



c o m u n i c a t o   s t a m p a

**TORINO AIRPORT OTTIENE LA CERTIFICAZIONE  
ACI AIRPORT CUSTOMER EXPERIENCE ACCREDITATION  
DI ACI WORLD  
PRIMO AEROPORTO ITALIANO DELLA SUA CATEGORIA  
A RICEVERE IL RICONOSCIMENTO**

*Caselle Torinese, 4 giugno 2020* – L’Aeroporto di Torino ottiene la certificazione Airport Customer Experience Accreditation di ACI-Airport Council International, l’associazione di categoria che raduna gli aeroporti mondiali.

Si tratta di una certificazione volontaria istituita da ACI World che misura la capacità degli scali di gestire l’esperienza del passeggero, nell’ambito del programma ASQ-Airport Service Quality, il benchmark internazionale che monitora la qualità dei servizi in oltre 300 aeroporti.

Torino Airport, certificato al Livello 1, è il primo scalo italiano della sua categoria ACI (al di sotto dei 5 milioni di traffico annuali) a ricevere tale riconoscimento.

Tra gli aspetti significativi che hanno portato Torino Airport a raggiungere questo risultato, gli investimenti fatti nel corso del 2019 in ambito innovazione e comunicazione digitale: lo scorso anno è infatti stata lanciata la nuova App Torino Airport e la rinnovata piattaforma di e-commerce. Il lancio dell’App è coinciso con l’avvio di nuovi servizi legati all’esperienza di acquisto in Aeroporto attraverso i Digital Lockers posizionati in aerostazione al Livello Arrivi.

L’Accreditation è un modello riconosciuto a livello globale, unico nel settore aeroportuale, mediante il quale viene validata, sulla base di parametri oggettivi, la capacità degli aeroporti di presidiare la customer experience. Per candidarsi, gli aeroporti devono dimostrare il proprio grado di maturità in termini di analisi della clientela, misurazione delle performance, processi di gestione delle attività connesse alla customer experience e strategie di miglioramento della qualità dei servizi erogati. Il rilascio del certificato è vincolato alla valutazione, condotta da una commissione internazionale, del rispetto di requisiti oggettivi, uguali per tutti gli scali, indipendentemente dai volumi di traffico serviti.

In Italia, oltre a Torino, sono certificati solo altri due aeroporti: Venezia e Milano Malpensa.

“L’Aeroporto di Torino ha assegnato alla qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali - ha commentato Andrea Andorno, Amministratore Delegato di Torino Airport -, ponendo al centro della nostra azione il cliente e il costante miglioramento della sua esperienza in Aeroporto. ACI riconosce dunque il nostro impegno e attesta il nostro orientamento a rendere il passenger journey sempre più confortevole e soddisfacente”.

**SAGAT S.p.A. - Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino**  
Rita Pucci, Responsabile Comunicazione  
011 5676 9341-335 8758648

[rita.pucci@sagat.trn.it](mailto:rita.pucci@sagat.trn.it)

[torinoairport.com](http://torinoairport.com)

[f](#) @AeroportoDiTorino [t](#) @Torino\_Airport

[t](#) @torinoairport [in](https://www.linkedin.com/company/torinoairport) [linkedin.com/company/torinoairport](https://www.linkedin.com/company/torinoairport)