



Cagliari Airport
SOGAER

CARTA DEI SERVIZI
SERVICE CHARTER
2011



Indice

Contents

Novità	3	What's news at the airport
La qualità a Cagliari	5	Quality in Cagliari
Il sistema aeroporto	15	The airport operators
Dati di traffico e collegamenti	20	Traffic data and network
Viaggiare informati	22	Information for travellers
Autonoleggi	30	Car rentals
Shopping e servizi utili	31	Shopping and useful services
Compagnie aeree e handlers	33	Airlines and ground handlers
La sua opinione	35	Have your say



Gentile Cliente

La accogliamo all'aeroporto "Mario Mameli" di Cagliari con la nuova Carta dei Servizi che, accompagnata dalla Guida, fornisce informazioni utili sullo scalo insieme alle maggiori novità che lo riguardano e agli obiettivi di qualità validi per l'anno in corso.

La brochure, disponibile in aerostazione, nel sito www.cagliariaairport.it e in quello dell'ENAC, è completata da una cartolina che facilita il contatto tra utenti e società di gestione.

Buona lettura e grazie dell'attenzione!

Dear Sir and Madam

We are pleased to welcome you to the Cagliari "Mario Mameli" Airport with the new Service Charter which, together with the guide, contains useful information on the airport, as well as the latest developments and our quality objectives for this year.

You can pick up a copy of this booklet at the airport, or download it from our website www.cagliariaairport.it or from ENAC's website. We have also included a feedback form which you can use to interact with our airport management company.

We hope you will find the read interesting and informative!

Sogaer S.p.A.

Novità

Negli scorsi mesi lo scalo è stato interessato da alcuni interventi e iniziative finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali e alla promozione del Territorio.

Nell'ambito del programma di riorganizzazione dell'area aeroportuale, premessa necessaria per offrire servizi qualificati e diversificati per i vari comparti del trasporto aereo, è stato realizzato il nuovo terminal per l'aviazione generale che completa la gamma dei servizi aeronautici offerti e, in particolare, risponde all'esigenza di offrire comfort, riservatezza e assistenza adeguata agli utenti di aeromobili privati.

Nel terminal principale, la rinnovata offerta di spazi commerciali e di aree di ristoro, insieme all'apertura di nuove e più ampie toilettes presso la sala di riconsegna bagagli, permettono ai passeggeri di beneficiare di un maggiore comfort.

A completamento del programma di integrazione ferrovia - aeroporto, avviato dalla Sogaer con la realizzazione del collegamento pedonale meccanizzato, sono iniziati i lavori di competenza delle Ferrovie per la realizzazione della fermata in prossimità del terminal, la cui operatività è prevista per la fine del 2012.

La collaborazione tra Enti Locali e Gestore aero-

What's news at the airport

Over the past several months, the airport has seen various actions and initiatives aimed at improving the quality of airport services and promoting the surrounding territory.

The whole airport area has been reorganised to offer more and better services to the different airport users. A new general aviation terminal has been created, completing the range of aviation services offered and, in particular, meeting the demand of private aircraft users for greater comfort, privacy and dedicated assistance.

In the main terminal, the range of shops and bar and catering services has been expanded, and spacious new washrooms have been put in place at the baggage reclaim area, to ensure heightened passenger comfort.

The railway link project, which was initiated by Sogaer with creation of a moving walkway link, will soon be completed, as the railway company is working on a train station next to the terminal, which should open by the end of 2012.

A joint effort with the local authorities has enabled us to introduce two new tools for passengers and visitors: the complimentary guide

portuale ha favorito l'introduzione di due nuovi strumenti dedicati a passeggeri e visitatori: la guida "Cagliari Passport", in distribuzione gratuita presso l'Infopoint, e il nuovo servizio di wi-fi gratuito "Surf in Sardinia", promosso dalla Regione Sardegna, consentono infatti di accedere con estrema facilità alle informazioni relative all'offerta turistica locale, alla mobilità e alla cultura. Con il concorso degli Enti pubblici e privati e del Gestore e grazie alla peculiare attrattività turistica del territorio, lo scorso maggio Cagliari è stata la prima sede italiana di Routes Europe, il più importante evento europeo per lo sviluppo di nuove rotte aeree che annualmente riunisce i principali operatori del settore.

to the city "Cagliari Passport", available at the Infopoint, and the new free wi-fi service "Surf in Sardinia", made available by the Region of Sardinia: together, they enable all visitors to leaf - or click - through all information on the local tourist services and attractions, transport and cultural events.

Thanks to the invaluable support of public and private players and the airport's commitment, and leveraging on the area's strong tourist appeal, last May Cagliari was the first Italian airport hosting Routes Europe, the leading European event for the development of new air routes, which each year brings together the major airports, airlines and operators.



La qualità a Cagliari

La soddisfazione dell'utenza aeroportuale è misurata mediante interviste *face to face*, mentre il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi (check-in, controlli di sicurezza, riconsegna bagagli, ecc.) è determinato sulla base di monitoraggi oggettivi. Come ogni anno, le rilevazioni relative alla qualità erogata e a quella percepita sono state affidate a una società esterna specializzata in ricerche di *customer satisfaction*, al fine di garantire l'imparzialità dei risultati.

Nel periodo ricompreso tra il 1° aprile 2010 e il 31 marzo 2011 sono state realizzate quattro sessioni di indagine durante le quali sono stati monitorati i tempi di erogazione dei servizi e sono state effettuate 1.645 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) molto buono, 2) buono, 3) discreto, 4) sufficiente, 5) insufficiente, 6) scadente. Si considerano positivi i giudizi compresi tra 1) e 3).

Le tabelle che seguono, articolate per fattori di qualità che si riferiscono agli aspetti principali della qualità del servizio, sono divise in tre colonne:

1. nella prima si trovano gli indicatori che esprimono le componenti di rilievo dei servizi aeroportuali/fattori di qualità;

Quality in Cagliari

The satisfaction of airport users and passengers has been assessed through face-to-face interviews while speed of service delivery (check-in, security screening and baggage reclaim) was measured through objective monitoring. As every year, the survey on actual and perceived service quality was carried out by an external firm specialising in customer satisfaction surveys, to guarantee fully objective results.

In the period between 1 April 2010 and 31 March 2011, four data gathering sessions were carried out, monitoring speed of service delivery and interviewing a total of 1,645 passengers and visitors to Cagliari airport.

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

The following tables, listing the quality factors referred to the main aspects of service quality, are divided into three columns:

1. *the first contains the main indicators of airport services/quality factors;*

2. nella seconda è riportata l'unità di misura utilizzata per calcolare l'indicatore;

3. nella terza sono indicati gli obiettivi che il sistema aeroportuale si prefigge di conseguire per l'anno in corso. Il valore assegnato agli obiettivi tiene conto dei risultati raggiunti lo scorso anno, del contesto aeroportuale corrente, dell'atteso sviluppo del traffico aereo e degli interventi programmati o in corso di realizzazione. Gli indicatori evidenziati con colore arancione si riferiscono ad attività svolte in tutto o in parte da enti terzi.

SICUREZZA

La garanzia di sicurezza per passeggeri e bagagli è uno dei principali obiettivi perseguiti attraverso la professionalità degli operatori, il controllo totale dei bagagli e l'impiego di idonee tecnologie. I monitor attraverso i quali vengono divulgate informazioni circa le procedure di sicurezza, unitamente alle rulliere e ai contenitori, consentono ai passeggeri di prepararsi ai controlli e di velocizzare, quindi, le operazioni. Lo standard di qualità del servizio di sicurezza ha mantenuto un profilo estremamente elevato consentendo il conseguimento degli obiettivi fissati lo scorso anno.

2. the second shows the unit of measurement used to calculate each indicator;

3. the third states the targets the airport intends to achieve in the current year.

The target values shown in the last column are based on results achieved last year, current airport status, expected air traffic increase and current or planned projects. Indicators shown in orange refer to services wholly or partly performed by third parties.

SECURITY

Guaranteeing security for passengers and baggage alike is one of the airport's main objectives, achieved thanks to the professional expertise of security staff, accurate baggage screening procedures and the use of efficient technology. The monitors and displays providing information on security procedures, together with the roller beds and trays, enable passengers to prepare for security checks, thereby speeding up the process. The quality standard of the security service remained at very high levels, fully meeting the targets set last year.

SICUREZZA DEL VIAGGIO - TRAVEL SECURITY

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza - Satisfaction with thoroughness of hand luggage screening	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	93,50%

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE - PERSONAL AND PROPERTY SECURITY

Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Perception of personal and property security at the airport	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	95,00%
--	---	---------------

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Portali metal detector per il controllo dei passeggeri - <i>Walk-through metal detectors for passengers screening</i>	5
Metal detector manuali per il controllo dei passeggeri - <i>Hand-held metal detectors for passengers screening</i>	6
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli a mano - <i>Hand-luggage X-ray machines</i>	6
Apparecchiature in grado di rilevare tracce di esplosivo - <i>Explosive detectors</i>	3
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli da stiva - <i>Checked baggage X-ray machines</i>	5
Apparecchiature per il controllo radioscopico dei bagagli dei membri di equipaggio e del personale aeroportuale - <i>X-ray machines for crew and airport staff luggage</i>	3

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La continuità e puntualità nell'erogazione dei servizi in coerenza con i tempi stabiliti per le attività aeroportuali rappresentano il fattore di qualità "Regolarità". Fatta eccezione per l'obiettivo associato al tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero, il cui differenziale rispetto al consuntivo è comunque di trascurabile entità, gli obiettivi assegnati agli indicatori ricompresi in questo fattore di qualità sono stati conseguiti o superati. Anche nel 2010 sono diminuiti i ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale, quelli complessivi, i bagagli disguidati, i tempi di riconsegna dei bagagli ed è cresciuta la soddisfazione complessiva sulla regolarità dei servizi aeroportuali che ha raggiunto un valore estremamente elevato.

REGULARITY OF SERVICE

The smooth and timely delivery of service, consistent with scheduled airport activities makes up the quality factor "Regularity". With the only exception of waiting time before start of passenger disembarkation, where the actual figure was only slightly above the target, all the other targets for waiting time were met or exceeded. In 2010 flight delays attributable to the airport management company continued to decrease, as did overall delays, mishandled baggage and baggage delivery time; during the same period, overall passenger satisfaction with the regularity of airport services rose to very high levels.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi) - REGULARITY OF SERVICE

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Ritardi nei voli dovuti al Gestore aeroportuale <i>Flight delays due to the Airport Management Company</i>	N° ritardi / Totale voli passeggeri in partenza <i>No. of delays/Total departing flights</i>	0,0002%
Ritardi complessivi - <i>Overall delays</i>	N° ritardi complessivi / Totale voli passeggeri in partenza - <i>No. of overall delays / Total departing flights</i>	16,75%

La tabella segue a pag. 8 - Table continued on page 8

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi) - REGULARITY OF SERVICE

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Bagagli disguidati complessivi <i>Overall mishandled baggage</i>	N° bagagli disguidati/1.000 passeggeri in partenza - No. of mishandled baggage / 1,000 departing passengers	0,95
Tempi di riconsegna bagagli <i>Baggage reclaim waiting time</i>	Tempo massimo di riconsegna del 1° e dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi - <i>Maximum delivery time for 1st and last item of luggage in 90% of cases</i>	1°/1 st - 17'47" ultimo/last - 22'47"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>On-board waiting time for first passenger disembarkation</i>	Tempo massimo di attesa dal Block-On* nel 90% dei casi <i>Maximum waiting time from Block-On* in 90% of cases</i>	2'59"
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall perception of regularity of airport services</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,50%

*Il Block-On coincide con lo spegnimento dei motori e l'inserimento dei "tacchi" sotto le ruote dell'aereo - *Block-On refers to the moment when the aircraft engines shut down and the wheels are blocked*

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Nastri riconsegna bagagli - *Baggage reclaim carousels* 6

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

Al fine di garantire un adeguato livello di pulizia e igiene dell'aerostazione e delle toilettes le operazioni sono svolte nell'intero arco della giornata da un congruo numero di addetti. Anche nello scorso periodo di indagine, benché l'obiettivo assegnato al livello di pulizia in aerostazione non sia stato pienamente conseguito, la soddisfazione sul servizio ha raggiunto livelli estremamente elevati.

CLEANLINESS AND HYGIENE

To guarantee high standards of cleanliness and hygiene at the airport and in the washrooms, cleaning staff operate in shifts throughout the day. Last year too, even though the target for cleanliness levels at the airport was not fully met, customer satisfaction with the cleaning service reached peak levels.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE - CLEANLINESS AND HYGIENE

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes <i>Perception of the cleanliness and functionality of washrooms</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,60%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of terminal cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	98,10%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Toilettes 148

COMFORT IN AEROPORTO

Il grado di soddisfazione relativamente agli aspetti che determinano il comfort in aeroporto resta estremamente elevato e gli obiettivi associati ai diversi indicatori sono stati raggiunti o superati. È ragionevole attendersi che gli investimenti programmati su alcuni degli aspetti che influiscono sul comfort avranno un riflesso positivo sulla soddisfazione della clientela aeroportuale.

COMFORT AT THE AIRPORT

The degree of satisfaction with the aspects which determine comfort at the airport remains very high and the targets for the different indicators have been met or exceeded. The additional planned investments to improve comfort should also have a positive impact on airport users' satisfaction.

COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO - COMFORT AT THE AIRPORT

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of luggage trolleys availability</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	86,45%
Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (ascensori e scale mobili) - <i>Perception of efficiency of passenger conveyance systems (lifts and escalators)</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	96,55%
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency of air conditioning systems</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	93,10%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of the comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,95%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Spazio disponibile - <i>Terminal surface area</i>	31.603 m²
Posti a sedere - <i>Seats</i>	1.024
Carrelli portabagagli - <i>Luggage trolleys</i>	600



SERVIZI AGGIUNTIVI

All'aeroporto di Cagliari è presente un'ampia gamma di servizi commerciali in costante evoluzione per rispondere al meglio alle esigenze di passeggeri e accompagnatori. La chiusura di un punto ristoro sul finire dello scorso anno ha impedito il pieno raggiungimento dell'obiettivo fissato. Al contempo, il livello di soddisfazione espresso dalla clientela in merito agli esercizi commerciali è risultata elevata e in linea con quella dell'anno precedente.

ADDITIONAL SERVICES

Cagliari airport also has a broad selection of shops and catering outlets, which is constantly being expanded to best meet the requirements of passengers and visitors. The shutdown of one catering outlet at the end of last year prevented full achievement of the target. On the other hand, customer surveys showed very high satisfaction with shops and catering services, in line with the previous year's results.

SERVIZI AGGIUNTIVI - ADDITIONAL SERVICES

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di: - Perception of availability, quality and price of:		
Negozi/Edicole - Shops/Newsagents	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	75,50%
Bar - Cafés	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	81,75%
Ristoranti - Restaurants	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	83,60%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Esercizi di bar-ristoro - Food and Beverage	5	Posti auto "Parcheggio Nord" - Parking spaces at "Parcheggio Nord"	262
Telefoni pubblici - Public telephones	9	Posti auto pressi Aeroclub - Parking spaces at Aeroclub	50
Posti auto multipiano - Parking spaces at the multistorey car park	750	Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità Parking spaces for Persons with Reduced Mobility	34
Posti auto sosta breve fronte Arrivi - Short-stay car park at Arrivals	168	Posti auto totali - Total no. of parking spaces	1.680
Posti auto "Parcheggio Sud" - Parking spaces at "Parcheggio Sud"	170		
Posti auto carico e scarico Arrivi - Drop-off/pick-up spaces at Arrivals	45		
Posti auto carico e scarico Partenze - Drop-off/pick-up spaces at Departures	37		
Posti auto carico e scarico davanti Uffici Sogaer Drop-off/pick-up spaces in front of Sogaer building	16		
Posti auto "Santa Caterina" - Parking spaces at "Santa Caterina"	148		



SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità è assicurato 365 giorni all'anno, secondo un orario che garantisce la presenza del personale addetto in concomitanza dei voli. Per ulteriori dettagli e notizie, si veda il paragrafo dedicato all'interno della sezione "Viaggiare informati".

SERVICES AND FACILITIES FOR DISABLED PERSONS (PRM)

Persons with reduced mobility receive assistance 365 days a year, with dedicated staff available during flight times. For more details and info, please see the dedicated paragraph in the "Information for Travellers" section.

SERVIZI PER PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ - SERVICES AND FACILITIES FOR DISABLED PERSONS

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OGGETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Disponibilità di percorsi facilitati - <i>Availability of assisted routes</i>	Si/No (specificare) - Yes/No (specify)	Si: percorso Loges - Yes: Loges system
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali <i>Accessibility of all airport's services</i>	Si/No (specificare) - Yes/No (specify)	Si: assenza di barriere architettoniche; porte automatiche e ascensori dotati di tastiere braille; percorso loges e mappe tattili*; mezzo speciale per le operazioni di imbarco e sbarco; posti auto e toilettes dedicati. Yes: absence of architectural barriers; automatic doors and lifts with Braille buttons; loges route and tactile maps*; special vehicle for boarding and disembarking; dedicated parking spaces and washrooms.
Disponibilità di personale dedicato su richiesta <i>Availability of dedicated staff on request</i>	Si/No (specificare) - Yes/No (specify)	Si: a cura di terzi per conto del Gestore Yes: provided by a contractor on behalf of the Airport Management Company
Disponibilità di spazi dedicati - <i>Availability of dedicated spaces</i>	Si/No (specificare) - Yes/No (specify)	Si: Sala Amica - Yes: Sala Amica

*Il percorso loges e le mappe tattili sono attualmente in fase di revisione e saranno integralmente fruibili nei prossimi mesi
*The loges route and the tactile maps are currently being revised and will be fully available over the coming months

La tabella segue a pag. 12 - Table continued on page 12

SERVIZI PER PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ - SERVICES AND FACILITIES FOR DISABLED PERSONS

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio <i>Availability of a calling system at the car park</i>	Sì/No (specificare) - Yes/No (specify)	Sì: sistema citofonico Yes: intercom
Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal <i>Availability of a calling system at the terminal</i>	Sì/No (specificare) - Yes/No (specify)	Sì: sistema citofonico Yes: intercom
Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni <i>Availability of suitable information and communications</i>	Sì/No (specificare) - Yes/No (specify)	Sì: mappe tattili Yes: tactile maps

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

Posti auto per Passeggeri a Ridotta Mobilità <i>Dedicated parking spaces for Persons with Reduced Mobility</i>	34	15 nel parcheggio multipiano / 15 in the multistorey car park 10 di fronte all'area Arrivi / 10 at Arrivals 4 presso l'area Partenze / 4 at Departures
Toilettes per Passeggeri a Ridotta Mobilità <i>Washrooms for Persons with Reduced Mobility</i>	16	2 di fronte agli uffici Sogaer / 2 in front of Sogaer building 3 nel "Parcheggio Sud" / 3 at the "Parcheggio Sud"

SERVIZI DI INFORMAZIONE

Il gestore mette a disposizione tabelloni, display, monitor, impianti di diffusione sonora e desk di accoglienza per permettere a passeggeri e visitatori di orientarsi all'interno del terminal e di fruire agevolmente dei servizi aeroportuali. Il grado di soddisfazione complessiva sull'efficacia delle informazioni ha superato l'obiettivo fissato ed è cresciuto in misura significativa rispetto allo scorso anno.

INFORMATION SERVICES

The airport has a full range of notice boards, displays, monitors, announcement systems and an information counter to enable passengers and visitors to move about the terminal with confidence, easily locating all the services they need. Overall satisfaction with the completeness of information exceeded target levels, improving substantially over last year's values.

SERVIZI DI INFORMAZIONE - INFORMATION SERVICES

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni <i>Overall perception of information efficiency</i>	% passeggeri soddisfatti % of satisfied passengers	88,50%
Presenza numero verde/Sito internet <i>Toll-free number/Web site</i>	Sì/No (specificare) Yes/No (specify)	Sì/Yes: www.cagliariairport.it

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il livello di soddisfazione sulla cortesia e professionalità del personale aeroportuale di contatto si è mantenuto stabile rispetto al 2009, attestandosi su valori estremamente elevati. Lo standard di servizio prefissato è stato superato per entrambi gli indicatori.

STAFF COURTESY AND PROFESSIONAL SKILLS

The level of satisfaction with airport contact staff's courtesy and professional skills remained stable from 2009, confirming its very high levels. The target levels were exceeded by both indicators.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI - STAFF COURTESY AND PROFESSIONAL SKILLS

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Percezione sulla cortesia del personale <i>Perception of staff courtesy</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,75%
Percezione sulla professionalità del personale <i>Perception of staff professionalism</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	95,00%

SERVIZI DI SPORTELLO/VARCO

Nel 2010 la performance dei diversi indicatori attraverso i quali è misurata l'efficienza dei servizi di sportello/varco ha raggiunto livelli estremamente elevati, confermando i risultati dello scorso anno, e gli obiettivi fissati sono stati conseguiti o superati.

CHECK-IN AND SECURITY SCREENING

In 2010 the performance of the different indicators used to measure the efficiency of check-in and security check services reached extremely high levels, confirming the results achieved last year: the target values were either achieved or exceeded.

SERVIZI DI SPORTELLO/VARCO - CHECK-IN AND SECURITY SCREENING

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Attesa in coda al check-in <i>Queuing at check-in desk</i>	Tempo massimo nel 90% dei casi <i>Maximum waiting time in 90% of cases</i>	7'25"
Percezione coda al check-in <i>Perception of queuing at check-in desk</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,25%

La tabella segue a pag. 14 - Table continued on page 14

SERVIZI DI SPORTELLO/VARCO - CHECK-IN AND SECURITY SCREENING

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli <i>Waiting time at the hand luggage x-ray control</i>	Tempo massimo nel 90% dei casi <i>Maximum waiting time in 90% of cases</i>	2'56"
Percezione coda al controllo passaporti <i>Perception of queuing at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	92,50%

I NOSTRI NUMERI - FACILITY DATA

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

COLLEGAMENTI CITTÀ-AEROPORTO

Il grado di soddisfazione relativamente al servizio di trasporto pubblico e alla presenza di segnaletica stradale adeguata è elevato ed invariato rispetto al 2009. L'obiettivo assegnato ai collegamenti pubblici è stato raggiunto, mentre quello relativo alla segnaletica esterna è stato superato.

CITY-AIRPORT CONNECTIONS

The level of satisfaction with the transport service and with road signage was high and unchanged from 2009. The target for public transport links has been met, whereas that concerning traffic signs has been exceeded.

COLLEGAMENTI CITTÀ AEROPORTO - CITY AIRPORT CONNECTIONS

INDICATORE - INDICATOR	UNITÀ DI MISURA - MEASUREMENT UNIT	OBIETTIVI 2011 - 2011 OBJECTIVES
Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus/taxi <i>Availability, frequency, timeliness and price bus/taxi connections</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	79,50%
Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace <i>Presence of clear, understandable and effective traffic signs</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% of satisfied passengers</i>	85,50%



Il sistema aeroporto

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".

Nel 2008 l'ENAC ha rinnovato la certificazione che attesta che le infrastrutture aeroportuali di Cagliari-Elmas e l'organizzazione del Gestore sono coerenti con le prescrizioni del "Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti" e idonee alle operazioni di traffico commerciale.

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
- 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

The airport operators

THE SOGAER GROUP

So.G.AER. S.P.A. was founded in 1990 by the local Chamber of Commerce which is its majority shareholder. In 2007 it obtained a 40-year concession for management of the "Mario Mameli" Airport.

In 2008 ENAC renewed the certificate confirming that the Cagliari-Elmas Airport infrastructure and the organisation of its Management Company are consistent with the requirements of the "Regulation on airport construction and operation" and suitable for commercial traffic operations.

So.G.Aer., as the Airport Management Company, carries out the following tasks:

- design, construction and maintenance of airport facilities and structures, the upkeep of airport areas;
- provision of centralised services to passengers, aircraft and goods through coordination of airport activities;
- handling of airport emergencies within the scope of its powers;
- assistance to persons with reduced mobility;
- handling of lost property;
- management and development of retail and ca-

- la redazione della Carta dei Servizi
- il complesso delle informazioni rivolte al pubblico.

SOGAERDYN S.P.A., società di handling aeroportuale interamente partecipata dalla capogruppo, opera dal 1997 e fornisce i servizi di assistenza a terra a un numero sempre crescente di passeggeri e aeromobili.

Nel 2001 la società ha conseguito, confermandola nel tempo, la certificazione del proprio sistema di qualità che è attualmente conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008. L'handler cura i servizi di assistenza a terra (handling), ovvero biglietteria, check-in, imbarco/sbarco passeggeri, carico, scarico e assistenza bagagli, assistenza agli aeromobili e agli equipaggi.

SOGAER SECURITY S.P.A., società di sicurezza aeroportuale operativa dal 2000 e partecipata dalla Sogaer per una quota pari al 70%, è responsabile del controllo dei passeggeri, dei bagagli a mano e di quelli da stiva. Nel 2008 la società ha conseguito la certificazione del proprio sistema di qualità che è attualmente conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

La Sogaer Security è responsabile dei controlli di sicurezza ai passeggeri e ai bagagli.

ENTI DI STATO

ENAC - ENTE NAZIONALE AVIAZIONE CIVILE

ENAC, unica Autorità di regolazione tecnica, certifica-

tering outlets and of the car parks, directly or through third parties;

- drafting the Service Charter;
- overall provision of information to the public.

SOGAERDYN S.P.A. is a ground handling company fully owned by Sogaer. Established in 1997, it provides ground handling services to a steadily growing number of airlines and passengers.

In 2001 the company obtained certification of its quality system, which has since been regularly renewed and is currently certified under UNI EN ISO 9001:2008. The handler provides ground handling and assistance services: ticketing, check-in, passenger boarding/disembarking, baggage loading and unloading and baggage assistance.

SOGAER SECURITY S.P.A., set up in 2000 and 70% owned by Sogaer, is responsible for security screenings on passengers and hand and hold luggage. In 2008 the company obtained certification of its quality system, which currently complies with standard UNI EN ISO 9001:2008.

GOVERNMENT BODIES

ENAC - THE ITALIAN CIVIL AVIATION AUTHORITY

ENAC, the sole technical regulation, certification, surveillance and control authority for civil avia-

zione, 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.

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.

POLIZIA DI FRONTIERA MARITTIMA E AEREA

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 e in partenza da e 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

tion in Italy, covers all the regulatory aspects of civil aviation, monitors enforcement of the applicable rules, and oversees compliance with the administrative and economic aspects of the air transport system. ENAC promotes the development of civil aviation, ensuring flight safety and security, the protection of passengers' rights, quality services and fair competition which also respects the environment.

ENAV S.P.A. - THE NATIONAL FLIGHT ASSISTANCE AGENCY

ENAV manages civilian air traffic and contributes to the efficiency of the national air transport system, ensuring safe and regular performance of flights in Italian air space for all categories of aircraft, in compliance with the international agreements to which Italy is a party.

SEA AND AIR BORDER POLICE

The Border Police is an office of the State Police in charge of controls on passengers crossing the national border, and in charge of border security. Specifically, the office controls the passports of passengers travelling from and to non-Schengen states.

CUSTOMS AGENCY

The Customs Agency verifies customs taxes, checks that products are safe and environmentally compatible, and combats the trade in counterfeit

commercio di prodotti contraffatti e il traffico di specie protette e di sostanze illecite. In particolare, in ambito aeroportuale effettuano i controlli sulle merci a seguito di viaggiatori provenienti o in partenza da e 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, di svolgere attività di vigilanza igienico-sanitaria su mezzi, merci e persone in arrivo sul territorio italiano e comunitario e, infine, di 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.

products as well as the trafficking in protected animal and plant species and illegal substances. In particular, at the airport, customs officers carry out controls on the goods carried by travellers coming from or flying to third countries.

GUARDIA DI FINANZA (FISCAL POLICE)

Besides having judicial and public order duties, the Fiscal Police also has special exclusive powers in the field of tax enforcement. Its remit is very broad: specifically, at the airport, the Fiscal Police combats counterfeiting, smuggling, and arms and drug trafficking, often with the help of trained dogs.

PORT, AIRPORT AND BORDER HEALTH OFFICE

The duties of the Port, Airport and Border Health Office include: creating a protective barrier against the risk of importing diseases, carrying out hygiene and health checks on aircraft, craft, vehicles, goods and persons entering Italy and the EU, and supporting travellers in disease prevention.

ELMAS MUNICIPAL POLICE CORPS

The local police is responsible for the surveillance, prevention and combating of administrative infringements and civil and criminal offences. It also has traffic police duties within the Municipality's territory.

GROCE 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 di cittadini italiani e stranieri presenti in aeroporto.

ITALIAN RED CROSS

The Italian Red Cross manages the first aid service at the airport, providing initial treatment and free transport to the closest public health service emergency room to people present at the airport who require emergency medical care.

ENTI DI STATO - GOVERNMENT BODIES

DENOMINAZIONE - NAME	SITO INTERNET - WEB SITE	RIFERIMENTI - REFERENCES
Sogaer	www.cagliariairport.it	Tel./Ph. (+39) 070211211 (lun-ven 9.00/18.30 - mon-fri 9.00 a.m./6.30 p.m.) Fax (+39) 070241013 - E-mail: info@sogaer.it
Sogaerdyn		Tel./Ph. (+39) 070212076/9 - E-mail: segreteria@sogaerdyn.it
Sogaer Security		Tel./Ph. (+39) 0702109700 - E-mail: info@sogaersecurity.it
ENAC Ente Nazionale Aviazione Civile Italian Civil Aviation Authority	www.enac.gov.it	Tel./Ph. (+39) 070210547 - Fax (+39) 070210536 Numero Verde - Toll Free Number (in Italy): 800898121 E-mail: aero.cagliari@enac.gov.it
ENAV S.p.A. Ente Nazionale Assistenza al Volo Italian Company for Air Navigation Services	www.enavit	
Polizia di Frontiera Marittima ed Aerea <i>Sea and Air Border Police</i>	www.poliziadistato.it	Tel./Ph. (+39) 070210141
Guardia di Finanza - Fiscal Police	www.gdf.it	Tel./Ph. (+39) 070240100
Agenzia delle Dogane - Customs Agency	www.agenziaadogane.it	Tel./Ph. (+39) 070240098
Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera <i>Port, Airport and Border Health Office</i>	www.salute.gov.it (Sezione - Section "Uffici periferici e territoriali" in Italian only)	Tel./Ph. (+39) 070657594 - 070656820
Corpo Polizia Municipale Elmas - Municipal Police Ufficio Sezione Aeroporto - Airport Office	www.comune.elmas.ca.it (Sezione - Section "Polizia locale" in Italian only)	Tel./Ph. (+39) 070219260 - Fax (+39) 0702192264 E-mail: polizia municipale@comune.elmas.ca.it
Croce Rossa Italiana - Italian Red Cross	www.cri.it	Tel./Ph. (+39) 070241344

Dati di traffico e collegamenti

Nel 2010 il traffico aereo ha proseguito il suo trend di crescita (+3% circa rispetto all'anno precedente) e si è avvicinato alla soglia di tre milioni e mezzo di passeggeri. Nella prima parte del 2011 sono state lanciate otto nuove rotte, di cui 5 internazionali e 3 nazionali, dalle quali ci si attende ragionevolmente un ulteriore incremento del flusso passeggeri e dei movimenti aerei. Nel periodo 2008-2010 il traffico passeggeri è aumentato di circa 500.000 unità, ovvero del 16,5% circa.

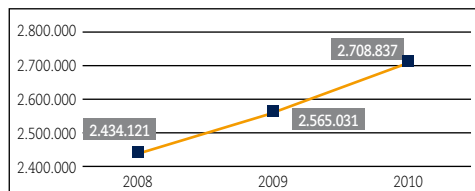
Traffic data and network

In 2010, air traffic continued to record sustained growth (about +3% over the previous year) coming close to the threshold of 3.5 million passengers. In the first half of 2011 eight new routes were opened, including 5 international and 3 national, from which we can reasonably expect a further increase in passenger numbers and flights. In the period 2008-2010 passenger traffic increased by about 500,000 units, or about 16.5%.

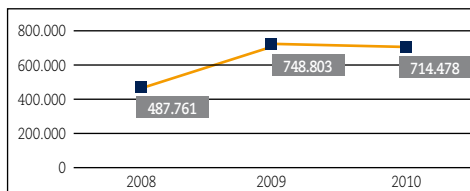
TRAFFICO PASSEGGERI AEROPORTO DI CAGLIARI 2008-2010 CAGLIARI AIRPORT PASSENGERS TRAFFIC 2008-2010

ANNO YEAR	NAZIONALI DOMESTIC	Δ	INTERNAZIONALI INTERNATIONAL	Δ	TOTALE TOTAL	Δ	DI CUI LOW COST OF WHICH LOW COST	Δ
2008	2.434.121	8,53	487.761	21,00	2.929.870	10,73	700.986	89,57
2009	2.565.031	5,38	748.803	53,52	3.333.421	13,77	1.356.805	93,56
2010	2.708.837	5,60	714.478	-4,60	3.423.315	2,70	1.574.283	16,03

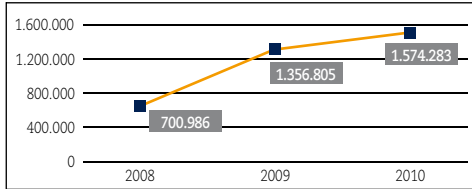
PASSEGGERI NAZIONALI - DOMESTIC PASSENGERS



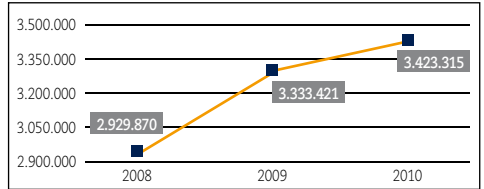
PASSEGGERI INTERNAZIONALI - INTERNATIONAL PASSENGERS



PASSEGGERI LOW COST - LOW COST PASSENGERS



PASSEGGERI TOTALI - TOTAL PASSENGERS



Collegamenti Network



Viaggiare informati

PRIMA DI PARTIRE

Se si desidera recarsi in Paesi extra-europei è consigliabile informarsi preventivamente circa la documentazione necessaria, l'eventuale profilassi da seguire e le condizioni di sicurezza consultando il sito del Ministero degli Affari Esteri "Viaggiare sicuri", realizzato in collaborazione con l'Automobile Club Italia, www.viaggiare Sicuri.it oppure telefonando al numero (+39) 06491115, attivo tutti i giorni, festivi compresi. Le informazioni sull'affidabilità delle compagnie aeree sono invece reperibili sul sito dell'Unione Europea (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm) e su quello dell'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (www.enac.gov.it) ovvero tramite il numero verde ENAC 800898121 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00).

DIRITTI DEL PASSEGGERO

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

Information for travellers

BEFORE STARTING ON YOUR TRIP

If you are travelling to non-EU countries, we recommend you to obtain prior information on the documents required, any medical prophylaxis to be followed and the country's safety situation by consulting the Foreign Office's website "Viaggiare sicuri", set up in cooperation with the Italian Automobile Club, www.viaggiare Sicuri.it. Alternatively, you can call (+39) 06491115, operating seven days a week. Information on the reliability of airlines is available from the European Union's website (http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm) and from the website of the Italian Civil Aviation Authority (www.enac.gov.it) or its toll free number 800898121 (operating in Italy from Monday to Friday from 8.00 am to 8.00 pm).

PASSENGER RIGHTS

As part of its campaign "Your passenger rights at hand", the European Commission has set up a dedicated section on its website at <http://ec.europa.eu/passenger-rights>, which provides passengers with information on their rights concerning:

- *People with disabilities and people with reduced mobility*
- *Denied boarding*
- *Cancellation*
- *Long delays*

- Bagagli
- Identità della compagnia aerea
- Pacchetti vacanza
- Trasparenza dei prezzi

È inoltre attiva la centrale telefonica “Europa in Diretta”, servizio della Commissione Europea che risponde ai cittadini, accessibile dagli Stati membri attraverso un numero unico gratuito: 00 800 67 89 10 11. Il servizio è disponibile nei giorni feriali dalle ore 9.00 alle 18.30 (OEC - Orario dell'Europa Centrale). Il servizio può inoltre essere contattato tramite il server EUROPA, all'indirizzo <http://ec.europa.eu/europedirect/>.

Dal sito www.europa.eu 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'indirizzo http://www.enac.gov.it/Servizio/Info_in_English/Passenger's_Bill_of_Rights/index.html è inoltre possibile visionare la traduzione di cortesia in lingua inglese della Carta dei Diritti, scaricabile in formato PDF.

- Lost luggage
- Identity of the airline
- Package holidays
- Price transparency

There is also a “Europe Direct” phone line, an information service for citizens set up by the European Commission, accessible from anywhere in the EU through a single freephone number: 00 800 67 89 10 11. The service is available on weekdays from 9.00 a. m. to 6.30 p.m. (CET - Central European Time). The service can also be contacted online through the EUROPA server, at <http://ec.europa.eu/europedirect/>.

From website www.europa.eu you can download Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

At national level, ENAC has issued a “Charter of Air Passengers’ Rights”, available in the most frequented areas of the passenger terminal, from the local ENAC office and on website www.enac.gov.it. On ENAC’s website you will also find a “Brief guide to air passengers’ rights in the event of inefficiency” (in Italian only). A Braille version of the Charter is available in the Sala Amica lounge.

A courtesy English version of the Charter is available at http://www.enac.gov.it/Servizio/Info_in_English/Passenger's_Bill_of_Rights/index.html, for online consultation or downloading in pdf format.

CONSIGLI PER IL VIAGGIO

Per cominciare al meglio il viaggio è bene richiedere informazioni al vettore circa i documenti necessari e le norme di compagnia che regolano le operazioni di accettazione e il trasporto dei bagagli. 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
- 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/1_Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index.html)
- non separarsi mai da documenti, denaro, beni di valore, medicinali e oggetti fragili.

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

FLIGHT TIPS

To ensure smooth clearance at the airport, we recommend you to obtain information from your airline on travel documents required and airline-specific rules on baggage acceptance and transport. We also recommend you to abide by the following simple rules:

- *check you are carrying valid and acceptable photo ID*
- *ensure that your hand luggage and checked baggage respect the limits established by the airline and have a tag with your name*
- *reach the airport in good time and check the information systems to identify your check-in desk, scheduled departure time, any communications on your flight and the boarding gate number*
- *check the posters in the check-in area concerning the items, liquids and products of similar consistency that cannot be carried (see also http://www.enac-italia.it/1_Diritti_dei_Passeggeri/Cosa_portare_a_bordo/index-html, in Italian only)*
- *keep documents, valuables, medications and fragile items with you at all times.*

SECURITY CONTROL

Passengers and their hand luggage will be screened by airport security staff before being allowed to access the boarding area (sterile area). For the safety

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 pace-maker 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.

SERVIZI A PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ

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 assi-

of all passengers and to speed up security checks, please follow the instructions shown on the monitors at security control. Items not allowed in the cabin will be confiscated and will not be stored by Airport Security

Passengers carrying syringes for the treatment of specific complaints and passengers with pace-makers must show a medical certificate. They should also inform the security officers of their condition before going through the security check. Women who have reached the sixth month of pregnancy are advised to contact well in advance their airline of choice which might require a medical certificate confirming their fitness to fly.

SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Regulation (EC) No 1107/2006 lays down the principles protecting disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, and states that such persons have the same right as all other citizens to free movement.

In compliance with this legislation, Sogaer provides assistance to passengers with reduced mobility for 365 days a year, making available dedicated staff around the time of incoming and outbound flights.

To obtain full and appropriate assistance, passengers requiring special assistance should inform the airline

stenza 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 multimediali 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. All'interno della Sala è distribuita la "Carta dei diritti del passeggero" in versione braille.

Il passeggero in arrivo sarà assistito durante le operazioni di sbarco e di ritiro dei bagagli fino all'incontro con i suoi accompagnatori, ovvero sarà accompagnato alla propria auto o alla fermata del bus o del taxi.

Per usufruire del parcheggio gratuito riservato occorre esporre in modo visibile l'apposito contrassegno. In caso di parcheggio nella struttura multipiano, prima del ritiro dell'auto occorre recarsi alla cassa e mostrare un documento d'identità. 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. Al momento, in conseguenza del-

when booking the flight, and in any case not later than 48 hours prior to their scheduled departure time. The airline will inform such passengers of the time they should arrive at the airport and of the procedure to be followed.

Outbound reduced mobility passengers can contact the dedicated staff using one of the multimedia speaker-phones located next to the reserved parking slots (one on the second level of the multi-storey car park and three next to the doors to the departure hall). A staff member will welcome the passenger and assist them from check-in to boarding.

The Sala Amica lounge, next to the check-in desks, is available for passengers wishing to wait for their flight in a comfortable and quiet place. A Braille version of the "Charter of Air Passengers' Rights" is available in the lounge.

Incoming passengers with special needs will be helped to leave the plane and reclaim their baggage until they meet up with the greeters at arrivals, or will be accompanied to their cars or to the bus or taxi stop as they require.

To use the dedicated free parking spaces, you must display your disabled parking permit in clear view in your car. If you use the multi-storey car park, when picking up the car you must show a valid ID at the cashier's desk. Access to the airport and movement within the terminal building are made easier by the absence of architectural barriers and the presence of

le opere di modifica del layout aeroportuale che interessano soprattutto il livello Partenze, il percorso per non vedenti è parzialmente fruibile ed è in corso di rifacimento. In prossimità dei banchi di accettazione sono disponibili sedie a rotelle per i passeggeri che ne avessero necessità. L'aerostazione è dotata di 16 toilettes dedicate adeguatamente segnalate. 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.

INFORMATIVA DIRITTI PRM

Regolamento Comunitario n.1107/2006, Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta.

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.

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.

lifts and automatic doors. At the present time, as a consequence of changes to the airport's layout, especially on the departure floor, the route for the blinds is only partly usable and is being renovated. At the check-in area, wheelchairs are available for passengers needing them. There are 16 clearly indicated washrooms for the disabled. If the plane is not joined to the terminal building by a finger dock, you will board/leave the plane on a vehicle provided by the Airport Management Company.

Additional information on the rights of PRM is provided in the ENAC website, in the section "Info in English" which contains the Passenger's Bill of Rights, where you will also find complaint instructions.

INFORMATION ON THE PRM RIGHTS

Regulation (EC) No 1107/2006, Rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

Legislative Decree No 24 of 24 February 2009, Penalties for infringement of the provisions of Regulation (EC) No1107/2006, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air.

TRAVELLING CHILDREN

For information on the rules applying to children flying as unaccompanied minors, please contact your airline or travel agent. Rules for taking children abroad are published on the Italian police website www.poliziadistato.it.

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 (anche nelle lingue inglese e francese) all'indirizzo www.agenziadogane.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.

TRASPORTO DI ANIMALI

Al momento della prenotazione del volo occorre comunicare 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.).

SMARRIMENTO E DANNEGGIAMENTO DEL BAGAGLIO

Lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio devono essere denunciati all'Ufficio Assistenza Bagagli (Lost & Found) situato all'interno della sala di riconsegna. Per avere diritto al risarcimento è necessario denunciare il danneggiamento o la manomissione prima di lasciare la sala di restituzione dei bagagli.

CUSTOMS FORMALITIES

For information on the transport of goods that travellers carry with them most frequently in their international flights, please consult the "Traveller's Customs Charter" available also English and French language on www.agenziadogane.it.

The Charter is a quick reference tool on the main customs rules and procedures: you can consult it to find out in advance which documents are necessary and so cut processing time.

FLYING WITH ANIMALS/PETS

If you intend to travel with your pet, you need to register it when booking your flight, and to check your airline's rules for travelling with pets (method of transport, use of pet carriers, health documents required, etc.).

LOST OR DAMAGED BAGGAGE

Lost or damaged baggage must be reported to the Lost Baggage Office in the baggage reclaim hall. To be able to claim compensation you must report any case of damaged or tampered-with luggage before leaving the baggage reclaim area.

LOST PROPERTY

Sogaer's Lost Property Office can be contacted by phone from Monday to Friday from 10.00 a.m. to noon and from 3.30 p.m. to 4.30 p.m. at (+39) 070 21121523. Alternatively, you can fill in the form available at

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 compilando il modulo presente all'indirizzo <http://www.sogaer.it/aeroporto/Oggetti%20smarriti/>.

Se si ritiene che lo smarrimento sia avvenuto a bordo dell'aeromobile o del bus interpista, occorre recarsi all'Ufficio Assistenza Bagagli (Lost & Found) dell'handler che assiste la compagnia aerea con cui si è viaggiato.

CASI PARTICOLARI

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

In caso di infortunio si raccomanda di presentarsi al presidio della Croce Rossa dell'aeroporto situato al piano terra in prossimità dell'uscita che conduce al parcheggio multipiano.

SALA VIP

In aeroporto sono presenti la Sala VIP "De Pinedo" situata accanto all'area check-in e la Sala VIP Meridiana ubicata dopo i controlli di sicurezza e riservata ai passeggeri della compagnia.

<http://www.sogaer.it/aeroporto/Oggetti%20smarriti/>.
If you believe you lost your personal belongings on board the aircraft or on the apron bus, please report to the Lost Baggage Office of the handler representing your airline.

SPECIAL CASES

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

If you suffer an accident, we recommend you to go to the Red Cross station located at the ground floor near the exit leading to the multi-storey car park.

V.I.P. LOUNGE

The terminal has two VIP lounges: the "De Pinedo" lounge, next to the check-in area, and the Meridiana lounge, after security control, reserved for the airline's passengers.



Autonoleggi - Car rentals

A.M. SERVICE

Tel./Ph.: (+39) 070240569

Fax: (+39) 0702111851

Cellulare/Mobile: (+39) 3356954835

Sito web/Website: www.amserviceonline.it

AUTONOLEGGIO PINNA

Tel./Ph.: (+39) 070240276

Fax: (+39) 070241125

Cellulare/Mobile: (+39) 3395396688

Sito web/Website: www.autonoleggiopinna.it

AUTONOLEGGIO PINTAURO

Tel./Ph./Fax: (+39) 070240345

Cellulare/Mobile: (+39) 3396148163

Sito web/Website: www.autonoleggiopintauro.it

AUTONOLEGGIO RUVIOLI

Tel./Ph./Fax: (+39) 070240323

Sito web/Website: www.ruvioli.it

AUTONOLEGGIO MATTA

Tel./Ph.: (+39) 070240050

Fax: (+39) 070212380

Cellulare/Mobile: (+39) 3482546934

Sito web/Website: www.autonoleggiomatta.it

AUTOEUROPA - DOLLAR THRIFTY

Tel./Ph./Fax: (+39) 070240101

Cellulare/Mobile: (+39) 3486539051

Sito web/Website: www.autoeuropa.it - www.isolarent.it - www.thrifty.com

AUTONOLEGGIO SARDINYA

Tel./Ph./Fax: (+39) 070240444

Cellulare/Mobile: (+39) 3358006760

Sito web/Website: www.autonoleggiosardinya.it

MIDA RENT

Tel./Ph.: (+39) 0702110271

Fax: (+39) 0702111788

Cellulare/Mobile: (+39) 3382422104

(+39) 3896851106

Sito web/Website: www.midarent.com

BUDGET AUTONOLEGGIO

Tel./Ph.: (+39) 070241149

Fax: (+39) 070241218

Cellulare/Mobile: (+39) 3468578591

Sito web/Website: www.budgetautonoleggio.it

AVIS

Tel./Ph.: (+39) 070240081

Fax: (+39) 070212520

Sito web/Website: www.avisautonoleggio.it

EUROPCAR

Tel./Ph.: (+39) 070240126

Fax: (+39) 0702129671

Sito web/Website: www.europcar.it

HERTZ

Tel./Ph.: (+39) 070240037

Fax: (+39) 070240855

Sito web/Website: www.hertz.it

KARALIS

Tel./Ph./Fax: (+39) 0707542107

Cellulare/Mobile: (+39) 3292337825

(+39) 3292337428

Sito web/Website: www.karalisrent.it

LOCAUTO RENT

Tel./Ph.: (+39) 070242042

Fax: (+39) 0702129021

Sito web/Website: www.locautoirent.com

MAGGIORE

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

Fax: (+39) 0702128976

Sito web/Website: www.maggiore.it

SIXT

Tel./Ph./Fax: (+39) 070212045

Cellulare/Mobile: (+39) 3473095890

Sito web/Website: www.sixt.it

AUTONOLEGGIO SARDEGNA VACANZE

Tel./Ph.: (+39) 0702128016

Fax: (+39) 0705922246

Cellulare/Mobile: (+39) 3356762964

Sito web/Website: www.asvrent.com

AUTONOLEGGIO I.S. SERVIZI

Tel./Ph./Fax: (+39) 070212096

Cellulare/Mobile: (+39) 3287150355

Sito web/Website: www.autonoleggiouis.it

Shopping e servizi utili - Shopping and useful services

GALLERIA COMMERCIALE SHOPPING AREA

ABBIGLIAMENTO / CLOTHES SHOP

WALTALE

Tel./Ph.: (+39) 0702110360

Sito Web/Web site: www.waltale.it

BAR-PANINOTECA / COFFEE SHOP-FAST FOOD

CHEF EXPRESS

Tel./Ph.: (+39) 070240801

Sito Web/Web site: www.cremonini.it

PARAFARMACIA / PARAPHARMACY

FARMAFLY

Tel./Ph.: (+39) 0702110129

SPORTELLI BANCOMAT / ATM

BANCA DI SASSARI

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

HALL PARTENZE DEPARTURE AREA

ABBIGLIAMENTO / CLOTHES SHOP

CONTE OF FLORENCE

Tel./Ph.: (+39) 0707321765

Sito Web/Web site: www.conteofflorence.com

EYEVOLUTION

Tel./Ph.: (+39) 0702359993

Cellulare/Mobile: (+39) 3464173540

Sito Web/Web site: www.eyevolution.it



ARTIGIANATO ARTISTICO REGIONALE

SARDINIAN HANDCRAFTS SHOP

NOVA ARTEC

Tel./Ph.: (+39) 0703328335

Cellulare/Mobile: (+39) 3484445930

Sito Web/Web site: www.novartec.it

LIBRERIA - EDICOLA

BOOKSHOP - NEWSAGENT

MONDADORI - FOZZI

Tel./Ph.: (+39) 070240890

Sito Web/Web site: www.librieriemondadori.com

ENOGASTRONOMIA REGIONALE SARDA

SARDINIAN DELICATESSEN

BONU

Tel./Ph.: (+39) 0702128077

Sito Web/Web site: www.bonu.it

PROTEZIONE E ASSICURAZIONE BAGAGLI

BAGGAGE WRAPPING MACHINES

SICUR BAG

WINE BAR - CAFFETERIA

WINE BAR - COFFEE SHOP

VINO&CAFFÈ

Tel./Ph.: (+39) 070240688

SPORTELLI BANCOMAT / ATMs

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO

BANCA DI CAGLIARI

MOLO IMBARCHI BOARDING AREA

ABBIGLIAMENTO - CALZATURE

E ACCESSORI

CLOTHING, FOOTWEAR AND ACCESSORIES

BEST OF

Tel./Ph.: (+39) 3666294989

ABBIGLIAMENTO BIMBO

CHILDREN'S CLOTHING

BEST OF KIDS

Tel./Ph.: (+39) 3666294988

ABBIGLIAMENTO / CLOTHES SHOP

WALTALE

Tel./Ph.: (+39) 0702110360

Sito Web/Web site: www.waltale.it

ARTIGIANATO ARTISTICO REGIONALE

SARDINIAN HANDCRAFTS SHOP

NOVA ARTEC

Cellulare/Mobile: (+39) 3496249401

Sito Web/Web site: www.novartec.it

BAR-PANINOTECA / COFFEE SHOP-FAST FOOD

CHEF EXPRESS

Tel./Ph.: (+39) 070240801

Sito Web/Web site: www.cremonini.it

ENOGASTRONOMIA REGIONALE SARDA

SARDINIAN DELICATESSEN

BONU

Tel./Ph.:

(+39) 0702111830

Sito Web/Web site:

www.bonu.it

PROFUMERIA E ARTICOLI DA DUTY FREE

PERFUMERY AND DUTY FREE

MDF Travel Shops

Tel./Ph.: (+39) 070241247

Sito Web/Web site:

www.meridiandutyfree.com

WINE BAR / WINE BAR

ARGIOLAS WINE BAR

Tel. Cantina/Ph.: (+39) 070740606

Sito Web/Web site: www.argiolas.it

HALL ARRIVI

ARRIVAL AREA

BAR / COFFEE SHOP

MOKA

Tel./Ph.: (+39) 070240801

Sito Web/Web site:

www.cremonini.it

SPORTELLI BANCOMAT / ATM

BANCA DI CAGLIARI

UFFICIO POSTALE (CON POSTAMAT)

POST OFFICE (WITH ATM)

POSTE ITALIANE

Orari/Opening time:

08.00 - 13.15 (lun. - mer. - ven.)

08.00 a.m. - 01.15 p.m.

(Mon. - Wed. - Fri)

Tel./Ph.: (+39) 070240510



Compagnie aeree e handlers - Airlines and ground handlers

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

The main airlines operating at Cagliari Airport are listed below.

COMPAGNIE AEREE AIRLINE	TELEFONO TELEPHONE	SITO WEB WEBSITE	ASSISTITA DA HANDLED BY
	199400737	www.airberlin.com	
	(+39) 0165303303	www.airvallee.it	
 	(+39) 062222 Numero Verde (dall'Italia) per la verifica dell'operatività dei voli Toll-free number (from Italy) to check flight status: 800650055	www.alitalia.com	 Limitatamente al servizio Lost & Found Only for the Lost & Found service
	199419777	www.blu-express.com	
	199712266	www.ba.com	
	Numero Verde per l'Italia Toll-free number (from Italy): 800789568	www.darwinairline.com	
	899678990	www.easyjet.com	
	(+41) 848700700	www.edelweissair.ch	
	199257013	www.germanwings.com	

COMPAGNIE AEREE AIRLINE	TELEFONO TELEPHONE	SITO WEB WEBSITE	ASSISTITA DA HANDLED BY
	199400044	www.lufthansa.it	
	(+352) 24564242	www.luxair.lu	
	892928	www.meridiana.it	
	199400737	www.flyniki.com	
	8955000020	www.ryanair.it	
	(+420) 255700827	www.smartwings.com	

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

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

HANDLER	TELEFONO TELEPHONE	ASSISTENZA BAGAGLI LOST & FOUND	E-MAIL
	(+39) 070212076	(+39) 3351232436 (+39) 062222 (solo/only Alitalia)	segreteria@sogaerdyn.it



La sua opinione

Sogaer ha realizzato un sistema di raccolta e riscontro alle segnalazioni e ai reclami inviati dagli utenti dell'aeroporto di Cagliari-Elmas, il cui contributo permette di migliorare la qualità dei servizi aeroportuali.

È possibile contattarci:

- compilando la cartolina qui acclusa o i moduli disponibili negli appositi dispenser ed inserendoli nei raccoglitori presenti in aerostazione
- inviando una e-mail all'indirizzo info@sogaer.it
- scrivendo una lettera a Sogaer S.p.A., Via dei Trasvolatori snc - 09030 Elmas (Cagliari)
- inoltrando un fax al numero (+39) 070241013
- compilando il modulo presente nella sezione 'Contatti' del sito www.sogaer.it o www.cagliariaairport.it.

Per un riscontro rapido ed efficace, si prega 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 dal gestore, ovvero inoltrata agli operatori aeroportuali competenti.

Il riscontro sarà inviato entro 30 giorni dal ricevimento esclusivamente alle segnalazioni prive di contenuti offensivi e complete di nominativo, indi-

Have your say

Sogaer has put in place a system for receiving and responding to comments and complaints submitted by Cagliari-Elmas airport passengers and visitors: we pay great attention to your feedback in order to keep improving the quality of our airport's services. You can contact us in any of the following ways:

- *filling in the enclosed feedback card - or the form available from the dispensers - and posting it in one of the boxes at the terminal*
- *writing an e-mail to info@sogaer.it*
- *writing a letter to Sogaer S.p.A., Via dei Trasvolatori snc - 09030 Elmas (Cagliari)*
- *by fax to (+39) 070241013*
- *filling in the online form in the 'Contact us' section of www.sogaer.it or www.cagliariaairport.it.*

To help us respond rapidly and effectively to your comments, please provide all useful information and details, and enclose any relevant documents.

We handle directly all reports/complaints concerning the services we deliver directly, and forward those concerning other airport services to the relevant provider.

We guarantee a reply within 30 days, but only to comments without offensive language and bearing the sender's name, address and signature. For more complex issues, a longer reply period may

rizzo e firma del mittente. Per situazioni più complesse i tempi di risposta potranno essere maggiori, fermo restando il limite dei 30 giorni per un primo riscontro.

Nel 2010 il tempo medio di risposta è stato di 5 giorni. I dati periodici relativi ai reclami sono consultabili dagli interessati previa richiesta.

I reclami relativi a disservizi connessi a ritardi prolungati, cancellazione di voli o negato imbarco devono essere inviati alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e, per conoscenza, all'ENAC (per maggiori dettagli si veda la "Carta dei Diritti del Passeggero" disponibile anche sul sito www.enac.gov.it).

be necessary; in these cases, we will send you an initial acknowledgement within 30 days.

In 2010 average reply time was about 5 days. Updates on the complaints raised may be consulted by interested persons on request.

Complaints in connection with prolonged delays, flight cancellations or denied boarding must be sent to the airline that issued the ticket, with info copy to ENAC (for more details, see the "Charter of Air Passengers' Rights" also available on www.enac.gov.it).





Cagliari Airport
SOGAER

Aeroporto Cagliari - Elmas

09030 Elmas

Tel. +39.070211211

Fax +39.070241013

www.cagliariairport.it

NUMERI UTILI - USEFUL NUMBERS

Sogaer		(+39) 070211211
Sogaer Security		(+39) 0702109700
Handling	Sogaerdyn	(+39) 070212076/9
Ufficio Assistenza Bagagli Lost Baggage Office	Sogaerdyn	(+39) 3351232436
Dogana - Customs		(+39) 070240098
Polizia di Stato - Police		(+39) 070210141
Guardia di Finanza - Fiscal Police		(+39) 070240100
Croce Rossa - Red Cross		(+39) 070241344
Ufficio Postale - Post Office		(+39) 070240510
Polizia Municipale - Municipal Police		(+39) 070219260
Sogaer	Parcheggi a pagamento Paying car parks	(+39) 07021121560/1
Taxi	Coop. 4 Mori Coop. Rossoblù Comune di Elmas	(+39) 070400101 (+39) 0706655 (+39) 070243292
Ufficio Oggetti Smarriti - Lost Property Office		(+39) 07021121523

Non sono al momento disponibili "nursery" e deposito bagagli

At present no nursery or left luggage office are available

INFORMAZIONI UTILI USEFUL INFORMATION

FORMALITÀ DOGANALI	CUSTOMS FORMALITIES
www.agenziaadogane.it (sezione "Consigli per il viaggiatore")	www.agenziaadogane.it (<i>"Traveller's Customs Charter"</i>)
FORMALITÀ SANITARIE	HEALTH FORMALITIES
www.salute.gov.it (sezione "Uffici periferici e territoriali")	www.salute.gov.it (<i>"Uffici periferici e territoriali"</i> section)

TARIFFE PARCHEGGI (VEDI PIANTA GENERALE) CAR PARKS RATES (SEE OVERVIEW)

P6 CARICO/SCARICO (GESTIONE COMUNE DI ELMAS) PICK UP/DROP OFF (ADMINISTRATION COMUNE OF ELMAS)	
ARRIVI	ARRIVALS AREA
Tutti i giorni - Ore 7.00/24.00	Monday to Sunday - 7.00 a.m./12.00 p.m.
30 minuti € 1,00	30 minutes € 1,00
PARTENZE	DEPARTURES AREA
Tutti i giorni - Ore 5.00/24.00	Monday to Sunday - 5.00 a.m./12.00 p.m.
Fino a 15 minuti € 0,10	Up to 15 minutes € 0,10
30 minuti € 1,00	30 minutes € 1,00

P2 SOSTA BREVE SHORT-TERM	
FRONTE ARRIVI	IN FRONT OF ARRIVALS AREA
All'ora € 1,00	Per hour € 1,00
Max giornaliero € 15,00	Max daily € 15,00

TARIFFE PARCHEGGI (VEDI PIANTA GENERALE) CAR PARKS RATES (SEE OVERVIEW)

P1 SOSTA LUNGA LONG-TERM	
MULTIPIANO	MULTISTOREY
1° e 2° giorno (all'ora) € 1,00	1 st and 2 nd day (per hour) € 1,00
Max giornaliero € 9,00	Max daily € 9,00
3° giorno (all'ora) € 1,00	3 rd day (per hour) € 1,00
Max giornaliero € 7,00	Max daily € 7,00
Dal 4° al 7° giorno (all'ora) € 1,00	From 4 th to 7 th day (per hour) € 1,00
Max giornaliero € 6,00	Max daily € 6,00
Dall'8° giorno (all'ora) € 1,00	From 8 th day (per hour) € 1,00
Max giornaliero € 3,00	Max daily € 3,00
ABBONAMENTI	SEASON TICKETS
Mensile € 100,00	Monthly € 100,00
Semestrale € 500,00	Six month € 500,00
Annuale € 900,00	Annual € 900,00

P3 TARIFFA UNICA FLAT RATE	
PARCHEGGIO SUD	
Tariffa giornaliera € 5,50	Daily rate € 5,50

CASSE CON OPERATORE - CASHIER'S DESKS

Al pianterreno del parcheggio multipiano / On the ground floor of the multistorey car park

CASSE AUTOMATICHE - CASH POINTS

Hall arrivi. Al secondo piano del parcheggio multipiano, lato sovrappassaggio / Arrivals Hall. On the second floor of the multistorey car park, overpass side

SERVIZIO AUTOBUS - COACH SERVICE

CAGLIARI < > AEROPORTO / AIRPORT - PERCORRENZA / JOURNEY TIME: 10 MIN.

DA / FROM CAGLIARI (PIAZZA MATTEOTTI)		DA / FROM AEROPORTO / AIRPORT	
CORSA TRIP	PARTENZA DEPARTURE	CORSA TRIP	PARTENZA DEPARTURE
1	5.20/5.20 a.m.	1	7.25/7.25 a.m.
2	6.10/6.10 a.m.	2	8.40/8.40 a.m.
3	7.10/7.10 a.m.	3	8.45/8.45 a.m.
4	8.10/8.10 a.m.	4	9.15/9.15 a.m.
5 - 23	9.00 - 18.00 a.m. - 6.00 p.m. ogni/every 30 min.	5	9.30/9.30 a.m.
		6	9.45/9.45 a.m.
24	18.15/6.15 p.m.	7	9.55/9.55 p.m.
25 - 33	18.30 - 22.30 6.30 p.m. - 10.30 p.m. ogni/every 30 min.	8 - 20	10.15 - 16.15 10.15 a.m. - 4.15 p.m. ogni/every 30 min.
		21	16.35/4.35 p.m.
Info: 800865042 www.arst.sardegna.it	Gli orari possono subire variazioni senza preavviso Timetables may be subject to variations without notice.	22 - 35	16.45 - 23.15 4.45 p.m. - 11.15 p.m. ogni/every 30 min.
		36	0.00/12.00 a.m.
		37	0.30/12.30 a.m.

AREA URBANA DI CAGLIARI - CAGLIARI AREA

DISTANZA DAL CENTRO CITTÀ - DISTANCE FROM THE CITY CENTRE: KM. 7,3



COLLEGAMENTI CITTÀ-AEROPORTO

L'aeroporto "Mario Mameli" è raggiungibile:
in AUTO: percorrendo la S.S. 130, la S.S. 131 o la S.S. 554;
in AUTOBUS: Servizio ARST (vedi tabella "Servizio Autobus");
in TAXI: Cooperativa Radio Taxi "Rossoblù"
 (Tel. (+39) 0706655 - Sito web: www.radiotaxirossoblù.com);
 Cooperativa Radio Taxi "Quattro Mori"
 (Tel. (+39) 070400101 - Sito web: www.cagliaritaxi.com);
 Servizio Taxi Comune di Elmas
 (Tel. (+39) 070243292 - Sito web: www.taxielmas.it).

I taxi si trovano all'esterno della zona arrivi del terminal. Invitiamo ad utilizzare solo vetture bianche autorizzate e dotate di tassametro. La tariffa indicativa per i collegamenti aeroporto-città è di circa 20 euro. Per verificare l'applicazione di maggiorazioni per bagagli, corse notturne e festive ecc., contattare i titolari del servizio.

CITY-AIRPORT CONNECTIONS

"Mario Mameli" Airport is easily accessible:
by CAR taking highways S.S. 130, S.S. 131 or S.S. 554;
by BUS operated by ARST (see the Bus timetable);
by TAXI Radio taxi service "Rossoblù"
 (Tel. (+39) 0706655 - Website: www.radiotaxirossoblù.com);
 Radio taxi service "Quattro Mori"
 (Tel. (+39) 070400101 - Website: www.cagliaritaxi.com);
 Radio taxi service Comune di Elmas
 (Tel. (+39) 070243292 - Website: www.taxielmas.it).
 The taxi cabs park outside the terminal Arrivals area. We recommend you only take licensed white cabs with taximeter. Cost from the airport to downtown Cagliari is around 20 euro. Please contact the taxi service for details on surcharges for luggage, night-time and holiday service etc.

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

Cagliari Airport
SOGAER



Cagliari Airport
SOGAER

GUIDA AI SERVIZI SERVICE GUIDE

2011



PIANTA GENERALE OVERVIEW



P5 PARCHEGGIO NORD

CAPAZITÀ PARCHEGGI - PARKING CAPACITY

A PAGAMENTO	PAYING CAR PARKS
P1 Sosta lunga (750 posti)	P1 Long-term (750 spaces)
P2 Sosta breve (168 posti)	P2 Short-term (168 spaces)
P3 Tariffa unica (170 posti)	P3 Single rate (170 spaces)
P6 Carico/Scarico (98 posti)	P6 Pick-up/Drop-off (98 spaces)
GRATUITI	FREE
P4 Santa Caterina (148 posti)	P4 Santa Caterina (148 spaces)
P5 Nord (262 posti)	P5 Nord (262 spaces)

PARCHEGGI RISERVATI AI PRM - PARKING SPACES FOR THE DISABLED

LIVELLO ARRIVI	ARRIVALS
5 In prossimità degli ingressi del terminal	5 Close to the terminal entrances
5 Adiacenti al parcheggio P2	5 Next to the parking P2
2 Fronte uffici Sogaer	2 In front of Sogaer offices
LIVELLO PARTENZE	DEPARTURES
4 In prossimità degli ingressi del terminal	4 Close to the terminal entrances
PARCHEGGIO MULTIPIANO	MULTISTOREY
15 2° piano, in prossimità del tunnel che collega l'edificio all'aerostazione	15 2 nd floor, close to the walkway linking the car-park building to the terminal

PARCHEGGIO SUD: 3

ARRIVI PIANO TERRA



ARRIVALS GROUND FLOOR

LEGENDA (MAPPE 1-2-3)

LEGENDA (MAPS 1-2-3)

- Centro conferenze Business Centre
- Uscite Gates
- Arrivi Internazionali International Arrivals
- Accettazione Check-in
- Arrivi Nazionali Domestic Arrivals
- Partenze Internazionali International Departures
- Sala VIP Vip Lounge

- Partenze Nazionali Domestic Departures
- Ritiro Bagagli Internazionali International Baggage Reclaim Area
- Ritiro Bagagli Nazionali Domestic Baggage Reclaim Area
- Protezione Bagagli Baggage Wrapping Machines
- Biglietteria Ticket Counter

- Uffici Offices
- Controllo Passaporti Passport Control
- Polizia - Guardia di Finanza Police - Fiscal Police
- Dogana Customs
- Controllo Sicurezza Security Control

- Toilettes Washrooms
- Bar-ristoro Food & Beverages
- Bagagli Voluminosi Oversized Baggage
- Duty Free Duty Free Shop
- Libri - Giornali Books - Newspapers

- Box Suggestimenti Suggestions Box
- Poste Post Office
- Autonoleggi Car Rentals
- Croce Rossa Red Cross
- Bancomat ATM

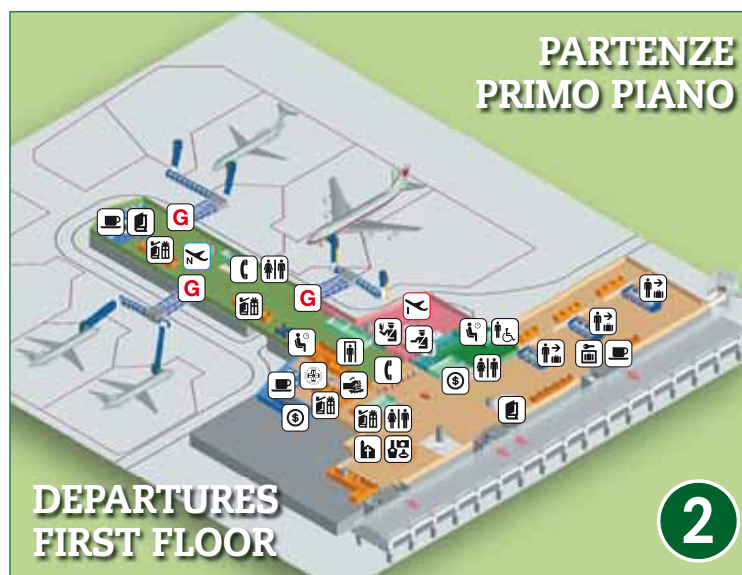
- Negozi Shops
- Ufficio Assistenza Bagagli Lost Baggage Office
- Cassetta Postale Letterbox
- Ufficio Oggetti Smarriti Lost Property Office
- Erogatore Automatico Biglietti Bus Bus Ticket Dispenser

- Cassa Pagamento Parcheggio Car Park Automatic Cash
- Sala Amica Sala Amica Lounge
- Cappella Chapel
- Telefono Pubblico Public Telephone
- Parafarmacia Parapharmacy

ORARI DEI SERVIZI DI BAR-RISTORAZIONE FOOD AND BEVERAGE OPENING TIMES

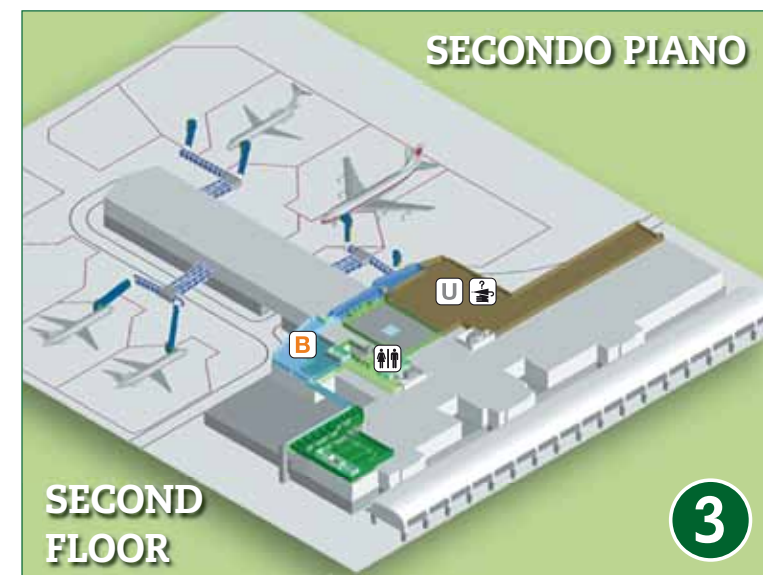
BAR/PANINOTECA - ARRIVI	CAFÈ/FAST FOOD - ARRIVALS AREA
Aprire 60 minuti prima dell'arrivo del primo volo. Chiudere 60 minuti dopo l'arrivo dell'ultimo volo.	60' before the first arriving flight. 60' after the last arriving flight.
WINE BAR/CAFFETTERIA - HALL PARTENZE	CAFÈ/FAST FOOD - DEPARTURES AREA
04.45 - 20.00 (susceptibili di variazioni)	4,45 a.m./8.00 p.m. (hours may change)
BAR GALLERIA COMMERCIALE	CAFÈ - SHOPPING AREA
Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo. Chiudere dopo la partenza dell'ultimo volo.	Open 60' before the first departure flight. Close after the last departure flight.
PANINOTECA GALLERIA COMMERCIALE	FAST FOOD - SHOPPING AREA
In corrispondenza dei voli	In connections with flights
BAR - MOLO IMBARCHI	CAFÈ - BOARDING AREA
Aprire 60 minuti prima della partenza del primo volo. Chiudere dopo la partenza dell'ultimo volo.	Open 60' before the first departure flight. Close after the last departure flight.
WINE BAR - MOLO IMBARCHI	WINE BAR - BOARDING AREA
11.00 - 22.00 (susceptibili di variazioni)	11,00 a.m./10.00 p.m. (hours may change)

PARTENZE PRIMO PIANO



DEPARTURES FIRST FLOOR

SECONDO PIANO



SECOND FLOOR