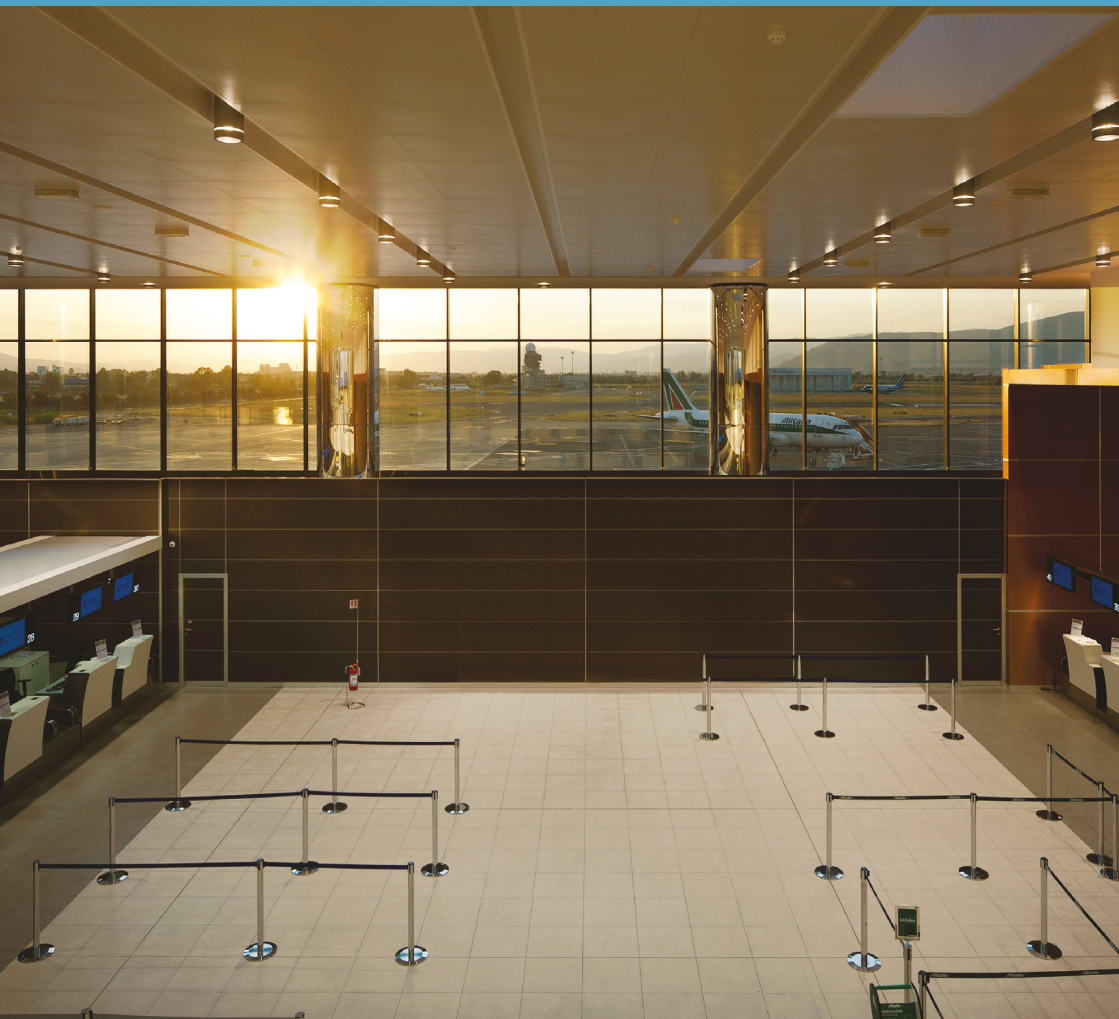


# CARTA DEI SERVIZI 2024



# LA CARTA DEI SERVIZI 2024

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2024	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

20

---

# LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	22
2. I servizi di Taxi e NCC	24
3. Gli autonoleggi	25
4. I parcheggi dell'aeroporto	27
5. Informazioni in aeroporto	28
6. I servizi aeroportuali	29
7. Altri servizi	31
8. Consigli per il viaggio	36
9. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	43

# PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

Nel 2023 sono 8.187.603 i passeggeri complessivamente transitati dal Sistema Aeroportuale Toscano, in crescita del +21,8% sul 2022 e in recupero del 99,1% sui livelli di traffico pre-covid del 2019, anno record per Toscana Aeroporti.

In aumento sul 2022 sia i movimenti aerei (+13,1%) che il load factor (+3,6 punti percentuali), passato dall'80,1% del 2022 all'83,7%. Nei mesi di luglio, agosto, settembre e ottobre 2023 sono stati registrati i rispettivi record storici di traffico mensile.

Con 947.497 passeggeri il mese di luglio 2023 è il miglior mese di sempre nella storia del Sistema Aeroportuale Toscano.

## Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze

Record di sempre per l'aeroporto di Firenze, che nel 2023 supera per la prima volta la soglia dei 3 milioni di passeggeri.

Con 3.077.921 passeggeri transitati, infatti, lo scalo fiorentino registra una crescita del +38,1% sul 2022 e del +7,1% sull'anno pre-covid del 2019. La variazione positiva sul 2022 è stata sostenuta sia dall'andamento dei movimenti dei voli totali (+21,8%) che dal load factor pari al 79,8% (+2,4 p.p.).

Il 2023 è stato caratterizzato dalla crescita sia del traffico passeggeri nazionale (+170,2%) sia del traffico internazionale (+28,2%) in un contesto dove il peso della componente internazionale rappresenta l'85,9% del traffico totale.

Il mercato internazionale ricopre le prime cinque destinazioni preferite nel 2023 dai passeggeri dell'aeroporto di Firenze con nel dettaglio Parigi, Londra, Amsterdam, Barcellona e Zurigo.

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

- attività di assistenza ai passeggeri:
  - sala VIP
  - servizio assistenza passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)
  - servizio di biglietteria passeggeri



1.1

- 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 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 2024

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, l'uguaglianza, l'imparzialità, la libertà di scelta, la partecipazione e la non discriminazione, il diritto all'informazione anche in formato accessibile, l'efficienza e l'efficacia, la tutela della salute nonché della sicurezza e dell'ambiente, la gestione della qualità dei servizi erogati.

## 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](http://www.toscana-aeroporti.com), sezione "Aeroporto di Firenze". L'elenco completo dei servizi offerti si trova nell'apposita "Guida ai Servizi", allegata alla presente "Carta dei Servizi".

Per avere aggiornamenti sulle eventuali prescrizioni sanitarie e documentali previste per i viaggiatori, si consiglia a tutti i

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 per la Qualità, dalla norma UNI ISO 45001:2018 per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, dalla norma SA8000 per la Responsabilità Sociale, e dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 per la Gestione Ambientale.

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

passaggeri di consultare i siti governativi di riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione.

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

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per 12 ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al sito internet dell'aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi, e 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 aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 all'orario di arrivo dell'ultimo volo della giornata.

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

Agli utilizzatori si consiglia di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al link:

[www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html](http://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html)

Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, tariffe e orari dei servizi pubblici e dei parcheggi, nonché sul servizio Taxi, NCC e auto-noleggio, si rimanda alla Guida ai Servizi e al sito internet al link: [www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/trasporti.html](http://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/trasporti.html)

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

**Centralino:**

**Tel: 055 30615**

**Customer Service:**

**Tel: 055 3061830**

**Informazioni turistiche:**

**Tel: 055 315874**

## SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

### QUALITÀ

- perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno;

- garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione;
- assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna;
- migliorare la visibilità e l'immagine di Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento;
- perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle attività esercitate sul sedime aeroportuale in concessione, tramite la gestione delle infrastrutture

esistenti e l'individuazione delle aree di espansione per uno sviluppo infrastrutturale idoneo a soddisfare le esigenze degli Stakeholder.

## **SALUTE E SICUREZZA**

- tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari o di enti terzi;
- prevenire il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di competenza (selemi aeroportuali ed aree di diretta gestione e competenza per i siti di Pisa e di Firenze);
- garantire il pieno rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza, che regolamentano le attività svolte all'interno dei siti aeroportuali gestiti da Toscana Aeroporti e attuare le buone prassi di settore;
- promuovere, all'interno dell'organizzazione e verso tutti coloro che operano nei siti aeroportuali, a prescindere dalla tipologia di contratto in essere, l'adozione delle 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 condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale coinvolgendo i responsabili della sicurezza;
- attuare un coordinamento sulle proce-

dure esistenti in particolare sui piani di emergenza ed evacuazione al fine di rendere efficaci e attuative le misure in essi contenute attraverso l'applicazione pratica;

- 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, alle Società di Handling, ai lavoratori di aziende appaltatrici, ai lavoratori di sub-concessionari, di vettori o di enti terzi o di altre società di appartenenza nonché ai passeggeri e all'utenza, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza, promuovendo una cultura partecipativa volta della prevenzione;
- rendere disponibili in ottica trasparenza e collaborazione agli enti di regolamentazione e controllo, agli organi di vigilanza le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa;
- prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali di competenza.

## **RESPONSABILITÀ SOCIALE**

- 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.



### 1.5 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 conferma l'obiettivo generale di applicare la norma ISO 14001 anche alle società controllate del Gruppo (con particolare riferimento alla Società di costruzioni, maggiormente interessata da aspetti ambientali potenzialmente significativi) nell'ambito della più ampia ed estesa azione di conformità ai criteri ESG (Environmental-Social-Governance)

di cui Toscana Aeroporti si sta attivamente facendo promotrice. In particolare, la Società è concretamente attiva nel migliorare le proprie prestazioni ambientali in relazione ad aspetti reputati più significativi quali rumore ed emissioni acustiche, approvvigionamento e consumo di risorse, produzione e gestione dei rifiuti, gestione delle acque, emissioni in atmosfera, ed in tale direzione risultano orientati i progetti/interventi di miglioramento ambientale che l'azienda annualmente programma, valuta e realizza.

Oltre a ciò, in coerenza con i nuovi criteri ESG adottati dalla Società, la politica ambientale aziendale è stata recentemente integrata con due nuovi aspetti associati alle attività aeroportuali:

- 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 nei casi in cui ciò risulta applicabile.



Nel corso del 2023 la Società ha ottenuto la certificazione di adesione al protocollo di rendicontazione delle proprie emissioni climalteranti GHG (GreenHouse Gas inventory). Gli scali aeroportuali di Firenze e di Pisa hanno, inoltre, aderito al protocollo Airport Carbon Accreditation, promuovendo presso l'Airport Council International il relativo accreditamento per i Livelli 1 e 2 (emissioni Scope 1 e Scope 2).

Nel breve-medio periodo, l'azienda si prefigge di auto-produrre energia elettrica da fonte rinnovabile, sia mediante la realizzazione di impianti fotovoltaici, sia attraverso la riconversione/nuova realizzazione di impianti di cogenerazione alimentati da biocombustibile.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo presso ciascuno un sistema automatico e fisso di monitoraggio del rumore che permette di registrare i livelli di rumorosità nelle aree circostanti gli aeroporti e verificare il rispetto della procedura di decollo antirumore da parte degli aeromobili.

Tutti i dati di monitoraggio sono pubblicati in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti, ove risulta disponi-

bile anche uno specifico form per la segnalazione di eventuali reclami da parte della cittadinanza.

Una particolare attenzione è stata prevista, presso l'aeroporto di Firenze (ove la quasi totalità dei sorvoli interessa quartieri cittadini densamente popolati) a partire dalla Summer 2024, per l'efficiente gestione ambientale dei voli notturni in ritardo, in modo da contenere e minimizzare il correlato disturbo arrecato alla popolazione residente.

Oltre a questo, Toscana Aeroporti monitora l'impiego delle risorse idriche, verificando la presenza di eventuali perdite di rete, promuovendo la costante riduzione dei consumi e garantendo il rispetto dei parametri di qualità delle acque di scarico secondo quanto previsto dalla normativa in materia. Inoltre, opera per aumentare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti sia dalle attività di diretta gestione (uffici) sia di quelle di terzi (es. handlers, subconcessionari, enti ecc.) attraverso azioni di audit e sensibilizzazione dei soggetti coinvolti. Infine, opera in stretta collaborazione con gli enti territorialmente coinvolti nella piena trasparenza, collaborazione e condivisione.



2.1

### GLI INDICATORI VALORIZZATI

La Carta dei Servizi presenta una serie di indicatori di qualità, uniformi per tutti gli aeroporti italiani, che descrivono e misurano la performance dei servizi attraverso rilevazioni oggettive periodiche ed analisi della qualità percepita dai passeggeri. Vengono di seguito pubblicati i risultati 2023 dei 34 indicatori valorizzati, nonché i loro obiettivi per l'anno 2024.

Le rilevazioni condotte nel 2023 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 presen-

ti 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 e puntualità del servizio
- 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 2023	OBIETTIVO 2024
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100,00	96,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100,00	97,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	62,2	75,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo, di sola responsabilità del gestore	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,14	0,20
	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	25' 56"	23'
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	29'44"	25'59"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi	6'48"	5'29"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	95,2	94,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	86,9	95,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	99,0	96,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	95,8	96,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	99,7	98,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	95,6	96,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	96,7	95,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	88,5	92,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	90,6	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	100,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	99,4	95,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	97,4	94,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	100,00	97,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	99,9	96,5
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	99,6	96,5
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	96,8	95,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	100,0	98,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99,7	96,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100,00	95,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15'18"	18'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	94,4	92,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'10"	6'30"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	96,5	92,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	100,0	96,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	100,0	96,0



# LE ASSISTENZE SPECIALI

2.2

### PREMESSA

Il Regolamento UE 1107/2006 garantisce in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea l'accessibilità al trasporto aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Nessuno può rifiutare la prenotazione o l'imbarco in seguito a disabilità o problemi di mobilità. L'unica eccezione riguarda potenziali problemi di sicurezza giustificati da regolamenti nazionali o internazionali o impossibilità tecniche, per esempio le dimensioni dell'aereo.

Per i voli entro l'UE, salvo impossibilità tecnica, e previa notifica 48 ore prima, le compagnie sono tenute a trasportare equipaggiamenti medici e 2 ausili per la mobilità, quali sedie a ruote o grucce, senza costi aggiuntivi.

Toscana Aeroporti fornisce l'assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) 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.

### COME PRE-NOTIFICARE L'ASSISTENZA

L'assistenza va pre-notificata alla compa-

gnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator al momento della prenotazione del volo o, al più tardi, almeno 48 ore prima della partenza. È cura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

La mancata pre-notifica o la pre-notifica in ritardo del servizio comportano/potrebbero comportare maggiori tempi di attesa in aeroporto.

La pre-notifica del servizio è fondamentale per permettere all'aeroporto di fornire al passeggero l'assistenza adeguata.

Il Regolamento UE 1107/2006 garantisce in tutti gli aeroporti dell'Unione Europea l'accessibilità al trasporto aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali, per le persone con disabilità o a mobilità ridotta.

### TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

Al momento della pre-notifica il passeggero deve specificare quali sono le sue necessità relativamente alle seguenti casistiche:

- Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.
- 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 ruote o di altro mezzo di trasporto per

spostarsi all'interno dell'aerostazione.

- Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- Passeggero con disabilità uditiva o della parola.
- Passeggero ipovedente o cieco.
- Passeggero con problemi intellettivi, comportamentali o cognitivi.

### ARRIVO IN AEROPORTO

È importante presentarsi in aeroporto almeno 2 ore e trenta prima dell'orario previsto di partenza del volo presso i punti di contatto (nel caso in cui la compagnia indichi tempi di presentazione più lunghi è necessario rispettarli):

- Colonnine di chiamata poste davanti al Terminal partenze e/o arrivi e presso la tramvia;
- Ufficio Informazioni e Customer Service;
- Banchi check-in;
- Presidio Parcheggio;
- Help Phone: telefoni dedicati presso la Sala Amica.

Ricordiamo che la pre-notifica dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e al vettore di predisporre al meglio il servizio in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata al pas-

seggero. Senza la pre-notifica si rischia di dover attendere più a lungo l'assistenza e di compromettere anche il servizio dei passeggeri che invece lo hanno richiesto con regolare pre-notifica.

### COME MUOVERSI ALL'INTERNO DELL'AEROPORTO

All'interno del nostro aeroporto, i passeggeri con disabilità che preferiscono raggiungere il gate in autonomia possono accedere con priorità ai controlli di sicurezza. Si ricorda che, in caso di utilizzo di sedia a ruote, l'imbarco sull'aeromobile deve essere effettuato in modo assistito e con un mezzo speciale dedicato. In generale, 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 ruote.

### SERVIZI DEDICATI IN AEROSTAZIONE

- 6 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) presso il parcheggio sosta breve;
- 13 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nel parcheggio a lunga sosta;
- Tramvia per il centro città: il servizio può essere richiesto presso le apposite colonnine chiamata;
- Assistance Waiting Area: area di attesa per Passeggeri a Ridotta Mobilità, situato al piano terra, di fronte all'Ufficio Customer Service;
- sala Amica: situata al primo piano, dopo

i controlli di sicurezza in area imbarchi Schengen;

- sedie a ruote a disposizione all'interno dei Terminal;
- servizio sanitario aeroportuale;
- ascensori: accesso con sedia a ruote;
- toilette dedicate;
- bancomat;
- percorsi agevolati presso i varchi sicurezza, per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a ruote di effettuare agevolmente gli opportuni controlli;
- "ambulift" per i passeggeri su sedia a ruote, con piattaforma elevabile per consentire l'imbarco agevole sull'aeromobile, e altri mezzi speciali;
- Passeggeri in arrivo: accompagnamento previsto fino all'area taxi, alle fermate degli autobus turistici, alla navetta rent a car, alla tramvia ed ai parcheggi breve e lunga sosta.

### **SALA AMICA**

L'area si trova al termine del corridoio principale di accesso alle sale gate, di fronte al Punto Ristoro "Beercodex".

Qui i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono attendere la partenza del proprio volo. E' dotata di monitor informativi e costantemente presidiata da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e coordinamento del servizio di assistenza dedicato ai Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta per tutte le

operazioni aeroportuali.

### **MODALITÀ DI TRASPORTO DELLA SEDIA A RUOTE**

Al fine di garantire il trasporto nelle migliori condizioni, i Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) che viaggiano con una sedia a ruote sono tenuti a comunicare almeno 48 ore prima della partenza il tipo, il peso e le dimensioni della sedia a ruote. Tali dettagli dovranno essere forniti alla compagnia aerea scelta contestualmente all'effettuazione della prenotazione.

Per qualsiasi criticità che si dovesse verificare durante l'imbarco del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), gli addetti all'imbarco sono tenuti ad informare prontamente il personale dedicato al servizio 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 Territoriale di Enac.

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

[tos.flr@toscana-aeroporti.com](mailto:tos.flr@toscana-aeroporti.com)

o telefonando allo:

**055/3061709**

### **PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE**

Un presidio sanitario di Primo Soccorso con servizio di autoambulanza, aperto durante l'intero orario di operatività del Terminal, è situato al piano terra dell'aerostazione, accanto all'ufficio Customer Service.



### EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

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

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

### PROGETTO AUTISMO

L'Aeroporto Internazionale di Firenze aderisce al progetto ENAC "Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto" volto a facilitare il percorso in aeroporto e il viaggio aereo delle persone autistiche.

Con il supporto di personale opportunamente formato, sarà possibile visitare l'aeroporto nei giorni precedenti il viaggio.

Il percorso, dall'arrivo in aeroporto fino a bordo dell'aereo, è inoltre illustrato in una serie di brochure con immagini e semplici testi che aiutano a conoscere in anticipo luoghi e processi aeroportuali, riducendo così l'impatto emotivo che la nuova situazione comporta, per affrontare il viaggio con maggiore serenità.

Le visite verranno organizzate dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9.00 - 16.00.

La richiesta deve essere inviata a: [qualita@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita@toscana-aeroporti.com)

È possibile inoltre compilare un questionario per la profilazione del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico, utile a Toscana Aeroporti per comprendere i passi successivi da implementare.

### GLI INDICATORI PRM

In generale, i risultati 2023 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 è inoltre consolidato l'utilizzo del nuovo software di gestione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) interamente digitalizzato, nell'ottica di un miglioramento continuo degli standard di performance e di servizio.

Nel definire gli obiettivi per il 2024, 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 del servizio 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.

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
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	5'47"	7'30"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'10"	9'30"
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'42"	7'30"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	9'54"	9'30"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	98,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	98,0	96,0
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	98,0	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	98,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01	0,10
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	100,0	96,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	100,0	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	97,0



3

## LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Aeroporto di Firenze è dotato di un sistema di gestione dei reclami e dei suggerimenti inviati dai passeggeri e, in genere, da tutti gli utenti aeroportuali conformemente al Sistema di Gestione Integrato di Toscana Aeroporti. Tutte le comunicazioni dei Clienti sono esaminate con la massima attenzione dai vertici della Direzione Aziendale.

Toscana Aeroporti ha predisposto, per l'Aeroporto di Firenze, le seguenti modalità di contatto:

- Il modulo per i suggerimenti e reclami, a disposizione in fondo alla Guida ai Servizi della presente Carta dei Servizi, da inviare per posta all'indirizzo: Toscana Aeroporti S.p.A, Firenze, Via del Termine, 11, oppure via mail all'indirizzo elettronico: [qualita@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita@toscana-aeroporti.com);
- form on line per i suggerimenti e reclami, da compilare sul sito web dell'aeroporto di Firenze nella sezione "Carta dei Servizi".
- form on line alla pagina "Contatti" del sito web dell'aeroporto di Firenze per ogni altro tipo di comunicazione.

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

Al fine di incrementare rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti, è opportuno che l'utente fornisca una dettagliata descrizione dell'evento nonché copia di tutti i documenti utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (ad es. copia dei biglietti aerei, ricevute, ecc.). Ciascun reclamo è analizzato singolarmente dagli uffici preposti di Toscana Aeroporti; qualora dall'indagine tecnica emergano responsabilità della Società di Gestione (esempio danneggiamenti di beni, infortuni, mancata assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), errata informativa al pubblico) la stessa valuta le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo, ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

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

I reclami relativi a violazioni del Reg. (CE) 261/2004 devono essere inoltrati direttamente dal passeggero alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto. ADR (Alternative Dispute Resolution) - I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disa-

bilità o a mobilità ridotta potranno, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'Enac ai soli fini sanzionatori

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

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

A tutela dell'utente si ricorda, inoltre, che

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

#### **UFFICIO MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE/CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE**

Tel: 055 2392134

Email: [conciliazione@fi.camcom.it](mailto:conciliazione@fi.camcom.it)

#### **DIFENSORE CIVICO**

Tel: 055 2387800

Numero Verde: 800018488

Email:

[difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)

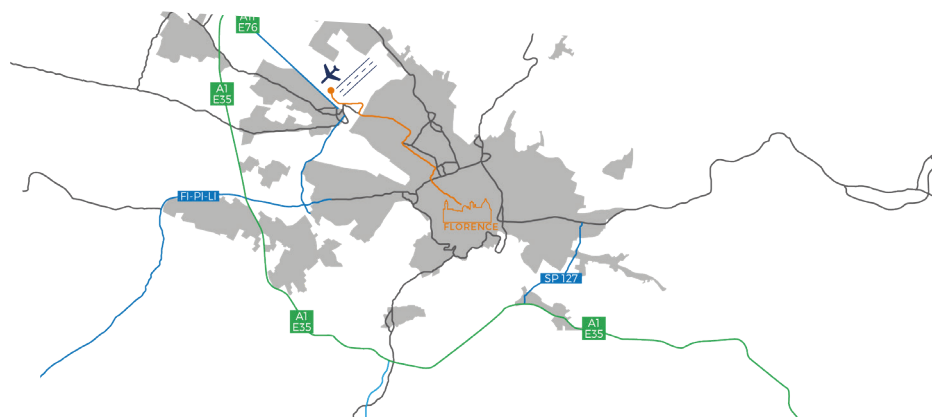


## COME ARRIVARE IN AEROPORTO

A 4 km dal centro di Firenze, l'Aeroporto

Amerigo Vespucci è rapidamente raggiungibile dalla città sia in auto (servizio taxi, NCC e car sharing) che in bus.

L'aeroporto è inoltre ben collegato alle principali arterie di comunicazione nazionali, autostradali e ferroviarie.



### IN AUTO

A soli 4 km dal centro di Firenze, l'Aeroporto è facilmente raggiungibile in auto. Basta percorrere tutto viale Alessandro Guidoni fino al raccordo autostradale Firenze Nord/Firenze Mare (A1 e A11).

L'aeroporto è ottimamente collegato anche alle altre località della Toscana, proprio grazie alla sua prossimità al raccordo.

### IN TRAMVIA

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

## Aeroporto - Firenze Centro



**Capolinea tramvia  
in Aeroporto**  
Terminal  
aeroportuale



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

**Frequenze:**  
vedi sito



**Compagnia:**  
GEST  
800.964424 (fisso)  
199.229300 (mobile)  
[www.gestramvia.com](http://www.gestramvia.com)



**Durata viaggio:**  
20 minuti

## Firenze Centro - Aeroporto



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



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

**Frequenze:**  
vedi sito



**Compagnia:**  
GEST  
800.964424 (fisso)  
199.229300 (mobile)  
[www.gestramvia.com](http://www.gestramvia.com)



**Durata viaggio:**  
20 minuti

Per ulteriori informazioni sulle frequenze, sul tragitto e sui costi del biglietto della tramvia vi invitiamo a visitare il sito dedicato: [www.gestramvia.com](http://www.gestramvia.com)

## Dall'aeroporto a Pisa

Sky Bus Lines Caronna (Fermata Tramvia T2 Guidoni)



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



**Orario Feriali e Festivi:**  
vedi sito



**Compagnia:**  
Caronna Tour s.r.l.  
[www.caronnatour.com](http://www.caronnatour.com)



**Durata viaggio:**  
circa 1 ora



## I SERVIZI DI TAXI E NCC

### TAXI

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

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

Supplemento partenza aeroporto € 2,70

Numeri:

0554242 - 055 4390 - 055 4790

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

## TAXI TARIFFE

da **AEROPORTO** per **CENTRO CITTÀ** e principali **ALBERGHI**

importo fisso € **28,00**

importo festivo diurno € **30,00**

importo notturno € **32,00**

supplemento bagagli (max 7) e passeggero oltre il terzo € **1,20**

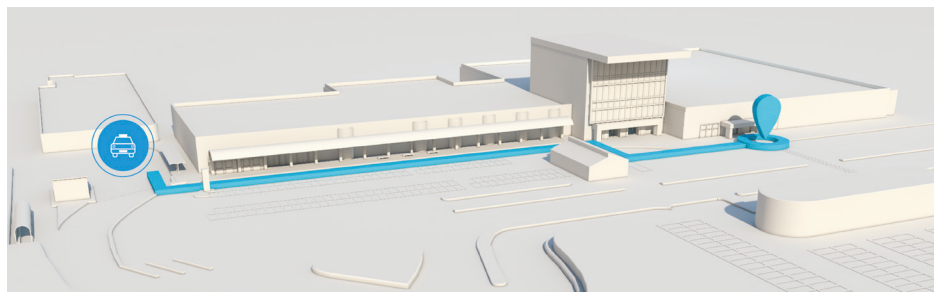
supplemento max € **14,40**

supplemento partenza aeroporto € **3,00**

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

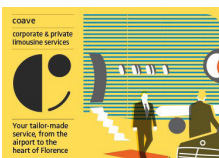
### CHIAMATA

055 4242 - 055 4390 - 055 4790



### NCC

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



CO.A.VE

Orario: 08.00 - 20.00

Tel: 055 340159

Email: info@coave.it



GIULIANI

Orario: 09:00 - 21:00

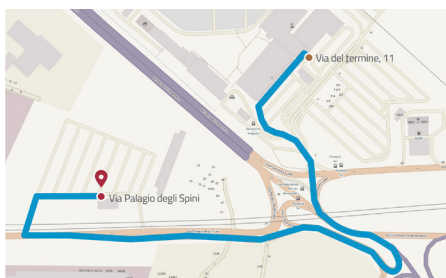
Tel/Fax: 055 5001552

Cellulare: 330 271646



## GLI AUTONOLEGGI

Gli autonoleggi sono collocati in prossimità dell'aeroporto, esattamente in Via Palagio degli Spini, e sono collegati all'aeroporto da un servizio navetta gratuito con partenza ogni 20 minuti circa. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, davanti alla porta di ingresso del terminal partenze.



Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio.  
E' possibile noleggiare l'auto anche direttamente dal sito internet dell'aeroporto:  
[www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/trasporti/autonoleggi.html](http://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/trasporti/autonoleggi.html)



**AUTOVIA**

Tel: 055.373933



**AVIS-BUDGET**

Tel: 055.315588



**DRIVALIA**

Tel: 055 0736366

Tel: 345 3661726

Prenotazioni: 06 652111



**EUROPCAR**

Tel: 055.318609



**HERTZ / DOLLAR /  
THRIFTY / FIREFLY**

Tel: 055.307370



**LOCAUTO / ENTERPRISE  
NATIONAL / ALAMO**

Tel: 348.7815800



**MAGGIORE**

Tel: 055.311256



**NOLEGGIARE**

Tel: 347 0796283

Prenotazioni: 800 947 447



**SICILY BY CAR**

Tel: 055.3436031



**SIXT**

Tel: 02.4757979



**SRC RENT A CAR**

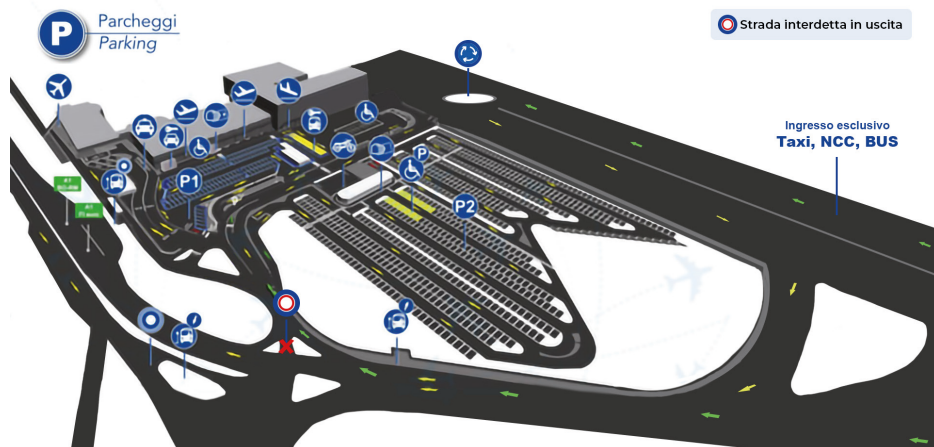
Tel: 055.8028257

Prenotazioni: 091.203374

# I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

P

4



I parcheggi dell'Aeroporto di Firenze sono aperti tutti i giorni h 24 e sono suddivisi in due aree: un parcheggio per le soste brevi (P1, 164 stalli, di cui 6 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) e un parcheggio a raso per le soste lunghe (P2, 615 stalli, di cui 13 dedicati ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM).

All'entrata dei parcheggi va ritirato il biglietto, da conservare fino al momento del ritorno, per pagare la sosta a una delle 6 casse automatiche prima del ritiro dell'auto. In alternativa si può accedere ai parcheggi

utilizzando il sistema Telepass, evitando così inutili attese per effettuare il pagamento.

Per le tariffe attualmente in vigore, consultare il sito internet al seguente link: [www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html](http://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html)

Inoltre, si invitano gli utilizzatori dei parcheggi a consultare il Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto sempre nella sezione dedicata al "Parcheggio".

## INFORMAZIONI IN AEROPORTO

### INFORMAZIONI TURISTICHE

Lo sportello informazioni turistiche, gestito da APT Firenze, situato sul lato sinistro degli arrivi, è aperto al pubblico dal lunedì alla domenica dalle 9:00 alle 19:00 (Pasqua, Natale e primo dell'anno: chiusi) e provvede a fornire un'ampia gamma di materiale cartaceo (Mappe della città e della provincia di Firenze, Infocittà, Firenze Cards ecc.) e altre informazioni turistiche come quelle relative ai servizi di trasporto urbani ed extra-urbani.

Tel e fax: 055.315874

Email: [infoaeroporto@comune.fi.it](mailto:infoaeroporto@comune.fi.it)

### UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

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

Tel: 055.3061830

### SITO INTERNET

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

Per ricevere informazioni in tempo reale sullo stato dei voli, è possibile registrarsi direttamente sul sito internet inserendo il proprio contatto; il sistema invierà messaggi informativi agli utenti.

### APP "TOSCANA AEROPORTI" (SCARICABILE DA PLAY STORE E APPLE STORE)

È possibile scaricare la App ufficiale "Toscana Aeroporti", fruibile sia da device Android che da device iOS. All'interno della App sono riportate informazioni relative sia all'aeroporto di Firenze sia all'aeroporto di Pisa. Con la App è possibile:

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

# I SERVIZI AEROPORTUALI

## BIGLIETTERIE AEREE:

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

L'orario di apertura è dalle 4:30 alle 20:00.

## 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

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.

Il passeggero verrà contattato dalla compagnia aerea per la ricerca e la consegna del bagaglio presso l'indirizzo desiderato. Se la compagnia aerea con la quale si è viaggiato utilizza il sistema di tracciamento del bagaglio World Tracer, si potrà seguire in tempo reale lo stato di avanzamento della pratica. Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla propria compagnia aerea.

## DEPOSITO BAGAGLI

Non presente.

## SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Per la stagione estiva 2024 è prevista l'attivazione del servizio avvolgimento bagagli

## SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

Gratuito

## LA NOSTRA LOUNGE "VIP CLUB"

La Vip Lounge è aperta dalle 05:00 alle 21:00. Situata al primo piano dell'aerostazione partenze, la "Vip Club" offre ai suoi ospiti la possibilità di trascorrere, in relax o lavorando, il tempo di attesa all'imbarco.

Gli ospiti possono usufruire dell'open bar self-service. E' inoltre garantita agli utenti la connessione Wi-Fi gratuita e la visione di SKY. La Sala dispone anche di una postazione di lavoro attrezzata di computer con accesso a internet e di una stampante.

L'accesso è riservato ai passeggeri in possesso di carta d'imbarco abilitata su indicazione delle compagnie aeree ed ai membri dei programmi accreditati ("Priority Pass", "Lounge Club", "Lounge Pass", "Diners Club International", "LoungeKey", "Dragon Pass" e "GIS").

E' inoltre possibile acquistare l'ingresso alla Vip Lounge presso la biglietteria Alisud e presso la libreria Giunti, che si trova dopo i controlli di sicurezza.

## PRIORITY LANE

### ACCESSO PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY

Il servizio Priority Lane è previsto per i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o acquistabile in aerostazione



6

presso la biglietteria Alisud.

### **SERVIZI DI ASSISTENZA VIP**

Per organizzare un'assistenza Vip contattare [vip@toscana-aeroporti.com](mailto:vip@toscana-aeroporti.com).

### **SERVIZIO SANITARIO**

#### **AEROPORTUALE:**

È situato al piano terra dell'aerostazione e copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto.

### **AGENZIA MERCI**

È situata a fianco dell'aerostazione lungo via del Termine.

### **AGENZIA MERCI**

#### **TOSCANA AEROPORTI S.P.A.**

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

Contatti:

Tel: 055 - 3061 232

[agenzia.merci.FLR@toscana-aeroporti.com](mailto:agenzia.merci.FLR@toscana-aeroporti.com)

## ALTRI SERVIZI

### RISTORAZIONE

Subito all'ingresso dell'aerostazione, i passeggeri possono fare una sosta per un caffè presso il bar-caffetteria "Pezzo Forte" (aperto dalle 04:00 alle 18:00) o consumare un pasto al ristorante "Briciole" situato al piano terra (aperto dalle 07:00 fino all'arrivo dell'ultimo volo) in prossimità dell'area arrivi. Dopo i controlli di sicurezza e il duty free, sono presenti il ristorante "Beercode", il ristorante "Briciole" con terrazza panoramica e, al piano terra, di fronte ai gate di imbarco, il ristorante "Buoni & Belli" tutti aperti dalle 05:00 fino all'avvenuto imbarco dell'ultimo volo.



**beercode**

**Buoni & Belli**  
TRUCK WINE BAR CROCCANT

### TABACCHI E GIORNALI

In prossimità dell'uscita passeggeri lato arrivi, è presente l'edicola Hudson, con un'ampia offerta di giornali, libri, caramelle, snack, bevande, mix di prodotti per la salute e la bellezza in formati da viaggio ed una vasta selezione di souvenir locali. Dopo i controlli di sicurezza, al piano primo, si possono trovare tabacchi e giornali presso la libreria dell'aeroporto "Giunti al Punto".

### BANCOMAT

N°2 sportelli (di cui uno idoneo per l'utilizzo dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)) presso l'area partenze al piano terra, n°1 sportello presso l'ufficio di cambio al piano terra, n°1 sportello nell'area esterna all'aerostazione, n°1 sportello in area gate e

n°1 sportello nell'area riconsegna bagagli.

### UFFICIO CAMBIO E RIMBORSO IVA

**forexchange**

L'ufficio ForeExchange (aperto tutti i giorni dalle 05:00 alle 21:00), situato all'ingresso del terminal partenze piano terra, svolge attività di cambivalute, di rimborso IVA, anche per conto di terzi, di anticipo contante di vendita di servizi di telefonia, (come la vendita di SIM cards), di servizi turistici in generale quali, ad esempio, la vendita di cartine, mappe e guide turistiche.

### FASCIATOI E NURSERY

Sono dotate di fasciatoio le toilette al piano terra delle partenze, e quelle in area gate.

E' inoltre presente una sala Nursery presso le toilette situate in sala check-in al primo piano.

### GALLERIA COMMERCIALE

La galleria commerciale dell'aeroporto di Firenze offre una selezione dei più prestigiosi brand del travel retail. Per informazioni più dettagliate sui negozi presenti in aeroporto consultare il sito internet della Società.

### POSTAZIONI DI RICARICA

All'interno del Terminal, distribuiti fra l'area check-in, l'area gate e i punti di ristoro, sono presenti numerose postazioni di ricarica cellulari/laptop.

### DISTRIBUTORI BIBITE/SNACK

Sono dislocati in vari punti dell'aerostazione (area partenze, area arrivi, area imbarchi).



7

# PIANO TERRA



IMBARCHI



ARRIVI



NOLEGGIO CON  
CONDUCENTE



DOGANA



ASCENSORE  
E SCALE



SERVIZIO  
SANITARIO



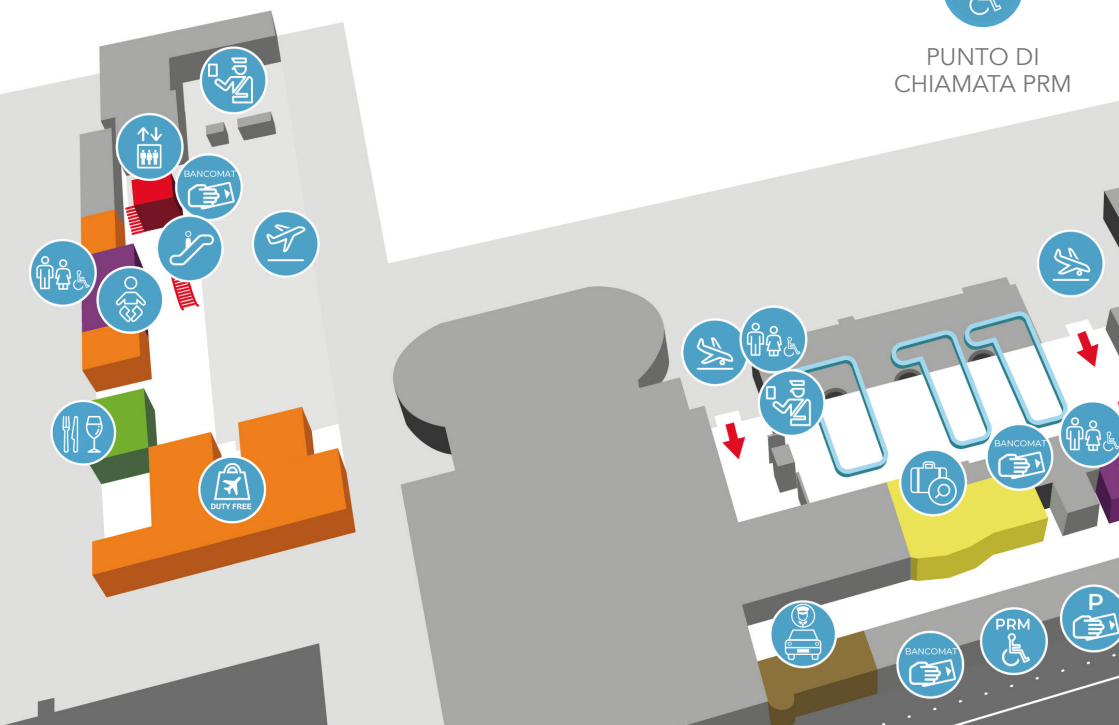
CONTROLLO PASSAPORTI  
EXTRA-SCHENGEN



TOILETTE



PUNTO DI  
CHIAMATA PRM







CUSTOMER SERVICE



INFO TURISTICHE



SCALA MOBILE



BANCOMAT



LOST AND FOUND



FASCIATOIO



CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI



BAGAGLI SMARRITI

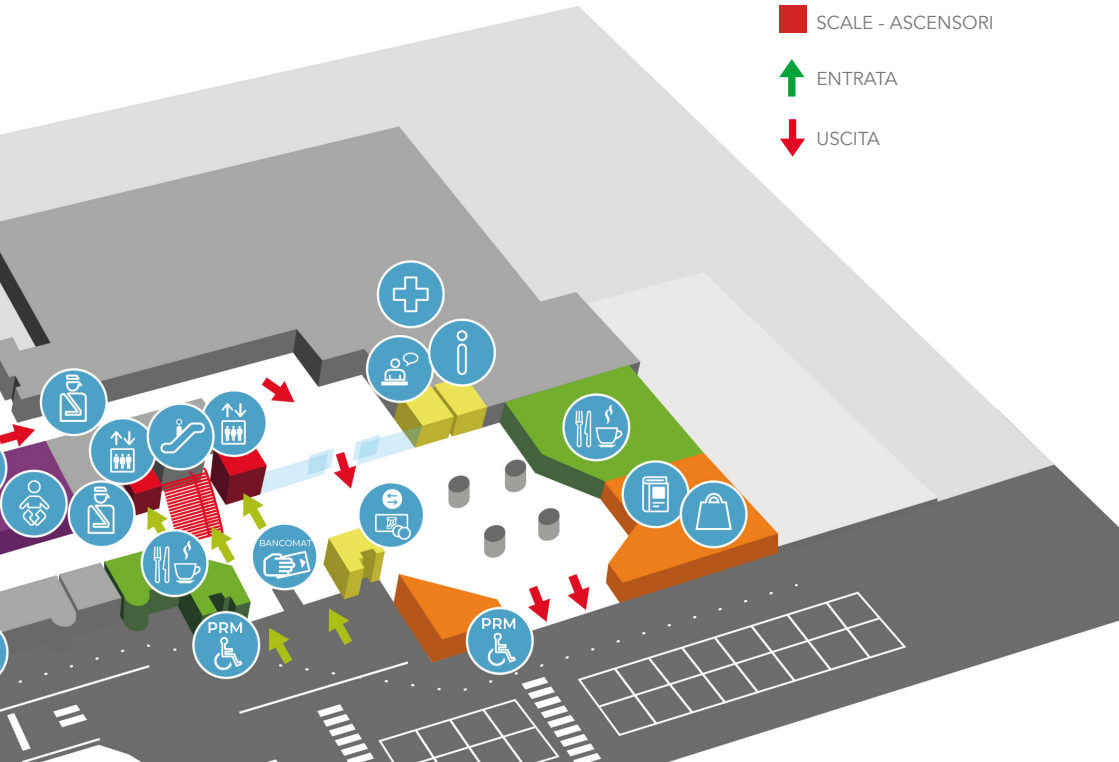


CAMBIO



PUNTO DI CHIAMATA PRM

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



# PRIMO PIANO



BANCHI  
CHECK-IN



ASCENSORE  
E SCALE



CONTROLLI  
DI SICUREZZA



TOILETTE



MY CHEF



BEERCODE



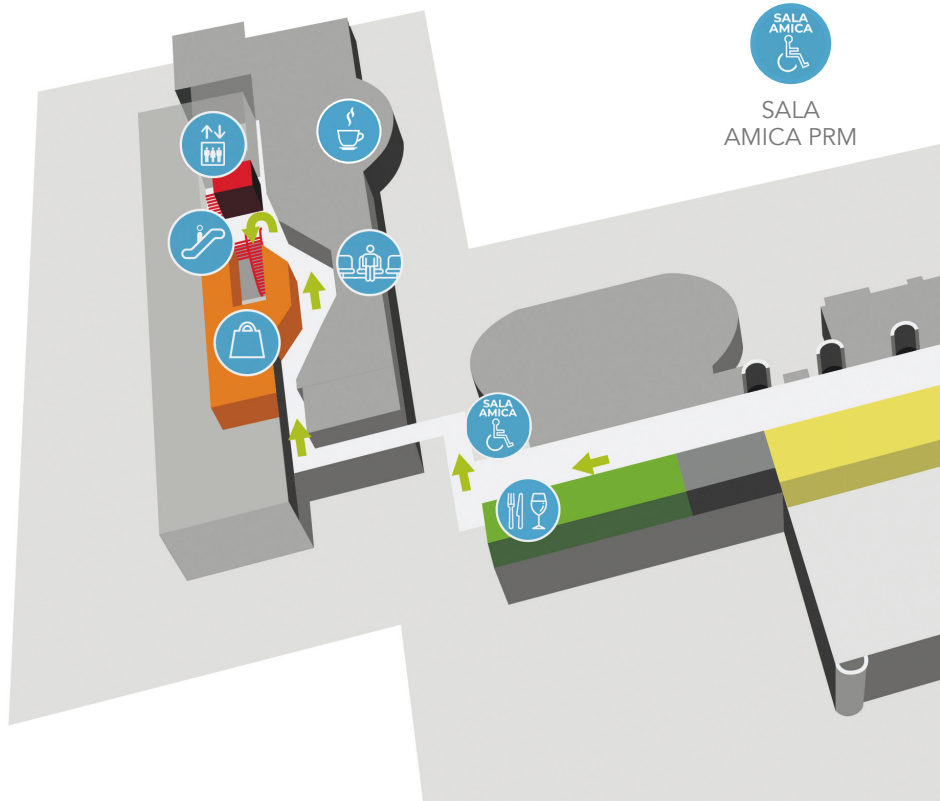
VIEW-SITTING



SHOPPING



SALA  
AMICA PRM





SALA  
VIP CLUB



DOGANA

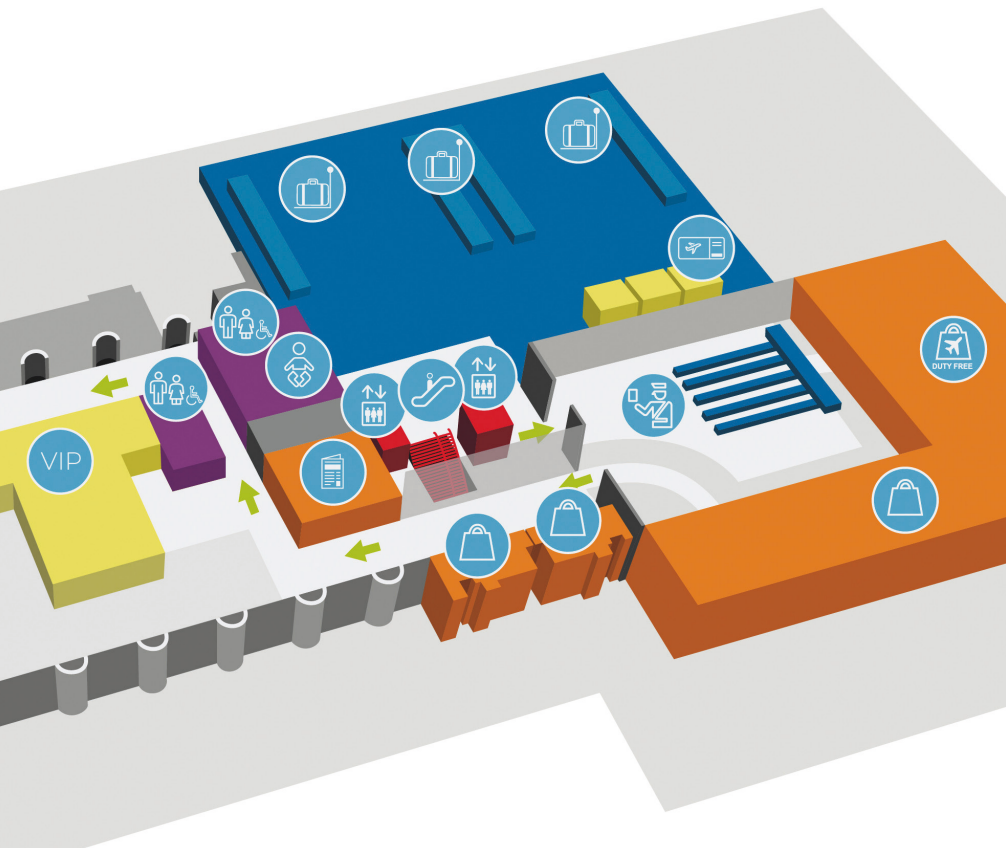


SCALA  
MOBILE



BIGLIETTERIA  
AEREA

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





## CONSIGLI PER IL VIAGGIO

### QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

L'Aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 04.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Si raccomanda di presentarsi al check-in con congruo anticipo (in linea generale, circa 2 ore prima dell'orario schedato di partenza del volo), secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

### DOCUMENTI E IL BIGLIETTO AEREO

Verificare i documenti necessari a seconda della destinazione da raggiungere e la relativa data di scadenza: carta d'identità, passaporto, eventuale visto di soggiorno. Controllare che i dati riportati sul biglietto siano corretti (nome e cognome, destinazione, orario e numero del volo). In caso di errore, così come per eventuali cambi di destinazione, rivolgersi con anticipo all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea.

### DOCUMENTI DI VIAGGIO

Tutti i passeggeri devono essere in possesso di un documento di viaggio valido ed in vigore: passaporto o carta d'identità in base al paese di destinazione.

È responsabilità di ogni passeggero:

- Informarsi sul tipo di documento necessario per il paese di destinazione;
- assicurarsi della validità e dell'integrità del documento;

- assicurarsi della possibilità di esibire tali documenti durante il viaggio.

### CONTROLLI AUTOMATICI DI FRONTIERA

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

### VIAGGI CON UNDER 18

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

Per recarsi all'estero, tutti i minori di cittadinanza italiana devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio, quindi del passaporto o, per i Paesi UE, anche della carta di identità valida per l'espatrio.

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

### MINORI NON ACCOMPAGNATI

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

### MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

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 sotto-

scrivere la Dichiarazione di Accompagnamento che resterà agli atti della Questura.

La procedura prevede il rilascio di una dichiarazione cartacea oppure l'iscrizione della menzione direttamente sul passaporto del minore. Per maggiori informazioni visita il sito della Polizia di Stato.

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

### **BAGAGLIO A MANO E MISURE DI SICUREZZA PER CHI VIAGGIA**

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole compagnie aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non può superare 115 cm. È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 1998/2015 e nel Programma Nazionale di Sicurezza e di merce pericolosa secondo le disposizioni IATA.

È vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone.

Per ulteriori 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](http://www.enac.gov.it)

### **BAGAGLI DA IMBARCARE**

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni pezzo di bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Le dimensioni del bagaglio da stiva, così come per il bagaglio a mano, dipendono dalle disposizioni della compagnia aerea con cui si vola, nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti potrebbe essere richiesto il pagamento di una tassa aggiuntiva. Vi invitiamo a contattare la vostra compagnia aerea per maggiori informazioni. Per motivi di sicurezza, in ogni caso non verranno accettati bagagli con peso superiore ai 32 kg.

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

### **TRASPORTO ANIMALI**

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

### **TRASPORTO ANIMALI - IN VIAGGIO**

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

Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispet-

to delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e degli scali di transito e arrivo. Il numero di animali trasportati è limitato per ciascun aeromobile, ed è compito dell'addetto al check-in verificare la documentazione di viaggio necessaria, la conferma della prenotazione su tutti i voli previsti fino alla destinazione finale e l'avvenuto 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.viag-giaresicuri.it](http://www.viag-giaresicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it), da cui è possibile consultare la "Carta doganale del viaggiatore".

Riguardo le formalità sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it). Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di visitare il sito [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it).

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

### **NUMERI UTILI FIRENZE**

ENAC - Direzione Territoriale  
055 31 71 23

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA  
055 30 33 61

GUARDIA DI FINANZA  
055 30 61 6145

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE  
055 30 61 222

DOGANA - Sezione Aeroportuale  
Email: [dogane.firenze.aeroporto@adm.gov.it](mailto:dogane.firenze.aeroporto@adm.gov.it)  
Reparto Merci: 055 3061268  
Reparto Viaggiatori: 055 3061629

VIGILI DEL FUOCO:  
055 24 901

### **CHECK-IN**

**DOVE:** In aeroporto sono presenti 40 banchi check-in al Primo Piano del terminal passeggeri. La sala check-in è raggiungibile attraverso 2 ascensori, una scala mobile ed una scala posti al piano terreno in area partenze del nuovo terminal.

**QUANDO:** L'orario di apertura del check-in varia per ciascuna compagnia e di norma è indicato sul biglietto di viaggio. Di norma il check-in è aperto dalle 2 alle 2 ore e 30 minuti prima dell'orario schedato 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.

**SELF CHECK-IN:** Alcune compagnie aeree mettono a disposizione degli apparati self check-in attraverso i quali è possibile stampare autonomamente la propria carta di imbarco.

Nel caso in cui fosse necessario imbarcare il bagaglio, occorrerà comunque recarsi presso il banco accettazione della compagnia stessa.

**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 possibile usufruire del servizio di Self Bag Drop, un sistema che permette al passeggero già in possesso di carta di imbarco di etichettare e imbarcare i bagagli da stiva in completa autonomia. I Kiosk si trovano in area check-in al primo piano, adiacenti agli altri banchi check-in.

## COMPAGNIE AEREE

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

### AEGEAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 97 150 532

(Servizio a tariffazione specifica)



### AIR DOLOMITI

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 045 28 86 140

(Servizio a tariffazione specifica)



### AIR FRANCE

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 02 38 59 12 72

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

(Servizio a tariffazione specifica)



**AIR SERBIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 681 00034

(Servizio a tariffazione specifica)



**ALBAWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Albania +355 (0) 45 800 100

Call Center (08.00 - 20.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



**AUSTRIAN AIRLINE**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 010 974 83 30

(Lun - sab 09.00-18.30)

(Servizio a tariffazione specifica)



**BINTER**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 54 242 546

(Lun - Dom 6.00/22:00)

(Servizio a tariffazione specifica)



**BRITISH AIRWAYS**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 69 63 36 02

(Servizio a tariffazione specifica)



**BRUSSELS AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: +41 44 51 18 305

(Servizio a tariffazione specifica)





**EUROWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: +49 221 599 88 230

*(Servizio a tariffazione specifica)***IBERIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 02 913 87 051

Italiano: 09.00 - 20.0

*(Servizio a tariffazione specifica)***ITA AIRWAYS**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 85 96 00 20

Tel: 800 93 60 90

*(Servizio a tariffazione specifica)***KLM**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 02 38 53 49 98

*(Servizio a tariffazione specifica)***LUXAIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +35 22 45 61

(08.00-19.00)

*(Servizio a tariffazione specifica)***LUFTHANSA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 089 91 98 000

*(Servizio a tariffazione specifica)*

## SCANDINAVIAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 99 74 80 15

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

(Servizio a tariffazione specifica)



## SILVER AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 0565 971030

Tel: 333 5209158

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



## SWISS INTERNATIONAL AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 02 38 59 42 83

(Servizio a tariffazione specifica)



## TAP AIR PORTUGAL

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 45 23 02 08

(Lun - Dom 9.00-01.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



## VOLOTEA

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 895 895 4404

(Servizio a tariffazione specifica)



## VUELING

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 199 20 66 21

(Servizio a tariffazione specifica)



## IL MODULO PER I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

Gentile Cliente,

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

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:

- AEROPORTO DI FIRENZE  
 AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:

- RECLAMO  
 SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

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

Inviato da:  
NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ/NAZIONE

TELEFONO

Email

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:

EMAIL:

[qualita@toscana-aeroporti.com](mailto: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



9

**Centralino**

Tel: 055 306 15

**Indirizzo**

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

**Sito internet**

[www.aeroporto.firenze.it](http://www.aeroporto.firenze.it)