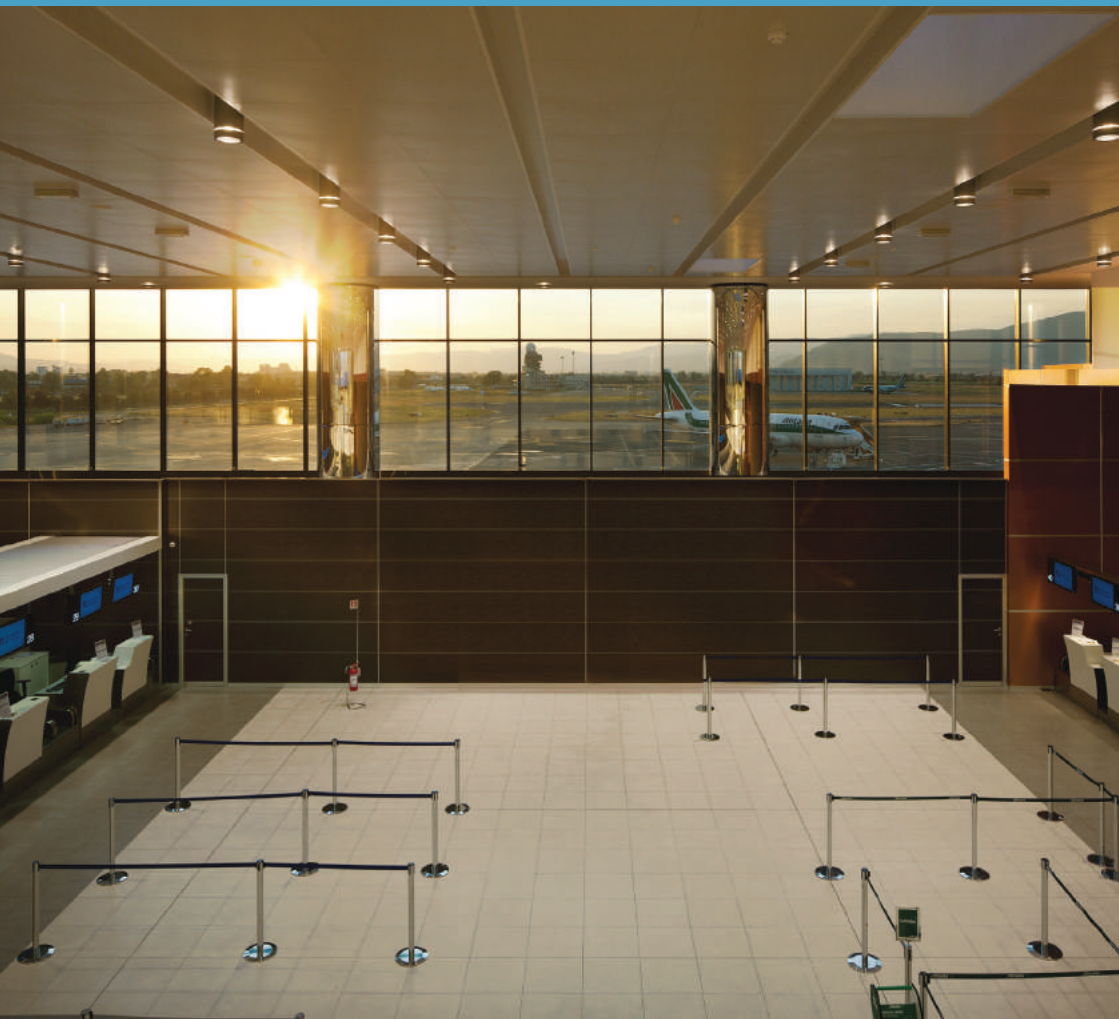


# CARTA DEI SERVIZI 2018



# LA CARTA DEI SERVIZI 2018

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2018	4
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	4
1.4 Sistema di gestione integrato	5
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	7

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

2.1 Gli indicatori valorizzati	9
2.2 Le assistenze speciali	13

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

19

---

# LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	21
2. I servizi di Taxi, NCC e Car Sharing	22
3. Gli autonoleggi	23
4. I parcheggi dell'aeroporto	25
5. Informazioni in aeroporto	26
6. I servizi aeroportuali	26
7. Altri servizi	28
8. Consigli per il viaggio	34
9. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	41

## PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

Toscana Aeroporti S.p.A è la società di gestione degli scali aeroportuali di Firenze e Pisa, nata 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).

In seguito alla fusione dei due scali è stato realizzato il sistema aeroportuale integrato della Toscana che, attraverso la diversa specializzazione degli scali di Firenze e Pisa e il loro continuo sviluppo attraverso importanti investimenti infrastrutturali, ambisce a soddisfare la domanda inesausta di voli in Regione stimata oggi in circa il 50% e a creare una vera e propria porta d'ingresso in Toscana.

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 propria 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.

Con 7,89 milioni di passeggeri trasportati nel 2017 e 97 destinazioni servite da 38 compagnie aeree, la Toscana può 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.).



1.1

## LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2018

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 con-

solidare 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, dalla norma BSI OHSAS 18001 per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, dalla norma SA8000 per la Responsabilità Sociale. È inoltre impegnata nelle attività per l'ottenimento della UNI EN ISO 14001 riguardante 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).

## 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 4 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 4.00 fino alle 00.30 e comunque fino all'orario di arrivo dell'ultimo volo della giornata.

L'aeroporto è dotato sia di parcheggio a sosta breve che di parcheggio a lunga sosta, il primo con gratuità per i primi 10 minuti, il secondo con 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:

Tel: +39 055 30615

Customer Service:

Tel: +39 055 3061830

Informazioni turistiche:

Tel: +39 055 315874

## SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Coerentemente con il Sistema di Gestione Integrato, il miglioramento continuo si concretizza nell'assunzione degli impegni che seguono:

### QUALITÀ

- Perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno;
- Garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione;
- Assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna;
- Migliorare la visibilità e l'immagine di Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento.

- Perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle attività esercitate sul sedime aeroportuale in concessione, tramite la gestione delle infrastrutture esistenti e l'individuazione delle aree di espansione per uno sviluppo infrastrutturale idoneo a soddisfare le esigenze degli Stakeholder.

### SALUTE E SICUREZZA

- Tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o di enti terzi.
- Prevenire il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle attività di "Airport Operator" ed "Handling Agent".
- Impegnarsi al pieno rispetto delle normative, cogenti e non, in materia di sa-



lute e sicurezza, pertinenti alle attività svolte all'interno dell'area aeroportuale gestita da Toscana Aeroporti.

- Promuovere, verso tutti gli altri enti terzi operanti nel sedime aeroportuale, l'adozione di buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali.
- Impegnarsi a riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti.
- Comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti e a tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o enti terzi, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza.
- Rendere disponibili a tutti i soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, amministrazioni pubbliche, ecc.) le informazioni relative alle scelte adottate per la tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa.
- Prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano

sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali.

### **RESPONSABILITÀ SOCIALE**

- Non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e del lavoro obbligato.
- Provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna.
- Assicurare sempre un ambiente di lavoro sicuro e salubre.
- Assicurare che il proprio sistema di gestione dell'orario di lavoro, delle procedure disciplinari e delle retribuzioni sia coerente con la legislazione, i contratti di lavoro in essere, gli accordi sindacali e gli standard di settore.
- Assicurare la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva.
- Assicurarsi che i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da Toscana Aeroporti.
- Tendere al miglioramento continuo del sistema di gestione della Responsabilità Sociale ed al rispetto delle leggi nazionali, delle altre leggi vigenti e degli strumenti internazionali elencati nella SA8000.

## 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 2017 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. Con l'obiettivo di conseguire, nel corso del 2018, la certificazione ISO14001 per l'ambiente, Toscana Aeroporti ha inoltre effettuato un'analisi approfondita delle performance ambientali legate alla propria attività, valutandone i relativi impatti sull'ambiente e individuando i potenziali piani di miglioramento. Sempre nel corso del 2017, anche in accordo agli impegni presi con gli enti preposti, Toscana Aeroporti ha continuato il percorso di interventi di formazione in materia ambientale al personale operativo e di staff, con particolare riguardo al risparmio energetico (acqua, luce, riscaldamento, condizionamento), alla gestione differenziata dei rifiuti urbani (carta, plastica, vetro, indifferenziata) e dei rifiuti speciali pericolosi e non (toner, polveri assorbenti per idrocarburi, batterie, rifiuti ospedalieri, ecc.), alla gestione di eventuali sversamenti di carburante, olii, liquidi refrigeranti dei mezzi operativi, al blocco immediato de-

gli equipaggiamenti non perfettamente efficienti (es. eccessiva fumosità o rumorosità). In tutti gli uffici di Toscana Aeroporti e nel Terminal sono previsti raccoglitori differenziati di rifiuti.

In aeroporto è presente un sistema di recupero delle acque meteoriche, che vengono utilizzate per gli scarichi dei bagni del Terminal Check-in. Nel corso del 2017 è proseguito l'intervento di miglioramento volto a individuare perdite occulte sulle condutture principali di distribuzione dell'acqua potabile, con conseguente riduzione dei consumi.

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. Per il contenimento delle emissioni di rumore e le emissioni dirette in atmosfera, Toscana Aeroporti si è dotata di svariati 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 a installare nuovi impianti di illuminazione con tecnologia LED a copertura delle nuove aree del Terminal.



1.5





## 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 2017 e gli obiettivi 2018 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. La scala di valori utilizzata per la registrazione dei giudizi è stata suddivisa in 6 livelli: pessimo, gravemente insufficiente, insufficiente, sufficiente, buono, eccellente. Le rilevazioni condotte nel 2017 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante l'anno su un campione rappresentativo di passeggeri. Nella formulazione degli obiettivi 2018 si è tenuto conto che gli indicatori che riportano valori Consuntivi pari o superiori al 95% vengono considerati "risultati di eccellenza"; nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al Gestore, sono stati mantenuti/migliorati tenendo il valore 95% come riferimento di target d'eccellenza.

Per gli indicatori 8-10-11-12-15-16-20-

21-22-25-28-33-34, a fronte degli ottimi risultati raggiunti nel 2017, si è deciso di aumentare gli obiettivi del 2018 rispetto a quelli dell'anno precedente, ma di non portarli al valore di eccellenza del 95%. La scelta è legata alla volontà di monitorare alcuni processi aziendali (come la puntualità del servizio, la segnaletica interna ed esterna, la connettività wi-fi, i servizi commerciali e/o di ristorazione, distributori bibite/snack e postazioni ricarica) che potrebbero risentire negativamente della fase di cantierizzazione e realizzazione degli interventi di riconfigurazione e ampliamento del Terminal aeroportuale previsti nel corso del 2018. Nello specifico, tali interventi riguarderanno la realizzazione di un nuovo padiglione - che ospiterà 6 nuovi gates, oltre a una nuova area commerciale e ulteriori servizi per i passeggeri -, la riconfigurazione dell'area imbarchi Schengen-Extra Schengen, l'ampliamento dell'area riconsegna bagagli.

Nell'ottica del miglioramento continuo, resta comunque confermato l'impegno di Toscana Aeroporti a consolidare nel 2018 gli ottimi risultati già ottenuti nel 2017, con la decisa volontà di incrementare ulteriormente gli obiettivi per l'anno a seguire. 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;



2.1

- 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.

Coerentemente al suo obiettivo primario di garantire ai passeggeri servizi efficienti

ed affidabili, Toscana Aeroporti ha varato un significativo piano di interventi volti a migliorare il servizio offerto ai passeggeri in tutte le sue aree.

Nel corso del 2017 è stato incrementato lo spazio a disposizione dei passeggeri (+230 mq), il numero di sedute disponibili presso la sala imbarchi (+56 sedute) e il numero totale di toilette (+4). È stato inoltre effettuato un importante intervento di miglioramento dei flussi passeggeri attraverso il Terminal, e sono state inaugurate la nuova galleria commerciale e la nuova Sala Vip Club, entrambe situate dopo i controlli di sicurezza. Nel corso del 2018 aumenterà ulteriormente il numero di sedute disponibili, e migliorerà la qualità delle rifiniture delle toilette.

È inoltre prevista la riqualifica dell'area commerciale situata al piano terra dell'edificio Gate.

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100,0	96,0
Sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100,0	96,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	74,6	77,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	6,7	4,0
	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> )	23' 48"	24'

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	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>	28' 36"	29'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	5' 43"	6'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,7	93,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	99,5	95,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,5	93,0
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	99,3	94,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)	% pax soddisfatti	98,5	92,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	99,3	95,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	88,9	87,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,3	92,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	96,2	92,0
	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	100,0	100,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Servizi aggiuntivi	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	99,7	94,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	99,1	92,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	98,6	93,0
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,0	93,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	92,5	92,0
Informazione alla clientela	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	98,7	92,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99,4	95,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99,6	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	95,6	90,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10' 20"	10' 30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,1	94,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4' 25"	5'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	91,9	88,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	97,7	93,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	96,7	92,0

## 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 addizionale, 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



2.2

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.

### SERVIZI IN AEROSTAZIONE

L'Aeroporto di Firenze dispone di facilities appositamente dedicate sia ai disabili che alle persone a ridotta mobilità:

- 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.

### LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Al Passeggero a Ridotta Mobilità o Disabile (PRM) sono garantiti l'assistenza prevista (ed i tempi di attesa indicati all'interno delle norme succitate, sempre senza alcun addebito o costo aggiuntivo) solo se il passeggero ha richiesto specificatamente l'assistenza desiderata (in partenza e in arrivo) al momento della prenotazione del volo (comunque sempre almeno 48 ore prima della partenza del volo stesso) presso la Compagnia Aerea/Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio.

In questo modo, il passeggero che si annuncia in aeroporto tramite postazioni di chiamata esterne o presso il check-in (nel rispetto dei tempi di presentazione previsti indicati dalla compagnia e, in mancanza di questi, almeno 1 ora prima della partenza del volo) verrà accompagnato durante le fasi necessarie alla partenza del volo e che seguono all'arrivo, entro i tempi definiti dalla normativa (DOC 30 ECAC). 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.

### ASSISTENZA

**In partenza** il personale addetto in aeroporto è disponibile (senza alcun addebito o costo aggiuntivo) ad accompagnare 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 e alle eventuali attese in aeroporto (se richiesto), nonché durante le operazioni di imbarco (anche tramite mezzo elevatore). Il personale dedicato si attiva per soddisfare ogni ragionevole richiesta, in modo da offrire un servizio completo, efficiente e privo di discontinuità durante l'intero percorso di imbarco/sbarco e all'interno dell'Aerostazione.

**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.

### **POSTAZIONI DI CHIAMATA**

Il passeggero è tenuto a segnalare la sua presenza in aerostazione utilizzando uno dei seguenti punti di contatto:

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

Il PRM che ha prenotato l'assistenza e che ha annunciato il suo arrivo presso una delle postazioni di cui sopra, viene raggiunto dal personale competente appositamente dedicato, e assistito durante le fasi che

precedono la partenza del volo.

All'interno del terminal, ai Passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità (PRM) sono dedicate delle sedute provviste di adeguata segnaletica che evidenzia la "priorità di utilizzo" da parte dei PRM rispetto agli altri passeggeri e utenti dell'aeroporto.

### **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.

### **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.

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

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	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Efficienza dei servizi di assistenza	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	5' 50"	8'
	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	5' 36"	8'
	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	5' 03"	8'
	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	7' 11"	8'
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
Informazioni in aeroporto	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	97,9	95,0
	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	97,9	95,0



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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Informazioni in aeroporto	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99,4	95,0
Comunicazione con i passeggeri	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	100,0	95,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,03	0,04
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	99,4	95,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	94,1	93,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	95,0



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 ri-

scontro 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.

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.

#### **COMUNICAZIONE**

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**

Tel: 055 2981268

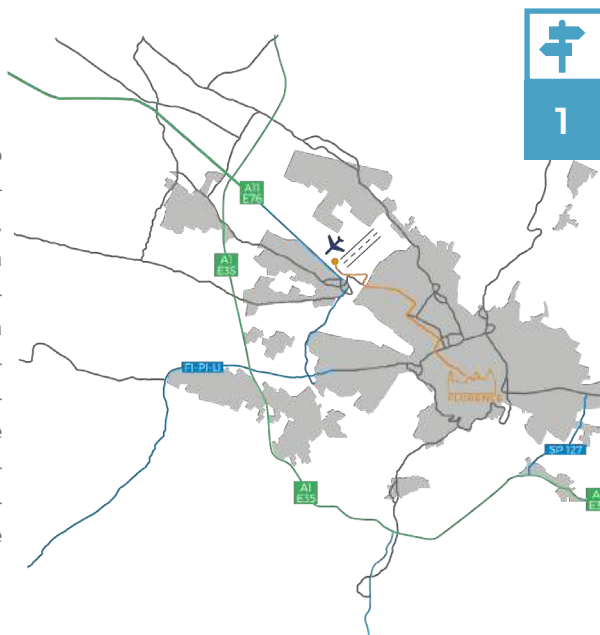
Email: [conciliazione@fi.camcom.it](mailto:conciliazione@fi.camcom.it)

#### **DIFENSORE CIVICO**

Tel: 055 2387800

## 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



#### Fermata bus a Firenze:

- via Santa Caterina
- da Siena, 17
- Tunnel FS



#### Orario Feriali e Festivi:

- 5:00 / 20:00
- (ogni 30 minuti)
- 20:00 / 24:00
- (ogni 60 minuti)



#### Compagnia:

- Busitalia Nord
- 800-373760
- [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)



#### Durata viaggio:

- 20 minuti



## 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.**

È 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.

<b>TAXI</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">TARIFFE</span>	
da <b>AEROPORTO</b> per <b>CENTRO CITTÀ</b> e principali <b>ALBERGHI</b>	
importo fisso	<b>€ 22,00</b>
festiva diurna	<b>€ 24,00</b>
notturna	<b>€ 25,30</b>
supplemento bagagli (max 7) ognuno	<b>€ 1,00</b>
<small>Per le altre destinazioni fare riferimento al tariffario a bordo del Taxi. Supplemento partenza aeroporto €2,20</small>	
<b>CHIAMATA</b> 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 / Tel: 055 340159 / Fax: 055 318323

GIULIANI

Orario: 09:00 21:00 / Tel: 055 5001552 / Fax: 055 5001552 / Cellulare: 330 271646

## CAR SHARING

Il servizio di car sharing è operato dalle Società **Car2Go** e **Share'ngo**, che in aeroporto sono dotati di appositi stalli per le autovetture presso il parcheggio sosta breve P1 situato di fronte al Terminal, area arrivi.



## 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 gratuita che parte ogni 20 minuti circa. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, appena fuori dall'aerostazione.

È 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

Orario: 08.00/23.00

domenica 08.00-21.00

Telefono: 055.3436031



3

 **Sicily by Car**  
 auto  **europa**

**AVIS**

Orario: 08.00/23.00

Telefono: 055.315588



**SIXT**

Telefono: 199.291929



**EUROPCAR**

Orario: 09.00/23.00

Telefono: 055.318609



**HERTZ / DOLLAR / THRIFTY / FIREFLY**

Orario: 08.30/22.30

sabato e domenica 09.30-22.30

Telefono: 055.307370



**MAGGIORE**

Orario: 08.30/22.40

Telefono: 055.311256



**WINRENT**

Orario: 08.30/21.30

domenica 08.30-13.00/16.00-20.00

Telefono: 055.309790



**GOLDCAR**

Orario: 08.00/23.00

Telefono: 199.151.151



**LOCAUTO / ENTERPRISE**

**NATIONAL / ALAMO**

Orario: 08.00/23.00

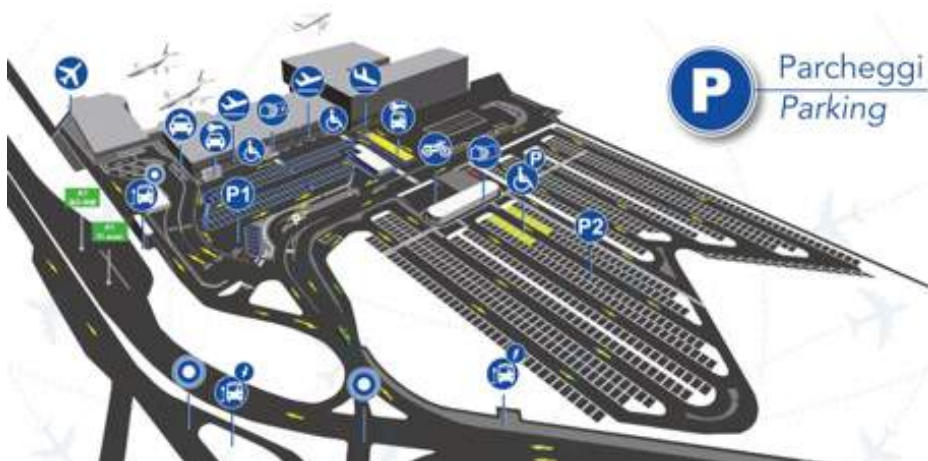
Telefono: 348.7815800





## I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

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



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. È garantito l'accesso gratuito ai posti auto riservati ai disabili per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili. I costi dei parcheggi variano a seconda della scelta.

<b>P<sub>2</sub> PARCHEGGIO SOSTA LUNGA</b>		
<b>PRIMI 15 MINUTI GRATIS</b> 	Fino a 4 ore <b>€ 3,00/ora</b>	Fino a 2 giorni <b>€ 40,00</b>
	Da 4 a 12 ore <b>€ 12,00</b>	Fino a 3 giorni <b>€ 45,00</b>
	Da 12 a 24 ore <b>€ 24,00</b>	Dal 4° giorno <b>€ 12,00/giorno</b>
<small>Ad eccezione della 1ª ora, le prime 4 ore dei primi 2 giorni e le prime 2 ore dei giorni successivi sono frazionabili in 30 minuti.</small>		

<b>P<sub>1</sub> PARCHEGGIO SOSTA BREVE</b>	
Primi 10 minuti <b>Gratis</b>	Fino a 1 ora <b>€ 4,00</b>
Fino a 30 minuti <b>€ 3,00</b>	Da 2 a 7 ore <b>€ 3,00/ora</b>
1° giorno e successivi <b>€ 30,00/giorno</b>	

i

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 alla domenica dalle 9:00 alle 19:00 (Pasqua, 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

Tel e fax: 055.315874

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

### UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

Tel: 055.3061830

### 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 4 ore, 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 "TOSCANA AEROPORTI" (SCARICABILE DA PLAY STORE E APPLE STORE)

È stata introdotta la nuova App ufficiale "Toscana Aeroporti", fruibile sia da device Android che da device iOS.

All'interno della nuova App sono riportate informazioni relative sia all'aeroporto di Firenze che all'aeroporto di Pisa.

Con la nuova App è possibile:

- monitorare i voli in partenza/arrivo per/da ciascun aeroporto;
- avere le informazioni di mobilità da e per gli aeroporti;
- scoprire tutti i servizi, le aree ristoro e le attività all'interno degli aeroporti;
- ricevere news relative agli aeroporti e ai voli.



6

## I SERVIZI AEROPORTUALI

### BIGLIETTERIE AEREE:

Al primo piano del Terminal Passeggeri è presente la biglietteria Alisud.

Orari di apertura Alisud: dalle 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'indi-

rizzo 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

Orari: 08.00 09.00 / 15.00 16.00

Fax: 055 3061664

### **DEPOSITO BAGAGLI**

Assente

### **SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI**

Fornito da Truestar SecureBag, al primo piano del Terminal, presso l'area check-in, disponibile dall'apertura dei primi check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in.

### **SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI**

Gratuito

### **LA NOSTRA LOUNGE "VIP CLUB"**

Situata al primo piano dell'aerostazione partenze, la "Vip Club" 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). È inoltre garantita

agli utenti la connessione Wi-Fi gratuita e la visione di SKY. La Sala dispone anche di una postazione di 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 ed ai membri dei programmi accreditati ("Priority Pass", "Lounge Club", "Lounge Pass", "Diners Club International", "LoungeKey", "Dragon Pass" e "GIS"). È inoltre possibile acquistare l'ingresso alla Vip Lounge presso la biglietteria Alisud, e presso la libreria Giunti situata dopo i controlli di sicurezza.

### **SERVIZI DI ASSISTENZA VIP**

Per organizzare un'assistenza Vip contattare [vip@toscana-aeroporti.com](mailto:vip@toscana-aeroporti.com).

### **SERVIZIO SANITARIO**

#### **AEROPORTUALE:**

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

### **AGENZIA MERCI**

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

ALHA Air Lines Handling Agents S.P.A

Tel: 055 300559



7

## ALTRI SERVIZI

### RISTORAZIONE

Al piano terra, poco prima dei check-in, ed accessibili anche a chi non viaggia, il Bar Ristorante Baccanale Firenze, per un caffè o un pasto veloce con i più tipici sapori della Toscana (il servizio copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto) ed il lounge bar PEZZOFORTE, un concentrato di classe e modernità, dove poter trovare caffetteria internazionale ed healthy food.



Dopo il check-in, ed in attesa del volo, una sosta da MyChef per un pranzo o una cena comodamente seduti davanti alle ampie vetrate con vista pista.

Il servizio copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto fino alla partenza dell'ultimo volo.

## MyChef

### BANCOMAT

n°2 sportelli presso area partenze a fianco del Customer Service. Un terminale è idoneo per l'utilizzo dei PRM.

n°1 sportello presso area gates.

### UFFICI CAMBIO E RIMBORSO IVA

Best & Fast Change effettua il servizio di cambio valuta in aeroporto, in area partenze al piano terra. è qui possibile anche effettuare il rimborso IVA attraverso la Premier

Tax Free. Global Blue, per il rimborso IVA, è al primo piano, vicino ai banchi check-in.

### BEST AND FAST CHANGE

Il punto vendita presente in aeroporto offre al passeggero numerosi servizi quali:

- Acquisto e vendita di banconote in valuta estera;
- Acquisto di travellers cheques in euro e in valuta estera;
- Transazioni di cambio con le maggiori carte di credito;
- Prenotazione di valuta on line;
- B.Fast BUY BACK riacquisto della valuta estera residua;
- Servizio di rimborso IVA per i conto di Premier Tax Free;

Tel: +39 055 341152 / +39 055 316083

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



### GLOBAL BLUE

Global Blue è un'azienda di servizi finanziari che lavora con più di 270.000 esercenti, marchi e hotel selezionati nel mondo in più di 40 paesi e offre la sua gamma di servizi ogni giorno a più di 38.000 viaggiatori.

Tel: +39 055 375226

Web: [www.globalblue.com](http://www.globalblue.com)



**FASCIATOI E NURSERY**

Sono dotate di fasciatoio le toilette al piano terra delle partenze, e quelle in area gate. È inoltre prevista una sala Nursery presso le toilette situate in sala check-in al primo piano.

**GALLERIA COMMERCIALE**

La galleria commerciale dell'aeroporto di Firenze offre una selezione dei più prestigiosi brand del travel retail.

Per informazioni sui negozi presenti in

aeroporto consultare il sito internet della Società.

**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).





IMBARCHI



ARRIVI



NOLEGGIO CON  
CONDUCENTE



DOGANA



ASCENSORE  
E SCALE



BACCANALE



SERVIZIO  
SANITARIO



CONTROLLO PASSAPORTI  
EXTRA SCHENGEN



TOILETTE



CUSTOMER  
SERVICE



INFORMAZIONI  
TURISTICHE (APT)



SCALA MOBILE



BANCOMAT



LOST AND FOUND



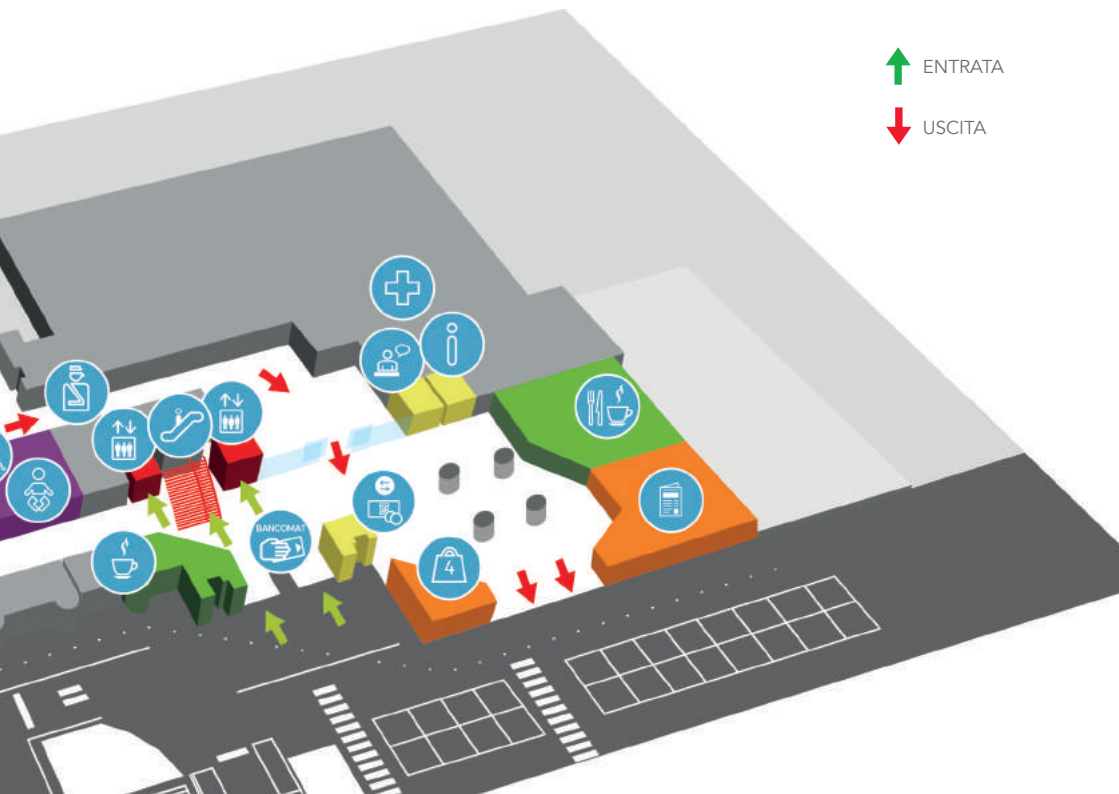
FASCIATOIO



ENTRATA



USCITA









CHECK-IN



SERVIZIO  
AVVOLGIMENTO  
BAGAGLI



ASCENSORE  
E SCALE



CONTROLLI  
DI SICUREZZA



TOILETTE



SALA VIP CLUB



DOGANA



SCALA  
MOBILE



BIGLIETTERIA  
AEREA



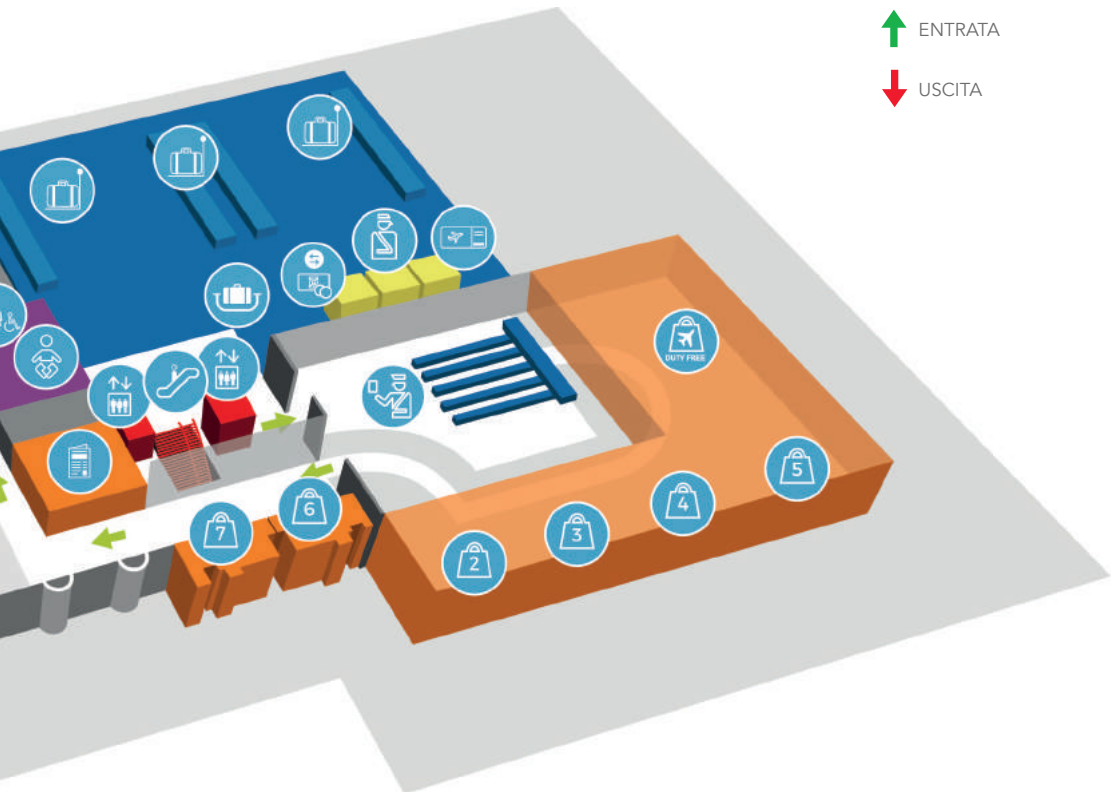
MY CHEF



GLOBAL BLUE  
ITALIA



BEST AND  
FAST CHANGE



↑ ENTRATA

↓ USCITA



## CONSIGLI PER IL VIAGGIO

### QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

L'Aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 04.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo (in linea generale, circa 2 ore prima dell'orario schedato di partenza del volo), secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

### 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.

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

Tutti i passeggeri devono essere in possesso di un documento di viaggio valido ed in vigore: passaporto o carta d'identità in base al paese di destinazione.

È responsabilità di ogni passeggero:

- informarsi sul tipo di documento necessario per il paese di destinazione
- assicurarsi della validità e dell'integrità del documento
- assicurarsi della possibilità di esibire tali documenti durante il viaggio.

### VIAGGI CON UNDER 18

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.

### **BAGAGLIO A MANO E MISURE DI SICUREZZA PER CHI VIAGGIA**

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non può superare 115 cm. È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 1998/2015 e nel Programma Nazionale di Sicurezza.

È vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori info: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

### **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 di 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.

### **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'eventuale 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.

## 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.viaggiare-sicuri.it](http://www.viaggiare-sicuri.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.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.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.Enac.gov.it](http://www.Enac.gov.it).

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

## NUMERI UTILI FIRENZE

ENAC: **+39 055 31 71 23**

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA:

**+39 055 30 33 61**

GUARDIA DI FINANZA:

**+39 055 27 45 334**

SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE:

**+39 055 30 61 622**

DOGANA: **+39 055 73 66 297**

VIGILI DEL FUOCO: **+39 055 24 901**

## CHECK-IN

### DOVE

In aeroporto sono presenti 40 banchi check-in al Primo Piano del terminal passeggeri. La sala check-in è raggiungibile attraverso 3 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 schedato 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.

**COMPAGNIE AEREE**

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

**AIR DOLOMITI**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 045/288.614.0

**AIR FRANCE**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 848/884.466

(lun-ven 8.45-19.30/sab 9.00-13.00)

**AIR MOLDOVA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199/201.701

**ALBAWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Italia +39 06/98.956.666

Albania +355 44.500.130

Call Center (8.00-20.00)

**ALITALIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06/222.2

**AUSTRIAN AIRLINE**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02/896.342.96

(lun-sab 9.00-12.30/14.30-17.30)



**BLUE AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 06/487.713.55  
(lun-ven 9.00-18.00)



**BRITISH AIRWAYS**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02/69.63.36.02  
(lun-ven 9.00-18.00 sabato 9.00-14.00)



**BRUSSELS AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 899.800.903



**CITYJET**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 848.88.44.66  
(lun-ven 8.00-20.00 sabato 9.00-17.30)



**EUROWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199.257.013



**IBERIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199/101.191  
Italiano: 9.00-20.00 Lt da Lun a Dom  
Spagnolo: 00.00-24.00 Lt da Lun a Dom  
Inglese: 00.00-24.00 Lt da Lun a Dom



**KLM**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 892.057

*(lun-ven 8.00-20.00 sab-dom 9.00-17.30)***LUFTHANSA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199/400.044

**SWISS INTERNATIONAL AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02/696.820.70

**TAP AIR PORTUGAL****(Operativa dal 10 giugno 2018)**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02/696.823.34

**TUI FLY (Operativa dal 2 aprile 2018)**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +32 70.22.00.00

*(lun-ven 8.00-22.00**sab 9.00-22.00 dom 10.00-22.00)***VUELING**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 899.234.555







## 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  
 Comfort in aeroporto  
 Security  
 Pulizia e condizioni igieniche  
 Lost & Found  
 Operatività Aeroporto  
 Bar / Ristorazione  
 Sicurezza personale e patrimoniale  
 Negozi  
 Aspetti socio/ambientali  
 Servizi Commerciali  
 Trasporti da/per l'aeroporto  
 Parcheggi  
 Passeggeri a Ridotta Mobilità  
 Informazioni alla clientela  
 Sala VIP  
 Compagnie aeree  
 Autonoleggi

Inviato da:  
NOME E COGNOME

\_\_\_\_\_

INDIRIZZO

\_\_\_\_\_

CITTÀ/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

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, Pisa



9

**Centralino**

Tel. 055.3061.5

**Indirizzo**

Aeroporto di Firenze S.p.A.  
Via del Termine, 11,  
50127-Firenze