



**Toscana**  
Aeroporti  
Insieme, si vola.

# **CARTA DEI SERVIZI 2016**

## **AEROPORTO DI FIRENZE**

**LA CARTA DEI SERVIZI 2016**

1. SEZIONE I - SOCIETA' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI
  - 1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti;
  - 1.2 La nostra Carta dei Servizi 2016;
  - 1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri;
  - 1.4 Politica di attenzione all'ambiente.
  
2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI
  - 2.1 Gli indicatori valorizzati;
  - 2.2 Le assistenze speciali.
  
3. SEZIONE III - LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

**LA GUIDA AI SERVIZI**

1. Come arrivare in Aeroporto
2. I servizi di taxi, NCC e Car Sharing
3. Gli autonoleggi
4. I parcheggi dell'aeroporto
5. Informazioni in aeroporto
6. I servizi aeroportuali
7. Altri servizi
8. Consigli per il viaggio
9. Il modulo per i suggerimenti e i reclami

## 1. SEZIONE I - SOCIETÀ' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

Toscana Aeroporti S.p.A è la società di gestione degli scali aeroportuali di Firenze e Pisa. Nasce il 1° giugno 2015 dalla fusione di AdF – Aeroporto di Firenze S.p.A. (società di gestione dello scalo A. Vespucci di Firenze) e SAT - Società Aeroporto Toscano S.p.A. (società di gestione dello scalo G. Galilei di Pisa).

La fusione tra le due società è il passaggio fondamentale per la realizzazione di un unico Sistema Aeroportuale Toscano, in linea con quanto previsto dal Piano Nazionale Aeroportuale approvato dal Ministero dei Trasporti Italiano. Grazie alle sinergie tra i due aeroporti ed alla complementarità dell'insieme di offerta del Sistema, sarà possibile incrementare il numero delle destinazioni raggiungibili dai due scali e delle compagnie aeree presenti grazie all'adeguamento delle rispettive infrastrutture.

Nel lungo termine Toscana Aeroporti conta di raggiungere nel 2029 oltre 130 destinazioni nel mondo, 45 compagnie aeree e 160 frequenze giornaliere. I due scali manterranno la loro specificità nella specializzazione del traffico aereo: l'aeroporto Vespucci continuerà a sviluppare il traffico business e *leisure* attraverso i *full service carrier*, collegando i principali hub europei; l'aeroporto Galilei privilegerà il traffico turistico gestito da vettori low cost, i voli cargo e punterà anche allo sviluppo di voli intercontinentali.

Grazie all'integrazione di queste due realtà, la Toscana potrà contare su uno dei sistemi aeroportuali più importanti del paese, in grado di costituire un volano di sviluppo economico del territorio all'altezza di una delle regioni più note e amate al mondo.

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

- Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali (piste, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori;
- Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree: accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci e posta, assistenza agli aeromobili (pulizia e attività necessarie durante la sosta);
- Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli (a mano e da stiva);
- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione, ecc.);
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (informazioni turistiche, servizio rimborso Iva, ecc.).

### 1.2 LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2016

Obiettivo primario di Toscana Aeroporti è garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili, nonché interpretare le esigenze manifestate dai propri stakeholder, riuscire a coglierne i bisogni impliciti ed organizzarsi per soddisfarli, pienamente e costantemente. Guidata nella sua azione da questo obiettivo, Toscana Aeroporti adotta i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le “best practices” internazionali di business per la responsabilità sociale, uguaglianza, imparzialità e non discriminazione nonché per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati.

Toscana Aeroporti è intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un sistema di gestione integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001 e, già a partire dall'inizio del 2016, è impegnata nelle attività per l'ottenimento, sullo scalo di Firenze, della certificazioni BSI OHSAS 18001, SA8000 e UNI EN ISO 14001 riguardanti rispettivamente la Salute e Sicurezza sul Lavoro, la Responsabilità Sociale e la Gestione Ambientale. La Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Firenze è pubblicata da Toscana Aeroporti per comunicare ai passeggeri i livelli di qualità dei servizi offerti nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998).

### 1.3 SERVIZI FORNITI E INFORMAZIONI UTILI AI PASSEGGERI

Tutte le informazioni inerenti i servizi offerti da Toscana Aeroporti sono disponibili sul sito internet della Società all'indirizzo [www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com), sezione "Aeroporto di Firenze". L'elenco completo dei servizi offerti si trova nell'apposita "Guida ai Servizi", allegata alla presente Carta dei Servizi.

Particolare attenzione è rivolta ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta; all'interno del sito internet è presente un'apposita sezione contenente tutte le informazioni utili relativamente alle aree e ai servizi aeroportuali dedicati.

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per due ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al sito internet dell'aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi, e accedere alle informazioni sui voli in tempo reale.

All'interno dell'aerostazione sono disponibili per gli utenti brochure informative sui Diritti dei Passeggeri ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006, nonché tutte le informative previste dalla normativa vigente in materia di trasporto aereo (articoli proibiti, segnaletica interna per PRM – Passenger Reduced Mobility, info sui bagagli dei passeggeri ecc.)

L'aeroporto è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.30 fino alle 00.30 e comunque fino all'orario di arrivo dell'ultimo volo della giornata. Nel periodo estivo (dal 27 Marzo al 29 Ottobre 2016) l'orario di apertura dello scalo è anticipato alle ore 4.00.

L'aeroporto è dotato sia di parcheggio a sosta breve che di parcheggio a lunga sosta, entrambi con una gratuità per i primi 15 minuti e con posti auto riservati agli utenti PRM.

Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, tariffe e orari dei servizi pubblici e dei parcheggi, nonché sul servizio Taxi, NCC, Car Sharing e autonoleggio, si rimanda alla Guida ai Servizi.

Per ogni ulteriore necessità o informazione, gli utenti possono contattare direttamente l'aeroporto ai seguenti numeri:

Centralino:

+39 055 30615

Customer Service:

+39 055 3061830 – +39 055 3061300

Informazioni turistiche:

+39 055 315874

### 1.4 LA POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Toscana Aeroporti sottolinea il proprio impegno all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale.

Nel corso dell'esercizio 2015 Toscana Aeroporti ha investito notevole impegno e risorse in materia di rispetto ambientale per ridurre il più possibile l'impatto ambientale dello scalo sul territorio circostante. Nel 2015, in accordo anche agli impegni intrapresi con gli enti preposti, la rappresentanza degli utenti, Toscana Aeroporti ha iniziato un percorso di interventi di formazione in materia ambientale al personale

operativo, con particolare riguardo al risparmio energetico (acqua, luce, riscaldamento, condizionamento), alla gestione differenziata dei rifiuti urbani (carta, plastica, vetro, indifferenziata) e dei rifiuti speciali (toner, polvere assorbente per idrocarburi, batterie), alla gestione di eventuali sversamenti di carburante, olii, liquidi refrigeranti dei mezzi operativi, al blocco immediato degli equipaggiamenti non perfettamente efficienti (es. eccessiva fumosità o rumorosità). In tutti gli uffici di Toscana Aeroporti e nel Terminal siano previsti raccoglitori differenziati di rifiuti.

Particolare attenzione è stata rivolta alla riduzione dei consumi di acqua potabile, mettendo in funzione un sistema di recupero delle acque meteoriche che sono utilizzate per gli scarichi nei bagni del terminal check-in. Analogamente sono state sostituite le cassette esistenti dei WC con altre nuove a doppio scarico e montati rubinetti con fotocellula, al fine di ridurre il più possibile gli scarichi idrici. Nell'ambito degli interventi di manutenzione straordinaria sulle infrastrutture esistenti, sono previsti nell'arco dei prossimi anni una serie di interventi di adeguamento/sostituzione delle reti idriche esistenti e più datate al fine di ridurre ulteriormente le perdite di acqua provenienti da tali condutture.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo sullo scalo un sistema di monitoraggio acustico del rumore aeroportuale che permette di monitorare i livelli di rumorosità nell'intorno aeroportuale e controllare il rispetto della rotta antirumore da parte degli aeromobili in decollo, con segnalazione agli Organi Competenti in caso di eventuali violazioni. Al fine di ridurre l'emissione di rumore e le emissioni dirette in atmosfera Toscana Aeroporti si è dotata di mezzi elettrici, compresi mezzi elettrici speciali per la movimentazione a terra degli aeromobili presenti sul piazzale (trattori push-back).

Nell'ottica di riduzione dei consumi elettrici Toscana Aeroporti ha provveduto alla sostituzione degli impianti di illuminazione del secondo piano del Terminal check-in adottando nuovi impianti di illuminazione dimmerizzabili a tecnologia LED. Anche per l'illuminazione dei pannelli pubblicitari è stata in gran parte utilizzata la tecnologia LED. Il Terminal check-in è inoltre dotato di pannelli fotovoltaici e pannelli solari-termici che entreranno a pieno regime nel corrente anno consentendo un'ulteriore riduzione dei consumi e delle emissioni in atmosfera.

## 2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

### 2.1 GLI INDICATORI VALORIZZATI

La Carta dei Servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti gli aeroporti italiani, che descrivono e misurano la performance dei servizi attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri. Nelle prossime pagine sono riportati i risultati 2015 e gli obiettivi 2016 relativi al paniere di indicatori quantitativi e qualitativi previsti nella Carta dei Servizi del Gestore Aeroportuale e dalla circolare GEN-02A, raccolti e presentati secondo la metodologia Enac.

Toscana Aeroporti ha definito gli obiettivi sulla base dei livelli di soddisfazione dei passeggeri registrati nell'anno precedente attraverso interviste ai viaggiatori in partenza e in arrivo (1.911 interviste nel 2015). La scala di valori utilizzata per la registrazione dei giudizi è stata suddivisa in 5 livelli: pessimo, scadente, medio, buono, ottimo. Le rilevazioni condotte nel 2015 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante l'anno su un campione rappresentativo di passeggeri. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

I 34 indicatori valorizzati sono raggruppati in base ai seguenti 9 fattori di qualità, conformemente a quanto previsto dalla Circolare Enac GEN-06:

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi);
- Pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort nella permanenza in aeroporto;
- Servizi aggiuntivi;
- Informazioni alla clientela;
- Servizi sportello/varco;
- Integrazione modale.

In questo modo Toscana Aeroporti si impegna a:

- formalizzare pubblicamente i livelli del servizio erogato;
- agire sistematicamente per ottenere il loro rispetto;
- monitorarli costantemente;
- informare i propri Clienti dei risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento annuale della Carta dei Servizi.

Fattore di qualità	N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato	Obiettivo
				2015	2016
<b>Sicurezza del viaggio</b>	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	98%	95,6%
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99%	95,6%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	76,81%	77%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	5,17/1.000 pax	5/1000 pax
			Esclusi i bagagli disguidati per spazio/peso	0,23/1000 pax	
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi ( <b>rilevazione da sistema informatico</b> )	22'44"	24'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi ( <b>rilevazione da sistema informatico</b> )	26'53"	28'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	6'57"	5'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97%	90%
<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	97%	93,5%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	100%	90%
<b>Confort nella</b>	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	100%	87%

<b>permanenza in aeroporto</b>	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	95%	90%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98%	90%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	89%	83%

<b>Servizi aggiuntivi</b>	15	Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	77%	80%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	96%	85%
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
	20	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	97%	90%
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	94%	90%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	99%	95%
<b>Informazione alla clientela</b>	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	97%	90%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	98%	92%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99%	90%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	98%	95%
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	98%	90%

<b>Servizi sportello /varco</b>	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	95%	83%
	29	Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'02"	11'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99%	93%
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'24"	5'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98%	88%
<b>Integrazione modale</b>	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	88%	90%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	85%	85%

## 2.2 LE ASSISTENZE SPECIALI

### **Premessa**

Ai sensi del regolamento Europeo 1107/06 (del DOC 30 ECAC e della Circolare ENAC relativa) si definisce "Persona con Disabilità" o "Persona a Mobilità Ridotta (PRM)" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 si fonda sul principio che nel trasporto aereo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: diritto alla libera circolazione, alla libertà di scelta, alla non discriminazione.

In particolare, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno viaggiare in aereo a condizioni uguali o simili a quelle degli altri passeggeri, senza esserne escluse a causa della loro disabilità o condizione fisica, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Toscana Aeroporti fornisce la dovuta assistenza, senza alcun costo aggiuntivo, impiegando personale adeguatamente formato e attrezzature e mezzi adeguati all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili.

### **I Codici IATA sulla disabilità (IATA International Air Transport Association)**

WCHR: passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione;

WCHS: passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione;

WCHC: Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto;

DEAF: passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola;

BLIND: passeggero con menomazione della vista;

DEAF/BLIND: passeggero con menomazione della vista e dell'udito che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi;

STCR: passeggero che può essere trasportato unicamente con la barella;

MEDA: passeggero che ha bisogno di assistenza medica;

MAAS: tutti coloro che hanno richiesto un qualche tipo di assistenza diversa da quelle elencate;

DPNA: passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza.

### ***Modalità per richiedere l'assistenza speciale***

La richiesta di assistenza e le esigenze particolari del passeggero con disabilità o a mobilità ridotta devono essere notificati alla compagnia aerea, al suo agente o all'operatore turistico con cui è stata effettuata la prenotazione, che hanno poi l'obbligo di trasmetterli al gestore degli aeroporti di partenza, arrivo ed eventuale transito. La richiesta deve essere effettuata preferibilmente al momento della prenotazione o dell'acquisto, in ogni caso almeno 48 ore prima dell'ora di partenza del volo, ciò per garantire l'organizzazione del servizio.

In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo rispetto ai limiti di cui sopra (48 ore prima della partenza del proprio volo), Toscana Aeroporti garantisce comunque gli stessi servizi di assistenza (sempre che a bordo vi siano ancora posti adeguati disponibili), ma con tempi d'intervento più lunghi.

### ***Passeggeri in partenza***

Occorre arrivare in aeroporto con l'anticipo indicato dalla Compagnia Aerea, e avvisare del proprio arrivo tramite uno dei punti di contatto (anche in caso di web check-in). I punti di contatto sono zone dedicate dove i passeggeri a ridotta mobilità possono recarsi per comunicare il loro arrivo e richiedere assistenza.

Di seguito i punti di contatto presenti presso l'aeroporto di Firenze:

- Colonnine di chiamata poste davanti al Terminal partenze e/o arrivi;
- Ufficio Customer Service;
- Banchi check-in;
- Ufficio Lost&Found;
- Presidio Parcheggio;
- *Help Phone* presso apposita area dedicata ai PRM in sala imbarchi.

Il personale addetto in aeroporto accompagnerà personalmente il passeggero durante tutte le fasi che precedono l'imbarco, dal momento della presentazione al check-in o ad uno dei punti designati, ai controlli doganali e di sicurezza, nonché durante le operazioni di imbarco.

### ***Passeggeri in arrivo***

Il personale addetto in aeroporto accompagnerà personalmente il passeggero durante tutte le fasi che seguono l'arrivo, dal momento dello sbarco dall'aeromobile (tramite scaletta/mezzo elevatore), al ritiro dei bagagli, all'espletamento dei controlli doganali, fino al trasporto presso la zona arrivi del terminal passeggeri o ad uno dei punti designati.

### ***Minori disabili***

Il passeggero a ridotta mobilità minore viene assistito come tutti gli altri PRM. Subentrano le procedure vigenti per l'assistenza ai minori in aeroporto se lo stesso viaggia non accompagnato, sempre limitatamente alla disabilità riscontrata dall'addetto al check-in ed in generale dagli addetti aeroportuali.

### ***In aeroporto sono disponibili i seguenti servizi:***

- 6 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nelle immediate vicinanze delle porte di entrata/uscita e 2 posti vicino all'area Taxi;
- 13 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nel parcheggio a lunga sosta;
- sedie a rotelle a disposizione all'interno dei Terminal;
- servizio sanitario aeroportuale;
- toilette dedicate;
- bancomat;
- percorsi agevolati presso i varchi Sicurezza, per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli;
- "ambulift" per i passeggeri su sedia a rotelle, con piattaforma elevabile per consentire l'imbarco agevole sull'aeromobile, e altri mezzi speciali.

### ***Modalità di trasporto della sedia a rotelle***

Al fine di garantire il trasporto nelle migliori condizioni, i passeggeri con mobilità ridotta, che viaggiano con una sedia a rotelle, sono tenuti a comunicare almeno 48 ore prima della partenza il tipo, il peso e le dimensioni della sedia a rotelle. Tali dettagli dovranno essere forniti alla compagnia aerea scelta contestualmente all'effettuazione della prenotazione.

Inoltre, in presenza di sedie a rotelle alimentate a batteria, durante la fase d'accettazione il passeggero dovrà provvedere a disconnettere i cavi di alimentazione e predisporre il dispositivo affinché il carico della stessa nella stiva dell'aeromobile avvenga in sicurezza.

Per ulteriori informazioni riguardo l'assistenza si può contattare il personale dell'aeroporto scrivendo a: [tos.flr@toscana-aeroporti.com](mailto:tos.flr@toscana-aeroporti.com) o telefonando allo 055/3061709.

### ***Di seguito gli indicatori di qualità dei PRM divisi nei seguenti 6 fattori di qualità***

- Efficienza dei servizi di assistenza;
- Sicurezza per la persona;
- Informazioni in aeroporto;
- Comunicazione con i passeggeri;
- Comfort in aeroporto;
- Aspetti relazionali e comportamentali.

Fattore di qualità	N. Indic.	Indicatore	Unità misura	Risultato	Obiettivo
				2015	2016
<b>Efficienza dei servizi di assistenza</b>	1	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	4'02''	Entro 10' nel 90% dei casi
	2	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	4'05''	
	3	Per PRM 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	4'41''	Entro 10' nel 90% dei casi
	4	Per PRM in arrivo senza 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	4'41''	
<b>Sicurezza per la persona (safety)</b>	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100%	95%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100%	95%
<b>Informazioni in aeroporto</b>	7	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	97,80%	95%

	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	97,80%	98%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99%	90%

<b>Comunicazione con i passeggeri</b>	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100%	95%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0,2%
<b>Comfort in aeroporto</b>	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	90%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	98%	92%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	98%	92%
<b>Aspetti relazionali e comportamentali</b>	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100%	92%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100%	92%

### 3. SEZIONE III - LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Aeroporto di Firenze ha implementato il sistema di raccolta e risposta alle richieste, segnalazioni e reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, conformemente al Sistema di Gestione Integrato Qualità di Toscana Aeroporti. Tutte le comunicazioni dei Clienti sono esaminate con la massima attenzione dai vertici della Direzione Aziendale.

Toscana Aeroporti ha predisposto, per l'aeroporto di Firenze, le seguenti modalità di contatto:

- il modulo per i suggerimenti e reclami, a disposizione in fondo alla Guida ai Servizi della presente Carta dei Servizi, da inviare per posta all'indirizzo: Toscana Aeroporti S.p.A, Firenze, Via del Termine n. 11, oppure via mail all'indirizzo elettronico [qualita.ambiente@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita.ambiente@toscana-aeroporti.com);
- *Form on line* per i suggerimenti e reclami, da compilare sul sito web dell'aeroporto di Firenze nella sezione "Carta dei Servizi".
- l'indirizzo e-mail [info@aeroporto.firenze.it](mailto:info@aeroporto.firenze.it) per ogni altro tipo di comunicazione.

Al cliente che abbia lasciato un recapito, Toscana Aeroporti si impegna ad inviare una risposta in merito alla segnalazione ricevuta entro 30 giorni.

Al fine di incrementare rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti, è opportuno che l'utente fornisca una dettagliata descrizione dell'evento nonché copia di tutti i documenti utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (ad es. copia dei biglietti aerei, ricevute, ecc.).

Ciascun reclamo è analizzato singolarmente dagli uffici preposti di Toscana Aeroporti; qualora dall'indagine tecnica emergano responsabilità della Società di Gestione (esempio danneggiamenti di beni, infortuni, mancata assistenza PRM, errata informativa al pubblico) la stessa valuta caso per caso le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo, ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

Toscana Aeroporti, al fine di monitorare puntualmente la qualità dei servizi offerti, predispone periodicamente dei report di sintesi dei reclami ricevuti, classificati per tipologia ed elaborati per individuare gli indici più significativi.

I reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero devono essere inoltrati direttamente dal Cliente alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto e, per conoscenza, ad ENAC – Ente Nazionale di Aviazione Civile.

I reclami riferibili ai servizi erogati da terzi sono trasmessi da Toscana Aeroporti ai soggetti responsabili che operano a vario titolo in aeroporto. Toscana Aeroporti monitorerà il processo al fine di garantire la risposta al passeggero.

In caso d'ipotesi di reato (esempio furto o lesioni personali), si suggerisce di contattare immediatamente gli Uffici di Polizia Aerea presenti in aerostazione.

A tutela del passeggero si ricorda, inoltre, che a Firenze è disponibile lo sportello del Difensore Civico e quello di Conciliazione, uno strumento extragiudiziale per risolvere in via amichevole le controversie tra imprese e consumatori. I vantaggi del servizio sono la procedura semplice e informale, la riduzione dei tempi di risoluzione delle controversie (massimo 60 giorni), l'abbassamento dei costi da sostenere.

Ufficio Mediazione e Conciliazione/  
Camera di Commercio di Firenze  
[www.fi.camcom.it](http://www.fi.camcom.it)

+39 055 2981135/137  
+39 055 2981131

Difensore Civico

+39 055 2387800  
+39 055 210230

## GUIDA AI SERVIZI

## 1. Come arrivare in aeroporto

A 4 km dal centro di Firenze, l'Aeroporto Amerigo Vespucci è rapidamente raggiungibile dalla città sia in auto (servizio taxi, NCC e car sharing) che in bus. Una corsa ogni 30 minuti (servizio "Vola in bus") collega infatti l'aeroporto con il centro della città. In circa 20 minuti si raggiunge la stazione autobus situata al capolinea dell'autostazione "Sita" adiacente alla stazione ferroviaria (Firenze S.M. Novella) e viceversa. L'aeroporto è, inoltre, ben collegato alle principali arterie di comunicazione nazionali, autostradali e ferroviarie.

In auto

A soli 4 km dal centro di Firenze, l'Aeroporto è facilmente raggiungibile in auto. Basta percorrere tutto viale Alessandro Guidoni fino al raccordo autostradale Firenze Nord/Firenze Mare (A1 e A11). L'aeroporto è ottimamente collegato anche alle altre località della Toscana, proprio grazie alla sua prossimità al raccordo.

In autobus

Da Firenze Centro per l'aeroporto

Busitalia Servizio "Vola in Bus" - Collegamenti Urbani - Aeroporto-Centro Città



Fermata bus a Firenze:  
via Santa Caterina al Seminario, 17



Orario Feriale e Feriali:  
5:00 / 23:00 (ogni 30 minuti)  
20:00 / 23:00 (ogni 60 minuti)



Compagnia:  
Busitalia Nord  
800-373750  
www.toscana.it



Durata viaggio:  
30 minuti

## 2. I servizi di taxi, NCC e Car Sharing

### Taxi

Sono disponibili nell'area antistante l'aerostazione o possono essere chiamati con "RadioTaxi" ai numeri telefonici delle diverse compagnie operanti sul territorio: 055 4242 - 055 4390 - 055 4798.



E' presente un tariffario fisso per i collegamenti da/per l'aeroporto verso il centro città e i principali alberghi, mentre le altre destinazioni si fa riferimento al tariffario a bordo del taxi.

Il tempo di percorrenza tra l'aeroporto ed il centro città (Firenze) può variare a seconda delle condizioni di traffico, ed è mediamente di circa 15 minuti.

TAXI FIRENZE	
In aeroporto sono presenti i taxi con licenza e patente all'arrivo.	
Sono ammessi le prenotazioni telefoniche non in stile	
Standard	€ 20,00
Area City	€ 22,00
Area Park	€ 23,00
Area Terminal	€ 1,00
Per ogni prenotazione (a richiesta) è necessario versare un deposito di € 10,00 (non restituito).	
Categorie: Standard, Area City, Area Park, Area Terminal.	
Per info: 055 4242 - 055 4390 - 055 4798	

### NCC

In aeroporto sono presenti le seguenti compagnie di autonoleggio con conducente:

CO.A.VE

Orario: 08.00 / 20.00 Telefono: 055 340159 Fax: 055 318323

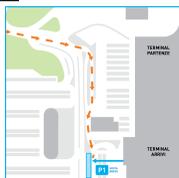
Giuliani

Orario: 09:00 - 21:00 Telefono: 055 5001552 Fax: 055 5001552 Cellulare: 330 271646

### Car Sharing

Il servizio di car sharing è operato dalla Società **car2go**, che in aeroporto è dotata di appositi stalli per le autovetture presso il parcheggio sosta breve P1 situato di fronte al Terminal, area arrivi.

Indirizzo e-mail: [servizioclienti@car2go.com](mailto:servizioclienti@car2go.com)



### 3. Gli autonoleggi

Gli autonoleggi sono collocati in prossimità dell'aeroporto, esattamente in Via Palagio degli Spini, e sono collegati all'aeroporto da un servizio navetta che parte ogni 20 minuti circa. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, appena fuori dall'aerostazione.



E' possibile noleggiare l'auto anche direttamente dal sito internet dell'aeroporto. Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio:

#### Auto Europa / Sicily by Car



- **Info**
- Orario: 08.00/23.0 dom. 08.00-21.00
- Telefono: 055.3436031

#### Avis



- **Info**
- Orario: 08.00/23.00
- Telefono: 055.315588

#### Budget Autonoleggio



- **Info**
- Orario: 08.00/23.00
- Telefono: 055.315588

### Europcar



- **Info**
- Orario: 09.00/23.00
- Telefono: 055.318609

### Hertz



- **Info**
- Orario: 08.30/22.30 sab. e dom. 09.30-22.30
- Telefono: 055.307370

### Maggiore



- **Info**
- Orario: 08.30/22.40
- Telefono: 055.311256

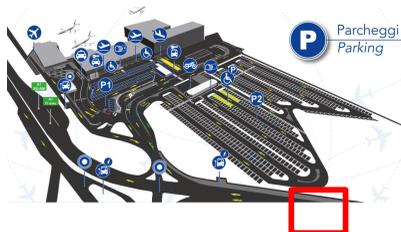
### Sixt



- **Info**
- Orario: 08.30/21.30 - dom. 08.

#### 4. I parcheggi dell'aeroporto

Sono presenti i parcheggi P1 (a sosta breve) e P2 (a lunga sosta), posti di fronte al Terminal Passeggeri.



I costi dei parcheggi variano a seconda della scelta.

**P1**

**P2**

PARCHEGGIO AEROPORTO SOSTA BREVE	
PREZZO (10 minuti)	da 1 a 30 giorni
<b>Gratis</b>	<b>€ 3,00/ora</b>
1° giorno e successivi <b>€ 30,00 al giorno</b>	
PREZZO (10 minuti) gratis	
da 1 a 30 giorni fino a 1000000	
1° giorno e successivi Euro 30,00 al giorno	

PARCHEGGIO AEROPORTO		
PREZZO (10 minuti)	PREZZO (10 minuti)	PREZZO (10 minuti)
<b>GRATIS</b>	<b>GRATIS</b>	<b>GRATIS</b>
da 1 a 30 giorni	da 1 a 30 giorni	da 1 a 30 giorni
€ 3,00/ora	€ 3,00/ora	€ 3,00/ora
1° giorno e successivi	1° giorno e successivi	1° giorno e successivi
€ 30,00 al giorno	€ 30,00 al giorno	€ 30,00 al giorno
PREZZO (10 minuti) gratis		
da 1 a 30 giorni fino a 1000000		
1° giorno e successivi Euro 30,00 al giorno		

Per pagare il parcheggio si possono utilizzare le casse automatiche dislocate presso entrambi i parcheggi dell'aeroporto oppure quelle presidiate collocate presso il parcheggio P2.

E' garantito l'accesso gratuito ai posti auto riservati ai disabili per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili.

## 5. Informazioni in aeroporto

### Informazioni turistiche:

Lo sportello informazioni turistiche, gestito da APT Firenze, situato sul lato sinistro degli arrivi, è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 19:00 e la domenica dalle 9:00 alle 14:00 (Pasqua: 9:00 - 14:00, Natale e primo dell'anno: chiusi) e provvede a fornire un'ampia gamma di materiale cartaceo (Guida ospitalità, mappe della città e della provincia di Firenze, calendario eventi ecc.) e informazioni turistiche nonché dati aggiornati sui voli.

### Informazioni turistiche

telefono e fax: 055 315 874

email: [infoaeroporto@comune.fi.it](mailto:infoaeroporto@comune.fi.it)

### Ufficio Customer Service di Toscana Aeroporti:

### Customer Service

tel. 055.3061830 - 055.3061300

### Sito internet:

[www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com)

Per ricevere informazioni in tempo reale sullo stato dei voli, è possibile registrarsi direttamente sul sito internet inserendo il proprio contatto; il sistema invierà messaggi informativi agli utenti.

### Wi-fi:

il servizio wi-fi, gratis per 120 minuti, è disponibile in tutto il Terminal passeggeri. Per navigare in internet, o scaricare la posta in attesa del volo, sarà sufficiente impostare il proprio dispositivo in modalità "ricerca di rete wi-fi". Gli utenti, tramite i propri device dotati di connettività wireless, potranno quindi connettersi alla rete "Airport-Free-Wifi".

### App "Florence Airport" (scaricabile solo da Apple Store):

L'App ufficiale dell'Aeroporto di Firenze.

Grazie alla App potrai:

- monitorare i voli in partenza e in arrivo
- avere le informazioni di mobilità da e per l'aeroporto
- scoprire tutti i servizi, le aeree ristoro e le attività all'interno dell'aeroporto
- ricevere news relative all'aeroporto e ai voli



## 6. I servizi aeroportuali

### Biglietterie aeree:

Al primo piano del Terminal Passeggeri sono presenti le seguenti biglietterie aeree:

- Lufthansa;
- Swiss;
- Alisud.

Orari di apertura (validi dal 27 marzo al 29 ottobre 2016):

Lufthansa e Swiss: 04.30 – 19.00

Alisud: 04.30 fino alla partenza dell'ultimo volo.

### Assistenza Bagagli Disguidati:

In caso di smarrimento del bagaglio occorre recarsi presso l'ufficio Lost&Found situato all'interno della sala riconsegna bagagli per avviare la pratica di ricerca. Il servizio Lost&Found provvederà alla ricerca del bagaglio per i primi 5 giorni ed alla consegna dello stesso presso l'indirizzo desiderato. Aperta la denuncia ed inserito il proprio contatto, un servizio di sms dedicato terrà il passeggero opportunamente aggiornato sullo stato della ricerca. Trascorsi 5 giorni, il passeggero dovrà rivolgersi direttamente alla compagnia aerea con cui ha viaggiato per avere ulteriori informazioni. Inoltre è possibile monitorare lo stato di avanzamento della ricerca del bagaglio in tempo reale inserendo il codice pratica nell'apposita pagina del sito internet.

### **Bagagli smarriti**

tel. 055.3061300

orario dalle 8.00-9.00 e dalle 15.00-16.00

fax 055.3061664

### Deposito bagagli:

Assente

### Servizio avvolgimento bagagli:

E' presente al primo piano del Terminal, presso l'area check-in, ed è aperto dall'apertura dei primi check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.

### Servizio carrelli portabagagli:

Gratuito

### La nostra Vip Lounge "Sala Masaccio":

Situata al primo piano dell'aerostazione partenze, la "Sala Masaccio" offre ai suoi ospiti la possibilità di trascorrere, in relax o lavorando, il tempo di attesa all'imbarco. Gli ospiti, che possono usufruire dell'open bar self-service, hanno a disposizione un'ampia scelta di riviste e quotidiani in lingua italiana e straniera (inglese, francese, tedesco, spagnolo), una sala dotata di rete Wi-Fi free, una postazione lavoro attrezzata di computer con accesso a internet. L'accesso è riservato ai passeggeri in possesso di carta d'imbarco abilitata su indicazione delle compagnie aeree.

### Servizio Sanitario Aeroportuale:

E' situato al piano terra dell'aerostazione e copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto.

Agenzia Mercè:

E' situata a fianco dell'aerostazione lungo via del Termine.

ALHA Air Lines Handling Agents S.P.A

Tel: 055 300559



Postazioni di ricarica:

All'interno del Terminal, distribuiti fra l'area check-in, l'area gates e i punti di ristoro, sono presenti numerose postazioni di ricarica cellulari/laptop.

Distributori bibite/snack:

Sono dislocati in vari punti dell'aerostazione (area partenze, area arrivi, area imbarchi). E' possibile acquistare utilizzando monete, banconote e carta di credito.



- 16 IMBARCHI (GATES)
- 17 ARRIVI (ARRIVALS)
- 18 CONTROLLO PASSAPORTI - EXIT/SCHENGEN (PASSPORT CONTROL - EXIT/SCHENGEN)
- 19 DOGANA (CUSTOMS)
- 20 ASCENSORE E SCALE (LIFT AND STAIRS)
- 21 TOILETTE
- 22 SCALA MOBILE (ESCALATOR)
- 23 FASCIASTIO (BABY MINDER)
- 24 BACCINALE (RESTAURANT)
- 25 CUSTOMER SERVICE
- 26 BANCAMAT (CARD POINT)
- 27 BEST AND FAST CHANGE (PREMIER TAX FREE, TAX REFUND, CURRENCY EXCHANGE)
- 28 SERVIZIO SANITARIO (FIRST AID)
- 29 INFORMAZIONI TURISTICHE (WIFI, TOURIST INFORMATION)
- 30 LOST AND FOUND
- 31 NOLEGGIO CON CONDIZIONE (IMMEDIATE SERVICE)



- 12 CHECK-IN
- 13 CONTROLLI DI SICUREZZA (SECURITY CHECK POINT)
- 14 DOGANA (CUSTOMS)
- 15 BIGLIETTERIA AEREA (AIR TICKETS)
- 16 BEST AND FAST CHANGE (PREMIER TAX FREE, TAX REFUND)
- 17 GLOBAL BLUE ITALIA
- 18 MY CHEF (RESTAURANT)
- 19 SALA EXECUTIVE MASASSIO (MASASSIO EXECUTIVE LOUNGE)
- 20 SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI (SAFE/BAG)
- 21 ASCENSORE E SCALE (LIFT AND STAIRS)
- 22 TOILETTE
- 23 SCALA MOBILE (ESCALATOR)

## 8. Consigli per il viaggio

### Documenti e il biglietto aereo

Verificare i documenti necessari a seconda della destinazione da raggiungere e la relativa data di scadenza: carta d'identità, passaporto, eventuale visto di soggiorno. Controllare che i dati riportati sul biglietto siano corretti (nome e cognome, destinazione, orario e numero del volo). In caso di errore, così come per eventuali cambi di destinazione, rivolgersi con anticipo all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea.

### I bagagli a mano

Nel bagaglio a mano è vietato trasportare pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili; dispositivi per stordire; oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata; utensili da lavoro; corpi contundenti; sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari.

- Nel bagaglio a mano sono ammessi liquidi e sostanze cremose (bevande, creme, gel, paste, lozioni, schiume, spray, cosmetici liquidi) in contenitori di capacità massima 100 ml (100 gr) inseriti in una busta di plastica trasparente richiudibile. La busta non deve avere capacità superiore ad un litro (cm. 18x20). Gli oggetti devono entrare comodamente nella busta che deve essere chiusa e presentata separatamente dal bagaglio a mano ai controlli di sicurezza (è necessario estrarre la busta dal bagaglio e inserirla separatamente nella macchina a raggi X).
- Nel bagaglio a mano possono essere trasportati medicinali e sostanze destinate a fini dietetologici particolari, inclusi alimenti per bambini. Se in quantità eccedenti i 100 ml, oltre al controllo tramite apparecchiatura a raggi X, verranno sottoposti ad ulteriore controllo tramite macchinario LEDS. I suddetti prodotti dovranno comunque essere commisurati alla durata del viaggio e su richiesta dovrà essere fornita prova dell'effettiva necessità di portare con sé tali articoli.
- Per disposizione delle autorità aeroportuali è, inoltre, tassativamente vietato trasportare i seguenti oggetti: armi (eccetto armi sportive, trasportate in stiva e secondo le relative procedure) e munizioni, esplosivi, fuochi artificiali e razzi, gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole starter, sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70° sostanze infettive e velenose, sostanze corrosive, sostanze radioattive, sostanze ossidanti, sostanze magnetizzanti, congegni di allarme, torcia subacquea con batterie inserite, oggetti costituenti armi improprie (forbici, coltelli, ecc.).
- È altresì vietato trasportare plichi per conto terzi di cui non si conosce il contenuto e di separarsi dal proprio bagaglio per tutta la durata della permanenza in aeroporto
- Le liste complete degli articoli proibiti nel bagaglio a mano e nel bagaglio da stiva sono disponibili in area partenze e presso i banchi accettazione. In caso di dubbi, prima di partire puoi rivolgerti all'aeroporto, alla compagnia aerea o al rivenditore per avere maggiori informazioni.

### I bagagli da imbarcare

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni pezzo di bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Le dimensioni del bagaglio da stiva, così come per il bagaglio a mano, dipendono dalle disposizioni della compagnia aerea con cui si vola, nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti potrebbe essere richiesto il pagamento una tassa aggiuntiva. Vi invitiamo a contattare la vostra compagnia aerea per maggiori informazioni.

Per motivi di sicurezza, in ogni caso non verranno accettati bagagli con peso superiore ai 32 kg.

#### Articoli proibiti:

Gli articoli ammessi in cabina sul passeggero o nel suo “bagaglio a mano” o gli articoli trasportati nel “bagaglio da imbarcare” sono soggetti a restrizioni, così come previsto dalla normativa internazionale sulla sicurezza.

Si consiglia di visionare le pagine informative di Enac sugli articoli proibiti utilizzando i link presenti nella apposita sezione dedicata del nostro sito.

#### Trasporto animali:

Gli animali domestici condotti in aeroporto debbono essere assicurati al guinzaglio e, per i cani, dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori.

### **In viaggio**

Attenzione, ogni compagnia stabilisce regole diverse sulle modalità di trasporto degli animali. Per ottenere informazioni precise si consiglia di informarsi sui siti ufficiali della propria compagnia aerea.

Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispetto delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e delle scalo di arrivo.

Il numero di animali trasportati è limitato per ciascun aeromobile, ed è compito dell'addetto al check-in verificare la documentazione di viaggio necessaria, la conferma della prenotazione su tutti i voli previsti fino alla destinazione finale e l'avvenuto pagamento per il servizio.

Le restrizioni non sono applicabili ai cani-guida per il supporto ai non vedenti o ai sordi e agli *emotional dogs* per scopo terapeutico.

Non dimenticare di portare il libretto sanitario dell'animale, di verificare le vaccinazioni ed i certificati richiesti nel paese di destinazione.

È obbligatorio che gli incaricati alla custodia degli animali domestici siano muniti di tutto il necessario per la pronta pulizia ed asportazione di eventuali deiezioni animali.

#### Documenti per il viaggio:

E' importante verificare quali documenti di identità e sanitari sono richiesti dal paese di destinazione, pena il divieto di ingresso. Per una verifica aggiornata sui documenti necessari, si consiglia di consultare il sito *Viaggiare Sicuri* del Ministero degli Esteri.

### **Carta d'identità**

La carta d'identità valida per l'espatrio consente l'ingresso nei paesi dell'Unione Europea. Per alcuni paesi fuori dall'Unione Europea è possibile avvalersi della Carta d'identità solamente per viaggi organizzati da Tour Operator. La Patente non è valida come documento d'espatrio dall'Italia e all'estero non è valida come documento d'identità. Per maggiori dettagli consultare la scheda del paese interessato sul sito *Viaggiare sicuri*.

### **Passaporto**

Il passaporto consente l'accesso a tutti i Paesi del mondo i cui governi sono riconosciuti da quello italiano, in alcuni casi oltre il passaporto è necessario un visto di ingresso da richiedere all'ambasciata del paese di destinazione. Il passaporto ha una validità di dieci anni. Il rinnovo annuale della marca da bollo non è più richiesta se il passaporto viene utilizzato per recarsi all'interno dei paesi dell'Unione Europea.

*Viaggio con i minori di 18 anni:* L'iscrizione del minore sul passaporto del genitore non è più valida dal 27.06.2012. Infatti da questa data il minore può viaggiare in Europa e all'estero solo con un documento di viaggio individuale. Al contempo i passaporti dei genitori con iscrizioni di figli minori rimangono validi per il solo titolare fino alla naturale scadenza.

Tutti i minori di cittadinanza italiana per espatriare devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio quindi del passaporto o, per i Paesi UE, anche della carta di identità valida per l'espatrio.

#### Minori non accompagnati

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Consulta i siti ufficiali della compagnia per ottenere tutte le informazioni.

#### Minori di 14 anni non accompagnati

Dal 04/06/2014 sono state definite nuove modalità per il viaggio dei minori di età inferiore a 14 anni non accompagnati.

Per tali casi, il genitore o chi esercita la responsabilità tutoria del minore deve sottoscrivere la Dichiarazione di Accompagnamento che resterà agli atti della Questura.

La nuova procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore. Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato.

In ogni caso, prima di acquistare il biglietto della compagnia di trasporto è necessario verificare che la stessa accetti che il minore di 14 anni viaggi non accompagnato.

#### Check-in

##### **Dove**

In aeroporto sono presenti 40 banchi check-in al Primo Piano del terminal passeggeri. La sala check-in è raggiungibile attraverso 2 ascensori, una scala mobile ed una scala posti al piano terreno in area partenze del nuovo terminal.

##### **Quando**

L'orario di apertura del check-in varia per ciascuna compagnia e di norma è indicato sul biglietto di viaggio. Di norma il check-in è aperto dalle 2 alle 2 ore e 30 minuti prima dell'orario schedulato della partenza. Sugeriamo, comunque, in caso di mancanza di carta d'imbarco, di presentarsi ai banchi accettazione due ore prima della partenza del volo per espletare tutte le operazioni necessarie alla partenza.

##### **Self check-in**

Alcune compagnie aeree mettono a disposizione degli apparati self check-in attraverso i quali è possibile stampare autonomamente la propria carta di imbarco. Nel caso in cui fosse necessario imbarcare il bagaglio, occorrerà comunque recarsi presso il banco accettazione delle compagnia stessa.

##### **Web check-in**

Per la maggior parte delle compagnie aeree è possibile completare l'accettazione attraverso il loro sito web. Vi suggeriamo di consultare il sito della vostra compagnia per ottenere maggiori informazioni.

#### Formalità sanitarie, doganali e di sicurezza utili per il viaggiatore:

Per conoscere le principali disposizioni vigenti e le procedure applicate si rimanda ai relativi siti governativi di riferimento. (Agenzie delle dogane e dei monopoli, Polizia di Stato e Ministero della Salute).

Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiareassicuri.it](http://www.viaggiareassicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio.

Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito [www.agenziaadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziaadoganemonopoli.gov.it), da cui è possibile consultare la “Carta doganale del viaggiatore”.

Riguardo le formalità sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it).

Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di visitare il sito [www.corpoforestale.it](http://www.corpoforestale.it) all'apposita sezione Tutela specie protette – CITES.

Per informazioni riguardo ai titoli di viaggio necessari per intraprendere un viaggio, si consiglia di visitare il sito [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it), alla sezione “La Polizia di frontiera”.

Compagnie aeree

Di seguito è riportato l'elenco delle compagnie aeree che operano sullo scalo di Firenze.

<p><b>AirBerlin</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: 06-837071</p>	<p><b>Alitalia</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +39 02 5211</p>	<p><b>KLM</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +31 20 487 4100 (ore ufficio) Servizio Clienti: +31 20 487 4101</p>	<p><b>PIRELLA</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +39 055 240000</p>	<p><b>Brussels Airlines</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +32 2 734 26 26</p>	<p><b>CityJet</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +420 22 522 22 22</p>	<p><b>Iberia</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +34 91 532 1000 (ore ufficio) Servizio Clienti: +34 91 532 1001</p>
<p><b>AirDolomiti</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +39 0461 388442</p>	<p><b>Austrian Airlines</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +43 1 477 33 33 (ore ufficio) Servizio Clienti: +43 1 477 33 34</p>	<p><b>Lufthansa</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +49 69 79 93 93</p>	<p><b>SWISS</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +41 58 888 888</p>	<p><b>CityJet</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +420 22 522 22 22</p>	<p><b>ETIHAD Regional</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +973 333 3333</p>	<p><b>Blue Air</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +384 071 212 212 (ore ufficio)</p>
<p><b>AIRFRANCE</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +33 1 41 39 39 39 (ore ufficio) Servizio Clienti: +33 1 41 39 39 40</p>	<p><b>BA</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +44 20 870 0100 (ore ufficio) Servizio Clienti: +44 20 870 0101</p>	<p><b>Meridiana fly</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +39 02 5211</p>	<p><b>SILVER AIR</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +386 1 422 22 22</p>	<p><b>ETIHAD Regional</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +973 333 3333</p>	<p><b>Blue Air</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +384 071 212 212 (ore ufficio)</p>	<p><b>Blue Air</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +384 071 212 212 (ore ufficio)</p>
			<p><b>vueling</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +37 66 66 66</p>	<p><b>HOP!</b></p>  <p>Informazioni: Telefono: +33 1 41 39 39 39 (ore ufficio)</p>		

## 9. Il Modulo per i suggerimenti e i reclami

Gentile Cliente,

La ringraziamo per la Sua segnalazione, che ci aiuta a individuare gli aspetti del nostro servizio e ci aiuta ad intervenire per migliorare ancora.

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:  AEROPORTO DI FIRENZE  AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:  RECLAMO  SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

- Servizi di Check-in / Imbarchi
- Security
- Lost & Found
- Bar / Ristorazione
- Negozi
- Servizi Commerciali
- Parcheggi
- Informazioni alla clientela
- Compagnie aeree

- Comfort in aeroporto
- Pulizia e condizioni igieniche
- Operatività Aeroporto
- Sicurezza personale e patrimoniale
- Aspetti socio/ambientali
- Trasporti da/per l'aeroporto
- Passeggeri a Ridotta Mobilità
- Sala VIP
- Autonoleggi

Inviato da:

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTA'/NAZIONE

TELEFONO

E-MAIL

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Vista l'informativa esprimo il mio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 196/03*

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

**E-mail: [qualita.aeroporti@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita.aeroporti@toscana-aeroporti.com)**

**A mezzo posta a: Toscana Aeroporti S.p.A.**

**Aeroporto di Firenze** – Aeroporto Amerigo Vespucci, Via del Termine 11, 50127, Firenze

**Aeroporto di Pisa** – Aeroporto Galileo Galilei, Piazzale D'Ascanio 1, 56121, Pis

