

# Carta e Guida dei Servizi

2024



**Gentile Ospite,**

Le presentiamo l'edizione 2024 della Carta e della Guida dei Servizi in cui troverà, in particolare, i livelli di servizio offerti lo scorso anno ai passeggeri e ai visitatori dell'aeroporto e gli obiettivi che il «sistema aeroporto» si propone di raggiungere nell'anno in corso, i riferimenti relativi ai principali enti ed operatori aeroportuali, le informazioni dedicate alle persone che hanno necessità speciali e la procedura di dialogo con il gestore.

Nella Guida dei Servizi, seconda parte di questa brochure, troverà le informazioni relative ai numerosi servizi aeroportuali e ai suggerimenti utili per avere una positiva esperienza di viaggio e una piacevole permanenza in aeroporto.

Con l'occasione La informiamo con piacere che il gestore ha avviato un complesso di interventi il cui valore è quantificabile in alcune decine di milioni di euro che avrà ad oggetto le infrastrutture di volo (piazze, parcheggi degli aeromobili, vie di rullaggio), le aree di controllo passeggeri e passaporti, i servizi igienici del terminal e i parcheggi per autovetture, oltre ad altri interventi finalizzati allo sviluppo tecnologico e alla digitalizzazione delle infrastrutture.

Gli interventi accennati si propongono di rendere più sicuro, moderno e confortevole l'aeroporto di Cagliari e di contribuire allo sviluppo del territorio e al miglioramento della soddisfazione dei fruitori.

La ringraziamo della Sua attenzione e Le auguriamo una piacevole esperienza all'aeroporto di Cagliari.

So.G.Aer. S.p.A

### 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 di Cagliari.

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.

Nel corso del 2023 il gestore, dopo le certificazioni UNI ISO 45001 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e UNI EN ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale, ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità con il seguente scopo:

Creazione, produzione, stoccaggio, manipolazione, trattamento, trasferimento e diffusione dei dati aeronautici e delle informazioni aeronautiche. Progettazione, direzione lavori, coordinamento sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione. Verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione, condotte ai sensi delle normative vigenti. Sviluppo, progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti tecnologici delle infrastrutture aeroportuali. Gestione delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali.

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

Nel 2001 la società ha conseguito, confermandola nel tempo, la certificazione del proprio sistema di qualità, attualmente conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Nel 2008 la società ha inoltre ottenuto da ENAC la prima certificazione triennale di idoneità di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra e, negli anni successivi, ha avuto la conferma unitamente all'estensione a ulteriori tipologie di servizi. Tale certificazione comprova una situazione finanziaria sana, un'adeguata copertura assicurativa in relazione ai rischi connessi all'attività da svolgere, un'idonea struttura organizzativa ed un efficiente sistema di procedure operative, la sicurezza degli impianti, delle attrezzature, delle persone e il rispetto della legislazione sociale.

**SOGAER SECURITY S.P.A.**, società di sicurezza aeroportuale operativa dal 2000 e interamente partecipata dalla Sogaer, è responsabile del controllo dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva.

## Autorità e operatori aeroportuali

Nome	Sito web	Telefono	Mail
Sogaer	<a href="http://www.cagliariairport.it">www.cagliariairport.it</a>	+39 070 211211 Fax : +39 070 241013	info@cagliariairport.it
Sogaerdyn	<a href="http://www.sogaerdyn.it">www.sogaerdyn.it</a>	+39 070 7560670/6	info@sogaerdyn.it
Sogaer Security	<a href="http://www.sogaersecurity.it">www.sogaersecurity.it</a>	+39 070 2109700	info@sogaersecurity.it
GH Cagliari	<a href="http://www.ghitalia.it">www.ghitalia.it</a>	+39 346 0246601	spvcag@ghcagliari.it
ENAC Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Direzione Territoriale Sardegna	<a href="http://www.enac.gov.it">www.enac.gov.it</a>	Numero verde (nazionale): 800 898121 +39 070 0937571	sardegna.apt@enac.gov.it.
ENAV S.p.A. Ente Nazionale Assistenza al Volo	<a href="http://www.enav.it">www.enav.it</a>	+39 070 21124103	
Polizia di Frontiera Marittima e Aerea	<a href="http://www.poliziadistato.it">www.poliziadistato.it</a>	+39 07021014200	polfrontiera.ca@poliziadistato.it
Guardia di Finanza	<a href="http://www.gdf.gov.it">www.gdf.gov.it</a>		
Agenzia delle Dogane	<a href="http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it">www.agenziadoganemonopoli.gov.it</a>	+39 070 7591271/3 ; +39 070 240098	dogane.cagliari.aeroporto@adm.gov.it
Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera	<a href="http://www.salute.gov.it">www.salute.gov.it</a>	+39 070 657568	usma.cagliari@sanita.it
Corpo Polizia Municipale Elmas	<a href="http://www.comune.elmas.ca.it">www.comune.elmas.ca.it</a>	+39 070 2192268	poliziamunicipale@comune.elmas.ca.it
Pronto soccorso: Ontario Srl	<a href="http://www.ontariogroup.it">www.ontariogroup.it</a>	+39 331 4743338	

**Sogaer si impegna a:**

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

Nel dicembre 2021 un organismo indipendente di ispezione, verifica, analisi e certificazione di beni, servizi e sistemi ha certificato il sistema di gestione ambientale adottato da Sogaer avente il seguente scopo: sviluppo, progettazione, realizzazione, adeguamento, gestione, manutenzione ed uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali. Assegnazione delle piazzole di sosta degli aeromobili. Gestione del servizio di parcheggio nelle aree limitrofe.

## La Qualità a Cagliari

La società di gestione aeroportuale monitora con costanza e continuità sia la soddisfazione dell'utenza mediante interviste dirette che i tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, sbarco del primo passeggero, ecc.).

Al fine di garantire l'imparzialità e la validità dei risultati, le indagini sulla qualità dei servizi aeroportuali sono affidate a una società specializzata in ricerche di customer satisfaction e in possesso di certificazione di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Nello scorso periodo di osservazione sono state realizzate quattro sessioni di indagine durante le quali sono stati monitorati i tempi di erogazione dei servizi e sono state effettuate 1.173 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 2023;
4. nella quarta sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire nel 2024.

I dati consuntivi del 2023 degli indicatori (terza colonna da sinistra) misurati mediante la tecnica del sondaggio ed espressi con la percentuale di passeggeri soddisfatti sono riportati usando il valore centrale (espresso tra parentesi) e i valori della cosiddetta "forbice" che tiene conto del margine di errore del +/- 3% associato alle indagini campionarie.

La fissazione degli obiettivi tiene conto dei risultati raggiunti lo scorso anno, del contesto aeroportuale corrente, dell'atteso sviluppo del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione. Per gli obiettivi associati agli indicatori misurati con la tecnica del sondaggio ed espressi con la percentuale di passeggeri soddisfatti occorre considerare il margine di errore statistico del +/- 3%. Gli indicatori evidenziati con colore verde si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da operatori aeroportuali diversi dal gestore.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% passeggeri soddisfatti	(99,80%) 99,50% - 100%	100%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b>			
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(99,60%) 99,22% - 99,98%	100%
<b>REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	76,73%	77,00%
Bagagli complessivi disguidati* in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'aeroporto di destinazione) di competenza dello scalo	N° bagagli non riconsegnati all'aeroporto di destinazione / 1.000 passeggeri in partenza	0,09	0,09
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	19'16"	19'00"
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	23'49"	23'30"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal block-on** nel 90% dei casi	3'27"	3'25"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(99,50%) 99,08% - 99,92%	100%

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

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

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	(95,00%) 93,66% - 96,34%	96%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(99,70%) 99,37% - 100%	100%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>			
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	% passeggeri soddisfatti	(92,90%) 89,64% - 96,16%	94%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori, tapis roulant)	% passeggeri soddisfatti	(99,00%) 98,36% - 99,64%	100%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	(97,90%) 97,07% - 98,73%	98%
Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(99,20%) 98,70% - 99,70%	100%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>			
Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti	(82,50%) 77,58% - 87,42%	86%
Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni, ove presenti	% passeggeri soddisfatti	(75,30%) 71,79% - 78,81%	80%
Compatibilità dell'orario di apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% incoming/departing passenger flights compatible with bar opening hours in respective areas	99,00%	99,00%
Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita	% passeggeri soddisfatti	Servizio introdotto al termine del 2023	80,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% passeggeri soddisfatti	(94,70%) 93,27% - 96,24%	95,00%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% passeggeri soddisfatti	(94,90%) 93,56% - 96,24%	95,00%
Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack riforniti	% passeggeri soddisfatti	(83,60%) 80,66% - 86,54%	85,00%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>			
Sito web di facile consultazione e aggiornato	% passeggeri soddisfatti	(96,60%) 94,24% - 98,94%	97%
Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% passeggeri soddisfatti	(96,30%) 95,05% - 97,55%	97%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti	(97,70%) 96,84% - 98,56%	98%
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% passeggeri soddisfatti	(99,40%) 98,93% - 99,87%	100%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% passeggeri soddisfatti	(98,70%) 98,05% - 99,35%	99%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SERVIZI SPORTELLLO/VARCO</b>			
Percezione sul servizio biglietteria	% passeggeri soddisfatti	(97,90%) 94,98% - 100%	98,00%
Tempo di attesa al check-in	Maximum time in 90% of cases	8'31"	8'30"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% passeggeri soddisfatti	(99,20%) 98,34% - 100%	100%
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Maximum time in 90% of cases	5'33"	5'30"
<b>INTEGRAZIONE MODALE</b>			
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% passeggeri soddisfatti	(96,10%) 94,89% - 97,31%	97%
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% passeggeri soddisfatti	(88,10%) 85,70% - 90,50%	90,00%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): A) Efficienza dei servizi di assistenza</b>			
Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	12'56"	12'00"
Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	15'20"	14'20"
Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'28"	3'15"
Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'20"	4'15"
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): B) Sicurezza per la persona</b>			
Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	(96,80%) 94,02% - 99,58%	97%
Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	(98,70%) 96,92% - 100%	99%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): C) Informazioni in aeroporto</b>			
Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	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	(89,40%) 84,55 % - 94,25%	90,00%
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): D) Comunicazioni con i passeggeri</b>			
Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul totale delle richieste	100%	100%
Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,01%



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2023	OBIETTIVI 2024
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): E) Comfort in aeroporto</b>			
Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	100%
Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici	% passeggeri PRM soddisfatti	(94,70%) 91,16% - 98,24%	95,00%
Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	100%
<b>SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM): F) Aspetti relazionali e comportamentali</b>			
Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	100%
Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	(99,40%) 98,14% - 100%	99,50%



### Informazioni dedicate alle persone con disabilità o a ridotta mobilità

Aprendo la pagina [www.sogaer.it/it/info-general-prm](http://www.sogaer.it/it/info-general-prm) è possibile verificare:

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

e accedere a:

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

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

Ulteriori informazioni utili dedicate ai PRM, ai diritti e ai servizi dedicati sono presenti nella Guida ai Servizi che segue.

## Progetto Autismo

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

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

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

Il gestore ha perciò scelto di articolare le iniziative di supporto come segue:

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

### La vostra opinione

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

- l'invio di una nota all'indirizzo e-mail [info@sogaer.it](mailto:info@sogaer.it) ovvero per posta all'indirizzo Sogaer S.p.A., Via dei Trasvolatori snc - 09030 Elmas (Cagliari)
- la trasmissione del modulo presente nella sezione 'Contatti' del sito [www.sogaer.it](http://www.sogaer.it) o [www.cagliariaairport.it](http://www.cagliariaairport.it)
- l'invio del testo scritto nel form che appare una volta inquadrato il QR code presente in diverse aree dell'aerostazione.

Per un riscontro rapido ed esaustivo, si raccomanda di fornire informazioni e dettagli utili anche attraverso l'invio di documentazione pertinente.

La segnalazione sarà presa in carico da Sogaer se relativa a servizi erogati direttamente, ovvero inoltrata agli operatori aeroportuali che gestiscono il servizio oggetto di reclamo.

Il riscontro sarà inviato entro 30 giorni a decorrere dal giorno di registrazione esclusivamente alle segnalazioni prive di contenuti offensivi e complete dei riferimenti e, quando possibile, della firma del mittente. Le segnalazioni anonime o contenenti linguaggio offensivo saranno distrutte.

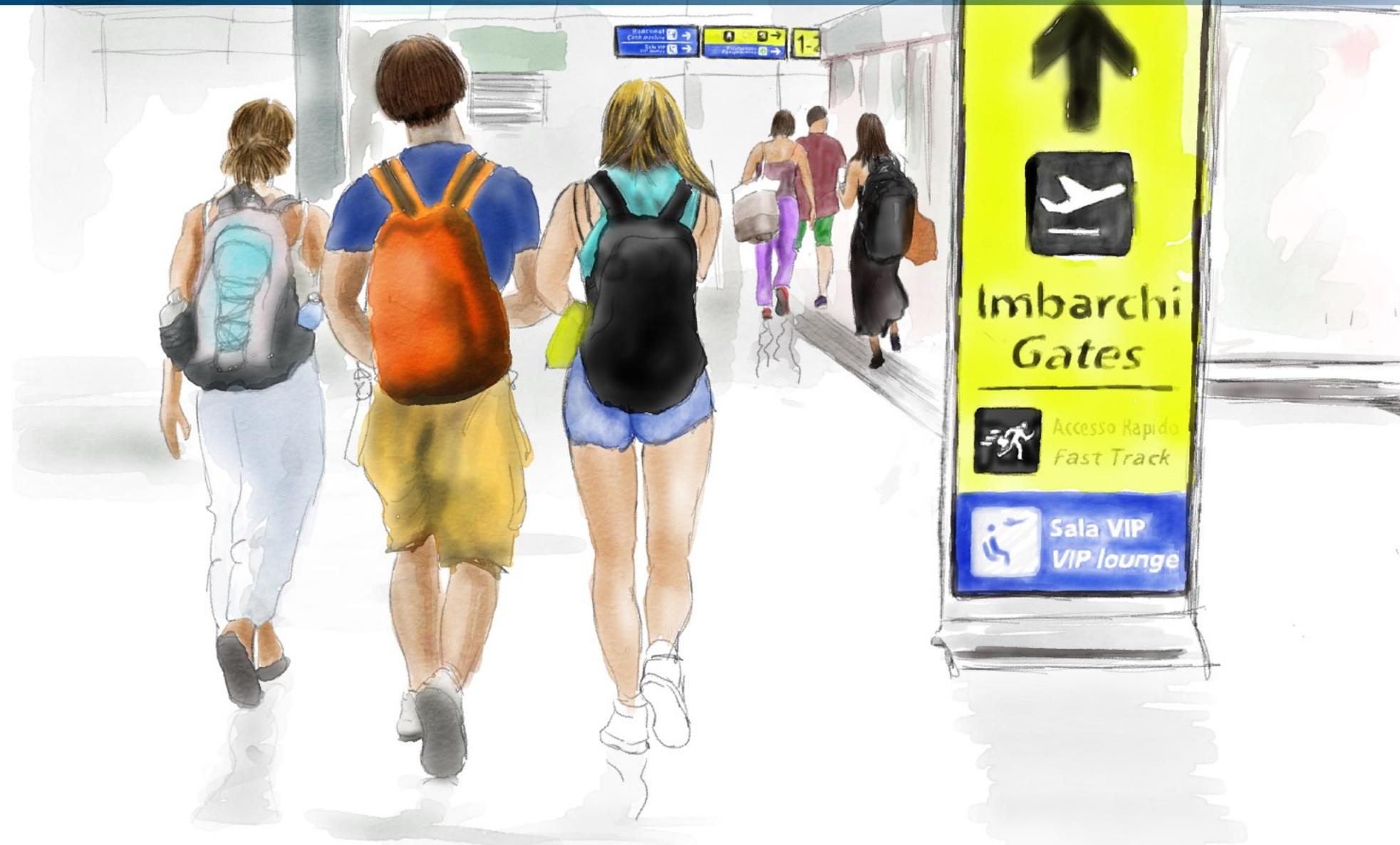
Per situazioni complesse i tempi di risposta potrebbero essere maggiori, fermo restando il limite dei 30 giorni per un riscontro preliminare.

Nel termine menzionato, il gestore informa il mittente in relazione agli accertamenti compiuti, allo stato di avanzamento dell'indagine e ai tempi entro i quali saranno presumibilmente rimosse le irregolarità riscontrate o quelli necessari per il ristoro del pregiudizio eventualmente subito.

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

I dati periodici relativi ai reclami sono consultabili dagli interessati previa richiesta.

Per i dettagli sui reclami connessi a disagi relativi ai servizi dedicati alle persone con disabilità o a mobilità ridotta ovvero per quelli dovuti a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco occorre fare riferimento alle successive pagine "Informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione ai sensi del regolamento (EU) 1107/2006" e "Informazioni sui diritti dei passeggeri in aerostazione ai sensi del regolamento (EU) 261/2004".



## INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI IN AEROSTAZIONE AI SENSI Del Regolamento (EU) 261/2004 (compensazione ed assistenza per negato imbarco, cancellazione del volo, ritardo prolungato)

Nell'ambito della campagna "I diritti del passeggero a portata di mano", la Commissione Europea, all'interno del proprio sito, mette a disposizione dei cittadini la pagina [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights\\_it](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights_it), che aiuta il lettore a reperire informazioni circa i diritti dei viaggiatori in materia di: persone con disabilità e a mobilità ridotta; imbarco negato; cancellazione, lunghi ritardi; bagagli; identità della compagnia aerea; pacchetti vacanza; trasparenza dei prezzi.

La Commissione Europea ha reso gratuitamente disponibile in 22 lingue della UE l'applicazione "I tuoi diritti di passeggero" che offre informazioni sui diritti che valgono nell'ambito dell'Unione Europea in occasione di un viaggio. L'applicazione si presenta nel formato domanda/risposta e consente di individuare il problema e di ottenere una spiegazione dei diritti e delle alternative disponibili.

È inoltre attivo il servizio informativo dell'Unione Europea "Europe Direct", contattabile all'indirizzo [www.europa.eu/contact/index\\_it.htm](http://www.europa.eu/contact/index_it.htm) e accessibile dagli Stati membri attraverso un numero unico gratuito 00 800 67 89 10 11 (disponibile nei giorni lavorativi dalle 9.00 alle 18.00 CET - orario dell'Europa Centrale), via e-mail (la richiesta può essere inviata in qualsiasi lingua ufficiale dell'UE e la risposta dovrebbe pervenire entro 3 giorni lavorativi).

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

Nel sito menzionato, alla pagina <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri> è inoltre possibile acquisire, in particolare, informazioni relative ai diritti riconosciuti in caso di disservizi del trasporto aereo (negato imbarco, cancellazione del volo, ritardo prolungato). Le medesime informazioni sono disponibili sia in codice Braille presso la Sala Amica che in lingua inglese aprendo la pagina <https://www.enac.gov.it/en/passengers/passengers-rights>.

Nel caso in cui si intenda sporgere reclamo in relazione a disservizi connessi a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco occorre rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o, in caso di viaggio tutto compreso, al tour operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

I passeggeri che abbiano subito disservizi in violazione del Reg. (CE) n. 261/2004, possono inoltre ricorrere alla "ADR - Alternative Dispute Resolution", procedura di risoluzione alternativa delle controversie, sperando il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb presente nel sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (<https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>), ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac (<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/modalita-di-reclamo-per-negato-imbarco-cancellazione-ritardo>), Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario n. 261/2004 ai soli fini sanzionatori (rif. Decreto Legislativo 27 gennaio 2006, n. 69).

## INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI IN AEROSTAZIONE AI SENSI DEL REGOLAMENTO (EU) 1107/2006 (diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo).

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

In applicazione di tale normativa, Sogae 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.

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.

ENAC ha inoltre 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 delle persone con disabilità, 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.

Il PRM che si ritenga lesa nei propri diritti segnala la presunta violazione al gestore aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra o al vettore aereo per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo.

I passeggeri che abbiano subito disservizi in violazione del Regolamento (CE) n. 1107/2006, possono inoltre ricorrere alla "ADR - Alternative Dispute Resolution", procedura di risoluzione alternativa delle controversie, sperando il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb presente nel sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (<https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>), ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac (<https://moduliweb.enac.gov.it/applicazioni/reg1107/modulo.asp>), Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento anzidetto, ai soli fini sanzionatori (rif. Decreto Legislativo n. 24 del 24 febbraio 2009).

Per ulteriori informazioni sui diritti dei passeggeri a ridotta mobilità consigliamo di visitare la sezione "Diritti dei passeggeri" del sito <https://www.enac.gov.it/>.

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 07021 121 241.

All'interno della Sala è possibile consultare l'opuscolo relativo all'informativa sui diritti dei passeggeri 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.

I 25 parcheggi riservati alle persone con disabilità o a ridotta mobilità, 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).

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 alle persone con disabilità e o a ridotta mobilità e il biglietto aereo.

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

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.

Nel sito internet della società di gestione dell'aeroporto di Cagliari [www.cagliariairport.it](http://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.

## Consigli per il viaggio

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

È inoltre consigliabile seguire queste semplici regole:

verificare di avere con sé i documenti di identità validi necessari per il viaggio

accertarsi che i bagagli da stiva e a mano rispettino i limiti imposti dalla compagnia aerea e siano corredati da un'etichetta nominativa (nel caso in cui i limiti stabiliti siano superati occorre regolarizzare il trasporto previo pagamento dell'eccedenza presso la biglietteria)

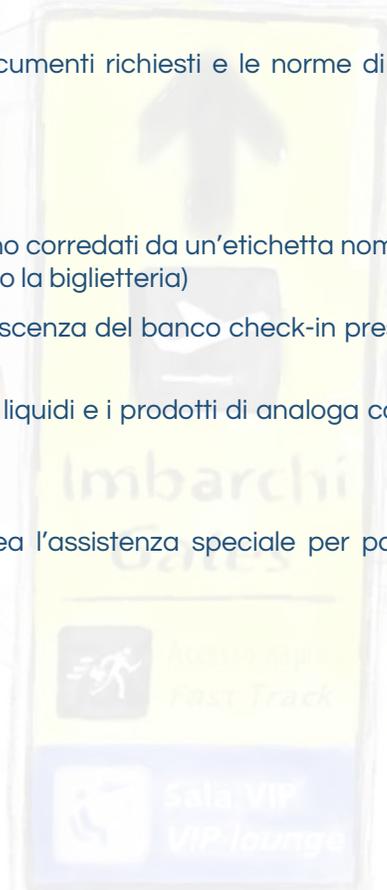
arrivare in aerostazione con congruo anticipo e consultare i sistemi informativi per avere conoscenza del banco check-in presso cui registrarsi, dell'ora di partenza prevista, di eventuali comunicazioni sul volo e del gate di imbarco

visionare i supporti informativi posizionati accanto alle isole check-in per verificare gli articoli, i liquidi e i prodotti di analoga consistenza che non possono essere trasportati (\*)

non separarsi mai da documenti, denaro, beni di valore, medicinali e oggetti fragili

al momento della prenotazione del volo occorre richiedere per tempo alla compagnia aerea l'assistenza speciale per passeggeri a mobilità ridotta, passeggeri di età inferiore ai due anni, minori non accompagnati e altri casi particolari.

(\*) Vedere anche: [www](http://www)



## Passaporto

Il passaporto consente l'accesso a tutti i Paesi del mondo i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, taluni senza e altri con visto d'entrata. Il passaporto ha una validità di dieci anni. Il rinnovo annuale della marca da bollo di € 30,99 non è più richiesto se il passaporto viene utilizzato per recarsi in paesi dell'Unione Europea.

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

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

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

passaporto elettronico emesso dal 26 ottobre 2006.

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

### Minori

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

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

Per maggiori informazioni visitare il sito della Polizia di Stato. Per informazioni sulle disposizioni che regolano il viaggio in aereo dei minori non accompagnati è opportuno contattare la compagnia aerea prescelta o l'agenzia di viaggi di fiducia.

Le norme generali che regolano l'espatrio dei minori sono invece consultabili sul sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it).

### Donne in gravidanza

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

### Formalità sanitarie/vaccinazioni

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

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

Si raccomanda inoltre di consultare la sezione "Se parto per..." presente nel sito [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) del Ministero della Salute, guida interattiva che permette a tutti gli assistiti (cioè tutti coloro che sono iscritti e a carico del Servizio Sanitario Nazionale - SSN) e a tutti gli operatori sanitari, di avere informazioni sul diritto o meno all'assistenza sanitaria durante un soggiorno o la residenza in un qualsiasi Paese del mondo; in particolare di avere informazioni su:

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

### Trasporto di animali

Al momento della prenotazione del volo occorre specificare la presenza di animali al seguito e richiedere alla compagnia aerea prescelta le informazioni circa le norme che ne regolano il trasporto.

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

## Bagagli

Valigie, sacche e borse da viaggio possono essere trasportate al seguito del passeggero in conformità a quanto previsto dal biglietto acquistato.

È comunque vietato il trasporto di:

- valigie porta documenti con congegno di allarme
- sostanze radioattive
- sostanze infettive e velenose
- sostanze magnetizzate
- sostanze ossidanti
- liquidi infiammabili
- solidi infiammabili (es. fiammiferi)
- sostanze esplosive (munizioni, razzi, petardi, fuochi artificiali)
- gas infiammabili, non infiammabili e velenosi.

Le batterie al litio di cellulari, portatili, sigarette elettroniche e altre apparecchiature di uso comune sono merci pericolose e non devono essere riposte nel bagaglio registrato (da stiva) ma possono essere portate in cabina (v. allegato).

Il trasporto in cabina di liquidi, gel, creme e sostanze assimilabili è soggetto a limitazioni: informazioni aggiornate a riguardo sul sito ENAC.

È preferibile trasportare oggetti fragili o di valore e documenti importanti nel bagaglio a mano che non può superare numero, dimensioni e peso stabiliti dalla compagnia aerea. Non è consentito trasportare oggetti che possono costituire armi improprie (forbici, coltelli, lamette, cacciaviti e simili). Per rendere più rapidi i controlli di sicurezza, suggeriamo di riporre nel bagaglio a mano oggetti metallici quali cellulari, monete, chiavi, penne, orologi e simili.

Per maggiori informazioni è possibile visitare la pagina 'Cosa portare a bordo' del sito ENAC.

### Tax free e Dogana

Per informazioni sulle norme che regolano il trasporto dei beni che i viaggiatori portano con sé con maggiore frequenza nei loro viaggi internazionali, consigliamo di consultare la Carta Doganale del Viaggiatore disponibile all'indirizzo <https://www.adm.gov.it/portale/carta-doganale-viaggiatore> dove è anche possibile scaricare la relativa applicazione e la versione in lingua inglese.

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

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

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

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

### Biglietterie

Al piano Partenze dell'aerostazione, in prossimità dell'area check-in alle spalle dell'isola B, sono presenti due biglietterie aeroportuali gestite, rispettivamente, da GH Cagliari e Sogaerdyn che operano tutti i giorni in coincidenza dei voli di pertinenza.

### Check-in

Prima di accedere all'area imbarchi, è necessario effettuare l'accettazione sul proprio volo.

Se non si è già in possesso della stampa della carta d'imbarco ('web check-in') o del suo corrispettivo elettronico ('mobile check-in', da esibire mediante smartphone o altri dispositivi portatili), bisogna effettuare il check-in in aeroporto presso i banchi dedicati.

Il tempo limite per l'accettazione varia in ragione della tipologia di volo (nazionale o internazionale, linea o charter) e della compagnia aerea: per non correre il rischio di arrivare a volo chiuso, si raccomanda di verificare quanto indicato dal vettore aereo sul biglietto di viaggio e sulla prenotazione.

All'Aeroporto di Cagliari le 42 postazioni presso le quali è possibile effettuare l'accettazione sono ubicate al piano Partenze e ripartite in tre isole (A, B e C).

### Controlli di sicurezza

Passeggeri e bagagli a mano 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, i passeggeri sono invitati a seguire le istruzioni divulgate attraverso i monitor situati sopra i varchi di controllo.

Gli articoli non trasportabili in cabina saranno requisiti e non saranno oggetto di custodia da parte della 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.

Al fine di evitare situazioni di disagio, è inoltre consigliato leggere con attenzione le norme di trasporto stabilite dai vettori e contattare la compagnia aerea prescelta con adeguato anticipo per avanzare eventuali richieste specifiche.

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.

Ulteriori dettagli sull'argomento sono riportati nella sezione «Informazioni utili» del presente documento.

### **Smarrimento, danneggiamento e manomissione del bagaglio**

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

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

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

Per i casi di bagaglio smarrito restituito danneggiato, l'Ufficio Assistenza Bagagli provvede alla redazione di un modulo che viene consegnato unitamente al bagaglio presso il luogo indicato dal passeggero al quale vengono precisati i riferimenti da seguire per inviare la richiesta di risarcimento del danno.

Ulteriori informazioni sull'argomento sono disponibili nella pagina <https://www.sogaer.it/it/bagagli-smarriti>.

### **Dogana**

I controlli doganali sui bagagli registrati sono svolti nel Paese comunitario di arrivo. Nel caso di scali comunitari intermedi (senza ritiro del bagaglio), i controlli sono effettuati presso l'aeroporto della destinazione finale, mentre quelli sui bagagli a mano sono effettuati nel primo aeroporto comunitario di arrivo, dove avviene anche lo sdoganamento degli oggetti acquistati per il valore eccedente la franchigia.

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.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it).

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.

### **Noleggio auto**

Le società di autonoleggio situate in aeroporto sono in grado di soddisfare le richieste dei passeggeri più esigenti mettendo a disposizione auto, moto, furgoni, minibus e camper.

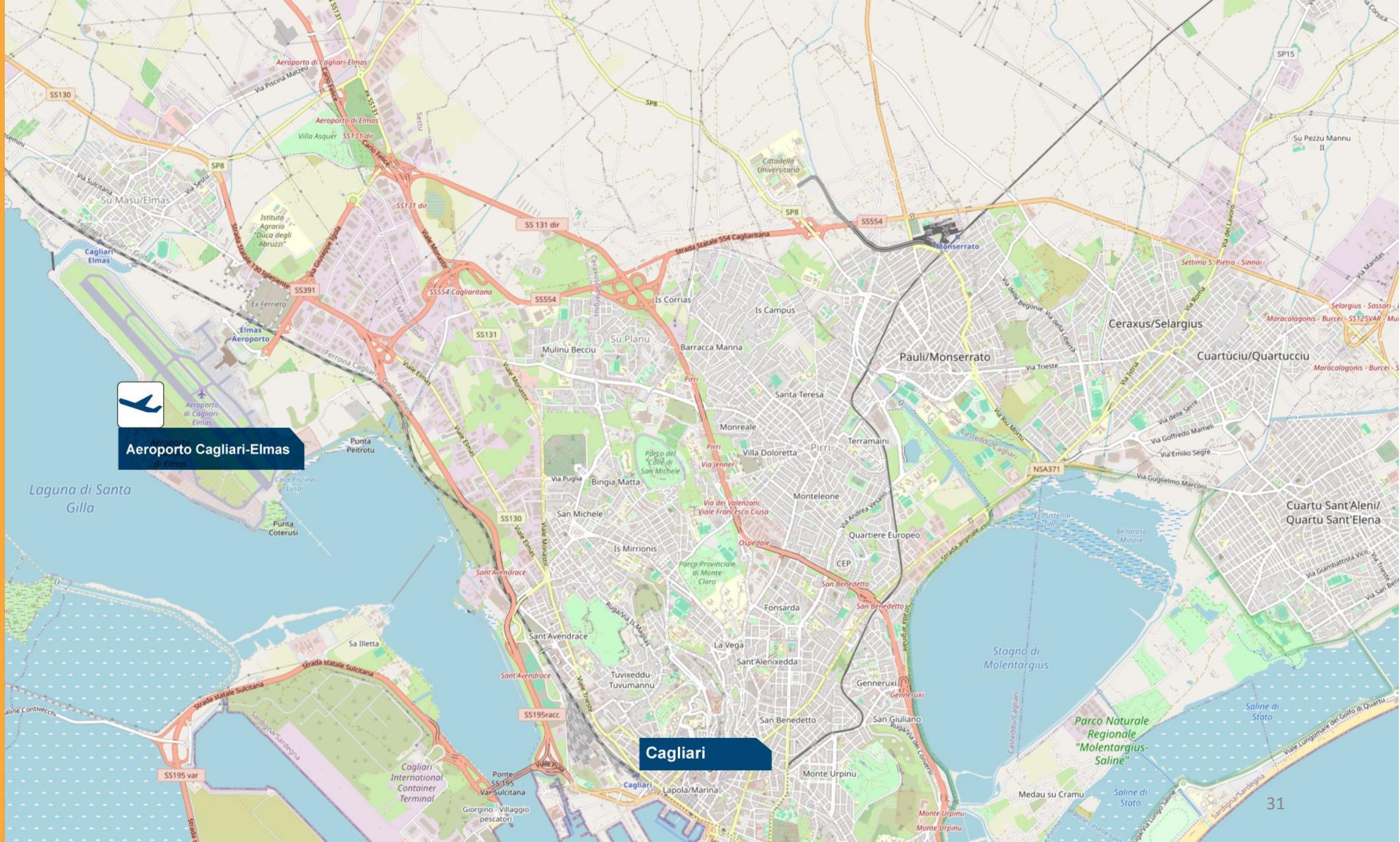
Maggiori informazioni sono disponibili aprendo il seguente link: <https://www.sogaer.it/it/noleggio-auto>.

PARCHEGGI	POSTI AUTO	STALLI RISERVATI A P.R.M.	STALLI PER MOTOVEICOLI
Multipiano	720	25	-
P1 Fronte Arrivi – sosta breve	48	-	-
P2 NCC/Bus – sosta breve	65	-	-
P3 TERMINAL* – sosta breve	103	-	-
Low cost	222	-	-
Extra low cost	247	-	-
KISS8FLY (VIADOTTO PARTENZE)	39	2	11
Free 2 park	240	-	11
<b>TOTALE POSTI AUTO/STALLI RISERVATI A PRM/STALLI MOTO</b>	<b>1.684</b>	<b>27 + ulteriori 2 in prossimità della corsia riservata ai TAXI</b>	<b>22</b>

Casse totali 8: 7 casse automatiche e 1 cassa con operatore per 1.684 posti auto (1 cassa ogni 211 stalli)

N.B.: la mappa e le tariffe in vigore sono disponibili alla pagina <https://www.sogaer.it/it/parcheggi>

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



**Aeroporto Cagliari-Elmas**  
di Elmas

**Cagliari**

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

### Auto

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

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

- da Olbia: l'aeroporto si raggiunge percorrendo la S.S.131bis in direzione Cagliari fino allo svincolo per la S.S.131. Si prosegue sempre in direzione Cagliari fino ad immettersi sulla S.S.130 seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas'. In alternativa, si percorre l'Orientale Sarda (S.S.125) in direzione Cagliari e, in prossimità di Quartucciu, si svolta per la S.S.554 che collega alla S.S.130 dalla quale, seguendo le indicazioni 'Aeroporto Elmas', si giunge a destinazione.

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

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

### Treno

L'aeroporto, il centro di Cagliari e il resto della Sardegna sono collegati mediante la rete ferroviaria. Dalla stazione 'Elmas Aeroporto' è possibile raggiungere la stazione del capoluogo in circa 6 minuti con un biglietto del costo di poco più di 1 euro (sola andata) acquistabile presso le emettitrici automatiche di Ferrovie dello Stato (nella hall Arrivi del terminal aeroportuale e in stazione), tutte le biglietterie e i punti vendita autorizzati, oltre che sul sito internet di Trenitalia. La frequenza media dei collegamenti è di circa 1 treno ogni 20 minuti circa dalle 5:30 alle 23:30. Per orari, tariffe e informazioni, contattare Trenitalia al call centre 89 20 21, attivo tutti i giorni, 24h su 24h, o visitare il sito internet dell'azienda [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

### Autobus

L'aeroporto è inoltre collegato alle principali località della regione grazie al servizio bus gestito dall'ARST - Trasporti Regionali della Sardegna - <https://www.arst.sardegna.it/>

I riferimenti utili per contattare l'azienda di trasporti sono presenti nella pagina <https://www.arst.sardegna.it/contatti/>.

## Taxi

È possibile raggiungere l'aeroporto dalla città e dall'hinterland (e viceversa) anche mediante il servizio taxi.

Una corsa diurna per il centro cittadino ha una tariffa minima di 17 euro.

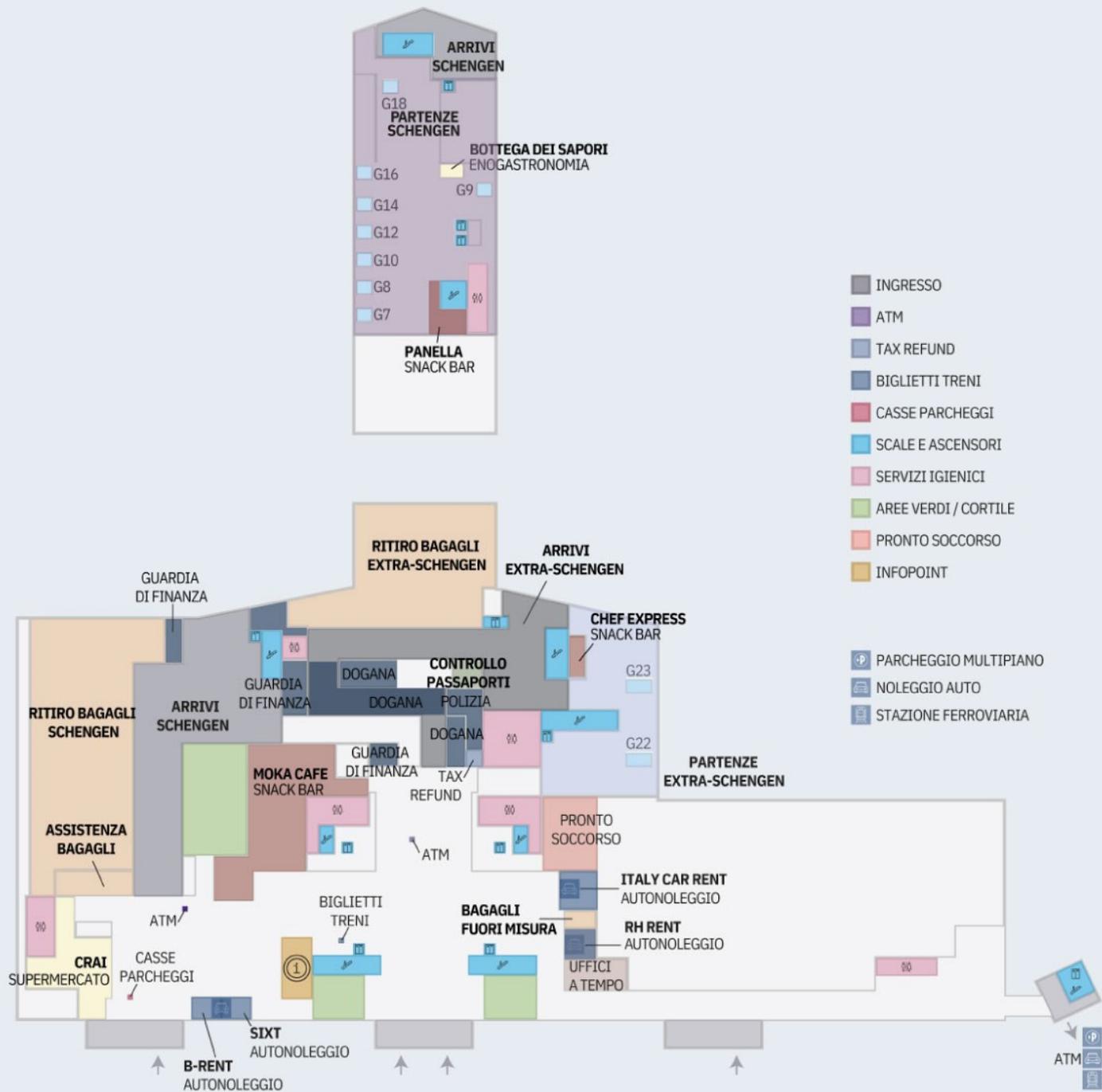
Le vetture si trovano all'esterno della zona arrivi del terminal. Invitiamo ad utilizzare solo i veicoli bianchi autorizzati e dotati di tassametro.

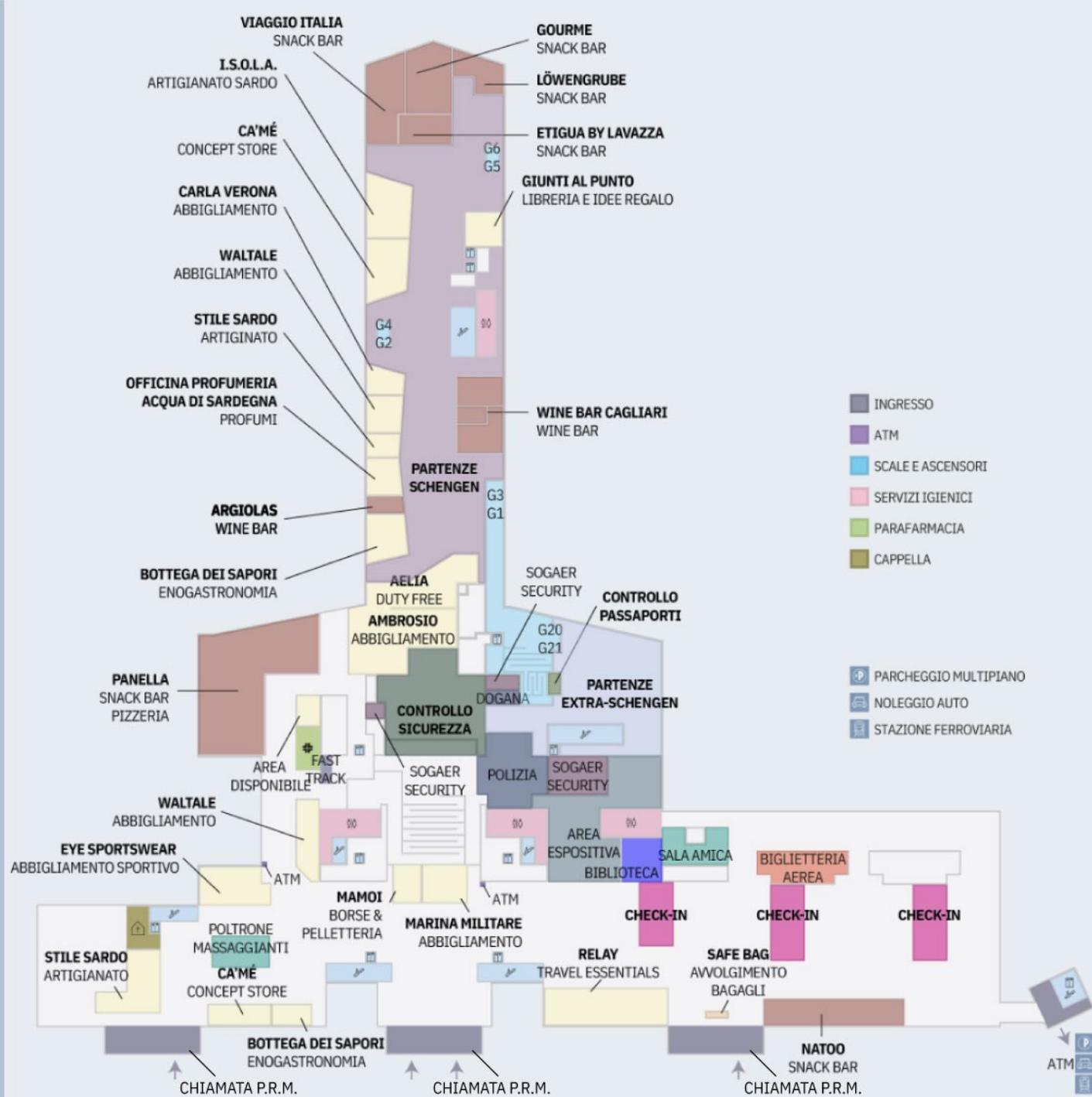
Per verificare l'applicazione di maggiorazioni per bagagli, corse notturne, festive, ecc., contattare i titolari del servizio che, per la città di Cagliari è assicurato da:

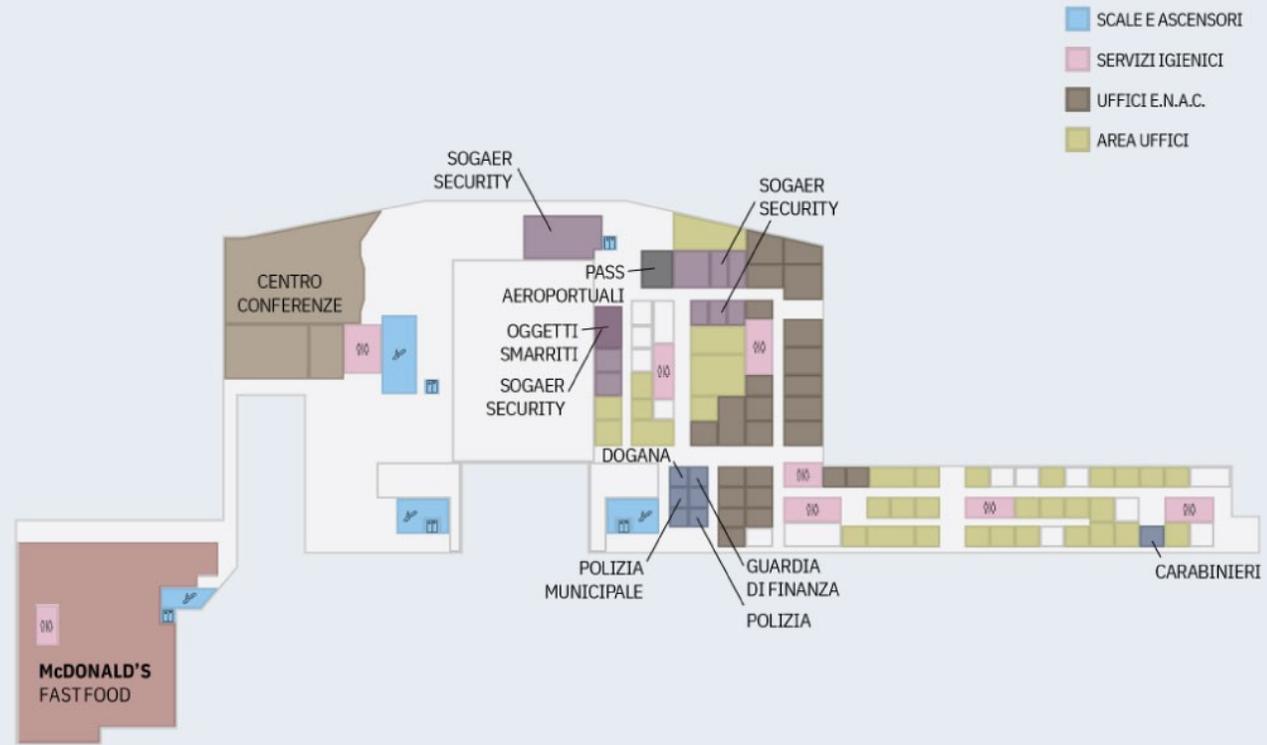
- Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori" Via Is Maglias, 5 Cagliari, Tel. 070400101 (h24) [www.cagliaritaxi.com](http://www.cagliaritaxi.com), radiotaxi@email.com
- Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù", Via Duomo, 19 Cagliari, Tel. 0706655 (h24), [www.radiotaxirossoblu.com](http://www.radiotaxirossoblu.com), info@radiotaxirossoblu.com
- Radio Taxi "Cagliari 0707055", Tel. 0707055 (h24), numero verde 800 50 46 46, chiamata sms per non udenti 334 67 47 924

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

Consorzio Imprese Artigiane "Taxiamico", via della Musica, 138 Quartu S.E., Tel. 070 826060 (h24) [www.taxiamico.com](http://www.taxiamico.com), info@taxiamico.com.







### Apertura aeroporto

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

### Procedure di sicurezza

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

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

Nel link [www.sogaersecurity.it/controllo\\_passeggeri/](http://www.sogaersecurity.it/controllo_passeggeri/) sono descritte le attività che i passeggeri devono compiere al fine di portare a termine i controlli in modo rapido ed efficace.

### Cosa portare a bordo

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

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

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

### Primo Soccorso

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

I locali sono ubicati al piano arrivi dell'aerostazione.

Il servizio è raggiungibile componendo il numero 331 4743338.

### Infopoint

Nella hall arrivi dell'aerostazione è presente un punto di accoglienza e informazione turistica operativo tutti i giorni della settimana dalle 9.00 alle 21.00.

Il servizio, reso possibile grazie alla collaborazione tra SOGAER e l'Assessorato al Turismo della Regione Autonoma Sardegna, è utile ai passeggeri e ai visitatori dell'Aeroporto di Cagliari che desiderano conoscere l'Isola partendo dal suo capoluogo.

Il team dell'Infopoint, composto da operatori multilingue di comprovata esperienza pluriennale, mette a disposizione dei viaggiatori e dell'utenza collaterale dell'aeroporto consigli e informazioni sull'offerta turistica e culturale di tutta la Sardegna.

Con professionalità e cortesia, lo staff dell'Infopoint distribuisce brochures e materiale illustrativo sulle principali attrazioni locali, fornisce indicazioni su orari e percorrenze di bus, treni, navi e aerei e guida la scelta di chi voglia partire alla scoperta del territorio sardo grazie a itinerari inconsueti o tradizionali.

Indispensabile ad accogliere e orientare chi ha scelto per la prima volta Cagliari e la Sardegna come meta di vacanze, l'Infopoint è utile anche a coloro che conoscono già l'Isola e desiderano avere informazioni e spunti per vivere esperienze sempre diverse e affascinanti in terra sarda.

Compatibilmente con la gestione dei flussi di richieste ai desk, particolarmente impegnativa durante il fine settimana e nelle fasce orarie di maggiore concentrazione dei voli in arrivo, gli operatori dell'Infopoint sono a disposizione per fornire informazioni anche telefonicamente al numero 070-21121281.

### Servizio wi-fi

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

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

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

### Postazioni di ricarica dei dispositivi elettronici

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

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

### **Erogatori di acqua potabile gratuita**

Nel terminal sono attualmente disponibili 5 erogatori di acqua gratuiti così ubicati:

2 al piano partenze superati i controlli di sicurezza aeroportuale (airside)

1 piano partenze prima dei controlli di sicurezza (landside)

1 piano partenze gate remoti nazionali (imbarchi 7-8-10-12-14-16-18)

1 piano arrivi internazionali

### **Distributori di bibite e snack**

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

Partenze Internazionali Primo Piano; Partenze Internazionali Piano Terra; Area Ritiro bagagli nazionali; Edificio autonoleggi; Parcheggio Multipiano Primo Piano (passerella di collegamento); Fronte cassa Parcheggio Multipiano; Arrivi Internazionali; Ingresso terminal Piano terra; Partenze nazionali; Fronte biglietterie Primo Piano; Fronte Dogana Piano Terra; Sala Attesa Primo Piano.

### **Fasciatoi**

Le toilettes sono dotate di fasciatoio.

### **Servizio nursery**

Il servizio nursery non è al momento disponibile.

### **Servizio deposito bagagli**

Il servizio deposito bagagli non è al momento disponibile.

### 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.

### Shopping

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

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

Per maggiori informazioni aprire il link [www.sogaer.it/it/shopping](http://www.sogaer.it/it/shopping)

### Servizi di bar-ristorazione

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

### Biblioteca – Rombo di tuono Gigi Riva Library

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

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

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

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

### Cappella

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

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

### Visite guidate

Ogni aeroporto è come una città: gli operatori aeroportuali sono i suoi abitanti, le vie di rullaggio e la pista sono le sue strade e le attività commerciali i suoi negozi. L'aeroporto di Cagliari, che nel 2023 ha accolto circa 4,9 milioni di passeggeri provenienti da tutto il mondo, non fa eccezione.

Per scoprire il funzionamento e l'organizzazione dell'Aeroporto di Cagliari, capire cosa accade per ogni decollo e atterraggio, curiosare dietro le quinte e conoscere meglio attività e ruoli di chi è impegnato quotidianamente nell'assistenza di aeromobili, passeggeri e visitatori, può essere interessante una visita guidata del terminal.

Su richiesta e previa verifica di disponibilità ed eventuali restrizioni, è possibile studiare itinerari e programmi in base alle esigenze dei gruppi in visita. Scuole e istituti di formazione in visita didattica, associazioni e gruppi con interessi specifici: tutti sono benvenuti all'Aeroporto di Cagliari che ha già aperto le porte a circa 4.500 ospiti curiosi di sapere ciò che accade dentro e intorno all'aerostazione.

### Oggetti smarriti

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

L'Ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 15:30.

Per richieste di informazioni è possibile contattare l'Ufficio inviando una e-mail all'indirizzo [oggettismarriti@cagliariairport.it](mailto:oggettismarriti@cagliariairport.it).

N.B.: verrà fornito riscontro solo alle segnalazioni complete di recapito del mittente o numero di telefono.

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

ATTENZIONE: l'Ufficio oggetti smarriti non si occupa di bagagli smarriti. In questo caso occorre rivolgersi all'Ufficio Assistenza Bagagli presente al piano Arrivi in prossimità dell'uscita A (arrivi nazionali).

### Fast Track

All'Aeroporto di Cagliari è attiva la corsia Fast Track che consente di raggiungere più rapidamente l'area imbarchi.

Il Fast Track è aperto tutti i giorni della settimana dalle 5.00 del mattino fino all'imbarco dell'ultimo volo e vi può accedere chiunque sia in partenza e acquisti il servizio - direttamente in aeroporto al prezzo di 5 euro. Il Fast Track è disponibile anche per tutte le principali compagnie aeree che vorranno offrirlo ai propri passeggeri.

Il percorso Fast Track è facilmente raggiungibile dalla Galleria Commerciale al piano Partenze. La cassa automatica che emette i ticket Fast Track è posizionata in prossimità dei tornelli dedicati; accetta carte di credito, bancomat, monete da 50 cent, 1 euro e 2 euro e banconote da 5, 10 20 e 50 euro. Le famiglie e i gruppi in partenza possono selezionare l'acquisto di più biglietti in una sola operazione.

N.B. È possibile acquistare carnet da 10 o 20 ingressi, rispettivamente al prezzo di 50 e 100 euro. Il servizio Fast Track è disponibile anche su abbonamento: la card nominativa ha un costo di 120 euro e consente un numero illimitato di ingressi nell'arco di dodici mesi. Sia l'acquisto dei carnet che quello degli abbonamenti annuali possono essere effettuati presso la cassa al piano terra del parcheggio Multipiano o tramite bonifico. Per dettagli: [info@sogaer.it](mailto:info@sogaer.it).

### Lounge e servizi VIP

Aperto i link [www.sogaer.it/it/prima-vista-vip-lounge](http://www.sogaer.it/it/prima-vista-vip-lounge) e [www.sogaer.it/it/vip-service](http://www.sogaer.it/it/vip-service) si accede alla descrizione dettagliata e aggiornata dei servizi lounge e VIP.



**Cagliari Airport**  
**SOGAER**