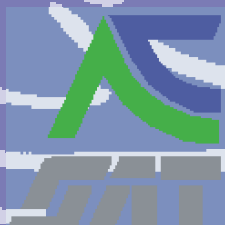


CARTA DEI SERVIZI SAT

Edizione 2011-2012



Aeroporto di Pisa Galileo Galilei





La Carta dei Servizi
Edizione 2011-2012



La Carta dei Servizi

Edizione 2011-2012

Indice

Premessa	6
Politica di SAT	9
La SAT	12
Che cos'è la Carta dei Servizi	13
La Carta dei Servizi SAT	14
SAT in numeri	16
Pianta piano terra	20
Pianta primo piano	21
Pianta aeroporto	22
Segnalazioni e suggerimenti	28
Scheda per segnalazione e suggerimenti	29
Informazioni e consigli utili	31

Premessa

SAT in cifre

Nel 2010 l'Aeroporto Galileo Galilei ha raggiunto i 4.067.012 passeggeri con un incremento dell'1,2% rispetto all'anno precedente.

E' un risultato importante in quanto ottenuto nonostante le sospensioni del traffico aereo avvenute nei mesi di aprile (dal 15 al 21) e maggio (5; dall'8 all'11; 16 e 17) a causa dell'eruzione del vulcano islandese e che hanno comportato per Pisa la cancellazione di 623 movimenti e la perdita stimata di circa 86.000 passeggeri.

(In assenza delle suddette cancellazioni, il traffico passeggeri dell'Aeroporto Galilei del 2010 avrebbe registrato una crescita del 3,3%).

Nel 2010, l'Aeroporto Galilei mantiene la sesta posizione nella classifica di traffico passeggeri degli aeroporti regionali italiani e l'ottava in quella globale degli aeroporti italiani, considerando gli aeroporti di Roma (Fiumicino e Ciampino) e di Milano (Linate, Malpensa e Bergamo - Orio al Serio) ciascuno come un unico sistema aeroportuale.

Il numero delle compagnie aeree che hanno operato nella Summer 2010 è pari a 18 (di cui 7 IATA e 11 Low Cost) collegando il Galilei con 74 destinazioni di cui 10 nazionali e 64 internazionali.

Rispetto al 2009 anche il traffico merci e posta ha registrato un incremento del 15,9%.

Aviation

A fine marzo è stata aperta al traffico civile la pista secondaria dell'Aeroporto. Grazie agli interventi di adeguamento, la pista secondaria del Galilei è adesso pienamente operativa come pista di volo anche per gli aerei civili e può dunque essere utilizzata in caso di lavori di manutenzione o di emergenze operative sulla pista principale, per decolli ed atterraggi e non solo per la fase di rullaggio.

L'intervento realizzato ha permesso di spostare sulla pista secondaria tutte le operazioni di volo per consentire i lavori di riqualificazione del raccordo tra la pista principale e la secondaria, senza mai chiudere lo scalo al traffico aereo e senza ridurre quindi la capacità ricettiva dell'Aeroporto.

Nel corso del 2010 è inoltre stato quasi ultimato il nuovo "Cargo Village", complesso destinato ad ospitare le attività dei vettori "courier" ed il Terminal Merci SAT. La superficie dell'edificio, includendo i magazzini al piano terra, gli uffici ed i servizi ai piani superiori, è pari a circa 5.700 mq. L'intervento e le opere di urbanizzazione hanno complessivamente interessato un'area di circa 19.000 mq.

Infine, in data 1° marzo 2010, è stata siglato da tutti i soggetti coinvolti - Regione Toscana, Provincia di Pisa, Comune di Pisa, RFI Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., FS Sistemi Urbani S.p.A. e SAT S.p.A. - il protocollo di intesa per il potenziamento dei collegamenti e dell'integrazione modale fra l'Aeroporto Galilei di Pisa e la Stazione di Pisa Centrale tramite la realizzazione di un "People Mover" che, nell'ambito del Piano di Sviluppo Aeroportuale del Galilei, prevede il potenziamento dell'accessibilità da e per lo scalo di Pisa tramite la sostituzione dell'attuale collegamento ferroviario tradizionale con un sistema automatizzato. Un collegamento più veloce tra le due stazioni ed una maggiore integrazione intermodale con il centro città, ma anche con la Toscana ed il centro Italia, se si considerano i collegamenti ferroviari che si snodano da Pisa sulle direttrici Pisa - Roma, Pisa - Genova, Pisa - Firenze.

Non Aviation

Le attività "Retail" hanno registrato un aumento del 28,5% rispetto al 2009. Questo soprattutto grazie all'impatto positivo seguito all'apertura dei cinque nuovi punti commerciali nell'area partenze favorito dall'ampliamento complessivo dell'area di circa 850 mq.

In particolare, nel mese di marzo 2010, ha preso avvio una nuova gestione dell'attività "New Fashion Gate": un grande punto vendita di abbigliamento con importanti marche del Made in Italy; al piano primo del Terminal passeggeri è stato avviato un Internet Point in grado di offrire 10 postazioni operative per la navigazione in rete e di fornire connessione WI - FI all'interno di tutta l'area aeroportuale. E' stato aperto un ristorante di cucina tipica toscana ed infine, un nuovo punto Edicola e Tabacchi, la cui collocazione più centrale, ha fatto registrare un forte incremento dei risultati rispetto al 2009. In area Arrivi, infine, sono stati aperti un nuovo Punto Informativo dell'APT di Pisa ed un nuovo punto Food.

Qualità

Nel corso dell'anno si sono svolte, con esito positivo, gli audit periodici di conformità al Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente e Responsabilità Sociale. Il Det Norske Veritas ha evidenziato, come elementi di forte positività:

- l'attenzione da parte del management al miglioramento delle relazioni col territorio dell'area aeroportuale e con tutti gli stakeholder;
- il miglioramento della capacità di coinvolgimento e condivisione di tutte le funzioni di SAT nella definizione degli obiettivi ambientali e nel perseguimento dei relativi programmi di miglioramento;
- la gestione SAT della tematica rifiuti;
- il sistema di monitoraggio degli indicatori relativi ai consumi energetici;
- la gestione delle attività commerciali;
- la manutenzione di impianti e macchinari;
- il rinnovamento dei processi di gestione delle Risorse umane.

Nel 2010, Enac ha, inoltre effettuato, con esito positivo, due verifiche di sorveglianza per il mantenimento della certificazione ottenuta da SAT come Prestatore di Servizi di Assistenza a Terra. La visita di rinnovo, per la scadenza triennale del certificato, è prevista per il mese di maggio 2011. Nel corso del 2010 le rilevazioni hanno evidenziato un forte miglioramento dei risultati sia in termini di soddisfazione del passeggero che dei tempi di attesa. Alcuni dei parametri di Qualità, pubblicati annualmente sulla Carta dei Servizi, ed i più importanti indicatori ambientali, sono stati inseriti nel Contratto di Programma. Come considerazione generale, relativamente alla soddisfazione dei passeggeri, gli intervistati nel corso del 2010, hanno confermato un giudizio positivo in merito al servizio ricevuto in aerostazione, con un indice in ulteriore aumento rispetto al 2009. Possiamo affermare che il 2010 presenta, in generale, un trend positivo degli indicatori, sia relativamente alla qualità erogata che alla soddisfazione degli utenti. Pertanto, alla luce dell'incremento del traffico passeggeri 2010/2009 (+1,2%) si conferma, anche per quest'anno, la buona capacità di reazione da parte dell'aeroporto all'aumento del traffico. Infine:

- i ritardi in partenza imputabili a SAT sono stati dell' 0,8%
- il numero di bagagli disguidati è stato inferiore a 0,3 ogni 1000 passeggeri in partenza
- i tempi di attesa alla security sono stati, nel 90% dei casi, al massimo di 4'30".

Nuovi voli 2011

Ryanair: il vettore irlandese ha posizionato dal 1° marzo il quinto aeromobile sullo scalo, in anticipo sulla stagione estiva quando saranno posizionati i restanti due. Il posizionamento comporterà l'incremento di frequenze su alcune rotte già operate, e l'anticipo delle operazioni per Rodi (2 frequenze settimanali).

Ryanair, opererà inoltre, a partire dalla prossima stagione estiva, il nuovo volo per Tampere (Finlandia) con 2 frequenze settimanali.

Alitalia/AirOne: Dal 1° luglio Pisa sarà la seconda base italiana dopo Milano Malpensa di AirOne, "smart carrier" della compagnia di bandiera nazionale. AirOne posizionerà sull'Aeroporto di Pisa un aeromobile Airbus 320 da 180 posti diventando così il secondo vettore basato a Pisa. Grazie a questo investimento saranno 8 i nuovi collegamenti operati da Alitalia/AirOne. Cinque rappresentano nuove destinazioni per il network del Galilei: Olbia, Palma de Maiorca, Minorca, Atene (operative dal 1° luglio) e Praga (operativa a partire dal 13 settembre). La compagnia aprirà poi i voli da Pisa per Catania, Lamezia Terme e Tirana andando così ad aumentare l'offerta voli per queste città dal Galilei. I nuovi voli AirOne da Pisa si vanno ad aggiungere all'attuale collegamento giornaliero Pisa - Roma Fiumicino di Alitalia che opera con 25 frequenze settimanali nella stagione estiva. Tutti i voli sono già aperti alle vendite.

Germanwings: Compagnia tedesca facente parte del gruppo Lufthansa, opererà dal prossimo 28 marzo 4 frequenze settimanali per Colonia - Bonn. A partire dal 5 maggio 2011, il volo salirà a 5 frequenze settimanali.

Delta Air Lines: sarà nuovamente operativo dal prossimo 9 giugno l'unico collegamento diretto dalla Toscana per New York JFK, 5/6 frequenze settimanali che diventeranno 3 a settembre ed ottobre.

WindJet: i voli operati la scorsa stagione estiva riprenderanno anche nella stagione 2011 incrementando frequenze e periodo di operatività: il volo per Mosca opererà per tutta la stagione estiva fino ad un massimo di 2 frequenze settimanali (martedì e sabato). Il volo per San Pietroburgo, una frequenza settimanale, partirà a fine maggio e proseguirà fino a settembre.

Finnair: torna sul Galilei la compagnia di bandiera finlandese che ha già aperto alle vendite il volo per Helsinki (volo bi-settimanale) operativo nel periodo maggio-agosto.

Air France: la compagnia nazionale francese incrementa i posti disponibili sui 3 voli giornalieri per Parigi sostituendo i CRJ-200 da 50 posti con i più confortevoli CRJ700 da 72 posti.

Il network dell'Aeroporto Galileo Galilei di Pisa per la stagione estiva 2011 evidenzia, rispetto al 2010, un incremento sia del numero delle destinazioni (78 contro le 74 della Summer 2010) che di quello delle frequenze (434 contro le 421 della Summer 2010).

Sulla base dei voli confermati per l'Estate 2011 si prevede che sullo scalo pisano voleranno 19 vettori (11 Low Cost e 8 IATA). Pisa risulterà collegata a 78 destinazioni (74 nel 2010) con 8 nuove rotte.

Pisa, 28 Marzo 2011

Politica di SAT

La Mission

La “mission” di SAT è:

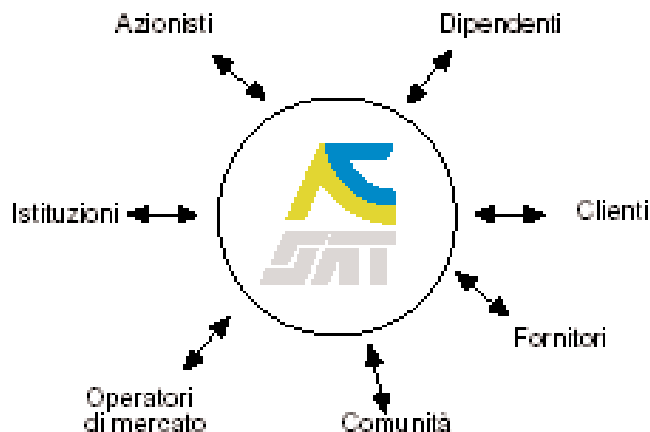
“Inserire la Toscana nella rete globale della comunicazione e dello scambio culturale, sociale ed economico”

Coerentemente con essa, diventa compito primario di SAT quello di interpretare adeguatamente 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, SAT ha sempre cercato di adottare i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le “*best practices*” internazionali di business per la responsabilità sociale, per la tutela della salute, della sicurezza, dell’ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati.

Gli Stakeholder

Il diagramma seguente mostra la pluralità degli Stakeholder SAT, che vanno, in senso lato, dagli azionisti all’intera comunità.



Date tali premesse, ed essendo intenzionata a consolidare il proprio impegno per il miglioramento continuo delle performance, SAT ha deciso di adottare ed applicare un sistema di gestione integrato di Responsabilità Sociale, coerente coi requisiti delle norme SA8000:2008, di Gestione Ambientale in ottemperanza ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001: 2004 e di Gestione per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il raggiungimento del miglioramento continuo si configura operativamente con l'assunzione dei seguenti **impegni**:

Qualità

- Perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, in termini di soddisfazione del Cliente esterno ed interno (efficacia del Sistema di Gestione Integrato).
- Garantire l'efficienza interna, tramite la razionalizzazione dei processi e delle risorse dell'organizzazione.
- Assicurare l'adeguatezza ed efficacia del processo di comunicazione interna ed esterna.
- Migliorare la visibilità e l'immagine di SAT nel mercato di riferimento.
- Perseguire la razionalizzazione e l'ottimizzazione del territorio 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.

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 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, con i contratti di lavoro in essere, con gli accordi sindacali e con gli standard di settore.
- Assicurare la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva.
- Assicurarsi che i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da SAT.
- 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.

Ambiente

- Proteggere l'ambiente minimizzando l'impatto delle proprie attività tramite l'adozione delle migliori tecnologie disponibili per ottimizzare l'utilizzo delle risorse.
- Adottare i più idonei sistemi di controllo e di sorveglianza ambientale.
- Garantire rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con

quanti vivono in prossimità del sito aeroportuale, affinché si instauri un clima di reciproca accettazione e fiducia e affinché le rispettive aree di attività convivano in maniera compatibile e sinergica.

- Mettere in atto ogni azione e iniziativa utile a prevenire incidenti rilevanti e a ridurre al minimo le eventuali conseguenze su persone, ambiente e proprietà altrui.

- Assicurarci che i terzi impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard ambientali stabiliti da SAT.

SAT sottolinea il proprio impegno all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale. In particolare la società intende migliorare gli aspetti ambientali legati a:

- Rumore
- Rifiuti
- Approvvigionamento di risorse
- Scarichi idrici
- Emissioni in atmosfera dirette e indirette.

Annualmente il Chief Executive Officer & General Manager approva il piano di miglioramento aziendale, che traduce gli impegni del Sistema di Gestione Integrato in obiettivi misurabili per le singole funzioni aziendali ed i pertinenti livelli.

Il raggiungimento degli obiettivi pianificati e le prestazioni generali del sistema, sono monitorate dal Comitato di Direzione durante i riesami periodici.

Il Chief Executive Officer & General Manager invita tutto il personale a dare il proprio contributo per l'applicazione della presente politica, condividendo gli impegni in essa formulati e sostenendo lo sforzo per comprendere ed attuare il Sistema di Gestione Integrato.

Chief Executive Officer & General Manager



La SAT

La Società Aeroporto Toscano S.p.A. è l'Azienda che gestisce l'Aeroporto Galileo Galilei di Pisa.

La Società è pertanto responsabile della gestione totale dello scalo e del suo sviluppo attraverso la programmazione e il finanziamento delle infrastrutture e dei servizi per le compagnie aeree e i passeggeri.

In uno scenario totalmente deregolamentato, com'è oggi quello del trasporto aereo nell'Unione Europea, è evidente come questo impegno appaia delicato.

Si tratta di misurarsi con una concorrenza sempre più agguerrita e di riuscire ad esprimere costantemente un'offerta innovativa per soddisfare la propria utenza e attrarre nuovi Clienti. SAT è consapevole che il suo sviluppo dipende dal livello di soddisfazione del Cliente aeroportuale e dal suo grado di fidelizzazione.

Per questo SAT mantiene sia il controllo dei propri standard qualitativi che di quelli di tutte le società operanti in aeroporto, orientando i loro servizi verso le esigenze espresse dall'utenza aeroportuale.

SAT opera con una struttura gestionale snella ed efficiente, in grado di intervenire con rapidità per migliorare giorno dopo giorno i servizi e le infrastrutture dell'Aeroporto Galilei.





Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, pubblicata in ottemperanza al DPCM 31/12/98, è il frutto della collaborazione dei diversi soggetti aeroportuali che, sotto la guida di ENAC hanno uniformato indicatori e metodologie di rilevazione creando un modello confrontabile in tutti gli aeroporti italiani.

Con la sua Carta dei Servizi, SAT si impegna ad adottare le misure necessarie per offrire e assicurare servizi sempre più efficienti.

In questa edizione della Carta la qualità delle infrastrutture e delle attuali performance aeroportuali viene analizzata attraverso 11 fattori.

Tali fattori, che formano la base del sistema di qualità aziendale SAT, sono stati misurati con la collaborazione dei Clienti dell'Aeroporto dopo approfonditi sondaggi.

Grazie ad essi, SAT è in grado di verificare nel tempo i due aspetti gestionali determinanti per il successo dell'impresa:

- * In termini di efficienza, verificare se i propri obiettivi di miglioramento vengono realizzati;
- * In termini di efficacia, controllare costantemente il livello di soddisfazione in merito ai servizi aeroportuali espresso dalla clientela.

Per questo SAT chiede la vostra collaborazione. Usando la Carta dei Servizi, potrete verificare che i vostri diritti siano garantiti e, in caso contrario, segnalare tempestivamente eventuali lacune.

Noterete inoltre che SAT ha inserito anche alcuni servizi che, pur se erogati da altre imprese, concorrono a dare qualità all'intero sistema aeroportuale.

Nei confronti di tali imprese, SAT si impegna a un costante controllo e ad intervenire direttamente per il rispetto ed il miglioramento dei servizi offerti a tutta la clientela.

**La Carta
dei Servizi
SAT**

Con questo documento, SAT si impegna a garantire al Cliente i propri livelli di servizio misurati attraverso 11 fattori di qualità:

Sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale
Regolarità del servizio
Pulizia e condizioni igieniche
Comfort nella permanenza in aeroporto
Servizi aggiuntivi
Servizi per passeggeri a ridotta mobilità
Servizi di informazione al pubblico
Aspetti relazionali e comportamentali
Servizi di sportello/varco
Integrazione modale



Gli standard di servizio sono valutati attraverso indicatori qualitativi e quantitativi.

Essi sono rilevati tramite controlli standardizzati della qualità erogata e periodicamente tramite interviste ai Clienti per misurare la qualità percepita.

Quest'ultima è rilevata chiedendo ai passeggeri di formulare un giudizio sui principali servizi erogati in base alla seguente scala di valori: eccellente, buono, discreto, insufficiente, scarso, pessimo.⁽¹⁾

In questo modo SAT 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.**



(1) La soddisfazione del passeggero è poi calcolata come % delle risposte positive (eccellente, buono e discreto) con una media del margine di errore campionario pari a 1,77% (dato 2010).

SAT in numeri

Sicurezza del viaggio

La sicurezza del viaggio comincia a terra. SAT assicura un servizio attento utilizzando moderne tecnologie.

Sicurezza personale e patrimoniale

Un aeroporto deve soprattutto garantire la sicurezza delle persone e delle cose: SAT gestisce tale servizio con personale altamente specializzato.

Regolarità del servizio (e puntualità mezzi)

Un servizio di qualità deve essere puntuale. SAT è costantemente impegnata a ridurre i tempi di erogazione dei propri servizi.

Il TPHP 2010 (numero di passeggeri nell'ora di punta tipica) è pari a 1910

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione servizio controllo dei bagagli a mano

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto

INDICATORE DI QUALITÀ

Ritardi nei voli attribuibili al Gestore

Ritardi complessivi

Bagagli disguidati complessivi

Tempi di riconsegna primo e ultimo bagaglio

Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero

Percezione complessiva servizi ricevuti in aeroporto



UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	93,0

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	93,0

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
ritardi attribuiti al gestore/totale voli pax in partenza	indagine da giornale di scalo	0.8 %
n° ritardi complessivi/totale voli pax in partenza	indagine da giornale di scalo	26 %
n° bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	rilevazione	0,30
tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	monitoraggio a campione	18'/23'
tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	monitoraggio a campione	4' 00"
% pax soddisfatti	% pax soddisfatti	93,0

SAT in numeri

Pulizia e condizioni igieniche

L'aeroporto deve garantire al passeggero elevati livelli di pulizia dei propri impianti ed attrezzature. SAT assolve a tali compiti con impegno e cura meticolosa.

Comfort nella permanenza in aeroporto

L'aeroporto deve essere un ambiente confortevole. SAT fornisce impianti e servizi che permettono al passeggero di sentirsi a suo agio e facilitano gli spostamenti all'interno dell'aerostazione.

Servizi aggiuntivi

L'aeroporto deve tendere a soddisfare il passeggero in ogni sua necessità. SAT è impegnata a sviluppare nuovi servizi a carattere commerciale e di assistenza al singolo.

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette

Percezione sul livello di pulizia in aerostazione

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli

Percezione efficienza sistemi di trasferimento pax (ascensori, tapis-roulants, scale mobili)

Percezione sull'efficienza climatizzazione

Percezione complessiva sul livello di comfort

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione su disponibilità/qualità/prezzi:

Negozi / Edicole

Bar/Ristoranti



UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	92,0

% pax soddisfatti sondaggio 95,0

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	85,0

% pax soddisfatti sondaggio 92,0

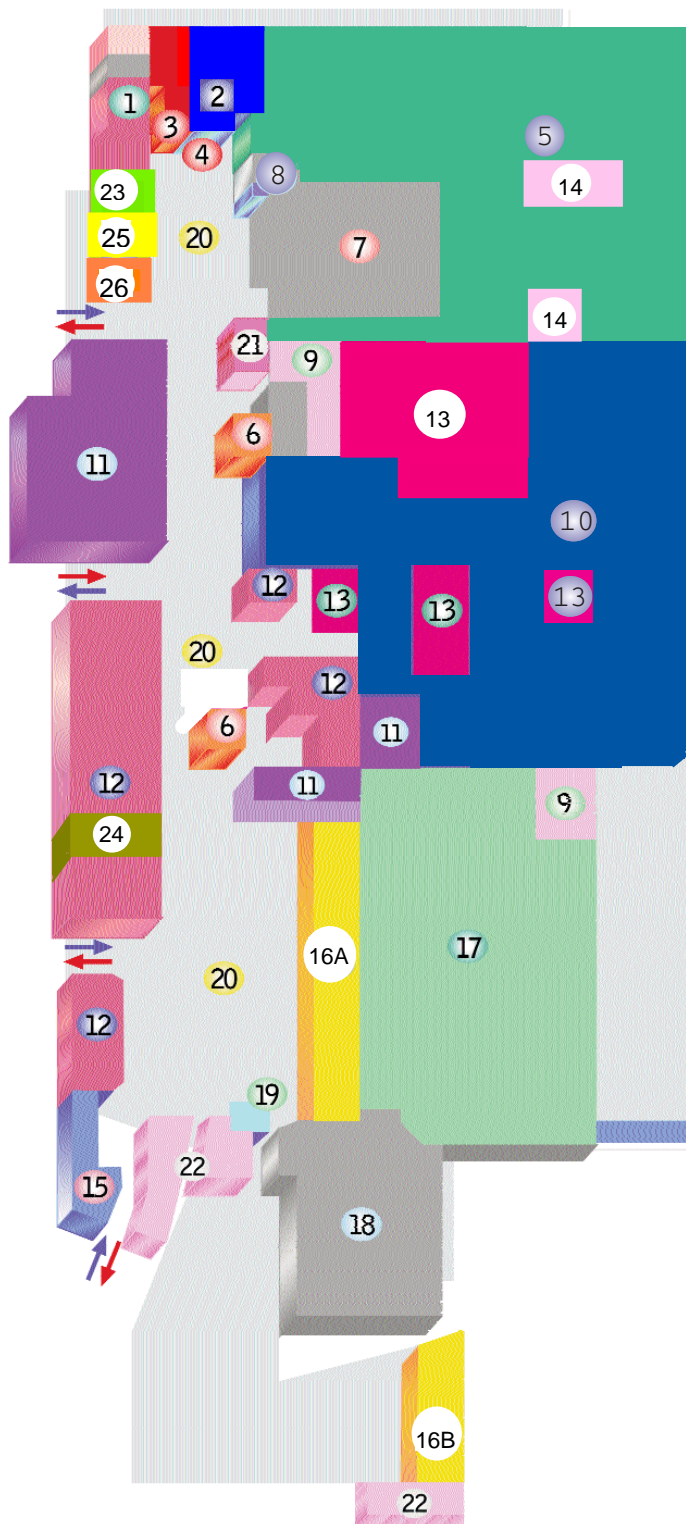
% pax soddisfatti	sondaggio	92,0
-------------------	-----------	------

% pax soddisfatti sondaggio 93,0

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	90,0

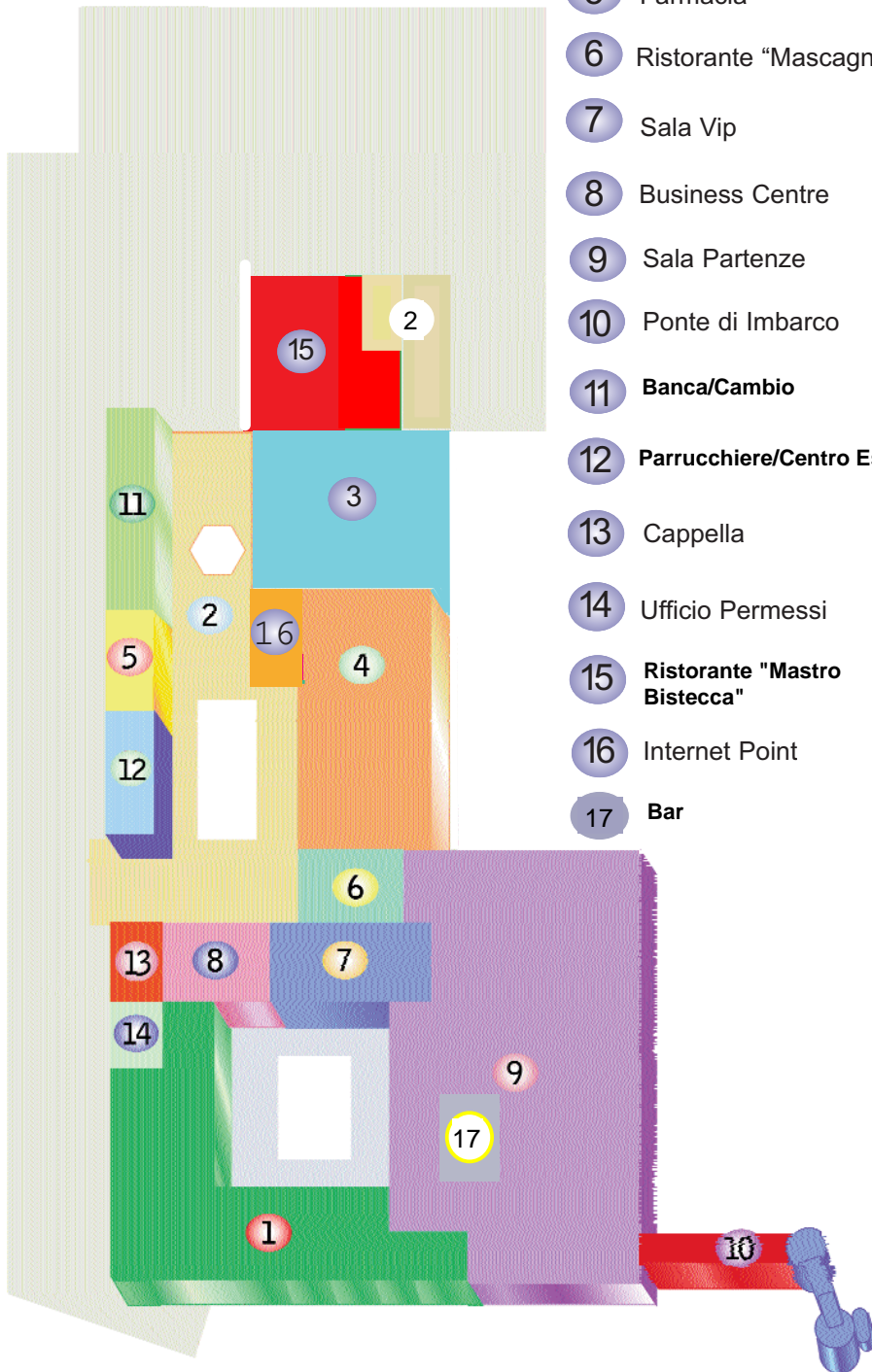
% pax soddisfatti sondaggio 81,5

Piano terra



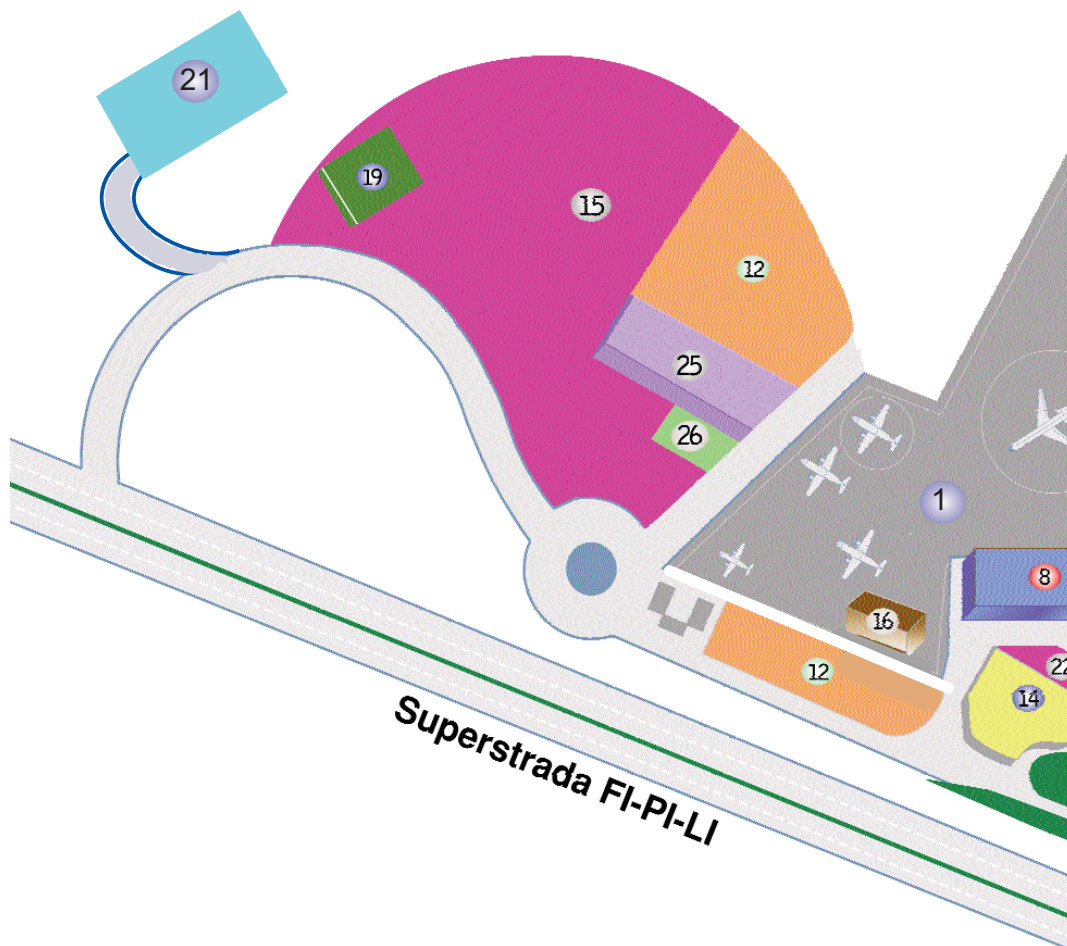
- 1 Pronto Soccorso
- 2 Lost & Found
- 3 Ufficio Informazioni e Deposito Bagagli
- 4 Biglietteria Treno/Bus
- 5 Sala Arrivi/Ritiro Bagagli
- 6 Ufficio Cambio
- 7 Polizia Aerea e Dogana
- 8 **Toilette**
- 9 Toilette/Fasciatoio Sala Partenze
- 10 Sala Partenze
- 11 Bar/Caffè/Pizza
- 12 Negozi Sala Passeggeri
- 13 Negozi Sala Partenze
- 14 Toilette/Fasciatoio/Sala Arrivi
- 15 Biglietteria Aerea
- 16 Accettazione A/B
- 17 Zona Smistamento Bagagli
- 18 Varco Doganale Pedonale
- 19 Meeting Point
- 20 Sala Passeggeri
- 21 **Servizi Bus/ Noleggio con Condcente**
- 22 Toilette/Fasciatoio/Accettazione
- 23 Birreria, Paninoteca, Pub
- 24 Tabacchi-Edicola
- 25 **Piadineria/Creperia**
- 26 **APT - Agenzia per il Turismo**

Primo piano

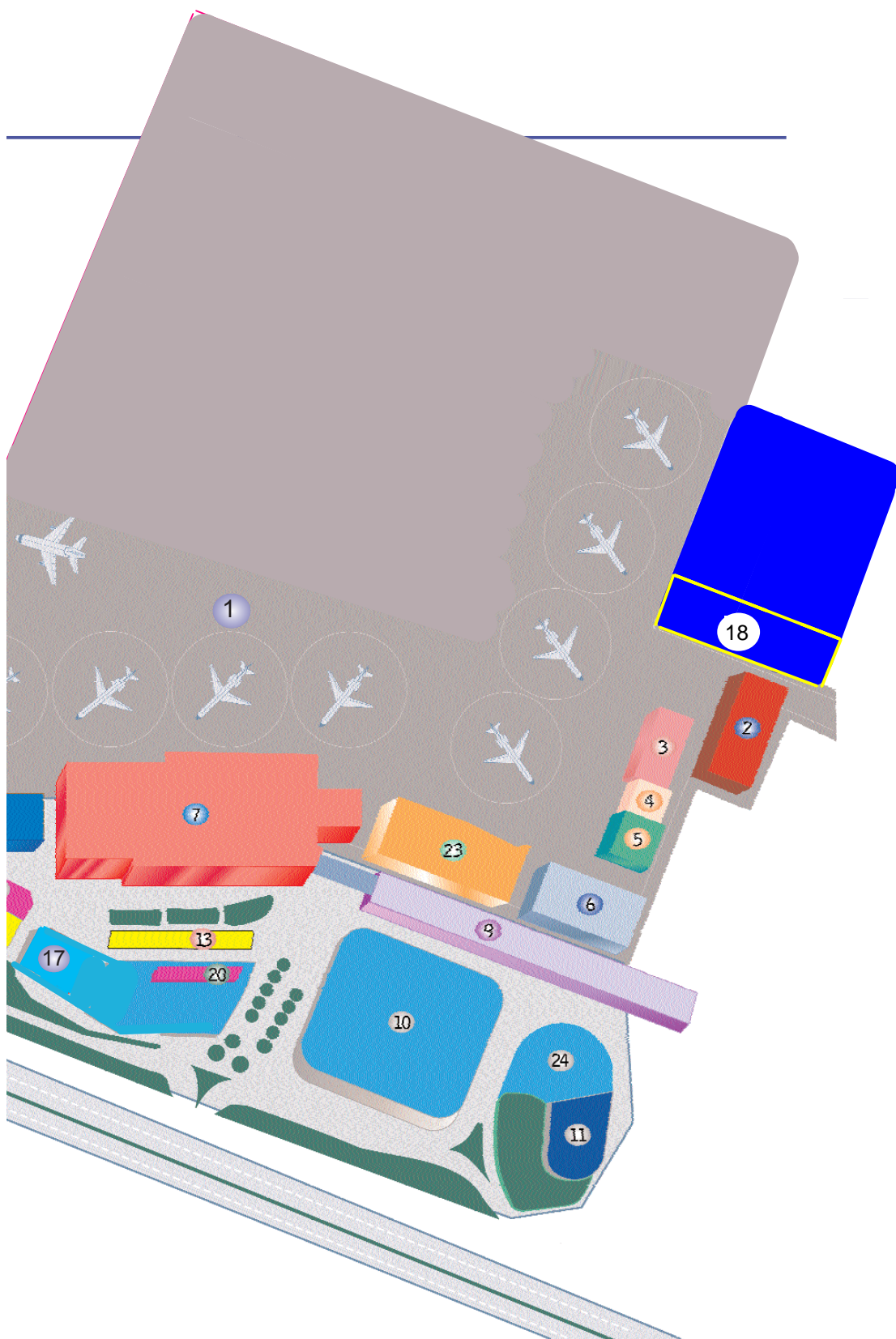


- 1 Uffici Direzione Enac
- 2 Sala di Attesa
- 3 Punto di Vista
- 4 Ristorante Self-Service "Puccini"
- 5 Farmacia
- 6 Ristorante "Mascagni"
- 7 Sala Vip
- 8 Business Centre
- 9 Sala Partenze
- 10 Ponte di Imbarco
- 11 Banca/Cambio
- 12 Parrucchiere/Centro Estetico
- 13 Cappella
- 14 Ufficio Permessi
- 15 Ristorante "Mastro Bistecca"
- 16 Internet Point
- 17 Bar

Aeroporto



- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 Piazzale Aeromobili | 8 Aerostazione Merci |
| 2 Vigili del Fuoco | 9 Stazione Ferroviaria |
| 3 Area Tecnica Compagnie Aeree | 10 Parcheggio Multipiano "P2" |
| 4 Magazzini | 11 Distributore Carburante |
| 5 Edificio Catering | 12 Parcheggio "Personale Aeroportuale" |
| 6 Cargo Center | 13 Taxi |
| 7 Aerostazione Passeggeri | 14 Parcheggio Bus Extraurbani |



- | | | | |
|----|----------------------------|----|-----------------------------------|
| 15 | Parceggio Autonoleggi | 21 | Parceggio Sosta Lunga "P4" |
| 16 | Centro Operativo DHL | 22 | Fermata Navetta per Autonoleggi |
| 17 | Parceggio Sosta Breve "P3" | 23 | Edificio Multifunzionale |
| 18 | Centro Operativo Fedex | 24 | Parceggio Sosta Lunga "P1" |
| 19 | Autolavaggio | 25 | Terminal Autonoleggi |
| 20 | Parceggio NCC | 26 | Capolinea Navetta per Autonoleggi |

SAT in numeri

Servizi per passeggeri a ridotta mobilità

L'aeroporto deve essere accessibile a tutti. SAT dedica grande attenzione ai passeggeri disabili, progettando strutture aeroportuali che permettano sempre di più l'abbattimento delle barriere architettoniche e la fruibilità di tutti i servizi presenti.

Servizi di informazione al pubblico

L'informazione al cliente deve essere precisa e tempestiva. SAT comunica attraverso una chiara segnaletica e servizi audiovisivi avanzati, ma soprattutto con la professionalità e la gentilezza del proprio personale.

INDICATORE DI QUALITÀ

Disponibilità di percorsi facilitati

Accessibilità a tutti i servizi aeroportuali

Disponibilità di personale dedicato su richiesta

Disponibilità di spazi dedicati

Disponibilità di sistemi di chiamata nel parcheggio

Disponibilità di sistemi di chiamata nel terminal

Disponibilità di adeguate informazioni e comunicazioni

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni

Presenza numero verde / sito internet



UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
si / no	rilevazione	si
si / no	rilevazione	si
si / no	rilevazione	si Tutto il personale dedicato è qualificato
si / no	rilevazione	si Apposite sedute sono dedicate nelle varie aree del terminal
si / no	rilevazione	si Sistemi di chiamata accessibili sono presenti nelle zone principali dell'aeroporto
si / no	rilevazione	NO I banchi check-in sono collocati nelle immediate vicinanze dell'entrata in aeroporto
si / no	rilevazione	si

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	92,0
si / no	rilevazione	www.pisa-airport.com 8000 18849

SAT in numeri

Aspetti relazionali e comportamentali

La qualità si misura anche dal modo in cui si offre un servizio. SAT ne è profondamente consapevole ed investe per crescere in professionalità e cortesia.

Servizi di sportello/varco

Al suo arrivo in aerostazione, il passeggero vuole rapidamente sbrigare le operazioni di imbarco e registrare i propri bagagli. SAT cerca di ridurre costantemente i tempi per tali operazioni.

Integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto)

L'aeroporto deve garantire efficaci collegamenti con il territorio. SAT lavora per sviluppare i servizi di trasporto terrestre e presidia costantemente la qualità erogata dalle strutture esterne.

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione sulla cortesia del personale

Percezione sulla professionalità del personale

INDICATORE DI QUALITÀ

Attesa in coda al check-in*

Percezione coda al check-in

Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli

Percezione attesa in coda al controllo passaporti

INDICATORE DI QUALITÀ

Percezione disponibilità, puntualità e prezzo dei collegamenti città/aeroporto

Percezione disponibilità ed efficacia di segnaletica di accesso chiara e comprensibile

* Standard non applicabile ai vettori low-cost

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	95,5
% pax soddisfatti	sondaggio	95,5

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
Tempo nel 90% dei casi	monitoraggio a campione	9' 00"
% pax soddisfatti	sondaggio	91,0
Tempo nel 90% dei casi	monitoraggio a campione	4' 30"
% pax soddisfatti	monitoraggio a campione	94,0

UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	OBIETTIVO 2011
% pax soddisfatti	sondaggio	93,0
% pax soddisfatti	sondaggio	91,0

Segnalazioni e suggerimenti

Ogni segnalazione di disservizio ed ogni suggerimento ci aiutano a migliorare. Parlare con noi è facile e potete farlo usando una delle seguenti modalità:



Fax 050598097

Numero verde 800018849

Posta elettronica:

customer@pisa-airport.com

Lettera indirizzata a:

SAT Società Aeroporto Toscano

Commerciale e Marketing

Aeroporto Toscano G. Galilei 56121 PISA

SAT S.p.A.
Società Aeroporto Toscano
Galileo Galilei

Piazzale d'Ascanio n° 1
56121 - Pisa



Suggerimenti - Segnalazioni - Reclami

In ottemperanza alla legge 196/03 sul Trattamento dei Dati Personali, SAT S.p.A. garantisce la massima riservatezza nel trattamento dei dati forniti che saranno utilizzati per migliorare il livello qualitativo del nostro sistema aeroportuale. L'interessato potrà in ogni momento richiedere gratuitamente alla SAT S.p.A. la rettifica o la cancellazione dei suoi dati.

I reclami sono gestiti da SAT in conformità alla norma UNI 10600 e sono risolti entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Informazioni e consigli utili

Di seguito sono indicati alcuni suggerimenti utili al momento della partenza:

Check-in

- accertarsi della validità dei documenti necessari alla partenza (Carta di identità per i Paesi della Comunità europea o Passaporto - eventuale *Visto* - per i Paesi extra europei);
- individuare il banco check-in il cui monitor espone la compagnia aerea con la quale si viaggia;
- prendere visione presso i pannelli informativi, posti presso i banchi check-in, degli oggetti che, per motivi di sicurezza, non possono essere trasportati nel bagaglio a mano (ad es.: armi giocattolo, fionde, posate, coltelli, lame da rasoio, attrezzi da lavoro, freccette, forbici, bastoni, ecc.) e *nel bagaglio da stiva* (ad es.: gas compressi, sostanze esplosive, infiammabili, corrosive, infettive, velenose, radioattive, torce subacquee con batterie inserite, congegni d'allarme, ecc.);
- accertarsi dell'ora stimata di partenza: l'orario di chiusura dell'accettazione varia in base alla compagnia aerea con cui si parte, pertanto è consigliabile presentarsi in aeroporto con anticipo;
- rispettare l'orario di imbarco assegnato al proprio volo;

Varchi Security

- attenersi alle disposizioni ENAC in merito al divieto di trasporto di liquidi a bordo e/o consultare il link www.enac-italia.it/SecurityInformativa/Informativa.html oppure il sito dell'aeroporto www.pisa-airport.com alla sezione Servizi passeggeri/Sicurezza;
- tenere prontamente a disposizione la carta d'imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza;
- depositare nella macchina radiogena tutti gli oggetti metallici, elettrici ed elettronici che possano essere rilevati dal metal detector (monete, chiavi, cellulare, cinture, ecc.);
- trasportare siringhe ed aghi nel bagaglio a mano è permesso solo dietro presentazione di certificato medico che ne attesti la reale necessità;
- accedere alla sala partenze ed individuare il numero del *gate* di imbarco, tenendo pronti i documenti d'identità e la carta di imbarco.

PRM - Passeggeri disabili e a ridotta mobilità

- **Accessibilità e Assistenza**

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

posti auto riservati nei parcheggi più vicini al terminal passeggeri (parcheggio sosta breve e parcheggio multipiano);

toilettes con appositi servizi igienici;

rampe e ascensore per accedere ai servizi del primo piano dell'aerostazione;

sedie a rotelle disponibili per facilitare i trasferimenti all'interno del terminal (utilizzabili solo tramite gli addetti preposti al servizio);

sedute dedicate nelle varie aree del terminal;

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;

Inoltre 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);

- **Il Regolamento Europeo 1107/06**

SAT, ai sensi del Regolamento Europeo 1107/06 (in vigore dal 26 luglio 2008) e della relativa Circolare ENAC, nell'ambito di quanto previsto dalla normativa stessa, ha migliorato i livelli di assistenza ai Passeggero Disabili o a Ridotta Mobilità (PRM) presso l'Aeroporto di Pisa.

Dal regolamento Europeo 1107/06 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.

- *La Richiesta di Assistenza*

Ai sensi del regolamento Europeo 1107/06 e della Circolare ENAC relativa, *al Passeggero a Ridotta Mobilità o Disabile (PRM) potranno essere garantiti l'assistenza prevista (ed i tempi di attesa indicati all'interno delle norme succitate) solo se il passeggero ha richiesto specificatamente l'assistenza desiderata (in partenza e in arrivo) al momento della prenotazione del volo (comunque sempre almeno 48 ore prima della partenza del volo stesso) presso la Compagnia Aerea/agenzia di viaggio / tour operator con la quale ha organizzato il proprio viaggio.*

In questo modo, il passeggero che si annuncia in aeroporto - tramite postazioni di chiamata esterne o presso il check-in (nel rispetto dei tempi di presentazione previsti) - verrà accompagnato durante le fasi necessarie alla partenza del volo e che seguono all'arrivo, entro i tempi definiti dalla normativa (DOC 30 ECAC).

In caso di assenza di prenotazione o di prenotazione effettuata in ritardo rispetto ai limiti di cui sopra (*48 ore prima della partenza del proprio volo*), SAT garantisce comunque gli stessi servizi di assistenza, ma con tempi di intervento più lunghi.

- *Assistenza in partenza* - se desideri ricevere un'assistenza speciale, il personale addetto in aeroporto è disponibile ad accompagnarti personalmente durante tutte le fasi che precedono l'imbarco, vale a dire, dal momento della tua presentazione al check-in o ad uno dei postazione di chiamata dell'aeroporto, ai controlli doganali e di sicurezza e alle eventuali attese in aeroporto (se richiesto), nonché durante le operazioni di imbarco (anche tramite scaletta/mezzo elevatore).

- *Assistenza in Arrivo* - se desideri ricevere un'assistenza speciale, il personale addetto in aeroporto è disponibile ad accompagnarti durante tutte le fasi che seguono il tuo arrivo, vale a dire dal momento dello sbarco dall'aeromobile sbarco (tramite scaletta/mezzo elevatore), al ritiro dei tuoi bagagli ed eventuale sedie a rotelle, all'espletamento dei controlli doganali, fino al trasporto presso la zona arrivi del terminal passeggeri o ad uno dei punti designati.

