

CARTA DEI SERVIZI 2017



LA CARTA DEI SERVIZI 2017

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2017	4
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	4
1.4 Sistema di gestione integrato	5
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	7

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati	9
2.2 Le assistenze speciali	12

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

19

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	21
2. I parcheggi dell'aeroporto	24
3. Informazioni in aeroporto	25
4. I servizi aeroportuali	26
5. Altri servizi	27
6. Consigli per il viaggio	29
7. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	36

PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

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

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

Con 7,5 milioni di passeggeri trasportati nel 2016 e 95 destinazioni servite da 38 compagnie aeree, la Toscana può contare

su uno dei sistemi aeroportuali più importanti del paese, in grado di costituire un volano di sviluppo economico del territorio all'altezza di una delle regioni più note e amate al mondo.

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

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

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



LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2017

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 da questo obiettivo, Toscana Aeroporti adotta i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "best practices" internazionali di business per la responsabilità sociale - uguaglianza, imparzialità e non discriminazione - nonché per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati.

Toscana Aeroporti è intenzionata a con-

solidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un sistema di gestione integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001, di Salute e Sicurezza sul Lavoro conformemente alla norma BS 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 allo 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 Pisa. L'elenco completo dei servizi offerti si trova nell'apposita "Guida ai Servizi", allegata alla presente Carta dei Servizi.

Particolare attenzione è rivolta ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta; all'interno del sito internet è presente un'apposita sezione contenente tutte le

informazioni utili relativamente alle aree e ai servizi aeroportuali dedicati.

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per quattro 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 per i primi 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 dei servizi Taxi, NCC, Car Sharing e autonoleggio, si rimanda alla "Guida ai Servizi".

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

Centralino:

Tel: +39 050 849 111

Ufficio Informazioni:

Tel: +39 050 849 300

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

QUALITÀ

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

Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento.

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

SALUTE E SICUREZZA

- Tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o di enti terzi.
- Prevenire il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle at-



tività di "Airport Operator" ed "Handling Agent".

- 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.
- Impegnarsi a riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti.
- Comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti e a tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o enti terzi, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza.
- Rendere disponibili a tutti i soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, amministrazioni pubbliche, ecc.) le informazioni relative alle scelte adottate per la tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa.

- Prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

LA POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

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

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. Il 2016 ha visto l'entrata a regime dell'intervento di potenziamento delle infrastrutture di volo dell'aeroporto Galilei che ha determinato, combinato con la procedura di decollo per il contenimento del rumore, la riduzione dell'impatto acustico sulla città di Pisa.

È stato sostanzialmente completato il processo di delocalizzazione degli abitanti del borgo di Via Cariola (41 proprietà su 44 già trasferite, il 90 % degli immobili già demoliti) e, per i tre restanti proprietari che non hanno accettato il trasferimento bonario, è stata eseguita la procedura di esproprio procedendo alla immissione in

possesso del bene che dovrà essere liberato dai proprietari.

L'intervento è finalizzato alla eliminazione 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 VIA del 2002. L'investimento previsto per il completamento del processo di delocalizzazione ammonta a 16,5 milioni di euro di cui 3,5 milioni a carico di TA.

Con riferimento alla tutela dell'ambiente sul fronte risparmio energetico, nel corso del 2016 la Società ha incrementato l'utilizzo di apparecchiature a basso consumo (tecnologia LED) per l'illuminazione di aree dedicate ai passeggeri, di aree destinate ad uffici e di impianti pubblicitari. L'attenzione alla tutela delle risorse limitate e pregiate è stata ulteriormente implementata nel corso del 2016, incrementando l'utilizzo dell'acqua di pozzo per i servizi igienici e riducendo i consumi di acqua potabile a passeggero.

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,



1.5

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. Dal 2015 infine 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.

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 2016 e gli obiettivi 2017 relativi agli indicatori quantitativi e qualitativi previsti nella Carta dei Servizi del Gestore Aeroportuale e dalle circolari GEN-06 e GEN-02A, rilevati 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 (più di 1.400 interviste nel 2016), 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 raggruppa-

ti 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 nel 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 2016	OBIETTIVO 2017
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	96,0	95,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	96,0	95,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	78,6	79,0



2.1

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,3	0,4
	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 (rilevazione da sistema informatico)	17' 26"	21'
	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 (rilevazione da sistema informatico)	24' 27"	27'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	4' 58"	5'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	96,0	95,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	96,0	93,5
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	96,0	94,0
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	96,0	90,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	97,0	96,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	96,0	93,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,0	93,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	90,0	85,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Servizi aggiuntivi	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100,0	100,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	96,0	90,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	95,9	88,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	96,0	93,0
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	96,0	92,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	95,9	92,0
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96,0	95,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	96,0	95,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	96,0	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	96,0	94,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9' 56"	9'30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	96,0	93,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8' 16"	7'15"

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Servizi sportello / varco	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96,0	93,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	96,0	92,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	96,0	95,0



LE ASSISTENZE SPECIALI

2.2

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.

È 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. È stata comunque attrezzata in aereo-

porto 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.

I CODICI IATA SULLA DISABILITÀ (IATA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)

- **WCHR:** Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- **WCHS:** Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- **WCHC:** Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- **DEAF:** Passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola.
- **BLIND:** Passeggero con menomazione della vista.
- **DEAF/BLIND:** Passeggero con menomazione della vista e dell'udito che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.
- **STCR:** Passeggero che può essere trasportato unicamente con la barella.

- **MEDA:** Passeggero che ha bisogno di assistenza medica.
- **MAAS:** Tutti coloro che hanno richiesto un qualche tipo di assistenza diversa da quelle elencate.
- **DPNA:** Passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza.

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 passeggeri 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.

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 P2, P3 e P4. Il possessore del

contrassegno disabili, o chi per lui, potrà esibire presso la cassa parcheggi il contrassegno (aperta tutti i giorni dalle 07.30 alle 24.00), un documento del relativo proprietario e la carta d'imbarco al fine di ricevere il tagliando che consente l'uscita gratuita. In particolare, al di fuori di questa fascia oraria, il tagliando di uscita potrà essere richiesto a customer@toscana-aeroporti.com almeno due giorni prima dell'effettuazione del check-in aeroporto.

- 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 mo-

bile - 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 utilizzarne 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

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 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.

È 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'aeroporto percorsi tattili di orientamento per non vedenti, realizzati con elementi in rilievo, che partono dai marciapiedi su cui sono installate le postazioni di chiamata; 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 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. Il loro posizionamento è indicato nelle mappe tattili, nei pannelli

informativi dell'aeroporto e nella segnaletica.

• Sala dedicata

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 servizio di autoambulanza, 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.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI AI SERVIZI OFFERTI AI PRM: I SEI 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 2016	OBIETTIVO 2017
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	09' 06"	"entro 10' (nel 90% dei casi)"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	13' 23"	"entro 15' (nel 90% dei casi)"
	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	3' 41"	"entro 10' (nel 90% dei casi)"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3' 50"	"entro 10' (nel 90% dei casi)"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	96,3	95,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2016	OBIETTIVO 2017
Informazioni in aeroporto	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	100,0	100,0
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100,0	97,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01	0,04
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	96,0	95,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	96,0	95,0

L'Aeroporto di Pisa ha implementato il sistema di raccolta e risposta alle richieste, alle segnalazioni e ai reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, conformemente al Sistema di Gestione Integrato per la Qualità di Toscana Aeroporti. Tutte le comunicazioni 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 i reclami, disponibile all'interno della 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.com;
- Form on line 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 fornire 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, la stessa valuta, caso per caso, le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

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

I reclami relativi a violazioni della Carta dei Diritti del Passeggero devono essere inoltrati direttamente dal Cliente alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto.

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

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

COME ARRIVARE IN AEROPORTO

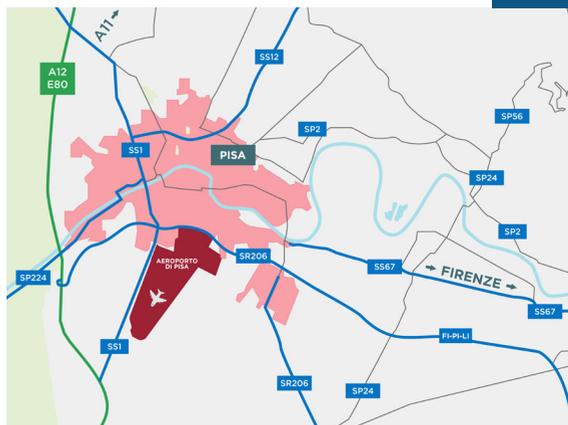
Situato sulla costa a solo 1 Km dal centro di Pisa, è direttamente collegato alla rete autostradale nazionale ed alle principali reti transeuropee di trasporto merci. Presso l'aeroporto è disponibile un'ampia gamma di servizi di mobilità: servizio autobus da/per le principali destinazioni toscane con collegamenti diretti per Firenze, Siena, Lucca, Pietrasanta e Viareggio; e servizio Taxi. Sono inoltre attivi presso l'aeroporto di Pisa servizi di mobilità sostenibili: 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

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. Dai primi mesi dell'anno è attiva la connessione People Mover che collega direttamente l'Aeroporto alla Stazione di Pisa Centrale ogni 5/8 minuti. Per informazioni sui collegamenti ferroviari e per



l'acquisto dei biglietti: www.trenitalia.com. È possibile acquistare i biglietti del treno e del People Mover anche presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00).

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

Indirizzo e mail: info@pbapisa.it

Limousine Oritour che trovi in aerostazione, lato arrivi.

Tel.: 050 21544 oppure 331 4698100.

Sitoweb esterno: www.limousineoritour.it

Indirizzo e mail: info@limousineoritour.it

IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

Da/per Firenze:

Con le linee autobus attive dall'Aeroporto, è possibile raggiungere direttamente Firenze (zona Stazione di Santa Maria Novella e Aeroporto), Siena, Lucca, Viareggio e Pietrasanta. I biglietti delle varie

compagnie 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). Per i passeggeri in arrivo con l'ultimo volo ci sarà sempre almeno una società pronta a soddisfare le varie esigenze.

GLI AUTONOLEGGI

AUTO EUROPA / SICILY BY CAR

Telefono: 050 506883



AVIS

Telefono: 050 42028



EUROPCAR

Telefono: 050 41081



HERTZ

Telefono: 050 43220



LOCAUTO / ENTERPRISE

Telefono: 050 24347

**MAGGIORE**

Telefono: 050 42574

**LIBERTY RENTALS**

Telefono: 050 48088

**WIN RENT**

Telefono: 050 28101

**GOLDCAR**

Telefono: 050 220061

**FIREFLY**

Telefono: 338 4511294

**MOBILITÀ SOSTENIBILE**

SHARE'ngo
the new mobility

Il box noleggio auto elettriche si trova all'uscita dell'aerostazione, lato Arrivi.
Per info e tariffe: www.sharengo.eu

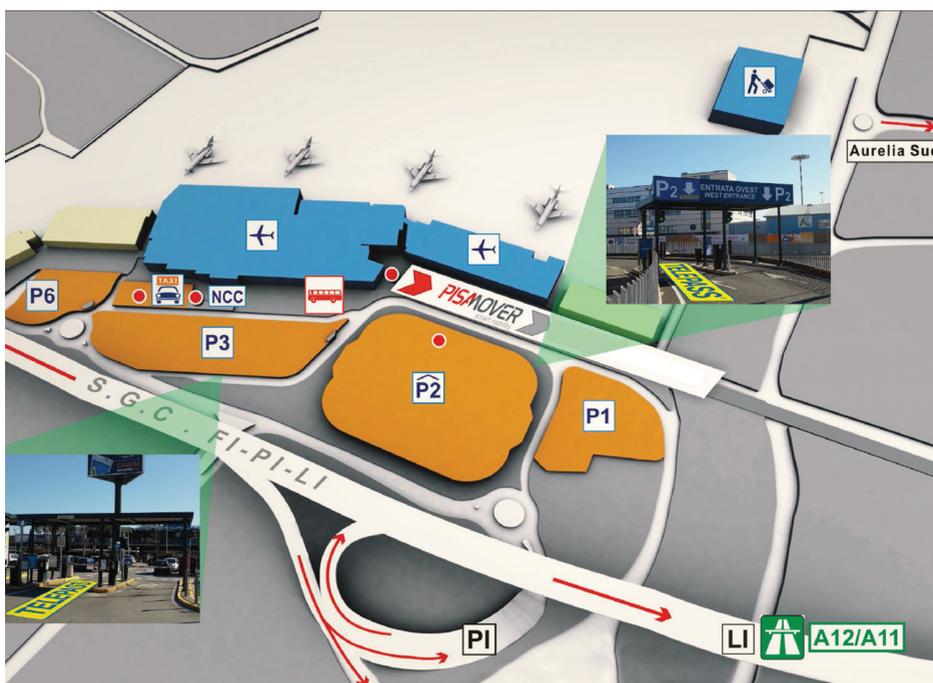
ciclopi
Pisa pedala in grande

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

I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

L'aeroporto di Pisa ti offre oltre 3.000 posti auto. Per info 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, 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 10 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 online**

Parcheggio low cost, a soli 900 metri dall'Aeroporto, collegato con servizio di bus navetta gratuito dalle 5:00 fino all'arrivo/partenza

tenza dell'ultimo volo della giornata. Sono garantite un minimo di 3 corse per ogni ora. Per info: www.toscana-aeroporti.com

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 240 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 "TOSCANA AEROPORTI"
(SCARICABILE DA PLAY STORE E
APPLE STORE)**

Nel corso del 2017 verrà rilasciata la nuova App ufficiale "Toscana Aeroporti", fruibile sia da device Android che da device iOS. All'interno della nuova App saranno

riportate informazioni relative sia all'aeroporto di Firenze che all'aeroporto di Pisa. Grazie alla nuova App sarà 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.

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 "informatore 24h" gestito da PMI.

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

Per info: www.infopmi.com/PMI/informatore24/location/pisa_it.



I 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.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Ubicato presso l'Area Check in A, il servizio è operato da TrueStar Securebag, azienda leader del settore nel mondo.

Info: www.truestargroup.com

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

ASSISTENZE VIP

Tel: +39 055 3061704

AGENZIA MERCI

Tel. +39 050 849 350



ALTRI SERVIZI

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 o in caso di lunghe attese, della Sala Dedicata, ubicata al piano terra dell'aerostazione.

11 PUNTI FOOD & BEVERAGE

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

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).

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 CAMBIO

Operati da ForexChange; acquisto e vendita di tutte le valute negoziabili, travelers cheques, anticipo contante su carte di credito, bancomat, trasferimenti di denaro, rimborsi iva, ricariche telefoniche e phonecards. ForexChange è presente in aeroporto con 3 sportelli, prima e dopo i controlli di sicurezza.

Info prenotaz. valuta: www.forexchange.it

GALLERIA COMMERCIALE

La galleria commerciale dell'aeroporto ospita numerose attività; molti dei negozi e servizi presenti in aerostazione sono fruibili sia dai passeggeri che dagli accompagnatori.

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 nella galleria commerciale potrai trovare anche:

- Farmacia 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.

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 (in linea generale, almeno 2 ore prima dell'orario schedato della partenza) 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

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

MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

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

Per tali casi, il genitore o chi esercita la responsabilità tutoria del minore deve sottoscrivere la Dichiarazione di Accompagnamento che resterà agli atti della Questura. La nuova procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore. Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato.

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

BAGAGLIO A MANO E MISURE DI SICUREZZA PER CHI VIAGGIA

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle



6

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) 185/2010 e nel Programma Nazionale di Sicurezza. È vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori info: www.enac.gov.it.

I BAGAGLI DA IMBARCARE

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

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

TRASPORTO ANIMALI

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

IN VIAGGIO

Attenzione, ogni compagnia stabilisce regole diverse sulle modalità di trasporto degli animali. Per ottenere informazioni

precise si consiglia di informarsi sui siti ufficiali della propria compagnia aerea.

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

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

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

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

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

FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

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

Si consiglia di visitare il sito www.viaggiare-sicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito [30](http://www.agenziadoganemo-</p></div><div data-bbox=)

nopoli.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”.

NUMERI UTILI

ENAC – Direzione Aeroportuale
+39 050 40132 / 500496 / 44325

POLIZIA DI FRONTIERA
+39 050 931 711

GUARDIA DI FINANZA
+39 050 49574

SANITÀ AEREA
+ 39 050 43076

DOGANA
+ 39 050 91661 / 916608

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE
+39 050 849 647/533

VIGILI DEL FUOCO
+ 39 050 502034

COMPAGNIE AEREE

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

AEGEAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: + 39 069 7150532-33



A STAR ALLIANCE MEMBER 

AER LINGUS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: + 39 02 43458326



AIR DOLOMITI

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 045 2886140

(Servizio a tariffazione specifica)



ALITALIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 802010

(Servizio a tariffazione specifica)



BLUE PANORAMA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 98956666

(Servizio a tariffazione specifica)



BRITISH AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 69633602

(Servizio a tariffazione specifica)



CZECH AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 068 336 4696

(Servizio call center 420 239 007 007)**EASYJET**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 201840 / 899 678 990

(Servizio a tariffazione specifica)
FINNAIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 199 4000 99

GERMANWINGS/EUROWINGS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 257 013

(Servizio a tariffazione specifica)
JET2.COM

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 404 023

(Servizio a tariffazione specifica)
LUFTHANSA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 400 044

(Servizio a tariffazione specifica)

MISTRAL AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 9666 1843



NORWEGIAN AIR SHUTTLE

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 0047 21490015

(Servizio a tariffazione specifica)



POBEDA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +7 (499) 215-2300

(Servizio a tariffazione specifica)



QATAR AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 6797 6000



RYANAIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 8955895509 / Italia

(Servizio a tariffazione specifica)



SCANDINAVIAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 259 104

(Servizio a tariffazione specifica)



SILVER AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 0881

*(Servizio a tariffazione specifica)***SILVER AIR** ELBA**TRANSAVIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 899 009901

(Servizio a tariffazione specifica) transavia**TURKISH AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 051 3764222

TURKISH AIRLINES **VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4404

*(Servizio a tariffazione specifica)***VOLOTEA** **VUELING**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 3333

*(Servizio a tariffazione specifica)***vueling** **WIZZ AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4416

*(Servizio a tariffazione specifica)***Wizz** 



7

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 ad intervenire per migliorare ancora.

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:

- AEROPORTO DI FIRENZE
 AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:

- RECLAMO
 SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

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

Inviato da:

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ/NAZIONE

TELEFONO

E-MAIL

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

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

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

E-MAIL:

qualita.ambiente@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. 050.849.111

Indirizzo
Aeroporto di Pisa S.p.A.
Piazzale D'ascanio, 1, 56121 - Pisa

Sito internet
www.toscana-aeroporti.com