

Carta dei servizi

Service charter

2009

flr



Aeroporto
di Firenze

www.aeroporto.firenze.it

Carta dei servizi

Service charter

2009

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 for a period of 40 years, thus ensuring that airport passenger services are provided efficiently and reliably.

AdF's primary objective is to ensure passenger satisfaction with all airport services in accordance with Italian legislation ISO 9001. Full collaboration with all airport operators aims to guarantee continuous improvement.

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



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. AdF ha come obiettivo primario la soddisfazione dei passeggeri rispetto a tutti i servizi prodotti in aeroporto applicando i requisiti della norma ISO 9001. Collabora con tutti gli operatori presenti in aeroporto al fine di ottenere il miglioramento continuo delle loro prestazioni.

La pubblicazione della Carta dei servizi rappresenta il documento attraverso il quale AdF dà 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



Quality at passenger service

In 2008 Florence Airport dealt with air traffic equivalent to approximately 1.928.000 passengers, an increase of 0.5% compared to the previous year.

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 in general are being perceived by passengers and delivered by the Airport. 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 2008 87% of passengers interviewed expressed an overall positive opinion of Florence Airport.

The highest achievements were reached in the following areas: personal and travel security; the courtesy and professionalism of airport personnel, confirming that our customer approach is ever more appreciated. The extra toilet maintenance measures have met with the approval of those passengers interviewed and the standard of cleanliness has reached satisfactory levels. Overall cleanliness standards in the airport have been judged good.

One positive aspect of service performance levels is the reduction both in delays as a whole and in those caused by Airport Management activities.

Check-in waiting times and ticket office waiting times have improved. Performance in the area of modal integration (airport/city transfer; availability, frequency and punctuality of bus/taxi transfers; efficiency of taxi service in Arrivals) has yet to reach fully satisfactory levels.

Results attained in 2008 confirm that AdF Spa is on the right track to attain its target: to offer high quality services which increasingly meet passenger expectations.

Fabio Battaglia

Chief Executive Officer
AdF Aeroporto di Firenze SpA

Qualità al servizio del passeggero

Nel 2008 l'aeroporto di Firenze ha gestito un traffico globale di circa 1.928.000 passeggeri, con un incremento del 0,5% rispetto all'anno precedente.

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 e generalizzato miglioramento della qualità erogata e percepita.

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 2008 il giudizio complessivo sull'aeroporto di Firenze è stato positivo per l'87% dei passeggeri intervistati.

I risultati più importanti sono stati raggiunti nelle aree relative alla sicurezza personale e del viaggio, agli aspetti relazionali e comportamentali del personale aeroportuale il cui approccio al cliente risulta sempre più apprezzato.

I passeggeri intervistati hanno giudicato positivamente gli interventi di manutenzione straordinaria delle toilettes tanto che il livello di pulizia ha raggiunto risultati soddisfacenti. Buono anche il giudizio sulla pulizia in aerostazione.

In merito ai livelli di servizio erogati una nota positiva viene dalla riduzione non solo dei ritardi complessivi ma anche di quelli dovuti alle attività del Gestore Aeroportuale.

Migliorano anche i tempi di attesa al check-in e alle biglietterie.

L'area legata all'integrazione modale (collegamento città/aeroporto; disponibilità, frequenza, puntualità collegamenti bus/taxi; efficienza del servizio taxi agli arrivi) non ha raggiunto livelli di piena soddisfazione.

I risultati ottenuti nel 2008 sono per AdF SpA una conferma che la strada intrapresa è quella giusta: offrire servizi di qualità che rispondano sempre più alle aspettative dei nostri clienti.

Fabio Battaglia

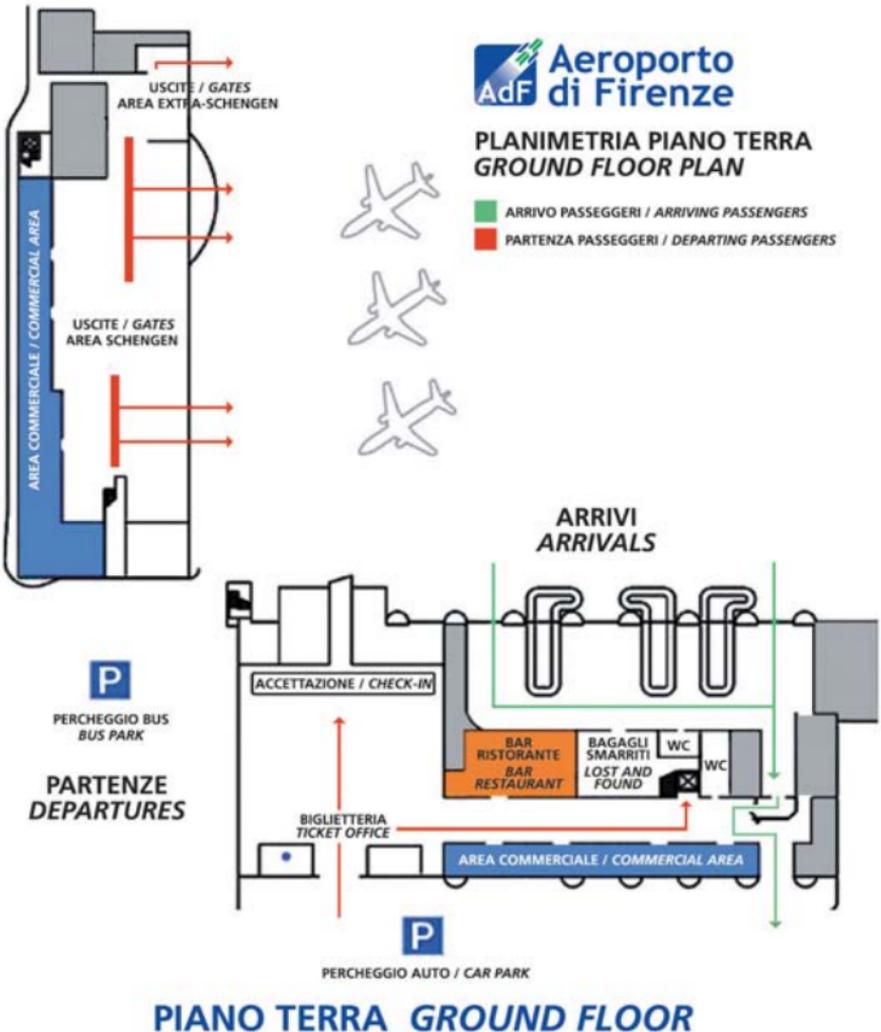
*Amministratore Delegato
AdF Aeroporto di Firenze SpA*

The activities of AdF

AdF is responsible for the following activities:

- Planning, realisation and maintainance 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.).

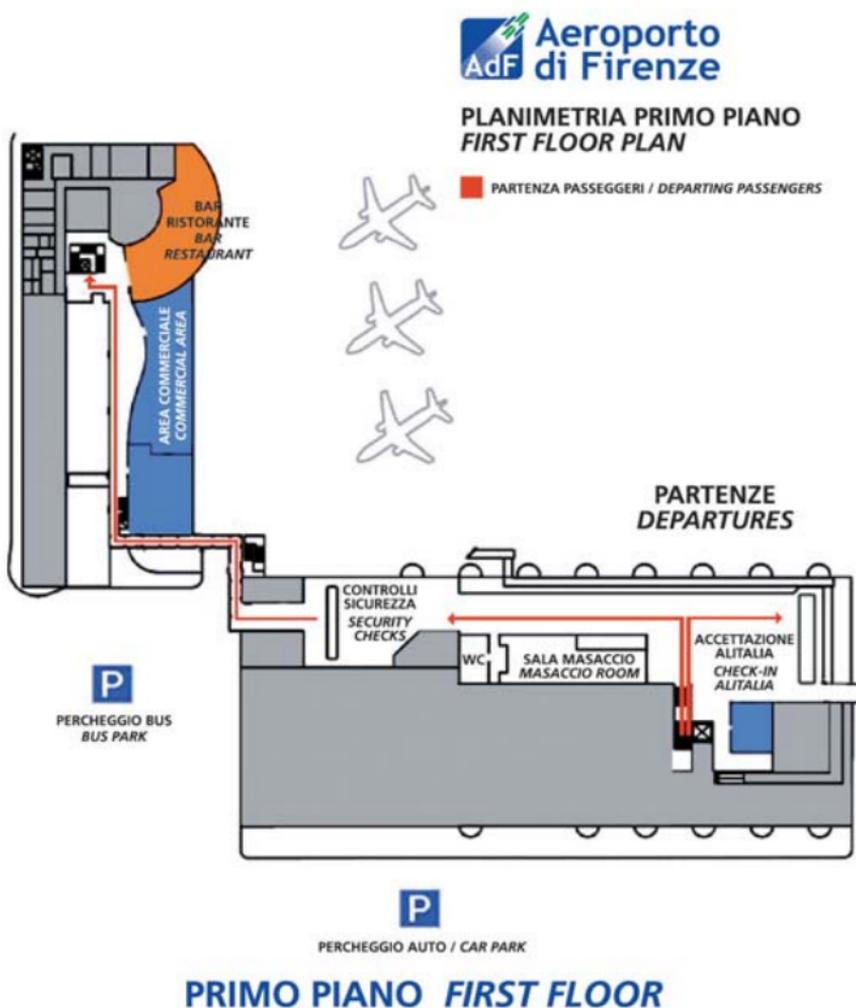
Area terminal / Terminal Areas



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.).



Quality indicators for 2009

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 (1.017 interviews in 2008). 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 2008 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 2009

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 (1.017 interviste nel 2008). 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: eccellente, buono, discreto.

Le rilevazioni condotte nel 2008 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 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. 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 2009 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 2009 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 (compresi i servizi di handling) <i>Flight delays due to airport operator (handling services included)</i>	n. ritardi tot. voli in partenza <i>number of flights tot. flights departing</i>	1 su 100 voli <i>1 of 100 flights</i>
Ritardi complessivi <i>Overall delays</i>	% ritardi complessivi tot. voli in partenza <i>% of delays tot. departing flights</i>	18%
Bagagli disguidati complessivi (per resp. gestore) <i>Mishandled luggage (due to airport operator)</i>	n. bagagli disguidati 1000 passeggeri <i>no. mishandled cases 1000 passengers</i>	1
Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio <i>First and last baggage redelivery time</i>	tempo di riconsegna nel 90% dei casi <i>reclaim time in 90% of cases</i>	20/25 min. <i>20/25 mins</i>
Tempo di attesa a bordo sbarco primo passeggero <i>Waiting time on board before 1st passenger disembarkation</i>	tempo attesa nel 90% dei casi <i>waiting time 90% of cases</i>	5 min. <i>5 mins</i>
Percezione complessiva sulla regolarità servizi in aeroporto <i>Overall perception of regularity of services</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	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>	85%
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. 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. 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 Shops / News agencies	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80%
Bar e ristorante - disponib./qualità/prezzi prodotti Bars and restaurants - availability/quality/price	% passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	80%

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 dei voli diretti (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, 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 (07.30/20.30) 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 (special editions printed when necessary).

Real time flight information is also available on the airport internet website: www.airport.florence.it, where updated airport information is always available.

The following phone numbers are also available for passengers:

Airport information (07.30/20.30) 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	80%
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 <i>Perception courtesy of staff</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90%
Percezione sulla professionalità del personale <i>Perception professional level of staff</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	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 <i>Waiting inline at check-in</i>	tempo nel 90% dei casi <i>time 90% of cases</i>	22 min. 22 mins
Percezione coda al check in <i>Perception of waiting inline at check-in</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	85%
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli <i>Waiting inline at hand baggage x-ray control station</i>	tempo nel 90% dei casi <i>time 90% of cases</i>	7 min. 7 mins
Percezione coda al controllo passaporti <i>Perception of waiting inline at passport control</i>	% passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	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)	% passeggeri soddisfatti	80%
<i>Perception of availability, promptness, quality and price of city (bus-taxi)</i>	<i>% satisfied passengers</i>	<i>80%</i>
Segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace	% passeggeri soddisfatti	80%
<i>Clear and understandable access signage</i>	<i>% satisfied passengers</i>	<i>80%</i>

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

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, Swiss
- Sportello altri vettori / Other carriers
- Sistema valigia sicura / Fly safe bag



I servizi a disposizione

Services provided

Negozi / Shops

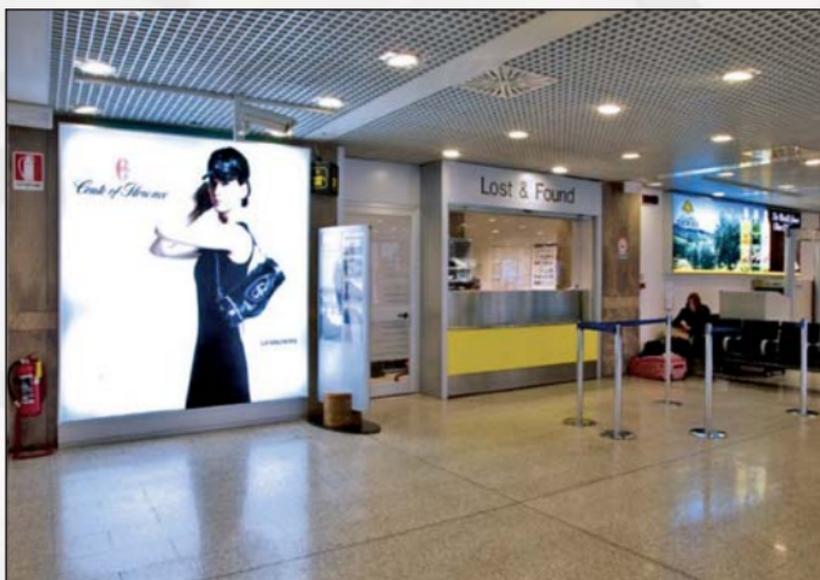
- Arc Beauty (Duty Free) (6.00-19.00) tel. 055.3061651
- Arc Food (Duty Free) (6.00-19.00) tel. 055.3061652
- Colli Toscani (6.00-19.00) tel. 055.319078
(prodotti enogastronomici / *enogastronomic boutique*)
- Conte of Florence (6.00-19.00) tel. 055.3025036
(abbigliamento e accessori / *fashion and accessories*)
- Eleganceline (6.00-19.00) tel. 055.311747
(gioielli in vetro / *glass jewellery*)
- Giunti al Punto (5.30-19.00) tel. 055.3425876
(giornali, libri, tabacchi / *newspapers, books, tabaccos*)
- 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*)

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: tel. 055.214637 - Lazzi: tel. 055.351061
(collegamenti extraurbani / *intercity routes*)

Taxi

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



Parcheggio / Parking

(Consorzio Parcheggio Peretola)

tel. 055.310294

Noleggio auto / Car rentals

- Auto Europa/Sicily by Car tel. 055.3436031
- Avis tel. 055.315588
- Budget tel. 346.2422100
- Europcar tel. 055.318609
- Hertz tel. 055.307370
- Italy by Car / Dollar / Thrifty tel. 055.300413
- Maggiore/National tel. 055.311256
- Winrent / Sixt tel. 055.309790

Noleggio con conducente / Car rent with driver

- CO.A.VE. tel. 055.340159
- Autonoleggio Giuliani tel. 330.271646

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. 055.3438053 - fax 055.3061395
 - Fiorella Caporali tel. 055.3061435 - fax 055.3061434
 - Pegaso tel. / fax 055.3061437



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
IN 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. 055.7326199 - fax 055.732556

FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA

Firenze (Sede regionale / Regional branch)

tel. 055.217195 - fax 055.280334

CONFCONSUMATORI

Firenze (Sede regionale / Regional branch)

tel. e fax 055.585564

UNC (Unione Nazionale Consumatori)

Firenze

tel. 055.268188 - fax 055.2678751

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

Firenze (Sede regionale / Regional branch)

tel. 055.361935 - fax 055.3228095

MOVIMENTO CONSUMATORI

Firenze

tel. e fax 055.4250239

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

.....



**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