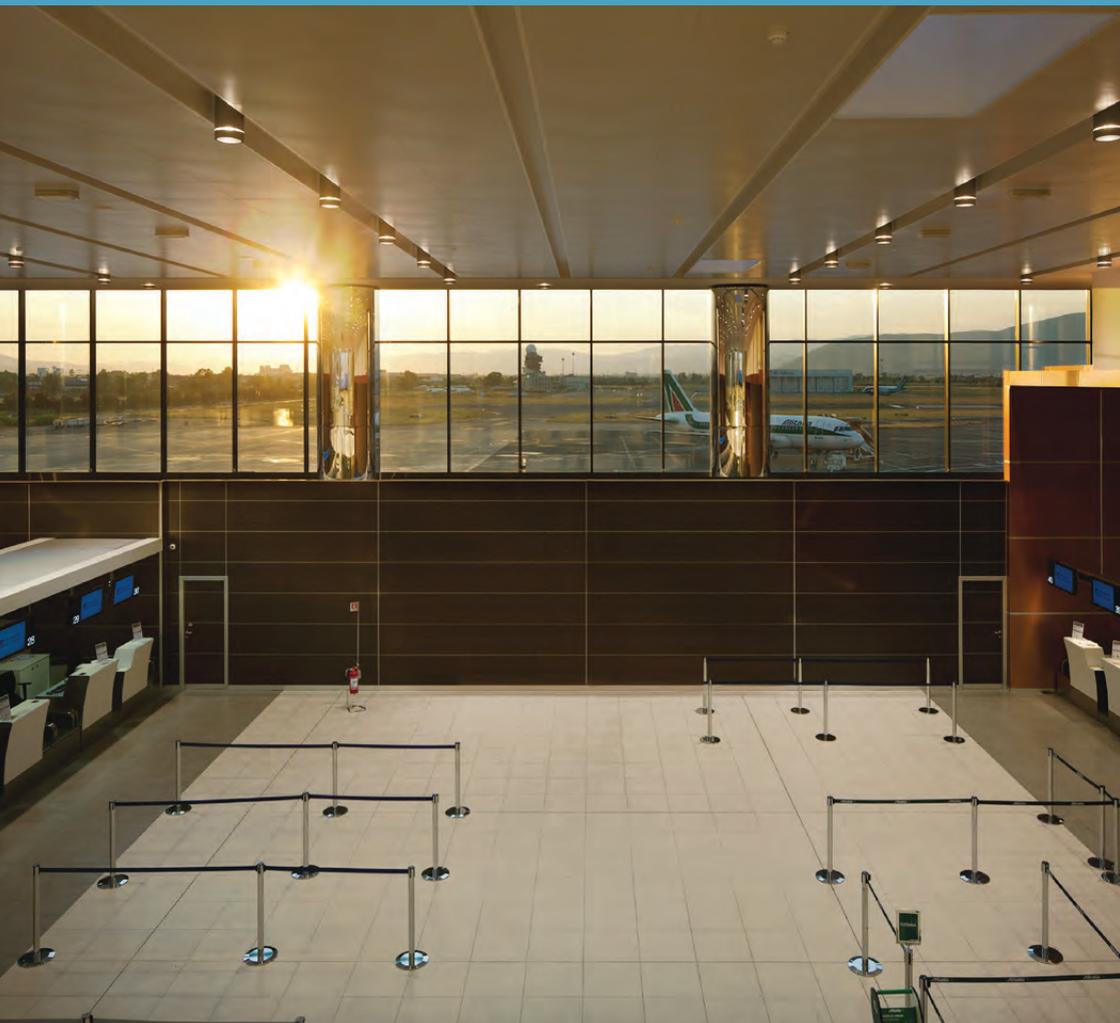


CARTA DEI SERVIZI 2022



LA CARTA DEI SERVIZI 2022

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2022	5
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	5
1.4 Sistema di gestione integrato	7
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	9

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati	10
2.2 Le assistenze speciali	10

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

4. SEZIONE IV - COVID-19

4.1 Attività introdotte a causa della pandemia da COVID-19	18
	20

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	21
2. I servizi di Taxi e NCC	23
3. Gli autonoleggi	24
4. I parcheggi dell'aeroporto	26
5. Informazioni in aeroporto	27
6. I servizi aeroportuali	27
7. Altri servizi	29
8. Consigli per il viaggio	34
9. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	41

PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

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

Il sistema aeroportuale toscano si caratterizza per la perfetta integrazione dei due scali che si distinguono per la differenziazione dei segmenti di mercato in cui operano e per la diversa specializzazione del traffico aereo: l'aeroporto Vespucci sviluppa infatti il traffico business e leisure attraverso i full service carrier, collegando i principali hub europei; l'aeroporto Galilei privilegia invece il traffico turistico gestito da vettori low cost, i voli intercontinentali e i voli cargo.

Con 8,3 milioni di passeggeri trasportati nel 2019 e 96 destinazioni servite da 34 compagnie aeree, la Toscana può contare su uno dei sistemi aeroportuali più impor-

tanti del paese, in grado di costituire un volano di sviluppo economico del territorio all'altezza di una delle regioni più note e amate al mondo.

Nel 2021 le restrizioni ai viaggi applicate dai vari Paesi per limitare il diffondersi della pandemia hanno continuato a condizionare in maniera significativa l'andamento del traffico passeggeri del Sistema Aeroportuale Toscano – da sempre caratterizzato da una forte prevalenza di turismo internazionale incoming – che ha così chiuso l'anno con 2.837.162 unità, in calo del 66% rispetto al 2019, ultimo anno pre-Covid, ma in forte aumento (+43%) rispetto al 2020.

Dopo il quasi totale azzeramento del traffico aereo registrato nei primi cinque mesi dell'anno (-93,5% sullo stesso periodo del 2019) in seguito al diffondersi della pandemia e ulteriormente condizionato dalla chiusura dell'aeroporto di Firenze nei mesi di febbraio e marzo 2021 per lavori sulla pista, a partire dal mese di giugno si è registrata una progressiva ripresa (-74,7% rispetto a giugno 2019) che ha raggiunto il culmine nel mese di novembre (-34,6% rispetto allo stesso mese del 2019) per poi assestarsi nell'ultimo mese dell'anno (-42,9% rispetto a dicembre 2019) a causa della diffusione della cosiddetta variante Omicron. Complessivamente i movimenti aerei del 2021 sono stati 39.573, in aumento del 31,2% sul 2020 e in flessione del 49,9% sul 2019.

Il traffico cargo, con 15.356 tonnellate di merce e posta trasportate nel 2021 ha registrato una crescita del 14,0% sul 2020 e del 16,5% sul 2019.



1.1

Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze

Dall'aeroporto di Firenze, nel 2021, sono transitati 838.025 passeggeri con un aumento del 25,2% sul 2020 e una contrazione del 70,8% rispetto al 2019. Oltre alle conseguenze dettate dal diffondersi della pandemia, il dato del traffico è stato influenzato anche dalla chiusura del Amerigo Vespucci nei mesi di febbraio e di marzo 2021 a causa degli interventi programmati di manutenzione periodica delle infrastrutture di volo. A differenza dello scalo aeroportuale di Pisa, quello fiorentino registra una crescita dei passeggeri dei voli di linea internazionali (+35,4%) e una flessione di quelli domestici (-27,6%), in linea con un contesto dove il mercato internazionale rappresenta il 90% del traffico totale rispetto al 10% di quello domestico. Il mercato estero, infatti, ricopre le principali cinque destinazioni del 2021, nel dettaglio Parigi, Amsterdam, Francoforte, Monaco e Barcellona.

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

- Manutenzione delle infrastrutture aeroportuali (piste, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori;

- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione, ecc.);
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (informazioni turistiche, servizio rimborso Iva, ecc.)

In entrambi gli scali di Pisa e Firenze, l'attività di handling è principalmente svolta da Toscana Aeroporti Handling Srl, società costituita nel 2018 e interamente controllata da Toscana Aeroporti SpA, con l'obiettivo di erogare i servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree (accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, carico e scarico merce e posta, assistenza agli aeromobili durante la sosta) 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. Relativamente al traffico commerciale, sui due scali opera anche la società di handling Consulta.

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 2022

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 intenziona-

ta 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 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).

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 Firenze”. L’elenco completo dei servizi offerti si trova nell’apposita “Guida ai Servizi”, allegata alla presente Carta dei Servizi.

Visto il particolare momento storico legato alla pandemia, si raccomanda viva-

mente a tutti i passeggeri di consultare i siti governativi di riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione, per avere aggiornamenti sulle eventuali prescrizioni sanitarie e documentali previste per i viaggiatori.

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 na-



1.2



1.3

vigazione, 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.

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

L'aeroporto è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino alle 00.30 e comunque fino 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 agli utenti PRM.

Agli utilizzatori si consiglia di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al link: <https://www.aeroporto.firenze.it/it/i-passeggeri/parcheggio.html> e di consultare preventivamente la sezione FAQ relativa al servizio.

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.

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

Centralino:

Tel: +39 055 30615

Customer Service:

Tel: +39 055 3061830

Informazioni turistiche:

Tel: +39 055 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, società controllate, lavoratori di

aziende appaltatrici, di sub-concessionari o di enti terzi.

- Prevenire, attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle proprie attività aeroportuali.
- Impegnarsi al pieno rispetto delle normative, cogenti e non, in materia di salute e sicurezza, pertinenti alle attività svolte all'interno dell'area aeroportuale gestita da Toscana Aeroporti.
- Promuovere, verso tutti gli altri enti terzi operanti nel sedime aeroportuale, l'adozione di buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali.
- 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 di Toscana Aeroporti, delle società di handling e a tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari 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
- Da gennaio 2020 l'attività è influenzata dall'emergenza pandemica legata al Covid-19, particolarmente in termini di prevenzione, presidio e gestione del rischio pandemico. Lo sforzo primario è quello di interfacciarsi costantemente con gli Enti preposti per supportare tutte le funzioni operative nella continuità delle attività aeroportuali, garantendo la «compliance» con i vari DPCM e verificando le condizioni tecnico-normative necessarie. A tal riguardo, da maggio 2020, come richiesto dalle specifiche ordinanze regionali, Toscana Aeroporti ha elaborato e verificato in termini di conformità alle linee guida di settore e

alle normative nazionali un Protocollo Anti Contagio Covid-19, applicato a tutti i comparti aziendali e monitorato dalle funzioni interne preposte. Particolare attenzione è stata rivolta alla salvaguardia e tutela della salute degli utenti.

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 ridurre il più possibile l'impatto prodotto sul territorio.

Anche nell'anno 2021, condizionato come il precedente dal peculiare periodo storico legato all'emergenza pandemica da Covid_19, la società ha investito impegno e risorse nel mantenimento del SGA su entrambi gli scali in conformità a quanto previsto dallo standard ISO 14001:2015.

In questo modo è stato possibile garantire un costante monitoraggio degli aspetti ambientali e dei relativi impatti associati alle attività aeroportuali che, seppur ridotte nel corso del 2021, risultano comunque inevitabilmente sussistenti in quanto intrinsecamente correlate alla specifica attività che la Società svolge.

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, 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 controllo anti-rumore 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.



1.5



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.

Nel corso del 2021, nonostante i volumi di traffico ancora fortemente ridotti a causa del perdurare dell'emergenza pandemica, si è in ogni caso portata avanti 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, anche alla luce dell'evolversi della situazione epidemiologica. In continuità con quanto già deciso all'inizio del 2021, anche in questa edizione non vengono pubblicati i risultati di tali indicatori, in quanto gli stessi rispecchierebbero una

situazione ancora fortemente condizionata dall'emergenza pandemica, e per questo in continua evoluzione e lontana dagli standard di traffico che i nostri scali auspicano comunque di recuperare nel più breve tempo possibile.

Le rilevazioni condotte nel 2021 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.



2.2

LE ASSISTENZE SPECIALI

PREMESSA

Ai sensi del regolamento Europeo 1107/06 (del DOC 30 ECAC e della Circolare ENAC relativa) si definisce "Persona con Disabilità" o "Persona a Mobilità

Ridotta (PRM)" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri

per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.

Toscana Aeroporti fornisce la dovuta 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: passeggero con menomazione dell'udito o dell'udito e della parola;
- BLIND: passeggero con menomazione

della vista;

- DEAF/BLIND: passeggero con menomazione della vista e dell'udito che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi;
- STCR: passeggero che può essere trasportato unicamente con la barella;
- MEDA: passeggero che ha bisogno di assistenza medica;
- MAAS: tutti coloro che hanno richiesto un qualche tipo di assistenza diversa da quelle elencate;
- DPNA: passeggero con disabilità intellettuale o dello sviluppo che necessita assistenza.

SERVIZI IN AEROSTAZIONE

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

- 6 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nelle immediate vicinanze delle porte di entrata/uscita e 2 posti vicino all'area Taxi;
- 13 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nel parcheggio a lunga sosta;
- sedie a rotelle a disposizione all'interno dei Terminal;
- servizio sanitario aeroportuale;
- toilette dedicate;
- bancomat;
- percorsi agevolati presso i varchi Sicurezza, per permettere ai passeggeri

con “pacemaker” e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli;

- “ambulift” per i passeggeri su sedia a rotelle, con piattaforma elevabile per consentire l’imbarco agevole sull’aeromobile, e altri mezzi speciali.

LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Al Passeggero a Ridotta Mobilità o Disabile (PRM) sono garantiti l’assistenza prevista (ed i tempi di attesa indicati all’interno delle norme succitate, sempre senza alcun addebito o costo aggiuntivo) solo se il passeggero ha richiesto specificatamente l’assistenza desiderata (in partenza e in arrivo) al momento della prenotazione del volo (comunque sempre almeno 48 ore prima della partenza del volo stesso) presso la Compagnia Aerea/Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio.

In questo modo, il passeggero che si annuncia in aeroporto – tramite postazioni di chiamata esterne o presentandosi personalmente allo staff aeroportuale (nel rispetto dei tempi di presentazione previsti indicati 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.

ASSISTENZA

In partenza - il personale addetto in aeroporto è disponibile (senza alcun addebito o costo aggiuntivo) ad accompagnare personalmente il passeggero durante tutte le fasi che precedono l’imbarco, dal momento della presentazione al check-in o ad uno dei punti designati, ai controlli doganali e di sicurezza e alle eventuali attese in aeroporto (se richiesto), nonché durante le operazioni di imbarco (anche tramite 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 accompagnerà personalmente 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’esplicitamento dei controlli doganali, fino al trasporto presso la zona arrivi del terminal passeggeri o ad uno dei punti designati.

POSTAZIONI DI CHIAMATA

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

- Colonnine di chiamata poste davanti al Terminal partenze e/o arrivi, e presso la fermata della Tramvia;

- Ufficio Customer Service;
- Banchi check-in;
- Ufficio Lost&Found;
- Presidio Parcheggio;
- Help Phone presso apposita area dedicata ai PRM in sala imbarchi.

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

MINORI DISABILI

Il passeggero a ridotta mobilità minore viene assistito come tutti gli altri PRM. Subentrano le procedure vigenti per l'assistenza ai minori in aeroporto se lo stesso viaggia non accompagnato, sempre limitatamente alla disabilità riscontrata dall'addetto al check-in ed in generale dagli addetti aeroportuali.

MODALITÀ DI TRASPORTO DELLA SEDIA A ROTELLE

Al fine di garantire il trasporto nelle migliori condizioni, i passeggeri con mobilità ridotta 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.

Inoltre, in presenza di sedie a rotelle alimentate a batteria, previa verifica di tipologia e potenza che ne determinano l'accettabilità al carico, durante la fase d'accettazione il passeggero dovrà provvedere alla protezione dei terminali della batteria stessa per evitare corto circuito, a disattivare i circuiti elettrici e predisporre il dispositivo affinché il carico della stessa nella stiva dell'aeromobile avvenga in sicurezza.

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

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 apposite "Evac-Chair" che consentono l'utilizzo delle scale.

Il personale è formato sui percorsi di fuga

e sulle uscite di emergenza presenti all'interno delle infrastrutture aeroportuali, in coerenza con quanto disposto dal Piano di Emergenza Interno.

PROGETTO AUTISMO

L'Aeroporto Internazionale di Firenze 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 di Firenze 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:

- Un questionario in versione digitale scaricabile dal sito di Toscana Aeroporti nella sezione PRM da compilare a cura dei genitori per la profilazione del passeggero affetto da autismo (basso funzionamento/alto funzionamento) e utile a Toscana Aeroporti per comprendere i passi successivi da implementare;
- 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.

ASSISTENZA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Anche nel corso del 2021, nonostante la riduzione del traffico passeggeri, dovuta alla pandemia, è stato mantenuto operativo lo staff dedicato ai PRM, ciò al fine di mantenere a tutti gli effetti invariato il servizio di assistenza dal momento della presentazione in aeroporto al momento dell'imbarco sull'aeromobile.

Per informazioni e richieste:

qualita@toscana-aeroporti.com



3

L'Aeroporto di Firenze ha implementato il sistema di raccolta e risposta alle richieste, segnalazioni e reclami da parte dei passeggeri e dei clienti, conformemente al Sistema di Gestione Integrato Qualità di Toscana Aeroporti. Tutte le comunicazioni dei Clienti sono esaminate con la massima attenzione dai vertici della Direzione Aziendale.

Toscana Aeroporti ha predisposto, per l'Aeroporto di 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 n. 11, oppure via mail all'indirizzo elettronico 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 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 della Carta dei diritti del Passeggero devono essere inoltrati direttamente dal Cliente alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto.

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

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

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

UFFICIO MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE/ CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE

Tel: 055 2392134

Email: conciliazione@fi.camcom.it

DIFENSORE CIVICO

Tel: 055 2387800

Numero Verde: 800018488

Fax: 055 210230

Email:

difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it



4.1

ATTIVITÀ INTRODOTTE A CAUSA DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Fin dall'inizio dell'emergenza, TA si è attivata per la stesura e approvazione del Protocollo Anticontagio, e ha altresì attuato una serie di misure al fine di garantire la massima sicurezza ai passeggeri che continuano a volare in questo particolare momento storico.

Fra queste ricordiamo l'implementazione della segnaletica informativa per i passeggeri (infografica, totem informativi, messaggi audio, messaggi su monitor) e quella relativa al distanziamento e agli accodamenti, la ridefinizione dei flussi passeggeri all'interno dell'aerostazione per garantire sempre la distanza di sicurezza, l'igienizzazione e sanificazione di tutte le aree del terminal, la riorganizzazione delle sedute per garantire la distanza di sicurezza, la presenza di dispositivi parafiatto presso i banchi check-in e di dispenser di liquido igienizzante per le mani dislocati all'ingresso dell'aeroporto e in varie zone all'interno del terminal. Tutto lo staff TA è stato formato sul Protocollo Anticontagio, sia per la propria sicurezza sia per garantire ai passeggeri la piena disponibilità a

rispondere a ogni domanda e/o richiesta di informazioni.

Presso il parcheggio sosta breve antistante l'aerostazione è presente una specifica area "Triage", dove il personale della Misericordia offre ai passeggeri la possibilità di effettuare tamponi molecolari, rapidi antigenici e test sierologici. Per maggiori informazioni su prenotazioni, costi e tipologie di test effettuabili, si consiglia di consultare l'apposita pagina del sito internet dell'aeroporto, nella sezione "Covid-19".

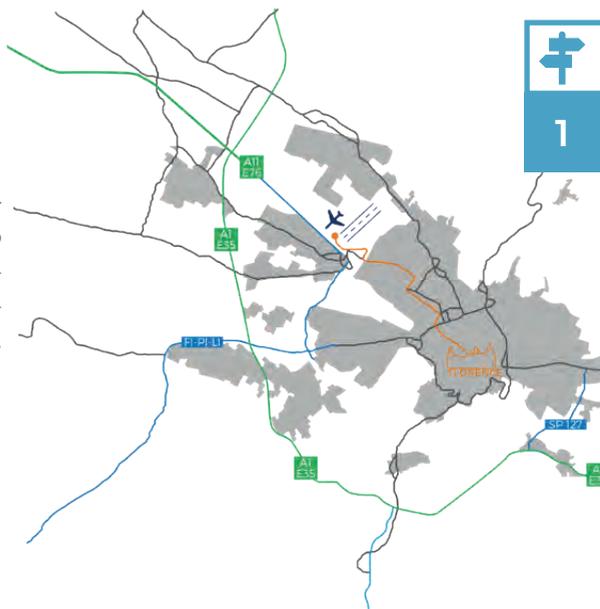






COME ARRIVARE IN AEROPORTO

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.gesttramvia.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



Compagnia:
GEST
800.964424 (fisso)
199.229300 (mobile)
www.gestramvia.com



Durata viaggio:
20 minuti

Frequenze:
[vedi sito](#)

Per ulteriori informazioni sulle frequenze, sul tragitto e sui costi del biglietto della tramvia vi invitiamo a visitare il sito dedicato www.gestramvia.com

IN AUTOBUS

Da Firenze Centro per l'aeroporto e viceversa

Busitalia: "Volà in Bus / Firenze AirlinK"

Il servizio Volainbus | Firenze AirlinK collega l'Aeroporto A. Vespucci con il centro città di Firenze, presso la Stazione FS di Firenze Santa Maria Novella, e viceversa.

Il Volainbus | Firenze AirlinK è una navetta dedicata al servizio aeroportuale, diretta e veloce che non effettua fermate intermedie ed ha un tempo medio di percorrenza di 20 minuti.

Il servizio è attualmente sospeso fino al 28 giugno 2022.



Fermata bus
Via Orti Oricellari /
Aeroporto di Firenze



Orario Feriali e Festivi:
[vedi sito](#)



Compagnia:
Busitalia Nord
www.fsbusitalia.it



Durata viaggio:
20 minuti

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



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 4798

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	€ 22,00
festiva diurna	€ 24,00
notturna	€ 25,30
supplemento bagagli (max 7) ognuno	€ 1,00

Per le altre destinazioni fare riferimento al tariffario a bordo del Taxi. Supplemento partenza aeroporto €2,20

CHIAMATA
055 4242 - 055 4390 - 055 4798



2



NCC

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

CO.A.VE

Orario: 08.00 - 20.00

Tel: 055 340159

e-mail: info@coave.it

GIULIANI

Orario: 09:00 - 21:00

Tel: 055 5001552 / Fax: 055 5001552

Cellulare: 330 271646



3

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 15 minuti circa. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, appena fuori dall'aerostazione.



Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio.
E' possibile noleggiare l'auto anche direttamente dal sito internet dell'aeroporto:

AUTOVIA

Telefono: 055.373933



AVIS-BUDGET

Telefono: 055.315588



EUROPCAR

Telefono: 055.318609

**GOLDCAR**

Telefono: 199.151.151

**HERTZ / DOLLAR /
THRIFTY / FIREFLY**

Telefono: 055.307370

**LEASYS**

Telefono: 055.3438754

**LOCAUTO / ENTERPRISE
NATIONAL / ALAMO**

Telefono: 348.7815800

**MAGGIORE**

Telefono: 055.311256

**SICILY BY CAR**

Telefono: 055.3436031

**SIXT**

Telefono: 02.4757979



P I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

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, 141 stalli) e un parcheggio a raso per le soste lunghe (P2, 613 stalli). All'entrata dei parcheggi va ritirato il biglietto, da conservare fino al momento del ritorno, per pagare la sosta alle 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.

P ₂ PARCHEGGIO SOSTA LUNGA		
PRIMI 15 MINUTI GRATIS	Fino a 4 ore	Da 4 a 24 ore
	€ 4,00/ora	€ 24,00
	Fino a 2 giorni	Dal 3°giorno
	€ 48,00	€ 12,00/giorno

P ₁ PARCHEGGIO SOSTA BREVE		
Primi 10 minuti	Fino a 1 ora	
Gratis	€ 4,00	
Fino a 30 minuti	Da 1 a 7 ore	
€ 3,00	€ 3,00/ora	
1° giorno e successivi		€ 30,00/giorno

Si invitano gli utilizzatori dei parcheggi a consultare il Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto nella sezione specifica "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 (Guida ospitalità, mappe della città e della provincia di Firenze, calendario eventi ecc.) e informazioni turistiche nonché dati aggiornati sui voli.

INFORMAZIONI TURISTICHE

Tel e fax: 055.315874

Email: infoaeroporto@comune.fi.it

UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

Tel: 055.3061830

SITO INTERNET

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.

I SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIE AEREE:

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

Orari di apertura Alisud dalle 05:00 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". Il 01 agosto 2019 è inoltre terminato un intervento di potenziamento della rete wifi all'interno dell'aerostazione.

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.

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

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 servizio Lost&Found provvederà alla ricerca del bagaglio per i primi 5 giorni ed alla



consegna dello stesso presso l'indirizzo desiderato, se così indicato. Aperta la denuncia ed inserito il proprio contatto, un servizio di sms dedicato terrà il passeggero opportunamente aggiornato sullo stato della ricerca. Trascorsi 5 giorni, il passeggero dovrà rivolgersi direttamente alla compagnia aerea con cui ha viaggiato per avere ulteriori informazioni. Inoltre è possibile monitorare lo stato di avanzamento della ricerca del bagaglio in tempo reale inserendo il codice pratica nell'apposita pagina del sito internet

BAGAGLI SMARRITI

Tel: 055 3061300

Orari: 08.00 - 09.00 / 15.00 - 16.00

Fax: 055 3061664

DEPOSITO BAGAGLI

Non presente.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Non presente

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

Gratuito

LA NOSTRA LOUNGE "VIP CLUB"

Alla stesura del presente documento, la Vip Lounge è aperta dalle 05:00 alle 20:00. 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 sia l'ingresso alla Vip Lounge che l'accesso alla Priority Lane presso la biglietteria Alisud, ed il solo ingresso alla Vip Lounge presso la libreria Giunti situata dopo i controlli di sicurezza.

SERVIZI DI ASSISTENZA VIP

Per organizzare un'assistenza Vip contattare 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.

ALHA Air Lines Handling Agents S.P.A

Tel: 055 300559



ALTRI SERVIZI

RISTORAZIONE

Subito all'ingresso dell'aerostazione, i passeggeri possono fare una sosta per un caffè presso il bar-caffetteria Mychef, o consumare un pasto al ristorante situato al piano terra, in prossimità dell'area arrivi. Dopo i controlli di sicurezza e il duty free, è presente il ristorante Beercode e, al piano terra, di fronte ai gate di imbarco, il ristorante Buoni & Belli.

**beercode**

TABACCHI E GIORNALI

Dopo i controlli di sicurezza, al piano primo, il punto vendita "Giunti al Punto". Nel corso del 2022 è inoltre prevista l'apertura di un'ulteriore edicola/tabacchi in prossimità della sala arrivi.

BANCOMAT

n°2 sportelli (di cui uno idoneo per l'utilizzo dei 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



L'ufficio ForeExchange, situato all'ingresso del terminal partenze primo piano, svolge attività di cambiavalute, di rimborso IVA, anche per conto di terzi, di acquisto Travellers Cheques, di vendita di biglietti del trasporto urbano per la città di

Firenze, per il trasporto ferroviario e tramite bus nazionali ed internazionali, di vendita di servizi di telefonia, di servizi turistici in generale quali, ad esempio, la vendita di cartine, mappe e guide turistiche, prenotazioni di musei, eventi e prenotazioni alberghiere, ecc. ecc., di servizi di money transfer e di anticipo contante.

UFFICIO RIMBORSO IVA

È possibile ottenere il rimborso IVA presso l'ufficio di cambio "FORE CHANGE" presente all'ingresso dell'aerostazione al piano terra

Tel: +39 055 375226

Web: www.globalblue.com

FASCIATOI E NURSERY

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

PIANO TERRA



IMBARCHI



ARRIVI



NOLEGGIO CON
CONDUCENTE



DOGANA



ASCENSORE
E SCALE



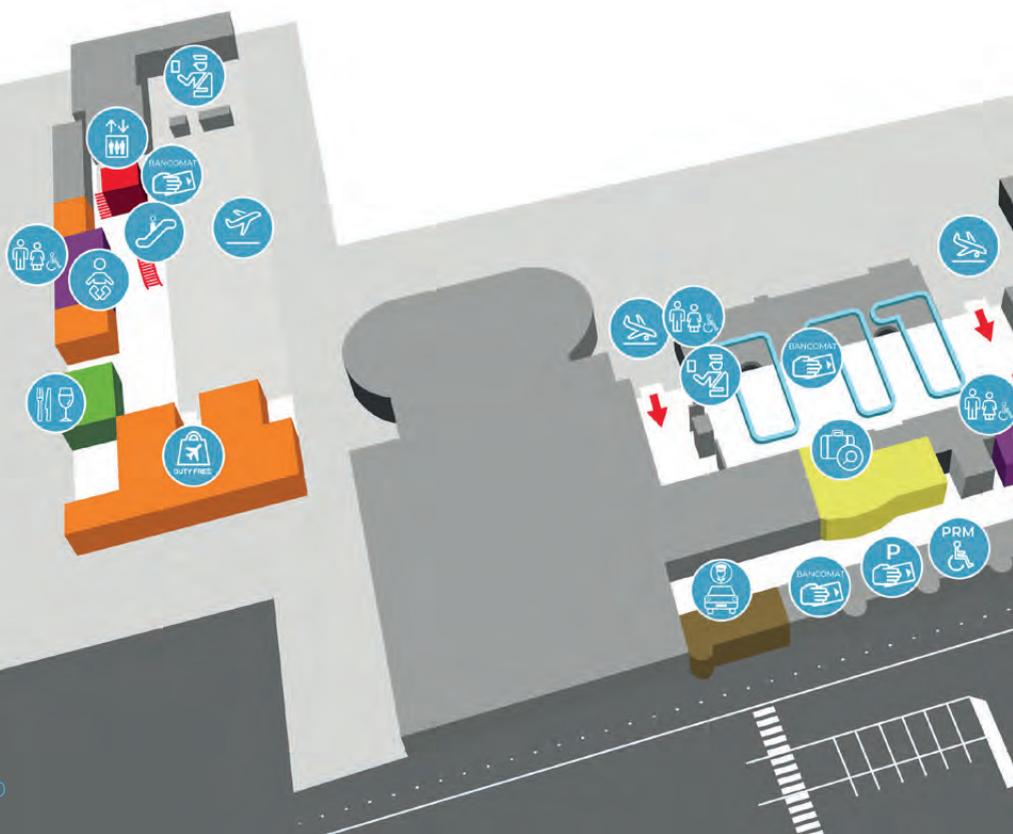
SERVIZIO
SANITARIO



CONTROLLO PASSAPORTI
EXTRA SCHENGEN



TOILETTE





CUSTOMER SERVICE



INFORMAZIONI TURISTICHE (APT)



SCALA MOBILE



BANCOMAT



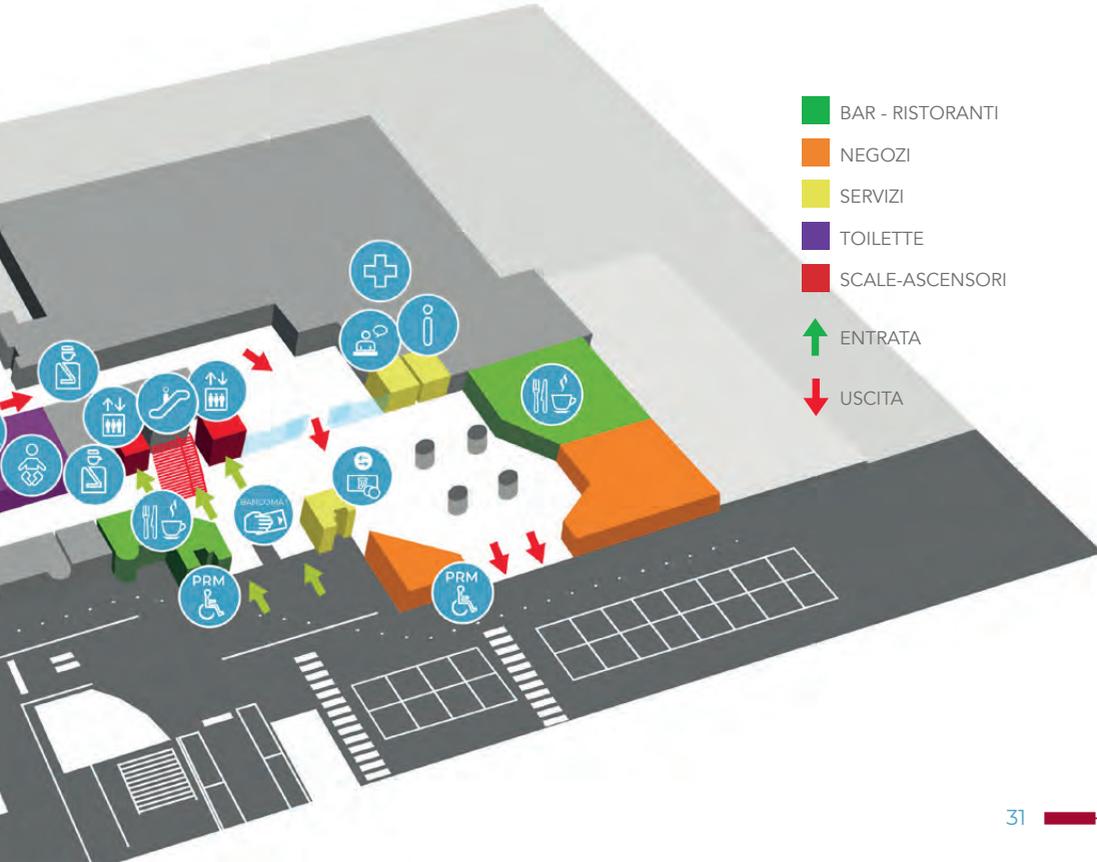
LOST AND FOUND



FASCIATOIO



CASSA AUTOMATICA PARCHEGGI



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

PRIMO PIANO



CHECK-IN



ASCENSORE
E SCALE



CONTROLLI
DI SICUREZZA



TOILETTE



MY CHEF



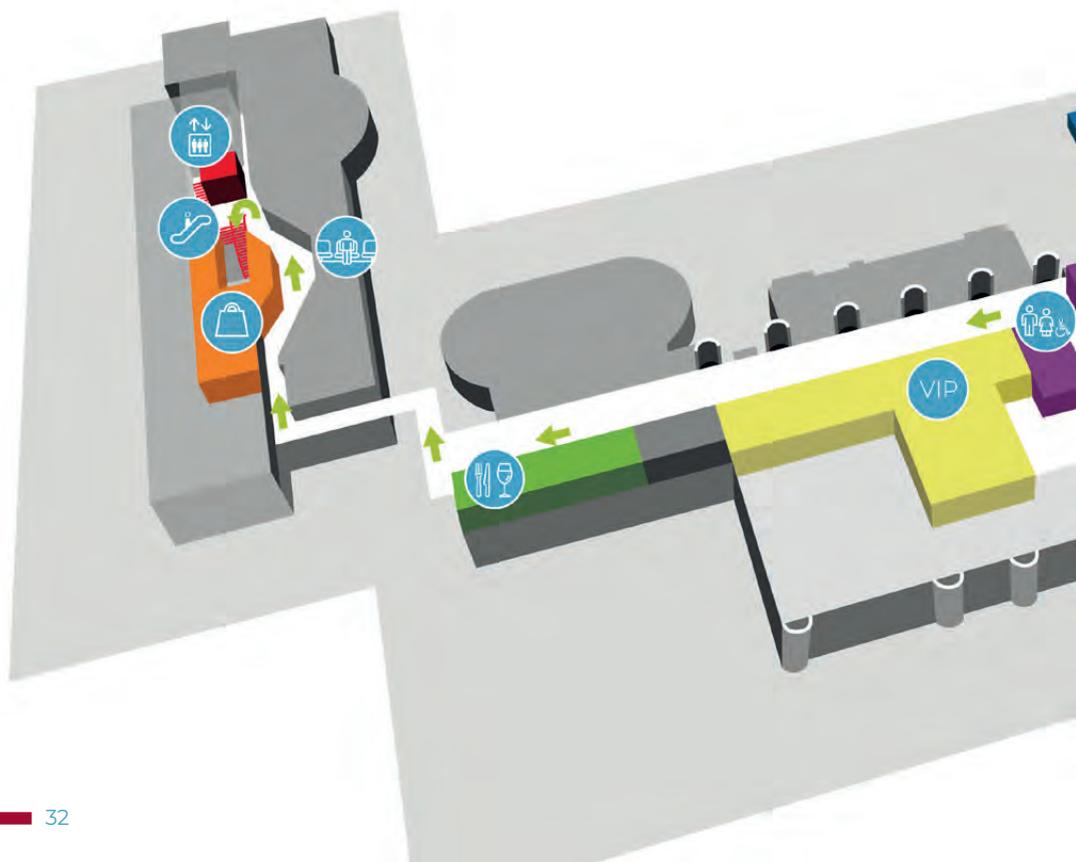
BEERCODE



VIEW-SITTING



SHOPPING





SALA VIP CLUB



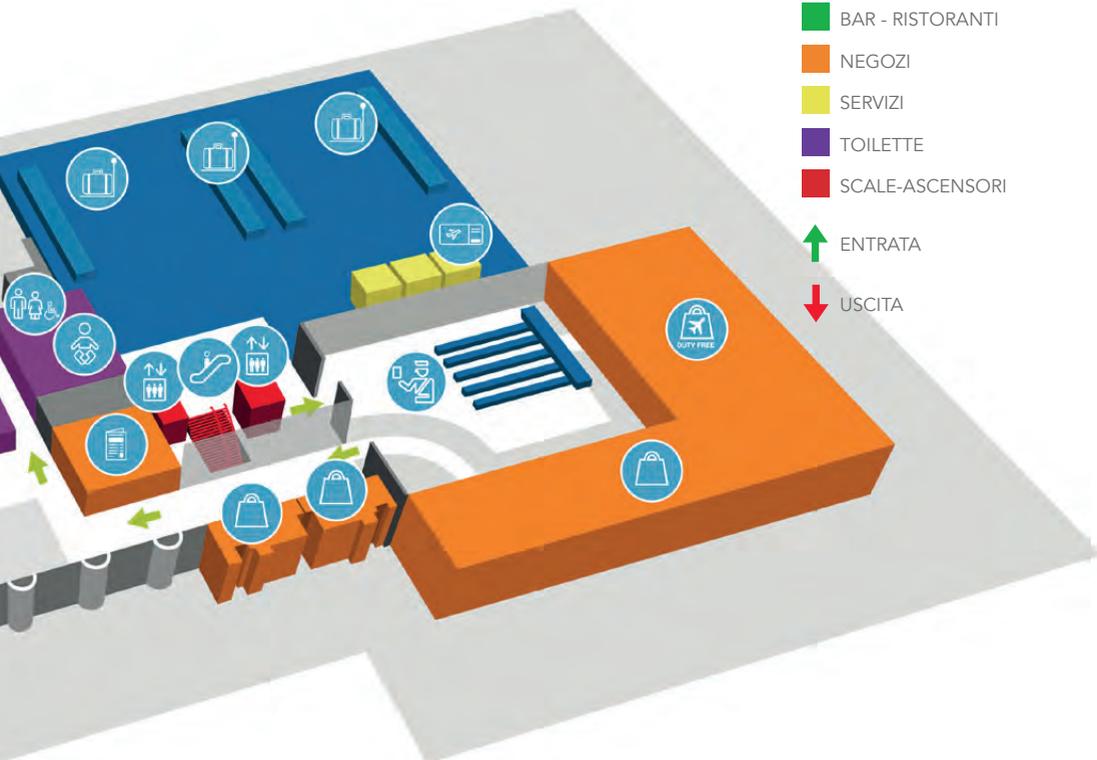
DOGANA



SCALA MOBILE



BIGLIETTERIA AEREA



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



CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

Per tutte le informazioni utili al passeggero e per domande frequenti relative alle misure anti-Covid si rimanda all'apposita sezione del sito internet dell'aeroporto di Firenze, dove è possibile consultare le FAQ e monitorare la situazione dei servizi attivi 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 (OPPURE NON ACCOMPAGNATI DA ALMENO UN GENITORE O CHI NE FA LE VECI)

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 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 info: 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 debbono essere assicurati al guinzaglio e, per i cani, dotati di museruola, oppure debbono essere tenuti chiusi in appositi ed adeguati contenitori.

IN VIAGGIO

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

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

Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispetto delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e 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'avenuto 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.viaggiare sicuri.it per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito 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. Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di visitare il sito 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, alla sezione “La Polizia di frontiera”.

NUMERI UTILI FIRENZE

ENAC: +39 055 31 71 23

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA:

+39 055 30 33 61

GUARDIA DI FINANZA:

+39 055 27 45 334

SERVIZIO SANITARIO AEROPORTUALE:

+39 055 30 61 622

DOGANA: +39 055 73 66 297

VIGILI DEL FUOCO: +39 055 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 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.

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 delle 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.

COMPAGNIE AEREE

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

AEGEAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 97 150 532

(Servizio a tariffazione specifica)



AIR DOLOMITI

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 045 28 86 140

(Servizio a tariffazione specifica)



AIR FRANCE

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 38 59 12 72

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

(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

Telefono: +39 010 974 83 30

(Lun - sab 09.00-18.30)

(Servizio a tariffazione specifica)



BINTER

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 54 242 546

(Lun - Dom 6.00/22:00)

(Servizio a tariffazione specifica)



BLUE AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 11 44

(Lun - ven 07.00-17.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



BRITISH AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 69 63 36 02

(Servizio a tariffazione specifica)



BRUSSELS AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +41 44 51 18 305

(Servizio a tariffazione specifica)



IBERIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 913 87 051

Italiano: 09.00 - 20.00

(Servizio a tariffazione specifica)



ITA AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 85 96 00 20

800 93 60 90

(Servizio a tariffazione specifica)



KLM

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 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

Telefono: 089 91 98 000

(Servizio a tariffazione specifica)

**SCANDINAVIAN AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +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

Telefono: +39 0565 971030

+39 333 5209158

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

**SWISS INTERNATIONAL AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 38 59 42 83

(Servizio a tariffazione specifica)

**TAP AIR PORTUGAL**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 45 23 02 08

(Lun - Dom 9.00-01.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



VOLOTEA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4404

(Servizio a tariffazione specifica)



VUELING

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 20 66 21

(Servizio a tariffazione specifica)



WIDEROE

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +47 75 53 50 10

(lun - ven: 07.00-22.00)

(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

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



9

Centralino

Tel. 055.3061.5

Indirizzo

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