

CARTA DEI SERVIZI 2023



LA CARTA DEI SERVIZI 2023

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2023	5
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	5
1.4 Sistema di gestione integrato	6
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	8

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati	10
2.2 Le assistenze speciali	14

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

21

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	23
2. I parcheggi dell'aeroporto	28
3. Informazioni in aeroporto	30
4. I servizi aeroportuali	30
5. Altri servizi	32
6. Consigli per il viaggio	36
7. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	42

PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

Toscana Aeroporti S.p.A. è la società di gestione degli scali aeroportuali di Firenze e Pisa. Nasce il 1° giugno 2015 dalla fusione di AdF - Aeroporto di Firenze S.p.A. (società di gestione dello scalo A. Vespucci di Firenze) e SAT - Società Aeroporto Toscano S.p.A. (società di gestione dello scalo G. Galilei di Pisa) e si caratterizza per la complementarità dei due scali, ciascuno con una propria specificità: l'aeroporto Vespucci si concentra sullo sviluppo del traffico business e leisure attraverso i full service carrier, collegando i principali hub europei; l'aeroporto Galilei, invece, privilegia il traffico turistico gestito da vettori low cost, i voli cargo e con un'attenzione particolare anche ai voli intercontinentali. Quello Toscano è uno dei sistemi aeroportuali più importanti del Paese e rappresenta un volano di sviluppo economico del territorio essenziale per una delle regioni più note e amate al mondo.

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

Un recupero addirittura superiore si è osservato per i movimenti aerei, 68.893, che hanno raggiunto l'87,3% dei livelli pre-pandemia.

In particolare, nel 2022 i passeggeri sui

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

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

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

Aeroporto Galileo Galilei di Pisa

Nel 2022 sono 4.493.847 i passeggeri transitati dall'aeroporto di Pisa con un aumento del 124,8% rispetto al 2021 e un recupero dell'83,4% sull'anno pre-covid del 2019. Il risultato rispetto al 2021 trova riscontro nel positivo andamento dei movimenti dei voli totali (+61,0%) e del load factor dei voli di linea pari all'81,6% (+11,6 p.p.). L'allentamento delle limitazioni alla circolazione nei diversi Paesi esteri, inoltre, conferma la maggiore crescita della componente internazionale del traffico passeggeri commerciale (+179% sul 2021) rispetto a quella nazionale (+59,4%) in un contesto dove il traffico internazionale rappresenta il 68,2% del traffico totale. Le prime cinque destinazioni maggiormente gettonate nel 2022 sono Londra, Catania, Palermo, Tirana e Parigi.

Il traffico cargo, con 14.767 tonnellate di



1.1

merce e posta trasportate, è in flessione 3,2% rispetto al 2021 e in aumento del 13,5% sull'anno pre-covid del 2019.

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

- attività di assistenza ai passeggeri:
 - sala VIP;
 - Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM);
 - servizio di biglietteria passeggeri
 - servizio informazioni ai passeggeri;
- attività di gestione spazi commerciali:
 - attività in sub-concessione (attività commerciali, servizi di ristorazione, ecc..);
- attività in gestione diretta (pubblicità, parcheggi, business center, ecc...);
- attività di controllo e gestione infrastrutture (edifici-parcheggi-piste);
- manutenzione (centrali termiche/centrali frigo, veicoli, impiantistica,...);
- pulizie;
- utenze;
- attività di gestione del servizio di Security Service;
- controllo bagagli da stiva;
- controllo passeggeri e bagagli a mano;
- controllo merci e plichi di corriere

espresso;

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

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

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

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2023

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

Toscana Aeroporti è intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un sistema di gestione integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, dalla norma UNI ISO 45001:2018 per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, dalla norma SA8000:2014 per la Responsabilità Sociale, e dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 per la Gestione Ambientale.

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. Per avere aggiornamenti sulle eventuali prescrizioni sanitarie e documentali previste per i viaggiatori, si consiglia a tutti i passeggeri di consultare i siti governativi di

riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione.

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

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per 12 ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al sito internet dell'aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi ed accedere alle informazioni sui voli in tempo reale.



1.2



1.3

All'interno dell'aerostazione sono disponibili per gli utenti brochure informative sui Diritti dei Passeggeri ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006, nonché tutte le informative previste dalla normativa vigente in materia di trasporto aereo (articoli proibiti, segnaletica interna per Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), info sui bagagli dei passeggeri ecc.).

L'aeroporto è 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 gran turismo (P6). I parcheggi P2 e P3 sono gratuiti per i primi 10 minuti; i passeggeri PRM possono usufruire gratuitamente del parcheggio previa esibizione dell' idoneo contrassegno.

Si consiglia all'utenza di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al seguente link: <https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/parcheggio.html> e di consultare preventivamente la sezione FAQ relativa al servizio.

Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, su tariffe e orari dei parcheggi, servizi pubblici o altre modalità di trasporto da/per l'aeroporto si rimanda alla "Guida ai Servizi" allegata alla presente "Carta dei Servizi" e al sito internet al link: <https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti.html>

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

Centralino:

Tel: +39 050 849 111

Customer Service:

Tel: +39 050 849 300



1.4

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 soddi-

sfazione 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'otti-

mizzazione 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, Società controllate, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o di enti terzi.
- Prevenire, attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, il verificarsi di infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle attività aeroportuali.
- 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.
- Promuovere momenti di scambio esperienziale, condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro con le varie realtà presenti ed operanti in Aeroporto, tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale con i responsabili della sicurezza dei vari enti.
- Attuare un coordinamento operativo sulle varie procedure esistenti - in particolare sui vari piani di emergenza ed evacuazione – ritenendo la modalità partecipativa funzionale a rendere effettiva ed efficace la loro attuazione.
- Impegnarsi a riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti.
- Comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti, delle Società di Handling, 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 di competenza.

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 attivo impegno alla tutela ambientale nelle molteplici forme e modalità applicabili all'esercizio aeroportuale, tra le quali l'implementazione e adozione di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) finalizzato, tra l'altro, a prevenire l'inquinamento, a programmare ed eseguire le opportune attività di controllo e a ridurre il più possibile l'impatto prodotto sul territorio.

La Società intende applicare la norma ISO 14001 anche alle società controllate del Gruppo nell'ambito della più ampia ed estesa azione di conformità ai criteri ESG (Environmental – Social – Governance) di cui si farà promotrice. L'anno 2022, rispet-

to al biennio precedente profondamente influenzato dall'emergenza pandemica da Covid_19, ha registrato a partire dal mese di Febbraio una significativa ripresa, sia in termini di traffico passeggeri che merci; la società ha continuato ad investire, nel periodo pandemico e non, impegno e risorse nel mantenimento del SGA su entrambi gli scali in conformità a quanto previsto dallo standard ISO 14001:2015.

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

- emissioni in atmosfera, con obiettivi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni climalteranti;
- tutela della biodiversità, con obiettivi di monitoraggio e conservazione degli habitat e/o di compensazione ambientale in attuazione degli indirizzi di cui alla direttiva Habitat 92/43/CEE" formalmente presi in carico nella Politica Ambientale di azienda.

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

annualmente programma, valuta e, salvo particolari condizionamenti e/o restrizioni al contorno, realizza.

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

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



GLI INDICATORI VALORIZZATI

2.1

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

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

Le rilevazioni condotte nel 2022 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato sondaggi periodici nel corso dell'anno. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

Per favorire la compilazione dei questionari Customer Satisfaction da parte dei passeggeri, all'interno del Terminal sono

presenti dei totem per l'auto-somministrazione di tali questionari. In tal modo il passeggero può esprimere una valutazione sui propri livelli di soddisfazione semplicemente seguendo le istruzioni presenti all'interno del totem e compilando in autonomia il questionario.

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

- Sicurezza del viaggio;
- Sicurezza personale e patrimoniale;
- Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi);
- Pulizia e condizioni igieniche;
- Comfort nella permanenza in aeroporto;
- Servizi aggiuntivi;
- Informazioni alla clientela;
- Servizi sportello/varco;
- Integrazione modale.

In questo modo Toscana Aeroporti si impegna a:

- formalizzare pubblicamente i livelli del servizio erogato;
- agire sistematicamente per ottenere il loro rispetto;
- monitorarli costantemente;
- informare i propri Clienti dei risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento annuale della Carta dei Servizi".

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	97,9	96,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,1	96,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	61,3	76,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di sola responsabilità del gestore	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,03	0,3
	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	19'32"	19'50"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	22'55"	26'00"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	6'34"	5'00"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97,6	96,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	86,4	95,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	92,7	96,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	96,2	95,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	93,2	96,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97,5	96,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95,0	95,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	91,9	96,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	90,2	91,0
	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	98,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.a.	n.a.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.a.	n.a.
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	92,9	93,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	95,3	93,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	96,6	95,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	97,2	96,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	90,0	95,0
	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	99,9	97,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	94,6	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	90,9	92,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	16'07"	15'30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	96,5	93,5
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9'31"	9'00"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96,8	92,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	94,7	95,5
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	97,3	91,0



LE ASSISTENZE SPECIALI

PREMESSA

Ai sensi del regolamento Europeo 1107/06 (del DOC 30 ECAC e della Circolare ENAC relativa GEN 02A) si definisce "Persona con Disabilità" o "Persona a Mobilità Ridotta (PRM)" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.

Toscana Aeroporti fornisce assistenza ai Passeggeri a Ridotta Mobilità, senza alcun costo addizionale, conformemente a quanto previsto dal Regolamento (CE) n. 1107/2006. Il servizio è garantito tramite l'impiego di una Società Terza con esperienza pluriennale nel settore, che impiega personale qualificato e specializzato, ed attrezzature e mezzi adeguati ad ogni tipo di esigenza.

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

- WCHR: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHS: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHC: Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- DEAF: Passeggeri con disabilità uditiva.
- BLIND: Passeggeri ipovedenti.
- DEAF/BLIND: Passeggeri con disabilità uditiva e visiva.
- 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.

SERVIZI IN AEROSTAZIONE

L'Aeroporto di Pisa dispone di facilities appositamente dedicate ai passeggeri con disabilità o a mobilità Ridotta (PRM):

- posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nei parcheggi P2 - 12 stalli, P3 - 12 stalli, in prossimità del

Terminal Passeggeri.

Il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) può anche scegliere di parcheggiare la propria vettura in qualsiasi altro stallo presente presso i parcheggi destinati all'utenza aeroportuale lasciando visibile il tagliando di disabilità o copia di esso.

Si suggerisce di aver cura di oscurare il proprio dispositivo Telepass, se presente in auto, al momento dell'ingresso al parcheggio, ritirando il normale ticket per essere certo di non ricevere addebiti. L'esibizione dello stesso presso la cassa parcheggi, unitamente al documento di identità e alla carta d'imbarco, consente l'uscita gratuita dai parcheggi. In caso di temporanea assenza dell'operatore cassa parcheggi è possibile rivolgersi al Customer Service dell'Aeroporto di Pisa (+39 050 849300).

- 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 allo staff aeroportuale (o presso il Customer Service 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 passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) rispetto agli altri passeggeri ed utenti dell'aeroporto;
- percorsi agevolati presso i filtri di Security (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;

NOTA: Al momento della redazione del presente documento, l'area esterna al Terminal Passeggeri è soggetta a cantieri propedeutici all'avvio dei lavori di ampliamento dell'Aerostazione di Pisa.

Per questo motivo, potrebbero esserci modifiche al layout esterno e temporanee variazioni relative alla viabilità e percorsi pedonali. Ai fini di una corretta e completa infor-

mazione all'utenza, la segnaletica verrà ridefinita. Per esigenze particolari e/o per maggiori informazioni si prega di contattare preventivamente il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al numero **+39 050 849 300**.

E' 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). Nel caso in cui la propria sedia risultasse danneggiata al momento della riconsegna è possibile richiedere una sedia sostitutiva presso il Customer Service dell'aeroporto di Pisa, utilizzabile tramite comodato d'uso gratuito, previo controllo dell'integrità del mezzo e pagamento di cauzione (che verrà restituita alla riconsegna).

LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Al Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) è garantita l'assistenza prevista (con il rispetto dei tempi di attesa indicati all'interno delle norme succitate, sempre senza alcun addebito o costo aggiuntivo) solo se il passeggero ha richiesto specificatamente l'assistenza desiderata (in partenza e in arrivo) al momento della prenotazione del volo (comunque sempre almeno 48 ore prima della partenza del volo stesso) presso la Compagnia Aerea/ Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio. In questo modo, il passeggero che si annuncia in aeroporto - tramite postazioni di chiamata esterne o presentandosi personalmente allo staff aeroportuale (nel rispetto dei tempi di presentazione previsti dalla compagnia e, in mancanza di questi, almeno 1 ora prima della partenza

del volo) - verrà accompagnato durante le fasi necessarie alla partenza del volo e che seguono all'arrivo, entro i tempi definiti dalla normativa (DOC 30 ECAC).

In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo rispetto ai limiti di cui sopra (48 ore prima della partenza del proprio volo), Toscana Aeroporti garantisce comunque gli stessi servizi di assistenza (sempre che a bordo vi siano ancora posti adeguati disponibili), ma con tempi d'intervento più lunghi.

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 di imbarco/sbarco e all'interno dell'Aerostazione.

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.

POSTAZIONI DI CHIAMATA

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

- Colonnine di chiamata;
- Ufficio Customer Service;
- Banche check-in;
- Ufficio Lost&Found;
- Presidio Parcheggio;

Il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) che ha prenotato l'assistenza e che ha annunciato il suo arrivo presso una delle postazioni di cui sopra, viene raggiunto dal personale competente appositamente dedicato, e assistito durante le fasi che precedono la partenza del volo. All'interno del terminal, ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) sono dedicate delle sedute provviste di adeguata segnaletica che evidenzia la "priorità di utilizzo" da parte dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta rispetto agli altri passeggeri e utenti dell'aeroporto.

MODALITÀ DI TRASPORTO DELLA SEDIA A ROTELLE

Al fine di garantire il trasporto nelle migliori condizioni, i Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) che viaggiano con una sedia a rotelle sono tenuti

a comunicare almeno 48 ore prima della partenza il tipo, il peso e le dimensioni della sedia a rotelle. Tali dettagli dovranno essere forniti alla compagnia aerea scelta contestualmente all'effettuazione della prenotazione.

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

Per ulteriori informazioni riguardo l'assistenza si può contattare il personale dell'aeroporto tramite il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al numero **+39 050 849 300**

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 al Customer Service.

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza il personale dedicato all'assistenza potrà prestare l'aiuto necessario all'eventuale evacuazione del Terminal o di parte di esso. L'evacuazione dai piani superiori, in caso di

inagibilità degli ascensori, è garantita da sedie speciali denominate Evac-chairs, che consentono l'utilizzo delle scale.

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

PROGETTO AUTISMO

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

Per le persone autistiche compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa oltre a essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. Il progetto si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso in aeroporto ai soggetti autistici e alle loro famiglie, aiutandoli a vivere con serenità l'esperienza del viaggio aereo. L'aeroporto accoglie soggetti autistici grazie alla predisposizione di un progetto integrato che si fonda sull'attivazione di diversi strumenti e su un'adeguata preparazione del viaggio.

Più in particolare, il progetto prevede:

- La somministrazione di un questionario in versione digitale scaricabile dal sito di Toscana Aeroporti nella sezione PRM, da compilare a cura dei genitori, per raccogliere informazioni sul passeggero autistico, utile a Toscana Aeroporti per definire le attività necessarie per un'assistenza quanto più con-

fortevole possibile e per una serena esperienza in aeroporto;

- La possibilità di visitare anticipatamente l'aeroporto e il percorso al suo interno, sulla base di un incontro programmato con Toscana Aeroporti e scortato da personale aeroportuale opportunamente formato (orario visite: 9.00-16.00 da lunedì a venerdì).

SALA DEDICATA

Toscana Aeroporti ha a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta, una Sala Dedicata, ubicata nell'area comune Check-in, prima dei controlli di Security. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale. Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di contattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero [050 849 300](tel:050849300).

BARRIERE ARCHITETTONICHE

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

GLI INDICATORI PRM

In generale, i risultati 2022 degli indicatori PRM sono stati soddisfacenti e tendenzialmente in linea con i risultati raggiunti negli anni scorsi, a conferma di un consolidamento del livello qualitativo del servizio offerto. Si ricorda inoltre che nel corso dell'anno è stato introdotto un nuovo

software di gestione dei passeggeri PRM interamente digitalizzato, nell'ottica di un miglioramento continuo degli standard di performance e di servizio.

Nel definire gli obiettivi per il 2023, Toscana Aeroporti si impegna a mantenere, e migliorare ove possibile, le performance di servizio nei confronti dell'utenza PRM.

Di seguito gli indicatori di qualità dei PRM

divisi nei seguenti 6 fattori di qualità:

- Efficienza dei servizi di assistenza;
- Sicurezza per la persona;
- Informazioni in aeroporto;
- Comunicazione con i passeggeri;
- Comfort in aeroporto;
- Aspetti relazionali e comportamentali.

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'50"	8'00"
	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	6'56""	10'00"
	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	4'34'	8'00'
	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	4'04"	10'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	96,00
Sicurezza per la persona (safety)	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	98,0

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2022	OBIETTIVO 2023
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	95,6	96,0
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	100,0	96,0
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100,0	97,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01	0,02
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	99,4	96,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	98,8	96,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100,0	98,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	98,0

LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

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 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@toscana-aeroporti.com;
- Form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Azienda - Contatti";
- Form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Azienda - Qualità, sicurezza e ambiente - 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 le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo, ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

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

I reclami relativi a violazioni del Reg. (CE) 261/2004 devono essere inoltrati direttamente dal Passeggero alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto.

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

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



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

**UFFICIO MEDIAZIONE E
CONCILIAZIONE/ CAMERA DI
COMMERCIO DI PISA**

Tel: 050 512.258

e-mail: conciliazione@pi.camcom.it

DIFENSORE CIVICO

Tel: 055 2387800

Numero Verde: 800018488

e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

COME ARRIVARE IN AEROPORTO

Pisa International Airport avvicina la Toscana al tuo mondo: l'Aeroporto, situato sulla costa a solo 1 Km da Pisa, è accessibile dalle autostrade A11 e A12, dalla superstrada Firenze-Pisa-Livorno, attraverso la normale viabilità cittadina e attraverso la rete ferroviaria.

Dispone di ampi parcheggi e offre un'ampia gamma di servizi di trasporto.

IN AUTO

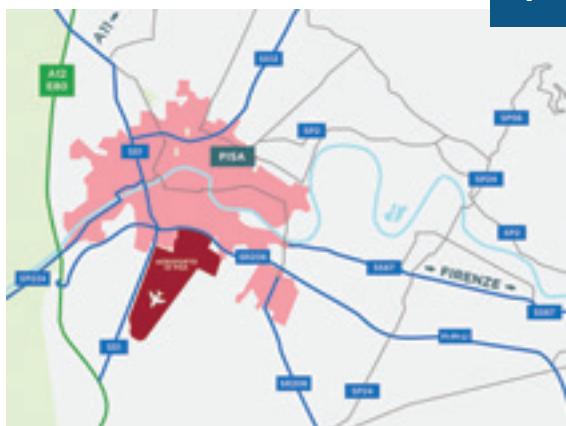
L'aeroporto è perfettamente integrato nella rete autostradale toscana. Ha accesso diretto alla Superstrada Firenze - Pisa (uscita Pisa Centro-Aeroporto), all'Autostrada A12 Genova - Rosignano (uscita Pisa Centro), all'Autostrada A11 Firenze - Pisa Nord (attraverso lo svincolo di Pisa Nord con la A12)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

IN TRENO (PISA MOVER)

L'Aeroporto di Pisa è collegato direttamente alla stazione di Pisa Centrale dal Pisa Mover shuttle che effettua corse periodiche. Per informazioni su orari e frequenza: www.pisa-mover.com.

Per informazioni sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti: www.trenitalia.com.

E' anche possibile acquistare i biglietti del treno (combinati al Pisa Mover) presso il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa, che svolge anche servizio di biglietteria, sito nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa



(Info e orari: +39 050 849 300). I biglietti per la singola corsa del Pisa Mover possono essere acquistati alle emittitrici automatiche prima di salire a bordo.

IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

I biglietti dei bus possono essere acquistati presso l'Ufficio Informazioni voli (Terminal Arrivi). L'area dedicata agli Autobus (P6) si trova sul piazzale all'esterno del Terminal passeggeri.

Ulteriori informazioni sui collegamenti da/per l'aeroporto di Pisa:

www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti/bus

TAXI

Il servizio taxi è gestito da CO. TA. PI. - Cooperativa Pisana Tassisti. Il servizio Radio Taxi è operativo tutto H24, al numero +39 050 541600.

Per ulteriori informazioni e prenotazioni: www.cotapi.it



1



NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE

In aeroporto sono attive diverse società di NCC. Per informazioni su contatti e prenotazioni:



BPA PISA

orario: 09.00 / 17.00

Telefono e fax: 050 48653 / 335 75 18 886 (WhatsApp)

e-mail: info@pbapisa.it



TUSCANY TRAVELLING SRL

orario: 09.00 / 20.00

Telefono e fax: 371 5762990 / 050 21544

e-mail: booking@tuscantravelling.com



LIBERTY LIMOUSINE

orario: 09.00 / 20.00

Telefono e fax: 050 28368 / 366 5827046

e-mail: info@libertylimousine.it



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

GLI AUTONOLEGGI

Il Terminal dedicato alle Società di autonoleggio dista soli 500 metri dall'aerostazione passeggeri ed è facilmente raggiungibile a piedi (circa 5 minuti).



Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio:



AUTOVIA

Telefono: 050 20122
- 333 6401818



AVIS

Telefono: 05042028
Fax: 050 46343
Prenotazioni: 199 100133



BUDGET

Telefono: 050 42028
Fax: 050 46343
Prenotazioni: 199 100133



EUROPCAR

Telefono: 050 41081
Prenotazioni: 199307030



GOLDCAR

Telefono: 050 2200061
Fax: 050 2200061



HERTZ

Telefono: 050 43220
Fax: 050 49156
Prenotazioni: 199 112211



ITALY CAR RENT

Telefono: 050 7219249 -
345 0662124



LEASYS

Telefono: 050 28101
Fax: 050 501281
Prenotazioni: 800 900666



LIBERTY RENTALS

Telefono: 050 48088
Fax: 050 49500

**LOCAUTO / ENTERPRISE**

Telefono: 050 24347

**MAGGIORE**

Telefono: 050 42574

**NOLEGGIARE**

Telefono: 393 5904751

Prenotazioni: 800 947 447

**OK MOBILITY**

Prenotazioni: 199 677 952
+34 971 126 880

**SICILY BY CAR**

Telefono: 050 503654
Fax: 050 506883
Prenotazioni: 800 33440

**SIXT**

Telefono: 0508059405
Prenotazioni: 091203374

**SRC RENT A CAR**

Telefono: 0508059405
Prenotazioni: 091203374

P 2 I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

I parcheggi dell'Aeroporto di Pisa sono aperti tutti i giorni h 24 e sono 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 Auto-bus granturismo (P6).

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 4 casse automatiche aperte H24 e/o presso la cassa presidiata. Per prenotazioni online, informazioni, aggiornamenti ed ulteriori necessità: si invitano gli utenti a consultare il sito internet dell'aeroporto di Pisa www.pisa-airport.com.

com, sezione parcheggi, o a contattare il seguente numero telefonico: +39 050 849 300.

Si consiglia all'utenza di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al seguente link:

<https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/parcheggio.html> e di consultare preventivamente la sezione FAQ relativa al servizio.

P1 - PAERCHEGGIO OVEST

Il parcheggio P1 OVEST ha una capienza di 160 auto, è scoperto e dista solo 200 metri circa dal terminal passeggeri.

Primi 10 minuti: GRATIS

Fino a 1 ora: € 3,00

Fino a 2 ore: € 6,00

Fino a 3 ore: € 9,00

Fino a 4 ore: € 12,00



Da 4 fino a 24 ore: € 19,00
Oltre il 1° giorno: € 19,00/giorno.

P2 - MULTIPIANO

Se lasci la tua auto in Aeroporto per più ore, o per alcuni giorni, utilizza il parcheggio multipiano: si trova proprio di fronte all'Aerostazione, a pochi passi dalla Hall Partenze. Se sei un cliente Telepass accedi dalla corsia abilitata, potrai sostare quanto vuoi e uscire senza dover utilizzare le casse per il pagamento; la tua sosta verrà addebitata direttamente sul tuo conto Telepass senza alcun costo aggiuntivo. Ricordiamo inoltre che l'ultimo piano del parcheggio P2 è scoperto.

Primi 10 minuti: GRATIS
Fino a 30 min: € 3,00
Fino a 1 ora: € 4,00
Fino a 2 ore: € 10,00
Da 3 fino a 24 ore: € 20,00
Oltre il 1° giorno: € 20,00/giorno

P3 - SOSTA BREVE

Se ti fermi in Aeroporto poche ore, lascia l'auto nell'area di sosta breve proprio davanti alle Partenze, a pochi metri dai banchi check-in, dalla Biglietteria Aerea e dalla Galleria Commerciale del Galilei. Anche in questo parcheggio c'è una corsia abilitata Telepass, accedi, sosta ed esci senza ulteriori attese.

Primi 10 minuti: GRATIS
Fino a 30 minuti: € 3,00
Fino a 1 ora: € 4,00
Fino a 2 ore: € 7,00
Fino a 3 ore: € 10,00
Fino a 4 ore: € 13,00
Fino a 5 ore: € 16,00
Fino a 6 ore: € 19,00
Fino a 7 ore: € 22,00
Da 7 fino a 24 ore: € 30,00

P4 - SOSTA LUNGA

Il Parcheggio P4 è il parcheggio Low Cost dell'Aeroporto di Pisa; è a soli 900 metri dall'Aeroporto, è collegato da un servizio di bus navetta gratuito operativo dalle ore 4.30 fino all'arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata (vengono garantite un minimo di 3 corse per ogni ora).

Prenota on line il tuo posto auto, potrai usufruire della tariffa speciale di € 5,00 al giorno e, per soste superiori ad una settimana, il 7° giorno è in regalo.

1 giorno: € 10,00
2 giorni: € 20,00
3 giorni: € 30,00
Oltre il 3° giorno: € 10,00/giorno.

Per info:

www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/parcheggio.html

i

3

INFORMAZIONI IN AEROPORTO

UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

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

Tel: 050 849 300

SITO INTERNET

www.toscana-aeroporti.com

APP "TOSCANA AEROPORTI"

(SCARICABILE DA PLAY STORE E APPLE STORE)

E' disponibile la App ufficiale "Toscana Aeroporti", grazie alla quale è possibile:

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



4

I SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIA AEREA

Presso l'Aeroporto di Pisa è presente ed aperta al pubblico la Biglietteria Aerea.

Per informazioni su orari di apertura al pubblico:

<https://www.edograf.eu/contact-us>

Aeroporto di Pisa: e-mail:

psa@edograf.com

WI-FI

Il servizio Wi-fi, gratis per 12 ore, è disponibile in tutto il Terminal Passeggeri. Per navigare in Internet o scaricare la posta in attesa del volo sarà sufficiente impostare il proprio dispositivo in modalità "ricerca di rete Wi-Fi". Gli utenti, tramite i propri device dotati di connettività wireless, potranno quindi connettersi alla rete Airport-Free-Wifi.

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

Piano terra, Area Arrivi.

La gestione del bagaglio è di competenza della compagnia aerea con cui si è viaggiato. In caso di smarrimento del bagaglio occorre recarsi presso l'ufficio Lost & Found situato all'interno della sala riconsegna bagagli per avviare la pratica di ricerca.

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

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

Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla propria compagnia aerea.

DEPOSITO BAGAGLI

Presso il Customer Service dell'Aeroporto si Pisa è disponibile il servizio di Deposito Bagagli.

Per informazioni su tariffe ed orari di apertura al pubblico: +39 050 849 300.

LOST PROPERTY

L'Ufficio TIA & Lost Property di Toscana Aeroporti-Pisa S.p.A. è situato al primo piano del Terminal, ed è aperto dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 08.00 alle ore 18:00 Tale orario potrebbe essere soggetto a variazioni.

Per informazioni:

<https://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/oggetti-smarriti.html>

Telefono +39 050 849 538

E-mail: Ufficio.Permessi.PSA@toscana-aeroporti.com

PRIORITY LANE – ACCESSO**PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY**

Il servizio Priority Lane è previsto per i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o acquistabile in aerostazione presso il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al costo di 10,00 € per singolo accesso.

Il servizio è gratuito per tutti i bambini fino a 2 anni non compiuti accompagnati da un adulto in possesso di accesso Priority Lane. Per maggiori informazioni visita il sito www.pisa-airport.com.

SALA DEDICATA - COURTESY LOUNGE

In aeroporto c'è una Sala Dedicata a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta. La Sala è ubicata nell'area comune Check-in, prima dei controlli di Security. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale. Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di con-

tattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero 050 849 300.

AREA KIDS

Al momento della stesura del presente documento l'area risulta attualmente interdetta.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Al momento della stesura del presente documento il servizio non è presente.

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

In aeroporto puoi trovare stazioni di noleggio di Carrelli portabagagli. Il costo del noleggio è di 2€ per ciascun carrello.

SERVIZI VIP

Sala VIP Galilei

La sala VIP dell'Aeroporto di Pisa è disponibile per le compagnie aeree convenzionate o, a pagamento, su richiesta dell'utenza. Per informazioni: www.pisa-airport.com

BUSINESS CENTER

Tel: +39 050 849 209

ASSISTENZE VIP

vip@toscana-aeroporti.com

CARGO VILLAGE**Cargo Village Pisa International Airport**

Pisa Airport Cargo Village

Via Asmara, 3b/c - 56121 Pisa, ITALIA

AGENZIA MERCI TOSCANA AEROPORTI**Agenzia Merci**

Contatti:

Telefono +39 050 849 350

Fax +39 050 46075

e-mail: agenzia.merci@toscana-aeroporti.com



5

ALTRI SERVIZI

Per informazioni sui punti Food & Retail attualmente aperti e per ogni altro aggiornamento relativo alla Galleria Commerciale dell'Aeroporto di Pisa si invitano gli utenti a consultare il sito internet www.pisa-airport.com.

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.

FASCIATOI E NURSERY

L'aeroporto è dotato di toilette ad uso nursery, distribuite nei pressi e/o in corrispondenza dei locali destinati ai servizi igienici.

PUNTI FOOD & BEVERAGE

Dislocati in tutte le aree dell'aerostazione. Per info e contatti visita il sito internet www.pisa-airport.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).

BANCOMAT

1 bancomat e 3 ATM c/o piano terra dell'aerostazione.

POSTAZIONI DI RICARICA

All'interno del Terminal sono disponibili per l'utenza postazioni di ricarica per cel-

lulari/laptop, a disposizione dell'utenza, dislocate nelle diverse aree del Terminal.

UFFICI CAMBIO E RIMBORSO IVA



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 2 sportelli, prima dei controlli di sicurezza.

Info prenotazione valuta:

www.forexchange.it

TABACCHI E GIORNALI

Sono presenti punti vendita di tabacchi e giornali sia nelle aree comuni precedenti ai controlli di Security che in Area Partenze.

GALLERIA COMMERCIALE

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

CAPPELLA DI CULTO

Al primo piano dell'Aeroporto di Pisa è presente una Cappella Cattolica a disposizione dell'utenza.

In aeroporto sono presenti anche:

FARMACIA

SCUOLA DI DANZA & FITNESS CENTER

Al momento della redazione del presente documento, l'area esterna al Terminal Passeggeri è soggetta a cantieri prope-
deutici all'avvio dei lavori di
ampliamento dell'Aerostazione
di Pisa.

Per questo motivo, potrebb-
ero esserci modifiche al layout
esterno e temporanee varia-
zioni relative alla viabilità e per-
corsi pedonali.

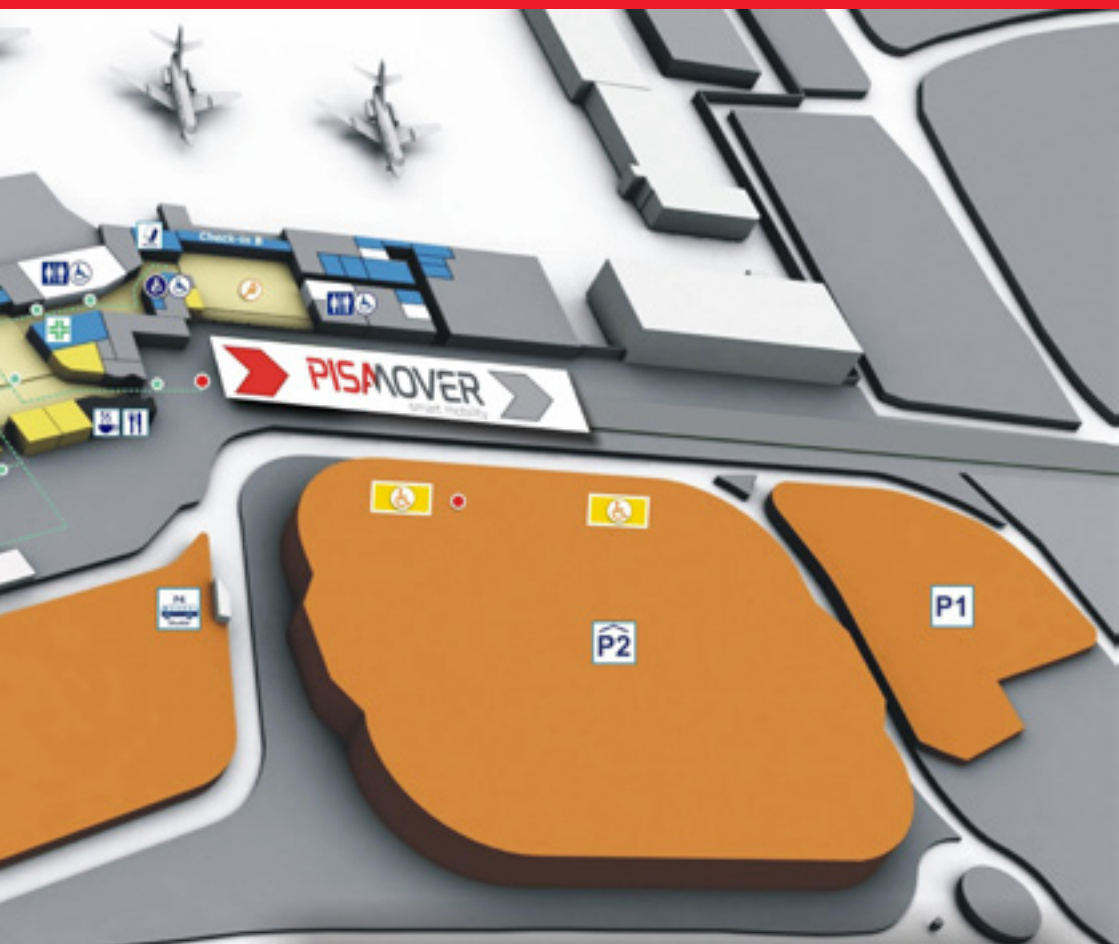
Ai fini di una corretta e completa
informazione all'utenza, la segna-
letica verrà ridefinita. Per esige-
nze particolari e/o per maggiori
informazioni si prega di contatta-
re preventivamente il Customer
Service dell'Aeroporto di Pisa al
numero +39 050 849 300.









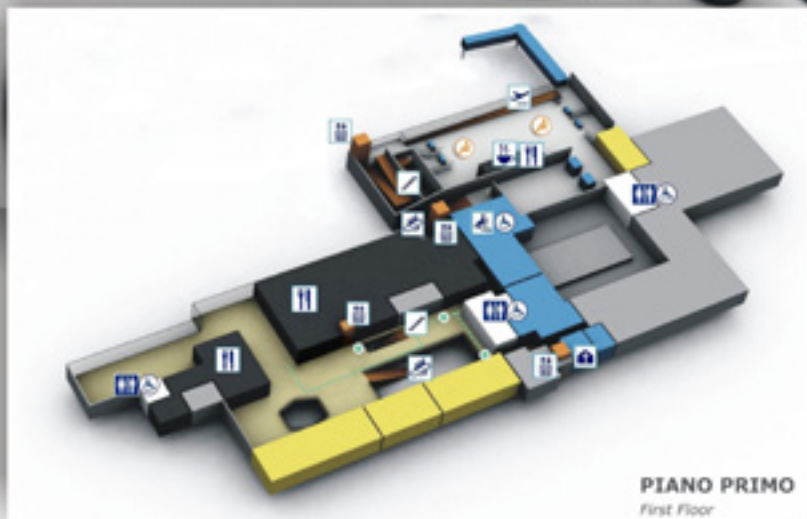
PLANIMETRIA GENERALE_PIANO TERRA

External Layout_Ground Floor

	Partenze Departures		Accesso Lift		Cappella Chapel		Noleggio con conducente Rent a Car with driver		Servizi Disabili MVA services
	Arrivi Arrivals		Pronto Soccorso First Aid		Tollette Toilet		Taxi		Sedute Dedicato Priority Seats
	Ufficio Informazioni Information Office		Bar/Caffetteria Bar/Cafe		Autobus CMA City Bus		Scola Breve Short Stop Car Park		Sala Dedicata Family Room and Rest Area
	Biglietteria Ticket Office		Assistenza Assistance		Stazione Autobus Bus Station		Moltipiano Multi-story Car Park		Punto di Chiamata MVA MVA Call Point
	Scale Store		Farmacia Chemist		Shuttle Bus Shuttle Bus		Scola Lunga Long Stop Car Park		Mappa Toilette Toilet Map
	Scale Mobile Restroom		Sala VIP VIP Lounge		Shuttle Bus P1 Shuttle Bus P1		Autobus Gran Turismo Tourist Coaches		Percorso Toilette Toilet System



-  Parcheggio Disabili
Mini Car Park
-  Parcheggio
Car Park
-  Servizi ai passeggeri
Airport Services
-  Toilette
Toilets
-  Riduzione
Floor Services
-  Shopping
Shopping



PIANO PRIMO
First Floor



CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

Per tutte le informazioni utili al passeggero e per domande frequenti, si consiglia di far riferimento alle informazioni presenti sul sito www.pisa-airport.com, consultare le FAQ e far riferimento ai servizi attivi in aeroporto.

Per informazioni sulla documentazione necessaria per il viaggio ed eventuali aggiornamenti sulla normativa vigente si invita l'utente a consultare preventivamente i siti istituzionali di riferimento del paese di provenienza e destinazione.

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 documentazione che è necessario presentare e relativa validità a seconda del Paese di

destinazione e per lasciare l'Italia;

- assicurarsi della validità e dell'integrità del documento;
- assicurarsi della possibilità di esibire tali documenti durante il viaggio.

CONTROLLI AUTOMATICI DI FRONTIERA

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

VIAGGI CON UNDER 18

Un passeggero minore può viaggiare in Europa e all'estero solo se in possesso di un documento di viaggio individuale. 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. Si consiglia di informarsi preventivamente con le compagnie aeree di riferimento per indicazioni specifiche per viaggi con minori accompagnati.

MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

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

Per tali casi, il genitore o chi esercita la responsabilità tutoria del minore deve sottoscrivere la Dichiarazione di Accompagnamento che resterà agli atti della Questura. La nuova procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore. Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato. In ogni caso, prima di acquistare il biglietto della compagnia di trasporto è necessario verificare che la stessa accetti che il minore di 14 anni viaggi non accompagnato.

BAGAGLIO A MANO E MISURE DI SICUREZZA PER CHI VIAGGIA

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non può superare 115 cm. È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 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 informazioni si consiglia di contattare direttamente la compagnia aerea oppure ENAC al Numero Verde **800 898 121** o visitare il sito istituzionale: 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 devono essere assicurati al guinzaglio e, nel caso volino al seguito del passeggero, sistemati all'interno di apposite gabbiette a loro dedicate, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

TRASPORTO ANIMALI - IN VIAGGIO

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

Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispetto delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e 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'av-

venuto pagamento per il servizio.

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

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

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

FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

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

Si consiglia di visitare il sito

www.viaggiaresicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it, da cui è possibile consultare la "Carta doganale del viaggiatore".

Riguardo le formalità sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it. Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di consultare la sezione CITES presente nei Servizi al cittadino del sito dei Carabinieri www.carabinieri.it

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

NUMERI UTILI

ENAC – Direzione Aeroportuale
+39 050 40132 / 500496

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

CHECK-IN

DOVE

In aeroporto sono presenti due aree banchi check-in, Area Check-in A ed Area Check-in B, entrambe al Piano Terra del Terminal Passeggeri.

QUANDO

L'orario di apertura del check-in varia per ciascuna compagnia ed è indicato sul biglietto di viaggio. Di norma il check-in è aperto dalle 2 alle 2 ore e 30 minuti prima dell'orario schedulato della partenza. Sugeriamo, comunque, in caso di mancanza di carta d'imbarco, di presentarsi ai banchi accettazione due ore prima della partenza del volo per espletare tutte le operazioni necessarie alla partenza.

WEB CHECK-IN

Per la maggior parte delle compagnie aeree è possibile completare l'accettazione attraverso il loro sito web. Vi suggeriamo di consultare il sito della vostra compagnia per ottenere maggiori informazioni.

SELF BAG DROP

Per le compagnie che lo adottano, è possi-

bile usufruire del servizio di Self Bag Drop, un sistema che permette al passeggero già in possesso di carta di imbarco di etichettare e imbarcare i bagagli da stiva in completa autonomia.

I Totem si trovano presso l'area check-in B dell'Aeroporto di Pisa, in corrispondenza dell'Area dedicata agli altri banchi check-in.

COMPAGNIE AEREE

Di seguito è riportato l'elenco delle compagnie aeree che prevedono di operare nel corso del 2023 sullo scalo di Pisa.

**AEGEAN**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 97 150 532

**AER LINGUS**

INFO/PRENOTAZIONI

el.: 0333 004 5000 (UK)
(01) 761 7834 (Irlanda)

**AIR ALBANIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 4381022
(Edograp Helpfly Intl
Group) / +355 4 224 60 00
(Internazionale)

**AIR ARABIA MAROC**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 895 895 3311
(Servizio a tariffazione specifica)

**AIR BALTIC**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 0037167006006
(Servizio a tariffazione specifica)

**AIR DOLOMITI**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 045 28 86 140

**ALBA WINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 041 8130000
(Servizio a tariffazione specifica.
Lunedì-Sabato 08:00 - 20:00)
lingua inglese

**BRITISH AIRWAYS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 02 69633602
(Servizio a tariffazione specifica)

EASYJET

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 199 201840
(Servizio a tariffazione specifica)

**EDELWEISS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +41 (0) 848 333 593

*(chiamate dall'estero)**(Servizio a tariffazione specifica -
Lingua inglese)***EUROWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +49221 - 59988230

*(Servizio a tariffazione specifica) -
Lingua inglese***FLYDUBAI**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: (+971) 600 54 44 45

(Servizio a tariffazione specifica)**FLYR**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +47 40 00 00 63

(Servizio a tariffazione specifica)**JET2.COM**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 199 404 023

(Servizio a tariffazione specifica)**NORWEGIAN****AIR SHUTTLE**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: +39 06 94 80 27 56

(Servizio a tariffazione specifica)**RYANAIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 8955 8955 09

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

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 06 99 74 80 15

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

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 0565 971030 / 333

5209158

**TRANSAVIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 899 009901

(Servizio a tariffazione specifica)**VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 895 895 4404

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

INFO/PRENOTAZIONI

Tel.: 895 895 4416

(Servizio a tariffazione specifica)



IL MODULO PER I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

Gentile Cliente,

La ringraziamo per la Sua segnalazione, che ci aiuta a individuare gli aspetti del nostro servizio e ad intervenire per migliorare ancora.

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:

- AEROPORTO DI FIRENZE
- AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

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

Inviato da:

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ/NAZIONE

TELEFONO

E-MAIL

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

Vista l'informativa esprimo il mio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del codice in materia di Protezione dei Dati Personali (Reg UE 2016/679)

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

E-MAIL:

qualita@toscana-aeroporti.com

A MEZZO POSTA A:

Toscana Aeroporti S.p.A.

AEROPORTO DI FIRENZE – Aeroporto Amerigo Vespucci, Via del Termine 11, 50127, Firenze

AEROPORTO DI PISA – Aeroporto Galileo Galilei, Piazzale D'Ascanio 1, 56121, Pisa

Centralino

Tel. 050.849.111

Indirizzo

Aeroporto di Pisa
Piazzale d'Ascanio, 1, 56121 - Pisa

Sito internet

www.pisa-airport.com