

# CARTA DEI SERVIZI 2024



# LA CARTA DEI SERVIZI 2024

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2024	5
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	5
1.4 Sistema di gestione integrato	6
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	8

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

2.1 Gli indicatori valorizzati	10
2.2 Le assistenze speciali	14

## 3. SEZIONE III - LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI 20

---

# LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	22
2. I parcheggi dell'aeroporto	27
3. Informazioni in aeroporto	30
4. I servizi aeroportuali	30
5. Altri servizi	33
6. Consigli per il viaggio	36
7. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	43

# PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

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

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

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

## Aeroporto Galileo Galilei di Pisa

Sono 5.109.682 i passeggeri transitati dall'aeroporto di Pisa nel 2023, in aumento del +13,7% sul 2022 e in recupero del 94,8% sull'anno pre-covid del 2019.

La crescita del traffico consuntivata nel 2023 trova riscontro nel positivo andamento dei movimenti dei voli totali (+5,9%) e del load factor pari all'86,3% (+4,7 p.p.).

Nel 2023 si registra una crescita della componente internazionale del traffico passeggeri (+23,3% sul 2022) e una flessione del mercato nazionale (-8,7%) in un contesto dove il traffico internazionale rappresenta il 74,4% del traffico totale.

Nella classifica delle destinazioni maggiormente gettonate nel 2023 troviamo Londra e Tirana a livello internazionale seguite dalle mete nazionali di Palermo e Catania.

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

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



1.1

- attività di gestione spazi commerciali:
  - attività in sub-concessione (attività commerciali, servizi di ristorazione, ecc.);
- attività in gestione diretta (pubblicità, parcheggi, business center, ecc...);
- attività di controllo e gestione infrastrutture (edifici-parcheggi-piste);
- manutenzione (centrali termiche/centrali frigo, veicoli, impiantistica,...);
- pulizie;
- utenze;
- attività di gestione del servizio di Security Service;
- controllo bagagli da stiva;
- controllo passeggeri e bagagli a mano;
- controllo merci e plichi di corriere espresso;
- controllo accessi piazzale Aeromobili;
- gestione sistema videosorveglianza;
- sorveglianza e pattugliamento notturno di beni in proprietà o in concessione

dell'aeroporto e diurno (aree sterili/critiche e aree aperte al pubblico).

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

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

## LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2024

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

## SERVIZI FORNITI E INFORMAZIONI UTILI AI PASSEGGERI

Tutte le informazioni inerenti i servizi offerti da Toscana Aeroporti sono disponibili sul sito internet della Società all'indirizzo [www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com), sezione Aeroporto di Pisa. L'elenco completo dei servizi offerti si trova nell'apposita "Guida ai Servizi", allegata alla presente "Carta dei Servizi".

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

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

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

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

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

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

All'interno dell'aerostazione sono dispo-



1.2



1.3

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

L'aeroporto è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'arrivo dell'ultimo volo della giornata.

L'aeroporto è dotato di parcheggi, aperti tutti i giorni h 24, suddivisi in cinque grandi aree: un parcheggio per le soste brevi (P3), un parcheggio multipiano (P2), due parcheggi a raso per le soste lunghe (P1 e P4) ed un'area nella zona est del piazzale esterno dedicata agli autobus granturismo (P6). I parcheggi P2 e P3 sono gratuiti per i primi 10 minuti; i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono usufru-

ire gratuitamente del parcheggio previa esibizione dell'ideoneo contrassegno.

Si consiglia all'utenza di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al seguente link: [www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/parcheggio.html](http://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/parcheggio.html) e di consultare preventivamente la sezione FAQ relativa al servizio. Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, su tariffe e orari dei parcheggi, servizi pubblici o altre modalità di trasporto da/per l'aeroporto si rimanda alla "Guida ai Servizi" allegata alla presente "Carta dei Servizi" e al sito internet al link: [www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti.html](http://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti.html)

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

Centralino:

Tel: 050 849 111

Customer Service:

Tel: 050 849 300



1.4

## SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

### QUALITÀ

- perseguire il miglioramento continuo

del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno;

- garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione;
- assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna;
- migliorare la visibilità e l'immagine di Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento;

- perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle attività esercitate sul sedime aeroportuale in concessione, tramite la gestione delle infrastrutture esistenti e l'individuazione delle aree di espansione per uno sviluppo infrastrutturale idoneo a soddisfare le esigenze degli Stakeholder.

## **SALUTE E SICUREZZA**

- tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari o di enti terzi;
- prevenire il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di competenza (sedimi aeroportuali ed aree di diretta gestione e competenza per i siti di Pisa e di Firenze);
- garantire il pieno rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza, che regolamentano le attività svolte all'interno dei siti aeroportuali gestiti da Toscana Aeroporti e attuare le buone prassi di settore;
- promuovere, all'interno dell'organizzazione e verso tutti coloro che operano nei siti aeroportuali, a prescindere dalla tipologia di contratto in essere, l'adozione delle buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali;
- promuovere momenti di condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale coinvolgendo i responsabili della sicurezza;
- attuare un coordinamento sulle procedure esistenti in particolare sui piani di emergenza ed evacuazione al fine di rendere efficaci e attuative le misure in essi contenute attraverso l'applicazione pratica;
- riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti;
- comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti, alle Società di Handling, ai lavoratori di aziende appaltatrici, ai lavoratori di sub-concessionari, di vettori o di enti terzi o di altre società di appartenenza nonché ai passeggeri e all'utenza, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza, promuovendo una cultura partecipativa volta alla prevenzione;
- rendere disponibili in ottica di trasparenza e collaborazione agli enti di regolamentazione e controllo, agli organi di vigilanza le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa;
- prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali di competenza.

### RESPONSABILITÀ SOCIALE

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna;
- assicurare sempre un ambiente di lavoro sicuro e salubre;
- assicurare che il proprio sistema di gestione dell'orario di lavoro, delle procedure disciplinari e delle retribuzioni sia coerente con la legislazione, i contratti di lavoro in essere, gli accordi sindacali e gli standard di settore;
- assicurare la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva;
- assicurarsi che i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da Toscana Aeroporti;
- tendere al miglioramento continuo del sistema di gestione della Responsabilità Sociale ed al rispetto delle leggi nazionali, delle altre leggi vigenti e degli strumenti internazionali elencati nella SA8000.



## LA POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

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

La Società conferma l'obiettivo generale di applicare la norma ISO 14001 anche alle società controllate del Gruppo (con particolare riferimento alla Società di costruzioni, maggiormente interessata da aspetti ambientali potenzialmente signi-

ficativi) nell'ambito della più ampia ed estesa azione di conformità ai criteri ESG (Environmental - Social - Governance) di cui Toscana Aeroporti si sta attivamente facendo promotrice.

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

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

alle attività aeroportuali:

- emissioni in atmosfera, con obiettivi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni climalteranti;
- tutela della biodiversità, con obiettivi di monitoraggio e conservazione degli habitat e/o di compensazione ambientale nei casi in cui ciò risulta applicabile.

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

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

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo presso ciascuno scalo un sistema automatico e fisso di monitoraggio del rumore che permette di registrare i livelli di rumorosità nelle aree circostanti gli aeroporti e verificare il rispetto della proce-

dura di decollo antirumore da parte degli aeromobili.

Tutti i dati di monitoraggio sono pubblicati in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti, ove risulta disponibile anche uno specifico form per la segnalazione di eventuali reclami da parte della cittadinanza. Una particolare attenzione è stata prevista, presso l'aeroporto di Firenze (ove la quasi totalità dei sorvoli interessa quartieri cittadini densamente popolati) a partire dalla Summer 2024, per l'efficiente gestione ambientale dei voli notturni in ritardo, in modo da contenere e minimizzare il correlato disturbo arrecato alla popolazione residente.

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



### GLI INDICATORI VALORIZZATI

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

Vengono di seguito pubblicati i risultati 2023 dei 34 indicatori valorizzati, nonché i loro obiettivi per l'anno 2024. Le rilevazioni condotte nel 2023 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato sondaggi periodici nel corso dell'anno. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

Per favorire la compilazione dei questionari Customer Satisfaction da parte dei passeggeri, all'interno del Terminal sono presenti dei totem per l'auto-somministrazione di tali questionari. In tal modo il passeggero può esprimere una valutazione sui propri livelli di soddisfazione semplicemente seguendo le istruzioni presenti all'interno del totem e compilando in

autonomia il questionario.

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

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità e puntualità del servizio
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort nella permanenza in aeroporto;
- servizi aggiuntivi;
- informazioni alla clientela;
- servizi sportello/varco;
- integrazione modale.

In questo modo Toscana Aeroporti si impegna a:

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

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,2	96,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,5	96,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	63,9	76,0
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di sola responsabilità del gestore	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,003	0,3
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	21'40"	19'50"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	25'17"	26'00"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B. O. nel 90% dei casi	6'17"	5'00"
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,1	96,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	95,9	95,0
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	96,8	96,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	98,0	95,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	97,2	96,0
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	97,0	96,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	98,1	95,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	89,5	92,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/ laptop , nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	92,3	91,0
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100,0	98,0
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.a.	n.a.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.a.	n.a.
	20	Percezione su disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	95,6	93,5
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	96,6	93,5
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/snack, ove presenti	% pax soddisfatti	99,2	95,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	98,0	96,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	93,7	95,0
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	98,4	95,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99,8	97,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	96,3	95,0
Servizi sportello / varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	97,7	95,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	15'57"	15'30"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,1	94,0
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9'18"	9'00"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	99,2	94,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	98,3	95,5
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/ aeroporto	% pax soddisfatti	98,9	94,0



## LE ASSISTENZE SPECIALI

### PREMESSA

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

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

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

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

### COME PRE-NOTIFICARE L'ASSISTENZA

L'assistenza va pre-notificata alla compagnia aerea, all'agenzia di viaggio o al tour operator al momento della prenotazione del volo o, al più tardi, almeno 48 ore prima della partenza. È cura della Compagnia aerea inoltrare la richiesta all'aeroporto interessato.

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

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

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

### TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

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

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

spostarsi all'interno dell'aerostazione.

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

### ARRIVO IN AEROPORTO

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

- Colonnine di chiamata;
- Banchi check-in;
- Ufficio Informazioni / Customer Service;
- Cassa Parcheggio presidiata h24.

Ricordiamo che la pre-notifica dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e al vettore di predisporre al meglio il servizio in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata al passeggero. Senza la pre-notifica si rischia di dover attendere più a lungo l'assistenza e di compromettere anche il servizio dei passeggeri che invece lo hanno richiesto

con regolare pre-notifica.

### COME MUOVERSI ALL'INTERNO DELL'AEROPORTO

All'interno del nostro aeroporto, i passeggeri con disabilità che preferiscono raggiungere il gate in autonomia possono accedere con priorità ai controlli di sicurezza. Si ricorda che, in caso di utilizzo di sedia a ruote, l'imbarco sull'aeromobile deve essere effettuato in modo assistito e con un mezzo speciale dedicato. In generale, l'accessibilità a tutte le aree dell'aeroporto è garantita dalla presenza di rampe e ascensori distribuiti in vari punti dell'edificio, accessibili anche con sedia a ruote.

### SERVIZI DEDICATI IN AEROSTAZIONE

- posti auto riservati: 12 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) situati presso il parcheggio coperto "multipiano" (P2);
- 13 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nel parcheggio a "raso" fronte Aerostazione (P3);
- assistance Waiting Area: area di attesa per Passeggeri a Ridotta Mobilità, situato al piano terra, nell'area antistante gli accodamenti security;
- sedie a ruote: presenti in varie zone dell'aerostazione a disposizione del personale dedicato alle assistenze per i Passeggeri a Ridotta Mobilità sia in arrivo che in partenza;

- ascensori: accesso con sedia a ruote;
- passeggeri in arrivo: accompagnamento previsto fino all'area taxi, alle fermate degli autobus turistici, alla navetta del People Mover, ed ai parcheggi breve e lunga sosta;
- navetta shuttle per il trasferimento presso il terminal rent a car;
- mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sull'aeromobile;
- sala Amica: situata in Sala Partenze, adiacente ai gate d'imbarco;
- servizio sanitario aeroportuale;
- toilette dedicate.

### **COURTESY LOUNGE**

In Area Check-in una sala dedicata per i Passeggeri con Disabilità o a Mobilità Ridotta e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta.

La Courtesy Lounge è ubicata nell'area comune Check-in. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale. Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di contattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero [050 849 300](tel:050849300).

### **SALA AMICA**

In Sala Partenze è presente un'area dedicata in cui i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono attendere la partenza del proprio volo.

L'area è dotata di monitor informativi e costantemente presidiata da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e coordinamento del servizio di assistenza dedicato ai Passeggeri con Disabilità o a Mobilità Ridotta per tutte le operazioni aeroportuali. In prossimità della Sala Amica sono disponibili bagni accessibili e servizi commerciali.

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

È possibile imbarcare come bagaglio da stiva le sedie a ruote elettriche di proprietà del passeggero con disabilità o a ridotta mobilità (ad esclusione di quelle con batteria spillabile). Nel caso in cui la propria sedia risultasse danneggiata al momento della riconsegna è possibile richiedere una sedia sostitutiva presso il Customer Service dell'aeroporto di Pisa, utilizzabile tramite comodato d'uso gratuito, previo controllo dell'integrità del mezzo e pagamento di cauzione (che verrà restituita alla riconsegna).

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

Per qualsiasi criticità che si dovesse verificare durante l'imbarco del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), gli addetti all'imbarco sono tenuti ad informare prontamente il personale dedica-

to al servizio PRM il Gestore aeroportuale. Quest'ultimo ha l'onere di verificare che venga fornita adeguata assistenza nel rispetto della normativa vigente, e di attuare azioni volte a risolvere l'eventuale criticità, informando se necessario anche la Direzione Territoriale di Enac.

Per ulteriori informazioni riguardo l'assistenza è possibile contattare l'aeroporto tramite gli appositi canali indicati sul sito internet.

### **PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE**

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

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

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

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

### **PROGETTO AUTISMO**

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

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

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

La richiesta deve essere inviata a:

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

È possibile inoltre compilare, scaricandola dal sito, un questionario per la profilazione del passeggero, utile a Toscana Aeroporti per comprendere i passi successivi da implementare.

### **GLI INDICATORI PRM**

In generale, i risultati 2023 degli indicatori PRM sono stati soddisfacenti e tendenzialmente in linea con i risultati raggiunti negli anni scorsi, a conferma di un consolidamento del livello qualitativo del servizio offerto. Si è inoltre consolidato l'utilizzo del nuovo software di gestione dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) interamente digitalizzato, nell'ottica di un miglioramento continuo degli standard di performance e di servizio. Nel definire gli obiettivi per il 2024,

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

Toscana Aeroporti si impegna a mantenere, e migliorare ove possibile, le performance di servizio nei confronti dell'utenza PRM. Di seguito gli indicatori di qualità del servizio PRM divisi nei seguenti 6 fattori di qualità:

- efficienza dei servizi di assistenza;
- sicurezza per la persona;
- informazioni in aeroporto;
- comunicazione con i passeggeri;
- comfort in aeroporto;
- aspetti relazionali e comportamentali.

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	6'56"	8'00"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'48"	10'00"
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	2'50'	8'00'
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'19"	10'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	96,00
Sicurezza per la persona (safety)	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	98,0

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

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	96,7	96,0
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	100,0	96,0
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100,0	97,0
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01	0,02
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100,0	98,0
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	98,0



3

## LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

Toscana Aeroporti ha predisposto per l'aeroporto di Pisa le seguenti modalità di contatto:

- Il modulo per i suggerimenti e i reclami, disponibile all'interno della Guida ai Servizi della presente Carta dei Servizi, da inviare per posta all'indirizzo: Toscana Aeroporti S.p.A., Piazzale d'Ascanio,1 - 56121 Pisa, oppure via email all'indirizzo elettronico [qualita@toscana-aeroporti.com](mailto:qualita@toscana-aeroporti.com);
- form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Azienda - Contatti";
- form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Azienda - Qualità, sicurezza e ambiente, Qualità - Commenti e Indicazioni".

Al cliente che abbia lasciato un recapito, Toscana Aeroporti si impegna ad inviare

riscontro scritto in merito alla segnalazione ricevuta entro 30 giorni lavorativi.

Al fine di incrementare rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti, è opportuno fornire una dettagliata descrizione dell'evento nonché copia di tutti i documenti utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (ad es. copia dei biglietti aerei, ricevute, ecc.).

Ciascun reclamo è analizzato singolarmente dagli uffici preposti di Toscana Aeroporti; qualora dall'indagine tecnica emergano responsabilità della Società di Gestione, la stessa valuta le singole casistiche che danno diritto a risarcimento, le diverse modalità ed entità di rimborso, coinvolgendo il proprio riferimento assicurativo, ove previsto, ed eventualmente la compagnia aerea.

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

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

ADR (Alternative Dispute Resolution) - I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela

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

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

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

A tutela dell’utente si ricorda, inoltre, che è

disponibile lo sportello del Difensore Civico e quello di Conciliazione, uno strumento extragiudiziale per risolvere in via amichevole le controversie tra imprese e consumatori.

I vantaggi del servizio sono la procedura semplice e informale, la riduzione dei tempi di risoluzione delle controversie e l’abbassamento dei costi da sostenere.

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

**Tel: 050 512.258**

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

**DIFENSORE CIVICO**

**Tel: 055 2387800**

**Numero Verde: 800018488**

**Email:**

**[difensorecivico@consiglio.regionetoscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regionetoscana.it)**



1

## COME ARRIVARE IN AEROPORTO

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

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

### IN AUTO

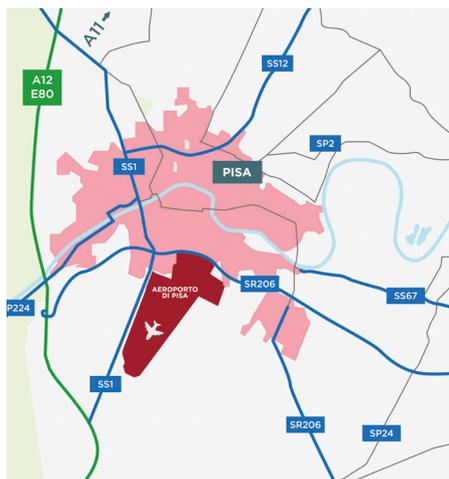
L'aeroporto è perfettamente integrato nella rete autostradale toscana. Ha accesso diretto alla Superstrada Firenze-Pisa (uscita Pisa Centro-Aeroporto), all'Autostrada A12 Genova-Rosignano (uscita Pisa Centro), all'Autostrada A11 Firenze-Pisa Nord (attraverso lo svincolo di Pisa Nord con la A12) e alla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

### IN TRENO (PISA MOVER)

L'Aeroporto di Pisa è collegato direttamente alla stazione di Pisa Centrale dal shuttle Pisa Mover che effettua corse periodiche. Per informazioni su orari, frequenza e prezzi: [www.pisa-mover.com](http://www.pisa-mover.com).

Per informazioni sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti: [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

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



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

### IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

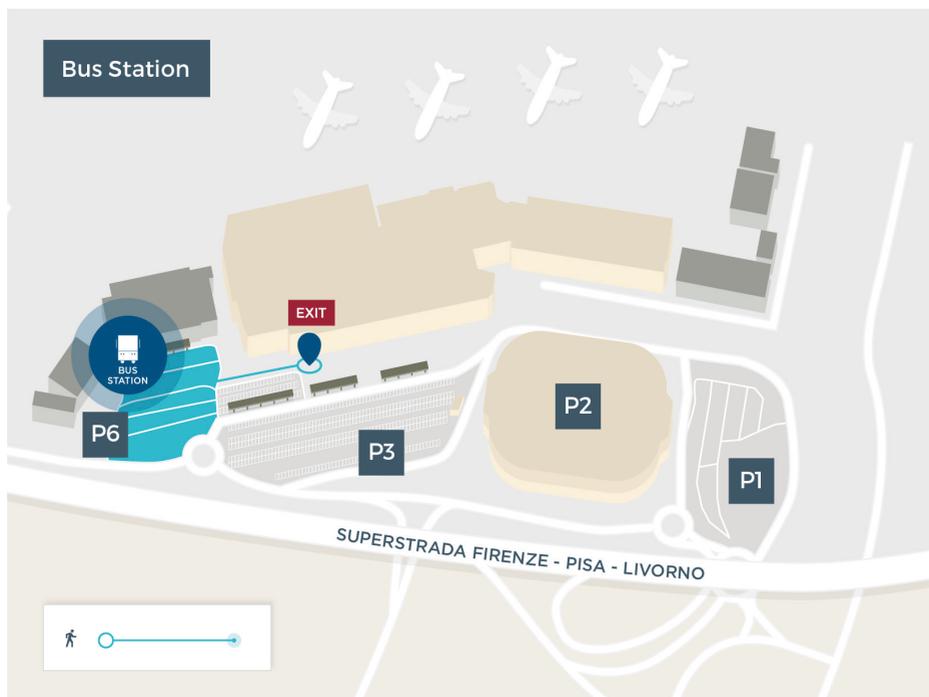
L'area dedicata agli Autobus (P6) si trova sul piazzale all'esterno del Terminal passeggeri. Ulteriori informazioni sui collegamenti da/per l'aeroporto di Pisa: [www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti/bus](http://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti/bus)

### TAXI

Il servizio taxi è gestito da CO. TA. PI. (Cooperativa Pisana Tassisti).

Il servizio Radio Taxi è operativo tutto H24, al numero: 050 541600.

Per ulteriori informazioni e prenotazioni: [www.cotapi.it](http://www.cotapi.it)



## NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE

In aeroporto sono attive diverse società di NCC.

Per informazioni su contatti e prenotazioni:



### BPA PISA

Orario: 09.00 / 17.00

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

Email: [info@pbapisa.it](mailto:info@pbapisa.it)



### TUSCANY TRAVELLING SRL

Orario: 09.00 / 20.00

Teléfono e fax: 371 5762990 / 050 21544

Email: [booking@tuscanyttravelling.com](mailto:booking@tuscanyttravelling.com)



### LIBERTY LIMOUSINE

Orario: 09.00 / 20.00

Teléfono e fax: +39 050 28368 / 366 5827046

Email: [info@libertylimousine.it](mailto:info@libertylimousine.it)

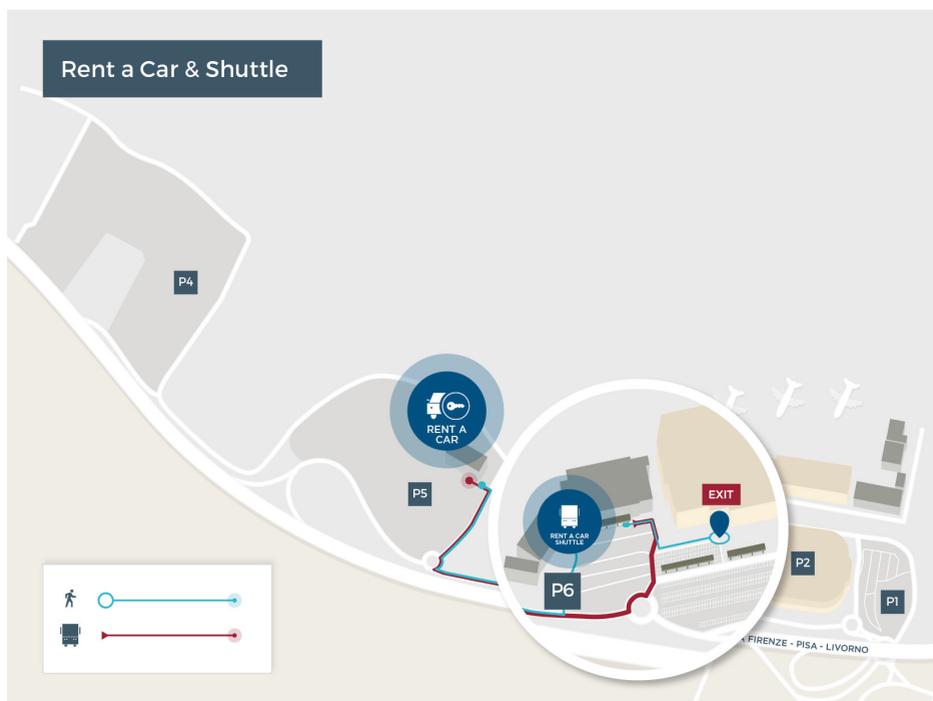


## MOBILITÀ SOSTENIBILE

La stazione di bike sharing CicloPi Pisa si trova in prossimità del P3, di fronte al Terminal Passeggeri. Per info e tariffe: [www.ciclopi.eu](http://www.ciclopi.eu)

## GLI AUTONOLEGGI

Il Terminal dedicato alle Società di autonoleggio dista soli 500 metri dall'aerostazione passeggeri, è collegato da un servizio navetta ed è anche facilmente raggiungibile a piedi (circa 5 minuti).



Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio:

**AUTOVIA**

Tel: 05020122

Tel: 333 6401818

**AVIS**

Tel: 05042028

Fax: 05046343

Prenotazioni: 199100133

**BUDGET**

Tel: 05042028

Fax: 05046343

Prenotazioni: 199100133

**DRIVALIA**

Tel: 05028101

Prenotazioni: 800900666

**EASY CAR HIRE**

Tel: 050 8056312

Tel: 3513688220

**EUROPCAR**

Tel: 05041081

Prenotazioni: 199307030

**GOLDCAR**

Tel: 0502200061

Fax: 0502200061

**HERTZ**

Tel: 05043220

Fax: 05049156

Prenotazioni: 199112211

**ITALY CAR RENT**

Tel: 0507219249

Tel: 3450662124



**LIBERTY RENTALS**  
Tel: 05048088  
Fax: 05049500



**LOCAUTO / ENTERPRISE**  
Tel: 05024347



**MAGGIORE**  
Tel: 05042574



**NOLEGGIARE**  
Tel: 3935904751  
Prenotazioni: 800947447



**OK MOBILITY**  
Tel: +34 971126880  
Prenotazioni: 199677952



**RENTAL PLUS**  
Tel: 0507917848



**SICILY BY CAR**  
Tel: 050503654  
Fax: 050506883  
Prenotazioni: 80033440



**SIXT**  
Tel: 0508059405  
Prenotazioni: 091203374



**SRC RENT A CAR**  
Tel: 0508059405  
Prenotazioni: 091203374

## I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

I parcheggi dell'Aeroporto di Pisa sono aperti tutti i giorni h 24 e sono suddivisi in cinque grandi aree: un parcheggio per le soste brevi (P3 - 220 stalli, di cui 13 esclusivamente dedicati ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità - PRM), un parcheggio multipiano (P2 - 1078 stalli totali sui tre piani ed in cui al piano terra sono presenti 12 stalli esclusivamente dedicati ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità - PRM), due parcheggi a raso per le soste lunghe (P1- 160 stalli e P4- 1117 stalli) ed un'area nella zona est del piazzale esterno dedicata agli Auto-bus granturismo (P6).

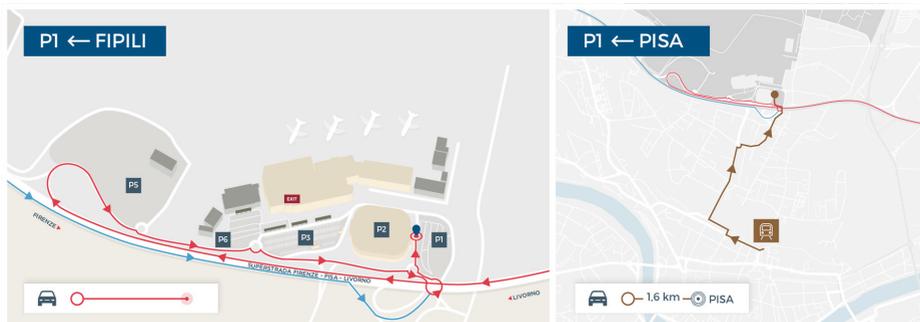
È possibile parcheggiare l'auto, ritirare il biglietto all'entrata dei parcheggi e conservarlo fino al ritorno. Il pagamento si effettua al ritorno presso le quattro casse automatiche aperte H24 e/o presso la cassa presidiata. Per prenotazioni online, informazioni, aggiornamenti ed ulteriori necessità: si invitano gli utenti a consultare il sito internet dell'aeroporto di Pisa [www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com), sezione parcheggi, o a contattare il seguente numero telefonico: 050 849 300.

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



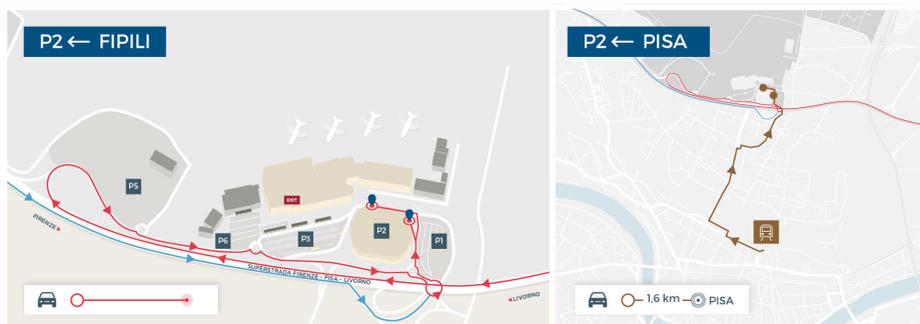
## P1 - PARCHEGGIO OVEST

Il parcheggio P1 OVEST è scoperto e dista solo 200 metri circa dal terminal passeggeri.



## P2 - MULTIPIANO

È possibile lasciare l'auto in Aeroporto per più ore, o per alcuni giorni, utilizzando il parcheggio multipiano (ultimo piano scoperto) si trova di fronte all'Aerostazione, a pochi passi dalla Hall Partenze. I clienti Telepass possono accedere dalla corsia abilitata, sostare e uscire senza dover utilizzare le casse per il pagamento; la sosta verrà addebitata direttamente sul conto Telepass senza alcun costo aggiuntivo.



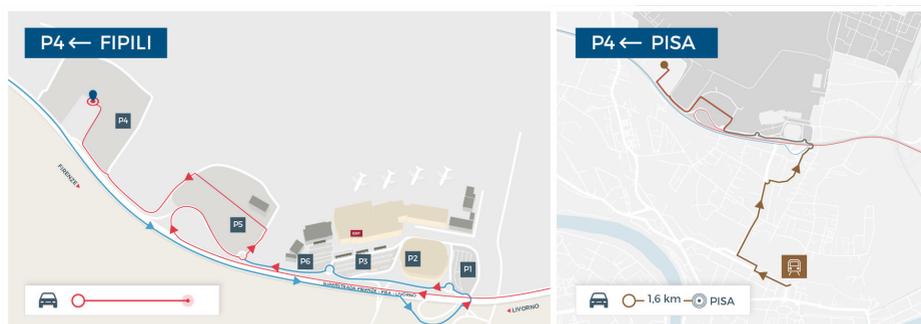
### P3 - SOSTA BREVE

È possibile lasciare l'auto per poche ore nell'area di sosta breve davanti alle Partenze, a pochi metri dai banchi check-in, dalla Biglietteria Aerea e dalla Galleria Commerciale del Galilei. Anche in questo parcheggio c'è una corsia abilitata Telepass, tramite cui è possibile accedere, sostare ed uscire senza ulteriori attese o costi aggiuntivi.



### P4 - SOSTA LUNGA

Il Parcheggio P4 è il parcheggio Low Cost dell'Aeroporto di Pisa; è a soli 900 metri dall'Aeroporto, è collegato da un servizio di bus navetta gratuito operativo dalle ore 4.30 fino all'arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata (vengono garantite un minimo di 3 corse per ogni ora). È possibile prenotare online il proprio posto auto, usufruendo di offerte e/o scontistiche speciali.



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

i

3

## INFORMAZIONI IN AEROPORTO

### UFFICIO CUSTOMER SERVICE DI TOSCANA AEROPORTI

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

Tel: 050 849 300

### SITO INTERNET

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

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

### APPLE STORE)

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

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



4

## I SERVIZI AEROPORTUALI

### BIGLIETTERIE AEREE

Presso l'Aeroporto di Pisa sono presenti due uffici di biglietteria aerea aperti al pubblico.

- Per informazioni e contatti:  
[www.edograp.eu/contact-us](http://www.edograp.eu/contact-us)  
Email: [psa@edograp.com](mailto:psa@edograp.com)
- [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)

### WI-FI

Il servizio wi-fi, gratis per 12 ore, è disponibile in tutto il Terminal Passeggeri. Per navigare in Internet o scaricare la posta in attesa del volo sarà sufficiente impostare il proprio dispositivo in modalità "ricerca di rete Wi-Fi".

Gli utenti, tramite i propri device dotati di connettività wireless, potranno quindi connettersi alla rete Airport-Free-Wifi.

### ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI- Piano terra, Area Arrivi.

La gestione del bagaglio è di competenza della compagnia aerea con la quale si è viaggiato.

In caso di smarrimento del bagaglio occorre recarsi presso l'ufficio Lost & Found di riferimento situato all'interno della sala riconsegna bagagli per avviare la pratica di ricerca.

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

Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla compagnia aerea di proprio riferimento.

### DEPOSITO BAGAGLI

Presso l'Aeroporto di Pisa è disponibile il servizio di Deposito Bagagli.

Orario di apertura: 08:00 - 20:00  
 Costo: 10€ a bagaglio per giorno o frazione di giorno. Per ulteriori informazioni o aggiornamenti: **050 849 300**.

### SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

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

### LOST PROPERTY

L'Ufficio Lost Property dell'aeroporto di Pisa gestisce gli oggetti ed i bagagli rinvenuti in aeroporto.

Per informazioni si prega di far riferimento al seguente link: [www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/oggetti-smarriti.html](http://www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/oggetti-smarriti.html)

Situato al primo piano del terminal Passeggeri, l'ufficio effettua i seguenti orari di apertura al pubblico:

Lun - Ven dalle 10:00 alle 16:00.

Email:

[Ufficio.Permessi.PSA@toscana-aeroporti.com](mailto:Ufficio.Permessi.PSA@toscana-aeroporti.com)

Se gli oggetti sono stati smarriti a bordo degli aeromobili è necessario contattare direttamente la compagnia aerea di proprio riferimento.

### PRIORITY LANE - ACCESSO PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY

Il servizio Priority Lane è previsto per i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o acquistabile in aerostazione presso il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al costo di 12,00 € per singolo accesso.

Il servizio è gratuito per tutti i bambini fino a 2 anni non compiuti accompagnati da

un adulto in possesso di accesso Priority Lane.

Per maggiori informazioni visita il sito [www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com).

### COURTESY LOUNGE

In aeroporto c'è una Sala Dedicata a disposizione delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta. La Sala è ubicata nell'area comune Check-in, prima dei controlli di Security. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale. Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di contattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero: **050 849 300**.

### SALA AMICA

In Sala Partenze, nelle immediate vicinanze dei gate d'imbarco, è presente un'area dedicata in cui i passeggeri PRM possono attendere la partenza del proprio volo.

L'area è dotata di monitor informativi ed è costantemente presidiata da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e coordinamento del servizio di assistenza dedicato ai Passeggeri con Disabilità o a Mobilità Ridotta per tutte le operazioni aeroportuali. In prossimità della Sala Amica sono disponibili bagni accessibili e servizi commerciali.

### SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

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

### SERVIZI VIP

#### Sala VIP Galilei

La sala VIP dell'Aeroporto di Pisa è disponibile per le compagnie aeree convenzionate o, a pagamento, su richiesta dell'utenza.

Per informazioni: [www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com)

### BUSINESS CENTER

Per richieste o informazioni sugli spazi disponibili contattare: [commonaviation@toscana-aeroporti.com](mailto:commonaviation@toscana-aeroporti.com)

### ASSISTENZE VIP

In aeroporto è possibile usufruire il servizio di assistenza VIP CLUB, ovvero un team di hostess e porters, che include anche l'in-

gresso in sala VIP ed il trasporto sottobordo.

Per informazioni: contattare:

[vip.psa@toscana-aeroporti.com](mailto:vip.psa@toscana-aeroporti.com)

### CARGO VILLAGE

#### Cargo Village Pisa International Airport

Pisa Airport Cargo Village

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

### AGENZIA MERCI

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

Piazzale D'Ascanio, 1 - 56121 PISA

Aeroporto Galileo Galilei PISA

Tel: 050 849 350

Fax: 050 46075

Email:

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

## ALTRI SERVIZI

Per informazioni sui punti Food&Retail, presenti in aeroporto si prega di far riferimento alla pagina

[www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com).

### PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Aperto tutti i giorni, festivi compresi, è situato al piano terra dell'aerostazione e copre l'intero orario di apertura dell'aeroporto.

### FASCIATOI E NURSERY

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

### PUNTI FOOD & BEVERAGE

Dislocati in tutte le aree dell'aerostazione.

Per info e contatti visita il sito internet [www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com) dell'aeroporto di Pisa.

### DISTRIBUTORI BIBITE E SNACK

Numerosi distributori automatici di bibite e snack sono dislocati nelle diverse aree aeroportuali (ad es. area check-in, area arrivi, area imbarchi, parcheggi, fermata shuttle bus autonoleggi).

### BANCOMAT

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

### POSTAZIONI DI RICARICA

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

lulari/laptop dislocate nelle diverse aree del Terminal.

### UFFICI CAMBIO E RIMBORSO IVA

**forexchange**

Operati da ForexChange; acquisto e vendita di tutte le valute negoziabili, travelers cheques, anticipo contante su carte di credito, bancomat, trasferimenti di denaro, rimborsi iva, ricariche telefoniche e phonecards. ForexChange è presente in aeroporto con 2 sportelli, prima dei controlli di sicurezza.

Info prenotazione valuta:

[www.forexchange.it](http://www.forexchange.it)

### TABACCHI E GIORNALI

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

### GALLERIA COMMERCIALE

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

### CAPPELLA DI CULTO

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

In aeroporto sono presenti anche:

- FARMACIA
- SCUOLA DI DANZA & FITNESS CENTER



5

Al momento della redazione del presente documento, l'area esterna al Terminal Passeggeri è soggetta a cantierizzazione in vista dei lavori di ampliamento dell'Aerostazione di Pisa.

Per questo motivo, potrebbero esserci modifiche al layout esterno e temporanee variazioni relative alla viabilità e percorsi pedonali.

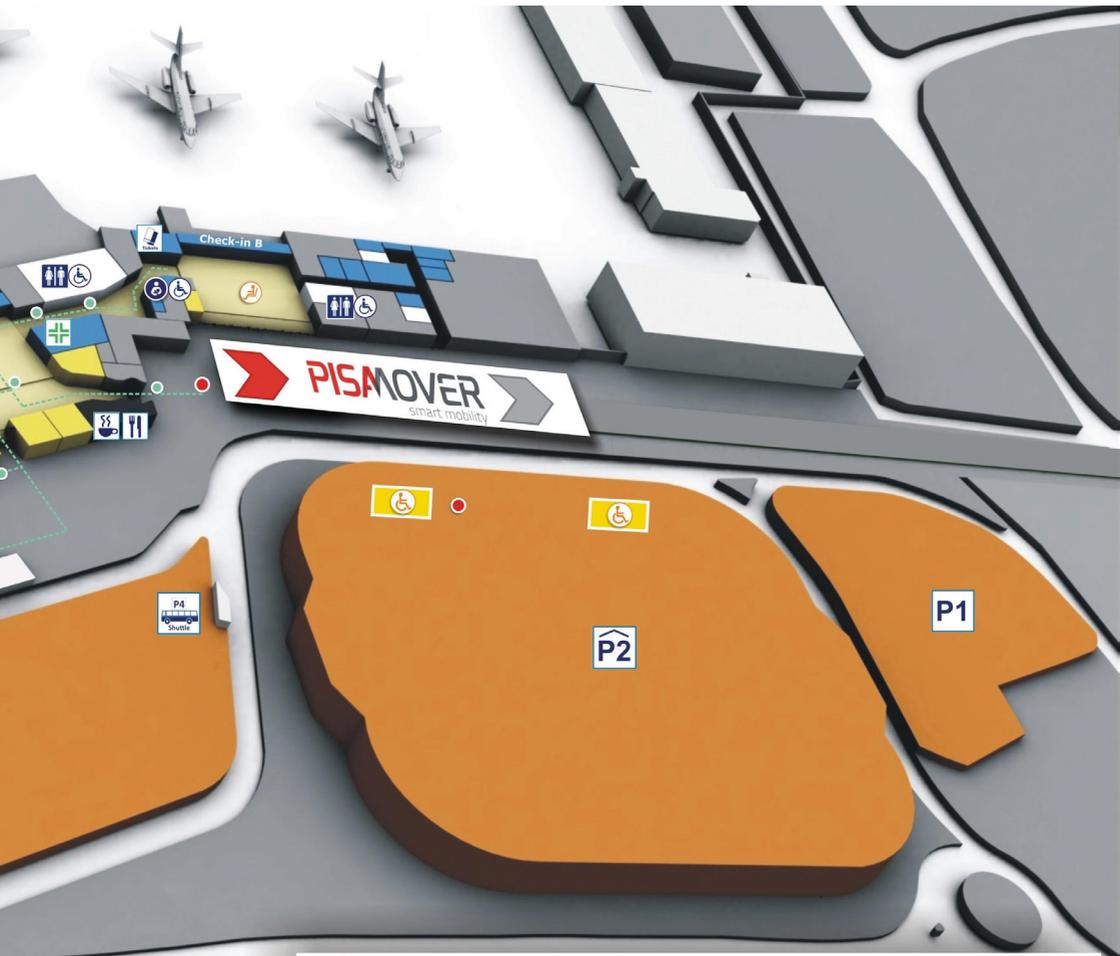
Ai fini di una corretta e completa informazione all'utenza, la segnaletica verrà ridefinita in base alle fasi progressive dei lavori. Per esigenze particolari e/o per maggiori informazioni si prega di contattare preventivamente il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al numero: 050 849 300



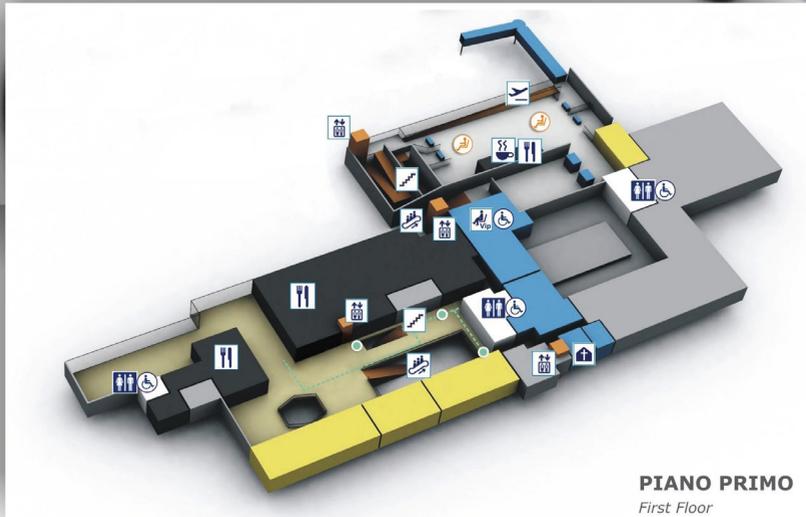
## PLANIMETRIA GENERALE\_PIANO TERRA

External Layout\_Ground Floor

	Partenze Departures		Ascensore Lift		Cappella Chapel		Noleggio con conducente Rent a Car with Driver		Servizi Disabili PRM services
	Arrivi Arrivals		Pronto Soccorso First Aid		Toilette Toilette		Taxi Taxi		Sedute Dedicare Priority Seats
	Ufficio Informazioni Information Office		Bar/Caffetteria Bar/Café		Autobus Città City Bus		Sosta Breve Short-Stay Car Park		Sala Dedicata Family Room and Rest Area
	Biglietteria Ticket Office		Ristorazione Restaurant		Stazione Autobus Bus Station		Multipiano Multistorey Car Park		Punto di Chiamata PRM PRM Calls Point
	Scale Stairs		Farmacia Chemist's		Shuttle Rent a Car Shuttle Bus Rent a Car		Sosta Lunga Long Stay Car Park		Mappa Tattile Tactile Map
	Scala Mobile Escalator		Sala VIP Vip Lounge		Shuttle P4 Shuttle Bus P4		Autobus Gran Turismo Tourist Coaches		Percorso Tattile Tactile System



-  Parcheggio Disabili  
PRM Car-Park
-  Parcheggi  
Car Park
-  Servizi al passeggero  
Airport Services
-  Toilette  
Toilette
-  Ristorazione  
Food Services
-  Shopping  
Shopping



**PIANO PRIMO**  
First Floor



## CONSIGLI PER IL VIAGGIO

### QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

L'Aerostazione è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Si raccomanda di presentarsi al check-in con congruo anticipo (in linea generale, almeno 2 ore prima dell'orario schedato della partenza) rispetto all'apertura del gate d'imbarco, secondo le indicazioni della propria compagnia aerea.

### DOCUMENTI E 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 documentazione che è necessario presentare e relativa validità a seconda del Paese di destinazione e per lasciare l'Italia;
- assicurarsi della validità e dell'integrità

del documento;

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

### CONTROLLI AUTOMATICI DI FRONTIERA

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

### VIAGGI CON UNDER 18

Un passeggero minore può viaggiare in Europa e all'estero solo se in possesso di un documento di viaggio individuale. Tutti i minori di cittadinanza italiana per espatriare devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio quindi del passaporto o, per i Paesi UE, anche della carta di identità valida per l'espatrio. Si consiglia di informarsi preventivamente con 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. Per tutte le informazioni consultare i siti istituzionali delle compagnie aeree

### MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

Dal 04/06/2014 sono state definite nuove modalità per il viaggio dei minori di età in-

feriore a 14 anni non accompagnati.

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

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

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non può superare 115 cm.

È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 185/2010 e nel Programma Nazionale di Sicurezza. È vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone.

Per ulteriori informazioni si consiglia di contattare direttamente la compagnia aerea oppure ENAC al Numero Verde:

**800 898 121** o visitare il sito istituzionale: [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

### **I BAGAGLI DA IMBARCARE**

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

Per motivi di sicurezza, in ogni caso non verranno accettati bagagli con peso superiore ai 32 kg.

### **TRASPORTO ANIMALI**

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

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

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

Ai passeggeri è consentito il trasporto di animali in cabina o in stiva, nel rispetto delle regolamentazioni e restrizioni di compagnia e delle scalo di arrivo.

Il numero di animali trasportati è limitato per ciascun aeromobile, ed è compito dell'addetto al check-in verificare la documentazione di viaggio necessaria, la conferma della prenotazione su tutti i voli

previsti fino alla destinazione finale e l'avvenuto pagamento per il servizio.

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

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

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

### **FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE**

Per conoscere le principali disposizioni vigenti e le procedure applicate si rimanda ai relativi siti governativi di riferimento (Agenzie delle dogane e dei monopoli, Polizia di Stato e Ministero della Salute). Si consiglia di visitare il sito [www.viaggiare sicuri.it](http://www.viaggiare sicuri.it) per le misure di profilassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it) da cui è possibile consultare la "Carta doganale del viaggiatore".

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

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

### **NUMERI UTILI PISA**

ENAC - Direzione Territoriale  
050 40132 / 500496

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA  
050 931 711

GUARDIA DI FINANZA  
050 49574

SANITÀ AEREA  
050 43076

DOGANA  
050 91661/ 916608

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE  
050 849 647/533

VIGILI DEL FUOCO  
050 502034

### **CHECK-IN**

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

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

Suggeriamo, comunque, in caso di mancanza di carta d'imbarco, di presentarsi ai banchi accettazione due ore prima della partenza del volo per espletare tutte le operazioni necessarie alla partenza.

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

**SELF BAG DROP:** L'aeroporto è dotato di dispositivi elettronici per il servizio di Self

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

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

## COMPAGNIE AEREE

Di seguito è riportato l'elenco delle compagnie aeree che prevedono di operare nel corso del 2024 sullo scalo di Pisa.

### AEGEAN

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 97 150 532



### AER LINGUS

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 0333 004 5000 (UK)

Tel: (01) 761 7834 (Irlanda)



### AEROITALIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 0696741634

Servizio a tariffazione specifica



### AIR ALBANIA

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 4381022 (Edograp Helpfly Intl Group)

Tel: +355 4 224 60 00 (Internazionale)



### AIR ARABIA MAROC

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 895 895 3311

(Servizio a tariffazione specifica)



### AIR BALTIC

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 0037167006006

(Servizio a tariffazione specifica)



**AIR DOLOMITI**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: 045 28 86 140



**ALBA WINGS**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: 041 8130000  
 (Servizio a tariffazione specifica.  
 Lunedì-Sabato 08:00 - 20:00) Lingua inglese



**BRITISH AIRWAYS**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: 02 69633602  
 (Servizio a tariffazione specifica)



**EASYJET**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: 199 201840  
 (Servizio a tariffazione specifica)



**EUROWINGS**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: +49221 - 59988230  
 (Servizio a tariffazione specifica) - Lingua inglese



**FLYDUBAI**  
 INFO/PRENOTAZIONI  
 Tel: (+971) 600 54 44 45  
 (Servizio a tariffazione specifica)



**JET2.COM**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 199 404 023

(Servizio a tariffazione specifica)

**Jet2.com**

**NORWEGIAN  
AIR SHUTTLE**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 94 80 27 56

(Servizio a tariffazione specifica)

**norwegian** 

**RYANAIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 8955 8955 09

(Servizio a tariffazione specifica)

 **RYANAIR**

**SCANDINAVIAN  
AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 06 99 74 80 15

(Servizio a tariffazione specifica)

**SAS**

**SILVER AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 0565 971030

Tel: 333 5209158

**SILVER AIR** ITALIA  
La compagnia aerea dell'Isola d'Elba

**VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 895 895 4404

(Servizio a tariffazione specifica)

**VOLOTEA** 

**WIZZ AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Tel: 895 895 4416

(Servizio a tariffazione specifica)

**Wizz**

# IL MODULO PER I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

Gentile Cliente,

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

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:

- AEROPORTO DI FIRENZE
- AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

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

Inviato da:  
NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ/NAZIONE

TELEFONO

Email

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

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

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

EMAIL:

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

A MEZZO POSTA A:

Toscana Aeroporti S.p.A.

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

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



7

**Centralino**

Tel: 050 849 111

**Indirizzo**

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

**Sito internet**

[www.pisa-airport.com](http://www.pisa-airport.com)