

# CARTA DEI SERVIZI 2018



# LA CARTA DEI SERVIZI 2018

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

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

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

2.1 Gli indicatori valorizzati	9
2.2 Le assistenze speciali	13

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

19

---

# LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	21
2. I 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 7,9 milioni di passeggeri trasportati nel 2017 e 97 destinazioni servite da 38 compagnie aeree, la Toscana può contare

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

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

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



1.1



## LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2018

1.2

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

1.3

Tutte le informazioni inerenti i servizi offerti da Toscana Aeroporti sono disponibili sul sito internet della Società all'indirizzo [www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com), sezione Aeroporto di 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 4 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; il parcheggio P2 è dotato di posti auto riservati per gli

utenti PRM. Tutti i parcheggi sono gratuiti per gli utenti PRM in possesso di contrassegno. 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 di infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle at-



1.4

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 dei siti aeroportuali gestiti 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 processo di delocalizzazione degli abitanti del borgo di Via Cariola (41 proprietà su 44 già trasferite, il 90 % degli immobili già demoliti) è stato completato.

L'intervento è stato 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 sostenuto per il 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 2017 la Società ha incrementato l'utilizzo di apparecchiature a basso consumo (tecnologia LED) per l'illuminazione delle aree esterne (Torri aro) ed interne (Corpi illuminanti a LED). Questi interventi già operativi nel corso del 2017 saranno ultimati entro i primi mesi del 2018.

L'attenzione alla tutela delle risorse limitate e pregiate sarà ulteriormente implementata nel corso del 2018, con interventi volti all'incremento dell'utilizzo dell'acqua di pozzo per i servizi igienici e conseguente riduzione dei consumi di acqua potabile a passeggero.

Toscana Aeroporti è impegnata a potenziare il sistema di gestione dei rifiuti e a mantenere e migliorare gli obiettivi annuali prefissati in tema di raccolta differenziata, concordati con la Direzione Aeroportuale. Presso l'aeroporto di Pisa la Società ha realizzato alcune Aree Ecologiche, sia in zona Land Side che Air Side, destinate al temporaneo stoccaggio e prestoccaggio dei rifiuti prima del definitivo smaltimento, che avviene conformemente a quanto previsto dalle disposizioni comunali e dalla legge.

L'attenzione della Società su questo tema è rivolta sia al personale che a vario titolo opera in ambito aeroportuale, che viene istruito attraverso apposite procedure interne, che all'utenza esterna. L'aeroporto di Pisa è dotato infatti, già dall'anno 2009, di appositi cestini tripartiti per il conferimento di organico, multimateriale e carta, destinati all'utenza aeroportuale il cui numero è stato implementato in maniera



1.5

proporzionale rispetto all'incremento di traffico passeggeri che si è registrato negli anni. Dal 2015, infine, la Società si è impegnata a monitorare la produzione dei rifiuti delle attività dei subconcessionari, sia food che non 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 e fornendo indicazioni sulle modalità di utilizzo delle aree concesse per lo stoccaggio dei rifiuti. Tutti i rifiuti speciali, pericolosi e non, prodotti nello scalo sono gestiti in conformità alle previsioni di legge.

## GLI INDICATORI VALORIZZATI

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

Nelle prossime pagine sono riportati i risultati 2017 e gli obiettivi 2018 relativi 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 1.800 interviste nel 2017), affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha condotto più sondaggi durante l'anno. Nella formulazione degli obiettivi 2018 si è tenuto conto che gli indicatori che riportano valori Consuntivi pari o superiori al 95% vengono considerati "risultati di eccellenza"; nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al Gestore, sono stati mantenuti/migliorati tenendo il valore 95% come riferimento di target d'eccellenza.

Per gli indicatori 9-13-15-20-21-23-30-32 a fronte degli ottimi risultati raggiunti nel 2017, si è deciso di aumentare gli obiettivi del 2018 rispetto a quelli dell'anno precedente, ma di non portarli al valore di eccellenza del 95%. La scelta è legata

alla volontà di monitorare alcuni processi aziendali (i tempi di attesa ai check in, ai controlli passaporti, la connettività wi-fi, i servizi commerciali e/o di ristorazione, la funzionalità e pulizia toilette) che potrebbero risentire negativamente della fase di cantierizzazione e realizzazione degli interventi di ampliamento del Terminal aeroportuale previsti nel corso del 2018.

Nello specifico, tali interventi riguarderanno:

- Incremento del numero di metri quadri a disposizione dei passeggeri, per un totale 15.520 metri quadri disponibili; piano terra 11800 m2 - piano primo 3720 m2; +800 m2 in area arrivi a piano terra e +600m2 a primo piano in area partenze extra Schengen;
- Incremento del numero sedute in airside, nello specifico +148 sedute presso il nuovo gate al primo piano;
- Incremento delle toilette pari a circa il 12 % ---- > n° toilette 149 ----- > incremento di 16 toilette;
- Introduzione di 5 e-gate: 3 alle partenze e 2 agli arrivi.

Per gli indicatori PRM 1,2,3 e 4 infine scelta di fissare l'obiettivo a 8' per i passeggeri con pre-notifica e a 10' per quelli non prenotati( obiettivo migliorativo rispetto al 2017 che indicava rispettivamente 10' e 15') è dovuta al costante trend di costante delle assistenze, in special modo quelle che necessitano di mezzi speciali per salire a bordo e alla alta percentuale di quelle non prenotate.

Nell'ottica del miglioramento continuo, resta comunque confermato l'impegno di Toscana Aeroporti a consolidare nel 2018



2.1

gli ottimi risultati già ottenuti nel 2017, con la decisa volontà di incrementare ulteriormente gli obiettivi per l'anno a seguire. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

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

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale
- 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 2017	OBIETTIVO 2018
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,3	95,0
Sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,1	95,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	78,7	79,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,22	0,35
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi <b>(rilevazione da sistema informatico)</b>	18' 34"	20' 00"
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <b>(rilevazione da sistema informatico)</b>	23' 39"	26' 00"

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	5' 33"	5' 00"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,5	95,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	96,1	94,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,2	95,0
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	99,7	95,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	98,6	96,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97,6	94,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	99,4	95,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,3	90,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	na	85,0
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100,0	100,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	na	na
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	98,9	92,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Servizi aggiuntivi	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	96,5	90,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	99,9	95,0
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	95,1	93,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	89,3	92,0
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	98,6	95,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99,6	95,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99,1	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	95,1	94,5
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12' 38"	9' 30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98,3	94,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7' 22"	7' 15"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	98,4	93,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,3	95,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	99,3	95,0

## 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 essere 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 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 alle persone.

### 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.



2.2

- 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 ai disabili e alle persone a ridotta mobilità:

- posti auto dedicati ai disabili: sono disponibili parcheggi e stalli riservati ai PRM nei parcheggi in prossimità del Terminal Passeggeri. Il passeggero a ridotta mobilità può scegliere di parcheggiare la propria vettura in qualsiasi altro stallo presente presso i parcheggi destinati all'utenza aeroportuale la-

sciando visibile il tagliando di disabilità. Nel caso in cui il veicolo sia dotato di apparato Telepass, si suggerisce di non accedere ai parcheggi in cui è presente la modalità "Telepass" dalla corsia dedicata o, in alternativa, di aver cura di oscurare il proprio dispositivo, ritirando il normale tagliando di ingresso per essere certo di non ricevere addebiti. L'esibizione dello stesso presso la cassa parcheggi (aperta tutti i giorni dalle 07.30 alle 24.00) unitamente al documento di identità e alla carta d'imbarco, consente l'uscita gratuita dai parcheggi. Al di fuori della fascia oraria di apertura della cassa, il tagliando di uscita potrà essere richiesto a [qualita.ambiente@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita.ambiente@toscana-aeroporti.com), almeno due giorni prima dell'effettuazione del check-in aeroporto,

- postazioni di chiamata per richiedere specifica assistenza, situate in prossimità dei principali punti d'accesso all'aerostazione (Pisa Mover, taxi, bus, parcheggio P2). È possibile richiedere l'assistenza anche direttamente al personale addetto ai banchi check-in. (o presso il "l'ufficio informazioni" presente all'interno del terminal);
- toilettes con appositi servizi igienici, il cui posizionamento è indicato sia nelle mappe tattili che nella segnaletica informativa dell'aeroporto;
- percorsi tattili di orientamento per non vedenti e ipovedenti, realizzati con elementi in rilievo, che partono dai marciapiedi nei pressi delle postazioni di chiamata e si articolano all'interno del terminal consentendo il raggiungimen-

to di tutti i principali servizi: biglietteria, banchi check-in, varchi security;

- mappe tattili che descrivono il posizionamento dei servizi presenti all'interno del Terminal;
- 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 provviste di adeguata segnaletica che evidenzia la "priorità di utilizzo" da parte dei PRM rispetto agli altri passeggeri ed utenti dell'aeroporto;
- 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;

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.

### **ASSISTENZA IN AEROPORTO**

Il passeggero a ridotta mobilità ha l'onere di prenotare l'assistenza presso la Compagnia Aerea/Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio almeno 48 ore prima della partenza del volo e di presentarsi ai banchi check-in entro due ore dalla partenza del volo. I tempi di attesa per ricevere il servizio di assistenza (in partenza e in arrivo) sono indicati nelle norme di riferimento. In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo, Toscana Aeroporti garantisce comunque gli stessi servizi di assistenza (compatibilmente con la disponibilità di posti dedicati a bordo), che potranno essere effettuate con tempistiche d'intervento differenti.

**In partenza** - Il personale addetto in aeroporto è disponibile 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, nonché durante le operazioni di imbarco (anche tramite scaletta/mezzo elevatore).

**In arrivo** - Il personale addetto in aeroporto è disponibile 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.

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.

### **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.

### **SALA DEDICATA**

Al piano terra del Terminal Passeggeri, Toscana Aeroporti ha messo a disposizione un'area dedicata dove i passeggeri a ridotta mobilità, in fase di arrivo o partenza, possono sostare in un ambiente più tranquillo e riservato.

### **PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE**

Un presidio sanitario di Primo 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 dalla presenza di rampe e ascensori distribuiti in vari punti dell'edificio, accessibili anche con sedia a rotelle.

### **EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA**

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

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

### **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

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	entro 8'	7' 42"	8'
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	entro 10'	8' 37"	10'
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	entro 8'	3' 13'	8'
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	entro 10'	7' 03"	10'
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	97,0	95,0
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	99,7	95,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2017	OBIETTIVO 2018
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100,0	95,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,0	0,02
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	100,0	95,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	99,3	95,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	99,7	95,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	95,0

L'Aeroporto di 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](mailto:qualita.ambiente@toscana-aeroporti.com);
- Form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Contattaci";
- Form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione Azienda - Qualità - Commenti e Indicazioni.

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

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

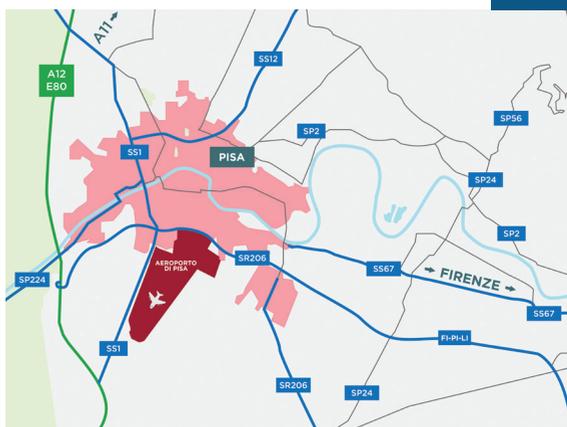
Situato sulla costa a solo 1 Km dal centro di Pisa, è direttamente collegato alla rete autostradale nazionale ed alle principali reti transeuropee di trasporto merci. Presso l'aeroporto è disponibile un'ampia gamma di servizi di mobilità: servizio autobus da/per le principali destinazioni toscane con collegamenti diretti per Firenze, Siena, Lucca, Pietrasanta e Viareggio; e servizio Taxi. È inoltre attivo presso l'aeroporto di Pisa il servizio di mobilità sostenibile 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 del 2017 è attiva la connessione Pisa Mover che collega direttamente l'Aeroporto alla Stazione di Pisa Centrale ogni 5/8 minuti. Per infor-



mazioni sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com). È possibile acquistare i biglietti del treno presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (aperto tutti i giorni).

I biglietti del Pisa Mover per la Stazione Centrale di Pisa possono essere acquistati alle macchinette automatiche prima di salire a bordo. Il servizio di collegamento da/per la Stazione Centrale è disponibile dalle 6.00 alle 24.00.

## 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](http://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](http://www.pbapisa.it)

Indirizzo e mail: [info@pbapisa.it](mailto:info@pbapisa.it)

**Limousine Oritour che trovi in aerostazione, lato arrivi.**

Tel.: 050 21544 oppure 331 4698100.

Sitoweb esterno: [www.limousineoritour.it](http://www.limousineoritour.it)

Indirizzo e mail: [info@limousineoritour.it](mailto:info@limousineoritour.it)

**IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ  
TOSCANE**

**Da/per Firenze:** Con le linee autobus attive dall'Aeroporto, è possibile raggiunge-

re 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.

**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

**SIXT**

Telefono: 199 291929

**INTER RENT**

Telefono: 337 1242010

**MOBILITÀ SOSTENIBILE**

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](http://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](http://www.toscana-aeroporti.com), Aeroporto di Pisa, nelle sezioni del sito dedicate ad ogni singola area parcheggio, troverai quello più adat-

to 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. 170 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/par-

tenza dell'ultimo volo della giornata. Sono garantite un minimo di 3 corse per ogni ora.

Per info:  
[www.toscana-aeroporti.com](http://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, aperto tutti i giorni dalle 7.00 alle 23.00 avrà, a partire dal mese di maggio 2018, un nuovo orario dalle 4.00 alle 00.30. Il numero telefonico è 050 849300.

### SITO INTERNET

[www.toscana-aeroporti.com](http://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 è stata 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 è possibile:

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



## 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.

Sono inoltre presenti biglietterie dedicate Qatar Airway e Turkish Airlines con orari di apertura legate all'operatività dei voli.

### 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 08.00 alle ore 18.00.

Telefono +39 050-849538

Fax. +39 050-916050

E-mail: Ufficio.Permessi.PSA@toscana-aeroporti.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](http://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](http://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](http://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.

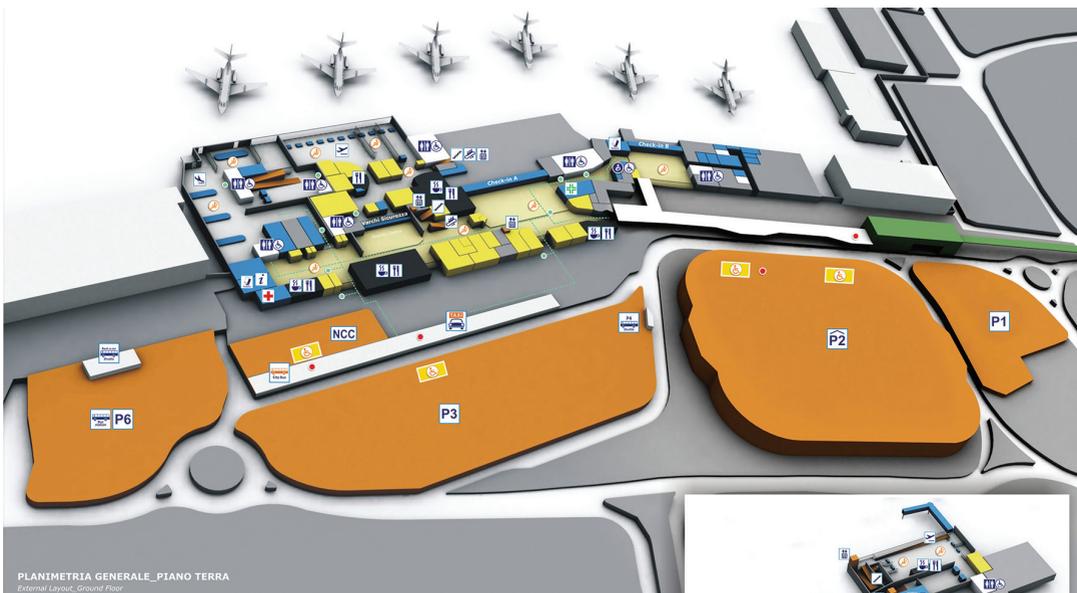
Per info sui negozi presenti in aeroporto, consulta il sito internet della Società o scarica l'APP ufficiale dell'aeroporto di Pisa.

Tra i servizi offerti nella galleria commerciale potrai trovare anche:

- Farmacia;
- Parrucchiere Unisex;
- Scuola di Danza & Fitness Center;

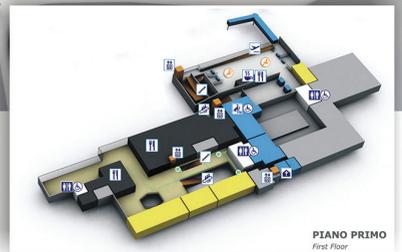
### **CAPPELLA**

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



## PLANIMETRIA GENERALE\_PIANO TERRA

External Layout\_Ground Floor

PIANO PRIMO  
First Floor

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

Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di consultare la sezione CITES presente nei Servizi al cittadino del sito dei Carabinieri: [www.carabinieri.it](http://www.carabinieri.it).

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

## **NUMERI UTILI**

ENAC – Direzione Aeroportuale

+39 050 40132 / 44325

POLIZIA DI FRONTIERA

+39 050 931 711

GUARDIA DI FINANZA

+39 050 49574

SANITÀ AEREA

+ 39 050 43076

DOGANA

+ 39 055 7366707

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 Pisa.

### 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)

**FLY ERNEST**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: (+39) 02 897 30 660 / Italia

(+355 (0)44 810 810 / Albania)

(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)



**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)



**S7 AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +7 495 783 0707

(Servizio a tariffazione specifica - Lingua inglese)



**SCANDINAVIAN AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 259 104

*(Servizio a tariffazione specifica)***TRANSAVIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 899 009901

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

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 051 3764222

**VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4404

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

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 3333

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

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4416

*(Servizio a tariffazione specifica)*



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