

CARTA DEI SERVIZI 2021



LA CARTA DEI SERVIZI 2021

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

1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2021	4
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	5
1.4 Sistema di gestione integrato	6
1.5 Politica di attenzione all'ambiente	8

2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Gli indicatori valorizzati	10
2.2 Le assistenze speciali	10

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

16

4. SEZIONE IV - COVID-19

4.1 Attività introdotte a causa della pandemia da COVID-19	17
4.2 Passeggeri PRM	20

LA GUIDA AI SERVIZI

1. Come arrivare in Aeroporto	21
2. I parcheggi dell'aeroporto	25
3. Informazioni in aeroporto	26
4. I servizi aeroportuali	27
5. Altri servizi	28
6. Consigli per il viaggio	33
7. Il modulo per i suggerimenti e i reclami	40

PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

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

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

Con 8,3 milioni di passeggeri trasportati nel 2019 e 96 destinazioni servite da 34 compagnie aeree, la Toscana può contare su uno dei sistemi aeroportuali più importanti del paese, in grado di costituire un volano di sviluppo economico del territo-

rio all'altezza di una delle regioni più note e amate al mondo.

Toscana Aeroporti – società che gestisce gli aeroporti di Pisa e Firenze – ha trasportato nel 2020 1.984.552 passeggeri, in calo del 76% rispetto al 2019 a causa degli effetti dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19.

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

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

Aeroporto Galileo Galilei di Pisa

Nel 2020 il traffico dell'aeroporto di Pisa ha raggiunto 1,31 milioni di passeggeri (-75,6%). Tale dato è il risultato dall'andamento del traffico del primo bimestre dell'anno, in linea con il 2019, a cui è seguito il quasi azzeramento del traffico nel secondo trimestre 2020 e un parziale recupero, seppur lontano dai dati pre-Covid, nel secondo semestre dell'anno.

Con 13 mila tonnellate trasportate, il traffico cargo rimane ai livelli del 2019 (-0,1%), elemento che evidenzia la tenuta del traffico merci durante la pandemia.



1.1

Il traffico internazionale rappresenta circa il 58% del totale del traffico di linea contro circa il 42% di quello nazionale. Le principali destinazioni internazionali sono Londra (sia Heathrow sia Stansted) e Tirana. Tra le nazionali, Palermo e Catania.

Toscana Aeroporti è responsabile delle seguenti attività:

- Manutenzione delle infrastrutture aeroportuali (piste, piazzali di sosta aeromobili), delle aerostazioni e delle altre infrastrutture utilizzate da passeggeri e operatori;
- Sviluppo delle attività commerciali (negozi, ristorazione, ecc.);
- Altri servizi aeroportuali gestiti da terzi (informazioni turistiche, servizio rimborso Iva, ecc.).

In entrambi gli scali di Pisa e Firenze, l'attività di handling è principalmente svolta da Toscana Aeroporti Handling Srl, società costituita nel 2018 e interamente

controllata da Toscana Aeroporti SpA, con l'obiettivo di erogare i servizi di assistenza a terra alle compagnie aeree (accettazione, imbarco e sbarco passeggeri, carico e scarico bagagli, carico e scarico merce e posta, assistenza agli aeromobili durante la sosta) assecondando gli standard qualitativi fissati dalle compagnie e assicurando una qualità di servizi ai massimi livelli, costantemente verificata da audit e ispezioni da parte sia dei clienti-vettori che dalla stessa Toscana Aeroporti.

Inoltre presso lo scalo di Pisa da marzo 2019 è presente anche Consulta Handling Service, che svolge assistenza per quattro compagnie aeree.

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

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2021

Obiettivo primario di Toscana Aeroporti è garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili, nonché interpretare le esigenze manifestate dai propri stakeholder, riuscire a coglierne i bisogni impliciti ed organizzarsi per soddisfarli, pienamente e costantemente. Guidata nella sua azione da questo obiettivo, Toscana Aeroporti adotta i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le "best practices" internazionali di

business per la responsabilità sociale, uguaglianza, imparzialità e non discriminazione, nonché per la tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati.

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



e dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 per la Gestione Ambientale.

La Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Pisa è pubblicata da Toscana Aeroporti per comunicare ai passeggeri i livelli di qualità

dei servizi offerti nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità ed in conformità allo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998).

SERVIZI FORNITI E INFORMAZIONI UTILI AI PASSEGGERI

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

In considerazione del particolare momento storico legato all'emergenza pandemica, si raccomanda vivamente a tutti i passeggeri di consultare i siti governativi di riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione, per avere aggiornamenti sulle prescrizioni sanitarie e documentali previste per i viaggiatori.

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

In aeroporto è presente il servizio di connessione wi-fi, gratuito per 12 ore di navigazione, mediante cui è possibile connettersi al

sito internet dell'aeroporto per visualizzare la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi ed accedere alle informazioni sui voli in tempo reale. All'interno dell'aerostazione sono disponibili per gli utenti brochure informative sui Diritti dei Passeggeri ai sensi dei Regolamenti (EU) 261/2004 e 1107/2006, nonché tutte le informative previste dalla normativa vigente in materia di trasporto aereo (articoli proibiti, segnaletica interna per PRM – Passenger Reduced Mobility, info sui bagagli dei passeggeri ecc.).

In condizioni di piena operabilità, l'aeroporto è aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 4.00 fino all'orario di arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata.

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

Nel corso del 2020, in ottemperanza alla normativa vigente, l'accesso all'interno del Terminal è stato consentito esclusivamente a seguito del controllo della temperatura corporea tramite appositi Termoscanner a disposizione presso l'area Triage.

L'aeroporto è dotato di parcheggi, aperti tutti i giorni h 24, suddivisi in cinque grandi aree: un parcheggio per le soste brevi



1.3

(P3), un parcheggio multipiano (P2), due parcheggi a raso per le soste lunghe (P1 e P4) ed un'area nella zona est del piazzale esterno dedicata agli autobus granturismo (P6). I parcheggi P2 e P3 sono gratuiti per i primi 10 minuti; i passeggeri PRM possono usufruire gratuitamente del parcheggio previa esibizione dell'idoneo contrassegno. Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, su tariffe e orari dei parcheggi, dei servizi pubblici nonché dei

servizi Taxi, NCC, Sharing Mobility ed autonoleggi, si rimanda alla "Guida ai Servizi" allegata alla presente "Carta dei Servizi". Per ogni ulteriore necessità o informazione, gli utenti possono contattare direttamente l'aeroporto ai seguenti numeri:

Centralino:

Tel: +39 050 849 111

Ufficio Informazioni:

Tel: +39 050 849 300



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

QUALITÀ

- Perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno;
- Garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione.
- Assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna.
- Migliorare la visibilità e l'immagine di Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento.
- Perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle attività esercitate sul sedime aeroportuale in concessione,

tramite la gestione delle infrastrutture esistenti e l'individuazione delle aree di espansione per uno sviluppo infrastrutturale idoneo a soddisfare le esigenze degli Stakeholder.

SALUTE E SICUREZZA

- Tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, Società controllate, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o di enti terzi.
- Prevenire, attraverso il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, il verificarsi di infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedime aeroportuale ed aree di proprietà) nello svolgimento delle attività aeroportuali.
- Impegnarsi al pieno rispetto delle normative, cogenti e non, in materia di salute e sicurezza, pertinenti alle attività svolte all'interno dei siti aeroportuali gestiti da Toscana Aeroporti.
- Promuovere, verso tutti gli altri enti

terzi operanti nel sedime aeroportuale, l'adozione di buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali.

- Promuovere momenti di scambio esperienziale, condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della sicurezza sul lavoro con le varie realtà presenti ed operanti in Aeroporto, tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale con i responsabili della sicurezza dei vari enti.
- Attuare un coordinamento operativo sulle varie procedure esistenti - in particolare sui vari piani di emergenza ed evacuazione – ritenendo la modalità partecipativa funzionale a rendere effettiva ed efficace la loro attuazione.
- Impegnarsi a riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti.
- Comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti, delle Società di Handling, e a tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o enti terzi, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza.
- Rendere disponibili a tutti i soggetti interessati (ASL, VV.FF., INAIL, amministrazioni pubbliche, ecc.) le informa-

zioni relative alle scelte adottate per la tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa.

- Prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali di competenza

A partire da gennaio 2020, l'attività è fortemente caratterizzata dalla emergenza pandemica da Covid-19, particolarmente in termini di prevenzione, presidio e gestione del rischio pandemico. Lo sforzo primario è quello di interfacciarsi costantemente con gli Enti preposti per supportare tutte le funzioni operative nella continuità delle attività aeroportuali, garantendo la «compliance» con i vari DPCM e verificando le condizioni tecnico-normative necessarie. A tal riguardo, da maggio 2020, come richiesto dalle specifiche ordinanze regionali, Toscana Aeroporti ha elaborato e verificato in termini di conformità alle linee guida di settore e alle normative nazionali un Protocollo Anti Contagio Covid-19, applicato a tutti i comparti aziendali e monitorato costantemente da parte delle funzioni interne preposte. Particolare attenzione è stata rivolta alla salvaguardia e tutela della salute degli utenti.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile e del lavoro obbligato.
- Provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti senza discriminazione alcuna.
- Assicurare sempre un ambiente di la-

voro sicuro e salubre.

- Assicurare che il proprio sistema di gestione dell'orario di lavoro, delle procedure disciplinari e delle retribuzioni sia coerente con la legislazione, i contratti di lavoro in essere, gli accordi sindacali e gli standard di settore.
- Assicurare la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva.
- Assicurarsi che i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da Toscana Aeroporti.
- Tendere al miglioramento continuo del sistema di gestione della Responsabilità Sociale ed al rispetto delle leggi nazionali, delle altre leggi vigenti e degli strumenti internazionali elencati nella SA8000.



LA POLITICA DI ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

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

Nel corso dell'anno 2020, nonostante il peculiare periodo storico legato all'emergenza pandemica da Covid_19, la società ha investito impegno e risorse nel mantenimento del SGA su entrambi gli scali in conformità a quanto previsto dallo standard ISO 14001:2015.

In questo modo è stato possibile garantire un costante monitoraggio degli aspetti ambientali e dei relativi impatti associati alle attività aeroportuali che, seppur ridotte nel corso del 2020, risultano comunque presenti perché intrinsecamente collegati al tipo di attività che la società svolge. L'attenzione di Toscana Aeroporti è rivolta

verso il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali in relazione ad aspetti quali rumore, approvvigionamento e consumo di risorse, rifiuti, gestione delle acque, emissioni in atmosfera.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo sullo scalo un sistema di monitoraggio del rumore che permette di monitorare i livelli di rumorosità nell'intorno aeroportuale e controllare il rispetto della rotta antirumore da parte degli aeromobili in decollo, con segnalazione agli Organi Competenti in caso di eventuali violazioni. Le relazioni periodiche con i risultati relativi al monitoraggio acustico, nonché le informazioni sulle centraline posizionate nell'intorno aeroportuale, sono pubblicate in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti.

In tema di gestione dei rifiuti, Toscana Aeroporti è impegnata a potenziare il sistema di gestione degli stessi e a implementare la raccolta differenziata. La Società monitora costantemente la produzione dei rifiuti sia delle proprie attività che di quelle dei terzi operanti in aeroporto prevedendo l'inserimento di apposite clauso-

le in materia all'interno dei nuovi contratti e fornendo indicazioni sulle modalità di utilizzo delle aree concesse per lo stoccaggio dei rifiuti.

Il progetto PlasticFree, avviato dalla Società nel 2019, che prevede l'obiettivo di diventare tra i primi sistemi aeroportuali 100% senza prodotti in plastica venduti e distribuiti, ha subito una temporanea fase di rallentamento in conseguenza delle priorità gestionali che si sono manifestate

nel corso del 2020.

Nell'ottica di continuo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, Toscana Aeroporti continua a mantenere attivo ed efficiente il proficuo rapporto con gli enti competenti e con le persone che vivono in prossimità della realtà aeroportuale affinché il servizio di trasporto pubblico aereo possa sinergicamente integrarsi e coniugarsi con le esigenze di sostenibilità ambientale e sviluppo/valorizzazione del territorio.



GLI INDICATORI VALORIZZATI

2.1

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

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

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

Le rilevazioni condotte nel 2020 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato più sondaggi durante l'intero anno 2020. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

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



LE ASSISTENZE SPECIALI

2.2

PREMESSA

Ai sensi del regolamento Europeo 1107/06 (del DOC 30 ECAC e della Circolare ENAC relativa GEN 02A) si definisce "Persona con Disabilità" o "Persona a Mobilità Ridotta (PRM)" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi

disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. Il Regolamento (CE) n. 1107/2006 si fonda sul principio che nel trasporto aereo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: diritto alla libera circolazione, alla libertà

di scelta, alla non discriminazione.

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

Toscana Aeroporti fornisce la dovuta assistenza, senza alcun costo addizionale, impiegando personale adeguatamente formato e attrezzature e mezzi specifici all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili, rivolgendosi ad una società specializzata nell'assistenza alle persone.

I CODICI IATA SULLA DISABILITÀ (IATA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION)

- WCHR: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHS: Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- WCHC: Passeggero immobilizzato,

che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.

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

SERVIZI IN AEROSTAZIONE

L'Aeroporto Galilei dispone di facilities appositamente dedicate ai disabili e alle persone a ridotta mobilità:

- posti auto dedicati ai disabili: sono disponibili parcheggi e stalli riservati ai PRM nei parcheggi in prossimità del Terminal Passeggeri. Si informa l'utenza che al momento della stesura del presente documento il Servizio Telepass all'interno del P3 risulta sospeso. Il passeggero a ridotta mobilità può anche scegliere di parcheggiare la propria

vettura in qualsiasi altro stallo presente presso i parcheggi destinati all'utenza aeroportuale lasciando visibile il tagliando di disabilità o copia di esso.

In condizioni di normale operatività nel caso in cui il veicolo sia dotato di apparato Telepass, si suggerisce di non accedere ai parcheggi in cui è presente la modalità "Telepass" dalla corsia dedicata o, in alternativa, di aver cura di oscurare il proprio dispositivo, ritirando il normale tagliando di ingresso per essere certo di non ricevere addebiti.

L'esibizione dello stesso presso la cassa parcheggi (aperta sulla base dell'operatività quotidiana dell'aeroporto) o all'Ufficio Informazioni Voli, unitamente al documento di identità e alla carta d'imbarco, consente l'uscita gratuita dai parcheggi.

Al di fuori della fascia oraria di apertura della cassa, il tagliando di uscita potrà essere richiesto a

qualita@toscana-aeroporti.com, almeno due giorni prima dell'effettuazione del check-in aeroporto.

- postazioni di chiamata per richiedere specifica assistenza, situate in prossimità dei principali punti d'accesso all'aerostazione (Pisa Mover, taxi, bus, parcheggio P2). È possibile richiedere l'assistenza anche direttamente allo staff aeroportuale (o presso il "l'ufficio informazioni" presente all'interno del terminal).
- toilettes con appositi servizi igienici, il cui posizionamento è indicato sia nelle mappe tattili che nella segnaletica informativa dell'aeroporto;
- percorsi tattili di orientamento per non

vedenti e ipovedenti, realizzati con elementi in rilievo, che partono dai marciapiedi nei pressi delle postazioni di chiamata e si articolano all'interno del terminal consentendo il raggiungimento di tutti i principali servizi: biglietteria, banchi check-in, varchi security;

- mappe tattili che descrivono il posizionamento dei servizi presenti all'interno del Terminal;
- rampe e ascensori (forniti di tasti Braille) per accedere ai servizi del primo piano dell'aerostazione;
- sedie a rotelle per facilitare i trasferimenti all'interno dell'aerostazione, utilizzabili solo con l'aiuto degli addetti preposti al servizio;
- sedute dedicate nelle varie aree del Terminal provviste di adeguata segnaletica che evidenzia la "priorità di utilizzo" da parte dei PRM rispetto agli altri passeggeri ed utenti dell'aeroporto;
- percorsi agevolati presso la Sicurezza (per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli);
- appositi mezzi di rampa - lounge mobile - con piattaforma elevabile per agevolare l'imbarco dei passeggeri su sedia a rotelle;

È possibile imbarcare come bagaglio da stiva le sedie a rotelle elettriche di proprietà del passeggero disabile o a ridotta mobilità (ad esclusione di quelle con batteria spillabile). Infine, presso la Biglietteria dell'aeroporto, in caso la propria sedia risulti danneggiata al momento del ritiro

dalla stiva, è possibile utilizzarne direttamente una tramite comodato d'uso gratuito. Al momento della richiesta della sedia, il passeggero compila un modulo e consegna a titolo di cauzione una somma di denaro che gli verrà riconsegnata al momento della restituzione della stessa, previo controllo dell'integrità del mezzo.

ASSISTENZA IN AEROPORTO

Il passeggero a ridotta mobilità ha l'onere di prenotare l'assistenza presso la Compagnia Aerea/Agenzia di Viaggio/Tour Operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio almeno 48 ore prima della partenza del volo e di presentarsi ai banconi check-in entro due ore dalla partenza del volo. I tempi di attesa per ricevere il servizio di assistenza (in partenza e in arrivo) sono indicati nelle norme di riferimento. In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo, Toscana Aeroporti garantisce comunque gli stessi servizi di assistenza (compatibilmente con la disponibilità di posti dedicati a bordo), che potranno essere effettuate con tempistiche d'intervento differenti.

In partenza - Il personale addetto in aeroporto è disponibile ad accompagnare personalmente il passeggero durante tutte le fasi che precedono l'imbarco, dal momento della presentazione al check-in o ad uno dei punti designati, ai controlli doganali e di sicurezza e alle eventuali attese in aeroporto, nonché durante le operazioni di imbarco (anche tramite scaletta/mezzo elevatore).

In arrivo - Il personale addetto in aeroporto

è disponibile ad accompagnare il passeggero durante tutte le fasi che seguono l'arrivo, dal momento dello sbarco dall'aeromobile (tramite scaletta/mezzo elevatore), al ritiro dei bagagli, all'espletamento dei controlli doganali, fino al trasporto presso la zona arrivi del terminal passeggeri o ad uno dei punti designati.

Il personale dedicato si attiva per soddisfare ogni ragionevole richiesta, in modo da offrire un servizio completo, efficiente e privo di discontinuità durante l'intero percorso d'imbarco all'interno dell'Aerostazione.

MINORI DISABILI

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

PROGETTO AUTISMO

L'Aeroporto Internazionale di Pisa aderisce al progetto ENAC "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto" ideato dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti - l'Associazione italiana gestori aeroporti - e delle società di gestione aeroportuale.

Per le persone autistiche compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa oltre a essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. Il progetto si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso in aeroporto ai soggetti autistici e alle loro famiglie,

aiutandoli a vivere con serenità l'esperienza del viaggio aereo. L'aeroporto accoglie soggetti autistici grazie alla predisposizione di un progetto integrato che si fonda sull'attivazione di diversi strumenti e su un'adeguata preparazione del viaggio. Più in particolare, il progetto prevede:

- Un questionario in versione digitale scaricabile dal sito di Toscana Aeroporti nella sezione PRM da compilare per la profilazione del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico (basso funzionamento/alto funzionamento) e utile a Toscana Aeroporti per comprendere i passi successivi da implementare;
- La possibilità di visitare anticipatamente l'aeroporto e il percorso al suo interno, sulla base di un incontro programmato con Toscana Aeroporti e scortato da personale aeroportuale opportunamente formato (orario visite: 9.00-16.00 da lunedì a venerdì);
- Una serie di brochures di cosiddette "Storie Sociali" da consegnare al passeggero al momento del suo arrivo che illustrano il percorso da affrontare fino all'imbarco sull'aereo. Le brochures sono realizzate in diverse versioni per soggetti a "basso funzionamento" con disfunzionalità più importanti o ad "alto funzionamento" per soggetti più autonomi.

ASSISTENZA DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Nel corso del 2020, nonostante la riduzione

del traffico passeggeri, è stato mantenuto operativo lo staff dedicato ai PRM, ciò al fine di mantenere a tutti gli effetti invariato il servizio di assistenza dal momento della presentazione in aeroporto al momento dell'imbarco sull'aeromobile. Inoltre, in caso di necessità, il personale accompagna il PRM anche durante la fase di triage per il controllo della temperatura e la sanificazione. Lo stesso personale è altresì incaricato di procedere alla sanificazione dei presidi sanitari dopo ogni singolo utilizzo. Infine, relativamente alle normative che disciplinano le regole di ingresso nel terminal passeggeri nel periodo della pandemia, resta consentito l'ingresso ad eventuali accompagnatori dei PRM, anche se non in partenza.

Per informazioni e richieste:
qualita@toscana-aeroporti.com

SALA DEDICATA

Toscana Aeroporti ha completamente rinnovato la Sala Dedicata a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità e/o delle mamme che hanno bisogno di un luogo riservato per allattare in totale serenità. I passeggeri destinati al servizio sono accompagnati da personale dedicato. Il servizio può essere richiesto sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale.

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

Un presidio sanitario di Primo Soccorso con servizio di autoambulanza, operativo dalle ore 04.00 fino all'arrivo dell'ultimo volo della giornata, è situato all'interno del Terminal Passeggeri in adiacenza all'ufficio

Informazioni e Deposito Bagagli.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'accessibilità a tutte le aree dell'aeroporto è garantita dalla presenza di rampe e ascensori distribuiti in vari punti dell'edificio, accessibili anche con sedia a rotelle.

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza il personale dedicato all'assistenza potrà

prestare l'aiuto necessario all'eventuale evacuazione del Terminal o di parte di esso. L'evacuazione dai piani superiori, in caso di inagibilità degli ascensori, è garantita da apposite "Evac-Chair" che consentono l'utilizzo delle scale.

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



3

LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

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

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

Al cliente che abbia lasciato un recapito, Toscana Aeroporti si impegna ad inviare riscontro scritto in merito alla segnalazione ricevuta entro 30 giorni lavorativi.

Al fine di incrementare rapidità ed efficacia nelle risposte e nell'accertamento dei fatti, è

opportuno fornire una dettagliata descrizione dell'evento nonché copia di tutti i documenti utili al riscontro oggettivo di quanto segnalato (ad es. copia dei biglietti aerei, ricevute, ecc.).

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

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

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

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

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

ATTIVITÀ INTRODOTTE A CAUSA DELLA PANDEMIA DA COVID-19

Dal giorno 13 Marzo 2020 al giorno 03 maggio 2020, l'Aeroporto di Firenze è stato chiuso a seguito dell'emergenza pandemica causata dalla diffusione del Covid-19. L'aeroporto di Pisa, pur restando formalmente aperto, è stato collegato esclusivamente con due voli giornalieri da e per Roma della compagnia aerea Alitalia. Nel corso del periodo estivo l'attività è progressivamente ripresa, attestandosi comunque a livelli di traffico nettamente inferiori rispetto all'anno precedente.

Un ulteriore rallentamento è iniziato a partire dalla metà di ottobre 2020, in concomitanza con la seconda ondata della pandemia che ha interessato l'intero Paese, nonché tutta l'Europa e, in generale, buona parte del pianeta.

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

Le misure di contrasto al Covid-19 adottate da TA per realizzare degli scali il più possibile "covid safe" dove i passeggeri possano viaggiare nella più assoluta si-

curezza e serenità, hanno inoltre ricevuto l'attestazione di verifica da parte dell'ente di certificazione SGS Italia.

Fra le misure adottate ricordiamo l'implementazione della segnaletica informativa per i passeggeri (info-grafica, totem informativi, messaggi audio, messaggi su monitor) e quella relativa al distanziamento e agli accodamenti, la ridefinizione dei flussi passeggeri all'interno dell'aerostazione (con suddivisione fra arrivi e partenze) per garantire sempre la distanza di sicurezza, l'igienizzazione e sanificazione di tutte le aree del terminal anche più volte al giorno in base al volume di traffico, la riorganizzazione delle sedute per garantire la distanza di sicurezza, l'installazione di dispositivi parafiato presso i banchi check-in, l'introduzione di dispenser di liquido igienizzante per le mani dislocati all'ingresso dell'aeroporto e in diverse zone all'interno del terminal, l'attivazione di campagne informative sul corretto comportamento da tenere all'interno dell'aerostazione.

Tutto lo staff TA è stato formato sul Protocollo Anti contagio, sia per la propria sicurezza sia per garantire ai passeggeri la piena disponibilità a rispondere a ogni domanda e/o richiesta di informazioni.

Un'altra importante misura che è stata introdotta riguarda il controllo della temperatura corporea a tutti i passeggeri che transitano in aeroporto, in arrivo mediante dispositivi termoscanner, e in partenza tramite termometri digitali di tipo contactless.

Inoltre, a partire da giugno 2020, presso



4.1

l'ingresso dell'aerostazione è stata allestita una specifica area "Triage", presieduta dal personale della Misericordia, incaricato di effettuare i controlli sulla temperatura corporea ai passeggeri. Inoltre, su base volontaria, è stata introdotta la possibilità di effettuare i test sierologici (e, a partire da dicembre 2020, i test antigenici rapidi), con risposta praticamente immediata (15 minuti circa).

In ottemperanza alla normativa vigente, è stato consentito l'accesso all'interno del

terminal ai soli passeggeri in arrivo o in partenza dallo scalo, fatte salve alcune eccezioni in cui l'accesso è stato consentito anche agli accompagnatori (ad esempio passeggeri disabili, o passeggeri minori).

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







4.2

PASSEGGERI PRM

Nonostante le possibili modifiche strutturali o temporanee al layout del Terminal Passeggeri dovute all'implementazione

delle misure previste dal Protocollo Anti Contagio Covid-19 di Toscana Aeroporti, le procedure di assistenza per i passeggeri a ridotta modalità (PRM) rimangono invariate. Per informazioni si rimanda all'apposita sezione della presente Carta dei Servizi

COME ARRIVARE IN AEROPORTO

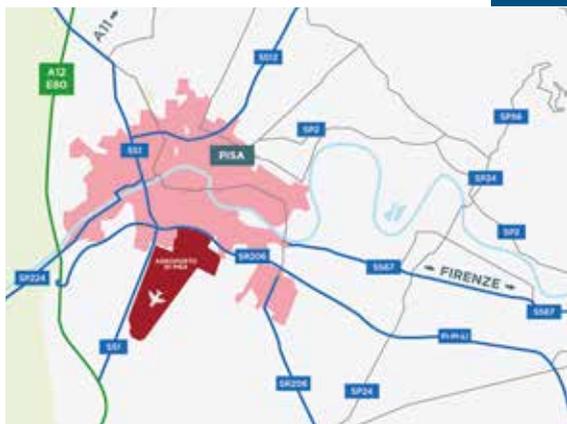
Situato sulla costa a solo 1 Km dal centro di Pisa, è direttamente collegato alla rete autostradale nazionale ed alle principali reti transeuropee di trasporto merci. Presso l'aeroporto è disponibile un'ampia gamma di servizi di mobilità: servizio autobus da/per le principali destinazioni toscane con collegamenti diretti per Firenze, Siena, Lucca, Pietrasanta e Viareggio; e servizio Taxi. E' inoltre attivo presso l'aeroporto di Pisa il servizio di mobilità sostenibile di Bike Sharing "CicloPi".

IN AUTO

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

IN TRENO (PISA MOVER)

L'Aeroporto di Pisa è collegato direttamente alla stazione di Pisa Centrale dal Pisa Mover. In condizioni di normale operatività, vengono effettuate corse ogni 5/8 minuti. Al momento della stesura della presente Guida ai Servizi la frequenza delle corse è stata rimodulata in funzione della riduzione dei voli dovuta all'emergenza pandemica. <http://pisa-mover.com/>. Per informazioni



sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti: www.trenitalia.com. È anche possibile acquistare i biglietti del treno (combinati al Pisa Mover) presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa (Info e orari: +39 050 849 300). I biglietti per la singola corsa possono essere acquistati alle emettitrici automatiche prima di salire a bordo.

TAXI

Il servizio taxi è gestito da CO. TA. PI. - Cooperativa Pisana Tassisti. I taxi si trovano di fronte all'uscita dell'aerostazione, lato Arrivi. Il servizio Radio Taxi è operativo tutto il giorno, al numero +39 050 541600. Per ulteriori informazioni e prenotazioni: www.cotapi.it

NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE

Tutti i parcheggi riservati agli NCC si trovano a fianco dell'uscita Arrivi. Se vuoi preno-



tare il servizio di noleggio con conducente puoi rivolgerti alle seguenti Società:

Pisa Shuttle

Tel. 050 48653

Indirizzo e-mail: info@pbapisa.it

Info: www.pbapisa.it

Limousine Oritour

Tel. 050 21544 oppure 331 4698100.

Indirizzo e-mail: info@limousineoritour.it

Info: www.limousineoritour.it

iDrive Italy

Tel. +39 050 28368 oppure 366 5827046

Indirizzo e-mail: info@libertylimousine.it

Info: www.idriveitaly.it

IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

Con le linee autobus attive dall'Aeroporto, è possibile raggiungere direttamente Firenze (Fermata Tramvia T2 Guidoni e Aeroporto), Montecatini, Pistoia, Prato, Lucca, Viareggio e Pietrasanta. I biglietti

delle varie compagnie sono acquistabili anche presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa.

A causa delle conseguenze derivanti dall'emergenza Pandemica, il servizio è attivo su prenotazione. In considerazione di ciò si invitano gli utenti a consultare preventivamente, per le destinazioni di:

Firenze, Montecatini, Pistoia e Prato:

<https://www.caronnatour.com/>

Lucca, Viareggio e Pietrasanta:

<https://lucca.cttnord.it/>

I biglietti delle varie compagnie sono acquistabili, in orario di apertura al pubblico, anche presso l'Ufficio Informazioni nella Hall Arrivi dell'Aeroporto di Pisa.

Ulteriori info e contatti:

www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/trasporti/bus

GLI AUTONOLEGGI

Il Terminal dedicato alle Società di Autonoleggio è facilmente raggiungibile a piedi (circa 5 minuti) tramite percorso pedonale segnalato. Al momento della stesura del presente documento, il servizio Shuttle Bus che effet-

tua la tratta Terminal Passeggeri – Terminal Rent a Car è temporaneamente sospeso. Per informazioni aggiornate su orari di apertura degli uffici Rent a Car si invitano gli utenti a contattare direttamente le Società di Autonoleggio.

AUTO EUROPA / SICILY BY CAR

Telefono: 050 503654

Fax: 050 506883

Prenotazioni: 800 33440



AVIS

Fax: 050 46343

Prenotazioni: 199 100133

**EUROPCAR**

Telefono: 050 41081

Prenotazioni: 199307030

**HERTZ**

Telefono: 050 43220

Fax: 050 49156

Prenotazioni: 199 112211

**LOCAUTO / ENTERPRISE**

Telefono: 050 24347

**MAGGIORE**

Telefono: 050 42574

**LIBERTY RENTALS**

Telefono: 050 48088

Fax: 050 49500

**LEASYS**

Telefono: 050 28101

Fax: 050 501281

Prenotazioni: 800 900666

**GOLDCAR**

Telefono: 050 2200061

**FIREFLY**

Telefono: 345 0250114

**SIXT**

Prenotazioni: 02 94 757979



KARYM RENT

Telefono: 333 6554149 - 050 24284



ITALY CAR RENT

Telefono: 0917773536 - 345 0662124



BUDGET

Telefono: 050 42028

Fax: 050 46343

Prenotazioni: 199 100133



AUTOVIA

Telefono: 050 20122 - 333 6401818



NOLEGGIARE

Telefono: 393 5904751

Prenotazioni: 800 947 447



MOBILITÀ SOSTENIBILE

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

I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

L'aeroporto di Pisa ti offre oltre 2.500 posti auto. Per info e tariffe www.pisa-airport.com, Aeroporto di Pisa, nelle sezioni del sito dedicate ad ogni singola area parcheggio, troverai quello più adatto alle tue esigenze sulla base della durata della sosta che intendi effettuare.

Parcheggia la tua auto, ritira il biglietto all'entrata dei parcheggi e conservalo fino al tuo ritorno. Il pagamento si effettua al ritorno presso le 4 casse automatiche aperte H24 e presso la cassa presidiata. In conseguenza del periodo pandemico, al momento sono aperti e prenotabili tutti i parcheggi con esclusione del solo P4. Per informazioni dettagliate su orari, disponibilità e per ogni ulteriore esigenza

si invitano gli utenti a visitare la sezione Parcheggi del sito internet dell'aeroporto di Pisa o a contattare il seguente numero telefonico: +39 050 849 300.

P1 - LUNGA SOSTA

Parcheggio situato ad OVEST dell'aeroporto, a 200 metri dal terminal passeggeri. 160 posti auto disponibili sono particolarmente indicati a coloro che intendono so-stare per più giorni ad un costo contenuto.

P2 - MULTIPIANO LUNGA SOSTA

Prenotabile online

Parcheggio multipiano a due passi dall'aerostazione.

La struttura che ospita oltre 1000 posti auto su 3 livelli è collocata a pochi metri dal Terminal.

P3 - SOSTA BREVE

(Al momento della stesura del presente documento il Servizio Telepass presso il



P3 risulta temporaneamente sospeso). Parcheggio che offre i primi 10 minuti di sosta gratuita. Situato sul fronte del Terminal, adatto per lasciare l'auto pochi minuti per accompagnare e prelevare un conoscente o recarsi all'interno del Terminal per altre necessità.

P4 - LOW COST

Prenotabile online

Parcheggio low cost, a soli 900 metri

dall'Aeroporto, collegato con servizio di bus navetta gratuito dalle 4:30 fino all'arrivo/partenza dell'ultimo volo della giornata. Attenzione: il parcheggio P4 è attualmente chiuso. Durante la stagione estiva, invitiamo la gentile clientela a consultare periodicamente il sito internet di Toscana Aeroporti per verificare l'apertura del parcheggio.

Per info: www.pisa-airport.com

i

3

INFORMAZIONI IN AEROPORTO

UFFICIO INFORMAZIONI

Se hai bisogno di informazioni sui voli in arrivo o in partenza o sui servizi dell'Aeroporto, puoi rivolgerti all'Ufficio Informazioni che trovi in aerostazione, lato arrivi. L'ufficio, in condizioni di piena operatività, è aperto tutti i giorni dalle 4.00 alle 00:30. Al momento della stesura del presente documento gli orari di apertura sono stati rimodulati in base all'operatività quotidiana dell'aeroporto. Il numero telefonico è **050 849 300**.

SITO INTERNET

www.pisa-airport.com

PISA AIRPORT FREE WI-FI

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

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

APP "TOSCANA AEROPORTI" (SCARICABILE DA PLAY STORE E APPLE STORE)

Nel corso del 2017 è stata rilasciata la App ufficiale "Toscana Aeroporti", fruibile sia da device Android che da device iOS. All'interno della App sono riportate informazioni relative sia all'aeroporto di Firenze che all'aeroporto di Pisa.

Grazie alla App è possibile:

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

I SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIA AEREA

La Biglietteria Aerea, aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle 20:00 (festivi inclusi) si trova presso tra la Hall Check-in A e la Hall Check-in B del terminal passeggeri.

Al momento della stesura della presente Guida ai Servizi, l'orario di apertura varia a seconda dell'operatività quotidiana dell'aeroporto.

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

Piano terra, Area Arrivi.

- Orario di sportello ritiro bagagli: in condizioni di normale operatività, l'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 09:00 alle 21:00. In conseguenza dell'emergenza pandemica l'orario di sportello potrebbe variare in base all'effettiva operatività del Terminal Passeggeri (per aggiornamenti www.pisa-airport.com).
- Call Service Assistenza bagagli smarriti attivo 24 ore su 24 al numero **050 849 400**;
- Possibilità di consultare in tempo reale la propria pratica bagaglio (per le compagnie aeree che utilizzano il sistema di tracciamento del bagaglio World Tracer).

DEPOSITO BAGAGLI

In conseguenza dell'emergenza, al momento della stesura del presente documento, tale servizio è temporaneamente sospeso.

In condizioni di normale operatività presso l'Ufficio Informazioni è attivo il servizio di Deposito Bagagli.

È possibile depositare i bagagli tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00 e ritirarli dalle 8.00 alle 20.00, festivi inclusi. La tariffa giornaliera per ciascun bagaglio depositato è di 7,00 EURO. Per info sulle modalità di servizio: **+39 050 849 300**.

LOST PROPERTY

L'Ufficio TIA & Lost Property di Toscana Aeroporti-Pisa S.p.A., situato al primo piano del terminal passeggeri, è aperto dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 08.00 alle ore 18.00

Tale orario potrebbe subire variazioni in base all'effettiva operatività del Terminal Passeggeri.

Per informazioni:

Telefono +39 050 849538

Fax. +39 050 916050

E-mail: Ufficio.Permessi.PSA@toscana-aeroporti.com

PRIORITY LANE – ACCESSO

PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY

Il servizio Priority Lane è previsto per i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o acquistabile in aerostazione presso la biglietteria di Toscana Aeroporti al costo di 10,00 € per singolo accesso.

Il servizio è gratuito per tutti i bambini fino a 2 anni non compiuti accompagnati da un adulto in possesso di accesso Priority Lane. Per maggiori informazioni visita il sito www.pisa-airport.com.

SALA DEDICATA - COURTESY LOUNGE



4

Toscana Aeroporti ha completamente rinnovato la Sala Dedicata a disposizione dei Passeggeri a Ridotta Mobilità e/o delle mamme che hanno bisogno di un luogo riservato per allattare in totale serenità. I passeggeri destinati al servizio sono accompagnati dal personale dedicato.

AREA KIDS

Presso il Primo Piano della Sala Partenze è stata allestita un'area dedicata ai bambini presso la quale trascorrere giocando il tempo di attesa prima del volo.

Al momento della stesura del presente documento tale area è stata inibita in conseguenza delle misure adottate da Toscana Aeroporti per la prevenzione e contenimento del contagio da Sars-Cov-2.

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

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

Ubicato presso l'Area Check in A, il servizio è operato da TrueStar Securebag, azienda leader del settore nel mondo.
Info: www.truestargroup.com

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

In aeroporto puoi trovare 290 Carrelli portabagagli. Il costo del noleggio è di 2€ ciascuno.

SERVIZI VIP

Sala VIP Galilei
(alla stesura del presente documento, la Vip Lounge è ancora chiusa come misura cautelare per evitare possibili assembramenti).
Tel: +39 050 849 473

BUSINESS CENTER

Tel: +39 050 849 202

ASSISTENZE VIP

vip@toscana-aeroporti.com

AGENZIA MERCI

Tel: +39 050 849 350



5

ALTRI SERVIZI

Al momento della stesura del presente documento alcune attività potrebbero aver sospeso o rimodulato la loro offerta a causa dell'emergenza pandemica. Per informazioni sui punti Food & Retail attualmente aperti e per ogni altro aggiornamento relativo alla Galleria Commerciale si invitano gli utenti a monitorare la situazione dell'aeroporto sul sito internet dell'Aeroporto di Pisa

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

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

NURSERY

L'aeroporto è dotato in totale di 21 toilette ad uso nursery, distribuite nei pressi e/o in corrispondenza dei locali destinati ai servizi igienici.

PUNTI FOOD & BEVERAGE

Dislocati in tutte le aree dell'aerostazione. Per info e contatti visita il sito internet www.pisa-airport.com dell'aeroporto di Pisa o scarica la APP gratuita dell'aeroporto di Pisa.

DISTRIBUTORI BIBITE E SNACK

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

BANCA

Al primo piano del Terminal, aperta dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, con orario di apertura al pubblico variabile a seconda degli orari di operatività dello scalo
Per info: **+39 050 41288**

BANCOMAT

1 ATM al piano terra, 1 ATM al primo piano

POSTAZIONI DI RICARICA

All'interno del Terminal sono presenti numerose postazioni di ricarica cellulari/laptop a disposizione dell'utenza.

UFFICI CAMBIO

Operati da ForexChange; acquisto e vendita di tutte le valute negoziabili, travelers cheques, anticipo contante su carte 5 di credito, bancomat, trasferimenti di

denaro, rimborsi iva, ricariche telefoniche e phonecards. ForexChange è presente in aeroporto con 3 sportelli, prima e dopo i controlli di sicurezza.

Info prenotazione valuta:

www.forexchange.it

GALLERIA COMMERCIALE

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

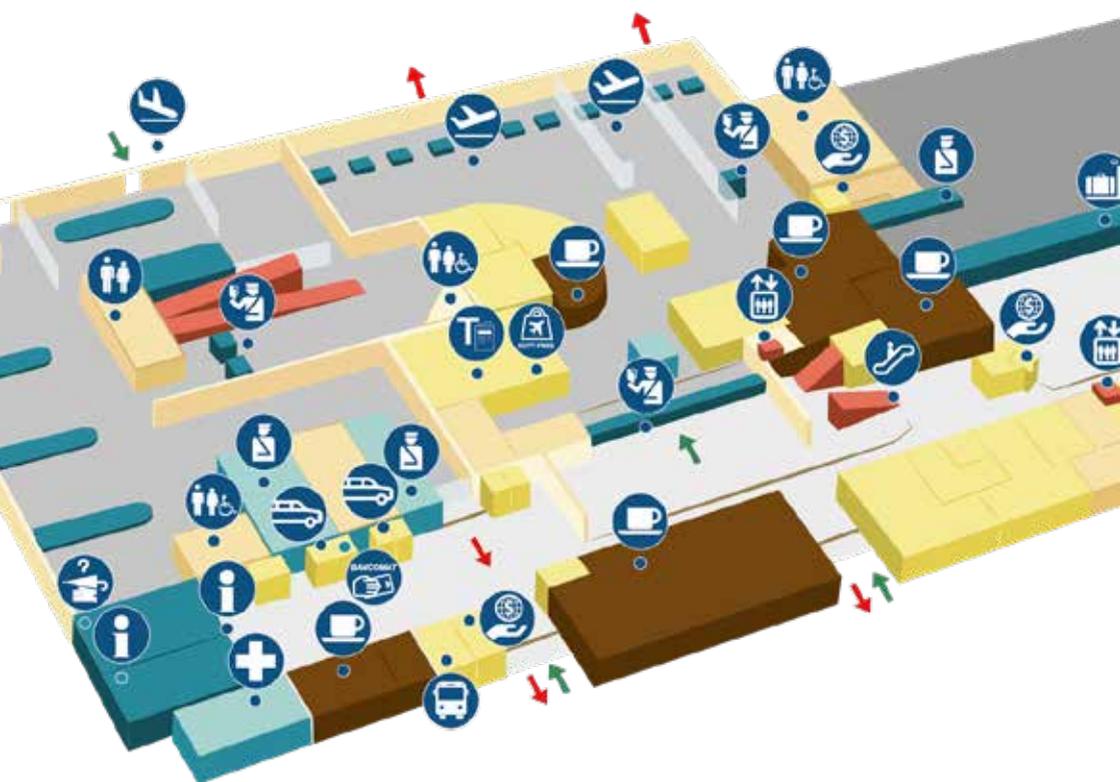
Tra i servizi offerti nella galleria commerciale potrai trovare anche:

- Farmacia;
- Scuola di Danza & Fitness Center

CAPPELLA

La Cappella Cattolica è situata al 1° piano dell'aerostazione passeggeri, attualmente non aperta al pubblico in conseguenza dell'applicazione delle misure adottate da TA per la prevenzione e contenimento del contagio da Sars-Cov-2.

PIANO TERRA



ENTRATA



USCITA



NEGOZI



ARRIVI



IMBARCHI



CONTROLLO
PASSAPORTI



DOGANA



CAMBIA
VALUTE



INFORMAZIONI
TURISTICHE



NCC



TOILETTE



SCALA MOBILE



EDICOLA &
TABACCHI



AUTOBUS



RISTORANTE



FARMACIA



SERVIZIO
SANITARIO



CHECK-IN



BANCOMAT



ASCENSORE
E SCALE



AVVOLGIMENTO
BAGAGLI

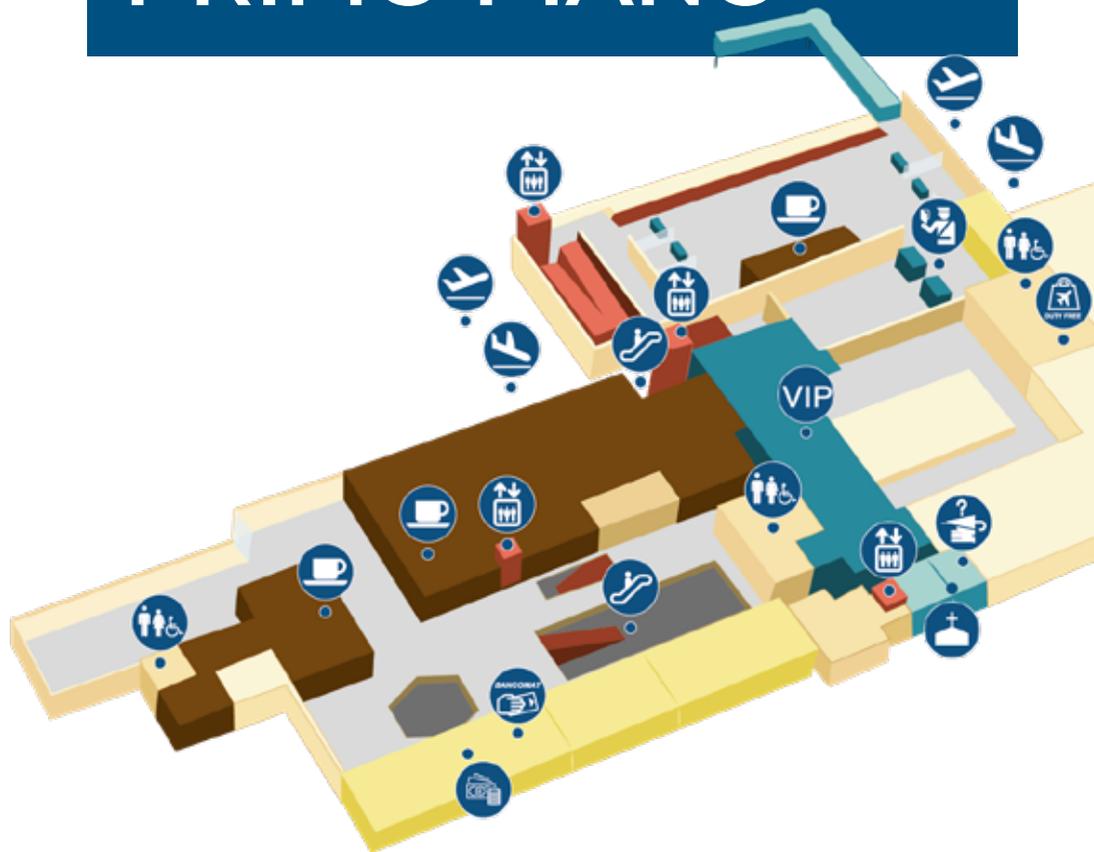


UFFICIO PASS
E OGGETTI
SMARRITI



BIGLIETTERIA
AEREA

PRIMO PIANO



ARRIVI



IMBARCHI



CONTROLLO
PASSAPORTI



BANCOMAT



TOILETTE



SCALA MOBILE



RISTORANTE



ASCENSORE
E SCALE



UFFICIO PASS
E OGGETTI
SMARRITI



BANCA



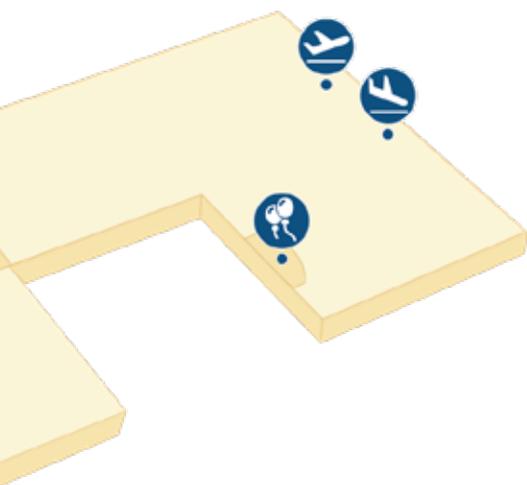
SALA VIP
GALILEI



KIDS CORNER



CAPPELLA



CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

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

Per tutte le informazioni utili al passeggero e per domande frequenti relative alle misure adottate ed ai comportamenti da tenere in conseguenza della situazione attuale si rimanda all'apposita sezione Covid-19 del sito internet dell'aeroporto di Pisa, dove è possibile consultare la Brochure Informativa, consultare le FAQ e

monitorare la situazione dei servizi attivi in aeroporto.

Per informazioni sulla documentazione necessaria per il viaggio ed aggiornamenti in materia sanitaria o legati alla pandemia da Covid-19 si invitano i passeggeri a consultare preventivamente i siti istituzionali di riferimento del paese di provenienza e destinazione.

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

DOCUMENTI DI VIAGGIO

Tutti i passeggeri devono essere in possesso di un documento di viaggio valido ed in vigore: passaporto o carta d'identità in base al paese di destinazione. È responsabilità di ogni passeggero:

- Informarsi sul tipo di documentazione è necessario presentare e relativa validità a seconda del Paese di destinazione e per lasciare l'Italia;
- assicurarsi della validità e dell'integrità del documento
- assicurarsi della possibilità di esibire tali documenti durante il viaggio.

VIAGGI CON UNDER 18

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

MINORI NON ACCOMPAGNATI

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Consulta i siti ufficiali della compagnia per ottenere tutte le informazioni.

MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

Dal 04/06/2014 sono state definite nuove modalità per il viaggio dei minori di età inferiore a 14 anni non accompagnati.

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

BAGAGLIO A MANO E MISURE DI

SICUREZZA PER CHI VIAGGIA

Ciascun passeggero può portare a bordo tassativamente un solo bagaglio a mano il cui peso massimo consentito varia a seconda delle disposizioni delle singole Compagnie Aeree. Sulla base di precise indicazioni dell'ENAC, la somma delle dimensioni della valigia non può superare 115 cm. È vietato il trasporto di articoli proibiti all'interno del proprio bagaglio a mano, conformemente a quanto indicato nell'Appendice 4-C del Reg. (UE) 185/2010 e nel Programma Nazionale di Sicurezza. È vietato separarsi dal proprio bagaglio a mano e trasportare oggetti, plichi e bagagli da stiva per conto di altre persone. Per ulteriori info: www.enac.gov.it.

I BAGAGLI DA IMBARCARE

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

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

TRASPORTO ANIMALI

Gli animali domestici, condotti in aeroporto debbono essere assicurati al guinzaglio e dotati di museruola, per i cani, oppure debbono essere tenuti chiusi in

appositi ed adeguati contenitori.

IN VIAGGIO

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

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

Il numero di animali trasportati è limitato per ciascun aeromobile, ed è compito dell'addetto al check-in verificare la documentazione di viaggio necessaria, la conferma della prenotazione su tutti i voli previsti fino alla destinazione finale e l'avvenuto pagamento per il servizio.

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

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

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

FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

Per conoscere le principali disposizioni vigenti e le procedure applicate si rimanda ai relativi siti governativi di riferimento (Agenzie delle dogane e dei monopoli, Polizia di Stato e Ministero della Salute).

Si consiglia di visitare il sito www.viaggiasesicuri.it per le misure di pro-

filassi da seguire a seconda della destinazione del viaggio. Riguardo gli aspetti doganali, si consiglia di visitare il sito www.agenziadoganemonopoli.gov.it, da cui è possibile consultare la "Carta doganale del viaggiatore".

Riguardo le formalità sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute www.salute.gov.it. Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di consultare la sezione CITES presente nei Servizi al cittadino del sito dei Carabinieri www.carabinieri.it. Per informazioni riguardo ai titoli di viaggio necessari per intraprendere un viaggio, si consiglia di visitare il sito www.poliziadistato.it, alla sezione "La Polizia di frontiera".

NUMERI UTILI

ENAC – Direzione Aeroportuale
+39 050 40132 / 500496

POLIZIA DI FRONTIERA
+39 050 931 711

GUARDIA DI FINANZA
+39 050 49574

SANITÀ AEREA
+39 050 43076

DOGANA
+39 050 91661/ 916608

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE
+39 050 849 647/533

VIGILI DEL FUOCO
+39 050 502034

COMPAGNIE AEREE

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

AEGEAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +v39 069 7150532-33



AER LINGUS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 43458326



AIR ALBANIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +355 4 224 60 00



AIR ARABIA MAROC

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 3311

(Servizio a tariffazione specifica)

AirArabia

AIR DOLOMITI

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 045 28 86 140



ALBA WINGS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +355 (0) 45 800 100

*(Servizio a tariffazione specifica. Lunedì-Sabato 08:00 - 20:00)
lingua inglese*

ALITALIA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 892010

(Servizio a tariffazione specifica)

Dall'estero +39 06 65649

**BRITISH AIRWAYS**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 69633602

(Servizio a tariffazione specifica)**EASYJET**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 201840

(Servizio a tariffazione specifica)**EUROWINGS**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +49221 - 59988230

(Servizio a tariffazione specifica) - Lingua inglese**JET2.COM**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 199 404 023

(Servizio a tariffazione specifica)**LUFTHANSA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 089 919 80 00

(Servizio a tariffazione specifica)

NORWEGIAN AIR SHUTTLE

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 06 94 80 27 56

(Servizio a tariffazione specifica)



POBEDA

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +7 (499) 215-2300

(Servizio a tariffazione specifica) - Lingua inglese



QATAR AIRWAYS

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 02 6797 6000



RYANAIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 8955 8955 09 Italia

(Servizio a tariffazione specifica)



S7 AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 800 123 567

(Servizio a tariffazione specifica - Lingua inglese)



SCANDINAVIAN AIRLINES

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 06 99 74 80 15

(Servizio a tariffazione specifica)



SILVER AIR

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 0565 971030

+39 333 5209158

**TRANSAVIA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 899 009901

(Servizio a tariffazione specifica)**TURKISH AIRLINES**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: +39 050 7846290 / Ufficio Pisa

800 599 111 / Call Center

**VOLOTEA**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4404

(Servizio a tariffazione specifica)**VUELING**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 3333

(Servizio a tariffazione specifica)**WIZZ AIR**

INFO/PRENOTAZIONI

Telefono: 895 895 4416

(Servizio a tariffazione specifica)



7

IL MODULO PER I SUGGERIMENTI E I RECLAMI

Gentile Cliente,

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

Compili questo modulo in tutte le sue parti.

Sede di riferimento:

- AEROPORTO DI FIRENZE
 AEROPORTO DI PISA

Indichi se si tratta di:

- RECLAMO
 SUGGERIMENTO

Ambito del reclamo / suggerimento:

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

Inviato da:

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ/NAZIONE

TELEFONO

E-MAIL

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

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

DATA E FIRMA

Si prega di restituire il modulo compilato via:

E-MAIL:

qualita@toscana-aeroporti.com

A MEZZO POSTA A:

Toscana Aeroporti S.p.A.v

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

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

Centralino

Tel. 050.849.111

Indirizzo

Aeroporto di Pisa S.p.A.
Piazzale D'ascanio, 1, 56121 - Pisa

Sito internet

www.pisa-airpot.com