

INFORMAZIONI UTILI PER I PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)

SOGAER, conformemente a quanto a quanto prescritto dalla normativa europea ([Regolamento CE 1107/2006](#)), a partire dal 26 luglio 2008 fornisce un servizio di assistenza ai **passaggeri disabili e a ridotta mobilità (PRM)**.

Il Regolamento CE è valido per tutti gli aeroporti dei paesi appartenenti alla Comunità Europea e garantisce l'accessibilità al trasporto aereo, per le persone disabili o a mobilità ridotta, senza discriminazioni e senza costi addizionali, attribuendo alle società di gestione aeroportuali la responsabilità dei servizi di assistenza negli aeroporti e uniformando il livello di servizio.

Al passeggero PRM può essere rifiutata la prenotazione o l'imbarco solo per motivi di sicurezza o impossibilità tecniche, come per esempio le dimensioni dell'aeromobile o dei suoi portelloni, che rendono impossibile l'imbarco o lo sbarco del passeggero. Se ciò si dovesse verificare, la compagnia aerea informerà immediatamente il passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta della persona interessata, avrà l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro cinque giorni lavorativi. Inoltre, qualora venga rifiutato l'imbarco, la compagnia aerea interessata dovrà offrire al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta il rimborso del biglietto o un biglietto alternativo.

A chi si rivolge il servizio

L'aeroporto presta assistenza alle seguenti tipologie di PRM:

- **BLND** passeggero con menomazione della vista (non vedente o ipovedente)
- **DEAF** passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola
- **DEAF/BLND** passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi
- **DPNA** passeggero con problemi intellettivi o comportamentali
- **WCHR** passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione
- **WCHS** passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione
- **WCHC** passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

Le ultime tre categorie di passeggeri citate prevedono l'utilizzo di apposita sedia a rotelle.

Come richiedere assistenza

L'assistenza deve essere richiesta alla compagnia aerea, al suo agente o al tour operator al momento della prenotazione del volo o almeno 48 ore prima della partenza per avere certezza della qualità del servizio. Sarà cura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

Si vuole ricordare per maggiore chiarezza dell'utenza, che i tempi di attesa sono differenti e cioè:

- tempi di attesa brevi per i passeggeri che hanno prenotato il servizio almeno 48 ore prima della partenza
- tempi di attesa più lunghi per i passeggeri che prenotano il servizio meno di 48 ore prima del volo o lo richiedono direttamente in aeroporto.

I passeggeri sono invitati ad informare con precisione la compagnia aerea, il suo agente o il tour operator delle proprie esigenze e condizioni fisiche in modo da poter essere collocati nella corretta categoria PRM e di poter usufruire dell'assistenza appropriata. Il vettore aereo, al fine di offrire un servizio mirato a soddisfare le esigenze specifiche del passeggero PRM, potrebbe richiedere ulteriori informazioni relativamente alle modalità dell'assistenza richiesta, all'eventuale trasporto/utilizzo di apparecchiature mediche e/o ausili per la mobilità, all'eventuale necessità di viaggiare con cani da assistenza riconosciuti.

Il giorno dell'arrivo in aeroporto è necessario presentarsi presso uno dei punti di contatto per segnalare il proprio arrivo e ricevere assistenza dal personale dedicato.

Passeggeri PRM in partenza

Il passeggero dovrà arrivare in aeroporto con l'anticipo raccomandato dalla Compagnia Aerea, dal suo agente o dal tour operator e avvisare della propria presenza tramite i seguenti punti di contatto:

- postazioni citofoniche ubicate all'esterno dell'aerostazione (v. più in basso 'Servizi dedicati')
- banchi check-in, per richiedere l'assistenza anche direttamente al banco accettazione.

Qualora non altrimenti specificato, il regolamento CE 1107/2006 prevede l'anticipo di almeno due ore rispetto all'orario di partenza pubblicato per coloro che si presentano al punto di chiamata esterno all'aerostazione e di almeno un'ora per coloro che si recano direttamente al check-in.

In caso di mancato funzionamento del sistema citofonico, il personale in servizio presso la Sala Amica potrà essere contattato telefonicamente al numero **+39 070-21121241**.

Il personale addetto all'assistenza, una volta contattato, assisterà il PRM durante il check-in e consegnerà l'eventuale bagaglio da stivare. Conclusa l'accettazione, il PRM verrà inoltre assistito durante le operazioni di controllo e imbarco finché non avrà preso posto a bordo dell'aeromobile.

I passeggeri con disabilità o mobilità ridotta hanno diritto di utilizzare i servizi dell'aeroporto e usufruiranno di un'assistenza adatta al grado di mobilità rilevato.

Passeggeri PRM in arrivo

Il passeggero PRM, la cui presenza sarà stata segnalata al personale addetto, sarà assistito dal suo posto a sedere in aereo, durante la procedura di sbarco che lo condurrà dall'aeromobile fino alla sala arrivi e nel recupero del bagaglio da stiva. Il personale addetto all'assistenza accompagnerà, infine, il PRM a uno dei punti di rilascio all'esterno dell'aerostazione.

Servizi dedicati

- **3 citofoni di chiamata** dedicati posizionati all'esterno del livello partenze in prossimità dei parcheggi per disabili
- **1 citofono di chiamata** dedicato posizionato al secondo piano del parcheggio Multipiano, in prossimità dei parcheggi per disabili
- **4 posti auto riservati ai disabili** nell'area antistante gli ingressi dell'aerostazione al piano Partenze, in prossimità delle postazioni citofoniche dedicate
- **25 posti auto riservati ai disabili** al secondo piano del parcheggio Multipiano*, **2 posti auto riservati ai disabili** al piano terra, in prossimità dell'uscita Arrivi nazionali
- **Sala Amica** riservata ai passeggeri a ridotta mobilità, collocata al piano partenze del terminal, dotata di servizio igienico attrezzato e lettino sanitario (l'accesso alla sala potrà avvenire previo contatto con gli addetti all'assistenza)
- **percorso tattile 'Loges'** disponibile dall'ingresso del terminal (sia nel piano arrivi che nel piano partenze) con relative mappe tattili descrittive dell'intera aerostazione
- **accompagnamento dei passeggeri** in arrivo all'area taxi, alle fermate degli autobus di linea o turistici e al parcheggio Multipiano
- **15 sedie a rotelle** modello 'Avio' a disposizione dei passeggeri PRM sia in arrivo che in partenza
- **ascensori accessibili** con sedia a rotelle, dotati di pulsantiera con informazioni in Braille e segnalatori acustici di piano
- **2 mezzi elevatori** per l'imbarco sull'aeromobile (modello Aviogei EA6000FLS) dedicati ai passeggeri PRM che non eseguono l'imbarco o lo sbarco mediante passerella/loading bridge o scale.

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

Il servizio di assistenza ai Passeggeri disabili e a Ridotta Mobilità all'Aeroporto di Cagliari è erogato da una società affidataria per conto di SOGAER Spa, Via dei Trasvolatori snc 09030 Elmas (CA), tel. +39 070-211211, fax +39 070-241013, mail info@cagliariairport.it. Per ogni informazione riguardo l'assistenza PRM è possibile contattare il personale in servizio presso la Sala Amica al numero +39 070-21121241.

Qualora l'assistenza venisse richiesta per passeggeri minorenni, questa verrà fornita solo in presenza di un accompagnatore maggiorenne.

I [mezzi pubblici](#) che collegano l'aeroporto e il centro di Cagliari sono i treni delle Ferrovie dello Stato Italiane a frequenza variabile (circa 6 minuti per 1,30 euro la corsa) e i taxi.

Reclami e segnalazioni

In caso di mancata applicazione delle tutele previste, il passeggero deve indirizzare il proprio reclamo in prima istanza alla compagnia aerea e successivamente all'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile), ente designato dallo Stato italiano come "organismo responsabile del rispetto dei diritti del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta". ENAC, attraverso il suo sito Internet, fornisce [informazioni](#) sui diritti dei passeggeri con disabilità o con mobilità ridotta nel trasporto aereo, nonché sulle modalità con cui notificare il [reclamo](#) tramite il sito stesso.

Eventuali segnalazioni e suggerimenti possono essere inviate a ENAC attraverso la [modulistica pubblicata online](#) sul sito dell'Ente o al gestore aeroportuale che mette a disposizione il suo [modulo segnalazioni](#). SOGAER darà riscontro entro 30 giorni dal ricevimento esclusivamente alle segnalazioni prive di contenuti offensivi e complete di nominativo e recapito postale o indirizzo e-mail del mittente. Per situazioni più complesse i tempi di risposta potranno essere maggiori, fermo restando il limite dei 30 giorni per un primo riscontro.