

CARTA DEI SERVIZI

2026

Aeroporto di Pisa
Galileo Galilei





LA CARTA DEI SERVIZI 2026

1. SEZIONE I - SOCIETÀ DI GESTIONE E CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Presentazione di Toscana Aeroporti	3
1.2 La nostra Carta dei Servizi 2026	5
1.3 Servizi forniti e informazioni utili ai passeggeri	6
1.4 Sistema di gestione integrato	7
1.5 La politica di attenzione all'ambiente	10
2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	12
2.1 Gli indicatori valorizzati	12
2.2 Le assistenze speciali	16
3. SEZIONE III - LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI	24

LA GUIDA AI SERVIZI

1. COME ARRIVARE IN AEROPORTO	26
2. I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO	31
3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO	34
4. I SERVIZI AEROPORTUALI	35
5. ALTRI SERVIZI	39
6. CONSIGLI PER IL VIAGGIO	44
7. IL MODULO PER I SUGGERIMENTI E I RECLAMI	52



1.1 PRESENTAZIONE DI TOSCANA AEROPORTI

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

Il Sistema Aeroportuale Toscano chiude il 2025 registrando il nuovo record storico di traffico, raggiungendo i **9,8 milioni di passeggeri** complessivi e una crescita del **+8,4%** rispetto al 2024. Il risultato è frutto di una solida performance di entrambi i segmenti di traffico: la componente internazionale cresce del **+8,8%**, mentre quella nazionale segna un **+7,4%**. Particolarmente significativo l'andamento dei movimenti aerei totali in aumento del **+7,9%**, a dimostrazione di una domanda di mercato vivace e della piena fiducia dei vettori nella capacità ricettiva degli scali toscani.

AEROPORTO "GALILEO GALILEI" DI PISA

L'aeroporto di Pisa rafforza il proprio percorso di crescita, sfiorando i **6,0 milioni di passeggeri** - miglior risultato di sempre - con un incremento del **+7,8%** rispetto all'anno precedente. Lo scalo pisano ha chiuso il 2025 con una crescita in ogni mese dell'anno rispetto al 2024, con record mensili consecutivi da febbraio a dicembre. A sostegno della positiva performance hanno contribuito sia il segmento di mercato internazionale (**+6,3%**) che quello nazionale (**+12,8%**), con il traffico internazionale che rappresenta il 74,7% del totale. Sostanziale tenuta per il traffico cargo che, con oltre 12.400 tonnellate di merce e posta, si assesta sui livelli dell'anno precedente registrando una variazione del -4,1%.

Principali collegamenti: Londra, Tirana, Palermo, Catania, Bruxelles.

Giornata di picco: 28 giugno (26.705 passeggeri).

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



- attività di assistenza ai passeggeri:
 - sala VIP
 - servizio assistenza passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)
 - servizio di biglietteria passeggeri
 - servizio informazioni ai passeggeri;
- attività di gestione spazi commerciali:
 - attività in sub-concessione (attività commerciali, servizi di ristorazione, ecc..);
- attività in gestione diretta (pubblicità, parcheggi, business center, ecc...);
- attività di controllo e gestione infrastrutture (edifici-parcheggi-piste);
- manutenzione (centrali termiche/centrali frigo, veicoli, impiantistica);
- pulizie;
- utenze;
- attività di gestione del servizio di Security Service;
- controllo bagagli da stiva;
- controllo passeggeri e bagagli a mano;
- controllo merci e plichi di corriere espresso;
- controllo accessi piazzale Aeromobili;
- gestione sistema videosorveglianza;
- sorveglianza e pattugliamento notturno di beni in proprietà o in concessione dell'aeroporto e diurno (aree sterili/critiche e aree aperte al pubblico).

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

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



1.2 LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI 2026

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

Toscana Aeroporti è intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, per questo applica un Sistema di Gestione Integrato, conformemente a quanto stabilito dalla norma **UNI EN ISO 9001:2015** per la Qualità, dalla norma **UNI ISO 45001:2018** per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, dalla norma **SA8000** per la Responsabilità Sociale, dalla norma **UNI EN ISO 14001:2015** per la Gestione Ambientale, e dalla norma **UNI CEI EN ISO 50001** per la Gestione dell'Energia.

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 con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998).



1.3 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". Per avere aggiornamenti sulle eventuali prescrizioni sanitarie e documentali previste per i viaggiatori, si consiglia a tutti i passeggeri di consultare i siti governativi di riferimento, sia quelli italiani sia quelli del proprio paese di appartenenza e/o destinazione. Particolare attenzione è rivolta ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PMR); 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, e accedere alle informazioni sui voli in tempo reale.

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

I parcheggi dell'Aeroporto di Pisa sono aperti tutti i giorni h24 e sono suddivisi in cinque grandi aree: **P3 (sosta breve)**: 220 stalli, di cui 13 dedicati ai PRM; **P2 (multipiano)**: 1.078 stalli totali, con 17 PRM al piano terra; **P1 (sosta lunga)**: 160 stalli; **P4 (sosta lunga)**: 1.117 stalli; **P6: area dedicata agli Autobus granturismo**. I parcheggi P2 e P3 sono gratuiti per i primi 10 minuti; i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono usufruire gratuitamente del parcheggio previa esibizione dell'idoneo contrassegno.

Agli utilizzatori si consiglia di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto al link: www.pisa-airport.it/it/passeggeri/parcheggi. Per informazioni specifiche su come raggiungere l'aeroporto, tariffe e orari dei servizi pubblici e dei parcheggi, nonché sul servizio Taxi, NCC e auto-noleggio, si rimanda alla Guida ai Servizi e al sito internet al link: www.pisa-airport.it/it/i-passeggeri/trasporti.

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

Centralino:
Tel: 050 849111

Customer Service:
Tel: 050 849300



1.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

QUALITÀ

- perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno;
- garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione;
- assicurare l'adeguatezza e l'efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna;
- migliorare la visibilità e l'immagine di Toscana Aeroporti nel mercato di riferimento;
- perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione delle attività esercitate sul sedime aeroportuale in concessione, tramite la gestione delle infrastrutture esistenti e l'individuazione delle aree di espansione per uno sviluppo infrastrutturale idoneo a soddisfare le esigenze degli Stakeholder.

SALUTE E SICUREZZA

- tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di Toscana Aeroporti, lavoratori di aziende appaltatrici, di sub-concessionari o di enti terzi;
- prevenire il verificarsi d'infortuni ed incidenti nelle aree di competenza (sedimi aeroportuali ed aree di diretta gestione e competenza per i siti di Pisa e di Firenze);
- garantire il pieno rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza, che regolamentano le attività svolte all'interno dei siti aeroportuali gestiti da Toscana Aeroporti e attuare le buone prassi di settore;
- promuovere, all'interno dell'organizzazione e verso tutti coloro che operano nei siti aeroportuali, a prescindere dalla tipologia di contratto in essere, l'adozione delle buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali;
- promuovere momenti di condivisione e confronto sui temi della prevenzione e della si-

curezza sul lavoro tramite appositi comitati specialistici di coordinamento interaziendale coinvolgendo i responsabili della sicurezza;

- attuare un coordinamento sulle procedure esistenti in particolare sui piani di emergenza ed evacuazione al fine di rendere efficaci e attuative le misure in essi contenute attraverso l' applicazione pratica;
- riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di Toscana Aeroporti;
- comunicare a tutto il personale Toscana Aeroporti, alle Società di Handling, ai lavoratori di aziende appaltatrici, ai lavoratori di sub-concessionari, di vettori o di enti terzi o di altre società di appartenenza nonché ai passeggeri e all'utenza, i principi ispiratori della propria politica in termini di tutela della salute e della sicurezza, promuovendo una cultura partecipativa volta alla prevenzione;
- rendere disponibili in ottica di trasparenza e collaborazione agli enti di regolamentazione e controllo e agli organi di vigilanza le informazioni relative alle scelte adottate per la gestione della tutela della salute e della sicurezza nella propria realtà organizzativa;
- prevedere una revisione periodica degli impegni assunti affinché essi siano sempre più adeguati agli sviluppi organizzativi ed infrastrutturali delle realtà aeroportuali di competenza.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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



GESTIONE DELL'ENERGIA

- migliorare l'efficienza energetica attraverso interventi sui sistemi di produzione, distribuzione e utilizzo finale;
- incentivare e promuovere l'uso di fonti rinnovabili, sia attraverso la produzione interna che l'acquisto di energia elettrica certificata;
- essere parte attiva nella completa decarbonizzazione del settore dell'aviazione con riferimento all'impegno NetZero - 2050, e in linea con il pacchetto Fit for 55 - 2030;
- monitorare, misurare e analizzare periodicamente le proprie prestazioni energetiche;
- definire obiettivi misurabili di riduzione dei consumi e miglioramento dell'efficienza energetica, assicurando l'adozione di azioni correttive basate sui risultati ottenuti;
- assicurare le risorse finanziarie e umane per il raggiungimento degli obiettivi energetici e prefissati;
- assicurare lo scambio delle informazioni all'interno e all'esterno della propria struttura per garantire il coinvolgimento di tutto il personale e dei propri stakeholders nel processo di miglioramento continuo;
- promuovere lo sviluppo di una cultura interna orientata al risparmio e al corretto utilizzo dell'energia, favorendo questo processo anche con adeguati interventi formativi, inseriti nei diversi momenti di aggiornamento del proprio personale;
- promuovere iniziative di sensibilizzazione degli utenti aeroportuali sul tema del risparmio energetico;
- promuovere programmi di innovazione e di sostenibilità sul tema energetico, nel settore aeroportuale così come verso il territorio di appartenenza;
- vigilare sul rispetto dei requisiti applicabili e legislativi sull'utilizzo dell'energia.

1.5 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 Integrato (SGI)** comprensivo degli aspetti ambientali e finalizzato, tra l'altro, a prevenire l'inquinamento, a programmare ed eseguire le opportune attività di monitoraggio e controllo e a ridurre il più possibile l'impatto prodotto sul territorio e ad attuare piani di sviluppo sostenibile in linea con gli indirizzi strategici aziendali.

Il tutto in coerenza e in applicazione dei criteri **ESG (Environmental - Social - Governance)** di cui la Società si è dotata e che rappresentano il principale driver di ogni scelta strategica di investimento.

In particolare, la Società è concretamente attiva nel migliorare le proprie prestazioni ambientali in relazione ad aspetti reputati più significativi e di sensibile percezione da parte della persone che vivono e operano nelle aree circostanti agli aeroporti, quali rumore ed emissioni acustiche, approvvigionamento e consumo di risorse, produzione e gestione dei rifiuti, gestione delle acque; in tali principali direzioni risultano orientati i progetti/interventi di miglioramento ambientale che l'azienda annualmente programma, valuta e avvia.





Oltre a ciò, in coerenza ai citati criteri ESG, la politica ambientale che rappresenta l'indirizzo e il quadro di riferimento programmatico aziendale, ha recepito nuovi aspetti associati alle attività aeroportuali, quali:

- emissioni in atmosfera, con obiettivi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni climalteranti;
- tutela della biodiversità, con obiettivi di monitoraggio e conservazione degli habitat e/o di compensazione ambientale nei casi in cui ciò risulti applicabile;
- mitigazione e adattamento al cambiamento climatico attraverso azioni volte alla riduzione dell'impatto globale generato dall'esercizio aeroportuale.

La Società ha ottenuto la certificazione di adesione al protocollo di rendicontazione delle proprie emissioni climalteranti **GHG (GreenHouse Gas inventory)** e ha aderito al protocollo **Airport Carbon Accreditation**, acquisendo la relativa certificazione, al momento acquisita fino al **Livello 3** (c.d. Optimisation).

Le azioni insite in tale livello certificativo includono non solo la misurazione accurata delle emissioni e l'attuazione di piani volti alla loro progressiva riduzione, ma anche il coinvolgimento attivo degli stakeholder (tra cui compagnie aeree, fornitori di servizi, autorità locali, passeggeri, comunità territoriali, enti pubblici e privati) nelle azioni di mitigazione.

In riferimento all'inquinamento acustico è attivo presso ciascuno scalo un sistema automatico e fisso di monitoraggio del rumore che permette di registrare i livelli di rumorosità nelle aree circostanti gli aeroporti e verificare il rispetto della procedura di decollo antirumore da parte degli aeromobili. Tutti i dati di monitoraggio sono pubblicati in un'apposita sezione del sito internet di Toscana Aeroporti, ove risulta disponibile anche uno specifico form per la segnalazione di eventuali reclami da parte della cittadinanza.

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



2.1 GLI INDICATORI VALORIZZATI

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

Vengono di seguito pubblicati i risultati 2025 dei 34 indicatori valorizzati, nonché i loro obiettivi per l'anno 2026. Le rilevazioni condotte nel 2025 sono state affidate ad un istituto di ricerca qualificato che ha realizzato sondaggi periodici nel corso dell'anno. Durante le rilevazioni è stata posta attenzione sia al servizio fornito da Toscana Aeroporti nel suo complesso, sia ai servizi aggiuntivi forniti da altre società presso la struttura aeroportuale.

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

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

In questo modo Toscana Aeroporti si impegna a:

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



FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Sicurezza del viaggio	1	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,6	98,0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,7	98,0
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	3	Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/ Totale voli in partenza	69,0	76,5
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza (bagagli non imbarcati) di competenza dello scalo, di sola responsabilità del gestore	n° bagagli disguidati/ 1.000 pax in partenza	0,1	0,3
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	21'13"	19'50"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	23'39"	25'00"
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa in minuti dal B.O. nel 90% dei casi	6'10"	5'30"
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,5	97,0
Pulizia e condizioni igieniche	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	96,7	95,5
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	97,5	97,0



2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Comfort nella permanenza in aeroporto	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% pax soddisfatti	99,0	97,0
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.)	% pax soddisfatti	98,9	96,5
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione	% pax soddisfatti	99,3	97,0
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% pax soddisfatti	98,0	96,0
Servizi aggiuntivi	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	95,9	95,0
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop, nelle aree comuni, ove presenti	% pax soddisfatti	93,5	92,5
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar nelle rispettive aree	100,0	98,5
	18	Percezione sulla adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	n.d.
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% pax soddisfatti	n.d.	95,0
	20	Percezione su disponibilità/ qualità/prezzi di negozi ed edicole	% pax soddisfatti	93,2	94,0
	21	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% pax soddisfatti	90,2	94,0
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori forniti di bibite/ snack, ove presenti	% pax soddisfatti	98,7	97,0



FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Informazione alla clientela	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% pax soddisfatti	97,9	98,0
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% pax soddisfatti	97,0	96,0
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	99,5	97,0
	26	Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99,7	98,0
	27	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% pax soddisfatti	99,5	96,0
Servizi sportello /varco	28	Percezione sul servizio biglietteria	% pax soddisfatti	100,0	96,0
	29	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'54"	15'15"
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,3	97,5
	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	11'00"	09'30"
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% pax soddisfatti	99,9	97,0
Integrazione modale	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% pax soddisfatti	99,5	96,0
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% pax soddisfatti	98,6	97,0



2.2 LE ASSISTENZE SPECIALI

PREMESSA

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

Non è possibile rifiutare la prenotazione o l'imbarco a causa di disabilità o limitazioni alla mobilità. L'unica eccezione riguarda la presenza di potenziali motivi legati alla sicurezza giustificati da regolamenti nazionali o internazionali, o eventuali impossibilità tecniche, come ad esempio, le dimensioni dell'aereo.

Toscana Aeroporti fornisce l'assistenza ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) senza alcun costo addizionale. Il servizio è garantito tramite una Società Terza con esperienza pluriennale nel settore, che impiega personale qualificato e specializzato, ed attrezzature e mezzi adeguati ad ogni tipo di esigenza.

COME PRE-NOTIFICARE L'ASSISTENZA

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

Per i voli entro l'UE, salvo impossibilità tecnica, e previa notifica 48 ore prima, le compagnie sono tenute a trasportare equipaggiamenti medici e 2 ausili per la mobilità, quali sedie a ruote o altri dispositivi per la mobilità (ad esempio sedia a ruote, deambulatore, stampelle, tripode, ecc...) senza costi aggiuntivi.

Se il servizio non viene pre-notificato o viene segnalato in ritardo, possono verificarsi disagi, fino al rischio di non poter imbarcarsi, e tempi di attesa più lunghi in aeroporto.

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

Nello specifico, è caldamente raccomandata nei seguenti casi:

- Trasporto di ossigeno medico;



- Necessità di accedere a un respiratore o a un ventilatore;
- Trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta che effettuano una prenotazione di gruppo;
- Richiesta di sedia a ruote a bordo;
- Passeggero che viaggia con un cane da assistenza riconosciuto.

L'applicazione della prenotazione è inoltre richiesta dal Regolamento in caso di trasporto di sedie motorizzate.

TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

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

- Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.
- Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale e che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.
- Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.
- Passeggero con disabilità uditiva o della parola.
- Passeggero ipovedente o cieco.
- Passeggero con problemi intellettivi, comportamentali o cognitivi.

ARRIVO IN AEROPORTO

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

- Colonnine di chiamata;



- Banchi check-in;
- Ufficio Informazioni / Customer Service;
- Cassa Parcheggio presidiata h24;

Ricordiamo che la pre-notifica dell'assistenza è fondamentale per consentire all'aeroporto e al vettore di predisporre al meglio il servizio in tutte le fasi del viaggio e di organizzare il personale necessario a garantire un'assistenza adeguata al passeggero. La pre-notifica è inoltre indispensabile per assicurare la garanzia dell'imbarco, in coordinamento con la compagnia aerea e nel rispetto della normativa di safety aeroportuale vigente. Senza la pre-notifica si rischia inoltre di dover attendere più a lungo l'assistenza, di compromettere anche il servizio dei passeggeri che invece lo hanno richiesto con regolare pre-notifica e, nei casi in cui il vettore limiti per motivi di safety il numero di posti disponibili, di incorrere anche nel possibile mancato imbarco.

COME MUOVERSI ALL'INTERNO DELL'AEROPORTO

All'interno del nostro aeroporto, i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) che preferiscono raggiungere il gate in autonomia possono accedere con priorità ai controlli di





sicurezza. Si ricorda che, in caso di utilizzo di sedia a ruote, l'imbarco sull'aeromobile deve essere effettuato in modo assistito e con un mezzo speciale dedicato.

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

SERVIZI DEDICATI IN AEROSTAZIONE

- posti auto riservati: 17 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) situati presso il parcheggio coperto "multipiano" (P2);
- 13 posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nel parcheggio a "raso" fronte Aerostazione (P3);
- Assistance Waiting Area: area di attesa per Passeggeri a Ridotta Mobilità, situata al piano terra, in area Landside (precedente ai controlli di Security);
- sedie a ruote: presenti in varie zone dell'aerostazione a disposizione del personale dedicato alle assistenze per i Passeggeri a Ridotta Mobilità sia in arrivo che in partenza;
- ascensori: accesso con sedia a ruote;
- passeggeri in arrivo: accompagnamento previsto fino all'area taxi, alle fermate degli autobus turistici, alla navetta del Pisamover, ed ai parcheggi breve e lunga sosta;
- navetta shuttle per il trasferimento presso il terminal rent a car;
- mezzi elevatori: disponibili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri sull'aeromobile;
- sala Amica: situata in Sala Partenze,
- adiacente ai gate d'imbarco;
- servizio sanitario aeroportuale;
- toilette dedicate.

COURTESY LOUNGE

In Area Check-in una sala dedicata per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta. La Courtesy Lounge è ubicata nell'area comune Check-in. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale. Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di contattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero: **050 849 300**.



SALA AMICA

In Sala Partenze è presente un'area dedicata in cui i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono attendere la partenza del proprio volo. L'area è dotata di monitor informativi e costantemente presidiata da personale qualificato che svolge attività di accoglienza e coordinamento del servizio di assistenza dedicato ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) per tutte le operazioni aeroportuali. In prossimità della Sala Amica sono disponibili bagni accessibili e servizi commerciali.

MODALITÀ DI TRASPORTO DELLA SEDIA A RUOTE

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

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

Per qualsiasi criticità che si dovesse verificare durante l'imbarco del Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PRM), gli addetti all'imbarco sono tenuti ad informare prontamente il personale dedicato al servizio PRM e il Gestore aeroportuale. Quest'ultimo ha l'onere di verificare che venga fornita adeguata assistenza nel rispetto della normativa vigente, e di attuare azioni volte a risolvere l'eventuale criticità, informando se necessario anche la Direzione Territoriale di ENAC.

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

EVACUAZIONE IN CASO DI EMERGENZA

In presenza di situazioni di emergenza il personale dedicato all'assistenza potrà prestare l'aiuto necessario all'eventuale evacuazione del Terminal o di parte di esso. L'evacuazione dai



piani superiori, in caso di inagibilità degli ascensori, è garantita da sedie speciali denominate Evac-chairs, che consentono l'utilizzo delle scale.

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

PROGETTO AUTISMO

L'Aeroporto Internazionale di Pisa aderisce al progetto ENAC "Autismo. In viaggio attraverso l'aeroporto" volto a facilitare il percorso in aeroporto e il viaggio aereo delle persone autistiche. Con il supporto di personale opportunamente formato, sarà possibile visitare l'aeroporto nei giorni precedenti il viaggio. Il percorso, dall'arrivo in aeroporto fino a bordo dell'aereo, è inoltre illustrato in una serie di brochure con immagini e semplici testi che aiutano a conoscere in anticipo luoghi e processi aeroportuali, riducendo così l'impatto emotivo che la nuova situazione comporta, per affrontare il viaggio con maggiore serenità.

Le visite verranno organizzate dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9.00 - 16.00, o anche in orari e giorni diversi su specifiche necessità.

La richiesta deve essere inviata a: qualita@toscana-aeroporti.com

È possibile inoltre compilare un questionario per la profilazione del passeggero affetto da disturbi dello spettro autistico, utile a Toscana Aeroporti per comprendere i passi successivi da implementare.

GLI INDICATORI PRM

Nel definire gli obiettivi per il 2026, Toscana Aeroporti si impegna a mantenere, e migliorare ove possibile, le performance di servizio nei confronti dell'utenza PRM.

Di seguito gli indicatori di qualità del servizio PRM divisi nei seguenti 6 fattori di qualità:

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



2. SEZIONE II - GLI INDICATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Efficienza dei servizi di assistenza	1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'15"	8'00"
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	8'48"	10'00"
	3	Per PRM arrivo con prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	4'30"	5'30"
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: Tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	5'45"	10'00"
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione	% PRM soddisfatti	100,0	97,5
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% PRM soddisfatti	100,0	98,0
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	98,0	100,0



FATTORE DI QUALITÀ	NUM. INDIC.	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
Informazioni in aeroporto	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportate al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale dette informazioni/istruzioni	98,0	100,0
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% PRM soddisfatti	100,0	96,5
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi sul numero totale delle richieste	100,0	97,5
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01	0,02
Comfort in aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	97,0
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc	% PRM soddisfatti	100,0	96,5
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Dedicata)	% PRM soddisfatti	100,0	96,0
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% PRM soddisfatti	100,0	98,5
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% PRM soddisfatti	100,0	98,5



3. LE PROCEDURE DI DIALOGO: SUGGERIMENTI E RECLAMI

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

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

- il modulo per i suggerimenti e reclami, a disposizione in fondo alla Guida ai Servizi della presente Carta dei Servizi, da inviare per posta all'indirizzo: Toscana Aeroporti S.p.A. Aeroporto Galileo Galilei - Piazzale D'Ascanio 1, 56121, Pisa, oppure via email all'indirizzo elettronico: qualita@toscana-aeroporti.com;
- form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Corporate – Qualità – Carta dei Servizi"
- form on line da compilare sul sito web dell'Aeroporto di Pisa alla sezione "Contatti" per qualsiasi altro tipo di comunicazione.

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

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

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

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

I reclami relativi a violazioni del Reg. (CE) 261/2004 devono essere inoltrati direttamente dal



passaggero alla Compagnia Aerea con la quale ha stipulato il contratto di trasporto.

ADR (Alternative Dispute Resolution) I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.

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

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

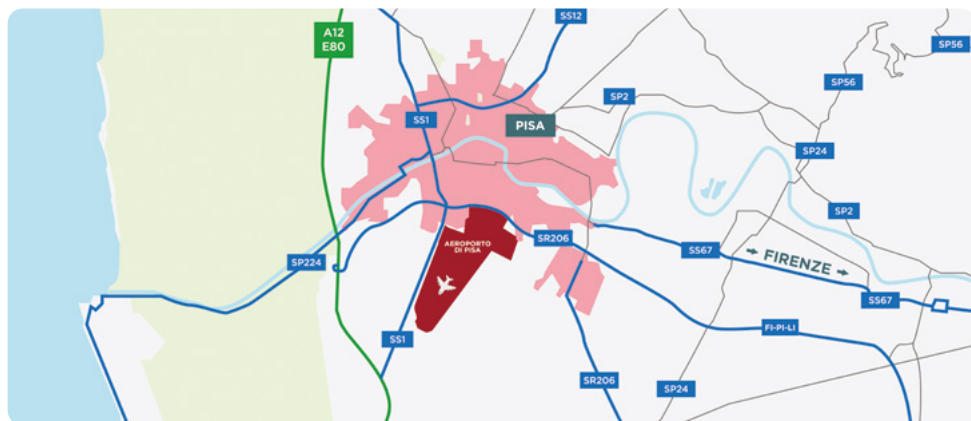
A tutela dell'utente si ricorda, inoltre, che è disponibile lo sportello del Difensore Civico e quello di Conciliazione, uno strumento extragiudiziale per risolvere in via amichevole le controversie tra imprese e consumatori. I vantaggi del servizio sono la procedura semplice e informale, la riduzione dei tempi di risoluzione delle controversie e l'abbassamento dei costi da sostenere.

Difensore civico**Numero verde: 800 018 488****Mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it****PEC: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it****Ufficio mediazione e conciliazione Camera di commercio di Pisa****Tel: 050 512320****Mail: conciliazione@pi.camcom.it****PEC: cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it**



1. COME ARRIVARE IN AEROPORTO

Pisa International Airport avvicina la Toscana al tuo mondo: l'Aeroporto, situato sulla costa a solo 1 Km da Pisa, è accessibile dalle autostrade **A11** e **A12**, dalla superstrada Firenze - Pisa - Livorno, attraverso la normale viabilità cittadina e attraverso la rete ferroviaria. Dispone di ampi parcheggi e offre un'ampia gamma di servizi di trasporto.



IN AUTO

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

IN TRENO (PISAMOVER)

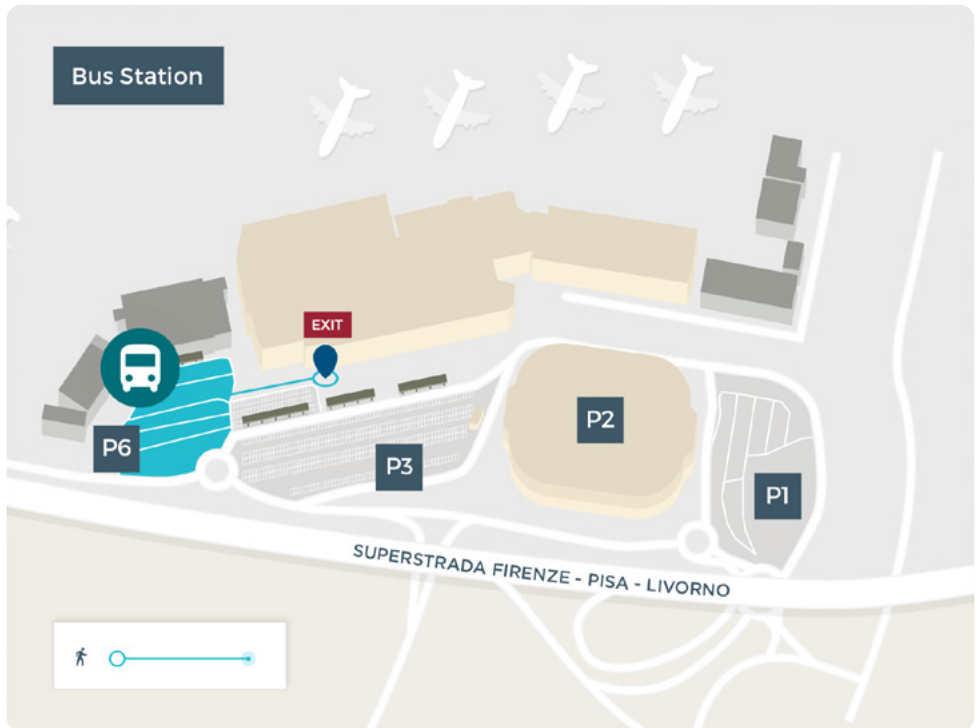
L'Aeroporto di Pisa dista dalla stazione di Pisa Centrale circa 1 km. Dalla stazione di Pisa Centrale è possibile raggiungere tutte le destinazioni della rete ferroviaria italiana. A meno di 40 metri dal Terminal Passeggeri dell'Aeroporto di Pisa è attiva la nuova connessione completamente automatica e veloce PisaMover, che collega direttamente l'Aeroporto alla Stazione di Pisa Centrale ed è operativa tutti i giorni **dalle ore 6:00 alle ore 24:00**.

Per informazioni su orari, frequenza e prezzi: www.pisa-mover.com.

Per informazioni sui collegamenti ferroviari e per l'acquisto dei biglietti: www.trenitalia.com (Info e orari: **050 849 300**). I biglietti per la singola corsa del Pisamover possono essere acquistati alle emettitrici automatiche prima di salire a bordo.



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



IN BUS DA/PER ALTRE CITTÀ TOSCANE

L'area dedicata agli Autobus (P6) si trova sul piazzale all'esterno del Terminal passeggeri. Per ulteriori informazioni: www.pisa-airport.it/it/passeggeri/trasporti/bus

TAXI

Il servizio taxi è gestito da CO.TA.PI. (Cooperativa Pisana Tassisti), ed è attivo h24. La stazione dei taxi si trova sul fronte dell'aeroporto, lato arrivi.

Tariffario e telefono

Il servizio di Radio Taxi può essere contattato al numero: **050 541600**, le tariffe sono variabili e i tassisti sono tenuti ad attivare il tassametro ad ogni corsa. Per ulteriori informazioni e prenotazioni: www.cotapi.it

NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE

In aeroporto sono attive diverse società di NCC. Per informazioni su contatti e prenotazioni:



TUSCANY TRAVELLING

Tel: 340 4569471

www.tuscanytravelling.com

Orario 09.00/20.00



LIBERTY LIMOUSINE

Tel: 050 28368

Tel: 366 5827046

www.liberty-group.it/Liberty-limousine

Orario 09.00/20.00

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



GLI AUTONOLEGGI

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





Di seguito sono riportate le seguenti compagnie di autonoleggio:



AUTOONE
Tel: 050 8075730

AUTOVIA
LIFE IN MOTION

ECOVIA

FURGOVIA

AUTOVIA
Tel: 050 20122
Tel: 333 6401818

AVIS

AVIS
Tel: 050 42028
Prenotazioni: 199 100133



AUTOONE
Tel: 050 42028



DRIVALIA
Tel: 050 28101
Prenotazioni: 800 900666



EASY CAR HIRE
Tel: 050 8056312
Tel: 351 3688220

Europcar

EUROPCAR
Tel: 050 41081

GOLDCAR

inter  rent

GOLDCAR - INTER RENT
Tel: 050 2200061

Hertz
dollar.
Thrifty

HERTZ / DOLLAR / THRIFTY
Tel: 050 43220
Prenotazioni: 199 112211



Prenota, noleggia, sorridi.

ITALY CAR RENT

Tel: 050 7219249

Tel: 345 0662124



LIBERTY RENTALS

Tel: 050 48088



LOCAUTO / ENTERPRISE

/ NATIONAL / ALAMO

Tel: 050 24347

Maggiore.

MAGGIORE

Tel: 050 42574

noleggiare.

NOLEGGIARE

Tel: 393 5904751

Prenotazioni: 800 947447

OK
mobility

OK MOBILITY

Tel: +34 971 126 880

Prenotazioni: 199 677952



Sicily by Car

SICILY BY CAR

Tel: 050 503654

Prenotazioni: 800 33440

SIXT
rent a car

SIXT

Tel: 02 94757979

SRC
next to you

SRC RENT CAR

Tel: 050 8059405

Prenotazioni: 091 203374

2. I PARCHEGGI DELL'AEROPORTO

È possibile parcheggiare l'auto, ritirare il biglietto all'entrata dei parcheggi e conservarlo fino al ritorno. Il pagamento si effettua al rientro presso le quattro casse automatiche e/o presso la cassa presidiata aperte h24. Per prenotazioni online, informazioni, aggiornamenti ed ulteriori necessità si invitano gli utenti a consultare il sito internet dell'aeroporto di Pisa:

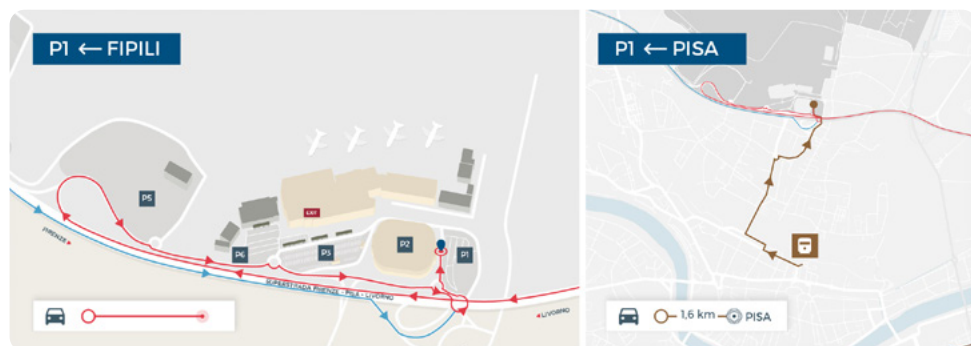
www.pisa-airport.it/it/passeggeri/parcheggi, o a contattare il seguente numero telefonico: **050 849 300**.

Si consiglia all'utenza di prendere visione del Regolamento Parcheggi, pubblicato sul sito internet dell'aeroporto.



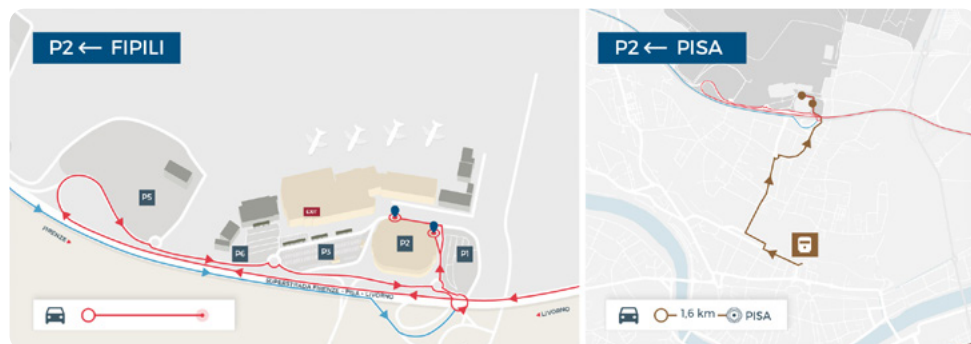
P1 - PARCHEGGIO OVEST

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



P2 - MULTIPIANO

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



P3 - SOSTA BREVE

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



P4 - SOSTA LUNGA

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



Per le tariffe attualmente in vigore, consultare il sito internet al seguente link:

www.pisa-airport.it/it/passeggeri/parcheggi

3. INFORMAZIONI IN AEROPORTO

Per informazioni relative all'attività aeroportuale o al Terminal Passeggeri.

Ufficio Customer Service di Toscana Aeroporti

Tel: 050 849 300

Sito internet

www.toscana-aeroporti.com





4. I SERVIZI AEROPORTUALI

BIGLIETTERIE AEREE

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

Per informazioni e contatti: www.edograf.eu/contact-us | Email: psa@edograf.com

Biglietteria Ryanair: www.ryanair.com

PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE

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

WI-FI

Il servizio wi-fi, gratis per 12 ore, è disponibile in tutto il Terminal Passeggeri. Per navigare in Internet o scaricare la posta in attesa del volo sarà sufficiente impostare il proprio dispositivo in modalità "ricerca di rete Wi-Fi". Gli utenti, tramite i propri device dotati di connettività wireless, potranno quindi connettersi alla rete Airport-Free-Wifi.

ASSISTENZA BAGAGLI DISGUIDATI

Piano terra, Area Arrivi.

La gestione del bagaglio è di competenza della compagnia aerea con la quale si è viaggiato. In caso di smarrimento del bagaglio occorre recarsi presso l'ufficio Lost&Found di riferimento situato all'interno della sala riconsegna bagagli per avviare la pratica di ricerca.

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

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

SERVIZIO CARRELLI PORTABAGAGLI

In aeroporto è possibile trovare stazioni di noleggio di carrelli portabagagli.



DEPOSITO BAGAGLI

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

Orario di apertura: **08:00 - 20:00**. Per le tariffe si prega far riferimento a quanto riportato sul sito internet ufficiale dell'aeroporto: www.pisa-airport.it/it/passeggeri/aeroporto/deposito-bagagli

SERVIZIO AVVOLGIMENTO BAGAGLI

Servizio non presente al momento della redazione del presente documento.

BIKE AREA

Presso l'ingresso del Terminal Passeggeri, nell'area antistante le zone check-in B e l'ingresso del check-in A, è presente la Bike Area. Lo spazio è a disposizione non solo dei viaggiatori, per le operazioni di montaggio, smontaggio delle biciclette in modalità self-service, ma anche dei dipendenti del Gruppo TA e delle terze parti che prestano servizio. La Bike Area consente inoltre la sosta, la manutenzione delle biciclette e la ricarica delle e-bike.

L'area comprende:

- Rastrelliere modulabili in alluminio;
- Stazione di ricarica e-bike a 230 volt, dotata di illuminazione notturna;
- Colonnine di manutenzione bici per gonfiaggio e ricarica, in alluminio;
- Stand di riparazione bici, a parete, in alluminio;
- Pavimentazione tinteggiata con segnaletica ed individuazione dei percorsi.

LOST PROPERTY

L'Ufficio Lost Property dell'aeroporto di Pisa gestisce gli oggetti ed i bagagli rinvenuti in aeroporto. Per informazioni si prega di far riferimento al seguente link:

www.pisa-airport.com/it/i-passeggeri/in-aeroporto/oggetti-smarriti.html

L'Ufficio deputato alla gestione degli oggetti smarriti è l'ufficio Permessi & Lost Property di Toscana Aeroporti-Pisa S.p.A.

Ufficio Permessi & Lost Property (Primo Piano - Terminal Passeggeri)

Mail: ufficio.permessi.psa@toscana-aeroporti.com

Tutti i giorni: Lunedì - Venerdì dalle 10.00 alle 16.00



Per gli oggetti smarriti a bordo degli aeromobili, contattare gli handler ai seguenti indirizzi: lost-found-psa@consulta.it (Tel: 327 428 1207) e lostandfound.pisa@tahandling.eu

FAST LANE - ACCESSO PRIORITARIO AI CONTROLLI SECURITY

Il servizio Fast Lane è riservato a tutti i passeggeri delle compagnie aeree convenzionate o può essere acquistato in aerostazione presso i kiosk cashless, ubicati uno di fronte ai banchi check-in e nei pressi dei controlli sicurezza, oppure al Customer Service.

Per le condizioni d'uso e norme generali o ulteriori informazioni sul servizio consultare la pagina www.pisa-airport.it/it/passeggeri/aeroporto/fast-lane

COURTESY LOUNGE

In aeroporto c'è una Sala Dedicata a disposizione delle Persone con Disabilità o a Mobilità Ridotta e/o altre particolari esigenze, come ad esempio madri con neonati in allattamento che ne facciano richiesta. La Sala è ubicata nell'area comune Check-in, prima dei controlli di Security. Il servizio può essere richiesto dai passeggeri sia al personale dedicato alle assistenze che allo staff aeroportuale.

Per informazioni preventive o per particolari necessità si prega di contattare il Customer Service Aeroporto di Pisa al numero: **050 849 300**.

SALA AMICA

In Sala Partenze, nelle immediate vicinanze dei gate d'imbarco, è presente un'area dedicata in cui i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) possono attendere la partenza del proprio volo.

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



SERVIZI VIP

Sala VIP Galilei

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

Per informazioni: www.pisa-airport.it/it/passeggeri/aeroporto/sala-vip-club



BUSINESS CENTER

Per richieste o informazioni sugli spazi disponibili contattare:

commonaviation@toscana-aeroporti.com

ASSISTENZE VIP

In aeroporto è possibile usufruire il servizio di assistenza VIP CLUB, ovvero un team di hostess e porters, che include anche l'ingresso in sala VIP ed il trasporto sottobordo.

Per informazioni: contattare: vip.psa@toscana-aeroporti.com

CARGO VILLAGE

Cargo Village Pisa International Airport - Via Asmara, 3b/c - 56121 Pisa, ITALIA

AGENZIA MERCI TOSCANA AEROPORTI S.P.A.

Agenzia Merci Toscana Aeroporti S.p.A. - Piazzale D'Ascanio 1 - 56121 Pisa
Tel: 050 849 350 | Fax: 05046075 | Mail: agenzia.merci@toscana-aeroporti.com



5. ALTRI SERVIZI

RISTORAZIONE

Per informazioni sui punti ristoro presenti in aeroporto si prega di far riferimento a quanto riportato sul sito internet dell'aeroporto.

GALLERIA COMMERCIALE

La galleria commerciale dell'aeroporto di Pisa ospita diverse attività. Per informazioni sui negozi presenti in aeroporto si prega di far riferimento alle informazioni presenti sul sito ufficiale dell'aeroporto di Pisa.



TABACCHI E GIORNALI

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

BANCOMAT

1 bancomat e 5 ATM.



UFFICI CAMBIO E RIMBORSO IVA



Operati da ForexChange; acquisto e vendita di tutte le valute negoziabili, travellers cheques, anticipo contante su carte di credito, bancomat, trasferimenti di denaro, rimborsi iva, ricariche telefoniche e phonecards. ForexChange è presente in aeroporto con 1 sportello, prima dei controlli di sicurezza.

Info prenotazione e valuta: www.forexchange.it

FASCIATOI E NURSERY

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





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).

POSTAZIONI DI RICARICA

In aeroporto sono disponibili per l'utenza postazioni di ricarica per cellulari/laptop dislocate nelle diverse aree del Terminal.

CAPPELLA DI CULTO

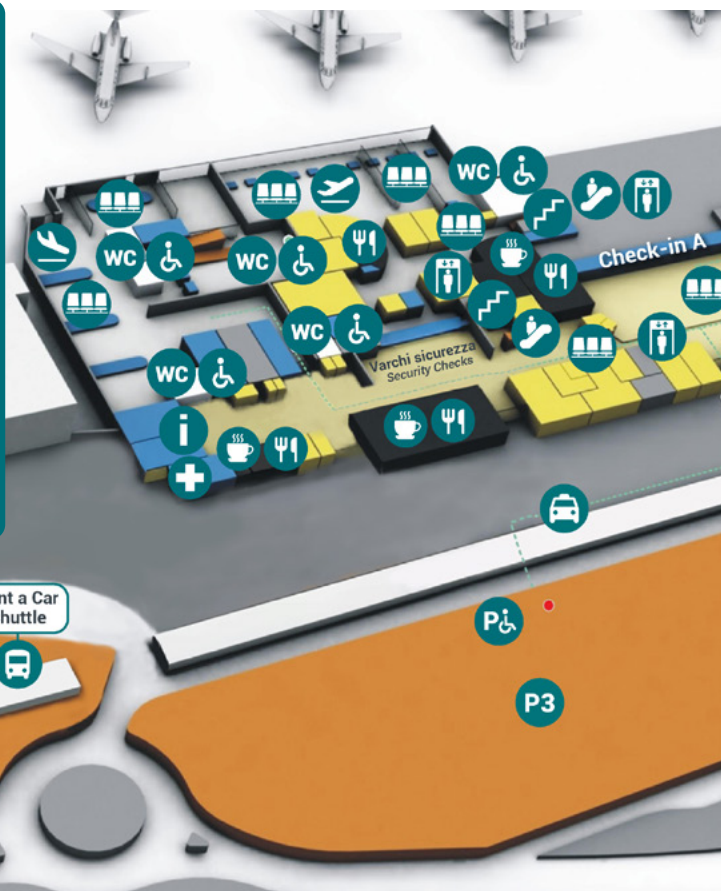
Al primo piano dell'Aeroporto di Pisa è presente una Cappella Cattolica a disposizione dell'utenza.

In aeroporto sono presenti anche:

- Farmacia
- Scuola di Danza e Fitness Center



Al momento della redazione del presente documento, l'area esterna al Terminal Passeggeri è soggetta a cantierizzazione in vista a causa dei lavori di ampliamento dell'Aerostazione di Pisa. Per questo motivo, potrebbero esserci modifiche al layout esterno e temporanee variazioni relative alla viabilità e percorsi pedonali. Ai fini di una corretta e completa informazione all'utenza, la segnaletica verrà ridefinita in base alle fasi progressive dei lavori. Per esigenze particolari e/o per maggiori informazioni si prega di contattare preventivamente il Customer Service dell'Aeroporto di Pisa al numero: **050 849 300**



PLANIMETRIA GENERALE - PIANO TERRA

External Layout - Ground Floor



Partenze
Departures



Arrivi
Arrivals



Ufficio Informazioni
Information Office



Biglietteria
Ticket Office



Scale
Stairs



Scala Mobile
Escalator



Ascensore
Lift



Pronto Soccorso
First Aid



Bar/Caffetteria
Bar/Café



Ristorazione
Restaurant



Farmacia
Chemist's



Sala VIP
VIP Lounge



Cappella
Chapel



Toilette
Toilette



Autobus Città
City Bus



Stazione Autobus
Bus Station



Shuttle Rent a Car
Shuttle Rent a Car



Shuttle P4
Shuttle Bus P4



Noleggio con conducente
Rent a Car with Driver



Taxi
Taxi



Sosta Breve
Short-Stay Car Park



Multipiano
Multi-storey Car Park



Sosta Lunga
Long Stay Car Park



Autobus Gran Turismo
Tourist Coaches



Servizi Disabili
PRM services



Sedute Dedicare
Priority Seats



Sala Dedicata Family
Room and Rest Area



Punto di Chiamata PRM
PRM Call Point



Mapa Tattile
Tactile Map



Percorso Tattile
Tactile System





6. CONSIGLI PER IL VIAGGIO

QUANDO PRESENTARSI IN AEROPORTO

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

DOCUMENTI E BIGLIETTO AEREO

Verificare i documenti necessari a seconda della destinazione da raggiungere e la relativa data di scadenza: carta d'identità, passaporto, eventuale visto di soggiorno.

Controllare che i dati riportati sul biglietto siano corretti (nome e cognome, destinazione, orario e numero del volo). In caso di errore, così come per eventuali cambi di destinazione, rivolgersi con anticipo all'agenzia di viaggio o alla compagnia aerea.

DOCUMENTI DI VIAGGIO

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

È responsabilità di ogni passeggero:

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

CONTROLLI AUTOMATICI DI FRONTIERA

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



ENTRY/EXIT SYSTEM (EES)

L'Entry/Exit System (EES) è il nuovo sistema europeo di registrazione degli ingressi e delle uscite dei cittadini di Paesi terzi che viaggiano per soggiorni di breve durata (massimo 90 giorni in un periodo di 180 giorni) all'interno dell'area Schengen.

L'EES è stato introdotto dall'Unione Europea per modernizzare la gestione delle frontiere esterne e rendere i controlli più rapidi, sicuri ed efficienti, migliorando al tempo stesso la sicurezza complessiva nello spazio europeo.

Il sistema consente la registrazione elettronica di dati biometrici e alfanumerici di ciascun viaggiatore al momento dell'ingresso o dell'uscita da un Paese dell'UE.

In questo modo:

- si agevola l'automatizzazione e la digitalizzazione dei controlli di frontiera;
- si contribuisce a prevenire l'immigrazione irregolare, identificando eventuali soggiorni oltre il limite consentito;
- si rafforza la sicurezza interna dell'area Schengen contrastando frodi d'identità e documentali, e supportando le autorità nella lotta al terrorismo e ai reati gravi.

L'EES diventerà pienamente operativo in tutti i valichi di frontiera dell'UE entro aprile 2026. Per l'aeroporto di Pisa, il sistema è già attivo da ottobre 2025, ma limitatamente ai soli voli in arrivo.

Per maggiori informazioni, consulta il sito ufficiale dell'EES:

www.travel-europe.europa.eu/ees

VIAGGI CON UNDER 18

Un passeggero minore può viaggiare in Europa e all'estero solo se in possesso di un documento di viaggio individuale. Tutti i minori di cittadinanza italiana per espatriare devono essere in possesso di un documento personale valido per l'espatrio quindi del passaporto o, per i Paesi UE, anche della carta di identità valida per l'espatrio.

Si consiglia di informarsi preventivamente con la propria compagnia aerea se sia necessario per il minore (ed eventualmente a partire da quale età) essere accompagnato nel viaggio da una persona adulta.



MINORI NON ACCOMPAGNATI

I viaggi dei minori non accompagnati sono soggetti a restrizioni e regole stabilite dalle singole compagnie aeree. Per tutte le informazioni consultare i siti istituzionali delle compagnie aeree.

MINORI DI 14 ANNI NON ACCOMPAGNATI

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

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

Per ulteriori informazioni si consiglia di contattare direttamente la compagnia aerea oppure ENAC al Numero Verde: **800 898 121** o visitare il sito istituzionale: www.enac.gov.it

I BAGAGLI DA IMBARCARE

Per bagaglio da imbarcare si intende ogni pezzo di bagaglio che il passeggero consegna al momento dell'accettazione per il trasporto all'interno della stiva dell'aeromobile. Le dimensioni del bagaglio da stiva, così come per il bagaglio a mano, dipendono dalle disposizioni della compagnia aerea con cui si vola, nel caso in cui il bagaglio superi i limiti stabiliti



potrebbe essere richiesto il pagamento una tassa aggiuntiva. Vi invitiamo a contattare la vostra compagnia aerea per maggiori informazioni. Per motivi di sicurezza, in ogni caso non verranno accettati bagagli con peso superiore ai 32 kg.

TRASPORTO ANIMALI

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

TRASPORTO ANIMALI IN VIAGGIO

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

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

TRASPORTO ARMI E MUNIZIONI

Per il trasporto di armi e munizioni si raccomanda di contattare, prima della partenza, la propria compagnia aerea per informarsi sulla procedura in vigore.

FORMALITÀ SANITARIE, DOGANALI E DI SICUREZZA UTILI PER IL VIAGGIATORE

Per conoscere le principali disposizioni vigenti e le procedure applicate si rimanda ai relativi siti governativi di riferimento (Agenzie delle dogane e dei monopoli, Polizia di Stato e Ministero della Salute). Si consiglia di visitare il sito www.viaggiaresicuri.it per le misure di



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

Riguardo le formalità sanitarie si consiglia di visitare la sezione USMAF del sito del Ministero della Salute: www.salute.gov.it

Per informazioni sul trasporto di animali e piante si consiglia di 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 PISA

ENAC - Direzione Territoriale

Tel: 050 849 297

POLIZIA DI FRONTIERA AEREA

Tel: 050 931 711

GUARDIA DI FINANZA

Tel: 050 49574

SANITÀ AEREA

Tel: 06 599 44781

PRESIDIO SANITARIO

AEROPORTUALE

Tel: 050 849 647/533

DOGANA

Tel: 055 7366 111

Tel: 055 7366 707

VIGILI DEL FUOCO

Tel: 050 502 034



CHECK-IN

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

QUANDO: L'orario di apertura del check-in varia per ciascuna compagnia ed è indicato sul biglietto di viaggio. Di norma il check-in è aperto dalle 2 alle 2 ore e 30 minuti prima dell'orario schedato della partenza. Sugeriamo, comunque, in caso di mancanza di carta d'imbarco, di presentarsi ai banchi accettazione due ore prima della partenza del volo per espletare tutte le operazioni necessarie alla partenza.

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

SELF BAG DROP: L'aeroporto è dotato di dispositivi elettronici per il servizio di Self Bag Drop per le compagnie aeree che ne facciano richiesta, un sistema che permette al passeggero già in possesso di carta di imbarco di etichettare e imbarcare i bagagli da stiva in completa autonomia. I kiosk automatici si trovano presso l'area check-in B dell'Aeroporto di Pisa, in corrispondenza dell'Area dedicata agli altri banchi check-in.



COMPAGNIE AEREE

Di seguito è riportato l'elenco delle compagnie aeree che prevedono di operare nel corso del 2026 sullo scalo di Pisa.

AEGEAN AIRLINES

Tel: 069 7150532

Tel: 069 7150533

Servizio a tariffazione specifica

AER LINGUS

Tel: +44 3330045000 (UK)

Tel: +353 17617834 (IE)

AEROITALIA

Tel: 06 98379084

AIR ARABIA MAROC

Tel: 8958953311

Servizio a tariffazione specifica

AIR BALTIC

Tel: +37 167 006006

Servizio a tariffazione specifica

AIR DOLOMITI

Tel: 045 2886140

Servizio a tariffazione specifica

BRITISH AIRWAYS

Tel: 03 444930787

Lunedì - Venerdì 09.00/18.00

Servizio a tariffazione specifica

EASYJET

Tel: 199 201840

Servizio a tariffazione specifica

EUROWINGS

Tel: +49 221 59988230

Lunedì - Sabato 08.30/18.00

Servizio a tariffazione specifica

FLY DUBAI

Tel: +971 600 544445

Servizio a tariffazione specifica

JET2.COM

Tel: 199 404023

Servizio a tariffazione specifica

**NORWEGIAN AIR
SHUTTLE**

Tel: +06 94 802756

Servizio a tariffazione specifica



RYANAIR

Tel: 895 5895509

Servizio a tariffazione specifica



SCANDINAVIAN AIRLINES

Tel: 06 99748015

Lun-Ven 09.00/19.00

Sab 09.00/17.00 | Dom 09.00/18.00

Servizio a tariffazione specifica



SMALL FLY

Tel: 02 89950332

Servizio a tariffazione specifica



TRANSAVIA

Tel: 899 009901

Servizio a tariffazione specifica



VOLOTEA

Tel: 06 94502850

Servizio a tariffazione specifica



WIZZAIR

Tel: 895 8954416



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 ci aiuta ad intervenire per migliorare ancora. Compili questo modulo in tutte le sue parti.

SEDE DI RIFERIMENTO

☐ AEROPORTO DI FIRENZE

☐ AEROPORTO DI PISA

INDICHI SE SI TRATTA DI:

☐ RECLAMO

☐ SUGGERIMENTO

AMBITO DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO

☐ Servizi di Check-in / Imbarchi

☐ Comfort in aeroporto

☐ Trasporti da/per l'aeroporto

☐ Passeggeri a Ridotta Mobilità

☐ Pulizia e condizioni igieniche

☐ Security

☐ Lost & Found

☐ Operatività Aeroporto

☐ Sala VIP

☐ Bar / Ristorazione

☐ Sicurezza personale e patrimoniale

☐ Autonoleggi

☐ Negozi

☐ Aspetti socio/ambientali

☐ Compagnie aeree

☐ Servizi Commerciali

☐ Informazioni alla clientela

☐ Parcheggi

INVIATO DA

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ Città / Nazione _____

Telefono _____ Email _____

DESCRIVA QUI IL MOTIVO DEL 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 _____ Firma _____



Si prega di restituire il modulo compilato via:

EMAIL:

qualita@toscana-aeroporti.com

A MEZZO POSTA A:

AEROPORTO DI FIRENZE

Toscana Aeroporti S.p.A.
Aeroporto Amerigo Vespucci
Via del Termine 11, 50127, Firenze

AEROPORTO DI PISA

Toscana Aeroporti S.p.A.
Aeroporto Galileo Galilei
Piazzale D'Ascanio 1, 56121, Pisa



Aeroporto di Pisa

Galileo Galilei

Centralino

050 849 111

Indirizzo

Piazzale d'Ascanio, 1
56121 - Pisa

Sito internet

pisa-airport.it

