

**CARTA DEI SERVIZI 2018 SERVICE CHARTER 2018** 









# CARTA DEI SERVIZI 2018 SERVICE CHARTER 2018









#### Gentile Cliente,

SAGAT S.p.A., Società di gestione dell'Aeroporto di Torino, è lieta di presentarLe l'edizione aggiornata della Carta dei Servizi, giunta alla ventunesima edizione.

La Carta dei Servizi documenta l'impegno del Gestore aeroportuale al progressivo miglioramento dei livelli di servizio erogati - in ossequio alle prescrizioni dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) - e conferma l'obbligo ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione previsti dall'ordinamento nazionale (D.P.C.M. 30/12/1998).

La SAGAT S.p.A. ha certificato il proprio Sistema di Qualità secondo la più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015. Oltre a rispettare le prescrizioni normative, l'Azienda deve coniugare il buon esito delle prestazioni con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

La SAGAT S.p.A. è certificata anche secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente) e dispone altresì di un sistema di gestione dell'energia conforme alla norma UNI EN ISO 50001:2011.

La presente Carta dei Servizi contiene sia gli standard proposti per il 2018 sia i risultati raggiunti l'anno scorso, in relazione agli indicatori che misurano la qualità erogata all'Aeroporto di Torino e quella percepita dai nostri Clienti.

Per fare questo, nel 2017 abbiamo condotto sondaggi e monitoraggi continuativi e tra loro coordinati, eseguendo complessivamente:

- circa 2.900 interviste ai passeggeri, anche a ridotta mobilità, per verificarne il livello di soddisfazione e valutarne le esigenze;
- oltre 66.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate, condotti parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

La Carta dei Servizi 2018, come sempre corredata della Guida ai Servizi, l'inserto che contiene informazioni utili a chi viaggia da/verso il nostro scalo, è disponibile anche sul sito internet www.aeroportoditorino.it

Buon viaggio da Torino!

Servizio Qualità SAGAT S.p.A.

Dear Customer,

SAGAT S.p.A. Torino Airport Management Company is pleased to present you the updated edition of the Service Charter, now in its twenty-first edition.

This Charter sets out the Airport Operator's commitment to continuous improvement of service levels - in compliance with the requirements of the Italian Civil Aviation Authority (ENAC) - and it confirms the obligation to operate with efficiency and continuity of service, according to the principles of equality, impartiality and non-discrimination as laid down by the Italian Law (DPCM 30/12/1998).

SAGAT S.p.A. has been certified to the latest edition of UNI EN ISO 9001:2015. In addition to complying with regulatory requirements, the Company must combine successful performance with the creation of value, a crucial aspect for airports which contribute significantly to the overall economic development of the region and the country.

SAGAT S.p.A. is also certified according to the standard of UNI EN ISO 14001:2015 (environmental management system) and also has developed an energy management system compliant with the UNI EN ISO 50001:2011 standard.

This Service Charter contains both the standards proposed for 2018 and the results achieved last year, in relation to the indicators that measure the quality delivered at Torino Airport and that perceived by our Customers. To do this, in 2017 we conducted continuous and coordinated surveys and monitoring, performing a total of:

- about 2,900 interviews to passengers, even those with reduced mobility, to check their level of satisfaction and assess their needs;
- over 66,000 checks to verify the services provided, conducted in parallel with the analysis of the registrations in the airport systems in relation to different aspects of the service.

The Service Charter 2018 as always accompanied by the Guide to Services, the insert that contains information useful for those traveling to / from Torino Airport, is also available on the Company website www.aeroportoditorino.it

Enjoy your trip from Torino!

SAGAT S.p.A. Quality Service

SAGAT • TORINO AIRPORT

# L'AEROPORTO DI TORINO

Nel 2017 il nostro Aeroporto ha battuto il record di passeggeri, superando la barriera dei 4 milioni e il precedente record annuale del 2016, movimentando 4.176.556 passeggeri, con una crescita dell'aviazione commerciale di linea e charter del 5,8% rispetto all'anno precedente.

Il traffico di linea nazionale è cresciuto del 6,1%, mentre quello di linea internazionale è cresciuto del 3,8%. Continua così il percorso di sviluppo intrapreso dall'Aeroporto di Torino negli ultimi quattro anni.

Anche nel 2017 Roma è stata la prima destinazione servita, seguita da Catania e Londra (collegata con i voli per gli aeroporti di Gatwick, Heathrow, Luton e Stansted). La classifica delle prime destinazioni servite prosegue con Napoli, Palermo, Bari, Francoforte, Monaco, Barcellona, Parigi, Lamezia Terme e Amsterdam.

Nel corso del 2017 sono state introdotte numerose nuove rotte: sul fronte dei collegamenti internazionali sono stati avviati i voli con Copenaghen, Lisbona, Malaga, Siviglia con Blue Air; sono stati inoltre rafforzati i collegamenti con la Romania grazie al nuovo volo per lasi di Blue Air, mentre per il Marocco è stato inaugurato a novembre il nuovo collegamento con Marrakech di TUI fly. Nel periodo estivo è stato inoltre avviato il nuovo volo di Volotea per Pantelleria, mentre la stagione invernale dei voli dedicati agli sciatori si è arricchita di nuovi collegamenti

di linea per Londra Heathrow con British Airways, Birmingham con Jet2.com e San Pietroburgo con S7 Airlines.

Il network dell'Aeroporto di Torino include, oltre ai frequenti collegamenti con gli hub per raggiungere tramite scalo intermedio qualsiasi destinazione nel mondo partendo da Torino, anche un ampio ventaglio di destinazioni dirette in Europa ed ottimi collegamenti con gli aeroporti del Sud Italia e delle Isole.

Nel 2018 è ulteriormente arricchito dalle nuove destinazioni già annunciate: Stoccolma e Parigi con Blue Air e Atene con Aegean Airlines.

La SAGAT S.p.A. è costantemente impegnata, oltre a migliorare l'offerta voli, a rendere più piacevole la permanenza dei passeggeri nello scalo anche con l'apertura di nuovi negozi e punti di ristoro: i recenti ingressi della tecnologica boutique di Marina Militare, del negozio di accessori You B'Jou, del punto vendita dell'operatore britannico del retail WHSmith e la nuova birreriahamburgheria di Baladin arricchiscono la galleria commerciale che copre oggi uno spazio di 5.700 metri quadrati.

# Torino Airport

In 2017 our Airport broke the passenger record, surpassing the 4 million barrier and the previous 2016 annual record, moving 4,176,556 passengers, with a 5.8% increase in commercial aviation scheduled and charter flight compared to the last year.

Domestic scheduled traffic grew by 6.1%, while international scheduled traffic grew by 3.8%. The development path undertaken by Torino Airport in the last four years continues.

Also in 2017 Rome was the first destination served, followed by Catania and London (connected with flights to Gatwick, Heathrow, Luton and Stansted airports). The ranking of the first destinations served continues with Naples, Palermo, Bari, Frankfurt, Monaco, Barcelona, Paris, Lamezia Terme and Amsterdam.

During 2017, numerous new routes were introduced: on the front of international connections, flights were started with Copenhagen, Lisbon, Malaga, Seville with Blue Air; the connections with Romania were also strengthened thanks to the new flight to lasi of Blue Air, while for Morocco the new connection with Marrakech of TUI fly was inaugurated in November. During the summer the new flight of Volotea to Pantelleria was also started, while the winter season of flights dedicated to skiers has been enriched by new scheduled connections to London Heathrow with British Airways,

Birmingham with Jet2.com and St. Petersburg with S7 Airlines.

Torino Airport network includes, in addition to frequent connections to the hubs to reach via any intermediate airport any destination in the world starting from Torino, also a wide range of destinations in Europe and excellent connections to the airports of Southern Italy and the Islands.

In 2018 it is further enriched by the new destinations already announced: Stockholm and Paris with Blue Air and Athens with Aegean Airlines.

In addition to improving the flight offer, SAGAT S.p.A. is constantly striving to make passengers stay at the Airport more pleasant with the opening of new stores and refreshment points: the recent opening of the technological Marina Militare boutique, the accessories shop You B'Jou, the shop of the UK retail operator WHSmith and the new Baladin beer burger house, enrich the commercial gallery which now covers an area of 5,700 square meters.

# LE ATTIVITÀ DI SAGAT S.p.A.

L'Aeroporto di Torino rappresenta una delle più importanti realtà economiche del Piemonte e fornisce occupazione a circa 2.000 persone.

SAGAT S.p.A. gestisce tutta l'area aeroportuale, in particolare, è titolare:

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio pista e piazzali);
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate



ai sensi del d. lgs. 18/99 (tra le altre, pontili di imbarco e sbarco, impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);

 delle attività svolte in area aeroportuale che vengono affidate a soggetti economici diversi (tra gli altri, ai gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, ecc).

A partire dal 2001, ai sensi del già citato d. Igs. 18/99, i servizi di handling (ovvero l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei) possono essere esercitati da operatori esterni previa certificazione dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) offrendo alle compagnie aeree i servizi di assistenza a terra. Presso l'Aeroporto di Torino operano due handlers - Aviapartner S.p.A. e SAGAT Handling S.p.A. - ai quali si riferiscono quindi gli indicatori esposti nella Carta dei Servizi relativi alle operazioni di assistenza a terra.

Nel proprio ruolo di Gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. coordina il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06. Tale Comitato è l'organo mediante il quale la Società di gestione dello scalo - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per

il miglioramento dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.

SAGAT S.p.A. è anche responsabile dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, secondo gli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento CE 1107/2006). Tali servizi, resi da SAGAT S.p.A. a titolo gratuito mediante personale formato ai sensi della normativa vigente, sono illustrati nell'apposita sezione del sito internet dell'Aeroporto di Torino www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita.



# SAGAT S.p.A. Activities

Torino Airport represents one of the most important economic entities in Piedmont, providing employment for approximately 2,000 people.

SAGAT S.p.A. manages the entire airport area and, more specifically, is the owner of:

- design, realisation and maintenance of infrastructures linked to air traffic (e.g. runway and aprons);
- design, realisation and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (air terminals with relative retail areas, car parks, offices and installations);
- management of centralised infrastructures defined in compliance with Legislative Decree 18/99 (including jetways and mobile stairs, baggage handling systems, airport IT and passenger information systems);
- airport activities outsourced to various economic entities (restaurants, bars, stores and car rentals).

Starting in 2001, in compliance with the above-mentioned Legislative Decree 18/99, the handling services (ground

assistance services for passengers, cargo and aircrafts) can be carried out by external operators subject to ENAC Certification (Italian Civil Aviation Authority), providing air companies ground assistance services. There are two Handlers operating at Torino Airport - Aviapartner S.p.A. and SAGAT Handling S.p.A. - which are the subject of the indicators set out in the Service Charter relative to ground assistance operations.

In its role as Torino Airport Management Company, SAGAT S.p.A. coordinates the **Committee for the regularity and quality of airport services**, as set out in the ENAC GEN-06 circular. This Committee is the body by means of which the Airport Management Company – under the supervision of ENAC – activates systematic evaluation and feedback with representatives of the airport operators. The aim of the Committee is to identify the most appropriate actions to be taken in order to improve services via periodic monitoring of airport performance and periodic meetings.

SAGAT S.p.A. is also responsible for assistance to passengers with reduced mobility, according to European standard in the field of air transport accessibility (EC Regulation 1107/2006), Such services are offered by SAGAT S.p.A. free of charge by trained personnel in accordance with current legislation and

they are illustrated in the specific section of Torino Airport website www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita.





# LA POLITICA DELLA QUALITÀ DI SAGAT S.p.A.

Il Gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero l'elemento centrale della propria missione aziendale. Per questo motivo la nostra Società prosegue nella sua politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

In questo contesto SAGAT S.p.A. ha assegnato alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, impegnandosi all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.



La Politica della Qualità della nostra Società è così declinata:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali ed istituzionali in modo dinamico ed affidabile;
- esercitare il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;
- operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

# SAGAT S.p.A. Quality Policy

The management company of an essential public service like an airport must place the customer-passenger at the heart of its company mission.

For this reason, our Company continues its policy of improving the infrastructure and quality of services offered to passengers.

As part of this goal, SAGAT S.p.A. has assigned priority strategic value to Quality, inspiring all company processes, committing itself to rigorous application and continual improvement of its quality management system.

Our Quality Policy includes:

- providing excellent services in airport management activities, interacting with commercial and institutional interlocutors in a dynamic and reliable manner;
- exercising our monitoring role, ensuring the quality of our "airport system" in overall terms, by increasing awareness and, where necessary, intervening in relation to airport operators;
- making the company organization increasingly more efficient via training, updating and the qualification of human resources, verifying efficacy relative to services provided and compliance with procedures;
- rigorously monitoring indicators for Quality provided and perceived, analysing results so that we can identify any necessary interventions or opportunities for further improvement of company performance;
- operating in strict compliance with current regulations regarding Service Quality and in accordance with what is set out in UNI EN ISO 9001 standards.



# IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE



La SAGAT S.p.A. è un'azienda certificata secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015.

Il Sistema certificato di Gestione dell'Ambiente è un elemento strategico e trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: attività di sviluppo, operatività aeronautica, gestione dei servizi erogati - svolti direttamente o indirettamente - attività di progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture.

L'attenzione rivolta all'ambiente da parte del Gestore è incentrata su un Piano della tutela ambientale che riporta gli indicatori ambientali per i quali la Società di gestione si impegna a conseguire i propri obiettivi di miglioramento, nonché la descrizione delle attività e degli investimenti strumentali finalizzati al raggiungimento di tali obiettivi.

In considerazione dell'attuale stato delle matrici ambientali presenti sul sedime aeroportuale, nonché dei risultati già raggiunti nella realtà organizzativa e infrastrutturale dello scalo, grazie al Sistema di Gestione dell'Ambiente ed al Sistema di Gestione dell'Energia, è stata individuata una serie di indicatori collegati a specifici investimenti, cui corrispondono le effettive e prioritarie esigenze di miglioramento ambientale per lo scalo.

Il monitoraggio degli indicatori avviene nello specifico attraverso i Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche derivanti sia dalla pista di volo che dai piazzali aeromobili.

# **Environmental Management System**

SAGAT S.p.A. is a Company certified according to the UNI EN ISO 14001:2015 standard.

The certified Environmental Management System is a strategic element that is transversal to all the activities performed on the airport grounds: development activities, aeronautical operations, management of the services provided - directly or indirectly - planning, construction and maintenance of the airport infrastructures.

SAGAT attention to the environmental aspects of its activities is established on an Environmental Protection Plan that identifies significant environmental elements for which our Company is committed to setting objectives and targets for improvement, as well as the description of the activities and capital investments needed to achieve these objectives.

Given the current Company's environmental impact, and the results already achieved in managing environmental responsibilities, thanks to the adoption of Environmental Management System and Energy Management System, a number of elements have been identified linked to specific investments, which are the right priorities to achieve a better environmental performance at our airport.

Monitoring of these elements are laid down in the specific implementation of Stormwater Pollution Prevention Plans affecting runway, taxiways, aircraft parking aprons.

The monitoring of the indicators takes place specifically through the Plans for the prevention and management of rainwater deriving from both the runway and the aircraft aprons.









# IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

La SAGAT S.p.A. dispone di un sistema di gestione dell'energia conforme alla norma UNI EN ISO 50001:2011 dal 2012 con certificazione rinnovata nel 2016 dall'ente DNV-GL e confermata ad aprile 2017.

Il piano di miglioramento si focalizza sul contenimento dei consumi, ottenuto sia attraverso investimenti impianti e sistemi con potenzialità di miglioramento, sia attraverso sistemi di gestione e controllo più efficaci.

Durante il 2017 sono proseguite le attività per l'installazione di nuovi sistemi di illuminazione interna ad alta efficienza (LED) e in particolare è stato completato il relamping del fabbricato Merci. Da ottobre 2017 è attivo il sistema di regolazione dell'intensità luminosa dei nuovi corpi illuminanti LED installati a servizio della Sala Imbarchi Nord in Aerostazione Passeggeri.

Al termine della stagione di condizionamento estivo sono iniziati i lavori di rifacimento della centrale frigorifera Nord a servizio dell'Aerostazione Passeggeri, che prevedono la sostituzione di cinque gruppi frigoriferi (potenza nominale 4,5 mw) con due macchine ad alto rendimento di potenza complessiva inferiore e l'ottimizzazione delle logiche di controllo e supervisione.

Le forniture di energia elettrica continueranno a prevedere almeno il 20% dell'energia proveniente da fonte rinnovabile certificata.

# **Energy Management System**

SAGAT S.p.A. has an energy management system compliant with the UNI EN ISO 50001:2011 standard since 2012 with certification renewed in 2016 by the DNV-GL Body and confirmed in April 2017.

The improvement plan focuses on the containment of consumption, obtained both through investments in plants and systems with the potential for improvement, and through more effective management and control systems.

During 2017, activities continued for the installation of new high efficiency internal lighting systems (LEDs) and in particular the relamping of the Cargo Building was completed. Since October 2017, the system for regulating the light intensity of the new LED lighting fixtures installed at the service of the departure lounge in the North Passenger Terminal is active.

At the end of the summer season, work began on the rebuilding of the refrigeration plant in the North Passenger Terminal, which provides for the replacement of five cooling units (rated power 4,5 MW) with two high-performance refrigeration units with a lower total power to obtain lower consumptions and optimize control management.

At least 20% of the energy consumed will continue to come from certified renewable sources.



Il servizio viene garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno mediante la presenza del seguente personale:

• medici che ruotano nell'intera giornata su turni di 8 ore · operatori sanitari Croce Rossa Italiana che garantiscono

la presenza in turno di tre operatori sanitari dalle ore 06.00 alle ore 24.00 DEFIBRILLATORI AUTOMATICI ESTERNI (DAE)

L'Aerostazione Passeggeri, configurandosi come un edificio ad identification document. elevata frequentazione, caratterizzato pertanto da un elevato affollamento, è attrezzata con quindici defibrillatori (DAE) di ultima SECURITY CHECKS

I defibrillatori, in quanto semiautomatici, risultano di facile utilizzo ed il loro azionamento può avvenire sia da parte di personale medico o sanitario che da parte di personale "laico" abilitato. Infatti, grazie al fatto di essere semiautomatici, il DAE effettua in autonomia la diagnosi, verifica l'assenza di battito e rilascia la scarica elettrica necessaria.

Disponibile e gratuito

Non disponibile.

POSTAZIONI DI RICARICA

Oltre i controlli di sicurezza sono presenti alcune postazioni di ricarica per i dispositivi elettronici.

TELEFONI PUBBLICI In aerostazione sono presenti 10 telefoni pubblici Telecom. DEPOSITO BAGAGLI

FONTI INFORMATIVE A DISTANZA

Per informazioni telefonare allo 011.5676361/2 dalle 5.00 alle 23.00. Per ulteriori informazioni e approfondimenti: www.aeroportoditorino.it. PASSEGGERI IN TRANSITO

I passeggeri in transito provenienti da paesi UE/Schengen, dopo lo sbarco possono permanere o recarsi alla sala d'imbarco del volo di prosecuzione

I passeggeri in transito provenienti da paesi Extra UE/Extra Schengen, dopo lo sbarco nel terminal e l'uscita dalla sala Arrivi. devono recarsi a livello Partenze per sottoporsi ai controlli di sicurezza presso il Fast Track ed accedere quindi alla sala

d'imbarco del volo di prosecuzione. OGGETTI SMARRITI

Il servizio di ricerca è dedicato unicamente agli oggetti smarriti/ dimenticati in Aeroporto o a bordo dell'aereo.

Dopo 24 ore dallo smarrimento ci si può rivolgere all'Ufficio Oggetto Smarriti (tel. 011.5676478) facendo apposita denuncia scaricabile dal sito dell'Aeroporto www.aeroportoditorino.it, da inviare via mail a oggettismarriti@sagat trn it o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al livello Arrivi dell'Aeroporto, presso l'ufficio "Bagagli smarriti - Oggetti smarriti" gestito dalla società SAGAT Handling dalle ore 8.30 alle ore 20.30.

CHECK-IN AND BOARDING following channels: a) at the call points: b) at the check-in desks at There are various ways to check-in, including, among others, web the time of check-in; c) at the information desk. The call points are check-in, mobile check-in and self check-in. Passengers are therefore located near the free parking spaces reserved for PRM in the Multinot always checked-in at the airport or the check-in desks. These Storey car park (50 spaces reserved for holders of the special badge); new check-in services are provided by the airlines. However, when near the main Terminal entrance, on both the Arrivals and Departures passengers do check-in at the desks at the airport, the check-in levels; in the Sala Amica (or Courtesy Lounge, the Departure Lounge method is as follows: passengers must have with them a valid and reserved for PRM awaiting departure, which is also provided with appropriate identity document relative to the final destination of flight information monitors and telephone services, automatic their journey; check-in staff, having verified the validity of these macchines-water, coffee, softdrinks, and snacks); near the bus documents, register passengers on the flight together with any holdbaggage and issue their boarding passes which set out the boarding

The Air Terminal has been specially designed to accommodate time and the passenger gate number. At security controls, the staff

people with special needs, allowing them to take full advantage of all in charge will check passenger documents. At the gate, passengers the services available at Torino Airport. Facilities for passengers with

will be asked to show their boarding pass, together with their special needs include: lifts equipped with Braille call buttons and acoustic safety devices; special low-level areas at check-in desks for depositing luggage; baggage conveyor belts equipped with safety Passengers must arrive at the airport sufficiently ahead of time devices to facilitate baggage retrieval: dedicated toilets facilities relative to their departure so that they have time to pass through throughout the Airport; a tactile guidance system for visually the security check points for passengers and their hand-baggage. impaired people in the main areas of the Air Terminal, and a car park The following items cannot be carried in your hand-baggage (this that is only 35 metres from the Air Terminal, with no structural list is merely an example and is not exhaustive); objects with a barriers.

sharp end or pointed edge (such as, for example, cutting tools, For further information, consult the website www.aeroportoditorino.it,

6cm), work-tools, blunt instruments, pistols and firearms NURSERY

These measures concern all airports within the European Union, LOST LUGGAGE as well as Norway, Iceland and Switzerland.

products, aerosols and jells in EU airports, details concerning the must be reported immediately, upon arrival, as soon as the loss same are available on the ENAC site at www.enac.gov.it as well as or damage is noticed and before leaving the baggage claim area. the European Community site at www.ec.europa.eu. Once passengers have passed through security control they can claim area.

accordance with airport personnel instructions. Passengers who have checked-in via web check-in must present SAGAT Handling: lost.found@sagattrn.it; tel. +39 011. 5676200,

a printed copy of their boarding pass at security controls. Passengers who have checked-in using a mobile app, will need to

Baggage claim takes place in a public area. To reach it, go to the show the mobile boarding pass saved onto the phone/tablet or Lost and Found Offices from the Arrivals Lounge.

The access to the Boarding Lounge is exclusively reserved to passengers having valid and appropriate documents, such as a boarding pass issued at the check-in desks at the Airport or an online boarding pass with a bar code printed on paper by the passenger or displayed on his/her own mobile phone or tablet.

as video cameras, cameras, etc. (i.e. any items that are frequently will be accompanied by a dog. purchased abroad) to airport customs authorities. By doing so, they Where a live animal is permitted to be carried in the cabin of an aircraft, will avoid paying customs duty on their return. It is necessary to keep it shall be screened either as a passenger or as cabin baggage. receipts for purchases made in non-EU countries, in order to obtain exemption from customs duty on items with a value of up to 430

The car parking system has been redesigned to fulfil all parking

not domiciled in the EU, who can receive a VAT refund on items purchased in authorised shops for a value exceeding 154.94 Euros.

departure from EU territory. You must make a declaration to the Customs Office relative to any three outdoor parking areas available to the customers, with a currency you are taking out of the State (or bringing into the same) total of 320 places.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH REDUCED

#### MORILITY (PRM)

plastic explosives.

SMS/MMS check-in option.

disabilities and reduced mobility (PRM) during air travel, which indoor spots. Both car parkings are located a few meters from has assigned Airport Management Companies with the task of the Terminal, Moreover, Kiss and Ride is marked to the arriving guaranteeing assistance to passengers during their stay in the passengers by special signs which lead to the "meeting point". In airport, states that any passenger who intends to make use of the order to facilitate passenger load, within Kiss and Ride an easily special assistance service must request to do so by contacting identifiable meeting point has been created, which is repaired his/her airline company at least 48 hours before the departure of and easy to reach also by passengers with luggage trolleys. the flight and the airline company must then convey the request Low Cost parking, with 160 spots, is dedicated to longer stays, to the Airport Management Company at least 36 hours before more than 1 day, and is located at the entrance of the Airport the departure of the flight. The special assistance service, which (only available online and with low rates). On the other hand, is provided by specialist personnel, can be requested by the Long Stay parking, with 140 undiscovered places, is meant for

purchased on the Airport e-commerce website. For further are strategically located in the Passenger Terminal. information please visit the website www.aeroportoditorino.it.

shears, razor blades, knives and forks with a blade exceeding in the section "People with Reduced Mobility (PRM)".

(including toy weapons), incendiary devices and substances, etc. The Nursery is located in the baggage claim area on the Arrivals level For hold luggage too there are limitations: you are not allowed and comprises a lounge provided with toilets and washing facilities to transport explosive and incendiary substances such as, for where children can be cared for. To access the Nursery speak to example, ammunition, detonators, fuses, mines, grenades, personnel in the Lost and Found SAGAT Handling Office. In addition, pyrotechnic items, smoke-bombs, dynamite, gunpowder and the majority of toilets for women in the Airport, on both Arrivals and Departures levels, are provided with a baby changing table.

If your baggage is lost or damaged, go to the Lost and Found Office As regards screening and the transportation on board of liquid of the handling company serving your airline. Any loss or damage The offices are situated at the Arrivals floor near to the baggage

purchase liquid products and take them aboard with them in Aviapartner: tel. +39 011.5676785, open 10.00-12.00 and 15.00-23.00; baggage claim 17.00-20.00.

an area equipped with an ergonomic chair with footrest, making contact Lost and Found Office (tel. +39 011.5676478) with breast-feeding more comfortable and private, together with baby an appropriate request which can be downloaded from the open 8.00-24.00; baggage claim, 9.00-12.00 and 14.00-21.00. changing table and wash basin. The Baby Lounge and Baby Pit-Stop Airport website www.aeroportoditorino.it, to be sent via email

#### RANSPORTATION OF ANIMALS

If you intend to travel with any animals, you should inform the airline at the time of booking and check the current regulations concerning the transportation of animals to your country of destination (with particular regard to vaccinations and the necessary documentation). Guide dogs may accompany blind passengers on the plane, as long as a muzzle and leash are provided: in this case transportation is free, Passengers travelling to non-EU countries must declare items such but the passenger must specify at the time of booking that he/she

TAX FREE shopping is available to non-EU residents and those of a Multi-Storey car parking with 2.480 parking spots, including requirements in terms of practicality and convenience. It consists 2.000 indoor spots (50 spaces on the Departure level are dedicated to people with reduced mobility) and 480 open-air spots, located This can be done by presenting purchase receipts at the point of on the fifth level. You can access to the Multi-Storey car parking,

if the amount is equal to or greater than ten thousand Euros. For

Two Express Stay car parks, with 10 minutes free and gradual further information please visit the site www.agenziadogane.it.

for people who accompany or pick you up at the airport. On the Departure level you can find Bye and Fly Express Stay with EC Regulation no. 1107/2006, concerning the rights of people with 20 uncovered spots, while on Arrival level you can find with 110 people who go directly to the Airport. There are eight automatic - medical personnel is always on duty on 8 hour shift

an Information Office open daily from 8.00 am to 24.00 pm. airport first aid room is staffed with three qualified first aid personnel The Airport offers, on request, agreements at special rates for from 6.00 to 24.00 institutions, tour operators and travel agencies.

Parking lots and other products related to mobility (Fast Track, Torino Airport has an Automated External Defibrillator program in

Piemonte Lounge, prepaid cards and VolaTORINOPass) can be place to assist persons who suffer from sudden cardiac arrest.15 units

#### Baggage trolleys are free.

FAST TRACK

BAGGAGE TROLLEYS

passengers, based on agreements with the airlines, and to departing to the patient's heart. passengers holding a Fast Track ticket that can be purchased at the WI-FI automated cash machine located near the Fast Track Security arch, Available and free. at the Airport Ticket Office, or from the Airport e-commerce website. CHARGING STATIONS It is located in the Departures Lounge, next to security control

Beyond security checks there are some charging stations for electronic devices.

#### Fast Track operates every day from 5.00 am to 9.30 pm. PIEMONTE LOUNGE (SAGAT VIP LOUNGE)

Located after the security controls on the mezzanine floor of the LEFT LUGGAGE Boarding Lounge, the Piemonte Lounge is open every day from 5.00

Not available. am to 9.00 pm and can be accessed by authorised passengers, on the basis of agreements with the airlines and some tour operators and by passengers with individual access pass, that can be purchased at Piemonte Lounge service desk, at ticket counter, at Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site. It offers its quests a buffet with a rich selection of sweets and sayoury

After landing, transit passengers from EU/SCHENGEN countries snacks, aperitifs and soft drinks, Italian and international newspapers can remain or can go to the Departures Level of their connecting and magazines, TV, dedicated WI-FI connection, the possibility to flight. leave your hand baggage in convenient luggage storage lockers After landing in the Terminal and leaving the Arrival area, transit

#### BABY LOUNGE WITH BABY PIT-STOP UNICEF Located on the balcony on the first floor of the Departures Lounge, connecting flight. after the security controls, this small room for little children has small LOST PROPERTY

For information about services and prices: www.aeroportoditorino.it.

sofas, chairs and pouffes, a carpet, games and a blackboard. Newborns and their mothers can access the Baby Pit-Stop UNICEF, in Airport or on plane. After 24 hours from the loss, you can UNICEF are free of charge.

both indoor and outdoor, with the Telepass system. There are

fees, are dedicated to very short stays (less than 40 minutes) PHARMACY AIDDODT FIDST AID

Departures Area: Banca Sella Branch: Banca Sella ATM: Banca

It is located in the public area in the Departures hall and it is open

SAGAT S.p.A. assigned airport first aid medical services and general emergency medical supplies and equipment to the Italian Red Cross through a Convention agreement at his own expense.

payment points which accept cash, ATM, credit cards, as well as -medical care personnel of the Italian Red Cross guarantee that

#### AUTOMATED EXTERNAL DEFRIBILLATOR (AED)

Easy to use AED equipment are meant to be used by medical personnel, first aid customer service personnel and airport

can become first responders in an emergency. Fast Track is a separate line at security control available to eliqible

AED are semi-automated devices which apply electrical therapy

employees fully trained in the use of this life-saving device so they

#### PUBLIC TELEPHONES

There are 10 Telecom public telephones in the Airport.

**EXTERNAL INFORMATION SOURCES** 

To withdrawal your lost property, please contact Lost and Found

For flight information call +39 011.5676361/2 from 5.00 am to 11.00 pm. For further information and more details: www.aeroportoditorino.it.

during your stay at the airport, and displays with flight information. passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks at the Fast Track and then access to the Boarding Lounge of their

> Our search service is only dedicated to items lost/forgotten at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442.

> > March 2018

#### MEETING ROOM

Office, located at the Arrivals level in the Airport Located at Departures level before Security, the meeting room can SAGAT Handling Lost and Found Office will be happy to help you accommodate up to 6/8 people, providing the perfect environment for any business meeting. The meeting room, equipped with a find your missing belongings from 8.30 to 20.30. waiting area, has a total surface of 40 square meters.

#### BARS, RESTAURANTS AND SELF-SERVICE Arrivals Area: Autogrill Time Cafè bar/fast food, 6.30-23.00.

Departures Boarding Area: I'Amme restaurant/bar, 5.00-21.30; Autogrill Piazza Castello restaurant wine bar, 4,30-22,00 Giappo sushi bar, 10.30-21.00; Agri shop, Piedmontese and Italian delicatessen, 10.00-21.00; Baladin beer burger house, 10.00-22.00.

Departures Services Area: MyChef Foglie Grill and Pastasciutta restaurant self-service, 11.00-14.15/18.15-20.30; Briciole bar, 5.30-20.30. Departures Check-In Area: MyChef Food Truck snack bar, 5.30-19.00 In all public areas automatic vending machines (water, soft drinks and snacks) are available.

#### SUPERMARKETS AND MARKETS

Arrivals Area: CRAI Supermarket, 8.30-20.00.

Departures Boarding Area: Autogrill market, 4.30-22.00. BANKS, CURRENCY EXCHANGE AND ATMs

Arrivals Area: Banca del Piemonte ATM. Unicredit ATM, Banca Intesa Sanpaolo ATM; Business Centre Forexchange with currency exchange, meeting rooms, photocopier and fax machines, open Monday-Sunday 7.15-19.45.

#### every day, 7.00-13.00/13.30-19.00.

Airport first aid is located in the Passenger Air terminal at Arrivals level. Medical assistance is granted anytime day or night H24 by trained

IN TRENO Aeroporto - Stazione Dora GTT di Torino

IN AUTOBUS

GUIDA AI SERVIZI

Sestriere

Bardonecchia

Service Guide

### Frequenza: ogni 30 minuti dalle 5:01 alle 23:08 per l'aeroporto dalle 5:04 alle 21:03 per Torino

COLLEGAMENTI

Info: GTT - www.att.to.it Tel: +39 011.0672000 - 800/019152

#### Aeroporto - Stazione Porta Nuova FS di Torino (Corso Vittorio Emanuele II, 57/A)

Frequenza: ogni 15/30 minuti dalle 4:45 alle 23:30 per l'aeroporto dalle 6:10 alle 00:30 per Torino Info: Autolinee SADEM - www.sadem.it Tel: +39 011.3000611 - 800/801600

# Links

# **Bv Train**

#### Airport - Turin GTT Dora Railway Station Frequency: every 30 minutes

5:01 to 23:08 to the airport 5:04 to 21:03 to Turin Info: GTT - www.att.to.it Ph: +39 011.0672000

#### By Bus

Airport - Turin Porta Nuova Railway Station (Corso Vittorio Emanuele II, 57/A)

Frequency: every 15/30 minutes 4:45 to 23:30 to the airport 6:10 to 00:30 to Turin Info: SADEM Bus - www.sadem.it Ph: +39 011.3000611

Maggiore

Aosta

TORINO

Moncalieri

Caselle Torinese

# CONTROLLI DI SICUREZZA

CHECK-IN F IMBARCO

al documento di identità.

cellulare mobile o tablet.

anticipo rispetto all'orario di partenza per consentire lo svolgimento aeroportuali; percorso tattile per disabili visivi presente nelle delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e principali zone dell'aerostazione; parcheggio distante soli 35 metri del bagaglio. A titolo indicativo e non esaustivo, è tra l'altro vietato dall'aerostazione, privo di barriere architettoniche. portare a bordo nel proprio bagaglio a mano: oggetti dotati di Per ulteriori informazioni consultare www.aeroportoditorino.it, una punta acuminata o di un'estremità affilata (quali, ad esempio, alla pagina "Persone a ridotta mobilità". articoli da taglio, taglierini, lame da rasoio, coltelli e forbici con lame NURSERY lunghe oltre i 6 cm), attrezzi da lavoro, corpi contundenti, pistole Si trova nella zona ritiro bagagli a livello Arrivi. In questa sala, dotata e armi da fuoco (incluse le armi giocattolo), sostanze e dispositivi di servizi igienici, potranno essere cambiati e accuditi i bambini. incendiari, ecc. Anche per il bagaglio da stiva sussistono limitazioni:

Per accedere al locale ci si deve rivolgere al personale dell'ufficio

21:00 ed è accessibile da parte dei passeggeri aventi diritto, in base non è infatti consentito trasportare sostanze e dispositivi esplosivi Lost&Found SAGAT Handling. Inoltre, la maggior parte delle toilette alle convenzioni con le compagnie aeree e con alcuni operatori e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, per signore presenti nell'Aerostazione, sia a livello Arrivi che alle turistici, ed ai possessori di singolo titolo di accesso, acquistabile granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, Partenze, è stata dotata di fasciatoio. esplosivi plastici. Tali misure riquardano tutti gli aeroporti dell'Unione BAGAGLI SMARRITI Furonea nonché la Norvegia l'Islanda e la Svizzera

di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE, i dettagli Lost&Found della società incaricata dalla compagnia aerea con connessione WI-FI dedicata, la possibilità di lasciare il bagaglio sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it e su quello la quale si è effettuato il volo. La denuncia deve essere effettuata a mano in lockers di ultima generazione durante la permanenza della Comunità Europea www.ec.europa.eu. Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. Gli uffici sono situati Per informazioni su servizi e costi: www.aeroportoditorino.it.

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MORII ITÀ

conservare le ricevute degli acquisti fatti in Paesi extra UE, al fine di utilizzate per i passeggeri.

trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi seguendo quanto al livello Arrivi presso l'area di riconsegna dei bagagli. indicato dal personale addetto. I passeggeri che hanno effettuato

Aviapartner: tel. 011.5676785, orario 10.00-12.00 e 15.00-23.00;

Situata sulla balconata al primo piano della sala Partenze, oltre il check-in con modalità web dovranno esibire copia cartacea della consegna bagagli 17.00-20.00. carta di imbarco al momento dei controlli. I passeggeri che hanno SAGAT Handling: lost.found@sagat.trn.it; tel. 011.5676200, orario

invece effettuato il check-in con modalità "mobile", dovranno 8.00-24.00; consegna bagagli: 9.00-12.00/14.00-21.00.

#### rilasciato a mezzo di web check-in o tramite messaggio SMS o MMS uffici Lost&Found dalla sala Arrivi. dal vettore. Possono accedere alle sale d'imbarco esclusivamente TRASPORTO ANIMALI

i passeggeri muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, quale la carta

Al momento della prenotazione è necessario segnalare alla

SALA RIUNIONI d'imbarco rilasciata presso i banchi check-in dell'Aeroporto o compagnia la presenza di un animale al seguito ed accertarsi Situata alle Partenze in area pubblica, la sala riunioni può comola carta d'imbarco elettronica munita di codice a barre stampata delle regole vigenti in merito all'introduzione di animali nello damente ospitare 6/8 persone per gestire al meglio una riunione imbarcati con il passeggero purché muniti di museruola e guinzaglio:

bagagli dotati di dispositivi di sicurezza che consentono un

l'uscita di videocamere, macchine fotografiche e in genere di oggetti del biglietto. Gli animali vivi trasportati come bagaglio a mano dai Autogrill Piazza Castello ristorante wine bar, 4.30-22.00; Giappo più frequentemente acquistabili all'estero in modo che al rientro passeggeri in partenza vengono controllati prima di accedere alle sushi bar, orario 10.30-21.00; Agri Shop, ristorazione e promozione non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali. Bisogna aree sterili e a bordo di un aeromobile con le medesime modalità enogastronomica piemontese 10.00-21.00: Baladin birreria con hamburgheria, 10.00-22.00.

# ottenere la franchigia dai diritti doganali concessa per acquisti fino

a 430 euro. Il TAX FREE è una facilitazione concessa ai non residenti Il sistema parcheggi è studiato per soddisfare tutte le esigenze di e ai non domiciliati nell'Unione Europea, i quali possono ottenere sosta, secondo criteri di comodità e convenienza.

importo superiore a 154,94 euro, previa presentazione delle ricevute sono coperti (50 posti al livello partenze sono riservati alle persone automatici di acqua, bibite e snack. d'acquisto e della merce al momento dell'uscita dal territorio della UE. a ridotta mobilità) e 480 sono scoperti ed ubicati al 5º piano.

e tariffa graduale, sono dedicati alla soste brevissime (inferiori a 40

per la valuta che viene portata fuori dallo Stato (o introdotta il sistema Telepass. Sono a disposizione della clientela anche tre Area Partenze Imbarchi: Autogrill Market, orario 4.30-22.00. nello stesso) per un ammontare pari o superiore a diecimila euro. parcheggi scoperti, per un totale di 320 posti auto. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.agenziadogane.it. Due parcheggi sosta express, con 10 minuti di sosta gratuita

con disabilità e con mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, partenze, il sosta express Bye&Fly, con 20 posti scoperti. Al livello che ha attribuito ai Gestori il compito di garantire l'assistenza arrivi, il sosta express Kiss&Ride, con 110 posti coperti. Entrambi ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, i parcheggi si trovano a pochissimi metri dall'aerostazione. Inoltre prevede che il passeggero che intenda usufruire del servizio il Kiss&Ride è segnalato ai passeggeri in arrivo mediante apposite di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia indicazioni che guidano fino al "punto d'incontro". Per agevolare aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il carico dei passeggeri, infatti, all'interno del parcheggio Kiss&Ride il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza è stato realizzato un punto di ritrovo facilmente identificabile. del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte riparato e comodo da raggiungere anche per quanti utilizzano del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti i carrelli portabagagli. Sono invece destinati alle soste più lunghe.

Le modalità per effettuare il check-in includono anche modalità I punti di chiamata sono dislocati in prossimità dei posti auto estremamente convenienti), ed il parcheggio Sosta Lunga, con 140 web, mobile e self, Talora pertanto l'accettazione del passeggero riservati e gratuiti per i PRM nel parcheggio multipiano posti scoperti, inteso per chi si reca direttamente in Aeroporto. non avviene ai banchi check-in e nemmeno in aeroporto; in tali (50 posti auto riservati a quanti siano in possesso dell'apposito Sono presenti 8 casse per il pagamento automatico che accettano

casi la titolarità del servizio è dei vettori aerei. Quando invece contrassegno); presso le porte d'ingresso dell'aerostazione, contanti, bancomat e carte di credito, oltre ad un ufficio presidiato, il passeggero si presenta in aeroporto presso i banchi presidiati, si sia a livello Arrivi che alle Partenze; nella Sala Amica (la sala aperto dalle ore 8 alla mezzanotte. L'Aeroporto offre, su richiesta, procede come seque: il passeggero deve disporre di un documento riservata ai PRM in attesa di partire e dotata di monitor informazioni convenzioni a tariffe speciali per enti, aziende, tour operator ed di identità valido e appropriato a seconda della destinazione sui voli e di telefono di servizio, distributore d'acqua, caffè, agenzie di viaggi. Parcheggi ed altri prodotti collegati alla mobilità finale del viaggio; l'addetto all'accettazione, verificata la validità bibite e snack); presso il parcheggio bus charter e presso l'area (Fast Track, Piemonte Lounge, tessere prepagate, corporate card e del titolo di viaggio, registra sul volo il passeggero e gli eventuali accettazione R. L'aerostazione è stata progettata ponendo VolaTORINOpass) possono essere acquistati sul sito di e-commerce bagagli da stiva al seguito, e rilascia la carta di imbarco nella particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità dell'Aeroporto. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito quale sono indicati l'orario previsto per l'imbarco e l'uscita a cui ridotta affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi www.aeroportoditorino.it.

#### il passeggero si deve presentare. Presso i varchi per i controlli di dell'Aeroporto di Torino. A disposizione dei passeggeri in CARRELLI PORTABAGAGL sicurezza il personale preposto verificherà il titolo di viaggio del difficoltà vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte "braille" e | carrelli portabagagli sono gratuiti.

passeggero. Al gate verrà richiesta la carta di imbarco, unitamente dispositivi acustici di sicurezza; pianali ribassati ai check-in per depositare agevolmente il bagaglio; nastri trasportatori dei

Varco dedicato ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni

al momento dell'accettazione: c) presso il banco informazioni. ubicato all'ingresso dello scalo (acquistabile solo online e con tariffe

con le compagnie aeree, o in possesso di singolo titolo di accesso, Il passeggero è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente agevole ritiro del bagaglio; servizi igienici dedicati in tutte le aree acquistabile presso la cassa automatica adiacente al varco prioritario, presso la biglietteria aeroportuale, o sul sito e-commerce dell'Aeroporto. Situato in sala Partenze, di fianco ai controlli di sicurezza, il servizio permette di accedere più velocemente alla sala Imbarchi attraverso un percorso dedicato. È attivo tutti i giorni dalle 5:00 alle 21:00.

#### PIEMONTE LOUNGE (SALA VIP SAGAT) Situata dopo i controlli di sicurezza al piano mezzanino della sala

Imbarchi, La Piemonte Lounge è aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle direttamente in Piemonte Lounge, nella biglietteria presso la cassa automatica adiacente al varco Fast Track o sul sito e-commerce In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di dell'Aeroporto. Essa offre ai suoi ospiti una ricca selezione di snack Per ciò che concerne il controllo (screening) ed il trasporto in cabina danneggiamento dello stesso, ci si può rivolgere agli uffici salati e dolci, aperitivi e soft drink, giornali italiani e esteri, TV, all'arrivo, non appena venga constatato lo smarrimento o il danno, in aerostazione e monitor informativi dei voli.

BARY LOUNGE CON BARY PIT STOP UNICEE

i controlli di sicurezza, accoglie i piccoli viaggiatori in un salottino. con divanetti, poltrone e puff, un tappeto, giochi ed una lavagna.

Ai neonati e alle loro mamme è dedicato il Baby Pit Stop UNICEF mostrare il telefonino/tablet esibendo il documento di imbarco Il ritiro dei bagaglio si effettua in area pubblica accedendo agli un'area dotata di poltrona ergonomica con poggiapiedi per allattare più comodamente e riservatamente, fasciatoio, lavandino. La Baby Lounge ed il Baby Pit Stop UNICEF sono servizi gratuiti.

dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio Stato di destinazione finale (in particolare circa le vaccinazioni di lavoro o un incontro d'affari. La sala, dotata di zona di attesa, e la documentazione necessaria). I cani per non vedenti vengono dispone complessivamente di 40 mq. BAR, RISTORANTI E SELE SERVICE I passeggeri che espatriano verso Paesi non appartenenti all'Unione in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale Area Arrivi: Autogrill Time Cafè bar/fast food, orario 630-23.00; Europea, devono dichiarare alle autorità doganali aeroportuali dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione Area Partenze Imbarchi: l'Amme ristorante/bar, orario 5.00-21.30;

Area Partenze Servizi: MyChef Foglie, Grill e Pastasciutta ristorante

self-service, 11.00-14.15/18.15-20.30; Briciole bar, 5.30-20.30. Area Partenze Check-in: MyChef "Foodtruck" snack bar 530-1900 il rimborso dell'IVA sui beni acquistati nei negozi autorizzati per un Si compone di un ampio Multipiano con 2.480 posti auto: 2.000 In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori

SUPERMERCATI E MARKET

È obbligatorio fare apposita dichiarazione all'ufficio doganale Al Multipiano, sia coperto che scoperto, è possibile accedere con Ārea Arrivi: Crai Supermercato, orario 8.00-20.00.

BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT Area Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte.

Area Partenze: filiale Banca Sella; sportello bancomat Banca Il Regolamento CE nº 1107/2006, relativo ai diritti delle persone minuti) e destinati a chi accompagna o viene a prendere. Al livello Sella; sportello bancomat Unicredit; bancomat Banca Intesa Sanpaolo: Business Centre Forexchange con cambio valuta. sale riunioni, fotocopie e fax, con orario lunedì-domenica

Nell'Aerostazione Passeggeri, al livello Arrivi, è presente il Pronto canali: a) presso i punti di chiamata; b) presso i banchi check-in superiori ad un giorno, il parcheggio da 160 posti Online Low-Cost, Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA).

Situata in zona pubblica nella hall Partenze, la Farmacia è aperta tutti i giorni dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 19.00. PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE



# **AEROSTAZIONE** Air Terminal

# **PARTENZE** Departures Level+2 Reserved area valid Cards only

- Area Commerciale Retail Area
- Area Ritiro Bagagli Baggage Claim Area
- Assistenza Bagagli Lost and Found Oggetti Smarriti Lost Property

**LEGENDA** Legend

- Cappella Ecumenica Ecumenical Chapel
- Sala di preghiera musulmana Muslim prayer room
- Sala del silenzio Silence room
- Check-in
- Infermeria First Aid
- Informazioni Biglietterie Information Ticket Counters
- Parcheggio Multipiano Multi-Storey Car Park
- ★ Fast Track

- ∦ BABY Lounge 28 Sala Amica PRM Courtesy Lounge
- 1 PIEMONTE Lounge 29 Sala Riunioni SAGAT Meeting Room
- Sala Imbarchi Boarding Lounge
- Toilets
- RISTORAZIONE Bar&Restaurants
  - 8 Autogrill Piazza Castello 36-37 Time Café
  - 4 Briciole Bar
  - 3 Ristorante Foglie, Grill e Pastasciutta
  - 42 Food Truck Lavazza 18 l'Amme
  - 9 Giappo
  - 44 Agrishop 22 Baladin

## NEGOZI Shops

- 13 Borbonese 27 Camomilla Italia 10 Barbieri You B'Jou
- 34 CRAI Market 19-20-21 Heinemann Duty Free
- 16 Giunti al Punto
- 31 Gobino 7 K-Way
- 17 Nau! Robe di Kappa
- Superga Tiger
- Venchi Weekend Max Mara
- Relay edicola giornali
- 23 +39 45 Autogrill Market Titoli
- 46 Camicissima
- 48 Carpisa 47 Yamamay
- 50 WHSmith

51 Marina Militare

# SERVIZI Facilities

GATE 08

← GATE 1-05

- 25 Banca Sella Bank 32 Fast Check-in Alitalia
- 39 Ricevitoria Bus and Train Tickets 38 Biglietteria SADEM SADEM bus tickets
- 33 Ufficio Sanità Aerea Air Health Office
- 40 Farmacia Pharmacy 41 Forexchange Business Centre

Piano 4 Level 4 Piano 5 Level 5 Sosta Lunga Long Stay Sosta Express Bye&Fly Online Low Cost Sosta Express Kiss&Ride

# AUTONOLEGGIO Rent a Car

**PARTENZE** 

Departures

to General Aviation Terminal

to Airport Pass Office to SAGAT Offices

Level+1

Avis Budget Maggiore - Autovia Europcar - Hertz - Locauto Sicily by Car - Sixt

# PARCHEGGI Car Parks

Win Rent

Multipiano Multi-Storey Parking Bus e Navette Bus Parking

# SIMBOLI Symbols

Ascensore Lift

€ Bancomat ATM

Controllo Passaporti Passport Control

Controllo Sicurezza Security Control

Dogana Customs

🖟 🥷 Corsia Riservata Reserved Lane

لج. Disabili PRM

Fasciatoio Baby Baby Care

(A) Kiss&Ride punto di incontro Kiss&Ride meeting point

--- Percorso pedonale Kiss&Ride Kiss&Ride walkway

( Casse automatiche Automatic cashier

( Car sharing

Foto Photo

Gruppi Groups

Parcheggio Moto Motorbike Parking

Passeggeri in Transito Flight Connections

Protezione Bagagli Luggage Sealing

Punto Chiamata Disabili PRM Call Point

Punto Incontro PRM PRM Meeting Point

Scala a chiocciola con ascensore Spiral stairs with lift

Stazione di Servizio - Autolavaggio Petrol Station - Car Wash

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal, sono aggiornate a marzo 2018.

Arrivals

Level 0

# NOTA METODOLOGICA

Questa ventunesima edizione della Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino viene pubblicata secondo lo schema di indicatori previsto dalla più recente normativa di riferimento (Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014) ed è frutto delle attività di monitoraggio dei servizi resi e di sondaggio della customer satisfaction svolte nel 2017.

Tali attività, continuative e coordinate tra loro, hanno comportato l'esecuzione di circa 4.400 interviste ai passeggeri e oltre 63.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate, condotti parallelamente all'analisi delle quotidiane registrazioni dei sistemi informatici di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Nel dettaglio, abbiamo condotto:

2.875 interviste ai passeggeri (di cui 1.590 a passeggeri a ridotta mobilità);

3.003 verifiche alle biglietterie;

3.005 verifiche ai banchi check-in;

3.042 verifiche ai controlli di sicurezza;

720 verifiche ai punti di controllo passaporti;

12.977 verifiche sui tempi di sbarco del primo passeggero (inclusi passeggeri a ridotta mobilità):

18.215 verifiche relative ai tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio;

14.303 verifiche sui tempi di attesa ai punti di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità;

11.200 verifiche sui tempi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità in arrivo.

Nelle tabelle che seguono vengono esposti:

- gli indicatori della qualità, raggruppati per aree tematiche quali ad esempio la regolarità del servizio, il comfort, i servizi di sportello/varco;
- sedici indicatori specifici sul servizio reso ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM);





- le unità di misura di ciascun indicatore:
- i risultati effettivamente conseguiti nel 2017;
- gli standard che per il 2018 SAGAT S.p.A. si impegna a rispettare in relazione ai servizi erogati direttamente, ovvero a far rispettare dai soggetti terzi che li forniscono - come nel caso, ad esempio, dei servizi di handling o delle attività in subconcessione (quali ristoranti e bar).

L'ENAC indica nel 95% di soddisfazione della clientela la soglia di eccellenza delle prestazioni. Di conseguenza, nel definire gli obiettivi di customer satisfaction di quest'anno, abbiamo seguito i seguenti criteri:

- se l'obiettivo raggiunto nel 2017 era uguale o maggiore al 95% di passeggeri soddisfatti, il valore di tale obiettivo è stato confermato nel 2018:
- se invece l'obiettivo raggiunto nel 2017 era inferiore alla soglia del 95%, lo si è reso più sfidante.

A prescindere dalla scelta metodologica, tuttavia, continua il nostro impegno al miglioramento continuo delle prestazioni, per conseguire efficienza nei processi operativi e, soprattutto, una sempre maggiore soddisfazione dei nostri Clienti.

In ottica di trasparenza nei confronti della nosta Clientela, precisiamo infine che per i parametri relativi a indicatori sui quali sono previsti ulteriori piani di miglioramento (ad esempio l'indicatore riferito alle toilette), abbiamo ritenuto opportuno fissare un obiettivo elevato ma prudenziale, quindi inferiore al risultato conseguito l'anno scorso, giacchè i lavori di riqualificazione potrebbero arrecare qualche disagio, con consequenze sulla soddisfazione percepita dai passeggeri.



# Methodological Note

This twenty-first edition of the Service Charter of Torino Airport is published according to the scheme of indicators provided by the most recent reference standards (ENAC Circular GEN-06 of 31/10/2014) and is the result of the monitoring activities of the services and survey of customer satisfaction carried out in 2016.

These activities, continuous and coordinated with each other, have led the execution of nearly 4,400 interviews to passengers and over 63,000 conformance testing and compliance checks of the services provided, conducted in parallel to the analysis of daily records of airport systems in relation to different aspects of the service.





In detail, we conducted:

2,875 interviews to passengers (of which 1,590 to passengers with reduced mobility);

3,003 checks at the ticket counters;

3,005 checks at the check-in;

3,042 checks at the security checkpoint;

720 checks at the passport control points;

12,977 checks on disembarkation times of the first passenger (including passengers with reduced mobility);

18,215 checks related to the waiting time for first and last baggage claim;

14,303 inspections on waiting times at the call points for passengers with reduced mobility;

11,200 checks on service time to arriving passengers with reduced mobility.

In the following tables are displayed:

- the quality indicators, grouped by thematic areas such as the regularity of the service, the comfort, the door/gate service.
- sixteen specific indicators on the service provided to passengers with reduced mobility (PRM);
- units of each indicator;
- the results actually achieved in 2017;
- the standards for 2018 that SAGAT undertakes to comply in relation to services provided directly, or by third parties – such as, for example, the handling services or the activities of retail subcontracts (i.g. restaurants and bars).

ENAC indicates 95% of customer satisfaction as the threshold level for excellence of services. Consequently, in defining the customer satisfaction objectives of this year, we have followed

the following criteria:

- if the target achieved in 2017 was equal to or greater than 95% of satisfied passengers, the value of this objective has been confirmed in 2018;
- if, on the other hand, the target achieved in 2017 was below the 95% threshold level, we have made it more challenging. Regardless of the methodological choice, however, we continue our commitment to continuous improvement of performance, to achieve efficiency in operational processes and, above all, an ever increasing satisfaction of our Customers. With a view to be transparent to our Customers, we also point out that for the parameters relating to indicators on which additional improvement plans are expected (eg the indicator referred to toilets), we deemed it appropriate to set a high but prudential objective, therefore lower than the results achieved over the last year, as restructuring works could cause some discomfort, with consequences on the overall satisfaction perceived by passengers.





# SERVIZI AI PASSEGGERI SERVICES FOR PASSENGERS

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2017	<b>OBIETTIVI 2018</b>
Quality Factors	Indicators	Measurement unit	Result 2017	Target 2018
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	<b>96,9%</b>	<b>96%</b>
Travel security	Overall security control service of people and hand luggage	% satisfied passengers	96,9%	96%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti	<b>96,8%</b>	<b>95%</b>
Personal and property security		% satisfied passengers	96,8%	95%
	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	<b>81,3%</b>	<b>81%</b>
	Overall flight punctuality	% on-time flights / Tot. departing flights	81,3%	81%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	<b>0,88/1.000</b>	1/1.000
	Total baggage left behind pieces	N° non-checked baggage with departing pax/1,000 departing pax	0,88/1.000	1/1.000
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	<b>19' 49"</b>	<b>18′20″</b>
	Waiting time for first baggage claim	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	19' 49"	18′20″
Regularity and punctuality of the service	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	<b>26′ 54″</b>	<b>25</b> ′
	Waiting time for last baggage claim	Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	26′ 54″	25′
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	<b>4'</b>	<b>4'</b>
	Waiting time on board for first passenger disembarkation	Waiting time from block-on in 90% of cases	4'	4'
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,81%</b>	<b>97,5%</b>
	Overall regularity and punctuality of the service received at the airport	% satisfied passengers	98,81%	97,5%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	<b>94,56%</b>	<b>90%</b>
	Level of cleanliness and toilets functionality	% satisfied passengers	94,56%	90%
Cleanliness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,9%</b>	<b>95,5%</b>
	Level of airport cleanliness	% satisfied passengers	98,9%	95,5%
	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	<b>99,4%</b>	<b>95%</b>
	Availability of luggage trolleys	% satisfied passengers	99,4%	95%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>98,5%</b> 98,5%	<b>95%</b> 95%
Comfort in airport stay	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,87%</b>	<b>95%</b>
	Efficiency of climatization systems	% satisfied passengers	98,87%	95%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	<b>99,45%</b>	<b>95,5%</b>
	Overall level of comfort in the terminal	% satisfied passengers	99,45%	95,5%
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Connectivity of free wi-fi in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>95,9%</b> 95,9%	<b>90%</b> 90%
Additional services	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,71%</b>	<b>95%</b>
	Availability of charging stations for mobiles/laptops in public areas	% satisfied passengers	98,71%	95%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2017	<b>OBIETTIVI 2018</b>
Quality Factors	Indicators	Measurement unit	Result 2017	Target 2018
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	Time compatibility of bar opening hours whith airport opening	% arriving/departing flights compatible with bar opening hours in the respective areas	100%	100%
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,1%</b>	<b>95%</b>
	Availability / quality / prices of Shops / Newstands	% satisfied passengers	98,1%	95%
Additional services	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	<b>99%</b>	<b>95%</b>
	Availability / quality / prices of Bars / Restaurants	% satisfied passengers	99%	95%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,57%</b>	<b>95%</b>
	Availability of vending machines providing drinks and snacks	% satisfied passengers	98,57%	95%
	Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>93,96%</b> 93,96%	<b>94%</b> 94%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	<b>98,57%</b>	<b>94%</b>
	Efficiency of operational information points	% satisfied passengers	98,57%	94%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	<b>97,24%</b>	<b>94%</b>
	Clear and easy to understand interior signage	% satisfied passengers	97,24%	94%
Customer information	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Professionalism of personnel (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>99,11%</b> 99,11%	<b>96%</b> 96%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc)  Overall perception on the effectiveness and accessibility of pubblic information services (monitor, announcements, internal signage)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>98,57%</b> 98,57%	<b>95,5%</b> 95,5%
	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	97%	95,5%
	Perception on the ticket service	% satisfied passengers	97%	95,5%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	<b>06′ 12″</b>	<b>8′30″</b>
	Waiting time at check-in	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	06′ 12″	8′30″
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	<b>97,75%</b>	<b>95%</b>
	Perception on waiting time at check-in	% satisfied passengers	97,75%	95%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	<b>05′ 47″</b>	<b>8′15″</b>
	Waiting time at passport control	Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	05′ 47″	8′15″
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on waiting time at passport control	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	<b>94,57%</b> 94,57%	<b>93,5%</b> 93,5%
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	<b>99,18%</b>	<b>94%</b>
	Clear and easy to understand external signage	% satisfied passengers	99,18%	94%
Modal integration	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	<b>93,97%</b>	<b>92%</b>
	City/airport connections	% satisfied passengers	93,97%	92%

# SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2017 Result 2017	OBIETTIVI 2018 Target 2018
	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica For departing booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	<b>04′38″</b> 04′38″	<b>6′30″</b> 6′30″
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza For departing non booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	<b>04′ 11″</b> 04′ 11″	8′ 50″ 8′ 50″
Efficiency of assistance services	Per PRM in arrivo con prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero For arriving booked PRM: waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	03′ 33″ 03′ 33″	<b>6′ 50″</b> 6′ 50″
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero For arriving non booked PRM: waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	<b>03′ 14″</b> 03′ 14″	<b>7′ 50″</b> 7′ 50″
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione.  Perception of the state and functionality of means and equipment provided	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	<b>99,87%</b> 99,87%	<b>95,5%</b> 9 <b>5,</b> 5%
Personal safety	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of personnel training	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	<b>100%</b> 100%	<b>95,5%</b> 95,5%
	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: number of essential information accessible to people with visual, aural and motion disabilities compared to the total number of essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible on the total number of essential information	100% 100%	<b>100%</b> 100%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Information at the airport	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale  Completeness: number of information and instructions related to the services offered, available in an accessible format compared to the total number	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information/instructions, in accessible format on the total number of information/instructions	100% 100%	100% 100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception on efficiency and accessibility of the information, communications and airport's internal signage	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	<b>99,75%</b> 99,75%	<b>95,5%</b> 95,5%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute.  Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % responses provided in due time on the total number of requests	<b>100%</b> 100%	<b>100%</b> 100%
Communication with passengers	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received compared to the total traffic of PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % complaints received on the total traffic of PRM	<b>0%</b> 0%	<b>0,1%</b> 0,1%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATI 2017	<b>OBIETTIVI 2018</b>
Quality Factors	Indicators	Measurement unit	Result 2017	Target 2018
	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	<b>100%</b>	<b>99,2%</b>
	Efficiency of assistance to PRM	% satisfied PRM passengers	100%	99,2%
COMFORT IN AEROPORTO Comfort in airport	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. Usability and accessibility to airport services: carpark, call system, dedicated areas, toilets, etc	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	<b>99,32%</b> 99,32%	<b>95,5%</b> 95,5%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	<b>100%</b>	<b>95,5%</b>
	Dedicated areas (e.g. Sala Amica)	% satisfied PRM passengers	100%	95,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Courtesy of personnel (infopoint, security, staff dedicated to special assistance)	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	<b>99,87%</b> 99,87%	<b>95,5%</b> 95,5%
Relational and behavioural aspects	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	<b>95,5%</b>
	Professionalism of personnel dedicated to PRM	% satisfied PRM passengers	100%	95,5%

#### LEGENDA COLORI

valore espresso in termini di soddisfazione della clientela. I passeggeri rispondono con giudizi su scala da 1 a 6 (dove 1 = pessimo, 6 = eccellente); si calcola il totale delle sole risposte positive (4, 5 e 6) sul totale delle risposte positive e negative.

#### **KEY TO COLORS**

Value expressed in terms of customer satisfaction. The passengers answer with a valutation on a scale of 1 to 6 (1 = very bad, 6 = excellent); it has been calculated the total of only positive feedback (4,5 and 6) on the total number of positive and negative responses.

#### **CONTATTI** Contacts

SAGAT S.p.A. Torino Airport Servizio Qualità Quality Service Tel. Ph. +39 011 5676252 Fax +39 011 5676465 E-mail: mailbox@sagat.trn.it

# **CARTA DEI SERVIZI 2018** SERVICE CHARTER 2018

Coordinamento Coordination SAGAT S.p.A. Torino Airport

Marzo 2018 March 2018

# SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI Suggestions reports and complaints

Juggestions, reports and complaints						
(SAGAT risponderà entro 30 giorni dal ricevimento) (SAGAT will reply within 30 days of receipt)						
TESTO SUGGERIMENTO, SEGNALAZIONE, RECLAMO Suggestion, report complaint text						
	Nome Name					
	Indirizzo Address					
	Città City					
	CAP POST CODE					
	Paese Country					
INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DEI DATI PE (AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO GDPR La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la coi	2016/679)					
sono raccolti e trattati al fine di meglio conoscere le esigenze de Il trattamento dei dati per dette finalità avrà luogo con strumenti elcon modalità compatibili con le finalità per cui sono stati raccolti, dal Regolamento. Il conferimento di dati alla nostra Società è far l'impossibilità di prendere in considerazione i "Suggerimenti, segnala non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati ai soggetti cui i 17, 18 e 20 del Regolamento GDPR 2016/679 riconoscono all'Interesse e ad eventualmente esercitare, conformemente alle disposizioni di dei Suoi dati è SAGAT S.p.A., con sede in Caselle T.se (TO), Strada Sa	ettronici e informatici ovvero con strumenti cartacei, e comunque nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste coltativo, tuttavia il mancato conferimento dei dati comporta zioni e reclami" da Lei formulati così come di darvi riscontro. I dati "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" si riferiscono. Gli artt. 15, 16, ato numerosi diritti, che La invitiamo a considerare attentamente cui all'art. 12 del medesimo Regolamento. Titolare del trattamento					
Information concerning personal data processing (in compliance with articles 13 and 14 GDPR (General Data F We wish to inform you that the personal data you have provided that been gathered and processed in order to better understand to any communications we have received. Data processing for the instruments, or with paper instruments, using modalities that are gathered, in compliance with regulations concerning confidentiall with your data is optional. However, if we do not receive your of and Complaints" into consideration or to provide you with any respective.	by completing the form, "Suggestions, Reports and Complaints", the needs of our Airport's customers and to provide answers use purposes will be carried out with electronic and informatics e compatible with the purposes for which the data has been tity and safety as set out by the GDPR. Providing our company data it is impossibile for us to take your "Suggestions, Reports onse on our part. Your data will not be passed on to anyone else					

state that the person providing data has various rights and we recommend that you carefully consider the same and exercise them where appropriate in compliance with the provisions set out in article 12 of the said GDPR. The owner of your data processing is SAGAT S.p.A., with registered office in Caselle T.se (TO), Strada San Maurizio 12.

Vista l'informativa, esprimo il mio consenso al trattamento dei dati.						
	I confirm I have read the a	bove information	and agree to my	data being p	processed	

Firma Signature ..... Data Date .....



# SAGAT S.p.A. Torino Airport

Strada San Maurizio, 12 10072 Caselle Torinese (TO) ITALIA



