

# Carta dei servizi

## Service charter



2007

*flr*



Aeroporto  
di Firenze

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

# Carta dei servizi

## Service charter

# 2007

AdF ha in concessione globale dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti la gestione dell'aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze. Insieme all'adeguamento continuo delle infrastrutture aeroportuali, il primo obiettivo di AdF è quello di garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili.

La Carta dei servizi è pubblicata da AdF 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).

Il sistema di gestione della qualità di AdF è certificato secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2000.

*AdF manages Florence Airport "Amerigo Vespucci" under global concession from the Ministry of Infrastructures and Transports. Along with continuous updating of the airport infrastructures, AdF main objective is that of guaranteeing passengers efficient, reliable services.*

*The Service Charter is published by AdF to inform passengers about quality level of services provided within its Quality Management System and in accordance with the general reference scheme of the Service Charter for the Transport industry (DPCM 30.12.1998).*

*AdF Quality Management System is certified according to the standard UNI EN ISO 9001:2000.*

## Growth towards quality

*In accordance with the agreement drawn up with ENAC (Italian National Civil Aviation Authority) in 2001, AdF has undertaken to manage and develop Florence Airport traffic and infrastructures for a period of 40 years, thus ensuring that airport passenger services are provided efficiently and reliably.*

*In order to guarantee Quality, when faced with an ever-growing number of passengers, it is vital to have access to adequate infrastructures and to this end AdF is currently involved in the final stages of the restructuring of Florence Airport, a project begun in 2006.*

*On completion, the Amerigo Vespucci Airport will emerge completely refurbished and able to satisfy the growing expectations of both passengers and the territory we serve for a wider variety of services and higher quality standards. This Service Charter represents the document in which AdF defines its commitments and informs passengers of the Quality objectives of airport services set for the current year.*

*It is a clear declaration of responsibility and an act of transparency towards our customers. AdF has many years of experience in airport management and as such is fully aware of the importance of Quality as a major factor in the further development of airport services.*

**Michele Legnaioli**

*President*

*AdF Aeroporto di Firenze SpA*

## Quality at passenger service

*During 2006 activity at the airport was heavily conditioned by its closure while work on upgrading the runway was being carried out between 2 February and 7 April. At the same time the work of restructuring and enlarging the areas reserved for passengers in the Departures Terminal, the gate areas and baggage reclaim was completed. In 2006 a total number of 1.531.474 passengers flew to and from Florence Airport with a decrease of 10,1% compared to the previous year. This decrease is mainly due to the period of airport closure cited above. If we take into consideration the period between May, when regular scheduled flights restarted, and December, passenger numbers actually increased by 11,3% compared to the same period in 2005.*

*continued on page 4*

## La qualità come obiettivo di crescita

Con la convenzione stipulata con l'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) nel 2001, AdF si è impegnata a gestire e sviluppare l'aeroporto di Firenze per un periodo di 40 anni assicurando che i servizi aeroportuali siano erogati ai passeggeri con efficienza ed affidabilità. Per produrre Qualità, a fronte di un traffico in continua crescita, è necessario disporre di infrastrutture adeguate: AdF è attualmente impegnata in una fase di completamento della ristrutturazione dell'aeroporto di Firenze avviata nel 2006, al termine della quale l'"Amerigo Vespucci" si presenterà con una veste rinnovata in grado di soddisfare le crescenti aspettative di maggiori servizi e di standard di qualità più elevati che giungono dai passeggeri e dal territorio di riferimento.

La pubblicazione della Carta dei servizi rappresenta il documento attraverso il quale AdF da concretezza agli obblighi assunti, dichiarando ai passeggeri gli obiettivi di Qualità dei servizi aeroportuali fissati per l'anno in corso. Si tratta di un'assunzione di responsabilità e di un atto di trasparenza verso la propria clientela che l'azienda compie con la consapevolezza di chi, da tanti anni, si occupa di gestione aeroportuale ed, attraverso l'esperienza acquisita, ben conosce l'importanza del fattore Qualità per lo sviluppo dei servizi aeroportuali.

**Michele Legnaioli**

*Presidente*

*AdF Aeroporto di Firenze SpA*

## Qualità al servizio del passeggero

Nel corso del 2006, l'attività dell'aeroporto è stata fortemente condizionata dalla chiusura dello scalo per lavori di riqualificazione della pista di volo nel periodo dal 2 febbraio al 7 aprile. Durante lo stesso periodo sono stati completati i lavori di ristrutturazione e di ampliamento delle aree dedicate ai passeggeri nel terminal partenze, molo imbarchi e zona per la riconsegna dei bagagli. Nel 2006 l'aeroporto di Firenze ha gestito un traffico globale pari a 1.531.474 passeggeri circa, con un decremento del 10,1% rispetto all'anno precedente; tale decremento è da attribuirsi principalmente al periodo di chiusura sopra citato. Se consideriamo quindi il periodo tra maggio, mese di ripresa del traffico a regime, e dicembre il traffico passeggeri risulta in crescita del 11,3% rispetto allo stesso periodo del 2005.

*segue a pagina 5*

## Quality at passenger service

*In 2006 AdF put all its efforts into maintaining the quality of passenger services at the highest possible level whilst the planned activity of infrastructure development needed to cope with the increase in passenger traffic was being undergone.*

*In an objective survey, the quantitative analysis of passenger satisfaction levels and the study of a number of parameters which measure the performance of airport services demonstrate that markedly improved levels of quality are being perceived by passengers and delivered by the Airport since the reopening.*

*26 of the 54 quality indicators are monitored through quantitative interviews which measure Florence Airport passenger satisfaction rates while the remaining 28 indicators show the quality levels of services delivered.*

*In 2006 90% of passengers interviewed expressed an overall positive opinion of Florence Airport. The highest achievements were reached in the following areas: personal and travel security, an aspect particularly relevant to passengers due to well-documented international events information services, which help passengers to keep track of services within the airport which are of particular interest the courtesy and professionalism of airport personnel, confirming that our customer approach is much appreciated.*

*Services which have failed to attain excellence are : waiting time for baggage reclaim level of cleanliness inside the airport and in the toilets number of toilets available for use ease of passenger transfer ( lifts and escalators ).*

*Adf therefore intends to concentrate all efforts into improving these services over the course of the next two years, 2007- 2008.*

*The objective survey establishes that Florence Airport has been particularly successful in reducing delays to outgoing flights.*

*Greater comfort both for incoming passengers and for escorts awaiting arrivals will be guaranteed by the enlargement of the external area reserved for Arrivals, a project as yet in the early stages of planning.*

*This year Adf will dedicate maximum effort towards maintaining the high standard of services provided and noted during 2006, with particular attention being paid to the regularity of airport services and to passenger comfort inside the terminal.*

### **Fabio Battaglia**

*Chief Executive Officer  
AdF Aeroporto di Firenze SpA*

## Qualità al servizio del passeggero

Nel 2006, AdF si è impegnata a mantenere la qualità dei servizi erogati ai passeggeri ai livelli più elevati possibili mentre erano in corso di realizzazione gli interventi di sviluppo necessari ad adeguare le infrastrutture alla crescita del traffico.

Dalle rilevazioni quantitative con cui è stata misurata la soddisfazione dei passeggeri e dalle rilevazioni oggettive di una serie di parametri legati alla qualità dei servizi erogati, emerge un sensibile miglioramento della qualità erogata e percepita in concomitanza con la riapertura dell'aeroporto.

Rispetto ai 54 indicatori controllati, 26 sono rilevati con interviste quantitative che misurano la soddisfazione degli utenti dell'aeroporto di Firenze e i rimanenti 28 misurano la qualità erogata con rilevazioni oggettive.

Nel 2006, il 90% dei passeggeri intervistati ha espresso un giudizio complessivo positivo sull'aeroporto di Firenze. I risultati più importanti sono stati raggiunti nelle aree relative alla sicurezza personale e del viaggio, tema particolarmente sensibile per i passeggeri a causa dei noti eventi internazionali, ai servizi d'informazione, attraverso i quali i passeggeri tengono sotto controllo i servizi di loro interesse in aeroporto, ed agli aspetti relazionali e comportamentali del personale aeroportuale il cui approccio al cliente risulta sempre più apprezzato.

I servizi che non hanno raggiunto i livelli di eccellenza attesi sono stati : il tempo di attesa nella riconsegna dei bagagli in arrivo, , il livello di pulizia in aerostazione e delle toilette, la numerosità di quest'ultime e l'efficienza servizi trasferimento passeggeri (ascensori e scale mobili). Questi rappresentano pertanto l'impegno della società AdF per azioni di miglioramento che verranno realizzate nel corso del biennio 2007-2008. Dalle rilevazioni oggettive è risultata particolarmente buona la capacità dell'aeroporto di Firenze di contenere i ritardi dei voli in partenza.

Con la progressiva realizzazione dell'ampliamento dell'area esterna dedicata agli ARRIVI, oggi in fase di progettazione, si creeranno le condizioni per un miglior confort per i passeggeri e per gli accompagnatori dei passeggeri in arrivo.

Quest'anno AdF dedicherà massimo impegno a mantenere i livelli di qualità erogata e percepita raggiunti nel corso del 2006 con particolare attenzione alla regolarità dei servizi aeroportuali ed al confort durante la permanenza all'interno dell'aeroporto.

### **Fabio Battaglia**

*Amministratore Delegato  
AdF Aeroporto di Firenze SpA*

## The activities of AdF

AdF is responsible for the following activities:

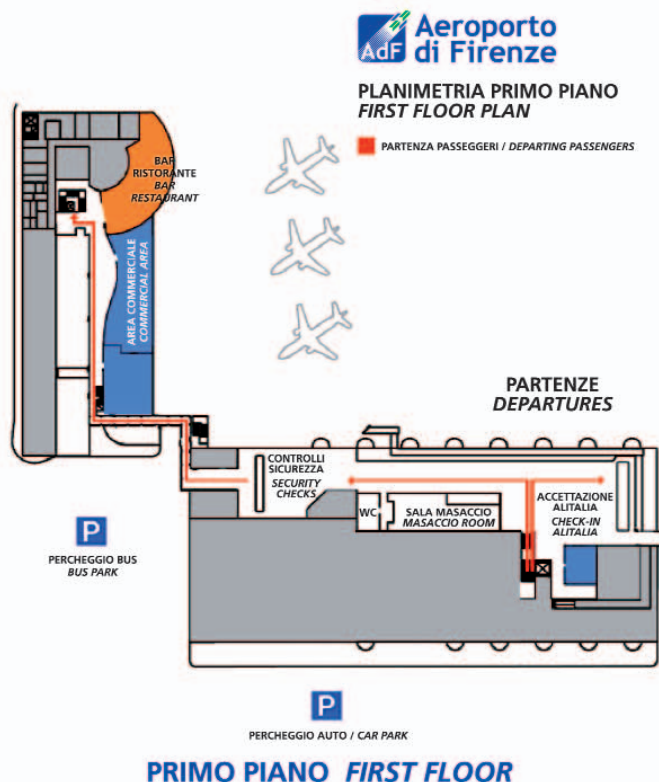
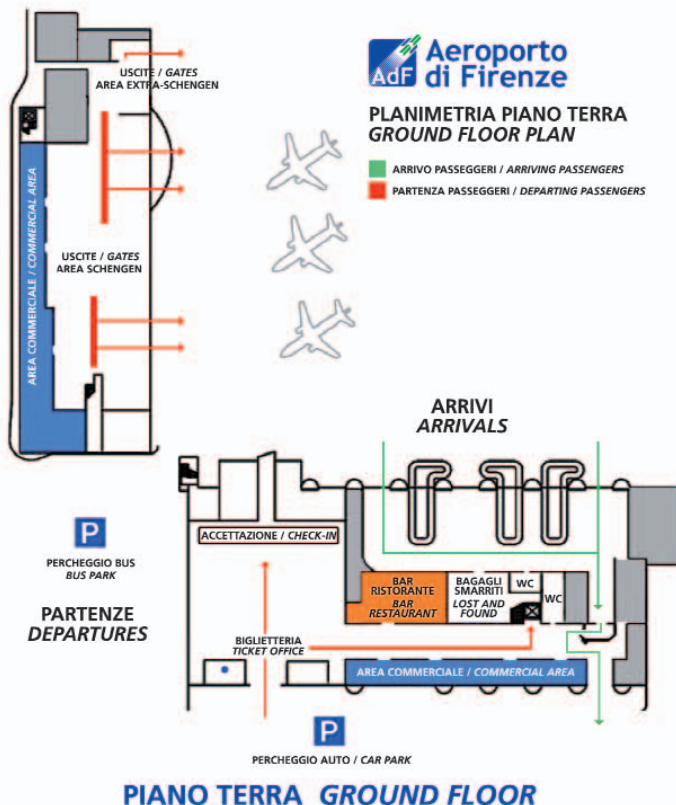
- Planning, realisation and maintenance of airport infrastructures (runway, aprons) Terminals, and other infrastructures for passengers and operators.
- Providing airlines with ground handling services: check-in, ticketing, passengers embarkation /disembarkation, baggage loading and unloading, cargo and mail handling, aircraft services (cleaning and other ground services).
- Managing security services to passengers and baggage (both stowed and hand baggage).
- Developing commercial activities (retail, food & beverage, etc.).
- Other airport services managed by third parties (Tourist information office, Tax refund service, etc.).

## Le attività di AdF

AdF è responsabile delle seguenti attività:

- Progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali (pista, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori.
- Erogazione dei servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree: biglietteria, accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, merci e posta, assistenza agli aeromobili (pulizia e attività necessarie durante la sosta).
- Gestione dei controlli di sicurezza su passeggeri e bagagli (a mano e da stiva).
- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione, ecc.).
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (informazioni turistiche, servizio rimborso Iva, ecc.).

### Area terminal / Terminal Areas



## Quality indicators for 2007

*The Service Charter shows a number of quality indicators, standardized for all Italian airports, describing and registering service performances through objective measurements and analysis of quality levels perceived by passengers.*

*AdF is committed to ensure and improve service levels offered at "Amerigo Vespucci" Airport by taking care of passenger and airline needs.*

*The indicators have been grouped in macro-areas:*

- Airport security
- Regularity of services
- Airport cleanliness and comfort
- Additional services
- Services to passengers with reduced mobility
- Information to passengers
- Staff and checkpoint services
- Modal integration

*Each macro-area has been assessed through:*

- Objective measurements (quantitative parameters)
- Analysis of passenger satisfaction (qualitative parameters)

*This year AdF quality targets are based on passenger satisfaction levels registered the year before through interviews with departing and arriving travelers (1.004 interviews in 2006). Passenger opinions have been recorded within 6 levels of judgment: excellent, good, fair, sufficient, insufficient, poor.*

*The percentage of satisfied passengers is indicated by all those who answered excellent, good or fair.*

*Surveys conducted in 2006 were carried out by a qualified Italian research institute, by managing a number of interviewing periods with passenger fields statistically representative of the total population.*

*Particular attention was focused on both services provided by AdF as a whole, and additional airport services managed by third parties.*

## Gli indicatori di qualità 2007

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. L'impegno di AdF è quello di assicurare e migliorare il livello dei servizi offerti all'aeroporto "Amerigo Vespucci" e per questo rivolge la propria attenzione alle esigenze di tutti i suoi clienti, siano essi passeggeri o compagnie aeree.

Gli indicatori sono raggruppati nelle seguenti macro-aree:

- La sicurezza in aeroporto
- La regolarità dei servizi
- La pulizia ed il comfort in aeroporto
- I servizi aggiuntivi
- I servizi per passeggeri con ridotta mobilità
- Le informazioni al pubblico
- Il personale ed i servizi di sportello / varco
- L'integrazione modale

Ciascuna macro-area è stata misurata attraverso:

- Rilevazioni oggettive (parametri quantitativi)
- Analisi della soddisfazione dei passeggeri (parametri qualitativi)

AdF ha definito gli obiettivi sulla base dei livelli di soddisfazione dei passeggeri registrati nell'anno precedente attraverso interviste ai viaggiatori in partenza ed in arrivo (1.004 interviste nel 2006). La scala di valori utilizzata per la registrazione dei giudizi è stata suddivisa in 6 livelli: eccellente, buono, discreto, sufficiente, insufficiente, scadente.

La percentuale dei passeggeri soddisfatti è ricavata dall'insieme di coloro che hanno risposto: molto buono, buono, discreto.

Le rilevazioni condotte nel 2006 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante l'anno su un campione rappresentativo di passeggeri.

Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da AdF nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

## La sicurezza in aeroporto

### Airport security

La sicurezza di un viaggio comincia a terra e far fronte al crescente bisogno di sicurezza è uno degli impegni primari di ogni aeroporto. Oltre all'utilizzo di moderne tecnologie per il controllo dei bagagli è necessario garantire anche la sicurezza delle persone e delle cose all'interno dell'aerostazione. AdF, attraverso una società di vigilanza altamente specializzata, ha intensificato il proprio impegno per garantire elevati standard di sicurezza ai passeggeri, agli operatori e ai visitatori. Le attività di security di AdF comprendono: il controllo di passeggeri e bagagli a mano, il controllo del 100% dei bagagli da stiva in partenza e la sorveglianza dei varchi d'accesso alle sale imbarchi. Gli altri compiti di controllo e sicurezza sono svolti direttamente dalle forze di polizia presenti in aeroporto. All'aeroporto di Firenze da quest'anno è disponibile nell'aerostazione partenze il servizio di plastificazione e protezione bagagli.

*Travel security begins on the ground and dealing with the growing need for security is one of every airport's primary concerns. In addition to the employment of modern technology for baggage checks, security of passengers and their belongings must also be guaranteed within the airport areas. AdF has intensified its efforts by employing a qualified security firm in order to guarantee the highest security standards for passengers, employees and visitors. Security services supplied by AdF include : passenger and hand luggage checks, 100% screening of stowed luggage on departure and surveillance of all access points to the gate areas. Other security and control issues are handled by the Italian State Police direct. As of this year, Florence airport offers a plastic luggage wrapping/protection service.*

#### Sicurezza del viaggio

##### Travel safety

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Controllo dei bagagli a mano Baggage x-ray control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%

#### Sicurezza personale e patrimoniale

##### Personal security and security of belongings

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Level of personal security and security of belongings in airport	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%

## La regolarità dei servizi

### Regularity of services

La puntualità e la regolarità del servizio dipendono sia dall'efficiente organizzazione aziendale del gestore aeroportuale sia da fattori esterni indipendenti. AdF è costantemente impegnata nell'individuazione delle soluzioni migliori per rendere i servizi più efficaci. Nel 2007 AdF intende porre particolare attenzione ai tempi di erogazione dei servizi (ad esempio la riconsegna dei bagagli) ma anche bagagli disguidati per diretta responsabilità del gestore.

*Punctuality and regularity of services depends both on the efficient business organisation of the airport operator and on external independent factors. AdF is committed to identifying its best practises in order to make services more efficient. For 2007 AdF will pay particular attention to the time taken to provide services (for example, baggage delivery) and to luggage mishandled for its own responsibility.*

#### Regolarità del servizio

##### Regularity of services

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Ritardi dei voli attribuiti al gestore aeroportuale Flight delays due to handling agent	n. ritardi tot. voli in partenza number of flights tot. flights departing	1 su 100 voli 1 of 100 flights
Ritardi complessivi Overall delays	% ritardi complessivi tot. voli in partenza % of delays tot. departing flights	20% 20%
Bagagli disguidati complessivi (per resp. gestore) Mishandled luggage (due to handling agent)	n. bagagli disguidati 1000 passeggeri no. mishandled cases 1000 passengers	1,4 1,4
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio First and last baggage redelivery time	tempo di riconsegna nel 90% dei casi reclaim time in 90% of cases	20/25 min. 20/25 mins
Tempo di attesa a bordo sbarco primo passeggero Waiting time on board before 1st passenger disembarkation	tempo attesa nel 90% dei casi waiting time 90% of cases	5 min. 5 mins
Percezione complessiva sulla regolarità servizi in aeroporto Overall perception of regularity of services	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85% 85%

## La pulizia e il comfort Cleanliness and comfort

La società di gestione aeroportuale ha tra i suoi obiettivi quello di rendere l'aeroporto un ambiente confortevole poiché la percezione e il giudizio del cliente sulla comodità del viaggio sono influenzati anche da ciò che rende piacevole la permanenza in aerostazione.

Tra i compiti di AdF per permettere al passeggero di sentirsi a suo agio in aerostazione anche quello di offrire adeguati livelli di pulizia delle infrastrutture con un controllo costante affinché le condizioni igieniche siano sempre garantite.

*The Airport Operator aims to provide a comfortable airport environment as the customer's perception and assessment of his travel experience are also influenced by those factors that make a stay at the airport pleasant. In order to allow passengers to feel at ease at the airport, AdF has taken on the task of keeping adequate standards of cleanliness, by performing regular checks in order to guarantee high levels of hygiene at all times.*

### Pulizia e condizioni igieniche Cleanliness and hygiene

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione livello pulizia e funzionalità toilettes <i>Perception of the level of toilet cleanliness and functionality</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Perception of the level of terminal areas cleanliness</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80%

### Comfort nella permanenza in aeroporto Comfort in the airport

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli <i>Perception of availability of baggage trolleys</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80%
Percezione efficienza sistemi di trasferimento pax <i>Perception of passenger transfer system</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80%
Percezione efficienza impianti di climatizzazione <i>Perception of efficiency climate control system</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90%
Percezione complessiva sul livello di comfort <i>Overall perception of comfort level</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	80%

## I servizi aggiuntivi Additional services

Grazie ai propri ambienti confortevoli e a tempi brevi di accettazione, l'aeroporto di Firenze regala tempo anche per lo shopping. Nel 2006 sono stati aperti ulteriori spazi commerciali e i passeggeri possono visitare così i numerosi negozi situati sia nella galleria adiacente l'area check-in dell'aerostazione partenze che all'interno dell'area imbarchi nella quale è presente anche un elegante area duty free. Sempre all'interno della galleria commerciale è presente uno snack-bar, in un'area che comprende una zona con 30 sedute e 10 tavolini-pick, con un'ampia offerta di gustosi panini, pizza e hot-dog, oltre a prodotti tipici della Toscana. Al primo piano delle Partenze, dopo i controlli di sicurezza, è disponibile un ristorante con vista panoramica sul piazzale. All'interno dell'aerostazione partenze sono presenti, inoltre, uno sportello bancario e gli uffici di rimborso Iva. Per passeggeri che hanno accesso alla Sala Masaccio, la possibilità di usufruire di un'ampia scelta di quotidiani e riviste, tv satellitare e di una postazione lavoro attrezzata di computer con accesso a internet e stampante.

*Thanks to its comfortable spaces and to short check-in times, Florence Airport also provides time for shopping. In 2006 the shopping area was enlarged and passengers can now visit the numerous shops in the gallery next to the check-in area (departures terminal) and inside the gate lounge where an elegant duty-free area is also available. Food & beverage services are provided at the snack-bar in the shopping gallery, offering tasty filled rolls, pizza and hot-dogs in addition to typical Tuscan products. On the first floor in Departures, once through the security check, there is a restaurant which offers fine views of the runway area. Inside departures there is a bank counter and also the tax refund offices. Passengers who have access to the Masaccio Lounge can find a selection of newspapers and magazines at their disposal, satellite television and a work station including a computer with internet access and printer.*

### Servizi aggiuntivi Additional services

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Negozi / edicole - disponib./qualità/prezzi prodotti <i>Shops / News agencies</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85%
Bar e ristorante - disponib./qualità/prezzi prodotti <i>Bars and restaurants - availability/quality/price</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85%



## Le assistenze particolari Special assistances

AdF riserva un'attenzione speciale a disabili, persone anziane e minori non accompagnati (fino a 12 anni). All'interno dell'aeroporto sono disponibili tutte le facilitazioni per portatori di handicap quali sedie a rotelle, servizio medico e paramedico gratuito, toilettes, telefoni pubblici e parcheggi riservati oltre ai mezzi speciali per l'imbarco e lo sbarco dagli aeromobili. All'esterno dell'aerostazione partenze (davanti all'area check-in) è collocata, inoltre, una colonnina di richiesta di assistenza.

Personale dedicato è disponibile per tutti i passeggeri che hanno effettuato la richiesta di assistenza al momento della prenotazione del viaggio. I passeggeri vengono assistiti durante le procedure d'imbarco, accompagnati a bordo e attesi all'arrivo.

*AdF reserves special care for disabled and elderly people, and for unaccompanied minors (up until 12 years of age). All facilities needed for travellers with reduced mobility are available within the airport: wheelchairs, free medical and paramedic care, toilets, public telephones, reserved car parking areas as well as special transport for embarkation and disembarkation from the aircraft. Outside the departures terminal (in front of the check-in area) there is a special assistance call button. Dedicated personnel is available to help all passengers requesting care when booking their flight. Passengers will be assisted during embarkation, accompanied on board and met on arrival.*

### Passeggeri a ridotta mobilità

#### Passengers with reduced mobility

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Disponibilità percorsi facilitati Availability of facilitated routes	si / no yes / no	si yes
Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali Ease of access to airport services	si / no yes / no	si yes
Disponibilità di personale dedicato su richiesta Availability of dedicated staff on request	si / no yes / no	si yes
Disponibilità di spazi dedicati Availability of dedicated areas	si / no yes / no	si yes
Disponibilità di sistema di chiamata nel parcheggio Availability of call system at car park	si / no yes / no	no no
Disponibilità di sistema di chiamata nel terminal Availability of call system at airport terminal	si / no yes / no	si yes
Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni Availability of adequate information	si / no yes / no	si yes

## Le informazioni al pubblico Passenger Information

Le informazioni sui voli, sull'operatività dello scalo e sui servizi aeroportuali sono controllate direttamente dalla società di gestione e vengono rese disponibili al pubblico secondo le indicazioni che AdF riceve dalle compagnie aeree o da altre Autorità aeroportuali. Le informazioni sono fornite all'interno delle aerostazioni attraverso diversi canali: banchi informazioni, video (presenti anche all'interno del ristorante e della Sala Masaccio), impianto audio. AdF pubblica due volte l'anno l'orario voli diretti ed una selezione di possibili coincidenze (eventuali edizioni speciali sono pubblicate in caso di necessità). I dati in tempo reale e sull'operatività dei voli sono disponibili anche sul sito internet dell'aeroporto: [www.aeroporto.firenze.it](http://www.aeroporto.firenze.it) che offre agli utenti informazioni sempre aggiornate su tutto ciò che avviene all'aeroporto.

Per i passeggeri sono inoltre disponibili i seguenti numeri di telefono: Informazioni aeroportuali (07.30/23.30) 055.3061300  
Bagagli smarriti (08.00/23.00) 055.3061302

*Flight and airport information services are under direct control of the Airport Operator and are made available to the public according to the instructions provided to AdF by airlines or by other airport Authorities. Information is provided through different airport channels: information desks, monitors (also installed at the restaurant and the Masaccio Lounge). AdF publishes twice per year schedules of all direct and a selection of connecting flights (special editions printed when necessary). Real time flight information is also available on the airport internet website: [www.airport.florence.it](http://www.airport.florence.it), where updated airport information is always available. The following phone numbers are also available for passengers:*

*Airport information (07.30/23.30) 055.3061300  
Lost and found (08.00/23.00) 055.3061302*

### Informazioni al pubblico

#### Passenger Information

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione complessiva efficacia informazioni Overall perception of information efficiency	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%
Presenza Numero Verde / Sito Internet Existence of Freephone number / website	si / no yes / no	no / si no / yes

## Personale e servizi sportello/varco Staff and checkpoint services

Cortesìa e professionalità si confermano elementi distintivi dell'aeroporto di Firenze. Le rilevazioni sulla soddisfazione dei passeggeri riportano ogni anno valori ampiamente superiori agli obiettivi, segno della grande attenzione riservata alla clientela. Nei programmi di formazione AdF dedica particolare attenzione allo sviluppo delle attitudini comportamentali e relazionali del personale. In un momento in cui ai tempi necessari per l'effettuazione delle procedure di partenza si è aggiunto l'intensificarsi dei controlli di sicurezza la cortesia e l'efficienza del personale hanno favorito la migliore gestione dei tempi di attesa in coda.

*Courtesy and professionalism are Florence Airport distinctive hallmarks. Customer satisfaction surveys have revealed that we continue to excel in meeting our targets; this is the satisfying result of the great attention that AdF dedicates to passengers. In its professional training programmes, AdF reserves particular emphasis to developing personnel behavioural and communication skills. In this days, when time required to carry out departure procedures has necessarily been lengthened due to the need for tighten security checks AdF staff courtesy and efficiency make it possible to handle queue waiting times with less inconvenience to passengers.*

### Aspetti relazionali e comportamentali Behaviour and communication skills

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione sulla cortesia del personale Perception courtesy of staff	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%
Percezione sulla professionalità del personale Perception professional level of staff	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	90%

### Servizi di sportello/varco Checkpoint services

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Attesa in coda al check in Waiting inline at check-in	tempo nel 90% dei casi time 90% of cases	25 min. 25 mins
Percezione coda al check in Perception of waiting inline at check-in	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85%
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli Waiting inline at hand baggage x-ray control station	tempo nel 90% dei casi time 90% of cases	10 min. 10 mins
Percezione coda al controllo passaporti Perception of waiting inline at passport control	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	85%

## Da e per l'aeroporto To and from the Airport

A quattro chilometri dal centro di Firenze, l'aeroporto "Amerigo Vespucci" è rapidamente raggiungibile dalla città sia in auto (servizio taxi) che in bus. Sessantasei corse giornaliere (servizio "Vola in bus") collegano infatti l'aeroporto con il centro della città. In circa 20 minuti si raggiunge la stazione autobus situata al capolinea dell'autostazione Sita adiacente alla stazione ferroviaria (Firenze S.M. Novella) e viceversa. L'aeroporto è, inoltre, ben collegato alle principali arterie di comunicazione nazionali, autostradali e ferroviarie.

*Florence "Amerigo Vespucci" Airport is situated only four kilometres from the town centre and both cars (taxi service) and buses are available for swift transfer from the city. Sixtysix bus runs ("Vola in bus" service) connect the airport to the city centre daily. The city centre bus station, situated in the Sita bus terminal and adjacent to Florence main railway station (Santa Maria Novella), is a twenty minute ride in both directions. Furthermore, the airport is well placed with links to all main domestic road and rail networks.*



### Integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto) Modal integration (efficiency of city - airport links)

Indicatore di qualità Quality indicator	Unità di misura Unit of measure	Promessa Target
Percezione disponibilità, puntualità, qualità e prezzo di collegamenti (bus/taxi) Perception of availability, promptness, quality and price of city (bus-taxi)	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80%
Segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace Clear and understandable access signage	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80%

## L'impegno al servizio dei clienti *Commitment to customer service*

In aeroporto il passeggero incontrerà i dipendenti di AdF, ma avrà a che fare anche con molti altri operatori di servizi aeroportuali.

*At the airport passengers will come into contact not only with AdF staff but also with many other operators.*

### **Gli Enti Pubblici / Public Authorities**

- Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC)  
*Civil Aviation Authority* tel. 055.317123
- Ente Nazionale Assistenza al Volo (ENAV)  
*Air Traffic Control* tel. 055.3372440
- Polizia di Frontiera / *Immigration State Police* tel. 055.30336
- Dogana / *Customs (partenze/departures)* tel. 055.3061610
- Dogana / *Customs (arrivi/arrivals)* tel. 055.3061686
- Guardia di Finanza / *Financial State Police* tel. 055.3061615
- Corpo Forestale dello Stato (Servizio CITES)  
*State Forestry Department (CITES Service)* tel. 055.3061441
- Vigili del Fuoco / *Firemen* tel. 055.319190
- Sanità Aerea / *Health Office* tel. 050.43076
- Polizia Municipale / *Municipal Police* tel. 055.32831



### **I servizi AdF / AdF services**

- Segreteria / *Operator* tel. 055.30615
- Informazioni turistiche / *Tourist Information* tel. 055.315874
- Informazioni aeroportuali / *Airport Information* tel. 055.3061300
- "Masaccio" Sala Executive / *Executive Lounge* tel. 055.3061400
- Assistenza bagagli / *Lost & Found* tel. 055.3061302  
fax 055.3061664
- Pronto soccorso / *First Aid* tel. 055.3061222

### **A disposizione dei passeggeri / Available to passengers**

- Bar Ristorante/ *Bars Restaurant (A caffè/Spizzico)* tel. 055.316671
- Bar Ristorante/ *Bars Restaurant (My Chef)* tel. 055.3427495
- Banca-Cambio / *Bank-Exchange (Banca Toscana)* tel. 055.315642
- Cambio valuta / *Best and Fast Change* tel. 055.316083
- Rimborso IVA / *Vat Refund*  
(*Global Refund*) tel. 055.3024285 / 055.211567  
(*Tax Refund*) tel. 800.551212

### **Altri servizi / Other facilities**

- Aviazione generale / *General Aviation* tel. 055.300450  
*operato da Delta Aerotaxi per conto di AdF*  
*operated by Delta Aerotaxi on behalf of AdF*
- Biglietterie / *Ticket counters: AirFrance, Alitalia, Lufthansa*
- Sportello altri vettori / *Other carriers*
- Sistema valigia sicura / *Fly safe bag*



## I servizi a disposizione

### Services provided

#### Negozi / Shops

- Arc (Duty Free) (6.00-19.00) tel. 055.3061651/652
- Colli Toscani (6.00-19.00) tel. 055.319078  
(prodotti enogastronomici / *enogastronomic boutique*)
- Conte of Florence (6.00-19.00) tel. 055.3025036  
(abbigliamento e accessori / *fashion and accessories*)
- Eleganceline (6.00-19.00) tel. 055.311747  
(gioielli in vetro / *glass jewellery*)
- Football Corner (6.00-19.00) tel. 055.3061396  
(abbigliamento sportivo e accessori / *sportware and accessories*)
- Giunti al Punto (5.30-19.00) tel. 055.3425876  
(giornali, libri, tabacchi / *newspapers, books, tobaccos*)
- I Santi (6.00-19.00) tel. 055.3061396  
(accessori in pelle / *leather accessories*)
- In Vista (6.00-19.00) tel. 055.3022577  
(occhiali da sole e articoli da regalo / *sunglasses and gift items*)
- Made in Italy (6.00-19.00) tel. 055.3061235  
(abbigliamento e accessori / *fashion and accessories*)
- Mossa (7.00-19.00) tel. 055.3424031  
(gioielleria / *jewellery*)
- Parah (6.00-19.00) tel. 055.3424726  
(abbigliamento intimo, mare e accessori / *corsetry, beachwear and accessories*)

#### Noleggio auto / Car rentals

- Auto Europa/Sicily by Car tel. 055.3436031
- Avis tel. 055.315588
- Europcar tel. 055.318609
- Hertz tel. 055.307370
- Italy by Car tel. 055.300413
- Maggiore/National tel. 055.311256
- Winrent tel. 055.309790

#### Bus / Bus Service

- Ataf: tel. 800424500 - Sita: tel. 800373760  
(collegamenti da/per la città "Vola in Bus" / *to/from City Center "Vola in Bus"*)
- Cap: 055.214637 - Lazzi: tel. 055.351061  
(collegamenti extraurbani / *intercity routes*)

#### Taxi

CoTaFi: tel. 055.4390/4499 / SoCoTa: tel. 055.4242/4798

#### Parceggio / Parking

(Consorzio Parceggio Peretola)

tel. 055.310294

#### I servizi merci / Cargo services

- Agenzia Merci (gestita da Alha per conto di AdF) tel. 055.300559  
*Cargo handling (operated by Alha on behalf of AdF)* fax 055.3022500
  - Sezione doganale / *Customs* tel. 055.3061681  
(Agenzia delle Dogane / *Customs Agency*)
  - Servizio CITES / *CITES Service* tel. 055. 3061441  
(Corpo Forestale dello Stato / *State Forestry Department*)
  - Spedizionieri doganali / *Customs brokers and forwarders:*
- |                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| CAD 93             | tel. 055.3428350/055.3429067       |
|                    | tel. 055.3438053 - fax 055.3436543 |
| CAD Firenze        | tel. 055.3438737 - fax 055.3436208 |
| CAD Romana Lippini | tel. 055.3061433                   |
| Carlo Aguglia      | tel. 055.3061445 - fax 055.3061446 |
| Fiorella Caporali  | tel. 055.3061435 - fax 055.3061434 |
| Pegaso             | tel. / fax 055.3061437             |
| Spe.D.             | tel. 055.3061430 - fax 055.3061431 |
| Spedy CED          | tel. 055.3427523 - fax 055.3438712 |
| Trisped            | tel. 055.3432014 - fax 055.308867  |



## Before your departure

### Documents and air ticket

Remember to check the various documents required, depending on the destination, and their expiration date: identity card, passport, visa when necessary. Remember to check that data printed on the ticket is correct (first name, last name, destination, flight number and time). In case of error or of change in destination, contact your travel agent or your airline in advance.

### Baggage

■ Apply to all baggage, including hand baggage, a label bearing your full name and address. The amount of baggage you can travel with is stated on your ticket. There is an extra charge for excess baggage.

■ It is forbidden to carry in your hand baggage containers over 100 ml, even if partially full and sharp/pointed items.

■ You are allowed to take small quantities of liquids in your hand baggage (beverages, creams, gels, pastes, lotions, foams, sprays, liquid cosmetics) as long as maximum 100 ml containers, in one transparent re-sealable plastic bag of not more than 1 litre capacity (cm 18x20). Items must fit comfortably and bag must be fastened closed (at the security search, the plastic bag must be removed from the cabin bag and x-ray screened separately).

■ You still carry in your hand baggage medicines and dietary requirements, including baby foods, even if exceeding 100 ml per container, but necessary in proportion to the trip.

■ It is forbidden to carry the following items: firearms and munitions, explosives, fireworks, sparklers, compressed gases (butane, propane, oxygen cylinders), flammables (lighter fuels, camp fuels, paint, matches), toxic material (pesticides, arsenic, cyanides), corrosives (mercury, acids, wet cell batteries, thermometers), oxidizers (bleaches, fibre glass repair kits, medical oxygen), radioactive, alarm device, scuba torches with batteries, objects that could be used as weapons such as knives and scissors.

■ Passengers must not carry any items received from unknown person and are kindly requested not to leave their luggage unattended at any time.

**Aeroporto Amerigo Vespucci**  
**INTERNET**

<http://www.aeroporto.firenze.it> - <http://www.airport.florence.it>

## Prima di partire

### I 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.

### I bagagli

■ Mettere sempre sul bagaglio, incluso quello a mano, un'etichetta che riporti nome, cognome e indirizzo. Sul biglietto è riportata la franchigia bagagli autorizzata. In caso di eccedenza è previsto un sovrapprezzo.

■ Nel bagaglio a mano è vietato trasportare contenitori di capacità superiore a 100 ml anche se non pieni e oggetti acuminati.

■ Nel bagaglio a mano sono ammessi liquidi e sostanze cremose (bevande, creme, gel, paste, lozioni, schiume, spray, cosmetici liquidi) in contenitori di capacità massima 100 ml (100 gr) inseriti in una busta di plastica trasparente richiudibile. La busta non deve avere capacità superiore ad un litro (cm. 18x20).

Gli oggetti devono entrare comodamente nella busta che deve essere chiusa (ai controlli di sicurezza è necessario estrarre la busta dal bagaglio e inserirla separatamente nella macchina a raggi X)

■ Nel bagaglio a mano possono essere trasportati medicinali e sostanze destinate a fini dietologici particolari, inclusi alimenti per bambini, in quantità eccedenti i 100 ml, ma commisurate alla durata del viaggio. Su richiesta dovrà essere fornita prova dell'effettiva necessità di portare con se tali articoli.

■ Per disposizione delle autorità aeroportuali è, inoltre, tassativamente vietato trasportare i seguenti oggetti: armi e munizioni, esplosivi, fuochi artificiali e razzi, gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e pistole starter, sostanze infiammabili (liquide e solide) compreso alcool superiore a 70 gradi, sostanze infettive e velenose, sostanze corrosive, sostanze radioattive, sostanze ossidanti, sostanze magnetizzanti, congegni di allarme, torcia subacquea con batterie inserite, oggetti costituenti armi improprie (forbici, coltelli, ecc.).

■ E' altresì vietato trasportare plichi per conto terzi di cui non si conosce il contenuto e di separarsi dal proprio bagaglio per tutta la durata della permanenza in aeroporto.

## In aeroporto At the airport

### Tempo di accettazione **Check-in time**

I banchi check-in aprono generalmente 2 ore prima dell'orario di partenza dei voli. Il tempo limite di accettazione è, a seconda delle compagnie aeree, di 35 minuti per i voli nazionali e di 40/45 minuti per i voli internazionali. Attenzione: un documento scaduto o mancante, un errore sul biglietto, un bagaglio non in regola o un ritardo al check-in possono pregiudicare l'imbarco.

*Check-in desks generally open 2 hours before the scheduled time of departure. The minimum time allowed for check-in is, depending on the airline, 35 minutes for domestic flights and 40/45 minutes for international flights. Attention: missing or expired documents, incorrect data on air tickets, irregular baggage, late check-in may cause deny of embarkation.*

### Servizi bagagli smarriti **Lost & Found office**

Il servizio è gestito da AdF per conto delle compagnie aeree e offre ai passeggeri assistenza per i bagagli smarriti e danneggiati in arrivo (raccolta delle denunce, ricerca dei bagagli, gestione della pratica di disguido per i primi cinque giorni di attesa, riconsegna a domicilio di tutti i bagagli "disguidati" dei passeggeri residenti in Toscana).

*This AdF office operates on behalf of the airlines, offering passengers assistance with lost and damaged baggage (claim filing, baggage tracing, file management and update for the first five days of waiting, and "mishandled" baggage home delivery for passengers residing in Tuscany).*

## Le procedure di dialogo Dialogue procedures AdF/customers

AdF, nel suo impegno per la qualità, intende favorire un rapporto aperto al dialogo con la sua clientela. E' per questo che i suggerimenti dei passeggeri diventano uno strumento utile per migliorare i servizi. In questo senso AdF ha predisposto una cartolina che il passeggero è invitato a compilare. AdF provvederà ad esaminare, con la massima attenzione, tutti i suggerimenti. *In its commitment to quality AdF promotes a relationship open to dialogue with its customers. Passenger comments are an useful tool to services development. With this aim AdF has prepared a form which you are invited to fill in. AdF will examine with maximum attention any suggestions, remarks or complaints received from its customers in relation to the content of the service charter.*

## Associazioni Consumatori Consumers' Associations

### ACU

Carrara (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 0585.72110

### ADICONSUM/TOSCANA

Firenze (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 055.4379684

### ADOC/TOSCANA

Firenze (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 055.7325586

### FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Firenze (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 055.217195

### CONFCONSUMATORI

Firenze (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 055.585564

### UNC (Unione Nazionale Consumatori)

Siena (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 0577.286600

### ADUSBEF (Associazione Difesa Utenti, Servizi Bancari, Finanziari, Postali e Assicurativi)

Firenze (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 055.218121

### MOVIMENTO CONSUMATORI

Rosignano Solvay Livorno (Sede regionale / Regional branch)  
tel. 0586.892984 - fax 0586.208735

### CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS

Livorno (Sede regionale / Regional branch) tel. e fax 0586.829553

.....  
A tutela del passeggero si ricorda, inoltre, che a Firenze è disponibile lo sportello 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 (massimo 60 giorni), l'abbassamento dei costi da sostenere.

*To safeguard passenger rights, a conciliation desk is available, providing an out-of-court tool for settling controversy between businesses and customers. The advantages of this service are simple, informal procedures, time savings to settle controversies (maximum 60 days), and lower costs incurred.*

Info: Uff. Arbitrato e Conciliazione / Camera di Commercio Firenze  
tel. 055.2795266/295/372 - fax 055.2795244 - [www.fi.camcom.it](http://www.fi.camcom.it)  
.....

## Commenti e indicazioni / Comments and suggestions:

.....

.....

.....

Nome / Name .....

Via / Street .....

Città / City .....

Paese / Country .....

Telefono / Telephone .....

Destinazione / Destination .....

Volo / Flight .....

Provenienza / Origin .....

Volo / Flight .....

Data / Date .....

Firma / Signature .....

(Ai sensi della legge 675/96 autorizzo l'archiviazione dei dati personali inclusi nella presente scheda)

(In accordance with Italian Law 675/96 I hereby authorize filing of the personal data appearing on this card)

Tempo massimo di risposta 21 giorni / Time of reply maximum three weeks.

Altre possibilità invio / Further possibilities: fax 055.3061355 - E-mail: [cartaservizi@aeropor.to.firenze.it](mailto:cartaservizi@aeropor.to.firenze.it)



**Aeroporto  
di Firenze**

**AdF Aeroporto di Firenze / Florence Airport**

Via del Termine, 11 - Firenze - Italy - tel./phone 055.30615 - fax 055.3061355  
<http://www.aeroporto.firenze.it> - E-mail: [vespucci@aeroporto.firenze.it](mailto:vespucci@aeroporto.firenze.it)