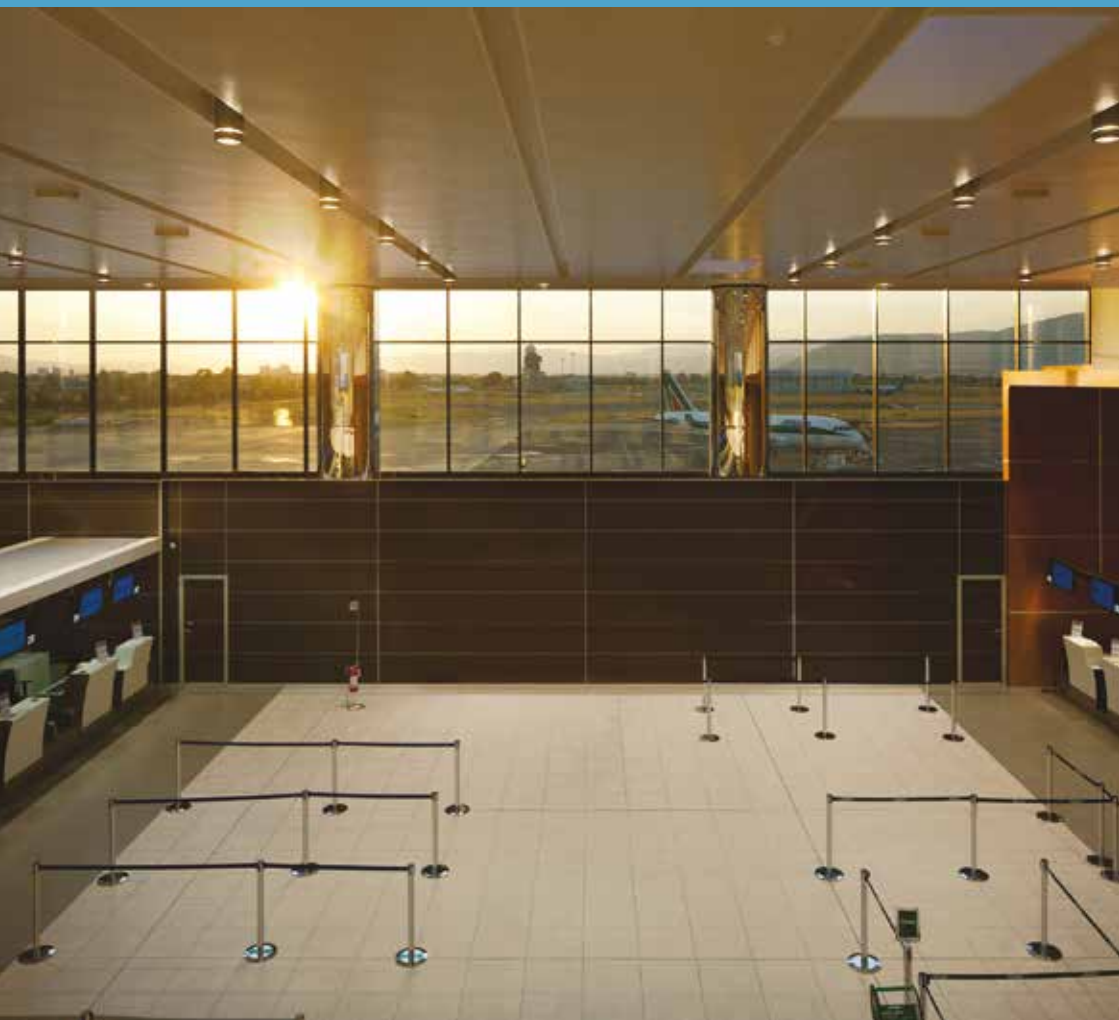


CARTA DEI SERVIZI 2021



LA CARTA DEI SERVIZI 2021

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2021	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 16

4. SEZIONE IV - COVID-19

4.1 Attività introdotte a causa della pandemia da COVID-19	18
4.2 Passeggeri PRM	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	40

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 inesausta 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 2020, Toscana Aeroporti ha trasportato 1.984.552 passeggeri, in calo del 76% rispetto al 2019 a causa degli effetti dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19.

Dopo il positivo avvio del primo bimestre dell'anno (+2,7%), le conseguenze della pandemia da Covid-19 hanno comportato il quasi azzeramento del traffico aereo nel secondo trimestre dell'anno (-99%) seguito da una parziale ripresa nel secondo semestre seppur lontana dai dati pre-Covid.

Nell'arco dell'anno sono diminuiti del 61,8% i movimenti aerei, a quota 30.158, mentre il traffico cargo si è mantenuto in linea con il 2019 (-0,4%), per un totale di 13 mila tonnellate.

Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze

Con circa 669mila passeggeri transitati nel 2020, il traffico passeggeri dell'aeroporto di Firenze ha registrato un calo del 76,7% rispetto al 2019.

Tale risultato è scaturito dall'incremento del traffico registrato nel primo bimestre del 2020 (+8,2%) a cui è seguita una drastica riduzione (-98,6%) nel secondo trimestre dell'anno (in applicazione del Decreto n. 112/2020 del MIT sono state temporaneamente sospese le operazioni dell'aeroporto di Firenze a partire dal 14



marzo 2020, successivamente riaperto in data 4 maggio 2020) e una parziale ripresa nel secondo semestre del 2020, seppur lontana dai dati pre-Covid.

Il traffico di linea internazionale rappresenta circa l'83% contro circa il 17% del traffico nazionale. Le principali destinazioni internazionali sono Parigi e Amsterdam, mentre, a livello nazionale, Roma e Catania.

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.)

Presso lo scalo di 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, sullo scalo 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 2021

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.

In considerazione del particolare momento storico legato all'emergenza pande-

mica, si raccomanda vivamente 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 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-



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.).

In condizioni di piena operabilità 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.

In considerazione dell'emergenza pandemica ancora in corso al momento della stesura del presente documento, gli orari di apertura del Terminal vengono modulati settimana per settimana in base al numero e agli orari di partenza e di arrivo dei voli, e pubblicati sul sito internet dell'aeroporto.

Nel corso del 2020, in ottemperanza alla normativa vigente, l'accesso all'interno

del Terminal è stato consentito esclusivamente ai passeggeri in partenza e in arrivo e, solo in casi specifici di necessità, ad eventuali accompagnatori (ad esempio accompagnatori di minori o di passeggeri a ridotta mobilità).

L'aeroporto è dotato sia di parcheggio a sosta breve che 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.

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.



1.4

- 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
- A partire da gennaio 2020, l'attività è fortemente caratterizzata dalla emergenza pandemica da 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 verificata 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 costantemente da parte delle 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 e ridurre il più possibile l'impatto prodotto sul territorio.

Nel corso dell'anno 2020, nonostante il 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 2020, risultano comunque presenti perché intrinsecamente collegate al tipo di attività che la società svolge. L'attenzione di Toscana Aeroporti è rivolta al miglioramento delle proprie prestazioni ambientali in relazione ad aspetti quali rumore, approvvigionamento e consumo di risorse, rifiuti, gestione delle acque, emissioni in atmosfera.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo sullo scalo un sistema di monitoraggio del rumore che permette di monitorare i livelli di rumorosità nell'intorno aeroportuale e controllare il rispetto della rotta antirumore da parte degli aeromobili in decollo,

con segnalazione agli Organi Competenti in caso di eventuali violazioni.

Le relazioni periodiche con i risultati relativi al monitoraggio acustico, nonché le informazioni sulle centraline posizionate nell'intorno aeroportuale, sono pubblicate in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti.

In tema di gestione dei rifiuti, Toscana Aeroporti è impegnata a potenziare il sistema di gestione degli stessi e a implementare la raccolta differenziata. La Società monitora costantemente la produzione dei rifiuti sia delle proprie attività che di quelle dei terzi operanti in aeroporto prevedendo l'inserimento di apposite clausole in materia all'interno dei nuovi contratti e fornendo indicazioni sulle modalità di utilizzo delle aree concesse per lo stoccaggio dei rifiuti.

Il progetto PlasticFree, avviato dalla Società nel 2019, che prevede l'obiettivo di diventare tra i primi sistemi aeroportuali 100% senza prodotti in plastica venduti e distribuiti, ha subito una temporanea fase di rallentamento in conseguenza delle priorità gestionali che si sono manifestate nel corso del 2020. Nell'ottica di continuo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, Toscana Aeroporti continua a mantenere attivo ed efficiente il proficuo rapporto con gli enti competenti e con le persone che vivono in prossimità della realtà aeroportuale affinché il servizio di trasporto pubblico aereo possa sinergicamente integrarsi e coniugarsi con le esigenze di sostenibilità ambientale e sviluppo/valorizzazione del territorio.



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 2020, in considerazione della forte riduzione di traffico sullo scalo dovuta all'emergenza pandemica, si è in ogni caso portata avanti l'attività di monitoraggio dei fattori di qualità, i cui risultati tuttavia non sono confrontabili con gli obiettivi prefissati all'inizio dell'anno, obiettivi che ovviamente non tenevano conto dell'emergenza pandemica e dei suoi effetti sui dati di traffico. Analogamente, visto il persistere dello stato di incertezza sull'intero comparto, e data l'impossibilità di fare previsioni attendibili su quelli che saranno i dati di traffico del prossimo anno, non vengono fissati obiettivi specifici per i sin-

goli indicatori di qualità, ferma restando l'attività di monitoraggio dei parametri di qualità, sia attraverso le interviste ai passeggeri sia mediante la rilevazione di dati oggettivi sulle performance di scalo.

Le rilevazioni condotte nel 2020 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante il 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.

Inoltre, per favorire la compilazione dei questionari Customer Satisfaction da parte dei passeggeri, sono stati introdotti nel Terminal 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.

Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 si fonda sul principio che nel trasporto aereo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: diritto alla libera circolazione, alla libertà di scelta, alla non discriminazione.

In particolare, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno viaggiare in aereo a condizioni uguali o simili a quelle degli altri passeggeri, senza esserne escluse a causa della loro disabilità o condizione fisica, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Toscana Aeroporti fornisce la dovuta assistenza, senza alcun costo addizionale, impiegando personale adeguatamente formato e attrezzature e mezzi adeguati all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili.

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'espletamento dei controlli doganali, fino al tra-

sporto 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;
- Una serie di brochures di cosiddette "Storie Sociali" da consegnare al passeggero al momento del suo arrivo che illustrano il percorso da affrontare per arrivare al momento della partenza. Le brochures sono realizzate in diverse versioni a seconda di soggetti a "basso funzionamento" per le disfunzionalità più importanti o ad "alto funzionamento" per soggetti più autonomi;

ASSISTENZA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Nel corso del 2020, nonostante la riduzione del traffico passeggeri, 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. Inoltre, in caso di necessità, il personale accompagna il PRM anche durante la fase di triage per il controllo della temperatura

e la sanificazione. Lo stesso personale è altresì incaricato di procedere alla sanificazione dei presidi sanitari dopo ogni singolo utilizzo. Infine, relativamente alle normative che disciplinano le regole di ingresso nel terminal passeggeri nel pe-

riodo della pandemia, resta consentito l'ingresso ad eventuali accompagnatori dei PRM, anche se non in partenza.

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 da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Firenze alla sezione "Azienda - Contatti", 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 caso per caso le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo, ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

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

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

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

In caso d'ipotesi di reato (esempio furto o lesioni personali), si suggerisce di contat-

tare 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



ATTIVITÀ INTRODOTTE A CAUSA DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Dal giorno 14 Marzo 2020 al giorno 03 maggio 2020, l'Aeroporto di Firenze è stato chiuso a seguito dell'emergenza pandemica causata dalla diffusione del Covid-19. L'aeroporto di Pisa, pur restando formalmente aperto, è stato collegato esclusivamente con due voli giornalieri da e per Roma della compagnia aerea Alitalia. Nel corso del periodo estivo l'attività è progressivamente ripresa, attestandosi comunque a livelli di traffico nettamente inferiori rispetto all'anno precedente. Un ulteriore rallentamento è iniziato a partire dalla metà di ottobre 2020, in concomitanza con la seconda ondata della pandemia che ha interessato l'intero Paese, nonché tutta l'Europa e, in generale, buona parte del pianeta.

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.

Le misure di contrasto al Covid-19 adottate da TA per realizzare degli scali il più possibile "covid safe" dove i passeggeri possano viaggiare nella più assoluta sicurezza e serenità, hanno inoltre ricevuto l'attestazione di verifica da parte dell'ente di certificazione SGS Italia.

Fra le misure adottate 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 (con suddivisione fra arrivi e partenze) per garantire sempre la distanza di sicurezza, l'igienizzazione e sanificazione di tutte le aree del terminal anche più volte al giorno in base al volume di traffico, la riorganizzazione delle sedute per garantire la distanza di sicurezza, l'installazione di dispositivi parafiato presso i banchi check-in, l'introduzione di dispenser di liquido igienizzante per le mani dislocati all'ingresso dell'aeroporto e in varie zone all'interno del terminal, l'attivazione di campagne informative sul corretto comportamento da tenere all'interno dell'aerostazione. 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.

Un'altra importante misura che è stata introdotta riguarda il controllo della temperatura corporea a tutti i passeggeri che transitano in aeroporto, in arrivo mediante dispositivi termoscanner, e in partenza tramite termometri digitali di tipo contactless. Inoltre, a partire da giugno 2020, presso il parcheggio sosta breve antistante l'aerostazione è stata allestita una specifica area "Triage", presieduta dal personale della Misericordia, incaricato di effettuare i controlli sulla temperatura corporea ai passeggeri. Inoltre, su base volontaria, è stata introdotta la possibilità

di effettuare i test sierologici (e, a partire da dicembre 2020, i test antigenici rapidi), con risposta praticamente immediata (15 minuti circa).

In ottemperanza alla normativa vigente, è stato consentito l'accesso all'interno del terminal ai soli passeggeri in arrivo o in partenza dallo scalo, fatte salve alcune eccezioni in cui l'accesso è stato consentito

anche agli accompagnatori (ad esempio passeggeri disabili, o passeggeri minori). Anche gli orari di apertura del terminal sono stati modulati in base agli orari effettivi di partenza dei voli, così come tutte le attività di natura commerciale presenti in aeroporto (negozi, ristoranti, ecc.). Per i dettagli su quest'ultimo punto, si rimanda alla Guida ai Servizi.





PASSEGGERI PRM

Nonostante le possibili modifiche strutturali o temporanee al layout del Terminal Passeggeri dovute all'implementazione delle misure previste dal Protocollo Anti

Contagio Covid-19 di Toscana Aeroporti, le procedure di assistenza per i passeggeri a ridotta modalità (PRM) rimangono invariate.

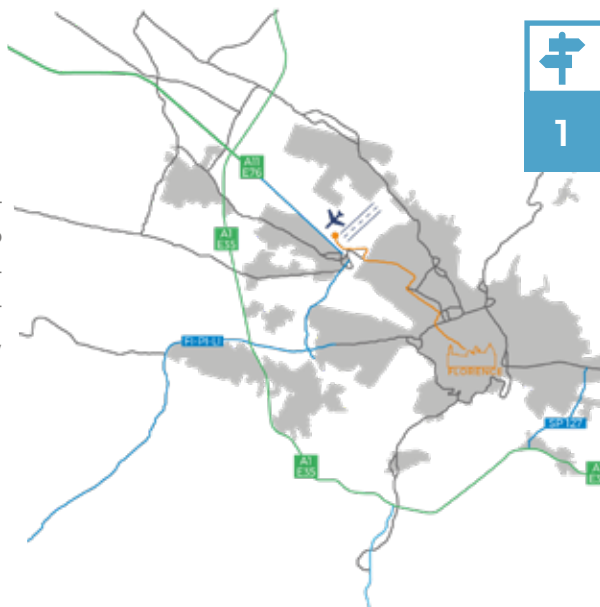
Per ulteriori informazioni sui servizi ai PRM si rimanda all'apposita sezione della presente Carta dei Servizi.



4.2

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:

<https://www.gestramvia.com/orari>



Compagnia:

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



Durata viaggio:

22 minuti

Firenze Centro - Aeroporto



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



Orario:
<https://www.gestramvia.com/orari>



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



Durata viaggio:
22 minuti

IN AUTOBUS

(il servizio, momentaneamente sospeso a causa dell'emergenza Covid-19, è al momento previsto riprendere ad aprile 2021).



**Fermata bus
a Firenze:**
Stazione S.ta Maria
Novella;
Autostazione SITA



Orario Feriali e Festivi:
<http://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/turismo/servizi-speciali/collegamento-aeroporto-di-firenze---volainbus.html>



Compagnia:
Busitalia Nord
800.373760 -
055.47821
www.fsbusitalia.it
clienti.firenze@fsbusitalia.it



Durata viaggio:
25 minuti circa

I SERVIZI DI TAXI E NCC

TAXI

Sono disponibili nell'area antistante l'aerostazione o possono essere chiamati con "RadioTaxi" ai numeri telefonici delle diverse compagnie operanti sul territorio: [055 4242](tel:0554242) / [055 4390](tel:0554390) / [055 4798](tel:0554798).

È presente un tariffario fisso per i collegamenti da/per l'aeroporto verso il centro città e i principali alberghi, mentre le altre destinazioni si fa riferimento al tariffario a bordo del taxi. Il tempo di percorrenza tra l'aeroporto ed il centro città (Firenze) può variare a seconda delle condizioni di traffico, ed è mediamente 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 (al momento della stesura del presente documento, gli orari sotto elencati sono stati ridotti, o comunque rimodulati in funzione della riduzione dei voli a causa dell'emergenza pandemica):

CO.A.VE

Orario: 08.00 - 20.00 / Tel: [055 340159](tel:055340159) / Fax: [055 318323](tel:055318323) / e-mail: info@coave.it

GIULIANI

Orario: 09.00 - 21.00 / Tel: [055 5001552](tel:0555001552) / Fax: [055 5001552](tel:0555001552) / Cellulare: [330 271646](tel:330271646)

GLI AUTONOLEGGI

3

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. A partire dal 2020, in conseguenza della riduzione di traffico per l'emergenza pandemica, tale frequenza viene rimodulata in base all'operativo voli giornaliero. La fermata della navetta è nel parcheggio sosta breve, appena fuori dall'aerostazione.

L'area del rent a car è stata totalmente ristrutturata nel 2019, con un incremento del numero di stalli, unito al rinnovamento degli spazi di lavoro e della segnaletica, nonché del sistema di controllo degli accessi.

Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio.

E' inoltre possibile noleggiare l'auto anche direttamente dal sito internet dell'aeroporto:



AUTO EUROPA / SICILY BY CAR

Telefono: 055.3436031



AVIS

Telefono: 055.315588



SIXT

Telefono: 02.4757979

**EUROPCAR**

Telefono: 055.318609

**HERTZ / DOLLAR / THRIFTY / FIREFLY**

Telefono: 055.307370

**MAGGIORE**

Telefono: 055.311256

**LEASYS**

Telefono: 055.3438754

**GOLDCAR**

Telefono: 199.151.151

**LOCAUTO / ENTERPRISE**

NATIONAL / ALAMO

Telefono: 348.7815800

**AUTOVIA**

Telefono: 055.373933



P I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

4

Sono presenti i parcheggi P1 (a sosta breve) e P2 (a lunga sosta), posti di fronte al Terminal Passeggeri.



Per pagare il parcheggio si possono utilizzare le casse automatiche dislocate presso entrambi i parcheggi dell'aeroporto oppure quelle presidiate collocate presso il parcheggio P2. È garantito l'accesso gratuito ai posti auto riservati ai disabili per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili. I costi dei parcheggi variano a seconda della scelta

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

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.

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 che 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.

Orari di apertura Alisud (attualmente ridotti a causa della contrazione del traffi-

co): dalle 08:00 alle 12:00.

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 ricer-



ca 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

Assente

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Fornito da Truestar SecureBag, al primo piano del Terminal, presso l'area check-in, disponibile dall'apertura dei primi check-in fino alla chiusura dell'ultimo check-in

(Il servizio è temporaneamente sospeso per la riduzione attività a causa della pandemia).

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

Gratuito

LA NOSTRA LOUNGE "VIP CLUB"

Alla stesura del presente documento, la Vip Lounge è ancora chiusa come misura cautelare per evitare possibili assembramenti.

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, che possono usufruire dell'open bar self-service, hanno a disposizione un'ampia scelta di riviste e quotidiani in lingua italiana e straniera (inglese, francese, tedesco, spagnolo). 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

Dopo i controlli di sicurezza e il duty free, una sosta da Beercode, o, superato il mini mall commerciale, da MyChef, (quest'ultimo ha il servizio attualmente sospeso a causa delle riduzioni del traffico passeggeri) per un pranzo o una cena comodamente seduti davanti alle ampie vetrate con vista pista.

Al piano terra invece, di fronte ai gate di imbarco, il ristorante Buoni & Belli (servizio temporaneamente sospeso a causa dell'emergenza Covid-19).

Il servizio copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto fino alla partenza dell'ultimo volo.

beercode

MyChef

Buoni & Belli
TUSCANY WINE BAR GOURMET

TABACCHI E GIORNALI

Dopo i controlli di sicurezza, al piano primo, il punto vendita "Giunti al Punto".

BANCOMAT

n°2 sportelli presso area partenze. Un terminale è idoneo per l'utilizzo dei PRM.
n°1 sportello presso area gates.

UFFICI CAMBIO E RIMBORSO IVA

Global Blue, al primo piano, vicino ai banchi check-in (servizio solo momentanea-

mente sospeso per la riduzione dell'attività a causa dell'emergenza pandemica).



Global Blue è un'azienda di servizi finanziari che lavora con più di 270.000 esercenti, marchi e hotel selezionati nel mondo in più di 40 paesi e offre la sua gamma di servizi ogni giorno a più di 38.000 viaggiatori.

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. 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 sui negozi presenti in aeroporto e attualmente aperti 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



FIorentina
STORE



RELAY





IMBARCHI



ARRIVI

NOLEGGIO CON
CONDUCENTE

DOGANA

ASCENSORE
E SCALESERVIZIO
SANITARIOCONTROLLO PASSAPORTI
EXTRA SCHENGEN

TOILETTE

CUSTOMER
SERVICEINFORMAZIONI
TURISTICHE (APT)

SCALA MOBILE



BANCOMAT

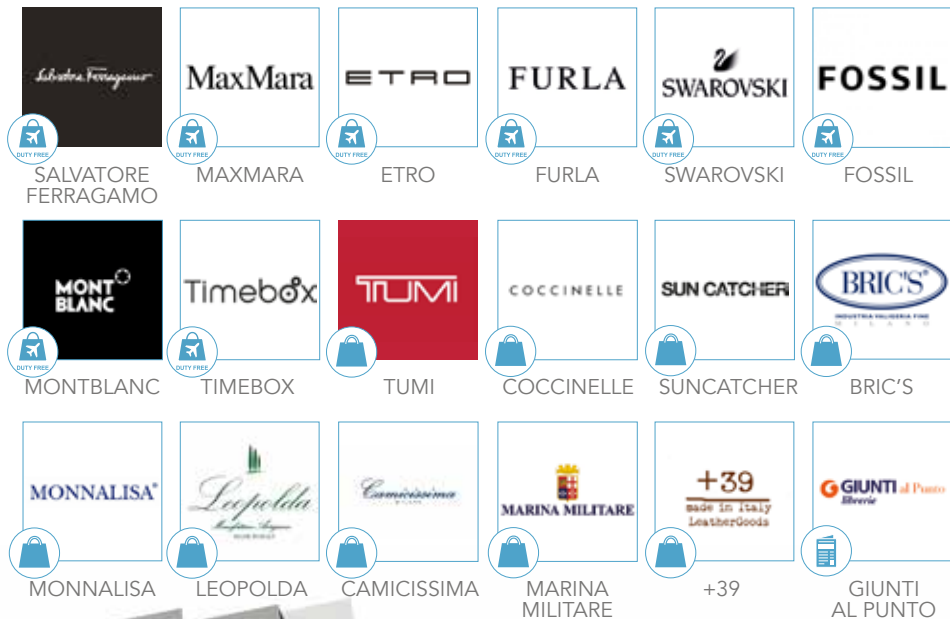
LOST
AND FOUND

FASCIATOIO

 ENTRATA

 USCITA


PRIMO PIANO





CHECK-IN



SERVIZIO
AVVOLGIMENTO
BAGAGLI



ASCENSORE
E SCALE



CONTROLLI
DI SICUREZZA



TOILETTE



SALA VIP CLUB



DOGANA



SCALA
MOBILE



BIGLIETTERIA
AEREA



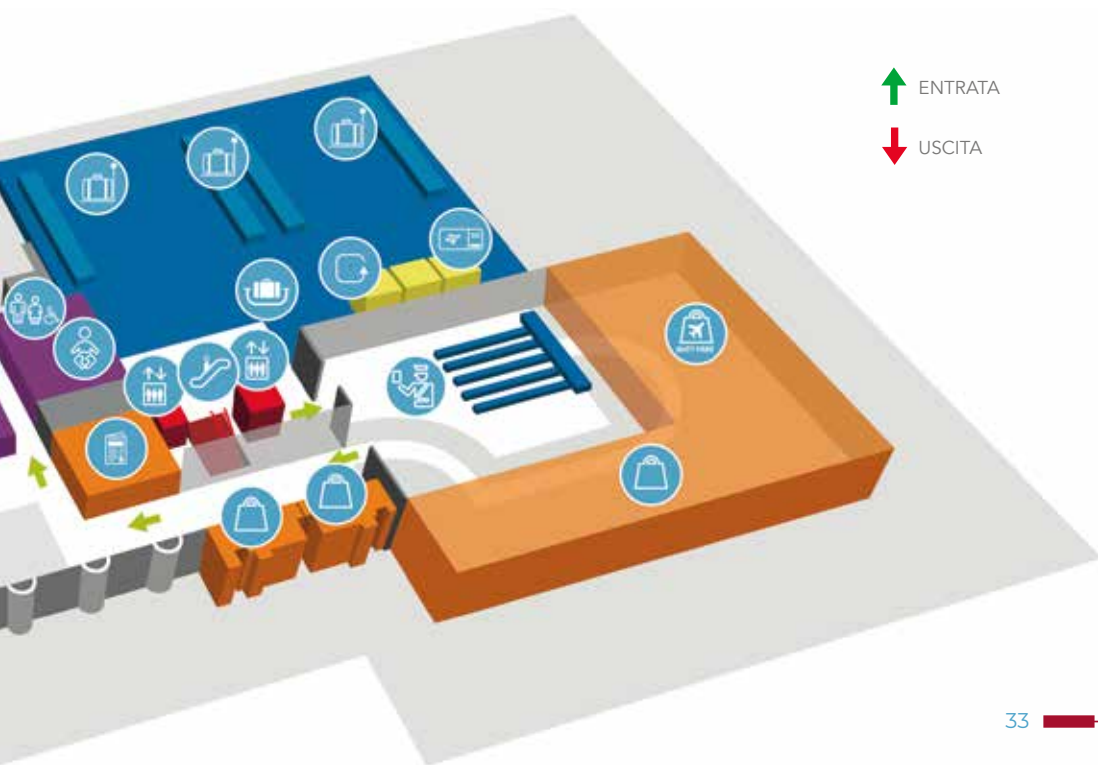
MY CHEF



GLOBAL BLUE
ITALIA



BEERCODE



↑ ENTRATA

↓ USCITA



CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

Per gli orari di apertura del terminal durante l'attuale fase di riduzione delle attività causata dalla pandemia, consultare la home page del sito internet dell'aeroporto.

Per tutte le informazioni utili al passeggero e per domande frequenti relative alle misure adottate ed ai comportamenti da tenere in conseguenza della situazione attuale si rimanda all'apposita sezione Covid-19 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.

VIAGGI CON UNDER 18

Un passeggero minore può viaggiare in Europa e all'estero solo se in possesso con 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.

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.viaggiaresicuri.it per le misure di pro-

filassi 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 autonoma-

mente 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.

COMPAGNIE AEREE

Di seguito è riportato l'elenco delle compagnie aeree che prevedono di operare nel corso del 2021 sullo scalo di Firenze.

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)



ALITALIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +89 20 10 (Italia)

+06 65649 (Estero)

(Servizio a tariffazione specifica)



AUSTRIAN AIRLINE

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 89 63 42 96

(lun - ven 09.00-19.00/sab 09.00 - 17.00)

(Servizio a tariffazione specifica)



BLUE AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 06 48 77 13 55

(lun - ven 09.00-18.00)



BRITISH AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 69 63 36 02

(Servizio a tariffazione specifica)



BRUSSELS AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +41 44 51 18 305



EGO AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199.240.705



IBERIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 101 191

Italiano: 09.00 - 20.00

Spagnolo: 00.00 - 24.00

Inglese: 00.00 - 24.00



KLM

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 02 38 53 49 98



LUXAIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +35 22 45 61

(lun - ven 08.00-21.00)

**LUFTHANSA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 089 91 98 000

(Servizio a tariffazione specifica)

**SCANDINAVIAN AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 259 104

(Servizio a tariffazione specifica)

**SILVER AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 0565 971030

+39 333 5209158

**SWISS INTERNATIONAL AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 69 68 20 70

**TAP AIR PORTUGAL**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 69 68 23 34

**VUELING**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 20 66 21

(Servizio a tariffazione specifica)





9

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

Centralino

Tel. 055.3061.5

Indirizzo

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