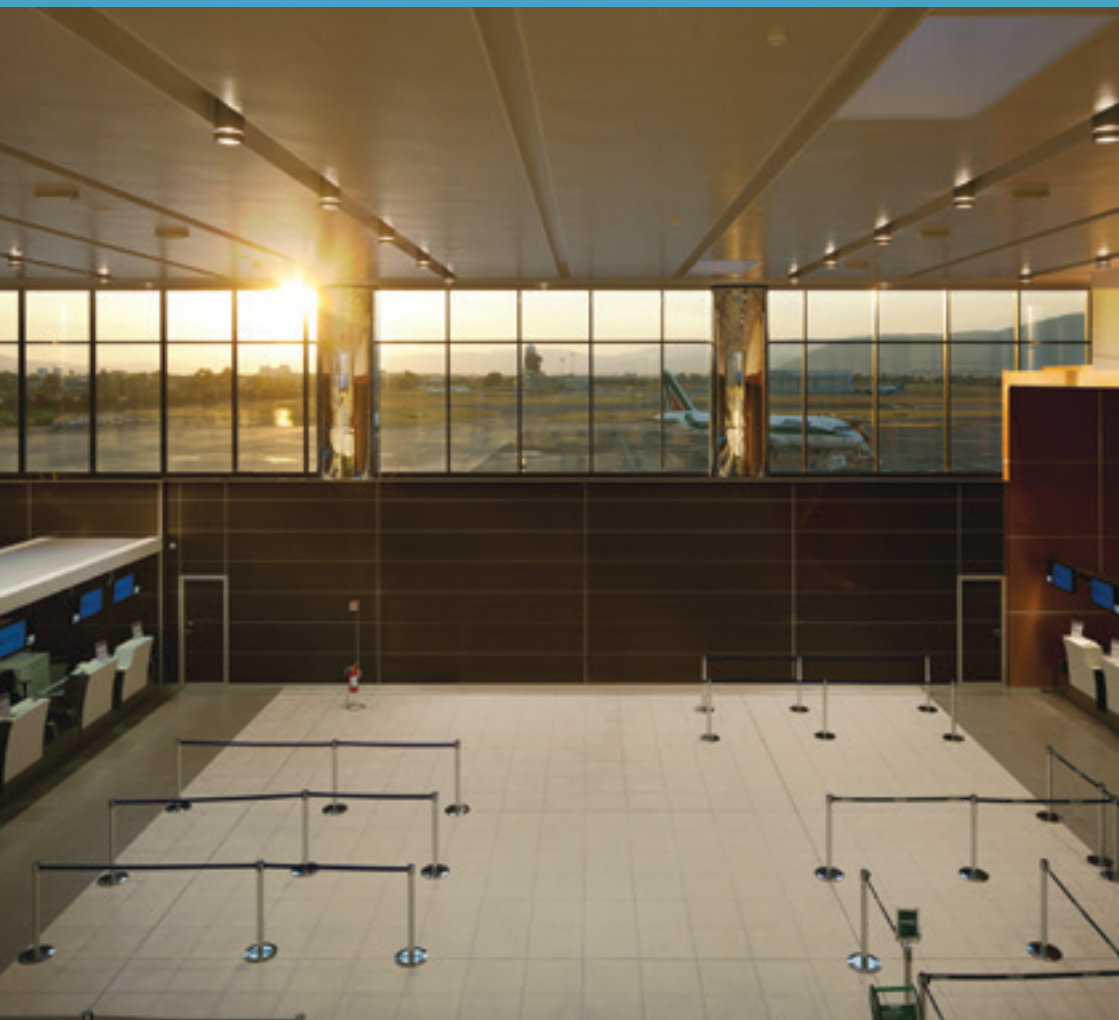


CARTA DEI SERVIZI 2023



LA CARTA DEI SERVIZI 2023

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2023	5
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	5
1.4 Sistema di gestione integrato	7
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	8

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati	10
2.2 Le assistenze speciali	14

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

21

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	23
2. I servizi di Taxi e NCC	25
3. Gli autonoleggi	27
4. I parcheggi dell'aeroporto	28
5. Informazioni in aeroporto	29
6. I servizi aeroportuali	29
7. Altri servizi	31
8. Consigli per il viaggio	36
9. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	43

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) e si caratterizza per la complementarità dei due scali, ciascuno con una propria specificità: l'aeroporto Vespucci si concentra sullo sviluppo del traffico business e leisure attraverso i full service carrier, collegando i principali hub europei; l'aeroporto Galilei, invece, privilegia il traffico turistico gestito da vettori low cost, i voli cargo e con un'attenzione particolare anche ai voli continentali. Quello toscano è uno dei sistemi aeroportuali più importanti del Paese e rappresenta un volano di sviluppo economico del territorio essenziale per una delle regioni più note e amate al mondo.

Nel 2022 il Sistema Aeroportuale Toscano ha registrato 6.722.846 passeggeri, in crescita del 137% sul 2021. Nonostante la diffusione della variante Omicron ad inizio anno, i risultati dei mesi successivi hanno consentito al Sistema Aeroportuale Toscano di chiudere il 2022 con l'81,4% dei volumi del 2019, anno record per Toscana Aeroporti.

Un recupero addirittura superiore si è osservato per i movimenti aerei, 68.893,

che hanno raggiunto l'87,3% dei livelli pre-pandemia.

In particolare, nel 2022 i passeggeri sui voli nazionali hanno raggiunto l'87,9% dei passeggeri domestici del 2019 mentre quelli internazionali, storicamente prevalenti nel Sistema Aeroportuale Toscano e maggiormente penalizzati dalle limitazioni agli spostamenti, il 79,4% del numero dei passeggeri pre-pandemia.

In forte aumento anche il load factor dei voli di linea (+11,7 punti percentuali), passato dal 68,4% del 2021 all'80,1% del 2022 e in deciso avvicinamento al dato (83,9%) del 2019.

Significativo anche il risultato del cargo che, con 14.907 tonnellate di merce trasportata nel 2022, si è attestato ad un +13,1% rispetto ai volumi del 2019.

Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze

Sono 2.228.999 i passeggeri transitati nel 2022 dallo scalo aeroportuale di Firenze con una crescita del 166,0% rispetto al 2021 e un recupero del 77,6% dei volumi di traffico del 2019.

A tal riguardo, si ricorda la chiusura dello scalo di Firenze nei mesi di febbraio e marzo 2021 per gli interventi di manutenzione delle infrastrutture di volo. La crescita rispetto al 2021 è sostenuta dal positivo andamento registrato dai movimenti dei voli totali (+93,1%) e dal load factor dei voli di linea pari al 77,4% (+12,4 p.p.). Nel 2022 si registra una crescita maggiormente accentuata del traffico passeggeri



1.1

internazionale (+175,8%) rispetto a quella nazionale (+91,4%) laddove il peso della componente internazionale rappresenta il 92,1% del traffico totale. Il mercato estero, infatti, ricopre le prime cinque destinazioni preferite nel 2022 dai passeggeri dello scalo aeroportuale di Firenze con nel dettaglio Parigi, Londra, Amsterdam, Monaco e Barcellona.

Toscana Aeroporti è responsabile, come Gestore Aeroportuale, delle seguenti attività:

- attività di assistenza ai passeggeri:
 - sala VIP
 - assistenze particolari (servizio Passeggeri a Ridotta Mobilità)
 - servizio di biglietteria passeggeri
 - servizio informazioni ai passeggeri
- attività di gestione spazi commerciali:
 - attività in sub-concessione (attività commerciali, servizi di ristorazione, ecc..)
- attività in gestione diretta (pubblicità, parcheggi, business center, ecc..);
- attività di controllo e gestione infrastrutture (edifici-parcheggi-piste);
- manutenzione (centrali termiche/centrali frigo, veicoli, impiantistica,...);
- pulizie;
- utenze;
- attività di gestione del servizio di Security Service;
- controllo bagagli da stiva;

- controllo passeggeri e bagagli a mano;
- controllo merci e plichi di corriere espresso;
- controllo accessi piazzale Aeromobili;
- gestione sistema videosorveglianza;
- sorveglianza e pattugliamento notturno di beni in proprietà o in concessione dell'aeroporto e diurno (aree sterili/critiche e aree aperte al pubblico).

In entrambi gli scali di Pisa e Firenze, l'attività di handling è attualmente svolta da Toscana Aeroporti Handling Srl (società costituita nel 2018 e controllata da Toscana Aeroporti S.p.A. fino al 31.12.2022), e da Consulta S.p.A., con l'obiettivo di erogare i servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree (accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, assistenza agli aeromobili durante la sosta, carico e scarico merci e posta), assecondando gli standard qualitativi fissati dalle compagnie e assicurando una qualità di servizi ai massimi livelli, costantemente verificata da audit e ispezioni da parte sia dei clienti-vettori che dalla stessa Toscana Aeroporti.

Infine, Toscana Aeroporti Engineering è attiva nella progettazione e realizzazione delle infrastrutture aeroportuali (piste, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori presso i due scali di Pisa e Firenze.

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2022

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 intenziona-

ta 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 ISO 9001:2015 per la Qualità, dalla norma UNI ISO 45001:2018 per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, dalla norma SA8000 per la Responsabilità Sociale, e dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 per 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, sezione “Aeroporto di Firenze”. L’elenco completo dei servizi offerti si trova nell’apposita “Guida ai Servizi”, allegata alla presente Carta dei Servizi.

Per avere aggiornamenti sulle eventuali prescrizioni sanitarie e documentali previ-

ste per i viaggiatori, si consiglia a tutti i passeggeri di consultare i siti governativi di riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione.

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 12 ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al sito internet dell’aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida



1.2



1.3

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 Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), 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 sia di parcheggio a lunga sosta, entrambi con una gratuità, rispettivamente, per i primi 10 e 15 minuti, e con posti auto riservati ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM).

Agli utilizzatori si consiglia di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al link: <https://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html> e di consultare preventivamente la sezione FAQ relativa al servizio.

Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, tariffe e orari dei servizi pubblici e dei parcheggi, nonché sul servizio Taxi, NCC e auto- noleggio, 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 Aero-

porti, società controllate, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari o di enti terzi.

- Prevenire, attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle proprie attività aeroportuali.
- Impegnarsi al pieno rispetto delle normative, cogenti e non, in materia di salute 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.
- Promuovere momenti di scambio esperienziale, condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro con le varie realtà presenti ed operanti in Aeroporto, tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale con i responsabili della sicurezza dei vari enti.
- Attuare un coordinamento operativo sulle varie procedure esistenti – in particolare sui vari piani di emergenza ed evacuazione – ritenendo la modalità partecipativa funzionale a rendere effettiva ed efficace la loro attuazione.
- 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 di Toscana Aeroporti, delle società di handling e a tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari 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 di competenza.
- 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.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Coerentemente con i dettami della norma SA8000, Toscana Aeroporti si propone di:

LA POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Toscana Aeroporti sottolinea il proprio attivo impegno alla tutela ambientale nelle

molteplici forme e modalità applicabili all'esercizio aeroportuale, tra le quali l'implementazione e adozione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) finalizzato, tra l'altro, a prevenire l'inquinamento, a programmare ed eseguire le opportune attività di controllo e a ridurre il più possi-

bile l'impatto prodotto sul territorio.

La Società intende applicare la norma ISO 14001 anche alle società controllate del Gruppo nell'ambito della più ampia ed estesa azione di conformità ai criteri ESG (Environmental – Social – Governance) di cui si farà promotrice. L'anno 2022, rispetto al biennio precedente profondamente influenzato dall'emergenza pandemica da Covid_19, ha registrato a partire dal mese di Febbraio una significativa ripresa, sia in termini di traffico passeggeri che merci; la società ha continuato ad investire, nel periodo pandemico e non, impegno e risorse nel mantenimento del SGA su entrambi gli scali in conformità a quanto previsto dallo standard ISO 14001:2015.

In allineamento con la sempre più crescente sensibilità, sia dell'azienda che della collettività stessa, nei confronti della tematica ambientale, nonché in considerazione dell'avviata applicazione dei criteri ESG in tutte le attività in capo a Toscana Aeroporti ed in coerenza con gli indirizzi ESG, la società ha introdotto due nuovi aspetti ambientali e relativi impatti associati alle attività aeroportuali ed oggetto di monitoraggio:

- emissioni in atmosfera, con obiettivi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni climalteranti;
- tutela della biodiversità, con obiettivi di monitoraggio e conservazione degli habitat e/o di compensazione ambien-

tale in attuazione degli indirizzi di cui alla direttiva Habitat 92/43/CEE" formalmente presi in carico nella Politica Ambientale di azienda.

L'attenzione di Toscana Aeroporti è rivolta all'ottimizzazione delle proprie prestazioni ambientali in relazione ad aspetti quali rumore ed emissioni acustiche, approvvigionamento e consumo di risorse, produzione e gestione dei rifiuti, gestione delle acque, emissioni in atmosfera, tutela della biodiversità, ed in tale direzione risultano orientati i progetti/interventi di miglioramento ambientale che l'azienda annualmente programma, valuta e, salvo particolari condizionamenti e/o restrizioni al contorno, realizza.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo sullo scalo un sistema automatico e fisso di monitoraggio del rumore che permette di registrare i livelli di rumorosità nell'intorno aeroportuale e verificare il rispetto della procedura di decollo antirumore da parte degli aeromobili.

Le relazioni periodiche contenenti le risultanze del monitoraggio acustico e le elaborazioni degli indicatori acustici (e loro andamento) indicati dalla vigente normativa di settore, sono pubblicate in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti, ove risulta disponibile anche uno specifico form per la segnalazione di eventuali reclami da parte della cittadinanza.



GLI INDICATORI VALORIZZATI

2.1

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.

Nel 2022, in seguito alla buona ripresa del traffico aereo, e conformemente a quanto disposto da Enac, è tornata a pieno regime l'attività di monitoraggio dei fattori di qualità (sia attraverso le interviste ai passeggeri sia mediante la rilevazione di dati oggettivi sulle performance di scalo), con l'obiettivo di mantenere un'osservazione puntuale e continuativa del livello qualitativo dei servizi offerti. Nel presente documento vengono pertanto nuovamente pubblicati i risultati dei 34 indicatori valorizzati, nonché i loro obiettivi per l'anno 2023.

In generale, gli obiettivi sono stati definiti a seguito dell'analisi dei risultati conseguiti nell'ultimo triennio attendibile (2018-2019-2022, escluso il biennio 2020/2021, in quanto derivato del periodo Covid e post Covid con relativa riduzione di traffico), al fine di proporre un valore che fosse omogeneo all'andamento generale, più che all'obiettivo proposto nel 2022.

Le rilevazioni condotte nel 2022 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato sondaggi periodici nel corso dell'anno. 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.

Per favorire la compilazione dei questionari Customer Satisfaction da parte dei passeggeri, all'interno del Terminal sono presenti dei totem per l'auto-somministrazione di tali questionari. In tal modo il passeggero può esprimere una valutazione sui propri livelli di soddisfazione semplicemente seguendo le istruzioni presenti all'interno del totem e compilando in autonomia il questionario.

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	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,7	96,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,9	97,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	63,4	75,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo, di sola responsabilità del gestore	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,03	0,2
	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	23' 23"	23'
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	26'50"	25'59"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi	7'11"	5'29"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	93,8	94,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	89,3	95,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,1	96,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,1	96,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	99,9	98,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97,3	96,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97,4	94,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95,0	95,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	88,1	89,0
	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	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	97,6	94,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	96,3	93,5
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	99,0	97,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,7	96,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99,6	96,0
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	98,4	94,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100,0	98,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99,7	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	92,0	93,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	19'33"	19'30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	90,7	90,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	6'27"	5'30"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	97,7	89,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,1	95,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	99,9	96,0



LE ASSISTENZE SPECIALI

2.2

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 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.

Toscana Aeroporti fornisce la dovuta assistenza, senza alcun costo addizionale, conformemente a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1107/2006.

Il servizio è garantito tramite l'impiego di una Società Terza con esperienza pluriennale nel settore, che impiega personale qualificato e specializzato, ed attrezzature e mezzi adeguati ad ogni tipo di esigenza.

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 disabilità uditiva;
- BLIND: passeggero ipovedente;
- DEAF/BLIND: passeggero con disabilità uditiva e visiva 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.

SERVIZI IN AEROSTAZIONE

L'Aeroporto di Firenze dispone di facilities appositamente dedicate ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM):

- 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 con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) è garantita l'assistenza prevista (con il rispetto dei 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 presentandosi personalmente allo staff aeroportuale (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 aereo-

porto 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, e presso la fermata della Tramvia;
- Ufficio Customer Service;
- Banchi check-in;
- Ufficio Lost&Found;
- Presidio Parcheggi;
- Help Phone presso apposita area dedicata ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) in sala imbarchi.

Il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (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 con disabilità o a mobilità ridotta (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.

MODALITÀ DI TRASPORTO DELLA SEDIA A ROTELLE

Al fine di garantire il trasporto nelle migliori condizioni, i Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) 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.

Per qualsiasi criticità che si dovesse verificare durante l'imbarco del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), gli addetti all'imbarco sono tenuti ad informare prontamente il personale dedicato ai PRM e il Gestore aeroportuale. Quest'ultimo ha l'onere di verificare che venga fornita adeguata assistenza nel rispetto della normativa vigente, e di attuare azioni volte a risolvere l'eventuale criticità, informando se necessario anche la Direzione Aeroportuale.

Per ulteriori informazioni riguardo l'assistenza si può contattare il personale dell'aeroporto scrivendo a:

tos.flr@toscana-aeroporti.com o telefonando allo 055/3061709.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Un presidio sanitario di Primo Soccorso con servizio di autoambulanza, aperto durante l'intero orario di operatività del Terminal,

è situato al piano terra dell'aerostazione, accanto all'ufficio Customer Service.

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza il personale dedicato all'assistenza potrà prestare l'aiuto necessario all'eventuale evacuazione del Terminal o di parte di esso. L'evacuazione dai piani superiori, in caso di inagibilità degli ascensori, è garantita da sedie speciali denominate Evac-chairs, che consentono l'utilizzo delle scale.

Il personale è formato sui percorsi di fuga e sulle uscite di emergenza presenti all'interno delle infrastrutture aeroportuali, in coerenza con quanto disposto dal Piano di Emergenza Interno.

PROGETTO AUTISMO

L'Aeroporto Internazionale di Firenze aderisce al progetto ENAC "Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti - l'Associazione italiana gestori aeroporti - e delle società di gestione aeroportuale.

Per le persone autistiche compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa oltre a essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. Il progetto si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso in aeroporto ai soggetti autistici e alle loro famiglie, aiutandoli a vivere con serenità l'esperienza del viaggio aereo.

L'aeroporto di Firenze accoglie soggetti autistici grazie alla predisposizione di un progetto integrato che si fonda sull'attivazione di diversi strumenti e su un'adeguata

preparazione del viaggio.

Più in particolare, il progetto prevede:

- La somministrazione di un questionario in versione digitale scaricabile dal sito di Toscana Aeroporti nella sezione PRM, da compilare a cura dei genitori, per raccogliere informazioni sul passeggero autistico, utile a Toscana Aeroporti per definire le attività necessarie per un'assistenza quanto più confortevole possibile e per una serena esperienza in aeroporto;
- La possibilità di visitare anticipatamente l'aeroporto e il percorso al suo interno, sulla base di un incontro programmato con Toscana Aeroporti e scortato da personale aeroportuale opportunamente formato.

SALA DEDICATA

Il 31.10.2022 è stata inaugurata l'Area Amica, con l'obiettivo di rendere maggiormente confortevole e inclusiva l'attesa in aeroporto dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM).

L'area, presidiata da personale appositamente dedicato all'assistenza PRM, si trova al termine del corridoio principale di accesso alle sale gate, di fronte al Punto Ristoro "Beercode".

BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'accessibilità a tutte le aree dell'aeroporto è garantita dalla presenza di rampe e ascensori distribuiti in vari punti dell'edificio, accessibili anche con sedia a rotelle.

GLI INDICATORI PRM

In generale, i risultati 2022 degli indicatori PRM sono stati soddisfacenti e tendenzialmente in linea con i risultati raggiunti negli anni scorsi, a conferma di un consolidamento del livello qualitativo del servizio offerto. Si ricorda inoltre che nel corso dell'anno è stato introdotto un nuovo software di gestione dei passeggeri PRM interamente digitalizzato, nell'ottica di un miglioramento continuo degli standard di performance e di servizio.

Nel definire gli obiettivi per il 2023, Toscana Aeroporti si impegna a mantenere,

e migliorare ove possibile, le performance di servizio nei confronti dell'utenza PRM. 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 2022	OBIETTIVO 2023
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	5'11"	7'30"
	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	5'15"	9'30"
	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	5'45"	7'30"
	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	6'07"	9'30"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	98,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
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	98,25	96,0
	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 dette informazioni/istruzioni	98,25	96,0
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	99,0	96,0
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	98,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0002	0,0100
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	99,0	96,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	99,0	96,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	93,0	95,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100,0	98,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	99,0	97,0

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 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@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".
- Form on line alla pagina "Contatti" del sito web dell'aeroporto di Firenze 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 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 del Reg. (CE) 261/2004 devono essere inoltrati direttamente dal passeggero 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.

A tutela dell'utente 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, l'abbassamento dei costi da sostenere.

UFFICIO MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE/ CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE

Tel: 055 2392134

Email: conciliazione@fi.camcom.it

DIFENSORE CIVICO

Tel: 055 2387800

Numero Verde: 800018488

Email:

difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

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. 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 TRAMVIA

L'aeroporto di Firenze è collegato al centro città con la linea T2 della Tramvia. Grazie alla fermata nelle immediate vicinanze del terminal aeroportuale, e alla frequenza e alla velocità delle corse, la nuova tramvia costituisce un mezzo di connessione con la città comodo ed ecologico.

Aeroporto - Firenze Centro



**Capolinea tramvia
in Aeroporto**
Terminal
aeroportuale



Orario lunedì-giovedì:
Dalle ore 05.06 alle ore 23.59
Orario venerdì-sabato:
Dalle ore 05.06 alle ore 01.44
Orario domenica e festivi:
Dalle ore 05.06 alle ore 23.59
Frequenze:
vedi sito



Compagnia:
GEST
800.964424 (fisso)
199.229300 (mobile)
www.gesttramvia.com



Durata viaggio:
20 minuti

Firenze Centro - Aeroporto



**Capolinea tramvia
a Firenze**
Piazza dell'Unità



Orario lunedì-giovedì:
Dalle ore 05.00 alle ore 00.25
Orario venerdì-sabato:
Dalle ore 05.00 alle ore 02.00
Orario domenica e festivi:
Dalle ore 05.00 alle ore 00.25

Frequenze:
vedi sito



Compagnia:
GEST
800.964424 (fisso)
199.229300 (mobile)
www.gestramvia.com



Durata viaggio:
20 minuti

Per ulteriori informazioni sulle frequenze, sul tragitto e sui costi del biglietto della tramvia vi invitiamo a visitare il sito dedicato www.gestramvia.com

IN AUTOBUS

Il servizio "Vola in bus" Aeroporto – centro città operato da Busitalia è al momento sospeso.

Dall'aeroporto a Pisa

Sky Bus Lines Caronna (Fermata Tramvia T2 Guidoni)



**Fermata bus
a Pisa:**
Aeroporto di Pisa



Orario Feriali e Festivi:
vedi sito



Compagnia:
Caronna Tour s.r.l.
www.caronnatour.com



Durata viaggio:
circa 1 ora

I SERVIZI DI TAXI E NCC

TAXI

Sono disponibili nell'area antistante l'aerostazione o possono essere chiamati con "RadioTaxi".

Per le altre destinazioni fare riferimento al tariffario a bordo del taxi.

Supplemento partenza aeroporto € 2,70

Numeri:

0554242 - 055 4390 - 055 4798

Il tempo di percorrenza tra l'aeroporto ed il centro città (Firenze) è di circa 15 minuti.

TAXI TARIFFE	
da AEROPORTO per CENTRO CITTÀ e principali ALBERGHI	
importo fisso	€ 22,00
festiva diurna	€ 24,00
notturna	€ 25,30
supplemento bagagli (max 7) ognuno	€ 1,00
<small>Per le altre destinazioni fare riferimento al tariffario a bordo del Taxi. Supplemento partenza aeroporto €2,70</small>	
CHIAMATA	
055 4242 - 055 4390 - 055 4798	



2



NCC

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



CO.A.V.E.
Orario: 08.00 - 20.00
Tel: 055 340159
e-mail: info@coave.it



GIULIANI
Orario: 09:00 - 21:00
Tel. e Fax: 055 5001552
Cellulare: 330 271646



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 gratuito con partenza ogni 15 minuti circa. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, appena fuori dall'aerostazione.



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



AVIS-BUDGET

Telefono: 055.315588

AUTOVIA

Telefono: 055.373933

EUROPCAR

Telefono: 055.318609



**HERTZ / DOLLAR /
THRIFTY / FIREFLY**
Telefono: 055.307370



LEASYS
Telefono: 055.3438754



**LOCAUTO / ENTERPRISE
NATIONAL / ALAMO**
Telefono: 348.7815800



MAGGIORE
Telefono: 055.311256



NOLEGGIARE
Telefono: +39 347 0796283
Prenotazioni: 800 947 447



SICILY BY CAR
Telefono: 055.3436031



SIXT
Telefono: 02.4757979



SRC RENT A CAR
Telefono: 055.8028257
Prenotazioni: 091.203374

P I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

4



P Parcheggi
Parking

I parcheggi dell'Aeroporto di Firenze sono aperti tutti i giorni h 24 e sono suddivisi in due aree: un parcheggio per le soste brevi (P1, 141 stalli, di cui 8 dedicati ai PRM) e un parcheggio a raso per le soste lunghe (P2, 613 stalli, di cui 13 dedicati ai PRM). All'entrata dei parcheggi va ritirato il biglietto, da conservare fino al momento del ritorno, per pagare la sosta alle casse automatiche prima del ritiro dell'auto. In alternativa si può accedere ai parcheggi utilizzando il sistema Telepass, evitando così inutili attese per effettuare il pagamento.

P₂ PARCHEGGIO SOSTA LUNGA		
PRIMI 15 MINUTI GRATIS	Fino a 4 ore	Da 4 a 24 ore
	€ 4,00/ora	€ 24,00
	Fino a 2 giorni	Dal 3°giorno
	€ 48,00	€ 12,00/giorno

P₁ PARCHEGGIO SOSTA BREVE		
Primi 10 minuti	Fino a 1 ora	
Gratis	€ 4,00	
Fino a 30 minuti	Da 1 a 7 ore	
€ 3,00	€ 3,00/ora	
1° giorno e successivi		€ 30,00/giorno

Si invitano gli utilizzatori dei parcheggi a consultare il Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto nella sezione specifica "Parcheggio".

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

UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

Per informazioni relative all'attività aeroportuale o al terminal passeggeri.

Tel: 055.3061830

SITO INTERNET

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.

I SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIE AEREE:

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

WI-FI

Il servizio wi-fi, gratis per 12 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 possibile scaricare la App ufficiale "Toscana Aeroporti", fruibile sia da device Android che da device iOS. All'interno della App sono riportate informazioni relative sia all'aeroporto di Firenze sia all'aeroporto di Pisa. Con la 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.

Orari di apertura Alisud dalle 4:30 alle 20:00 (l'orario di chiusura può subire variazioni a seconda della presenza o meno di voli in partenza nella fascia serale).

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

i

5



6

La gestione del bagaglio è di competenza della compagnia aerea con cui si è viaggiato. 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.

Verrà contattato dalla compagnia aerea per la ricerca e la consegna del bagaglio presso l'indirizzo desiderato.

Se la compagnia aerea con la quale avete viaggiato utilizza il sistema di tracciamento del bagaglio World Tracer, potrete seguire in tempo reale lo stato di avanzamento della pratica.

Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla propria compagnia aerea.

DEPOSITO BAGAGLI

Non presente.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Non presente

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

Gratuito

LA NOSTRA LOUNGE "VIP CLUB"

La Vip Lounge è aperta dalle 05:00 alle 20:00. 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 possono usufruire dell'open bar self-service. E' 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 e di una stampante. L'accesso è riservato ai passeggeri in possesso di carta d'imbarco abilitata su indica-

zione delle compagnie aeree ed ai membri dei programmi accreditati ("Priority Pass", "Lounge Club", "Lounge Pass", "Diners Club International", "LoungeKey", "Dragon Pass" e "GIS"). E' inoltre possibile acquistare l'ingresso alla Vip Lounge presso la biglietteria Alisud e, dopo i controlli di sicurezza, presso la libreria Giunti.

PRIORITY LANE - ACCESSO PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY

Il servizio Priority Lane è previsto per i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o acquistabile in aerostazione presso la biglietteria Alisud al costo di 10,00 € per singolo accesso.

SERVIZI DI ASSISTENZA VIP

Per organizzare un'assistenza Vip contattare 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.

AGENZIA MERCI _ TOSCANA AEROPORTI S.P.A.

Via del Termine, 11 - 50127 FIRENZE
Aeroporto Amerigo Vespucci FIRENZE

Tel. (+39) 055 - 3061 232

Fax. 055 - 3061 234

agenzia.merciFLR@toscana-aeroporti.com



ALTRI SERVIZI

RISTORAZIONE

Subito all'ingresso dell'aerostazione, i passeggeri possono fare una sosta per un caffè presso il bar-caffetteria Briciole (MyChef), o consumare un pasto al ristorante situato al piano terra, in prossimità dell'area arrivi. Dopo i controlli di sicurezza e il duty free, è presente il ristorante Beercode e, al piano terra, di fronte ai gate di imbarco, il ristorante Buoni & Belli.

**beercode**

TABACCHI E GIORNALI

In prossimità dell'uscita passeggeri lato arrivi, è presente l'edicola Hudson, con un'ampia offerta di giornali, libri, caramelle, snack, bevande, mix di prodotti per la salute e la bellezza in formati da viaggio ed una vasta selezione di souvenir locali.

Dopo i controlli di sicurezza, al piano primo, si possono trovare tabacchi e giornali presso la libreria dell'aeroporto "Giunti al Punto".

BANCOMAT

n°2 sportelli (di cui uno idoneo per l'utilizzo dei PRM) presso l'area partenze al piano terra, n°1 sportello presso l'ufficio di cambio al piano terra, n°1 sportello nell'area esterna all'aerostazione, n°1 sportello in area gate e n°1 sportello nell'area riconsegna bagagli.

UFFICIO CAMBIO E RIMBORSO IVA



L'ufficio ForeExchange, situato all'ingres-

so del terminal partenze piano terra, svolge attività di cambiavalute, di rimborso IVA, anche per conto di terzi, di acquisto Travellers Cheques, di vendita di biglietti del trasporto urbano per la città di Firenze, per il trasporto ferroviario e tramite bus nazionali ed internazionali, di vendita di servizi di telefonia, di servizi turistici in generale quali, ad esempio, la vendita di cartine, mappe e guide turistiche, prenotazioni di musei, eventi e prenotazioni alberghiere, ecc. ecc., di servizi di money transfer e di anticipo contante.

FASCIATOI E NURSERY

Sono dotate di fasciatoio le toilette al piano terra delle partenze, e quelle in area gate. E' inoltre presente 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 più dettagliate 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 gate 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).

PIANO TERRA



IMBARCHI



ARRIVI



NOLEGGIO CON
CONDUCENTE



DOGANA



ASCENSORE
E SCALE



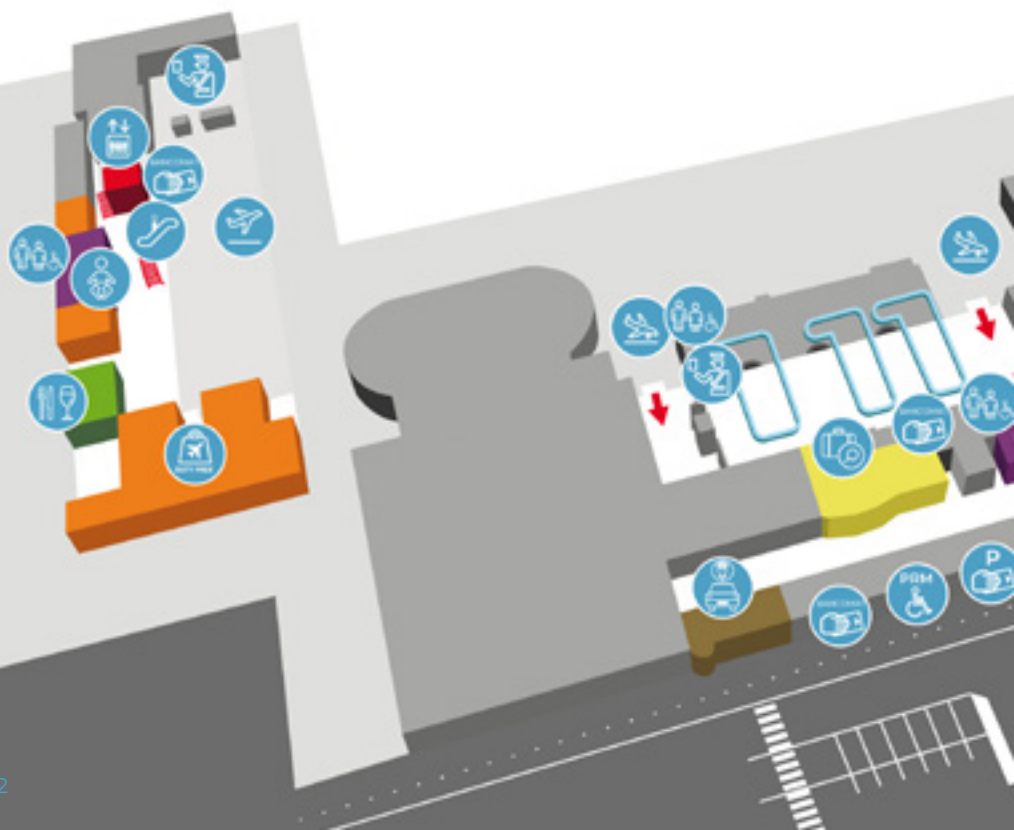
SERVIZIO
SANITARIO



CONTROLLO PASSAPORTI
EXTRA SCHENGEN



TOILETTE





CUSTOMER SERVICE



INFO TURISTICHE



SCALA MOBILE



BANCOMAT



LOST AND FOUND



FASCIATOIO



CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI



BAGAGLI SMARRITI



CAMBIO

- BAR - RISTORANTI
- NEGOZI
- SERVIZI
- TOILETTE
- SCALE - ASCENSORI
- ENTRATA
- USCITA



PRIMO PIANO



BANCHI
CHECK-IN



ASCENSORE
E SCALE



CONTROLLI
DI SICUREZZA



TOILETTE



MY CHEF



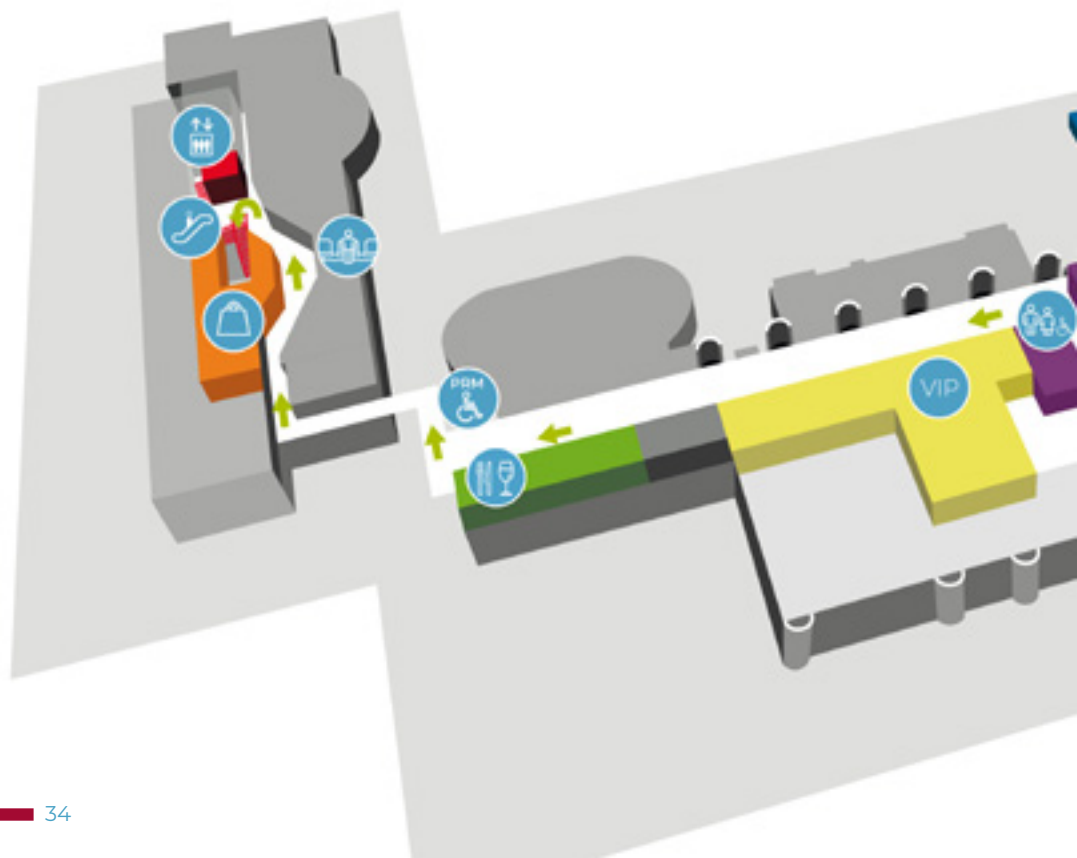
BEERCODE



VIEW-SITTING



SHOPPING





SALA VIP CLUB



DOGANA

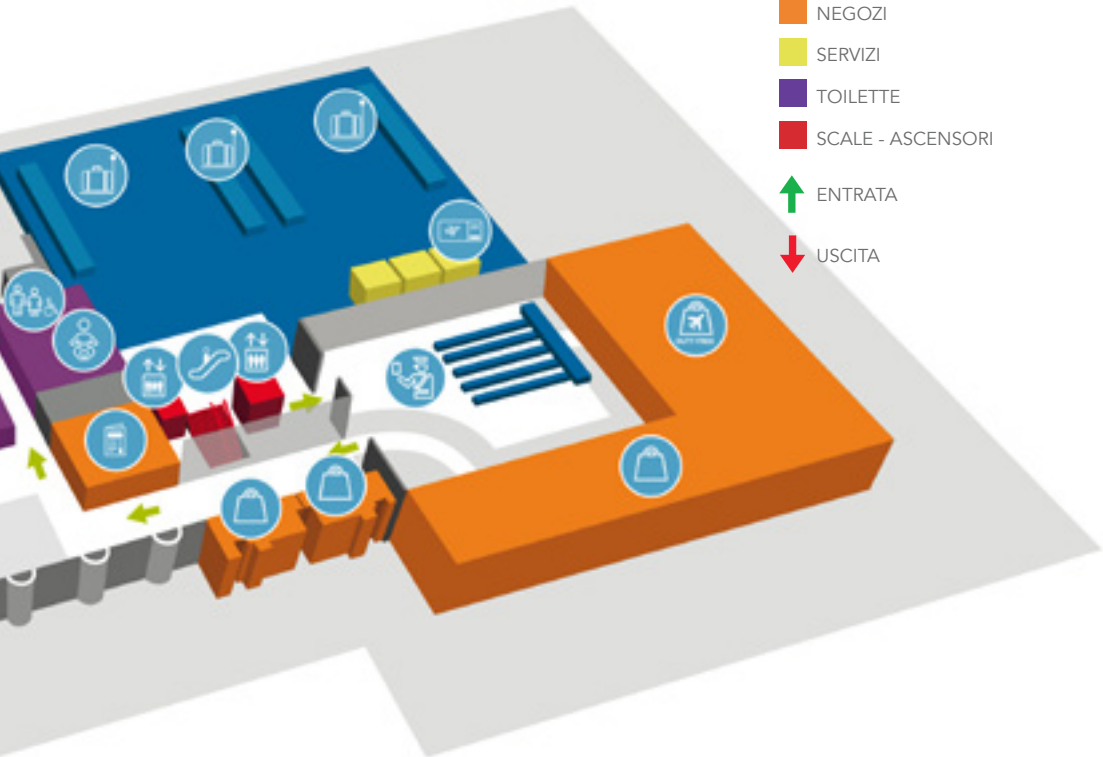


SCALA MOBILE



BIGLIETTERIA AEREA

- BAR - RISTORANTI
- NEGOZI
- SERVIZI
- TOILETTE
- SCALE - ASCENSORI
- ↑ ENTRATA
- ↓ USCITA





CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

Per tutte le informazioni utili al passeggero e per domande frequenti si consiglia di far riferimento alle informazioni presenti sul sito www.aeroporto.firenze.it, consultare le FAQ e far riferimento ai servizi attivi 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 raccomanda 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.

CONTROLLI AUTOMATICI DI FRONTIERA

Chi è in possesso di un passaporto elettronico di ultima generazione (biometrico) può utilizzare gli sportelli automatici situati in area Controllo Passaporti.

VIAGGI CON UNDER 18

Un passeggero minore può viaggiare in Europa e all'estero solo se in possesso di un documento di viaggio individuale.

Per recarsi all'estero, tutti i minori di cittadinanza italiana 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.

Si consiglia di informarsi con la propria compagnia aerea se sia necessario per il minore (ed eventualmente a partire da quale età) essere accompagnato nel viaggio da una persona adulta.

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 (OPPURE NON ACCOMPAGNATI DA ALMENO UN GENITORE O CHI NE FA LE VECI)

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 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, per i minori non accompagnati, prima dell'acquisto del biglietto della compagnia di trasporto è necessario verificare che la stessa accetti che il minore viaggi senza accompagnamento.

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 e di merce pericolosa secondo le disposizioni IATA.

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.

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.

È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio da stiva, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 5-B del Reg. (UE) 1998/2015 e nel Programma Nazionale di Sicurezza e di merce pericolosa secondo le disposizioni IATA.

TRASPORTO ANIMALI

Gli animali domestici condotti in aeroporto devono essere assicurati al guinzaglio e, nel caso volino al seguito del passeggero, sistemati all'interno di apposite gabbiette a loro dedicate, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

TRASPORTO ANIMALI - 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 degli scali di transito e 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'avenuto pagamento per il servizio.

Le restrizioni non sono applicabili ai cani-guida per il supporto ai non vedenti o ai sordi.

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.viaggiasesicuri.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.adm.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. Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di visitare il sito www.Enac.gov.it. Per informazioni riguardo ai titoli di viaggio necessari per intraprendere un viaggio, si consiglia di visitare il sito www.poliziadistato.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 30 61 6145

SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE:

+39 055 30 61 222

DOGANA - sezione aeroportuale:

e-mail: dogane.firenze.aeroporto@adm.gov.it

Reparto Merci: 055 3061268

Reparto Viaggiatori: 055 3061629

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 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 presen-

tarsi 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 ae-

ree è possibile completare l'accettazione attraverso il loro sito web. Vi suggeriamo di consultare il sito della vostra compagnia per ottenere maggiori informazioni.

SELF BAG DROP

Per le compagnie che lo adottano, è possibile usufruire del servizio di Self Bag Drop, un sistema che permette al passeggero già in possesso di carta di imbarco di etichettare e imbarcare i bagagli da stiva in completa autonomia.

I Kiosk si trovano in area check-in al primo piano, adiacenti agli altri banchi check-in.

COMPAGNIE AEREE

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



AEGEAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 97 150 532

(Servizio a tariffazione specifica)



AEROITALIA

INFO/PRENOTAZIONI

callcenter@aeroitalia.com



AIR DOLOMITI

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 045 28 86 140

(Servizio a tariffazione specifica)



AIR FRANCE

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 02 38 59 12 72

(lun - ven 08.00 - 20.00/ sab - dom
09.00 - 17.30)

(Servizio a tariffazione specifica)



AIR SERBIA

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 06 681 00034 /

(Servizio a tariffazione specifica)



ALBAWINGS

INFO/PRENOTAZIONI

Albania +355 (0) 45 800 100

Call Center (08.00 - 20.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



AUSTRIAN AIRLINE

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 010 974 83 30

(lun - sab 09.00-18.30)

(Servizio a tariffazione specifica)



BINTER

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 54 242 546

(Lun - Dom 6.00/22.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



BRITISH AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 69 63 36 02

(Servizio a tariffazione specifica)



BRUSSELS AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +41 44 51 18 305

(Servizio a tariffazione specifica)



IBERIA

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 02 913 87 051

Italiano: 09.00 - 20.00

(Servizio a tariffazione specifica)



ITA AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 85 96 00 20

800 93 60 90

(Servizio a tariffazione specifica)



KLM

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 02 38 53 49 98

(Servizio a tariffazione specifica)



LUXAIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +35 22 45 61

(08.00-19.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



LUFTHANSA

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 089 91 98 000

(Servizio a tariffazione specifica)



SCANDINAVIAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 06 99 74 80 15

(Lun - Ven 09.00/19.00, Sab 09.00/17.00, dom 09.00/18.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



SILVER AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 0565 971030

+39 333 5209158

(lun- sab 09.00 -12.30 -14.30-17.00)



SWISS INTERNATIONAL AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 02 38 59 42 83

(Servizio a tariffazione specifica)

**TAP AIR PORTUGAL**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 45 23 02 08

*(Lun - Dom 9.00-01.00)**(Servizio a tariffazione specifica)***VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 895 895 4404

(Servizio a tariffazione specifica)**VUELING**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 199 20 66 21

(Servizio a tariffazione specifica)**WIDEROE**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +47 75 53 50 10

*(lun - ven: 07.00-22.00)**(Servizio a tariffazione specifica)*

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. 13 del codice in materia di Protezione dei Dati Personali (Reg UE 2016/679)

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

E-MAIL:

qualita@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

Centralino

Tel. 055.3061.5

Indirizzo

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