Toscana Aeroporti S.p.A.
Via del Termine, 11 – 50127 Firenze

Aeroporto di Pisa:
Aeroporto Galileo Galilei
Tel +39 050 849 111
Piazzale D'Ascanio 1, 56121, Pisa

www.toscana-aeroporti.com

Toscana Aeroporti
PISA

CARTA DEI SERVIZI
2016

INDICE

CARTA DEI SERVIZI 2016 TOSCANA AEROPORTI, **AEROPORTO INTERNAZIONALE GALILEO GALILEI, PISA**

LA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I
SOCIETA' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti;

1.2 La nostra Carta dei Servizi 2016;

1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri;

1.4 Sistema di Gestione Integrato;

1.5 Politica di attenzione all'ambiente.

SEZIONE II
GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati;

LE ASSISTENZE SPECIALI

SEZIONE III
LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto
2. I parcheggi dell'aeroporto
3. Informazioni in aeroporto
4. I servizi aeroportuali
5. Altri servizi
6. Consigli per il viaggio
7. Il modulo per suggerimenti e reclami

LA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I
SOCIETA' DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI

1.1 PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

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

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

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

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

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

1.2 LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2016

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

Toscana Aeroporti è intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un sistema di gestione integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001, di Salute e Sicurezza sul Lavoro conformemente alla norma BSI OHSAS 18001, di Responsabilità Sociale, coerente con i requisiti della norma SA8000 e di Gestione Ambientale in ottemperanza ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001.

La Carta dei Servizi dell’Aeroporto di Pisa è pubblicata da Toscana Aeroporti per comunicare ai passeggeri i livelli di qualità dei servizi offerti nell’ambito del proprio sistema di gestione della qualità ed in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998).

1.3 SERVIZI FORNITI E INFORMAZIONI UTILI AI PASSEGGERI

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

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

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per due ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al sito internet dell'aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi, ed 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'aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'orario di arrivo / partenza dell'ultimo volo della giornata. L'aeroporto è dotato di parcheggi, aperti tutti i giorni h 24, suddivisi in cinque grandi aree: un parcheggio per le soste brevi (P3), un parcheggio multipiano (P2), due parcheggi a raso per le soste lunghe (P1 e P4) ed un'area nella zona est del piazzale esterno dedicata agli Autobus granturismo (P6). I parcheggi P2 e P3 sono gratuiti rispettivamente per i primi 15 e 10 minuti e sono dotati di posti auto riservati e gratuiti per gli utenti PRM.

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

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

- CENTRALINO:
  +39 050 849 111
- UFFICIO INFORMAZIONI
  +39 050 849 300

Gerardo Teta

1.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Coerentemente con il Sistema di Gestione Integrato, il miglioramento continuo si configura operativamente con l'assunzione degli impegni che seguono:

QUALITÀ

> Perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno (efficacia del Sistema di Gestione Integrato.

> Garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione.

> Assicurare l'adeguatezza ed 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 del territorio 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, che 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) nell'ambito dello svolgimento delle attività di "Airport Operator" ed "Handling Agent".

> Impegnarsi per il 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.

> 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 soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, amministrazioni pubbliche, ecc.) le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della 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 re-tribuzioni sia coerente con la legislazione, con i contratti di lavoro in essere, con gli accordi sindacali e con gli standard di settore.

> Assicurare la libertà di associazione e 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.

1.5 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.

La Certificazione ISO 14001 ha permesso, presso lo scalo di Pisa, di adottare il Sistema di Gestione Ambientale, garantendo un corretto sistema di monitoraggio degli aspetti ambientali, al fine di prevenire l'inquinamento e ridurre il più possibile l'impatto delle infrastrutture aeroportuali in concessione sul territorio.

Obiettivo primario della Società è quello di proteggere l'ambiente minimizzando l'impatto delle proprie attività tramite l'adozione delle migliori tecnologie disponibili per ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

La novità più importante del 2015 ha visto il completamento degli interventi di potenziamento delle infrastrutture di volo dell'aeroporto Galilei. I lavori hanno riguardato la riqualificazione della pavimentazione della pista principale e la realizzazione di un nuovo raccordo tra la pista principale e quella secondaria; quest'ultimo intervento, combinato alla procedura di contenimento del rumore, operativa a partire dall'aprile 2013, ha consentito l'anticipo della corsa al decollo degli aeromobili di 325 metri, con una conseguente ulteriore riduzione dell'impatto acustico sulla città di Pisa. Il piano degli interventi ha anche visto l'introduzione del sistema luci pista (AVL) con tecnologia LED, per un investimento di circa 3 milioni di euro.

E' in fase di completamento il processo di delocalizzazione (40 abitazioni su 44) del Borgo di via Cariola, volto ad eliminare fattori di rischio per la popolazione residente, tra cui l'inquinamento acustico, ambientale ed il rischio aeronautico connesso alla vicinanza delle piste di volo come previsto dalle prescrizioni del decreto di VIA del 2002. L'investimento complessivo per il processo di delocalizzazione ammonta a 16,5 milioni di euro, di cui 3,5 milioni a carico di Toscana Aeroporti.

Di seguito, in sintesi, alcune ulteriori attività poste in essere dalla Società.

Con riferimento alla tutela dell'ambiente sul fronte dell'efficientamento energetico, nel corso del 2015 la Società ha incrementato l'utilizzo di apparecchiature a basso consumo (impianto luci assistenza aeromobili a LED sul piazzale) e dell'impianto di cogenerazione ad alta efficienza, in funzione dal 2013. L'impianto, realizzato da CPL Concordia nell'ambito degli interventi della Società volti al risparmio energetico ed al contenimento dell'inquinamento atmosferico, è alimentato a gas metano e consente di produrre energia elettrica, termica e frigorifera in grado di soddisfare quasi l'intero fabbisogno dell'aeroporto.

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.

Particolare attenzione è stata rivolta alla tutela delle risorse limitate e pregiate, nonché all'approvvigionamento idrico dello scalo. In particolare è stato incrementato l'utilizzo dell'acqua di pozzo per i servizi igienici e contemporaneamente sono stati ridotti i consumi totali a passeggero. Nell'ottica del miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Ambientale, la Società si impegna ad implementare tali strategie anche nel corso del 2016.

Si sottolinea l'impegno della Società in termini di attività di prevenzione dell'inquinamento; Toscana Aeroporti ha infatti in programma campagne di sensibilizzazione nei confronti dell'utenza aeroportuale, da svolgersi in collaborazione con l'azienda municipalizzata cittadina, nonché percorsi di formazione in materia ambientale rivolti al personale operativo, in tema di risparmio, gestione differenziata dei rifiuti urbani, dei rifiuti speciali, di eventuali sversamenti di carburante, olii, liquidi refrigeranti dei mezzi operativi, blocco degli equipaggiamenti non perfettamente efficienti (ad es. ad eccessiva fumosità o rumorosità).

Toscana Aeroporti è impegnata a potenziare il sistema di gestione della raccolta differenziata dei rifiuti. Presso l'aeroporto di Pisa la Società ha realizzato diverse Aree Ecologiche (in zona Land Side ed Air Side), destinate al temporaneo stoccaggio e prestoccaggio dei rifiuti prima del definitivo smaltimento, che avviene conformemente a quanto previsto dalle disposizioni comunali. L'aeroporto di Pisa è dotato, già dall'anno 2009, di appositi cestini tripartiti per il conferimento di organico, multimateriale e carta, destinati all'utenza aeroportuale. Nell'anno 2015, inoltre, la Società si è impegnata a monitorare l'attività dei subconcessionari Food in merito all'effettivo rispetto delle prescrizioni impartite da Toscana Aeroporti in tema di raccolta differenziata, richiedendo, tra l'altro, l'inserimento di apposite clausole in materia all'interno dei nuovi contratti.

SEZIONE II
GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 GLI INDICATORI VALORIZZATI

La Carta dei Servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti gli aeroporti italiani, che descrivono e misurano la performance dei servizi attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri.

Nelle prossime pagine sono riportati i risultati 2015 e gli obiettivi 2016 relativi al paniere di indicatori quantitativi e qualitativi previsti nella Carta dei Servizi del Gestore Aeroportuale e dalla circolare GEN-02A, raccolti e presentati secondo la metodologia ENAC.

Toscana Aeroporti ha definito gli obiettivi sulla base dei livelli di soddisfazione dei passeggeri registrati nell'anno precedente attraverso interviste ad un campione rappresentativo di passeggeri in partenza e in arrivo (1.100 interviste nel 2015), affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha condotto più sondaggi durante l'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.

I 34 indicatori valorizzati sono raggruppati in base ai seguenti 9 fattori di qualità, conformemente a quanto previsto dalla Circolare Enac GEN06:

- 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	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	96.4%	95.6%
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	97.5%	95.6%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	80%	79%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	0.52/1000 pax	0.5/1000 pax
	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 (rilevazione da sistema informatico)	20'50"	19'
	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 (rilevazione da sistema informatico)	26'42"	25'
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	5'53"	5'
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96.6%	95%
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	89.9%	93.5%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	94.6%	95%
Comfort nella permanenza in aeroporto	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	83.5%	85%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover , ecc.)	% pax soddisfatti	95.7%	95.5%
	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	98%	95.5%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	97.9%	96%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Servizi aggiuntivi	Percezione sulla connettività del wi -fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	84.7%	80%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	nd	nd
	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100%	100%
	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	nd	nd
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	nd	nd
	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	90.2%	92%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/ prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	82.1%	85%
	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	92.8%	93%
Informazione alla clientela	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	94.2%	90%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	91.1%	92%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	93.4%	95%
	Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	97.5%	95%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	94.7%	9%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Servizi sportello /varco	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	96.4%	94%
	Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'20"	7'30"
	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	94.3%	93%
	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'19"	5'
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	95.2%	95.2%
Integrazione modale	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	95.1%	90%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	95.7%	95%

LE ASSISTENZE SPECIALI

PREMESSA

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PRM - Passengers with Reduced Mobility) 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.

E' previsto pertanto che la dovuta assistenza (fornita senza alcun costo addizionale), sia effettuata con l'impiego di personale adeguatamente formato e con attrezzature e mezzi adeguati all'interno degli aeroporti e a bordo degli aeromobili. Le strutture aeroportuali devono essere provviste di spazi dedicati e sistemi di chiamata per agevolare gli spostamenti e le comunicazioni all'interno del terminal.

Toscana Aeroporti, in particolare, ha provveduto ad organizzare il servizio presso l'aeroporto di Pisa in modo completo e continuativo, rivolgendosi ad una società specializzata nell'assistenza, utilizzando i mezzi di trasporto e movimentazione più adeguati, collocando mappe tattili e toilette accessibili, rampe ed ascensori in tutto l'aeroporto.

Scegliendo una politica emancipata e socialmente evoluta in cui, proprio in virtù del principio di non esclusione sociale e di non discriminazione, non si fa uso di una "Sala Amica", ma si invitano le persone con disabilità ad utilizzare le numerose "sedute dedicate" all'interno di tutte le aree dell'aerostazione con l'obiettivo di non radicare la naturale tendenza all'isolamento sociale e relazionale delle persone fisicamente/intellettualmente svantaggiate. E' stata comunque attrezzata in aeroporto una saletta apposita per i momenti più caotici o durante i quali, i passeggeri in difficoltà e che richiedono un ambiente più riservato, possano trovare un ambiente più adeguato e vicino alle proprie esigenze.

Il Servizio dedicato ai Passeggeri Disabili o a Ridotta Mobilità (PRM)

Toscana Aeroporti, ai sensi del Regolamento Europeo 1107/06 (in vigore dal 26 luglio 2008) e della relativa Circolare ENAC, nell'ambito di quanto previsto dalla normativa stessa, ha migliorato i livelli di assistenza ai Passeggero Disabili o a Ridotta Mobilità (PRM) presso l'Aeroporto di Pisa.

Dal regolamento Europeo 1107/06 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.

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 arotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.

WCHS
Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'a-eromobile, 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 bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonchè per uscire dall'aeroporto.

DEAF
Passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.

BLIND
Passeggero con menomazione della vista.

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

STCR
Passeggero che può essere trasportato unicamente con la barella.

MEDA
Passeggero che ha bisogno di assistenza medica.

MAAS
Tutti coloro che hanno richiesto un qualche tipo di assistenza diversa da quelle elencate

DPNA
Passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza.

Servizi in aerostazione

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

- posti auto gratuiti per i disabili presso i parcheggi P1, P2, P3 e P4. Il possessore del contrassegno disabile, o chi per lui, potrà esibire presso la cassa parcheggi il contrassegno, un documento del relativo proprietario e la carta d'imbarco al fine di ricevere il tagliando che consente l'uscita gratuita. In particolare, posti auto dedicati esclusivamente ai disabili sono disponibili all'interno dei parcheggi Multipiano (P2) e a Sosta Breve (P3). Essi sono collocati appositamente nei pressi delle postazioni di chiamata tramite le quali i passeggeri in difficoltà possono richiedere assistenza per effettuare le attività necessarie alla propria partenza;
- toilettes con appositi servizi igienici;
- rampe e ascensori (forniti di tasti Braille) per accedere ai servizi del primo piano dell'aerostazione;
- sedie a rotelle per facilitare i trasferimenti all'interno dell'aerostazione, utilizzabili solo con l'aiuto degli addetti preposti al servizio;
- sedute dedicate nelle varie aree del terminal;
- percorsi agevolati presso la Sicurezza (per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli);
- appositi mezzi di rampa - lounge mobile - con piattaforma elevabile per agevolare l'imbarco dei passeggeri su sedia a rotelle;
- postazioni di chiamata per richiedere specifica assistenza;

Inoltre è possibile imbarcare come bagaglio da stiva le sedie a rotelle elettriche di proprietà del passeggero disabile o a ridotta mobilità (ad esclusione di quelle con batteria spillabile). Infine, presso la Biglietteria dell'aeroporto, in caso la propria sedia risulti danneggiata al momento del ritiro dalla stiva, è possibile noleggiarne direttamente una tramite comodato d'uso gratuito. Al momento della richiesta della sedia, il passeggero compila un modulo e consegna a titolo di cauzione una somma di denaro che gli verrà riconsegnata al momento della restituzione della stessa, previo controllo dell'integrità del mezzo. spillabile);

Infine, presso la Biglietteria dell'aeroporto, in caso la propria sedia risulti danneggiata al momento del ritiro dalla stiva, è possibile noleggiarne direttamente una tramite comodato d'uso gratuito.
Al momento della richiesta della sedia, il passeggero compila un modulo e consegna a titolo di cauzione una somma di denaro che gli verrà riconsegnata al momento della restituzione della stessa, previo controllo dell'integrità del mezzo.

La richiesta di assistenza

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.

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 ed, in mancanza, 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 scaletta/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 d'imbarco/sbarco e all'interno dell'Aerostazione.

IN ARRIVO

il personale addetto in aeroporto è disponibile (senza alcun addebito o costo aggiuntivo) ad accompagnare 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

Le "postazioni di chiamata" collocate nei pressi dei punti designati costituiscono il primo servizio dedicato ai Passeggeri Disabili e a Ridotta Mobilità (PRM) che richiedono assistenza in aeroporto. Tali postazioni sono disponibili nelle zone principali esterne del sedime aeroportuale e comunque collocate in prossimità delle entrate/uscite principali del terminal, della zona taxi e pullman, stazione ferroviaria, parcheggi dedicati. Le zone fornite di tali sistemi di chiamata sono indicate all'interno della Piantina Esterna, nella quale risultano evidenziate, oltre alle suddette postazioni, opportune sedute dedicate.

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 dedicato presso la "colonnina" da cui il PRM ha effettuato la chiamata ed assistito durante le fasi che precedono la partenza del volo.

E' possibile richiedere l'assistenza anche direttamente al personale di front-line: al check-in - prima della partenza del volo (immediatamente nei pressi delle entrate dell'aeroporto); al personale che supervisiona l'arrivo dei passeggeri subito dopo lo sbarco del volo - in caso di bisogno di assistenza durante le fasi che susseguono all'arrivo del volo; in generale presso il "punto informazioni" (all'interno del terminal).

All'interno del terminal passeggeri, in aggiunta a quanto previsto presso le postazioni di chiamata esterne, 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 ed 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.

IN AEROPORTO

PERCORSI E MAPPE TATTILI

Sono installati presso l'aero¬porto percorsi tattili di orientamento per non ve-denti, realizzati con elementi in rilievo, che partono dai marciapiedi su cui sono installate le postazioni di chia¬mata; si articolano all'interno del terminal consentendo il raggiungimento di tutti i principali servizi: biglietteria, banchi check-in, varchi security, gate d'imbarco.

Infine, gli accessi principali dell'aerostazione all'interno del terminal sono forniti di mappe tattili che ti descrivono il posizionamento dei servizi presenti

SERVIZI IGIENICI

I servizi igienici accessibili ai passeggeri con ridotta mobilità sono presenti presso tutte le strutture dell'aerostazione. Le indicazioni sul loro posizionamento risultano all'interno delle mappe tattili, dei pannelli informativi dell'aeroporto e nella segnaletica.

SALA DEDICATA AI PRM

In aeroporto è disponibile una saletta dedicata alle attese più lunghe nella quale è possibile attendere la partenza del volo.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Un presidio sanitario di Pronto Soccorso con servzio di auto-ambulanza, operativo dalle ore 04.00 fino all'arrivo dell'ultimo volo della giornata è situato all'interno del terminal passeggeri in adiacenza all'ufficio Informazioni e Deposito Bagagli.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'accessibilità a tutte le aree dell'aeroporto è garantita dall'assenza di barriere architettoniche e dalla presenza di rampe e ascensori distribuiti in vari punti dell'edificio, accessibili anche con sedia a rotelle; le pulsantiere degli ascensori sono provviste di scritte in braille.

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza, nelle quali potrebbe essere richiesta l'evacuazione del Terminal o di parte di esso, il personale dedicato all'assistenza presterà l'aiuto necessario affinché possa essere raggiunto un luogo sicuro.

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.

Infine, gli accessi principali dell'aerostazione all'interno del terminal sono forniti di mappe tattili che descrivono la collocazione dei servizi.

STANDARD DI QUALITÀ

DI SEGUITO GLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI PRM DIVISI NEI SEGUENTI 6 FATTORI DI QUALITÀ

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

SICUREZZA PER LA PERSONA

COMFORT IN AEROPORTO

INFORMAZIONI IN AEROPORTO

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Efficienza dei servizi di assistenza	Per PRM in partenza con prenotifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'12"	Entro 10' nel 90% dei casi
	Per PRM in partenza senza prenotifica: 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	7'12"	Entro 10' nel 90% dei casi
	Per PRM arrivo con prenotifica: 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	9'	Entro 10' nel 90% dei casi
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: 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	9'	Entro 10' nel 90% dei casi
Sicurezza per la persona (safety)	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	96.9%	95%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	94.6%	95%
Informazioni in aeroporto	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	96.3%	95%
	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	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	97.2%	95%
Comunicazione con i passeggeri	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100%	95%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0.02%	0.2%

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2015	OBIETTIVO 2016
Comfort in aeroporto	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	99%	95%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	96.1%	92%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% PRM soddisfatti	96.8%	92%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	98.9%	92%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	97.9%	92%

SEZIONE III
LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Aeroporto di Pisa ha implementato il sistema di raccolta e risposta alle richieste, segnalazioni e ai 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 Pisa, 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., Piazzale d'Ascanio 1 - 56121 Pisa, oppure via e-mail all'indirizzo elettronico qualita.ambiente@toscana-aeroporti.it;

Form on line per da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Contattaci";

Indirizzo e-mail a customer@pisa-airport.com.

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

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

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

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

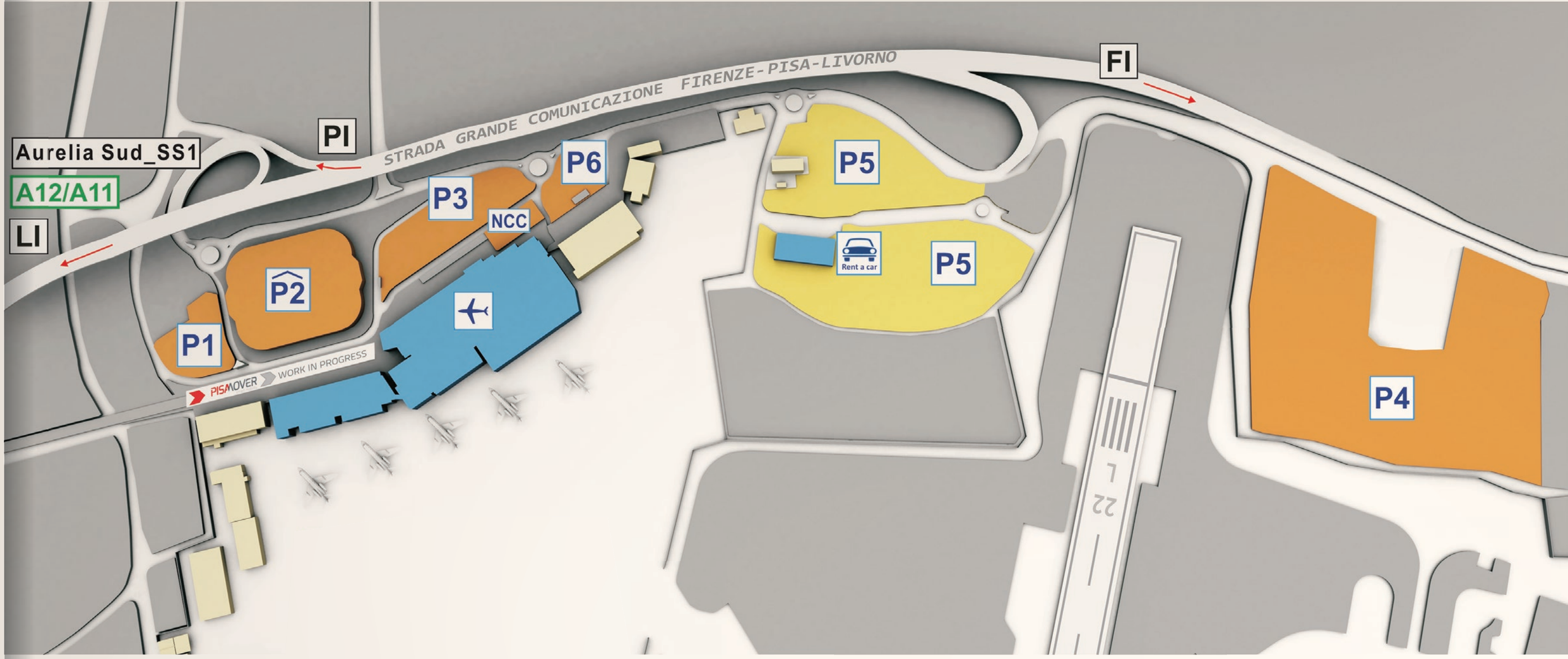
I reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero devono essere inoltrati direttamente dal Cliente alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto e, per conoscenza, ad ENAC – Ente Nazionale di Aviazione Civile.

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

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

Available on the App Store
ANDROID APP ON Google play

GUIDA AI SERVIZI



- P1 Parcheggio Ovest
- P2 Multipiano
- P3 Sosta Breve
- P4 Parcheggio lunga sosta est
- P5 Parcheggi Autonoleggio
- NCC Noleggio con conducente
- Rent a Car Terminal
- Terminal Passeggeri
- P6 Parcheggio Autobus Granturismo

1. COME ARRIVARE IN AEROPORTO

Situato sulla costa a solo 1 Km dal centro di Pisa, è direttamente collegato alla rete autostradale nazionale ed alle principali reti transeuropee di trasporto merci. Presso l'aeroporto è disponibile un'ampia gamma di servizi di mobilità: servizio autobus da/per le principali destinazioni toscane con collegamenti diretti per Firenze, Siena, Lucca, Pietrasanta e Viareggio; servizio pubblico urbano bus di linea Cpt "LAM Rossa"; navetta "PisaMover" che collega direttamente lo scalo alla stazione ferroviaria di Pisa Centrale e servizio Taxi. Sono inoltre attivi presso l'aeroporto di Pisa servizi di mobilità sostenibile: noleggio auto elettriche "ShareN'Go" e servizio di Bike Sharing "CicloPi".

IN AUTO

L'aeroporto è perfettamente integrato nella rete autostradale toscana. Ha accesso diretto alla Superstrada Firenze - Pisa (uscita Pisa Centro-Aeroporto), all'Autostrada A12 Genova - Rosignano (uscita Pisa Centro), all'Autostrada A11 Firenze - Pisa Nord (attraverso lo svincolo di Pisa Nord con la A12) e alla strada statale SS1 Aurelia. Su tutta la rete stradale il traffico è quasi sempre scorrevole

IN TRENO-BUS **PISAMOVER**

L'Aeroporto di Pisa dista dalla stazione di Pisa Centrale circa 1 km. Dalla stazione di Pisa Centrale è possibile raggiungere tutte le destinazioni della rete ferroviaria italiana. In attesa della nuova connessione completamente automatica e veloce PisaMover, che collegherà direttamente l'Aeroporto alla Stazione di Pisa Centrale ogni 5/8 minuti e sarà operativa tutti i giorni dalle ore 6:00 alle ore 24:00, il collegamento con la stazione centrale è assicurato dal servizio Bus PisaMover, che collega in 8 minuti l'Aeroporto Galilei con la stazione di Pisa Centrale (e viceversa) tutti i giorni, festività incluse, con frequenze ogni 10 minuti. Per informazioni sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti visita il sito www.trenitalia.com. E' possibile acquistare i biglietti del treno e del Treno/Bus PisaMover anche presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00).

BUS PER LA CITTÀ

La linea autobus urbana LAM ROSSA collega ogni 10 minuti l'Aeroporto con il Centro di Pisa.

Per info sul percorso ed orari di linea degli autobus urbani ed extraurbani visita www.pisa.cttnord.it. I biglietti sono acquistabili presso la fermata (lato arrivi) e presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00).

IN TAXI

Il servizio taxi è gestito da CO. TA. PI. - Cooperativa Pisana Tassisti. I taxi si trovano di fronte all'uscita dell'aerostazione, lato Arrivi.

Il servizio Radio Taxi è' operativo tutto il giorno, al numero +39 050 541600. Per ulteriori informazioni e prenotazioni: www.cotapi.it.

NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE

Tutti i parcheggi riservati agli NCC si trovano di fronte all'uscita degli arrivi. Se vuoi prenotare il servizio di noleggio con conducente puoi rivolgerti alle seguenti Società:

Pisa Shuttle,
nuovo servizio di prenotazione on line
Sitoweb: www.pbapisa.it
e-mail: info@pbapisa.it

Limousine Oritour
in aerostazione, lato arrivi.

Tel.: 050 21544 oppure 331 4698100.
Sitoweb: www.limousineoritour.it
e-mail: info@limousineoritour.it

BUS PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

FIRENZE:

Terravision – per info su tariffe ed orari: www.terravision.eu oppure rivolgiti allo staff Terravision disponibile all'esterno del Teminal Passeggeri (lato arrivi).

Autostradale – per info su tariffe ed orari: www.airportbusexpress.it oppure rivolgiti allo staff Autostradale disponibile all'esterno del teminal passeggeri, in prossimità dell'area parcheggio bus. I biglietti sono acquistabili presso la fermata (lato arrivi) e presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00).

SIENA:

Autostradale – per info su tariffe ed orari: www.airportbusexpress.it oppure rivolgiti allo staff Autostradale disponibile all'esterno del teminal passeggeri, in prossimità dell'area parcheggio bus. I biglietti sono acquistabili presso la fermata (lato arrivi) e presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00).

LUCCA, VIAREGGIO E PIETRASANTA:

Autolinee F.lli Lazzi - VAI BUS – per info ed orari: www.vaibus.it. I biglietti sono acquistabili anche presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00)..

AUTONOLEGGI

Il Terminal dedicato alle Società di autonoleggio dista soli 500 metri dall'aerostazione passeggeri ed è direttamente collegato da un servizio bus navetta. Il capolinea del servizio bus navetta si trova appena fuori dall'uscita del terminal passeggeri, lato Arrivi. Il Terminal delle Società di Autonoleggio è facilmente raggiungibile anche a piedi (circa 5 minuti).Se arrivi con l'ultimo volo ci sarà sempre almeno una società che ti attende per soddisfare le tue esigenze. E' comunque meglio prenotare in anticipo la tua autovettura.

AUTO EUROPA	+ 39 050 506883
AVIS	+ 39 050 42028
EUROPCAR	+ 39 050 41081
HERTZ	+ 39 050 43220
LIBERTY RENTALS	+ 39 050 48088
LOCAUTO RENT	+ 39 050 24347
MAGGIORE	+ 39 050 42574
SIXT RENT A CAR	+ 39 050 28101
FIREFLY	+ 39 338 4511294
GOLDCAR	+ 39 050 2200061

Il box noleggio auto elettriche si trova all'uscita dell'aerostazione, lato Arrivi.

Per info e tariffe:
www.sharengo.eu

La stazione di bike sharing CicloPi Pisa si trova in prossimità del P3, di fronte al Terminal Passeggeri.

Per info e tariffe:
www.ciclopi.eu

2. I PARCHEGGI

L'aeroporto di Pisa offre oltre 3000 posti auto.
Per informazioni e tariffe www.toscana-aeroporti.com, Aeroporto di Pisa, nelle sezioni del sito dedicate ad ogni singola area parcheggio, troverai quello più adatto alle tue esigenze sulla base della durata della sosta che intendi effettuare. Parcheggia la tua auto e parti senza pensieri! Ritira il biglietto all'entrata dei parcheggi e conservalo fino al tuo ritorno. Il pagamento si effettua al ritorno presso le 7 casse automatiche aperte H24 e presso la cassa presidiata aperta tutti i giorni dalle 7.30 alle 24.00.

P1

Parcheggio situato ad OVEST dell'aeroporto, a 200 metri dal terminal passeggeri. 180 posti auto disponibili sono particolarmente indicati a coloro che intendono sostare per più giorni ad un costo contenuto.

P2 multipiano

Parcheggio multipiano a due passi dall'aerostazione. La struttura che ospita oltre 1.100 posti auto su 3 livelli è collocata a pochi metri dal Terminal.

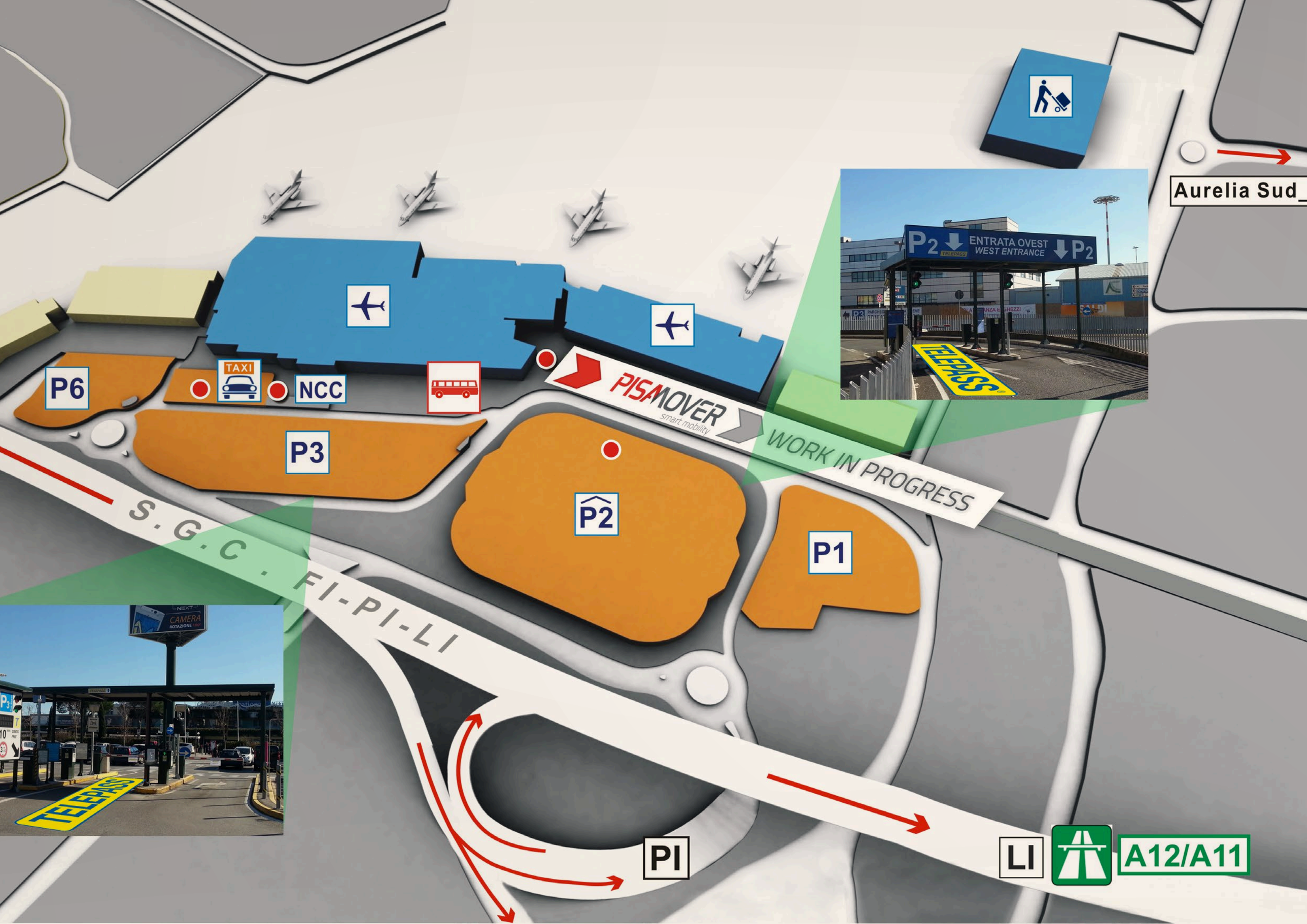
P3 sosta breve

Parcheggio che offre i primi 15 minuti di sosta gratuita. Situato sul fronte del Terminal, adatto per lasciare l'auto pochi minuti per accompagnare e prelevare un conoscente o per fare acquisti nei negozi.

P4 low-cost

prenotabile on-line:
www.toscana-aeroporti.com

Parcheggio low cost, a soli 900 metri dall'Aeroporto, collegato con servizio di bus navetta gratuito dalle 5:00 fino all'arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Garantite un minimo di 3 corse per ogni ora.

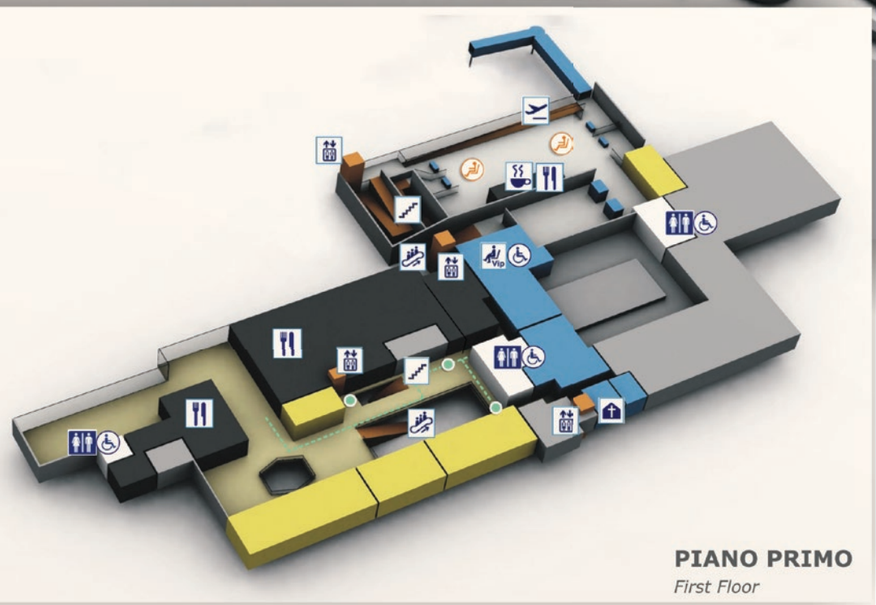

P6
TAXI
NCC
P3
P2
P1
PISMOVER
smart mobility
WORK IN PROGRESS
S.G.C. FI-PI-LI
PI
LI
A12/A11
Aurelia Sud
P2
ENTRATA OVEST
WEST ENTRANCE
TELEPASS
CAMERA
ROTAZIONE
TELEPASS

IN AEROPORTO

PLANIMETRIA GENERALE_PIANO TERRA

External Layout_Ground Floor

- Partenze *Departures*
- Arrivi *Arrivals*
- Ufficio Informazioni *Information Office*
- Biglietteria *Ticket Office*
- Scale *Stairs*
- Scala Mobile *Escalator*
- Ascensore *Lift*
- Pronto Soccorso *First Aid*
- Bar/Caffetteria *Bar/Café*
- Ristorazione *Restaurant*
- Farmacia *Chemist's*
- Sala VIP *Vip Lounge*
- Cappella *Chapel*
- Toilette *Toilette*
- Autobus Città *City Bus*
- Stazione Autobus *Bus Station*
- Shuttle Rent a Car *Shuttle Bus Rent a Car*
- Shuttle P4 *Shuttle Bus P4*
- Noleggio con conducente *Rent a Car with Driver*
- Taxi *Taxi*
- Sosta Breve *Short-Stay Car Park*
- Multipiano *Multistorey Car Park*
- Sosta Lunga *Long Stay Car Park*
- Autobus Gran Turismo *Tourist Coaches*
- Servizi Disabili *PRM services*
- Sedute Dedicate *Priority Seats*
- Sala Dedicata *Family Room and Rest Area*
- Punto di Chiamata PRM *PRM Calls Point*
- Mappa Tattile *Tactile Map*
- Percorso Tattile *Tactile System*
- Parcheggio Disabili *PRM Car Park*
- Parcheggi *Car Park*
- Servizi al passeggero *Airport Services*
- Toilette *Toilette*
- Ristorazione *Food Services*
- Shopping *Shopping*



PIANO PRIMO

First Floor

3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO

UFFICIO INFORMAZIONI

Se hai bisogno di informazioni sui voli in arrivo o in partenza o sui servizi dell'Aeroporto, puoi rivolgerti all'Ufficio Informazioni che trovi in aerostazione, lato arrivi.

L'ufficio è aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00. Il numero telefonico è 050 849300.

SITO INTERNET

www.toscana-aeroporti.com

PISA AIRPORT FREE WI-FI

Il servizio Free Wifi, gratis per 120 minuti, è disponibile in tutto il Terminal Passeggeri.

Per navigare in Internet o scaricare la posta in attesa del volo sarà sufficiente impostare il proprio dispositivo in modalità "ricerca di rete Wi-Fi". Gli utenti, tramite i propri device dotati di connettività wireless, potranno quindi connettersi alla rete Airport-Free-Wifi.

APP GRATUITA: PISA AIRPORT MOBILE

Available on the App Store ANDROID APP ON Google play

Scarica gratuitamente da Apple Store, Android Market la nuova App (o accedi al sito "m.pisa-airport.com") per:

> consultare le principali informazioni direttamente dal tuo cellulare

> consultare l'orario dei voli in tempo reale

> consultare la mappa delle destinazioni servite dalle Compagnie Aeree presenti sullo scalo, compresi i loro principali contatti

> interrogare via mobile il sistema informatico smarrimento bagagli

> effettuare il web check-in online

> consultare in tempo reale la disponibilità dei parcheggi auto e calcolare la relativa tariffa di sosta

> visualizzare i negozi e i ristoranti/bar presenti in Aerostazione

> avere a portata di mano molti altri servizi web.

INTERNET POINT

L'internet point dell'Aeroporto di Pisa, situato al piano terra dell'aerostazione (lato Arrivi), è aperto tutti i giorni dalle 09.00 alle 18.30, festività incluse.

Per info: +39 050 7846066

INFORMAZIONI TURISTICHE

In area arrivi puoi trovare il Servizio automatizzato di prima accoglienza turistica "informator 24h"gestito da PMI.

Il servizio PMI offre una panoramica delle strutture ricettive e la loro disponibilità aggiornata e consente di effettuare prenotazioni direttamente dall 'informator 24 h grazie al telefono integrato da cui puoi chiamare gratuitamente le strutture presenti.

Per info: www.infopmi.com/PMI/informator24/location/pisa_it.

4. SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIA AEREA

La Biglietteria Aerea, aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle 20:00 (festivi inclusi) si trova presso tra la Hall Check-in A e la Hall Check-in B del terminal passeggeri.

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

Piano terra, Area Arrivi.

> Orario di sportello ritiro bagagli: tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 09:00 alle 21:00

> Call Service Assistenza bagagli smarriti attivo 24 ore su 24 al numero 050 849 400

> Possibilità di consultare in tempo reale la propria pratica bagaglio (per le compagnie aeree che utilizzano il sistema di tracciamento del bagaglio World Tracer)

DEPOSITO BAGAGLI

Presso l'Ufficio Informazioni è attivo il servizio di Deposito Bagagli. Puoi depositare i tuoi bagagli tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00 e ritirarli dalle 8.00 alle 20.00, festivi inclusi.

La tariffa giornaliera per ciascun bagaglio depositato è di 7,00 EURO. Per info sulle modalità di servizio: +39 050 849300.

LOST PROPERTY

L'Ufficio TIA & Lost Property di Toscana Aeroporti-Pisa S.p.A., situato al primo piano del terminal passeggeri, è aperto dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 08.30 alle ore 17.00.

Telefono +39 050-849538,

Fax. +39 050-916050

E-mail: pass@pisa-airport.com

SALA DEDICATA

In aeroporto è presente una Sala Dedicata, che in caso di lunghe attese e/o su richiesta del passeggero, può essere utilizzata come sala d'attesa dai Passeggeri a Ridotta Mobilità, dalle Donne in gravidanza e/o (ad uso Nursery) con bambini piccoli.

SAFE BAG

Presso l'Area Check in A è situato il punto Safe Bag, azienda leader in Europa nel servizio integrato di protezione dei bagagli.

In meno di 30 secondi Safe Bag ti offre tre servizi in uno:

> Protegge i tuoi bagagli da urti, pioggia, aperture accidentali e furti grazie a un film plastico ultra resistente e 100% riciclabile

> Rintraccia i tuoi bagagli con il Safebagcode, un codice associato alla valigia che permette di ritrovare il tuo bagaglio prima della compagnia aerea grazie a un Customer Care costantemente in contatto con i Lost & Found degli aeroporti

> Rimborsa fino a € 3.000,00 in caso di smarrimento definitivo del bagaglio e fino a € 800,00 in caso di danneggiamento o furto parziale del contenuto. Richiederlo è facile, basta compilare il modulo che si trova online. Per info: www.safe-bag.com

Call Center: +39 0331777154

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

In aeroporto puoi trovare 290 Carrelli portabagagli. Il costo del noleggio è di 2€ ciascuno.

SERVIZI VIP

> Sala VIP Galilei
Tel: +39 050 849 473

> Business Center
Tel:+39 050 849202

AGENZIA MERCI

Tel. +39 050 849 350

5. ALTRI SERVIZI

13 PUNTI FOOD & BEVERAGE

Dislocati in tutte le aree dell'aerostazione. Per info e contatti visita il sito internet www.toscana-aeroporti.com, aeroporto di Pisa.

BANCA

Al primo piano del Terminal, aperta dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, con orario continuato dalle 08.35 alle 16:30
Per info: +39 050 41288

BANCOMAT

1 ATM al piano terra
1 ATM al primo piano

UFFICI CAMBI

Acquisto e vendita di tutte le valute negoziabili, travellers cheques, anticipo contante su carte di credito, bancomat, trasferimenti di denaro, rimborsi iva, ricariche telefoniche e phonecards.
Per info e prenotazioni di valuta:
800 305357
Sito web: www.forexchange.it
Forexchange è presente con 3 sportelli cambio valuta:
- sportello Check in A (prima dei filtri di sicurezza): tutti i giorni dalle 05.00 alle 20.00
- sportello area Arrivi (vicino all'uscita): tutti i giorni dalle 09.00 alle 22.30
- sportello Sala Partenze (dopo i controlli di sicurezza): tutti i giorni dalle 05.30 alle 19.00

GALLERIA COMMERCIALE

La Galleria Commerciale dell'aeroporto Galileo Galilei offre un'ampia vetrina del made in Italy che accoglie passeggeri e visitatori. Per info sui negozi presenti in aeroporto, consulta il sito internet della Società o scarica l'APP ufficiale dell'aeroporto di Pisa. Tra i servizi offerti nel centro commerciale dell'aeroporto di Pisa potrai trovare anche:
Farmacia
al piano terra dell'Aerostazione (Area Check-in), aperta tutti i giorni con orario continuato dalle 8:00 alle 20:00.
Per info: + 39 050 500363
Parrucchiere Unisex e servizi di estetica
Lavanderia
Scuola di Danza & Fitness Center
Negozio Telefonia 3Store

CAPPELLA

La Cappella Cattolica, situata al 1° piano dell'aerostazione passeggeri, è aperta tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Aperto tutti i giorni, festivi compresi, è situato al piano terra dell'aerostazione e copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto.

NURSERY

L'aeroporto è dotato di 14 toilette ad uso nursery. Per le donne in gravidanza e/o con bambini piccoli, è inoltre possibile usufruire, su richiesta e/o in caso di lunghe attese, della Sala Dedicata, ubicata al piano terra dell'aerostrazione.

DISTRIBUTORI BIBITE E SNACK

Numerosi distributori automatici di bibite e snack sono dislocati nelle diverse aree aeroportuali (ad es. area check-in, area arrivi, area imbarchi, parcheggi, fermata shuttle bus autonoleggi).

6. CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

L'Aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Si consiglia di presentarsi al check-in con congruo anticipo rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria 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

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. E' vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 185/2010 e nel Programma Nazionale di Sicurezza. E' 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.

I BAGAGLI DA IMBARCARE

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni pezzo di bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Le dimensioni del bagaglio da stiva, così come per il bagaglio a mano, dipendono dalle disposizioni della compagnia aerea con cui si vola, nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti potrebbe essere richiesto il pagamento una tassa aggiuntiva. Vi invitiamo a contattare lo 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 assicurarti al guinzaglio e dotati di museruola, per i cani, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori.

IN VIAGGIO

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

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

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

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

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

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

FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

Si consiglia di visitare il sito www.viaggiaresicuri.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, 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.corpoforestale.it all'apposita sezione Tutela specie protette – CITES.

Per informazioni riguardo ai titoli di viaggio necessari per intraprendere un viaggio, si consiglia di visitare il sito www.poliziadistato.it, alla sezione "La Polizia di frontiera".

ENTI AEROPORTUALI

ENAC – Direzione Aeroportuale	+39 050 40132 / 500496
POLIZIA DI FRONTIERA	+39 050 931 711
GUARDIA DI FINANZA	+39 050 49574
SANITA' AEREA	+ 39 050 43076
DOGANA	+ 39 050 91661 / 916608
PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE	+39 050 849 647/533
VIGILI DEL FUOCO	+ 39 050 502034
CORPO FORESTALE	+ 39 050 503170

COMPAGNIE AEREE

AEGENAIR	it.aegeanair.com	**+39 069 7150532-33**
AIRBALTIC	www.airbaltic.com	**+371 67006006***
AIRDOLOMITI	www.airdolomiti.it	**045 2886140***
ALITALIA	www.alitalia.com	
BLU-EXPRESS	www.blu-express.com	**06 98956666***
BRITISH AIRWAYS	www.britishairways.com	**02 69633602***
CZECH AIRLINES	www.czechairlines.com	**+39 068 336 4696**
DELTA	www.delta.com	**+39 02 3859 1451***
EASYJET	www.easyjet.com	**199 201840 / 899 678 990***
FINNAIR	www.finnair.com	**199 4000 99**
GERMANWINGS	www.germanwings.com	**199 257 013***
JET2	www.jet2.com	**199 404 023***
LUFTHANSA	www.lufthansa.com	**199 400 044***
NORWEGIAN	www.norwegian.no	**0047 21490015***
RYANAIR	www.ryanair.com	**8955895509 (Italia)***
FLYSAS	www.flysas.com/it/it/	**199 259 104***
SILVAIR ITALIA	www.silverairitalia.it	**895 895 0881***
TRANSAVIA	www.transavia.com	**899 009901***
TURKISH AIRLINES	www.turkishairlines.com	**+ 39 051 3764222**
VOLOTEA	www.volotea.com/it/	**895 895 4404***
VUELING	www.vueling.com	**895 895 3333***
WIZZAIR	www.wizzair.com	**895 895 4416***