

CARTA E GUIDA DEI SERVIZI 2015



Cagliari Airport
SOGAER

Introduzione alla Carta e alla Guida dei servizi 2015

Questa pubblicazione, in gran parte rinnovata nel contenuto, si propone di contribuire a rendere effettivi i principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e libertà di scelta a cui il servizio pubblico di trasporto deve conformarsi, come stabilito dalla Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994.

Per tale motivo, in queste pagine sono anzitutto riportate informazioni generali aggiornate in modo da permettere a passeggeri e visitatori dell'aeroporto Mario Mameli di Cagliari-Elmas di utilizzare al meglio i servizi aeroportuali.

A seguire sono pubblicati i riferimenti dei principali operatori aeroportuali e la politica di attenzione all'ambiente.

La lettura della sezione dedicata agli indicatori valorizzati consente poi di valutare il servizio offerto e gli obiettivi che il gestore e gli operatori aeroportuali condividono e intendono raggiungere nel corso dell'anno.

Infine, al termine del documento è descritta la procedura di dialogo-reclamo da seguire nel caso si ritenga opportuno evidenziare problematiche e proposte o esprimere valutazioni e commenti in merito ai servizi aeroportuali.

La Carta e la Guida dei Servizi 2015 sono disponibili nel solo formato digitale nel sito del gestore www.cagliari.airport.it e in quello dell'Enac www.enac.gov.it.

Ci auguriamo che queste pubblicazioni le siano utili per trascorrere piacevolmente il suo tempo in aerostazione e per avere un'esperienza di viaggio positiva.



Presentazione Società, Enti e Operatori

Il Gruppo Sogaer

SO.G.AER. S.P.A.

Costituita nel 1990 dalla locale Camera di Commercio, principale azionista, è titolare dal 2007 della concessione quarantennale per la gestione dell'Aeroporto "Mario Mameli".

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

- la progettazione, la realizzazione e la manutenzione delle strutture e degli impianti, il decoro delle aree aeroportuali;
- l'erogazione dei servizi centralizzati diretti a passeggeri, aeromobili e merci mediante il coordinamento delle attività di scalo;
- la gestione delle emergenze aeroportuali, nell'ambito del proprio perimetro di competenza;
- l'assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta per il tramite di terzi;
- la gestione degli oggetti smarriti;
- la gestione e lo sviluppo delle attività commerciali, di ristorazione e delle aree di sosta (parcheggi), direttamente o tramite terzi;
- la redazione della Carta e della Guida dei Servizi;
- il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

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



SOGAERDYN S.P.A.

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

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

Nel 2008 la società ha inoltre ottenuto da ENAC la prima certificazione triennale di idoneità di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra e, negli anni successivi, ha avuto la conferma unitamente all'estensione a ulteriori tipologie di servizi.

Tale certificazione comprova una situazione finanziaria sana, un'adeguata copertura assicurativa in relazione ai rischi connessi all'attività da svolgere, un'idonea struttura organizzativa ed un efficiente sistema di procedure operative, la sicurezza degli impianti, delle attrezzature, delle persone e il rispetto della legislazione sociale.

SOGAER SECURITY S.P.A.

Società di sicurezza aeroportuale operativa dal 2000 e interamente partecipata dalla Sogaer, è responsabile del controllo dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva

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

Enti di Stato

ENAC - ENTE NAZIONALE AVIAZIONE CIVILE

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

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

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

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

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

ENAV gestisce il traffico aereo civile e contribuisce all'efficienza del sistema nazionale del trasporto aereo, garantendo la sicurezza e la regolarità della circolazione nello spazio aereo italiano a tutte le categorie di velivoli, nel rispetto degli impegni internazionali sottoscritti dal nostro Paese.

Le attività istituzionali dell'Ente sono descritte con dettaglio all'interno del sito e nel canale Youtube dell'Enav.



POLIZIA DI FRONTIERA

La Polizia di Frontiera è un Ufficio della Polizia di Stato responsabile della sicurezza della frontiera e del controllo delle persone che intendono attraversare un varco di confine nazionale.

Nello specifico, l'Ufficio controlla i passaporti dei passeggeri in arrivo da e in partenza per Paesi extra-Schengen.

AGENZIA DELLE DOGANE

L'Agenzia delle Dogane ha il compito di accertare i tributi doganali, garantire la sicurezza e la compatibilità ambientale dei prodotti, combattere il commercio di prodotti contraffatti e il traffico di specie protette e di sostanze illecite.

In particolare, in ambito aeroportuale, effettua i controlli sulle merci al seguito di viaggiatori provenienti da o in partenza per paesi terzi.

GUARDIA DI FINANZA

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

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

SANITÀ MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA

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

costituire un filtro protettivo contro il rischio di importazione di malattie, svolgere attività di vigilanza igienico-sanitaria su mezzi, merci e persone in arrivo sul territorio italiano e comunitario e fornire ai viaggiatori un supporto nella prevenzione delle malattie.

CORPO POLIZIA MUNICIPALE ELMAS

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

CROCE ROSSA ITALIANA

La Croce Rossa Italiana cura il servizio di pronto soccorso sanitario aeroportuale attraverso prestazioni di primo intervento, compreso il trasporto gratuito al più vicino presidio sanitario pubblico.



SITI WEB, RIFERIMENTI TELEFONICI E CONTATTI E-MAIL:

ENTI E OPERATORI AEROPORTUALI		
DENOMINAZIONE	SITO INTERNET	RIFERIMENTI
Sogaer SpA	www.cagliariairport.it	Tel: (+39) 070 211211 numero a tariffazione lun- giov 9:00 – 18:00 ven 9:00 – 16:30 Fax: (+39) 070 241013 E-mail: info@cagliariairport.it
Sogaer Security	www.cagliariairport.it	Tel: (+39) 070 2109700 E-mail: info@sogaersecurity.it
Sogaerdyn	www.sogaerdyn.it	Tel: (+39) 070 212076 E-mail: info@sogaerdyn.it
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile Direzione Aeroportuale	www.enac.gov.it	Tel: (+39) 070 210547 Fax: (+39) 070 210536 Numero verde (nazionale): 800 898121 E-mail: sardegna.ap@enac.gov.it.

SITI WEB, RIFERIMENTI TELEFONICI E CONTATTI E-MAIL:

ENTI E OPERATORI AEROPORTUALI		
DENOMINAZIONE	SITO INTERNET	RIFERIMENTI
ENAV S.p.A. - Ente Nazionale Assistenza al Volo	www.enav.it	Tel: (+39) 070 2112400
Guardia di Finanza	www.gdf.gov.it	Tel: (+39) 070 240100
Polizia di Frontiera	www.poliziadistato.it	Tel: (+39) 070 210141
Agenzia delle Dogane	www.agenziadogane-monopoli.gov.it	Tel: (+39) 070 240098
Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera	www.salute.gov.it	Tel: (+39) 06 59944827 (+39) 06.59944828 Fax: (+39) 070 657568 E-mail: USMA.Cagliari@sanita.it
Corpo Polizia Municipale Elmas	www.comune.elmas.ca.it (sezione "Polizia locale")	Tel. (+39) 070 219260 E-mail: poliziamunicipale@comune.elmas.ca.it
Croce Rossa Italiana	www.cri.it	Tel. (+39) 070 241344

Informazioni dedicate alle persone con disabilità o a ridotta mobilità:

aprendo la pagina <http://www.cagliariairport.it/it/prm.html>

è possibile verificare:

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

e accedere a:

- il link per formulare segnalazioni e reclami
- i link alle principali compagnie aeree operanti presso lo scalo di Cagliari
- gli allegati relativi al Regolamento (EU) 1107/2006, agli standard di qualità, alle informazioni sul servizio di assistenza, alle mappe dell'aerostazione.



Parcheggi

I 25 parcheggi riservati ai disabili presenti al secondo piano del parcheggio Multipiano sono ubicati in prossimità della passerella di collegamento con il terminal e del punto di chiamata del Servizio di Assistenza PRM (passeggeri a ridotta mobilità).

6 casse per 1.266 parcheggi (1 cassa ogni 211 stalli)

1 CASSA CON OPERATORE SOGAER

Al pianterreno del parcheggio multipiano

5 CASSE AUTOMATICHE SOGAER

Hall arrivi

Al piano terra del parcheggio multipiano

Al secondo piano del parcheggio multipiano, lato sovrappassaggio

Parcheggio Sud

Parcheggio Kiss & Fly

La sosta è gratuita per coloro che mostreranno agli operatori della cassa del parcheggio Multipiano (piano terra) il contrassegno invalidi e, in caso di soste superiori alle 4 ore, il biglietto aereo.





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

Nell'ambito della campagna "I diritti del passeggero a portata di mano", la Commissione Europea mette a disposizione dei cittadini il sito internet <http://ec.europa.eu/passenger-rights>, che fornisce informazioni circa i diritti dei viaggiatori in materia di:

- Persone con disabilità e a mobilità ridotta
- Imbarco negato
- Cancellazione
- Lunghi ritardi
- Bagagli
- Identità della compagnia aerea
- Pacchetti vacanza
- Trasparenza dei prezzi

La Commissione Europea ha reso gratuitamente disponibile in 22 lingue della UE l'applicazione "I tuoi diritti di passeggero" che offre informazioni sui diritti che valgono nell'ambito dell'Unione Europea in occasione di un viaggio.



L'applicazione si presenta nel formato domanda/risposta e consente di individuare il problema e di ottenere una spiegazione dei diritti e delle alternative disponibili.

L'applicazione copre i trasporti aerei e ferroviari e funziona con quattro piattaforme mobili: Apple iOS, Android, BlackBerry e Windows Phone.

È inoltre attivo il servizio informativo dell'Unione Europea "Europe Direct", accessibile dagli Stati membri attraverso un numero unico gratuito: **00 800 67 89 10 11**.

Il servizio è disponibile nei giorni lavorativi dalle 9.00 alle 18.00 CET (orario dell'Europa Centrale).

Il servizio può inoltre essere contattato all'indirizzo <http://ec.europa.eu/europedirect/>.

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

In ambito nazionale l'ENAC ha predisposto la "Carta dei Diritti del Passeggero", disponibile nelle aree di maggior traffico dell'aerostazione, presso gli uffici della locale Direzione Aeroportuale e sul sito www.enac.gov.it, all'interno del quale è presente anche la "Guida rapida sui diritti dei passeggeri nei casi di disservizi del trasporto aereo".

All'interno della Sala Amica è a disposizione la versione braille della Carta.

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

Altre informazioni utili

Presenza di copertura wi-fi

All'aeroporto 'Mario Mamelì' è disponibile una rete di hotspot per la navigazione su internet via wi-fi.

Per accedere al web gratuitamente e senza limitazioni di tempo, passeggeri e visitatori devono registrarsi ed effettuare il login su 'Cagliari Airport WiFi'.



Collegamenti pubblici bus/treno/taxi

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

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



L'aeroporto, il centro di Cagliari e il resto della Sardegna sono collegati mediante la rete ferroviaria.

Dalla stazione 'Elmas Aeroporto', inaugurata nel giugno 2013, è possibile raggiungere la stazione del capoluogo in circa 6 minuti con un biglietto del costo di 1,25 euro (sola andata) acquistabile presso l'emettitrice automatica di Ferrovie dello Stato in stazione, tutte le biglietterie e i punti vendita autorizzati, oltre che sul sito internet di Trenitalia.

La frequenza dei collegamenti è di circa un treno ogni 20 minuti a partire dalle 5 del mattino circa fino a poco dopo le 21.

Per orari, tariffe e informazioni, contattare Trenitalia al call centre 89 20 21, o visitare il sito internet dell'azienda <http://www.trenitalia.com/>.

L'aeroporto è inoltre collegato alle principali località della regione grazie al servizio bus gestito dall'ARST - Trasporti Regionali della Sardegna –.

Per informazioni su tariffe, orari e frequenze contattare il contact centre 80084506 o visitare il sito <http://arst.sardegna.it/index.html>

E' inoltre possibile raggiungere l'aeroporto dalla città e dall'hinterland (e viceversa) mediante il servizio taxi. Una corsa diurna per il centro cittadino costa orientativamente 20 - 25 euro.

Le vetture si trovano all'esterno della zona arrivi del terminal. Invitiamo ad utilizzare solo i veicoli bianchi autorizzati e dotati di tassametro.

Per verificare l'applicazione di maggiorazioni per bagagli, corse notturne, festive, ecc., contattare i titolari del servizio che, per la città di Cagliari è assicurato da:

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

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

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

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



Indicazioni stradali tra città e aeroporto



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

Indicazioni per gli spostamenti in auto

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

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

- **da Olbia:** l'aeroporto si raggiunge percorrendo la S.S.131bis in direzione Cagliari fino allo svincolo per la S.S.131. Si prosegue sempre in direzione Cagliari fino ad immettersi sulla S.S.130 seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas'.

In alternativa, si percorre l'Orientale Sarda (S.S.125) in direzione Cagliari e, in prossimità di Quartucciu, si svolta per la S.S.554 che collega alla S.S.130 dalla quale, seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas', si giunge a destinazione.

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

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





Politica di attenzione all'ambiente

Consapevole del proprio ruolo nello scenario di riferimento, Sogaer aspira a essere parte attiva nel sostenere sia la cultura del rispetto per l'ambiente che il principio dello sviluppo sostenibile in virtù del quale la crescita economica, la salvaguardia dell'ambiente e dei beni liberi per le generazioni future risultino conciliabili.

Sogaer ritiene fondamentale il fattore ambiente e lo pone al centro della propria politica aziendale oltre a ritenerlo valore essenziale per la soddisfazione dell'insieme dei fruitori dell'aeroporto sempre più sensibili e attenti al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente.

Tali presupposti costituiscono il riferimento per la realizzazione del Sistema di Gestione Ambientale e per la declinazione della Politica Ambientale, intendendo per Sistema di Gestione Ambientale il complesso di strategie, piani e programmi, obiettivi, responsabilità, procedure e controlli posti in essere per concretizzare la Politica Ambientale che rappresenta il "commitment" dell'azienda nei riguardi dell'ambiente.

Il monitoraggio dei processi ed il coinvolgimento del personale costituiscono i punti chiave attraverso i quali il gestore intende contribuire al rispetto dell'ambiente e realizzare la Politica Ambientale.



Situazione ambientale e obiettivi di miglioramento

Acqua

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

In conformità ai provvedimenti di autorizzazione allo scarico, laboratori certificati ACCREDIA effettuano una metodica campagna di monitoraggio della qualità delle acque in uscita dal depuratore dell'aeroporto di Cagliari-Elmas.

I risultati delle analisi evidenziano l'alta efficienza dell'impianto testimoniata dai valori dei parametri che risultano considerevolmente inferiori a quelli fissati dalla legge.

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

Sogaer intende avviare un processo finalizzato al recupero dei fanghi di depurazione per il loro possibile impiego in agricoltura.

Rifiuti

Il gestore aeroportuale è impegnato nell'utilizzo di materiali e metodologie di lavoro atti a ridurre significativamente l'impatto sull'ambiente.

Con l'obiettivo di incentivare i processi di differenziazione dei rifiuti, la società di gestione

ha attivato iniziative di sensibilizzazione tra i gli operatori aeroportuali e ha realizzato un'isola ecologica.

Nel breve periodo il gestore intende avviare iniziative volte a favorire il conferimento differenziato dei rifiuti anche nelle aree comuni.

Rumore

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

Presso l'Aeroporto di Cagliari-Elmas è attivo il Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale basato su un sistema di centraline ubicate nel territorio circostante che registrano il livello di rumore dell'evento manifestatosi e trasmettono la registrazione a un server che restituisce i dati acquisiti così da consentire un'analisi puntuale del fenomeno "rumore".

Di recente è stato introdotto l'impiego di una centralina mobile al fine di realizzare campagne di misura specifiche e per soddisfare le richieste provenienti dagli enti locali e dalla cittadinanza.

La società di gestione intende inoltre implementare il sistema di monitoraggio incrementando sia la consistenza numerica che il livello prestazionale delle centraline.



La Qualità a Cagliari

La società di gestione aeroportuale monitora ogni anno la soddisfazione dell'utenza mediante interviste dirette e i tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, riconsegna bagagli, ecc.) attraverso verifiche cronometriche.

Al fine di garantire l'imparzialità e la validità dei risultati, le indagini sulla qualità dei servizi aeroportuali sono affidate a una società specializzata in ricerche di customer satisfaction e in possesso di certificazione di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008

Nello scorso periodo di osservazione sono state realizzate quattro sessioni di indagine durante le quali sono stati monitorati i tempi di erogazione dei servizi e sono state effettuate 1.251 interviste a passeggeri e visitatori dell'aeroporto di Cagliari.

La numerosità campionaria ha consentito di raggiungere un livello di fiducia del 95% e un margine di errore del 3% circa.

Per le interviste è stata utilizzata una scala di valutazione con sei gradi di giudizio: 1) ottimo, 2) buono, 3) sufficiente, 4) insufficiente, 5) gravemente insufficiente, 6) pessimo.

Sono considerati positivi i giudizi compresi tra 1) e 3).

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

1. nella prima si trovano gli indicatori che rappresentano variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli del servizio erogato;



2. nella seconda è riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;
3. nella terza sono indicati i risultati registrati nel 2014
4. nella quarta sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire nel 2015.

La fissazione degli obiettivi tiene conto dei risultati raggiunti lo scorso anno, del contesto aeroportuale corrente, dell'atteso sviluppo del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione.

Gli indicatori evidenziati con colore arancione si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da altri operatori aeroportuali.

Sicurezza

I passeggeri, i visitatori e gli operatori sentono il naturale bisogno di muoversi all'interno dell'aeroporto in modo sicuro.

Per questo il gestore aeroportuale, attraverso moderne attrezzature e personale qualificato, è costantemente impegnato a garantire i più elevati standard di sicurezza.

La soddisfazione relativa alla sicurezza del viaggio e a quella personale - patrimoniale ha mantenuto l'elevato standard delle scorse annualità e ha raggiunto il valore atteso.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97,00 %	97,10 %

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	97,00 %	97,10 %

DOTAZIONI SECURITY AREA PARTENZE

Portali metal detector per il controllo passeggeri	3
Portali metal detector per il controllo equipaggi, operatori aeroportuali e fast track	1
Metal detector manuali per il controllo passeggeri	5
Apparecchiature per rilevare tracce di esplosivo	1
Apparecchiature per il controllo dei liquidi	1
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli a mano	6+1
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli da stiva	5
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli dei membri dell' equipaggio e del personale aeroportuale	1

Regolarità e puntualità del servizio

Il gestore e gli operatori aeroportuali si impegnano giornalmente a garantire servizi regolari e continui: risorse umane adeguatamente formate e addestrate e tecnologie moderne consentono di raggiungere questo scopo.

La percentuale dei voli in ritardo alla partenza è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente così come, sebbene in misura assai trascurabile, il numero di voli ritardati per responsabilità del gestore.

I tempi di riconsegna dei bagagli, quello di sbarco dall'aeromobile e il numero dei bagagli disguidati risultano invariati rispetto alla scorsa annualità.

La soddisfazione complessiva sulla regolarità dei servizi aeroportuali si è confermata estremamente elevata.

Gli obiettivi associati ai ritardi dei voli e ai tempi di sbarco non sono stati pienamente conseguiti mentre gli standard attesi per la gestione e la restituzione dei bagagli insieme alla percezione complessiva della regolarità dei servizi sono stati raggiunti.

REGOLARITA' E PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	87,28%	90,00%
Bagagli complessivi disguidati* in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,21	0,20

Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on** dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on** dell'aeromobile alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	17'06"	17'00"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on** dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on** dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	22'52"	22'30"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on** nel 90% dei casi	3'24"	3'15"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97,00%	97,20%

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

** Inserimento dei cunei ("tacchi") sotto le ruote dell'aereo dopo lo spegnimento del motore

I NOSTRI NUMERI

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

Pulizie e condizioni igieniche

Il gestore ritiene di fondamentale importanza che l'aerostazione e le toilette siano costantemente mantenuti ad un livello di decoro in grado di fare sentire tutti a proprio agio.

Per tale motivo le operazioni di pulizia sono svolte nel corso della giornata da un adeguato numero di addetti.

La soddisfazione relativa alla pulizia delle toilettes e dell'aerostazione ha mantenuto livelli estremamente elevati e gli obiettivi di servizio sono stati conseguiti per entrambi gli indicatori.

PULIZIE E CONDIZIONI IGIENICHE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	92,50%	92,60%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	97,70%	97,80%

I NOSTRI NUMERI

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

Comfort nella permanenza in aeroporto

All'interno del terminal sono a disposizione di visitatori e passeggeri ampi spazi adeguatamente climatizzati in cui è agevole spostarsi grazie a un sistema di ascensori e

scale mobili periodicamente sottoposti a manutenzione. La soddisfazione relativa al livello complessivo di comfort dell'aeroporto di Cagliari ha mantenuto gli elevati standard dell'anno precedente e ha raggiunto la soglia - obiettivo auspicata.

Il gradimento in merito ai sistemi di trasferimento, ai carrelli portabagagli e agli impianti di climatizzazione è rimasto immutato e gli obiettivi loro assegnati sono stati raggiunti.

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	90,70%	92,60%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, tapis roulant)	% passeggeri soddisfatti	90,80%	98,90%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	94,90%	95,00%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	97,50%	97,60%

I NUMERI DELL'AEROPORTO

Spazio disponibile	31.603 mq
Posti a sedere	1.076
Carrelli portabagagli	600

Servizi aggiuntivi

Gli esercizi commerciali e le attività di bar-ristoro contribuiscono a rendere più piacevole la permanenza in aeroporto.

Il livello di soddisfazione per i negozi, le edicole e il servizio di bar e ristoro è rimasto invariato rispetto all'anno precedente e ha raggiunto gli standard attesi.

SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95,40%	95,50%
Compatibilità dell'orario di apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	98,30%	98,40%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	78,50%	78,60%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	87,00%	87,10%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti	% passeggeri soddisfatti	Dato non rilevato nel corso del 2014	80%



I NOSTRI NUMERI	
Esercizi di bar/ristoro	6
Telefoni pubblici	6
Posti auto multipiano (P1)	804
Posti auto sosta breve fronte arrivi (P2)	178
Posti auto terminal (P2 bis)	82
Posti auto Parcheggio Sud (P3)	165
Posti auto viadotto – area partenze (Kiss&Fly)	37
Posti auto totali	1.266
Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità	29

Informazione alla clientela

Il sito www.cagliariairport.it e la diffusa presenza di monitor e tabelloni, consentono l'immediata diffusione delle informazioni relative ai voli in arrivo e in partenza.

Il livello di soddisfazione complessiva sull'efficacia delle informazioni ha mantenuto il valore dello scorso anno e l'obiettivo associato è stato raggiunto.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	95,40%	95,50%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	89,30%	89,40%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	97,30%	97,40%
Percezione sulla professionalità del personale	% passeggeri soddisfatti	97,10%	97,20%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	93,40%	93,50%

Servizi di sportello/varco

È aumentato il tempo di attesa al controllo passeggeri e bagagli in ragione dell'applicazione di misure più rigorose finalizzate a elevare gli standard di sicurezza del viaggio.

I nuovi dispositivi che verranno utilizzati a breve saranno in grado di garantire maggiore sicurezza unitamente a tempi di attesa più ridotti.

Si è confermato elevato il profilo di servizio al controllo dei passaporti mentre è ulteriormente diminuita l'attesa ai check-in.

Fatta eccezione per l'attesa ai varchi di sicurezza, gli obiettivi assegnati agli altri indicatori del servizio sportello/varco sono stati pienamente raggiunti.

I nuovi dispositivi che verranno utilizzati a breve saranno in grado di garantire maggiore sicurezza unitamente a tempi di attesa più ridotti.

Si è confermato elevato il profilo di servizio al controllo dei passaporti mentre è ulteriormente diminuita l'attesa ai check-in.

Fatta eccezione per l'attesa ai varchi di sicurezza, gli obiettivi assegnati agli altri indicatori del servizio sportello/varco sono stati pienamente raggiunti.

SERVIZI DI SPORTELLO/VARCO

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sul servizio biglietteria	% voli passeggeri in arrivo/% passeggeri soddisfatti	95,30%	95,30%
Tempo di attesa al check-in	Tempo massimo nel 90% dei casi	5'21"	5'00"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	94,60%	94,70%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo massimo nel 90% dei casi	3'47"	3'29"



I nostri numeri

Banchi di accettazione	42
Varchi di sicurezza	5

Integrazione modale

La soddisfazione relativa alla qualità della segnaletica esterna è rimasta invariata rispetto allo scorso anno mentre l'introduzione del collegamento ferroviario ha determinato un incremento significativo della soddisfazione relativa ai collegamenti con l'aeroporto.

Gli obiettivi attribuiti ai due indicatori sono stati raggiunti nel primo caso e superati nel secondo.

INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	94,70%	94,80%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	97,45%	94,30%



Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

L'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità è garantita nel corso dell'intero anno in ragione di un'articolazione oraria che assicura la presenza del personale addetto in concomitanza dei voli.

Per ricevere un servizio coerente alle attese occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo e comunque non meno di 48 ore prima dell'ora di partenza del volo pubblicata.

Servizi per passeggeri a ridotta mobilità (PRM):

a) Efficienza dei servizi di assistenza

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
<u>Per PRM in partenza con prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	15'32"	< 10 minuti per l'80% dei passeggeri; < 20 minuti per il 90% dei passeggeri; < 30 minuti per il 100% dei passeggeri
<u>Per PRM in partenza senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	32'38"	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri

<u>Per PRM in arrivo con prenotifica:</u> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'58"	< 5 minuti per l'80% dei passeggeri; < 10 minuti per il 90% dei passeggeri; < 20 minuti per il 100% dei passeggeri
<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica:</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/ aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	21'15"	< 25 minuti per l'80% dei passeggeri; < 35 minuti per il 90% dei passeggeri; < 45 minuti per il 100% dei passeggeri

b) Sicurezza per la persona

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80,00%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80,00%

c) Informazioni in aeroporto

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80,00%

d) Comunicazioni con i passeggeri

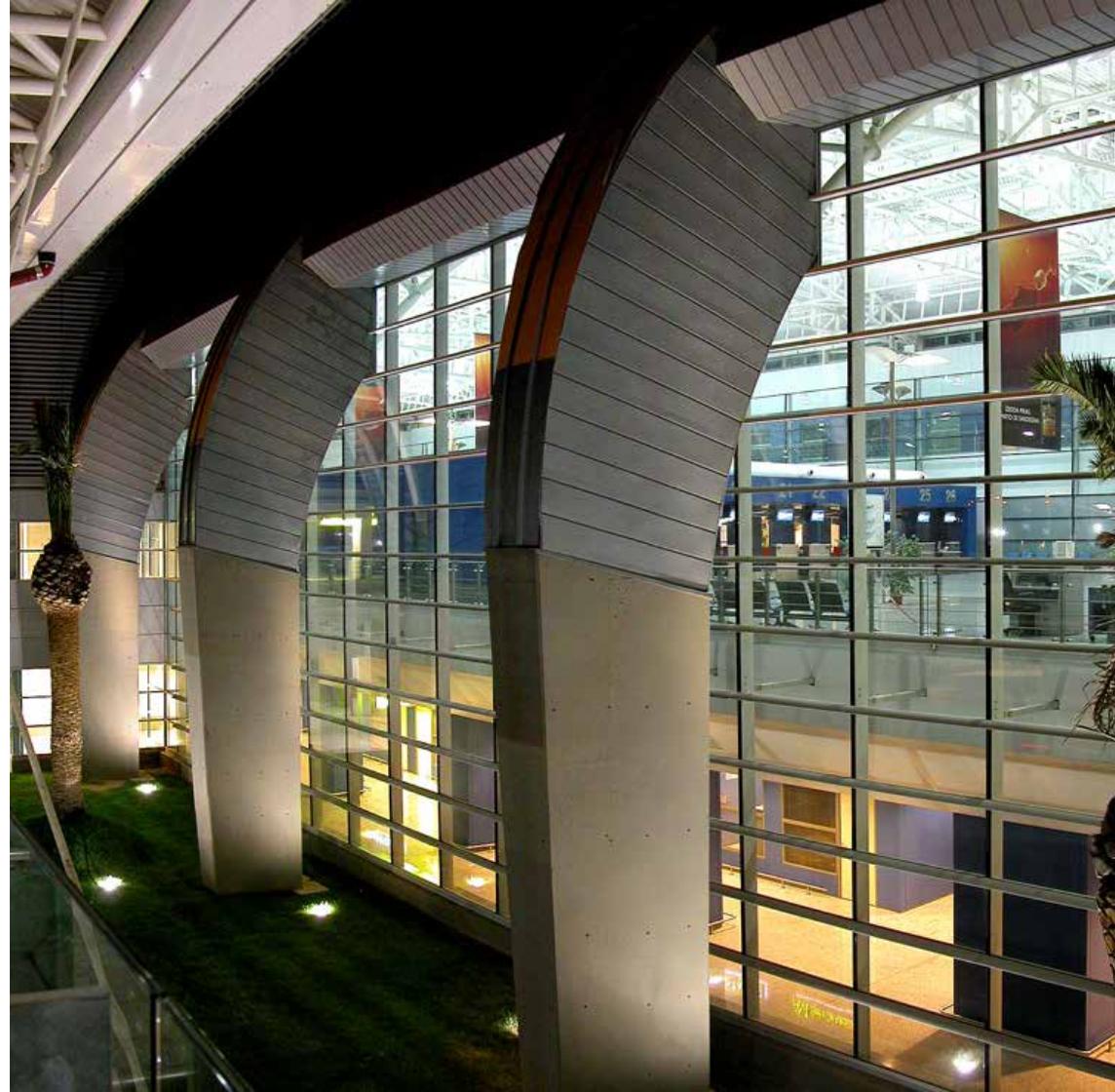
INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%

e) Comfort in aeroporto

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80,00%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici	% passeggeri PRM soddisfatti	88,70%	89,00%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	92,20%	92,50%

f) Aspetti relazionali e comportamentali

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2014	OBIETTIVI 2015
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	non rilevato	80%



GUIDA DEI SERVIZI 2015



PLANIMETRIA DELL'AEROPORTO E VIA DI ACCESSO

Area urbana di Cagliari

Distanza dal centro città: Km 7,3



Servizio di trasporto pubblico

Frequenze e orari dei collegamenti sono suscettibili di variazioni.

Si consiglia pertanto di contattare i gestori del servizio di trasporto utilizzando i seguenti riferimenti:

Collegamenti ferroviari:

Trenitalia: call centre 89 20 21, sito internet <http://www.trenitalia.com/>

Collegamenti bus (solo servizio extraurbano):

ARST - Trasporti Regionali della Sardegna: contact centre 80084506, sito internet <http://arst.sardegna.it/index.html>

Servizio radio taxi:

Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori"

Via Is Maglias, 5 Cagliari, Tel. 070 – 400101 (h24)

www.cagliaritaxi.com radiotaxi@email.it

Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù",

Via Duomo, 19 Cagliari, Tel. 070 – 6655 (dalle 05.30 alle 02.30)

info@radiotaxirossoblu.com ;

Consorzio Imprese Artigiane "Taxiamico",

Via della Musica, 138 Quartu S.E., Tel. 070 – 826060 (h24)

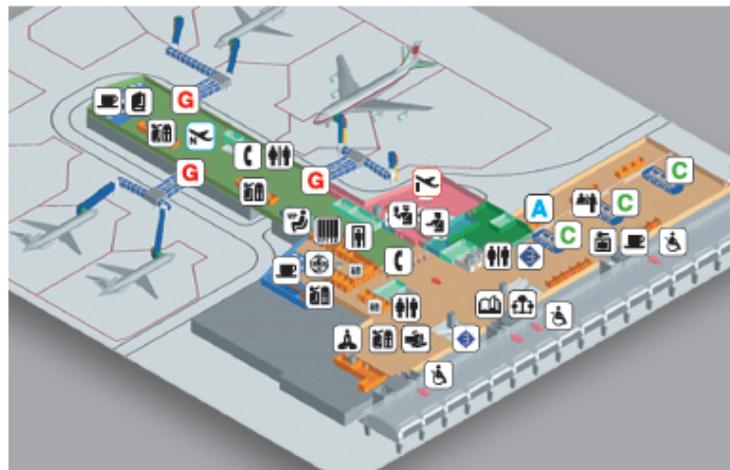
www.taxiamico.com - info@taxiamico.com



ARRIVI - PIANO TERRA ARRIVALS - GROUND FLOOR



PARTENZE - PRIMO PIANO DEPARTURES - FIRST FLOOR



SECONDO PIANO SECOND FLOOR



LEGENDA KEY

MAPPE / MAPS

	Sala VIP Vip Lounge		Ritiro Bagagli Internazionali International Baggage Reclaim Area		Uffici Offices		Toilettes Washrooms		Box Suggerimenti Suggestions Box		Negozi Shops		Cassa Pagamento Parcheggio Car Park Automatic Cash		Infopoint Infopoint
	Arrivi Internazionali International Arrivals		Ritiro Bagagli Nazionali Domestic Baggage Reclaim Area		Controllo Passaporti Passport Control		Bar-ristoro Food & Beverages		Edicola Newsstand		Ufficio Assistenza Bagagli Lost Baggage Office		Sala Amica Sala Amica Lounge		Stazione Treni Train Station
	Libreria Bookshop		Arrivi Nazionali Domestic Arrivals		Polizia - Guardia di Finanza Police - Fiscal Police		Bagagli Voluminosi Bulky Baggage		Autonoleggi Car Rentals		Cassetta Postale Letterbox		Cappella Chapel		Taxi Taxi
	Accettazione Check-in		Partenze Internazionali International Departures		Biglietteria Ticket Counter		Area Convegni Conference Area		Croce Rossa Red Cross		Ufficio Oggetti Smarriti Lost Property Office		Telefono Pubblico Public Telephone		Fermata Bus Navetta Shuttle Bus Stop
	Fast Track		Partenze Nazionali Domestic Departures		Ristorante Self-Service Self-Service Restaurant		Controllo Sicurezza Security Control		Bancomat ATM		Biglietteria Automatica Bus Automatic Ticket Vending Machine - Shuttle Bus		Parafarmacia Parapharmacy		Punto di Contatto PRM PRM Point

Informazioni utili

Formalità sanitarie

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

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

Si raccomanda inoltre di consultare la sezione "Se parto per..." presente nel sito www.salute.gov.it del Ministero della Salute per acquisire informazioni sulle procedure previste per ottenere l'assistenza sanitaria, sui soggetti ai quali rivolgersi e sull'iter da seguire per presentare richiesta di rimborso di eventuali spese sostenute.

Formalità doganali

Per informazioni sulle norme che regolano il trasporto dei beni che i viaggiatori portano con sé con maggiore frequenza nei loro viaggi internazionali, consigliamo di consultare la Carta Doganale del Viaggiatore, disponibile all'indirizzo www.agenziadogane.it (anche nelle lingue inglese e francese).

La Carta, strumento di facile e pronta consultazione per conoscere le principali disposizioni doganali, costituisce un aiuto per predisporre con adeguato anticipo eventuali documenti necessari e ridurre così i tempi di disbrigo della pratica.

Procedure di sicurezza

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

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

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

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

Gli oggetti proibiti saranno requisiti e non saranno custoditi dalla società di sicurezza aeroportuale.

I passeggeri che trasportano siringhe per il trattamento di specifiche patologie e i portatori di pacemaker sono tenuti a presentare la relativa certificazione medica.

Questi ultimi sono inoltre invitati ad informare preventivamente gli addetti che procederanno ad un controllo manuale.

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

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

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

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

Trasporto liquidi

L'Unione Europea (UE) ha adottato regole di sicurezza che si applicano in tutti gli aeroporti dell'Unione, nonché in Norvegia, Islanda e Svizzera e che limitano la quantità di liquidi o prodotti di analoga consistenza (*) che è possibile portare a bordo dell'aeromobile. Ai controlli di sicurezza i liquidi devono essere presentati separatamente rispetto al bagaglio a mano.

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

un sacchetto di plastica trasparente, richiudibile, di capienza non superiore a un litro, medicinali e prodotti dietetici particolari (come alimenti per neonati).

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

I liquidi acquistati al duty free di qualsiasi aeroporto o a bordo dell'aeromobile possono essere portati come bagaglio a mano.

Il personale addetto alla vendita provvederà a inserire il liquido e la ricevuta all'interno di un sacchetto di sicurezza sigillabile dotato di bordo rosso che potrà essere aperto in caso di necessità soltanto dal personale addetto alla sicurezza aeroportuale.

Nel caso di coincidenza con un altro aeroporto, occorre informare l'addetto ai controlli che provvederà a sigillare i liquidi in un nuovo sacchetto di sicurezza.

Il sacchetto deve rimanere sigillato fino alla destinazione finale.

Tutti gli altri liquidi, aerosol e gel devono essere inseriti nel bagaglio da stiva.

In caso di dubbi, prima di partire è possibile richiedere informazioni al personale dell'aeroporto, ovvero a quello della compagnia aerea o al rivenditore.

Servizi utili

Croce Rossa Italiana

E' a disposizione dei passeggeri e dei visitatori del terminal di Cagliari-Elmas il servizio di pronto soccorso sanitario aeroportuale gestito dalla Croce Rossa Italiana che effettua prestazioni di primo intervento, compreso il trasporto gratuito al più vicino presidio sanitario pubblico.

Il pronto soccorso si trova al piano arrivi.

Parcheggi e casse pagamento

Posti auto multipiano (P1)	804
Posti auto sosta breve fronte arrivi (P2)	178
Posti auto terminal (P2 bis)	82
Posti auto Parcheggio Sud (P3)	165
Posti auto viadotto – area partenze (Kiss&Fly)	37
Posti auto totali	1.266
Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità	29
6 casse per 1266 parcheggi (1 cassa ogni 211 stalli)	

1 CASSA CON OPERATORE SOGAER

Al pianterreno del parcheggio multipiano

5 CASSE AUTOMATICHE SOGAER

Hall arrivi

Al piano terra del parcheggio multipiano

Al secondo piano del parcheggio multipiano, lato sovrappassaggio

Parcheggio sud

Parcheggio Kiss & Fly (viadotto partenze, ingresso B)



Servizi di bar-ristorazione

PIANO ARRIVI

Bar-Paninoteca

MOKÀ

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: www.cremonini.it

E-mail: buffet.cagliariaeroporto@cremonini.it

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

PIANO PARTENZE - HALL

Wine Bar - Caffetteria

VINO&CAFFÈ

Tel.: (+39) 070240688

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

PIANO PARTENZE – GALLERIA COMMERCIALE

Bar-Paninoteca

CHEF EXPRESS

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: www.cremonini.it

E-mail: buffet.cagliariaeroporto@cremonini.com

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

PIANO PARTENZE - MOLO IMBARCHI

Wine Bar

ARGIOLAS WINE BAR

Tel.: (+39) 070740606

Sito Web: www.argiolas.it

E-mail: info@argiolas.it

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

Bar-Paninoteca

CHEF EXPRESS/MR. PANINO

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: www.cremonini.it

E-mail: buffet.cagliariareaeroporto@cremonini.com

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

SECONDO PIANO TERRAZZA COMMERCIALE

Ristorante Self-Service Gusto

Tel.: (+39) 070240801

Sito Web: www.cremonini.it

E-mail: booking.express@cremonini.com

11:30 – 15:30 / 18:30 – 22:00

Parafarmacia

Parafarmacia Farmafly

Tel.: (+39) 0702110129

Piano partenze – Galleria Commerciale

Bancomat

SPORTELLO BANCOMAT

BANCA DI SASSARI

(con servizio di cassa continua)

Piano partenze – all'ingresso della Galleria Commerciale

SPORTELLO BANCOMAT

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO

Piano partenze – in prossimità dei banchi check-in

Servizio nursery

NO: il servizio nursery non è al momento disponibile

Fasciatoi

Le toilettes sono dotate di fasciatoio

Distributori di bibite/snack

Sono disponibili 4 erogatori automatici così distribuiti:

- 1 all'interno della sala di riconsegna dei bagagli, in prossimità degli uffici di assistenza;
- 1 all'interno della sala partenze internazionali, superato il posto di polizia per il controllo passaporti
- 1 al principio della passerella coperta (lato silos multipiano) che collega il secondo piano del parcheggio al terminal
- 1 in prossimità degli uffici delle compagnie di autonoleggio.

Servizio deposito bagagli

NO: il servizio deposito bagagli non è al momento disponibile

Costo dei carrelli portabagagli

L'uso dei carrelli portabagagli è gratuito.

Al momento del ritiro è necessario inserire una moneta che viene restituita al momento della riconsegna del carrello presso una delle aree di raccolta.

Servizi speciali e consigli

Consigli per il viaggio

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

È inoltre consigliabile seguire queste semplici regole:

- verificare di avere con sé i documenti di identità validi necessari per il viaggio
- accertarsi che i bagagli da stiva e a mano rispettino i limiti imposti dalla compagnia aerea e siano corredati da un'etichetta nominativa (nel caso in cui i limiti stabiliti siano superati occorre regolarizzare il trasporto previo pagamento dell'eccedenza presso la biglietteria)
- arrivare in aerostazione con buon anticipo e consultare i sistemi informativi per avere conoscenza del banco check-in presso cui registrarsi, dell'ora di partenza prevista, di eventuali comunicazioni sul volo e del gate di imbarco
- visionare i supporti informativi posizionati accanto alle isole check-in per verificare gli articoli, i liquidi e i prodotti di analoga consistenza che non possono essere trasportati (vedere anche http://www.enac.gov.it/Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index.html).
- non separarsi mai da documenti, denaro, beni di valore, medicinali e oggetti fragili
- al momento della prenotazione del volo occorre richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta, passeggeri di età inferiore ai due anni, minori non accompagnati e altri casi particolari.

Servizi a passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

Il Regolamento Comunitario n. 1107/2006 fissa i principi che tutelano i passeggeri diversamente abili o con temporanee inabilità nel trasporto aereo, riconoscendo loro il diritto di viaggiare a condizioni simili a quelle degli altri cittadini.

In applicazione di tale normativa, Sogaer si impegna a erogare il servizio per 365 giorni all'anno, secondo un orario in grado di garantire la presenza del personale addetto in concomitanza dei voli.

Per fruire in maniera completa e adeguata del servizio occorre dichiarare alla compagnia aerea la necessità di assistenza speciale al momento della prenotazione del volo e comunque non meno di 48 ore prima dell'ora prevista per la partenza del volo.

Il vettore comunicherà al passeggero gli orari e le modalità di presentazione in aeroporto.

Sono a disposizione del passeggero in partenza o del suo accompagnatore dei citofoni installati in prossimità dei parcheggi riservati (uno al 2° piano del parcheggio multipiano e tre alle entrate della hall partenze), attraverso i quali è possibile contattare il personale dedicato all'assistenza.

Un operatore accoglierà il passeggero e lo assisterà dal momento dell'accettazione fino all'imbarco.

La Sala Amica, ubicata in prossimità dei banchi check-in, è a disposizione dei passeggeri che desiderano trascorrere i momenti di attesa in un ambiente confortevole e riservato.

Il personale in servizio presso la Sala può essere contattato telefonicamente ai numeri +39 07021121 240- 241.

All'interno della Sala è possibile consultare la "Carta dei diritti del passeggero" in versione braille.

Nella medesima area sono disponibili sedie a rotelle per i passeggeri che ne avessero necessità, mentre 16 toilettes dedicate sono presenti nelle diverse aree del terminal.

Il passeggero in arrivo è assistito durante le operazioni di sbarco e di ritiro dei bagagli e accompagnato fino alla hall Arrivi.

Per usufruire del parcheggio gratuito riservato occorre esporre in modo visibile l'apposito contrassegno.

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

L'accesso all'aerostazione e gli spostamenti all'interno del terminal sono facilitati dall'assenza di barriere architettoniche e dalla presenza di porte automatiche e ascensori.

Il percorso per non vedenti è stato interessato da interventi di adeguamento ed è ora completamente fruibile.

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

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri a ridotta mobilità consigliamo di visitare la sezione del sito ENAC dedicata alla Carta dei Diritti del passeggero, all'interno della quale è anche possibile compilare il modulo per inviare eventuali reclami.

ENAC, in collaborazione con Assaeroporti e le società di gestione aeroportuale, ha elaborato gli standard di riferimento per rendere più omogenea la sezione dedicata ai PRM sui siti web dei gestori aeroportuali e agevolare così le operazioni loro dedicate e, in particolar modo, la prenotazione anticipata del viaggio.

Nel sito internet della società di gestione del "Mario Mamei" www.cagliariairport.it è disponibile una sezione informativa dedicata alle Assistenze speciali, all'interno della quale sono presenti informazioni sul servizio offerto, sulle tipologie di disabilità per le

quali è prevista l'assistenza, sulle modalità per richiederla e sugli standard di qualità fissati.

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

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

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

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

Minori in viaggio

Per informazioni sulle norme che regolano il viaggio dei minori non accompagnati è opportuno contattare la compagnia aerea prescelta o l'agenzia di viaggi di fiducia.

Le norme che regolano l'espatrio dei minori sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it (sezione "Per il cittadino").

Smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio

Lo smarrimento, il presunto danneggiamento e la manomissione del bagaglio devono essere denunciati all'Ufficio Assistenza Bagagli situato all'interno della sala di riconsegna.

Per avere diritto a un risarcimento è necessario denunciare il fatto prima di lasciare la sala di restituzione dei bagagli.

In caso di danni rilevati successivamente, il passeggero dovrà contattare la compagnia aerea per avere informazioni circa la corretta procedura da seguire.

Per i casi di bagaglio smarrito restituito danneggiato, l'Ufficio Assistenza Bagagli provvede alla redazione di un modulo che viene consegnato unitamente al bagaglio presso il luogo indicato dal passeggero.

Al passeggero vengono comunque precisati i riferimenti da seguire per inviare la richiesta di risarcimento del danno.

Oggetti smarriti

L'Ufficio Oggetti Smarriti Sogaer può essere contattato telefonicamente (dal lunedì al venerdì) dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 16:30 al numero (+39) 070 21121523, oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica oggettismarriti@cagliariairport.it.

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

Trasporto di animali

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

Suggerimenti e reclami

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

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

La procedura di trattamento è descritta nella parte terminale della Carta dei Servizi.



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