entry visa also for tourist purposes, or special vaccinations.

We suggest you contact your local Health Authority for information on any vaccination or medical prophylaxis requirements for your destination.

You can also obtain information from ACI calling (+39) 06491115 or on www.viaggiasesicuri.mae.aci.it.

Moreover, we also suggest you seek information on the reliability of the airline operating the flight: we recommend you visit the European Union's website at http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm or rely on reliable, expert travel agencies/tour operators.

Information on carriers can also be found on site www.enac-italia.it or by calling ENAC's toll-free number 800898121.

Passenger rights

The European Union has issued regulations aimed at establishing common rules on passengers' rights, in particular by means of EC Regulation no. 261/2004, downloadable from www.europa.eu.

In order to safeguard passengers' rights and ensure correct information, ENAC has published a 'Charter of Air Passenger Rights' which provides useful information on:

- booking and purchasing a flight and the items making up the final cost of an airline ticket
- passengers' rights in the main cases of inefficiency (denied boarding, flight cancellation or long delay)
- further rights of passengers and of persons with disabilities or reduced mobility
- package tours
- air carriers' liability limits in particular as concerns compensation for lost, found and damaged baggage
- the air transport safety and security control system
- airport security checks
- air transport strikes.

The recently published sixth edition of the Charter or

- al sistema dei controlli per la sicurezza del trasporto aereo
- ai controlli di sicurezza aeroportuale
- agli scioperi nel settore del trasporto aereo.

La sesta edizione della Carta, emessa di recente, o i suoi estratti sono disponibili in aerostazione nelle aree di maggior traffico, presso gli uffici della locale Direzione Aeroportuale e sul sito www.enac-italia.it.

All'interno del sito ENAC è anche possibile consultare la "Guida rapida sui diritti dei passeggeri nei casi di disservizi del trasporto aereo" che contiene informazioni utili ai passeggeri disabili e a ridotta mobilità e indicazioni sulle modalità di reclamo per i disservizi relativi ai bagagli. Attraverso il sito dell'ENAC è inoltre diffuso un video informativo sui diritti dei passeggeri nei casi sopra citati. Infine, è disponibile un servizio telefonico gratuito (800898121) curato dall'ENAC e attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 che, tra le numerose informazioni, fornisce dettagli sui diritti del passeggero.

Consigli per il viaggio

Per il comfort e la sicurezza del viaggio raccomandiamo di seguire alcune semplici regole:

- presentarsi con congruo anticipo all'accettazione: i tempi variano in ragione dell'aeroporto di partenza e della destinazione del volo ed è opportuno verificare le regole stabilite dalle singole compagnie aeree
- individuare il banco check-in sul cui monitor appare il logo della compagnia aerea che opera il volo prescelto
- verificare le sostanze e gli oggetti che non possono essere trasportati nel bagaglio a mano e/o nel bagaglio da stiva (vedi anche paragrafo "Norme di sicurezza") con l'ausilio dei manifesti posizionati accanto alle isole check-in
- esibire un documento d'identità in corso di validità (carta d'identità valida per l'espatrio per i Paesi dell'Unione Europea, passaporto - con eventuale visto - per i Paesi Extra Europei) al momento dell'accettazione e dell'imbarco
- richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per Passeggeri a Ridotta Mobilità, minori non accompagnati e casi particolari (vedi dettagli nei paragrafi specifici)
- verificare che il peso del bagaglio che si intende imbarcare in stiva rispetti i limiti imposti dalla compagnia aerea, specificati sul biglietto o nella e-mail

its extracts are available in the most frequented areas of the passenger terminal, from the local ENAC's office and from website www.enac-italia.it.

ENAC's website also includes a "Brief guide to air passengers' rights in the event of inefficiency" (Italian only) with useful information for passengers with reduced mobility and information on how to make a claim regarding baggage mishandling.

The ENAC's website also features an information video on passengers' rights in the above mentioned cases.

Lastly, a toll-free number (800898121) operated by ENAC, active from Monday to Friday (8.00 a.m. - 8.00 p.m.) provides miscellaneous information including details on passengers' rights.

Flight tips

For your comfort and safety during the journey we recommend you follow some simple rules:

- *arrive at the check-in desk in good time: times may vary according to the airport and the destination and it is best to check the rules established by individual airlines*
- *identify the check-in desk whose monitor displays the logo of the airline you are flying with*
- *check the substances and objects that cannot be carried in your hand luggage or hold luggage (see also the "Security Measures" paragraph) by referring to the posters displayed in the check-in area*
- *present a valid photo ID (ID card for travelling abroad for EU countries, passport - with visa if required - for non-EU countries) at check-in and at the boarding gate*
- *inform the airline in advance if assistance is needed, e.g. for passengers with reduced mobility, unaccompanied children, or other special cases (see the relevant paragraphs for details)*
- *check that the weight of your hold luggage is within the limits established by the airline and shown on your ticket or in your confirmation e-mail in the case of electronic ticket. If the weight limit is exceeded, the airline will demand payment of an excess baggage charge*
- *pack your own luggage and never leave it unattended*
- *place a tag with your name, address and telephone number on your luggage, remove any labels referring to previous flights from your hold luggage before handing it over at the check-in desk, keep your ticket*

- di conferma in caso di biglietto elettronico. In caso di eccedenza di peso il vettore aereo pretende il pagamento di un costo aggiuntivo
- preparare personalmente il proprio bagaglio evitando di lasciarlo incustodito
 - apporre un'etichetta che riporta il proprio nominativo, l'indirizzo e il numero di telefono sui bagagli al seguito, rimuovere eventuali etichette di voli precedenti prima di affidare il bagaglio da stiva all'operatore del check-in, custodire il proprio biglietto unitamente allo scontrino del bagaglio fino al momento del ritiro nell'aeroporto di destinazione
 - non prendere in consegna bagagli e oggetti da sconosciuti
 - portare con sé un solo bagaglio a mano (vedi dettagli nel paragrafo "Norme di sicurezza")
 - portare gli articoli di valore, i documenti importanti, i contanti, i medicinali e gli articoli fragili (telefonini e carica batterie, macchine fotografiche, videocamere, lettori CD, etc.) nel bagaglio a mano o sulla propria persona
 - presentarsi ai controlli di sicurezza con congruo anticipo per rispettare l'orario riportato sulla propria carta d'imbarco
 - individuare il gate di imbarco assegnato al proprio volo, tenendo a portata di mano il documento d'identità e la carta d'imbarco.

Norme di sicurezza

Al fine di proteggere i passeggeri dalla minaccia terroristica costituita dagli esplosivi in forma liquida, l'Unione Europea ha adottato regole di sicurezza che si applicano in tutti gli Aeroporti dell'UE, nonché in Norvegia, Islanda e Svizzera e che limitano la quantità di sostanze liquide che è possibile portare a bordo dell'aeromobile.

Per sostanze liquide si intende: acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi, cosmetici (creme, lozioni ed olii, profumi), prodotti 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, rossetti, smalti per unghie e ogni altro prodotto di analoga consistenza¹.

¹Per prodotto di analoga consistenza ai liquidi si intende: crema di cioccolato, burro di arachidi, mascara liquido, yogurt, formaggio fresco, formaggio cremoso, deodoranti aerosol, roll on.

together with the luggage receipt until you collect your luggage at your destination airport

- never accept baggage or objects from strangers
- carry only one piece of hand luggage (for further details see paragraph "Security measures")
- keep valuables, documents, cash, medications and fragile items (mobiles, battery chargers, cameras, video cameras, CD players, etc.) with you at all times or in your hand luggage
- be at the security checkpoint well in advance to respect the time shown on your boarding pass
- identify the boarding gate assigned to your flight and have your ticket and ID ready for inspection.

Security measures

To protect passengers from the terrorist threat consisting of liquid explosives, the European Union has adopted security rules applying at all airports in the EU and in Norway, Iceland and Switzerland, which restrict the amount of liquids passengers can take on the aircraft.

Liquids include: water and other drinks, soups, syrups, cosmetics (creams, lotions and oils, perfumes), gels, including hair and shower gels, sprays and pressurised containers, including shaving foam, other foams and spray deodorants, pastes, including toothpastes, mixtures of liquids and solids, mascara, lipstick, nail varnish and any other product of similar consistency¹. However, the new rules do not apply to liquids in your checked in baggage or those purchased from the airport shops located beyond the security checkpoints or on board the aircraft.

However, we recommend you do not open any purchased liquids to avoid their being seized at the security checkpoints of possible transit airports.

This means that at security checkpoints, passengers and their hand luggage must be checked for liquids in addition to other prohibited articles.

Liquids carried in hand luggage must be kept in individual containers with a maximum capacity of 100 millilitres (1/10 litre) or equivalent (e.g. 100 g) each. These containers must be packed in one transparent re-sealable plastic bag of not more than 1 litre capacity

¹Products of similar consistency include: chocolate cream, peanut butter, liquid mascara, yogurt, cottage cheese, cream cheese, deodorant spray, roll-on deodorant.



or equivalent dimensions (e.g. 18 cm x 20 cm) per passenger.

Each passenger may only carry one plastic bag.

Medicines and dietary requirements, such as baby foods, for use during the trip, can be carried on board without a plastic bag and with no quantity limits. For liquid medicines a medical prescription is required.

Passengers may be asked to prove the authenticity of the liquids they are carrying.

All liquids exceeding 100 millilitres can be carried in the passenger's hold

Non è invece fissato alcun limite alla quantità di liquidi trasportati nel bagaglio registrato e a quelli acquistati presso gli esercizi commerciali che si trovano oltre i varchi di sicurezza o a bordo degli aeromobili.

È raccomandabile non aprire questi ultimi prima di giungere a destinazione per evitare che siano sequestrati ai controlli di sicurezza degli eventuali aeroporti intermedi.

Il personale della sicurezza aeroportuale verificherà che i passeggeri e i bagagli a mano non trasportino, oltre agli articoli proibiti da altra normativa, anche le sostanze liquide prima menzionate, in misura superiore a quella prevista.

I liquidi contenuti nel bagaglio a mano devono essere inseriti in recipienti aventi ciascuno la capacità massima di 100 millilitri (1/10 di litro) o equivalenti (es. 100 grammi). Tali contenitori dovranno essere introdotti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (ovvero con dimensioni pari, ad esempio, a circa 18 x 20 cm).

Ogni passeggero potrà trasportare un solo sacchetto di plastica.

Le medicine e i liquidi prescritti a fini dietetici, come gli alimenti per bambini, necessari per la durata del viaggio, sono trasportabili al di fuori del sacchetto, senza limiti di volume. Per i medicinali liquidi è necessaria la relativa prescrizione medica.

Su richiesta dell'operatore, il passeggero è tenuto a dimostrare l'autenticità del liquido.

Tutte le sostanze in quantità superiore ai 100 ml possono essere comunque trasportate all'interno del bagaglio da stiva e quindi affidate al check-in.



OLTRE AI LIQUIDI AMMESSI SECONDO LE MODALITÀ APPENA DESCRITTE, È CONSENTITO IL TRASPORTO IN CABINA DI*

Un bagaglio a mano la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm

Una borsetta o borsa portadocumenti o personal computer portatile

Un apparecchio fotografico o videocamera o lettore di CD

Un apparecchio telefonico mobile, altri apparati elettrici/elettronici di piccole dimensioni, di uso abituale

Un soprabito o impermeabile

Un ombrello

Un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare

Articoli da lettura per il viaggio

Culla portatile/passeggino e latte/cibo per bambini necessari per il viaggio

Articoli acquistati presso il Duty Free e gli esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto e sugli aeromobili

Medicinali liquidi/solidi indispensabili per scopi medico-terapeutici e dietetici strettamente personali e necessari per la durata del viaggio. Per i medicinali liquidi è necessaria apposita prescrizione medica

*Attenzione: il bagaglio non deve superare il numero e il peso consentito, come riportato nelle condizioni di viaggio presenti nel biglietto. L'elenco di cui sopra non è necessariamente valido per tutte le compagnie: alcune di esse, infatti, applicano regole più restrittive sul numero dei bagagli a mano, sulla franchigia e sulle dimensioni dei pezzi trasportabili in cabina. Pertanto, per evitare disagi, è opportuno verificare con congruo anticipo tali norme presso la compagnia aerea con la quale si viaggia.

IN ADDITION TO THE ABOVE MENTIONED LIQUIDS, THE FOLLOWING PERSONAL BELONGINGS ARE ALLOWED IN THE CABIN*

*One item of cabin luggage.
The dimensions of hand luggage cannot exceed 115 cm*

A handbag or briefcase or laptop

*A camera or video camera
or CD player*

*A mobile telephone, other small
electrical/electronic devices of habitual use*

A coat or raincoat

An umbrella

Crutches or other means for walking aids

Reading materials for the flight

*Carrycot, pushchair and
milk/food for an infant needed for the trip*

*Items bought at Duty Free stores,
airport shops and on board*

*Liquid/solid medicines required for medical and
dietary purposes, strictly personal and
necessary during the flight. For liquid medicines
a medical prescription is required.*

*Warning: baggage must not exceed permitted number and weight, as stated in the conditions of travel shown in the ticket.

The above list is not necessarily valid for all airlines: some, in fact, apply more restrictive rules on the number and size of hand luggage and on baggage allowance. Therefore, in order to avoid problems, we recommend you check well in advance the rules applied by the airline you are travelling with.

IN CABINA È PROIBITO PORTARE

Pistole, armi da fuoco, altre armi e qualsiasi oggetto che, di fatto o in apparenza, può sparare un proiettile o causare lesioni²

Armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti che possono causare lesioni

Strumenti smussati che possono causare lesioni

Esplosivi e sostanze infiammabili

Sostanze chimiche e tossiche

Liquidi (se non nelle modalità prima descritte)

²Armi e munizioni possono essere imbarcate solo previa autorizzazione di Polizia a seguito del controllo delle armi e dei relativi documenti. Per maggiori dettagli, è consigliabile consultare la compagnia aerea con la quale si viaggia o, in alternativa, rivolgersi al personale operativo aeroportuale o consultare il sito www.enac-italia.it.

ITEMS PROHIBITED IN THE CABIN

*Pistols, firearms, other weapons and any objects
actually or apparently able to shoot a projectile
or cause injury²*

*Pointed/edged weapons and sharp
objects able to cause injuries*

Blunt instruments able to cause injuries

Explosives and flammable substances

Chemical or toxic substances

Liquids (other than in the manner described above)

²Firearms and ammunition can be carried in hold luggage only if authorized by the Police office after controlling the arms and related documents. For more detailed information, please contact the airline operating the flight or, otherwise, contact airport staff or visit www.enac-italia.it.

È SEMPRE PROIBITO TRASPORTARE

Congegni di allarme

Esplosivi, fuochi artificiali e razzi

Gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole per starter

Torçe subacquee con batterie inserite

Sostanze infiammabili (liquide e solide), compreso alcol superiore a 70° (140% in gradi proof)

Sostanze infettive e velenose

Sostanze corrosive

Sostanze radioattive

Sostanze ossidanti

Sostanze magnetizzanti

ITEMS PROHIBITED IN THE CABIN AND IN HOLD BAGGAGE

Alarm devices

Explosives, fireworks or flares

Compressed gas (flammable, non flammable, refrigerant, irritant and poisonous) such as camping gas and spray cans for personal defence, launchers and starting pistols

Diving torches with batteries inserted

Flammable liquids and solids, including alcohol exceeding 70 % alcohol by volume (140 degrees proof)

Infectious and poisonous substances

Corrosive substances

Radioactive substances

Oxidizing substances

Magnetizing substances

Per un elenco più esaustivo degli articoli che è proibito portare in cabina e imbarcare in stiva, consultare la Carta dei Diritti del Passeggero.

For a more complete list of prohibited items of cabin and hold luggage, please check the Charter of Air Passenger Rights.

Bagaglio fuori misura

Le compagnie aeree applicano regole diverse in merito alla tariffazione. È pertanto opportuno informarsi sulle procedure adottate rivolgendosi con congruo anticipo alla compagnia aerea che opera il volo.

Se il bagaglio supera i limiti stabiliti dal vettore aereo, l'operatore del check-in indirizza il passeggero verso la biglietteria aeroportuale per il pagamento dell'eccedenza. Successivamente il passeggero deve recarsi verso l'area di consegna dei bagagli voluminosi, ubicata al piano terra in prossimità dell'ufficio postale.

Nell'aeroporto di destinazione, infine, il bagaglio fuori misura dovrà essere ritirato in un'apposita area.

Oversize baggage

Airlines have different rules regarding oversized baggage, so we suggest you seek information well in advance by contacting your airline of choice.

If your luggage exceeds the size limit set by the air carrier, the check-in clerk will ask you to pay an oversized baggage charge at the airport's ticket office.

You will then have to hand over your baggage at the oversized baggage area, located on the ground floor, near the Post Office.

At your destination airport the oversized baggage must be picked up from the designated area.

Controlli di sicurezza

Passeggeri, bagagli a mano e busta trasparente contenente liquidi sono sottoposti a controllo da parte del personale della 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, Vi preghiamo di collaborare

Security control

Passengers, their hand luggage and the transparent bag containing liquids will be screened by airport security staff before being allowed access to the boarding area.

In order to guarantee the safety of all passengers and reduce queuing as much as possible, we would

seguendo queste semplici istruzioni divulgate anche attraverso i monitor situati sopra i varchi di controllo:

- rispettare la fila e attendere il proprio turno prima della linea gialla 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 (L'UNICA CONSENTITA) contenente liquidi
 - oggetti personali: orologi, monete, cinture, chiavi, telefoni cellulari, portafogli, fermacarte, collane, bracciali, sigarette, medicinali, salviette
- togliere dalle borse e depositare negli appositi contenitori le apparecchiature elettroniche: personal computer, video-proiettori, videocamere, caricabatteria, lettori CD
- inserire all'interno della macchina radiogena i contenitori con gli effetti personali, seguiti dal bagaglio a mano (trolley, borse, valigette)
- attraversare il "metal detector" mostrando la carta d'imbarco all'addetto alla sicurezza.

Gli addetti al controllo possono richiedere di verificare il contenuto del bagaglio e, nel caso di attivazione dell'allarme al passaggio del viaggiatore sotto il portale, forniranno indicazioni opportune ed eventualmente procederanno ad un'ispezione manuale. Gli articoli non trasportabili in cabina saranno requisiti e non saranno oggetto di custodia da parte della società di sicurezza aeroportuale. Al termine dei controlli occorre recuperare gli effetti personali e i bagagli e avviarsi verso l'uscita indicata sulla carta d'imbarco.

be grateful if you could follow these simple instructions, also shown on the monitors at security control:

- *queue in an orderly manner, wait for your turn behind the yellow line and have your boarding pass ready for inspection*
- *only move forward when security control on the person in front of you has been completed*
- *put the following items in the trays provided:*
 - *coat, jacket or overcoat*
 - *sealed transparent bag (THE ONLY ONE PERMITTED) containing liquids*
 - *personal belongings: watches, coins, belts, keys, mobiles, wallets, paper clips, necklaces, bracelets, cigarettes, medicines, tissues*
- *remove from your hand luggage and place in the trays provided all electronic devices: laptop, video camera, projector, battery charger and CD player*
- *place all your personal belongings as well as your hand luggage (trolley, bags, brief cases) on the roller bed for x-ray screening*
- *walk through the metal detector showing your boarding pass to security staff.*

Security staff could decide to inspect the contents of your luggage. If as you walk through the metal detector the alarm sounds, the security staff will have to screen you.

Items not allowed in the cabin will be confiscated and will not be stored by Airport Security. Once you have gone through the security check, you must collect your belongings and baggage and proceed to the gate indicated on your boarding pass.



Servizi a persone a ridotta mobilità

Nel luglio 2008 è entrato pienamente in vigore il Regolamento (CE) n. 1107/2006 finalizzato a garantire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

Per agevolare l'erogazione di un servizio adeguato, occorre dichiarare 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.

In caso di mancata o tardiva comunicazione il gestore aeroportuale compirà comunque ogni ragionevole sforzo per offrire un'adeguata assistenza al passeggero.

Nell'area aeroportuale sono presenti complessivamente 41 posti auto riservati (25 nel parcheggio multipiano, 10 di fronte all'area arrivi, 4 presso l'area partenze, 2 di fronte agli uffici Sogaer) e contrassegnati con idonee indicazioni. I posti auto presenti nella struttura multipiano si trovano al secondo piano in prossimità dell'ascensore, mentre quelli situati nei parcheggi a raso sono adiacenti agli ingressi aeroportuali o ai passaggi pedonali.

Per usufruire del parcheggio gratuito occorre esporre l'apposito contrassegno sul parabrezza dell'auto. In caso di parcheggio nella struttura multipiano, al momento del ritiro dell'auto il disabile è inoltre tenuto a esibire un documento d'identità all'operatore della cassa (ubicata al piano terra dell'edificio).

L'accesso all'aerostazione e gli spostamenti al suo interno sono facilitati dall'assenza di barriere architettoniche e dalla presenza di porte automatiche e ascensori. Nel terminal, in prossimità dei banchi di accettazione, sono disponibili gratuitamente sedie a rotelle per garantire ai passeggeri la possibilità di muoversi all'interno dell'aerostazione.

Nel terminal è inoltre presente la Sala Amica, ambiente dedicato ai passeggeri che necessitano di assistenza particolare e in cui è possibile trascorrere i tempi di attesa in modo confortevole.

L'aerostazione è dotata di 16 toilettes adeguatamente segnalate e dedicate alle persone a ridotta mobilità.

Nel caso in cui l'aeromobile non sia attraccato al molo, le operazioni di imbarco o sbarco della persona a mobilità ridotta avverranno con un mezzo speciale messo a disposizione dalla società di gestione.

Per ulteriori informazioni sul Regolamento (CE) n.

Services for passengers with reduced mobility

In July 2008, EC Regulation 1107/2006 entered into full force: it is aimed at enabling disabled persons and persons with reduced mobility to have opportunities for air travel comparable to those of other citizens.

To facilitate the provision of an appropriate service, passengers with reduced mobility should inform the airline of their special assistance requirements at the time of booking the flight, and in any case not less than 48 hours prior to their scheduled departure time. In the event of no or late notification, the Airport Management Company will make all best endeavours to meet the needs of the PRM.

The airport has 41 clearly indicated parking spaces for disabled persons (25 in the multistorey car park, 10 in front of arrivals, 4 in the departures area and 2 in front of the Sogaer offices) marked by appropriate road markings and signs.

The reserved parking bays at the multistorey car park are located on the second floor, close to the lift, while those at road level are adjacent to terminal entrances or pedestrian crossings.

For free of charge parking, it is necessary to display the disability permit on the car's windshield. When parking in the multistorey car park, on picking up the car, the disabled person is required to show valid ID to the clerk at the checkout point (on the ground floor of the car park).

Access to the terminal and movement between areas are made easier by the absence of architectural barriers and the presence of lifts and automatic doors.

In order to facilitate movement within the terminal, complimentary wheelchairs are available in the check-in area.

The terminal also has the Sala Amica lounge, dedicated to passengers having special assistance requirements, who can wait for their flight in greater comfort.

There are 16 clearly indicated washrooms for the disabled.

If the plane is not joined to the terminal building by an air bridge, the boarding and disembarkation of persons with reduced mobility will be performed by means of a special vehicle provided by the management company.

Additional information on EC Regulation 1107/2006 and on the rights of PRM is provided in the ENAC

1107/2006 e sui diritti dei PRM è opportuno consultare la sezione del sito ENAC dedicata alla Carta dei Diritti del Passeggero. Nello stesso sito è possibile compilare il modulo per inviare eventuali reclami.

Minori in viaggio

I passeggeri di età compresa tra 0 e 2 anni non compiuti sono considerati "infant" e normalmente non occupano posto a sedere ma viaggiano in grembo all'adulto che li accompagna.

I passeggeri di età compresa tra 2 e 12 anni non compiuti sono considerati "child", hanno diritto ad occupare un posto a sedere e ad una franchigia bagaglio uguale a quella di un adulto.

Per informazioni sulle norme che regolano l'espatrio dei minori è consigliabile consultare il sito www.poliziadistato.it.

La presenza di un minore non accompagnato deve essere segnalata al momento della prenotazione del volo. Contestualmente occorre indicare i nominativi e i recapiti dell'adulto incaricato di accompagnarlo alla partenza e di quello che lo riceverà all'arrivo.

In aerostazione il minore verrà accolto dal personale di terra e attenderà il momento dell'imbarco in compagnia di un incaricato che lo accompagnerà a bordo dell'aereo per affidarlo al responsabile di cabina.

L'adulto che accompagna il minore alla partenza è tenuto a trattenersi in aeroporto sino al momento del decollo al fine di riprenderlo in custodia in caso di cancellazione del volo.

All'aeroporto di destinazione il personale di terra si prenderà cura del minore e lo affiderà alla persona incaricata, previa verifica dei documenti.

Per informazioni più dettagliate in merito alle norme che regolano il viaggio dei minori non accompagnati è opportuno contattare la compagnia aerea che opera il volo o l'agenzia di viaggi di fiducia.

Formalità doganali

In occasione di viaggi verso Paesi extra-UE è consigliato presentare alle autorità doganali aeroportuali una dichiarazione di trasporto di beni già posseduti e acquistabili anche all'estero (ad es. macchine fotografiche, videocamere, ecc.) da esibire al momento del rientro nel territorio comunitario al fine

website section dedicated to the Charter of Air Passenger Rights. The website also has a complaint form that can be filled in online.

Travelling children

Children under 2 years of age are classified as "infants" and as a rule are not assigned a seat but sit on the lap of the adult travelling with them.

Children aged 2 to 11 are classified as "child": they are assigned a seat and have the same baggage allowance as adults.

For information on the rules for taking children abroad, we recommend you consult the Italian police website: www.poliziadistato.it.

Unaccompanied children must be notified when booking the flight. The notification must include the name and contact numbers of the adult bringing the child to the airport and of the one picking the child up at destination.

At the terminal, the minor will be greeted by ground staff and will have an escort while awaiting boarding, who will then accompany the child on board the aircraft and introduce him to the chief flight attendant.

The adult accompanying the child at departure must remain at the airport until the aircraft takes off, in order to take the child back if the flight is cancelled.

Upon landing at destination, airport staff will take over the child and then will give him over to the person designated to meet him at destination, who must show photo identification.

For more detailed information on the rules on children travelling unaccompanied, we recommend you contact the airline operating your flight or your travel agent.

Customs formalities

When travelling to non-EU countries, passengers are advised to declare to airport Customs any valuable items they already possess and which can also be purchased abroad (e.g. cameras, video cameras etc.) to avoid having to pay customs duty when re-entering EU territory.

The following countries are members of the European Union: Austria, Belgium, Bulgaria, the Czech Republic, Cyprus, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania,

di evitare il pagamento delle tasse doganali. Appartengono all'Unione Europea i seguenti Stati: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

Per avere ulteriori 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 presso gli sportelli della Dogana o sul sito Internet all'indirizzo www.agenziadogane.it.

Consigli e formalità sanitarie

Ai passeggeri che nel corso del viaggio necessitano l'assunzione di farmaci è raccomandato di portare i medicinali all'interno del proprio bagaglio a mano. I viaggiatori che trasportano nel proprio bagaglio a mano siringhe per il trattamento di specifiche patologie sono tenuti ad esibire agli operatori della sicurezza la certificazione medica che ne dimostra la necessità. Anche i portatori di pace-maker sono tenuti a presentare il certificato medico ai controlli di sicurezza e 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 largo anticipo alla compagnia aerea prescelta che potrebbe richiedere un certificato medico di idoneità al volo.

Trasporto di animali

Al momento della prenotazione del volo occorre specificare la presenza di animali al seguito e informarsi circa le modalità di trasporto, la disponibilità di contenitori e l'eventuale necessità di documentazione sanitaria. È previsto il pagamento di un supplemento da effettuarsi presso le biglietterie aeroportuali. Cani, gatti e furetti devono possedere un proprio passaporto sanitario per circolare all'interno dell'Unione Europea. In caso di viaggi all'estero è sempre consigliabile informarsi per tempo sui certificati sanitari necessari e sulle eventuali quarantene previste nel paese di destinazione.

Luxemburg, Malta, the Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, the United Kingdom.

For further information on the transport of goods travellers carry with them most frequently on international flights, please consult the Customs Guide for Travellers available from Customs offices or on www.agenziadogane.it.

Travellers with medical needs

Passengers needing to take medicines during their trip are advised to carry them in their hand luggage.

Travellers carrying in their hand luggage syringes for the treatment of specific complaints must exhibit to security staff a medical certificate proving their requirement.

Passengers with pacemakers must also show a certificate at security control and inform the security officers that will screen them.

Women who at the time of travelling have reached the sixth month of pregnancy are advised to contact well in advance their airline of choice which might require a medical certificate confirming their fitness to fly.

Flying with animal/pets

When booking your flight you need to specify if you will be accompanied by animals/pets and you must request info on methods of transport, the availability of animal cages and any need for health documents. You will be required to pay a supplement at airport ticketing counters.

Cats, dogs and ferrets must have their own pet passport to travel within the European Union.

If travelling abroad, it is always advisable to seek information well in advance on medical certificates required and on any quarantine regulations in force in the country of destination.

During your trip, you will be allowed to keep small pets in the cabin providing they are housed in a suitable cage with an impermeable, absorbent base layer, and meeting the dimensions and total weight limits established by airlines.

Larger animals must travel in the aircraft hold (pressurised, lighted and temperature controlled) in a cage large enough to allow the animal to stand, turn

Durante il viaggio è consentito tenere con sé animali di piccola taglia purché siano alloggiati all'interno di un idoneo contenitore dotato di fondo impermeabile e assorbente e con dimensioni e peso totale conformi a quelli stabiliti dalle compagnie.

Gli animali di grossa taglia devono invece essere obbligatoriamente trasportati in stiva (pressurizzata, illuminata e riscaldata) e alloggiati in un contenitore adeguato all'interno del quale possano muoversi agevolmente.

I cani guida viaggiano gratuitamente e, in presenza di spazio adeguato, accedono in cabina purché muniti di musero e guinzaglio. È sempre opportuno contattare in anticipo la compagnia aerea con la quale si viaggia per ottenere informazioni corrette e dettagliate circa le norme che regolano il trasporto degli animali.

Smarrimento e danneggiamento del bagaglio

In caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, prima di allontanarsi dall'area di restituzione dei bagagli, occorre presentarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli (Lost & Found) situato all'interno della sala di riconsegna.

Se il bagaglio è stato smarrito, è necessario esibire la relativa ricevuta adesiva applicata al biglietto (o al documento di identità personale) e compilare il modulo "PIR" (Property Irregular Report, denuncia di smarrimento) indicando le caratteristiche del bagaglio smarrito. L'addetto consegnerà copia del modulo corredata dal numero di pratica e avvierà la ricerca con il sistema informatico per ritrovare il bagaglio e riconsegnarlo al più presto.

Se al momento del ritiro il bagaglio è danneggiato o manomesso, bisogna mostrarlo all'operatore e compilare il modulo "PIR" (Property Irregular Report, denuncia di danneggiamento). L'addetto effettuerà una stima del danno per il quale la compagnia aerea offrirà un risarcimento o contribuirà alla riparazione.

I recapiti telefonici e gli indirizzi e-mail degli Uffici Assistenza Bagagli sono pubblicati nel paragrafo "Compagnie aeree e handler" presente nel capitolo "Il sistema aeroporto".

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti in aeroporto vengono custoditi dall'apposito ufficio della Sogaer attualmente situato al piano arrivi.

around and lie down comfortably.

Guide dogs travel free of charge and, if enough space is available, may be admitted to the cabin, but must be muzzled and leashed.

We recommend you contact the airline you are travelling with to obtain accurate and detailed information on the rules governing travelling with animals.

Lost or damaged baggage

If your luggage has been lost or damaged, before leaving the baggage reclaim area you should report to the Lost Baggage Office, which is located in the baggage reclaim hall.

If your luggage has been lost, you need to show the baggage tag applied at check-in to your ticket or your ID and fill in the PIR (Property Irregularity Report - lost luggage) form, providing a description of the lost luggage. The clerk will give you a copy of the form complete with report number and will track your baggage through the IT system in order to find it and deliver it to you as soon as possible.

If upon picking up your luggage you find it damaged or tampered with, you will need to show it to the clerk and fill in the PIR (Property Irregularity Report - damaged baggage). The clerk will estimate the damage and the airline will offer compensation or contribute to repair costs.

Phone numbers and e-mail addresses of Lost Baggage Offices are listed under 'Airlines & Handlers' in the chapter "How the Airport Works".

Lost property

Items lost in the airport are held in a specific Sogaer office, at present located on the arrival level.

N.B.: Sogaer S.p.A. does not handle lost luggage which is the responsibility of the Lost Baggage Offices located on the arrivals level near exit A (domestic arrivals).

The Lost Property Office can be contacted by phone from Monday to Friday from 9.00 a.m. to 1.00 p.m. and from 2.00 p.m. to 5.30 p.m. at (+39) 070 21121522, or by completing the online form on our website www.cagliariairport.it.

Should you lose any of your personal effects on board the aircraft or on the apron bus, please report

N.B.: Sogaer S.p.A. non si occupa di bagagli smarriti che sono gestiti per competenza dagli Uffici Assistenza Bagagli presenti al piano arrivi in prossimità dell'uscita A (arrivi nazionali).

L'Ufficio Oggetti Smarriti può essere contattato telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 al numero (+39) 070 21121522 oppure compilando il modulo presente sul sito www.cagliariairport.it.

Nel caso in cui si presuma di aver smarrito un oggetto a bordo dell'aeromobile o del bus interpista, occorre recarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli (Lost & Found) che assiste la compagnia aerea con cui si è viaggiato.

Se lo smarrimento è avvenuto da più di 20 giorni, occorre invece rivolgersi all'Ufficio Oggetti Smarriti della Sogaer.

Casi particolari

In caso di reati contro la persona o il patrimonio occorre recarsi tempestivamente presso gli uffici di Polizia dell'aeroporto situati al piano partenze in prossimità dei controlli di sicurezza.

Se si è subito un infortunio è consigliabile ricorrere alle cure del personale medico della Croce Rossa dell'aeroporto situata al piano terra in prossimità dell'uscita che conduce al parcheggio multipiano.

Sala VIP

La sala VIP, con servizio di accettazione passeggeri, è adiacente all'area check-in. L'ambiente, a disposizione dei passeggeri 'Business Class' le cui compagnie hanno preso accordi con la società di gestione, offre la possibilità di rilassarsi e svolgere le proprie attività in un ambiente confortevole e riservato. La sala è inoltre dotata di frigo-bar, snack, macchinette per il caffè, televisore e monitor con le informazioni sui voli.

Collegamenti città-aeroporto

Distante appena 7 km dal centro di Cagliari, l'aeroporto 'Mario Mameli' è raggiungibile:

- in auto percorrendo la S.S. 130, collegata sia alla S.S. 131 che alla S.S. 554;

to the Lost Baggage Office of the handler representing the airline on which you have flown.

If your property has been missing for more than 20 days, you need to contact Sogaer Lost Property Office.

Special cases

Crimes against persons or property should be reported immediately to the airport's Police Station, located on the departure level, near security control.

If you suffer an injury, you can seek medical assistance at the airport's Red Cross station located on the ground floor near the exit leading to the multistorey car park.

V.I.P. lounge

The V.I.P. Lounge, with flight check-in service, is located close to the check-in area. This facility, for the use of 'Business Class' passengers who fly with airlines that have made commercial agreements with Sogaer, offers a comfortable, relaxing ambience with snacks, refreshments, TV and flight information displays.

City-airport connections

Just 7 kilometres from the city centre, the Cagliari 'Mario Mameli' Airport is easily accessible:

- *by car, taking dual carriageway S.S.130 which links up with both the S.S.131 and S.S. 554 dual carriageways*
- *by bus, a service provided by the ARST coach company which operates approximately 30 daily connections. The journey from the airport to the Piazza Matteotti terminal, located near the Cagliari railway station, takes about 10 minutes. Tickets can be purchased from the automatic machine located in the Arrivals Hall or on the bus itself.*

For further details we suggest you consult the enclosed Guide to Services.

Connections from the airport are also operated by the following taxi companies:

- *Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù" (Tel. (+39) 070 6655; web site: www.radiotaxirossoblù.com; e-mail: info@radiotaxirossoblù.com).*

- in autobus grazie al servizio curato dall'ARST che effettua circa trenta corse giornaliere. La fermata di Piazza Matteotti, situata in prossimità della stazione ferroviaria del capoluogo, si raggiunge mediamente in 10 minuti. I biglietti possono essere acquistati utilizzando l'erogatore automatico ubicato nella hall arrivi e a bordo degli autobus.

Per maggiori dettagli suggeriamo di consultare la Guida ai Servizi qui acclusa.

Presso l'aeroporto è attivo il servizio taxi assicurato da:

- la Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù" (Tel. (+39) 070 6655; sito web: www.radiotaxirossoblu.com; e-mail: info@radiotaxirossoblu.com).
La centrale automatica è operativa 24 ore su 24;
- la Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori" (Tel. (+39) 070400101; sito web: www.cagliaritaxi.com; e-mail: radiotaxi@email.it).
Il centro operativo è attivo 24 ore su 24.

I taxi delle cooperative si trovano all'esterno della zona arrivi del terminal. Invitiamo ad utilizzare solo vetture bianche autorizzate e dotate di tassametro. La tariffa indicativa per i collegamenti aeroporto-città è di circa 20 euro.

Per verificare l'applicazione di maggiorazioni per bagagli, corse notturne e festive ecc., contattare le cooperative.

Sito internet

Il sito internet www.cagliariairport.it è il mezzo più veloce per accedere a tutte le informazioni relative all'aeroporto di Cagliari.

Nella sezione "Infovoli" è possibile conoscere in tempo reale lo stato dei voli in arrivo e in partenza, la programmazione dei voli giornalieri e di quelli stagionali. La sezione "Info turistiche" consente di programmare in maniera completa il proprio soggiorno nell'isola.

All'interno del sito sono inoltre disponibili informazioni e riferimenti delle principali compagnie aeree che operano i voli da Cagliari e degli handler che curano i servizi di assistenza a terra.

La sezione "News", infine, contiene notizie e aggiornamenti sul mondo aeroportuale e sulle iniziative della società di gestione (lancio di nuove rotte, iniziative culturali, ecc.).

The automatic switchboard operates 24 hours a day;

- *Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori" (Tel. (+39) 070 400101; web site: www.cagliaritaxi.com; email: radiotaxi@email.it). Taxi operators are available round the clock.*

The cooperatives' taxi cabs park outside the terminal Arrivals area. We suggest you only hire licensed white cabs equipped with taximeter. Cost from the airport to the city centre is around 20 Euro.

Please contact the taxi service for details on surcharges for luggage, night-time and holiday service etc.

Website

Our website www.cagliariairport.it is the fastest gate for accessing all information on Cagliari airport.

The "Flight Timetable" section provides real-time information on the status of outbound and incoming flights, as well as daily and seasonal flight schedules.

The "Tourist Guide" section provides a full range of information for planning your stay on the island.

The website also provides the details and contacts of the main airlines operating flights from Cagliari and of the handlers that provide ground services.

Lastly, the "News" section provides the latest news and updates on the airport and its management company's activities (new routes, cultural initiatives, etc.).



Autonoleggi

ABC GROUP S.r.l. - MIDA RENT

Tel.: (+39) 0702110271 - Fax: (+39) 0702111788

Sito web/*Website*: www.midarent.com

E-mail: carpark@midarent.com

A.M. SERVICE S.n.c.

Tel.: (+39) 070240569 - Fax: (+39) 0702111851

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3356954835

Sito web/*Website*: www.amserviceonline.it

E-mail: info@amserviceonline.it

AUTONOLEGGI DEMONTIS S.p.A. - AVIS

Tel.: (+39) 070240081 - Fax: (+39) 070241239

Sito web/*Website*: www.autonoleggidemontis.com

E-mail: info@autonoleggidemontis.com

AUTONOLEGGIO MATTA S.a.s.

Tel.: (+39) 070240050 - Fax: (+39) 070212380

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3482546934

Sito web/*Website*: www.autonoleggiomatta.it

E-mail: gi.matta@tiscali.it

AUTONOLEGGIO PINNA - AIRPORT SERVICE

Tel.: (+39) 070240276 - Fax: (+39) 070241125

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3395396688

Sito web/*Website*: www.autonoleggiopinna.it

E-mail: info@autonoleggiopinna.it

AUTONOLEGGIO SARDEGNA VACANZE S.r.l.

Tel.: (+39) 0702128016 - Fax: (+39) 0705922246

Sito web/*Website*: www.asvrent.com

E-mail: info@asvrent.com

AUTONOLEGGIO SARDINYA

Tel.: (+39) 070240444 - Fax: (+39) 0702110059

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3358006760

Sito web/*Website*: www.autonoleggiosardinya.it

E-mail: sardinya.autonoleggi@tiscali.it
infoclienti@autonoleggiosardinya.it

BENITO PINTAURO

Tel.: (+39) 070240345 - Fax: (+39) 070520317

EASY CAR S.p.A.

Tel.: (+39) 070240133

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3939705465

Sito web/*Website*: www.easycaritalia.it

E-mail: info@easycaritalia.it

EUROPCAR ITALIA S.p.A.

Tel.: (+39) 070240126 - Fax: (+39) 0702081957

Sito web/*Website*: www.europcar.it

EUROSERVICE - EUORENT

Tel./Fax: (+39) 070241093

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3357611533

Sito web/*Website*: www.sardiniacarhire.co.uk

E-mail: cagliari@rent.it

HERTZ ITALIANA S.p.A.

Tel.: (+39) 070240037 - Fax: (+39) 0702128611

Sito web/*Website*: www.hertz.it

Car rentals

ITALY BY CAR - DOLLAR THRIFTY

Tel.: (+39) 070212096 - Fax: (+39) 070240134

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3287150355

Sito web/*Website*: www.italybycar.it; www.thrifty.it

E-mail: rentcar@italybycar.it

MAGGIORE

Tel.: (+39) 070240069 - (+39) 070240818

Sito web/*Website*: www.maggiorerent.it

E-mail: cagliari.cg1@maggiorent.it

RUVIOLI RENT A CAR S.r.l. - TARGARENT

Tel.: (+39) 070240323 - Fax: (+39) 070657969

Sito web/*Website*: www.ruvioli.it

E-mail: info@ruvioli.it

SICILY BY CAR S.p.A. - AUTO EUROPA

Tel./Fax: (+39) 070240101

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3486539051

Sito web/*Website*: www.autoeuropa.it

E-mail: commerciale@sbci.it

WIN RENT S.p.A. - E-SIXT

Tel.: (+39) 070212045

Sito web/*Website*: www.e-sixt.it

ZODIAC ITALIA S.p.A. - BUDGET

Tel.: (+39) 070241149 - Fax: (+39) 070241218

Cellulare/*Mobile*: (+39) 3284928404

Sito web/*Website*: www.budgetautonoleggio.it

E-mail: cagliariapt@budgetitalia.com

Shopping e servizi utili

Shopping and useful services

Abbigliamento / Clothes shop

WALTALE di Valter Crobeddu

Ubicazione/*Location*: 1) Galleria Commerciale (Piano Partenze)/*Shopping Area (Departure Level)*; 2) Molo imbarchi/*Boarding Area*

Orari/*Opening time*: 1) 08.00 - 21.00 (suscettibili di variazioni)/*08.00 a.m. - 09.00 p.m. (subject to variation)*; 2) 09.30 - 18.00 (suscettibili di variazioni)/*09.30 a.m. - 06.00 p.m. (subject to variation)*

Tel.: (+39) 0702110360 - E-mail: waltale@waltale.com

Articoli e abbigliamento per bambini

Children's clothes and items

PETER FLY S.n.c.

Ubicazione/*Location*: Molo imbarchi/*Boarding Area*

Orari/*Opening time*: 08.00 - 21.00 (suscettibili di variazioni)/*08.00 a.m. - 09.00 p.m. (subject to variation)*

Tel.: (+39) 0702110383

Articoli sportivi / Sporting goods

CONTE OF FLORENCE S.p.A.

Ubicazione/Location: Piano Partenze/Departure Level

Orari/Opening time: 08.00 - 20.00 (suscettibili di variazioni)/08.00 a.m. - 08.00 p.m. (subject to variation)

Tel.: (+39) 0707321765

Sito Web/Web site: www.conteofflorence.com

Artigianato artistico regionale Sardinian handicrafts shop

NOVA ARTEC

Ubicazione/Location: 1) Piano Partenze/Departure Level; 2) Molo imbarchi/Boarding Area

Orari/Opening time: 1) 07.00 - 22.00 (suscettibili di variazioni)/07.00 a.m. - 10.00 p.m. (subject to variation); 2) 06.00 - 20.00 (suscettibili di variazioni)/06.00 a.m. - 08.00 p.m. (subject to variation)

Tel.: (+39) 070212625 - **E-mail:** novartec@novartec.it

Bar / Coffee shop

CREMONINI

Ubicazione/Location: 1) Galleria Commerciale (Piano Partenze)/Shopping Area (Departure Level); 2) Molo imbarchi/Boarding Area; 3) Piano Arrivi/Arrival Level;

Orari/Opening time: 1), 2) da 60 minuti prima della partenza del primo volo fino alla partenza dell'ultimo volo/60' before first scheduled takeoff of the day to last scheduled takeoff; 3) da 60 minuti prima dell'arrivo del primo volo fino a 60 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo volo/from 60' before the first scheduled landing of the day to 60' after the last scheduled landing.

Tel.: (+39) 070240801

Enogastronomia regionale sarda Sardinian delicatessen

BONU Cose Buone dalla Sardegna

Ubicazione/Location: 1) Piano Partenze/Departure Level; 2) Molo imbarchi/Boarding Area

Orari/Opening time: 1) 07.00 - 22.00 (suscettibili di variazioni)/07.00 a.m. - 10.00 p.m. (subject to variation); 2) 06.00 - 22.00 (suscettibili di variazioni)/06.00 a.m. - 10.00 p.m. (subject to variation)

Tel.: (+39) 0702128077 - (+39) 0702111830

E-mail: bonusede@tiscali.it

Gioielleria / Jewellery

BANKORO Gioielli

Ubicazione/Location: 1) Galleria Commerciale (Piano Partenze)/Shopping Area (Departure Level); 2) Molo imbarchi/Boarding Area

Orari/Opening time: 1) 08.20 - 21.20 (suscettibili di variazioni)/08.20 a.m. - 09.20 p.m. (subject to variation); 2) 10.00 - 19.00 (suscettibili di variazioni)/10.00 a.m. - 07.00 p.m. (subject to variation)

Tel.: 1) (+39) 0702110169 - **E-mail:** bankoro@libero.it

Libreria - Edicola / Bookshop - Newsagent

MONDADORI - Agenzia Libreria FOZZI S.a.s.

Ubicazione/Location: Piano Partenze/Departure Level;

Orari/Opening time: 06.00 - 21.00 (suscettibili di variazioni)/06.00 a.m. - 09.00 p.m. (subject to variation)

Tel./Fax: (+39) 070240890

Paninoteca / Fast food

CREMONINI

Ubicazione/Location: Galleria Commerciale (Piano Partenze)/Shopping Area (Departure Level)

Orari/Opening time: in corrispondenza dei voli/In connection with flights

Tel.: (+39) 070240801

Parafarmacia / Parapharmacy

FARMAFLY della dott.ssa Claudia Rizzo

Ubicazione/Location: Galleria Commerciale (Piano Partenze)/Shopping Area (Departure Level)

Orari/Opening time: 07.30 - 21.00/07.30 a.m. - 09.00 p.m.

Tel.: (+39) 0702110129

Profumeria e articoli da duty free Perfumery and duty free

MERIDIAN DUTY FREE

Ubicazione/Location: 1) Piano Partenze/Departure Level; 2) Molo imbarchi/Boarding Area

Orari/Opening time: 1) e 2) 08.00 - 21.00 (suscettibili di variazioni)/08.00 a.m. - 09.00 p.m. (subject to variation)

Tel.: (+39) 0702110412 - **Fax:** (+39) 0702128772

Sito web/Web site: www.meridiandutyfree.com

Email: cagliari.shop1@meridiandutyfree.com

Protezione e assicurazione bagagli Baggage wrapping machines

SICUR BAG

Ubicazione/Location: Piano Partenze/Departure Level

Orari/Opening time: in corrispondenza dei voli/In connection with flights

Ristorante / Restaurant

FINIFAST S.p.A.

Ubicazione/Location: Mezzanino/Mezzanine

Orari/Opening time: in corrispondenza dei voli/In connection with flights

Tel.: (+39) 0702110343

Sportelli bancomat / ATMs

BANCA DI SASSARI

(con servizio di cassa continua/with night safe service)

Ubicazione/Location: Galleria Commerciale (Piano Partenze)/Shopping Area (Departure Level)

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO

Ubicazione/Location: Piano Partenze/Departure Level

BANCA DI CAGLIARI

Ubicazione/Location: 1) Piano Partenze/Departure Level; 2) Piano Arrivi/Arrival Level

C/O POSTE ITALIANE

Ubicazione/Location: Piano Arrivi/Arrival Level

Ufficio postale (con postamat)

Post office (with ATM)

POSTE ITALIANE

Ubicazione/Location: Piano Arrivi/Arrival Level

Orari/Opening time: 08.00 - 13.15 (lun. - sab.)/08.00 a.m. - 01.15 p.m. (Mon. - Sat.) - **Tel.:** (+39) 070240510

Il sistema aeroporto

Il gruppo Sogaer

So.G.Aer. S.p.A., capogruppo, è titolare della concessione per la gestione dell'Aeroporto di Cagliari-Elmas e in possesso della certificazione di aeroporto ENAC. La società, costituita nel 1990 dalla locale Camera di Commercio, tuttora principale azionista, cura:

- l'erogazione dei servizi centralizzati diretti a passeggeri, aeromobili e merci mediante il coordinamento delle attività di scalo;
- la progettazione, la realizzazione e la manutenzione delle strutture, degli impianti e delle aree aeroportuali;
- la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali presenti in aerostazione, direttamente o tramite terzi;
- la gestione dei parcheggi a pagamento dell'aerostazione (edificio multipiano e parcheggi a raso).

Sogaerdyn S.p.A., handler aeroportuale, società interamente partecipata dalla capogruppo, opera dal 1997 e fornisce i servizi di assistenza a terra a un numero sempre crescente di passeggeri e aeromobili in conformità agli standard di qualità internazionali.

Sogaer Security S.p.A., società di sicurezza aeroportuale operativa dal 2000 e partecipata dalla Sogaer per una quota pari al 70%, è responsabile del controllo dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva. Direzione e Amministrazione: secondo piano dell'aerostazione.

Tel: (+39) 0702109700 - Fax: (+39) 0702109760
E-mail: info@sogaersecurity.it - Postazione operativa: piano partenze, superati i varchi di controllo.

The airport operators

The Sogaer Group

So.G.Aer. S.p.A. is the holding company and the concession holder for the management of Cagliari Airport. It also holds ENAC's airport certification. Founded in 1990 by the local Chamber of Commerce, which is still its major shareholder, the company provides the following services:

- centralised services to passengers, aircraft and goods through coordination of airport activities;
- planning, implementation and maintenance of airport infrastructure, facilities and areas;
- management and development of commercial and retail activities within the airport, either directly or through third parties.
- management of the airport's toll car parks (multistorey and road level).

Sogaerdyn S.p.A., is a ground handling company and a fully owned subsidiary of the holding company. Set up in 1997, it provides ground handling services to a constantly growing number of airlines and passengers, in conformity with international quality standards.

Sogaer Security S.p.A., set up in 2000 and 70% owned by Sogaer, is in charge of security screenings on passengers, hand and hold luggage. Management and Administration: 2nd floor of the terminal.

Tel: (+39) 0702109700 - Fax: (+39) 0702109760
E-mail: info@sogaersecurity.it
Operations office: on the Departure Level, beyond security controls.



Enti di Stato

ENAC

Ente Nazionale Aviazione Civile: esercita funzioni di vigilanza, supervisione e coordinamento attraverso la DA - Direzione Aeroportuale. In particolare controlla l'insieme delle attività aeroportuali e vigila sulla regolare attuazione delle norme.

Uffici: secondo piano dell'aerostazione

Tel: (+39) 070210547 - Fax: (+39) 070210536

E-mail: aero.cagliari@enac.gov.it

Sito internet: www.enac-italia.it

ENAV S.p.A.

Ente Nazionale Assistenza al Volo: è la società che gestisce il traffico aereo civile con la funzione di contribuire all'efficienza del sistema nazionale del trasporto aereo, garantendo la sicurezza e la regolarità della circolazione nello spazio aereo italiano a tutte le categorie di velivoli, nel rispetto degli impegni internazionali sottoscritti dal nostro Paese.

Sito internet: www.enav.it

Polizia di Stato

Uffici: piano partenze, presso varchi di sicurezza

Tel: (+39) 070210141

Sito internet: www.poliziadistato.it

Dogana

Uffici: piano arrivi, area arrivi internazionali

Tel: (+39) 070240098

Sito internet: www.agenziadogane.it

Guardia di Finanza

Uffici: piano arrivi, area arrivi internazionali

Tel: (+39) 070240100

Sito internet: www.gdf.it

Sanità Marittima ed Aerea: è il settore operativo del Ministero della Salute che opera in aeroporto con lo scopo di rappresentare un filtro protettivo contro il rischio di importazione di malattie mediante la vigilanza igienico-sanitaria su mezzi, merci e persone in arrivo sul territorio italiano e comunitario.

Uffici: secondo piano dell'aerostazione

Tel: (+39) 070657594

Sito internet: www.ministerosalute.it (sezione 'Uffici territoriali e periferici')

Government bodies

ENAC

Italian Civil Aviation Authority: through its local delegation (DA - Direzione Aeroportuale), it supervises, monitors and coordinates airport activities. More specifically, it monitors overall airport activities and supervises correct implementation of rules.

Office: 2nd floor of the terminal

Tel: (+39) 070210547

Fax: (+39) 070210536

E-mail: aero.cagliari@enac.gov.it

Website: www.enac-italia.it

ENAV S.p.A.

Italian Company for Air Navigation Services: this is the company tasked with management of civil air traffic, in order to contribute to the efficiency of the national air transport system, ensuring safe and regular flying in Italian air space for all categories of aircraft, in compliance with international agreements to which Italy is a party.

Website: www.enav.it

Police

Office: Departure Level, near security control

Tel: (+39) 070210141

Website: www.poliziadistato.it

Customs

Office: Arrival Level, international arrival area

Tel: (+39) 070240098

Website: www.agenziadogane.it

Guardia di Finanza (Fiscal Police)

Office: Arrival Level, international arrival area

Tel: (+39) 070240100

Website: www.gdf.it

Sanità Marittima ed Aerea (Port and Airport Health Office): this is the Ministry of Health's airport operations department, whose aim is to prevent the importation of diseases, through hygiene and health checks on transport, products and individuals entering the country and the EU area.

Office: 2nd floor of the terminal

Tel: (+39) 070657594

Website: www.ministerosalute.it ('Uffici territoriali e periferici' section)







Compagnie aeree e handlers

Airlines and ground handlers

Elenchiamo le principali compagnie aeree di linea che operano sullo scalo 'Mario Mamelì' di Cagliari-Elmas.



The main airlines operating at Cagliari Airport are listed below.

COMPAGNIA AEREA AIR COMPANY	TELEFONO TELEPHONE	SITO WEB WEB SITE	ASSISTITA DA HANDLED BY
	dall'Italia/from Italy 199207080 dall'estero/from abroad (+39) 0648880069 Numero Verde (dall'Italia) per la verifica dell'operatività dei voli (+39) 800650055	www.flyairone.it	
	(+39) 0165303303	www.airvallee.com	
	(+39) 062222 Numero Verde (dall'Italia) per la verifica dell'operatività dei voli 800 650055	www.alitalia.com	
	dall'Italia/from Italy 199712266 dal Regno Unito/from UK 08444930787	www.britishairways.com	
	(+41) 848177177	www.darwinairline.com	
	dall'Italia/from Italy prima del volo/before flight 899678990 dopo il volo/after flight 899234589 dal Regno Unito/from UK prima del volo/before flight 09058210905 dopo il volo/after flight 08712442366 dalla Germania/from Germany prima del volo/before flight 09001100161 dopo il volo/after flight 01805029292	www.easyjet.com	
	dall'Italia/from Italy 199400044 dalla Germania/from Germany 01805805805	www.lufthansa.it	
	(+352) 24564242	www.luxair.lu	
	dall'Italia/from Italy 892928 dalla Francia/from France 0899690240 altri paesi/other countries (+39) 078952682	www.meridiana.it	
	dall'Italia/from Italy 892444	www.myair.com	

COMPAGNIA AEREA AIR COMPANY	TELEFONO TELEPHONE	SITO WEB WEB SITE	ASSISTITA DA HANDLED BY
	dall'Italia/from Italy 899678910 dalla Spagna/from Spain 807220999 dal Belgio/from Belgium 09028800 dalla Francia/from France 0892232375 dalla Germania/from Germany 09001160500 dalla Gran Bretagna/from UK 087124600007 dalla Svizzera/from Switzerland 0900808001	www.ryanair.it	
	dall'Italia/from Italy 199404004 dalla Norvegia/from Norway 05400 dall'estero/from abroad (+47) 91505400	www.flysas.it	
	dall'Italia/from Italy 199192692 dalla Germania/from Germany 01805757510	www.tuifly.com	

Seguono i riferimenti degli handlers che erogano i servizi di accettazione e biglietteria e curano la movimentazione dei passeggeri e la gestione dei bagagli per conto delle compagnie aeree.

The ground handling agents which on behalf of the airlines provide ticketing and check-in services and handle passenger movements and baggage processing are listed below.

HANDLER	TELEFONO TELEPHONE	ASSISTENZA BAGAGLI LOST & FOUND	E-MAIL	SITO WEB WEBSITE
	(+39) 070240611	(+39) 3357858148	apt.cagliari@flyairone.it	www.eashandling.it
	(+39) 070212076	(+39) 3351232436	segreteria@sogaerdyn.it	



La sua opinione

La sua opinione e le sue proposte sono gradite e valutate con attenzione.

Il suo contributo ci permette di migliorare la qualità dei servizi. La preghiamo, quindi, di inviarci i suoi commenti in questi modi:

- inserendo nei raccoglitori presenti in aerostazione la cartolina qui acclusa o i moduli disponibili negli appositi dispenser
- scrivendo all'indirizzo e-mail info@sogaer.it
- scrivendo a Sogaer S.p.A., c/o Aeroporto Civile Cagliari Elmas - 09030 Elmas (Cagliari)
- trasmettendo un fax al numero (+39) 070241013
- compilando il modulo presente nella sezione 'Contatti' del sito www.cagliariairport.it.

La preghiamo di evidenziare ogni dettaglio utile che ci permetta di fornirle un riscontro esauriente.

Risponderemo entro 30 giorni dal ricevimento esclusivamente alle segnalazioni complete di nominativo, indirizzo e firma del mittente. Per situazioni più complesse i tempi di risposta potranno essere maggiori, fermo restando il limite dei 30 giorni per un primo riscontro. Nel 2008 il tempo medio di risposta è stato di circa 12 giorni.

Nei casi di disservizi connessi a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco, consigliamo di consultare la 'Carta dei Diritti del Passeggero' (per i dettagli e i riferimenti vedi paragrafo 'Viaggiare informati').

I contenuti delle segnalazioni sono inseriti in un database e la loro analisi è periodicamente portata all'attenzione del management aziendale.

I dati annuali sui reclami sono comunicati agli interessati previa formale richiesta.



Have your say

We welcome your suggestions and comments, since they give us the opportunity to improve the quality of the services we provide. You can send us your comments or suggestions in one of the following ways:

- *by completing the enclosed card or the form available at the airport and posting it in the suggestions boxes located in the terminal*
- *by sending an e-mail to info@sogaer.it*
- *by sending your comments by post to Sogaer S.p.A., c/o Aeroporto Civile Cagliari Elmas - 09030 Elmas (Cagliari), Italy*
- *by fax to (+39) 070241013*
- *by completing the online form on our website www.cagliariairport.it, 'Contacts' section.*

Please provide all relevant details to assist us in providing a full reply.

We will reply within 30 days only to comments bearing sender's name, address and signature. For more complex issues, a longer reply period may be necessary; in these cases, we will send you an initial reply within 30 days. In 2008 average reply time was about 12 days.

Should your correspondence be in a language other than Italian we will reply in English.

In cases of long delay, denied boarding or flight cancellation, we suggest you read the 'Charter of Air Passenger Rights' (for further details see the 'Information for travellers' section).

Your comments are entered in a database and used to generate reports regularly submitted to Sogaer management.

Annual data on passengers' complaints are available on request.

Informativa sulla privacy (ai sensi dell' art. 13 del D.Lgs. 196/03)

I dati personali forniti sono raccolti e trattati per migliorare la qualità dei servizi aeroportuali e per dare riscontro alle segnalazioni dei Clienti. I dati verranno trattati mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei, secondo il D.Lgs. 196/03.

Il conferimento dei dati è facoltativo ma sarà data risposta solo alle segnalazioni firmate e complete di nominativo e recapito. I dati forniti potranno essere comunicati ai soggetti a cui si riferiscono le segnalazioni. L'art. 7 del D.Lgs. 196/03 riconosce a chi fosse interessato numerosi diritti da considerare con attenzione e, eventualmente, da esercitare conformemente a quanto disposto dagli artt. 8 e 9 del medesimo decreto rivolgendosi al titolare e responsabile del trattamento, scrivendo a:

So.G.Aer. S.p.A., c/o Aeroporto Civile Cagliari-Elmas - 09030 Elmas (Cagliari).

Privacy Policy (Pursuant to article 13 of Italian Legislative Decree 196/03)

Your personal information is collected and processed for the sole purpose of improving airport services and providing feedback on customers' comments. Data collected may be stored electronically or on paper and will be handled in compliance with Decree 196/03. Provision of personal data is voluntary; however we will only reply to signed forms complete with full name and address.

The information supplied may be communicated to subjects involved. Article 7 of Decree 196/03 sets out the rights of data subjects, which can be exercised pursuant to Articles 8 and 9 of said Decree, by contacting the data controller at the following address:

So.G.Aer. S.p.A., c/o Aeroporto Civile Cagliari-Elmas - 09030 Elmas (Cagliari), Italy.



Cagliari Airport
SOGAER

Aeroporto Cagliari - Elmas
09030 Elmas
Tel. +39.070211211 - Fax +39.070241013
www.cagliariairport.it