

CARTA DEI SERVIZI 2021
Service Charter 2021

TORINO
AIRPORT



SAGAT

BENVENUTO

Gentile Cliente,

come ogni anno pubblichiamo la Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino, che documenta il nostro impegno a garantire servizi aeroportuali di qualità, nel rispetto delle prescrizioni dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), confermando 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).

SAGAT S.p.A., società di gestione dell'Aeroporto di Torino, assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della strategia il costante miglioramento della customer experience. SAGAT esercita un ruolo di presidio del sistema-aeroporto, in cui il passeggero riceve servizi da una pluralità di operatori - quali handlers, attività di ristorazione e retail, servizi di trasporto pubblico, ecc. - che a vario titolo concorrono alla soddisfazione del cliente in relazione al suo passenger journey.

Come noto, il 2020 è stato interessato dalla pandemia da Covid-19, un evento inaspettato e pervasivo, che ha profondamente intaccato le nostre abitudini e che ancora condiziona il nostro modo di vivere e di muoverci. Il mondo del trasporto aereo è uno tra i più colpiti.

Nonostante i disagi ed il calo del traffico determinato dall'emergenza, tuttavia, abbiamo cercato di mantenere, non senza difficoltà, il sistema di monitoraggio della qualità, eseguendo oltre 30.000 registrazioni tra interviste ai passeggeri e misurazione delle prestazioni. Inutile precisare che

il campionamento è stato condotto su un numero esiguo di movimenti e passeggeri, in un contesto inficiato da protocolli e restrizioni, quindi i risultati appaiono poco rappresentativi e non confrontabili con gli anni precedenti. Pertanto, facendo tesoro della possibilità eccezionalmente concessa dall'ENAC ai Gestori aeroportuali, questa Carta dei Servizi differisce da tutte le edizioni precedenti: in discontinuità con il passato, non indichiamo obiettivi numerici di qualità, ma forniamo elementi utili a far conoscere le misure che all'Aeroporto di Torino abbiamo adottato per mitigare e contenere gli effetti della pandemia e rendere la permanenza in aeroporto dei nostri passeggeri sicura e confortevole.

Nel 2021 proseguiremo a monitorare le prestazioni erogate e la qualità percepita dai passeggeri. D'altra parte il monitoraggio è uno degli strumenti fondamentali di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle performance - come previsto dalle Circolari ENAC e dalla norma ISO in materia di Qualità. La Carta dei Servizi 2021 è disponibile anche sul sito internet www.torinoairport.com ed è corredata della Guida ai Servizi, l'inserito che contiene informazioni utili a chi viaggia da/verso il nostro scalo.

Buon volo da Torino!
Servizio Qualità SAGAT S.p.A.

WELCOME

Dear Customer,

as every year we publish the Torino Airport Service Charter, which documents our commitment to guarantee quality airport services, in compliance with the requirements of the National Civil Aviation Authority (ENAC), confirming the obligation to operate with efficiency and continuity of the service, according to the principles of equality, impartiality and non-discrimination provided for by national law (DPCM 30/12/1998).

SAGAT S.p.A., the Torino Airport management company, assigns Quality a transversal role to all business processes, placing the constant improvement of the customer experience at the center of the strategy. SAGAT plays a role in overseeing the airport system, in which the passenger receives services from a plurality of operators - such as handlers, catering and retail activities, public transport services, etc. - which in various ways contribute to customer satisfaction in relation to their passenger journey.

As known, 2020 was affected by the Covid-19 pandemic, an unexpected and pervasive event, which has profoundly affected our habits and which still affects our way of living and moving. The world of air transport is one of the hardest hit.

Despite the inconvenience and the decrease in traffic caused by the emergency, however, we have tried to maintain, not without difficulty, the quality monitoring system, making over 30,000 recordings between interviews with passengers and

performance measurements. It goes without saying that the sampling was conducted on a small number of movements and passengers, in a context affected by protocols and restrictions, so the results appear not very representative and not comparable with previous years.

Therefore, taking advantage of the possibility exceptionally granted by ENAC to Airport Managers, this Service Charter differs from all previous editions: in discontinuity with the past, we do not indicate numerical quality objectives, but we provide useful elements to inform you about the measures that we have adopted to mitigate and contain the effects of the pandemic and make our passengers' stay at the airport safe and comfortable.

In 2021 we will continue to monitor the services provided and the quality perceived by passengers. On the other hand, monitoring is one of the fundamental tools for planning, control, improvement and review of performance - as required by the ENAC Circulars and the ISO standard on quality.

The 2021 Service Charter is also available on the website www.torinoairport.com. comand is accompanied by the Service Guide, the insert that contains useful information for those traveling to / from our airport.

Have a nice flight from Torino!
Quality Service SAGAT S.p.A.

L'AEROPORTO DI TORINO

L'anno 2020 è stato fortemente caratterizzato dalle conseguenze della pandemia da Covid-19. Anche l'attività dell'Aeroporto di Torino, al pari dell'intero contesto aeroportuale nazionale ed internazionale, ne è stata fortemente influenzata. Nel 2020 l'Aeroporto di Torino ha infatti trasportato **1.407.375 passeggeri**, registrando una contrazione del traffico di 2.544.783 passeggeri, pari al **-64,4% sui dati del 2019**. Nel complesso, il **mercato nazionale**, sviluppato principalmente sulle direttrici verso il Sud Italia e le isole, ha saputo contenere il calo generalizzato del traffico attestandosi a **-53,5%** a seguito della domanda di viaggio che ha mostrato dei segni di ripresa specie nei mesi estivi e in occasione delle festività natalizie; il **segmento internazionale**, d'altro canto, ha subito un rallentamento pari a **-74,6%** attribuibile alle limitazioni imposte dai vari governi ai movimenti tra Paesi diversi. I mesi centrali della stagione estiva hanno visto l'apertura di diversi nuovi collegamenti da e per lo scalo di Torino, oltre che il rafforzamento di rotte già esistenti.

Nonostante la complessa situazione sanitaria, la capacità di fronteggiare con rapidità ed efficacia l'emergenza da Covid-19 è valsa all'Aeroporto di Torino il riconoscimento di **Best Airport 2020 da parte di ACI Europe**, l'Airports Council International. Primo nella sua categoria (fino a 5 milioni di

passeggeri), l'Aeroporto di Torino si è distinto, sin dalla prima ora, per **la velocità nel mettere in atto le misure preventive volte a contenere la pandemia, proponendo anche soluzioni innovative**. La commissione internazionale giudicante ha attribuito particolare rilevanza alla formazione e alla tutela dei dipendenti, alle misure di prevenzione indirizzate ai passeggeri e agli operatori, oltre alla capacità di collaborare con la comunità, sostenendo persone e scuole in difficoltà attraverso donazioni ai comuni limitrofi.

Al fine di supportare anche le Persone che lavorano all'Aeroporto di Torino, abbiamo attivato un piano di lavoro agile e stipulato una polizza assicurativa per i dipendenti affetti da infezione da Covid-19.

A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, si è reso necessario nel corso del 2020 rafforzare ulteriormente il ruolo di servizio al territorio del nostro scalo. Risultato più evidente è l'apertura del **Covid Test Point aeroportuale**, gestito attraverso una sub-concessione extra aviation da una società privata: il centro permette di effettuare a pagamento controlli sanitari di prevenzione al Covid su base volontaria ai passeggeri e a tutti i cittadini.

L'impegno verso la tutela della sicurezza dei passeggeri è stato riconosciuto inoltre dalla certificazione **Airport Health**

Accreditation, ricevuta da parte di ACI Europe. La pulizia e la disinfezione degli ambienti, il mantenimento delle distanze fisiche, la protezione del personale, le comunicazioni e le strutture per i passeggeri sono stati tra gli elementi presi in considerazione e valutati positivamente da ACI per rilasciare tale certificazione. In questi mesi, infatti, il nostro impegno è stato infatti pienamente rivolto alla nostra Community e alla sua sicurezza.

L'Aeroporto di Torino non ha mai chiuso, nemmeno nel pieno dell'emergenza sanitaria, svolgendo la sua funzione di servizio di utilità pubblica. Mantenere il nostro aeroporto sempre aperto ha inoltre permesso di accogliere voli di approvvigionamento sanitario con materiale e personale medico in arrivo in Piemonte.

Nel corso del 2020 all'Aeroporto di Torino è stato riconosciuto anche l'impegno sul fronte del miglioramento della customer experience, con la certificazione **Airport Customer Experience Accreditation** rilasciata da ACI Europe. Tale certificazione dimostra la maturità in termini di analisi della clientela, la capacità di misurazione delle performance, l'efficacia dei processi di gestione delle attività connesse alla passenger journey e le strategie di miglioramento della qualità dei servizi erogati.



La perseveranza nell'attività di fiedwork ci ha anche consentito di ottenere un riconoscimento nell'iniziativa **The Voice of the Customer**, dedicata da ACI agli scali che hanno continuato a dare priorità ai passeggeri, compiendo sforzi per raccogliere il feedback attraverso il programma ASQ nonostante il perdurare della pandemia.

Torino Airport è stato certificato al **Livello 2 'Reduction' del programma di sostenibilità ambientale Airport Carbon Accreditation** - il protocollo comune per la gestione attiva delle emissioni negli aeroporti attraverso risultati misurabili - promosso da ACI Europe. Tale certificazione implica la predisposizione di un piano attuativo per il raggiungimento di un ambizioso obiettivo di riduzione delle emissioni di carbonio: il traguardo fissato dall'Aeroporto di Torino per il prossimo triennio 2021-2023 è il dimezzamento delle emissioni di CO2 rispetto all'anno base 2017.

Sul fronte infrastrutturale, nei mesi di picco della pandemia presso Torino Airport sono stati effettuati **lavori di manutenzione della pista**, e nel corso dell'autunno è stata riallestita l'area dei varchi di security, con l'introduzione del 'Tray return system', **un impianto di nuova generazione per la gestione automatizzata e più rapida dello screening dei bagagli a mano** dei passeggeri nel rispetto delle massime misure sanitarie di sicurezza.

ACI EUROPE - BEST AIRPORT AWARDS

TORINO BEST AIRPORT 2020



TORINO AIRPORT

The year 2020 was strongly characterized by the consequences of the Covid-19 pandemic. The activity of Torino Airport, like the entire national and international airport context, was also strongly influenced by it.

In 2020, Torino Airport transported 1,407,375 passengers, recording a traffic contraction of 2,544,783 passengers, equal to -64.4% on the 2019 data. Overall, the national market, mainly developed on the routes to Southern Italy and the islands, managed to contain the general decline in traffic, settling at -53.5% as a result of travel demand which showed signs of recovery, especially in the summer months and during the Christmas holidays; the international segment, on the other hand, suffered a slowdown of -74.6%, due to the limitations imposed by various governments on movements between different countries. The central months of the summer season saw the opening of several new connections to and from Torino Airport, as well as the strengthening of existing routes.

*Despite the complex health situation, the ability to quickly and effectively deal with the emergency from Covid-19 earned Torino Airport the award of **Best Airport 2020 by ACI Europe**, the Airports Council International. First in its category (up to 5 million passengers), we stood out, from*

the very first hour, for the speed in implementing preventive measures aimed at containing the pandemic, also proposing innovative solutions. The international judging commission has attributed particular importance to the training and protection of employees, to the prevention measures addressed to passengers and operators, as well as the ability to collaborate with the community, supporting people and schools in difficulty through donations to neighboring municipalities.

In order to support People working at Torino Airport, we have also activated a Working From Home plan and stipulated an insurance policy for employees affected by Covid-19 infection.

*Following the health emergency from Covid-19, it became necessary during 2020 to further strengthen the role of service to the territory of our airport. The most obvious result is the opening of the airport **Covid Test Point**, managed through an extra-aviation sub-concession by a private company: the center allows for paid preventive health checks at Covid on a voluntary basis.*

*The commitment to protecting passenger safety was also recognized by the **Airport Health Accreditation***

***certification, received from ACI Europe.** The cleaning and disinfection of the environments, the maintenance of physical distances, the protection of personnel, communications and facilities for passengers were among the elements taken into consideration and positively evaluated by ACI to issue this certification. In fact, in recent months our commitment has been fully addressed to our Community and its safety.*

Torino Airport has never closed, even in the midst of the health emergency, carrying out its function of public utility service. Keeping our airport always open has also made it possible to accommodate medical supply flights with material and medical personnel arriving in Piedmont.

*During 2020, Torino Airport was also recognized for its commitment to improving the customer experience, with the **Airport Customer Experience Accreditation certification issued by ACI Europe.** This certification demonstrates the maturity in terms of customer analysis, the ability to measure performance, the effectiveness of the management processes of the activities related to the passenger journey and the strategies for improving the quality of the services provided.*



*Perseverance in the fiedwork activity has also allowed us to obtain recognition in the **The Voice of the Customer** initiative, dedicated by ACI to airports that have continued to prioritize passengers, making efforts to collect their feedback through the ASQ program despite the persistence of the pandemic.*

*Moreover, in 2020 Torino Airport has been certified at **Level 2 'Reduction' of the Airport Carbon Accreditation** environmental sustainability program - the common protocol for the active management of emissions at airports through measurable results - promoted by **ACI Europe**. This certification implies the preparation of an implementation plan for the achievement of an ambitious goal of reducing carbon emissions: the goal set by Torino Airport for the next three years 2021-2023 is the halving of CO2 emissions compared to the base year 2017.*

*On the infrastructural front, during the peak months of the pandemic, we carried out runway maintenance works, and in autumn 2020 the Security checks area was rearranged, with the introduction of the 'Tray return system', a new generation system for the **automated and faster management of passenger hand baggage screening** in compliance with the highest health and safety measures.*

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 2.650 persone. SAGAT S.p.A. gestisce tutta l'area aeroportuale e, 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).

Ai sensi del già citato D. Lgs. 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 Handler - SAGAT Handling S.p.A. e Aviapartner S.p.A. Nel proprio ruolo di gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT 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 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 a titolo gratuito mediante personale formato ai sensi della normativa vigente, sono illustrati nell'apposita sezione del sito internet dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita.



SAGAT S.p.A. ACTIVITIES

Torino Airport is one of the most important economic realities in Piedmont and provides employment to about 2,650 people. SAGAT S.p.A. manages the entire airport area and, in particular, is the owner:

- *the design, construction and maintenance of infrastructures related to air traffic (for example runway and aprons);*
- *the design, construction and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (terminals with related commercial areas, car parks, offices and systems);*
- *the management of the centralized infrastructures identified pursuant to Legislative Decree 18/99 (among others, embarkation and disembarkation piers, baggage handling systems, airport information systems and information to the public);*

• *the activities carried out in the airport area which are entrusted to different economic subjects (among others, to the managers of restaurants, bars, shops and car rentals, etc.). Pursuant to the aforementioned Legislative Decree 18/99, handling services (i.e. ground assistance for passengers, goods and aircraft) can be exercised by external operators subject to certification by ENAC (National Body for Civil Aviation) by offering ground handling services to airlines. Two Handlers operate at Torino Airport - SAGAT Handling S.p.A. and Aviapartner S.p.A.*

In its role as manager of Torino Airport, SAGAT coordinates the

Committee for the regularity and quality of airport services, as required by the ENAC Circular JAN-06. This Committee is the body through which the airport management company - under the supervision of ENAC - initiates a systematic dialogue with the representatives of the airport operators. The Committee's objective is to identify, in a shared manner, the most appropriate actions for improving services, through periodic monitoring of airport performance and periodic meetings.

SAGAT is also responsible for assisting passengers with reduced mobility, according to European standards for accessibility of air transport (EC Regulation 1107/2006). These services, provided by SAGAT free of charge through personnel trained in accordance with current legislation, are illustrated in the appropriate section of the Torino Airport website www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-flight/people-with-reduced-mobility.



FOCUS COVID-19

L'Aeroporto di Torino è stato premiato nel 2020 come **Best Airport da ACI Europe** per aver saputo far fronte in maniera rapida ed efficace all'emergenza da Covid-19, mettendo al primo posto la sicurezza dei passeggeri e degli operatori aeroportuali.

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria sono stati implementati e condivisi con gli Enti aeroportuali competenti procedure per la gestione della crisi e un piano di continuità tecnico-operativa, ufficializzato all'ENAC, atto a mantenere inalterati i livelli operativi di safety e di security dell'aeroporto.

A tutta la comunità aeroportuale, ai fornitori del Gruppo SAGAT ed ai subconcessionari - con particolare riferimento a quelli che somministrano cibi e bevande - sono state divulgate raccomandazioni per mitigare i rischi legati al contagio da Covid-19 e chiare istruzioni per gestire i casi conclamati o sospetti di positività.

SAGAT ha provveduto a installare diversi **termoscanner per misurare la temperatura corporea** a tutti i passeggeri in arrivo o in partenza da e per l'Aeroporto di Torino; tali rilevazioni registrano la temperatura di tutti coloro che accedono al Terminal e sono in grado di controllare la temperatura di più persone contemporaneamente, consentendo quindi una maggiore fluidità del flusso dei passeggeri, evitando assembramenti.

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 sono stati **separati, in maniera netta, i percorsi dei passeggeri in arrivo da quelli in partenza**. I passeggeri in arrivo, sbarcati attraverso i pontili di imbarco e/o a piedi, anche al fine di non creare assembramenti all'interno dell'Aerostazione Passeggeri, transitano attraverso il Mezzanino (Livello +3,52 m). Sono state predisposte **aree di imbarco a gate unificati** per avere a disposizione uno spazio maggiore di separazione dei passeggeri in base al posto occupato a bordo degli aeromobili e consentire una migliore gestione del flusso sia durante l'imbarco che per la sistemazione a bordo dell'aeromobile.

E' stata predisposta **segnaletica a terra** per il mantenimento della distanza di almeno un metro nei corridoi delle snake queue, anch'esse predisposte con larghezza di almeno un

metro. All'interno dell'Aerostazione Passeggeri sono stati installati, in diverse postazioni, a disposizione della popolazione aeroportuale e dei passeggeri, i dispenser "no touch" (piantane e leve a gomito) di **gel igienizzante a base idroalcolica**.

Infine è stata predisposta la vendita attraverso i distributori automatici presenti nel Terminal di kit monouso (mascherina+guanti) e di gel igienizzante; prodotti analoghi sono anche disponibili presso diverse attività commerciali presenti in Aeroporto.

Nei paragrafi seguenti si dà evidenza nel dettaglio dei seguenti aspetti:

- CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE
- SOLUZIONI 'CONTACTLESS'
- PROCEDURE DI SANIFICAZIONE
- TAMPONI E COVID TEST POINT
- AIRPORT HEALTH ACCREDITATION
- GESTIONE DEI RIFIUTI.



FOCUS COVID-19

Torino Airport was awarded in 2020 as **Best Airport by ACI Europe** for having been able to deal quickly and effectively with the emergency from Covid-19, putting the safety of passengers and airport operators first.

Since the beginning of the health emergency, crisis management procedures and a technical-operational continuity plan, formalized by ENAC, have been implemented and shared with the competent airport bodies, aimed at maintaining the operational levels of safety and security unchanged.

Recommendations to mitigate the risks associated with Covid-19 contagion and clear instructions for managing cases or suspicions of positivity.

SAGAT has installed several thermoscanners to **measure the body temperature of all passengers arriving or departing** from and to Torino Airport; these measurements record the temperature of all those who enter the Terminal and are able to control the temperature of several people at the same time, thus allowing greater fluidity of the flow of passengers, avoiding crowds.

Since the beginning of the health emergency linked to Covid-19, **the routes of arriving passengers from departing**

ones have been clearly separated. Arriving passengers, disembarked through the boarding bridges and / or on foot, in order not to create crowds inside the Passenger Terminal, pass through the Mezzanine (Level +3.52 m).

Boarding areas with unified gates have been set up to have a greater space for separating passengers based on the seat occupied on board the aircraft and to allow better management of the flow, both during boarding and for accommodation on board the aircraft.

Signs on the ground have been prepared to maintain a distance of at least one meter in the corridors of the snake queues, which are also prepared with a width of at least one meter.

Inside the Passenger Terminal, "no touch" dispensers (pedestals and crank levers) of **hydroalcoholic-based sanitizing gel have been installed** in various locations, available to the airport population and passengers.

Finally, the sale of disposable kits (mask + gloves) and sanitizing gel was arranged through the vending machines in the Terminal; similar products are also available at various commercial activities in the airport.

The following paragraphs highlight the following aspects in detail:

- **COMMUNICATION CAMPAIGN**
- **'CONTACTLESS' SOLUTIONS**
- **SANITATION PROCEDURES**
- **SWABS AND COVID TEST POINT**
- **AIRPORT HEALTH ACCREDITATION**
- **WASTE MANAGEMENT.**



FOCUS COVID-19

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

Seguendo l'evolversi delle disposizioni normative in merito all'emergenza sanitaria, sono stati affissi cartelloni informativi e predisposti messaggi audio e sui monitor e sui display presenti all'interno dell'Aerostazione Passeggeri.

Tale campagna riguarda capillarmente tutte le aree pubbliche del Terminal, al fine di agevolare costantemente il passeggero nel ricordare le norme basiche per l'igiene ed il distanziamento interpersonale presso ogni tratto del proprio percorso in aeroporto.

È stata inoltre realizzata una campagna che, attraverso tutti i canali di comunicazione dell'Aeroporto, ricorda ai passeggeri l'obbligo di indossare la mascherina chirurgica all'interno del Terminal Passeggeri e le disposizioni di sicurezza.

In prossimità dei banchi check-in e gate di imbarco in uso, nonché nelle vicinanze delle postazioni per i controlli security, controlli documentali della Polaria, controlli passaporti e controlli della temperatura corporea sono state messe in atto soluzioni in grado di consentire il distanziamento interpersonale di almeno 1 metro di tutti passeggeri in coda.

Tali soluzioni hanno riguardato una rimodulazione degli accodamenti e l'apposizione di segnaletica a terra indicante ai passeggeri le distanze interpersonali da rispettare.

Tali accorgimenti sono stati progressivamente adottati anche in prossimità dei caroselli di restituzione dei bagagli (Aerostazione Passeggeri - Livello Arrivi) e a tutte le altre postazioni check-in ed ai gate di imbarco in funzione del loro utilizzo.



FOCUS COVID-19

COMMUNICATION CAMPAIGN

Following the evolution of the regulatory provisions regarding the health emergency, information boards were posted and audio messages were placed on the monitors and displays inside the Passenger Terminal.

This campaign covers all public areas of the Terminal, in order to constantly facilitate the passenger in remembering the basic rules for hygiene and interpersonal distancing at every stretch of their route at the airport.

A campaign was also carried out, through all the communication channels of the Airport, reminding passengers of the obligation to wear the surgical mask inside the Passenger Terminal and the safety provisions.

The check-in counters and boarding gates in use, as well as close to of the posts for security checks, Polaria document checks, passport checks and body temperature checks, solutions have been put in place to allow interpersonal distancing of at least 1 meter of all passengers in the queue.

These solutions involved a remodeling of queues and the affixing of signs on the ground indicating to passengers the interpersonal distances to be respected.

These measures have also been progressively adopted near the baggage return carousels (Passenger Terminal - Arrivals Level) and at all other check-in stations and boarding gates depending on their use.



EMERGENZA COVID-19

MISURE DI PREVENZIONE DI TORINO AIRPORT

COVID-19 EMERGENCY

TORINO AIRPORT PREVENTION MEASURES



55

**PARATIE IN PLEXIGLASS
SUI BANCHI CHECK-IN,
GATE IMBARCO, MBL
E VARCO STAFF**

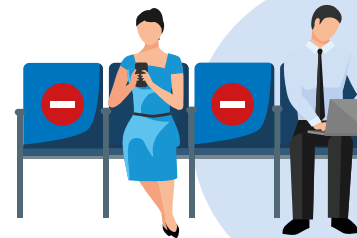
*PLEXIGLASS PROTECTIVE
SCREENS ON THE CHECK-IN
DESKS, BOARDING GATES,
MBL AND STAFF ENTRANCE*



3.500

**BUSTE DI PLASTICA MONOUSO
AL GIORNO PER GLI EFFETTI
PERSONALI DEI PASSEGGERI
AI CONTROLLI DI SICUREZZA**

*DISPOSABLE PLASTIC BAGS
PER DAY FOR THE PASSENGERS
PERSONAL BELONGINGS TO
THE SAFETY CHECK*



700

**ADESIVI
PER IL DISTANZIAMENTO
DEI PASSEGGERI SEDUTI**

*STICKERS
FOR THE DISTANCING
OF SEATING PASSENGERS*



40

**EROGATORI
DI GEL
IGIENIZZANTE**

*DISPENSERS
OF SANITIZING GEL*



9

**TERMOSCANNER
AGLI INGRESSI
PER IL CONTROLLO
DELLA TEMPERATURA**

*THERMAL SCANNERS
AT THE ENTRANCES
FOR THE TEMPERATURE
CHECK*



2

**ATOMIZZATORI
PER LA SANIFICAZIONE
PLURIGIORNALIERA DEGLI
AMBIENTI, CON USO DI PRESIDI
MEDICO-CHIRURGICI**

*ATOMIZERS
FOR MULTI-DAY SANIFICATION
OF ENVIRONMENTS, WITH
USE OF MEDICAL-SURGICAL
PRODUCTS*



1.500

**ADESIVI A PAVIMENTO
PER IL DISTANZIAMENTO
DEI PASSEGGERI AL
CHECK-IN E AGLI IMBARCHI**

*FLOOR STICKERS
FOR THE DISTANCING OF
PASSENGERS AT CHECK-IN
AND BOARDING GATES*

FOCUS COVID-19

SOLUZIONI
'CONTACTLESS'

L'Aeroporto di Torino ha favorito l'impiego di tecnologie tese all'eliminazione o riduzione dei contatti fra persone all'interno dell'Aeroporto per prevenire la diffusione del virus Covid-19.

Le soluzioni "contactless", implementate in aeroporto sono le seguenti: **E-Gates** agli arrivi ed alle partenze, **lettori automatici di carte di imbarco** prima del controllo di sicurezza, **Torino Airport APP** per acquisti touchless, chioschi self check-in e procedure di web check-in.

Inoltre abbiamo introdotto procedure di imbarco più sicure: il passeggero mostra il proprio documento all'addetto all'imbarco attraverso la protezione in plexiglass e scansiona autonomamente la carta di imbarco.

Per ciò che riguarda i controlli di sicurezza, oltre a modificare le procedure di security in accordo alle Raccomandazioni dell'Unione Europea ed alle linee guida ISS e ENAC in materia, L'Aeroporto di Torino ha introdotto le **protezioni monouso delle vaschette**, inserendo la nuova segnaletica Emergenza COVID-19 dedicata ai controlli di sicurezza. È stato inoltre installato un sistema di **sanificazione fotocatalitica delle vaschette sui recuperatori automatici** ad ottobre 2020,

mentre a dicembre 2020 gli Smiley presenti presso i varchi di sicurezza sono stati sostituiti con due Smiley box touchless. I due totem, collocati in uscita dalla zona varchi, consentono ai passeggeri di fornire una valutazione della qualità del servizio svoltosi al controllo di sicurezza senza entrare in contatto con la superficie.

FOCUS COVID-19

'CONTACTLESS'
SOLUTIONS

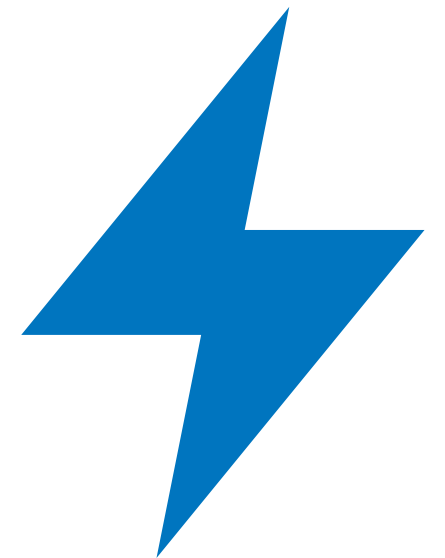
Torino Airport has favored the use of technologies aimed at eliminating or reducing contacts between people within the airport to prevent the spread of the Covid-19 virus.

*The "contactless" solutions implemented at the airport are the following: **E-Gates** at arrivals and departures, **automatic boarding pass readers** before security control, **Torino Airport APP** for touchless purchases, self check-in kiosks and web procedures check in.*

In addition, we introduced safer boarding procedures: the passenger shows their document to the boarding attendant through the plexiglass protection and independently scans the boarding pass.

*With regard to security controls, in addition to modifying the security procedures in accordance with the European Union Recommendations and the relevant ISS and ENAC guidelines, SAGAT has introduced **disposable trays protections**, inserting the new COVID Emergency sign- 19 dedicated to security checks. A **photocatalytic sanitization system for the trays** was installed on the automatic recovery units installed in October 2020, while in December 2020 the Smileys at*

the security gates were replaced with two touchless Smiley boxes. The two totems, located at the exit from the security checks area, allow passengers to provide an assessment of the quality of the service carried out at the security check without coming into contact with the surface.



FOCUS COVID-19

PROCEDURE DI
SANIFICAZIONE

Tutte le procedure di pulizia e di sanificazione aeroportuale sono state adeguate alle Circolari, ai Protocolli e alle disposizioni normative nazionali - in particolare al "Protocollo condiviso tra Governo e Parti Sociali di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" del 14/03/2020 - e alle raccomandazioni emesse dalle Autorità aeronautiche internazionali.

Sono stati **potenziati i trattamenti di pulizia nelle aree comuni ed aperte al pubblico, postazioni di lavoro, spogliatoi e mezzi operativi**. Le attività ordinarie di pulizia di tutte le superfici degli uffici (ad es. mobili, arredi, maniglie porte, toilette) vengono effettuate con il prodotto DEORNET CLOR alla concentrazione del 10%, mentre per la pulizia dei pavimenti la concentrazione è ridotta al 4%.

In aggiunta ai protocolli su menzionati, vengono eseguite attività di **sanificazione periodica su aree esterne** (a titolo esemplificativo, strade, marciapiedi, facciate e parcheggi) nonché azioni cicliche di sanificazione e bonifica tramite **atomizzatori**.

Particolare attenzione, poi, viene dedicata alla **sanificazione e pulizia delle attrezzature utilizzate nell'assistenza di Passeggeri a ridotta mobilità (PRM)**. Gli operatori PRM sono dotati di tutti i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) necessari ed è stata inoltre definita un'apposita procedura, che prevede la pulizia e sanificazione dei mezzi ambulift (superfici interne alla cabina e dei corrimano interni ed esterni) e delle sedie a rotelle utilizzate dal servizio PRM.

Il gruppo SAGAT ha deciso di mantenere attivo, nonostante la drastica riduzione dell'operatività e del traffico sullo scalo, il **Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA)**, gestito da personale specializzato della Croce Rossa Italiana, affinché possa fornire supporto continuo per la gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19.



FOCUS COVID-19

SANITATION
PROCEDURES

All airport cleaning and sanitation procedures have been adapted to the Circulars, Protocols and national regulatory provisions - in particular to the "Protocol shared between the Government and the Social Partners for regulating measures to combat and contain the spread of the COVID virus - 19 in the workplace" of 14/03/2020 - and the recommendations issued by the international aeronautical authorities.

Cleaning treatments were enhanced in the common areas and open to the public, workstations, changing rooms and operating vehicles. Ordinary cleaning activities of all office surfaces (e.g. furniture, furnishings, door handles, toilets) are carried out with the DEORNET CLOR product at a concentration of 10%, while for floor cleaning the concentration is reduced to 4%.

In addition to the protocols mentioned above, periodic sanitation activities are carried out on external areas (for example, roads, sidewalks, facades and parking lots) as well as cyclical sanitation and remediation actions using atomizers.

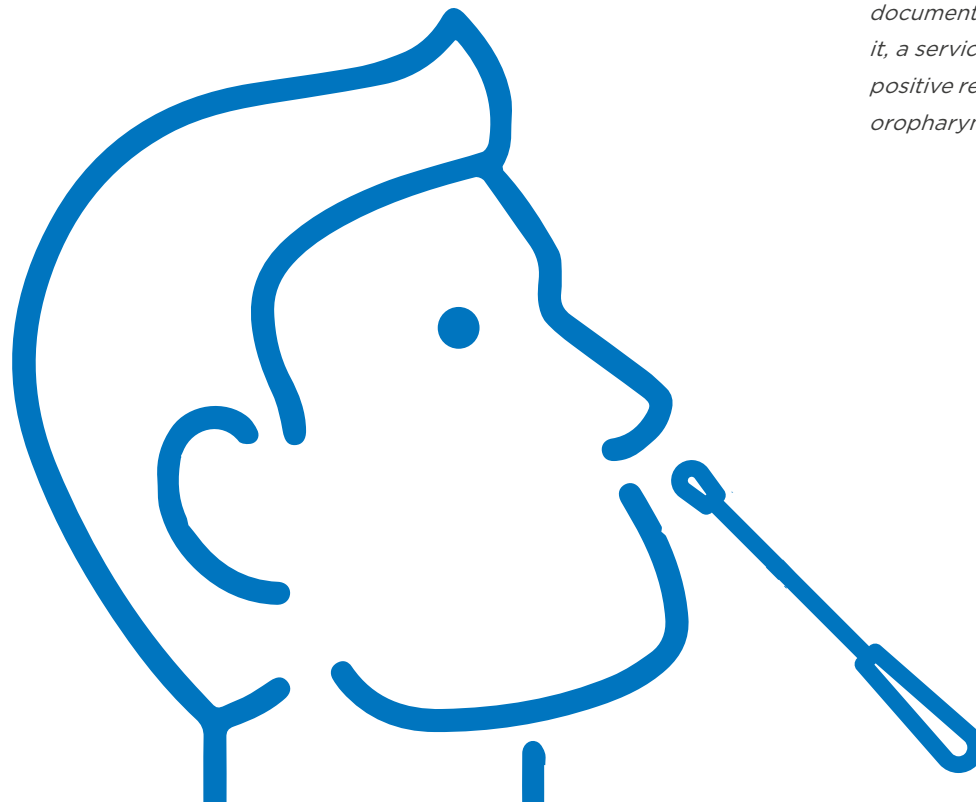
Particular attention is paid to the sanitation and cleaning of the equipment used in the assistance of Passengers with reduced mobility (PRM). PRM operators are equipped with all the necessary Personal Protective Equipment (PPE) and a specific procedure has been defined, which involves cleaning and sanitizing the ambulift vehicles (surfaces inside the cabin and the internal and external handrails) and chairs on wheels used by the PRM service.

The SAGAT group has decided to keep active, despite the drastic reduction in operations and traffic at the airport, the Airport Sanitary First Aid (PSSA), managed by specialized personnel of the Italian Red Cross, so that it can provide continuous support for the management of Covid-19 health emergency

FOCUS COVID-19

TAMPONI E COVID TEST POINT

Da ottobre 2020 l'Aeroporto di Torino ha introdotto il servizio di monitoraggio rapido del virus Covid-19 tramite test sierologico, test rapido antigenico e/o test molecolare presso il **Covid Test Point aeroportuale**. La prestazione viene resa in collaborazione con un'azienda privata e fornisce, inizialmente solo ai passeggeri in viaggio in possesso di un documento di viaggio valido e da dicembre 2020 a tutti i cittadini che ne facciano richiesta, un servizio su base volontaria e a pagamento. In caso di esito positivo al test sierologico, ai passeggeri viene effettuato il tampone orofaringeo senza costi a carico dell'utente.



FOCUS COVID-19

SWABS AND COVID TEST POINT

*From October 2020, Torino Airport has introduced the rapid monitoring service for the Covid-19 virus through serological tests, rapid antigen tests and/or molecular tests at the **airport Covid Test Point**. The service is provided in collaboration with a private company and provides, initially only to passengers traveling in possession of a valid travel document and from December 2020 to all citizens who request it, a service on a voluntary and paid basis. In the event of a positive result in the serological test, passengers are given an oropharyngeal swab at no cost to the user.*

FOCUS COVID-19

AIRPORT HEALTH ACCREDITATION

L'Aeroporto di Torino ad ottobre 2020 ottiene la certificazione **Airport Health Accreditation** rilasciata da Airports Council International (ACI) World e da ACI Europe. Il programma internazionale dell'Associazione internazionale degli aeroporti valuta le misure e le procedure sanitarie introdotte dagli scali a seguito della pandemia Covid-19, in conformità con le raccomandazioni dell'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO - Council Aviation Recovery Task Force), in linea con l'Agenzia Europea per la sicurezza aerea (EASA), il protocollo del Centro Europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC - Aviation Health Safety Protocol) e le linee guida ACI Europe per una "Healthy Passenger Experience" negli aeroporti.



FOCUS COVID-19

AIRPORT HEALTH ACCREDITATION

*Torino Airport in October 2020 obtains the **Airport Health Accreditation** certification issued by Airports Council International (ACI) World and ACI Europe. The international program of the International Association of Airports evaluates the health measures and procedures introduced by the airports following the Covid-19 pandemic, in accordance with the recommendations of the International Civil Aviation Organization (ICAO - Council Aviation Recovery Task Force), in line with the European Aviation Safety Agency (EASA), the protocol of the European Center for Disease Prevention and Control (ECDC - Aviation Health Safety Protocol) and the ACI Europe guidelines for a "Healthy Passenger Experience" in airports.*



FOCUS COVID-19

GESTIONE
DEI RIFIUTI

In diverse posizioni dell'area aeroportuale sono inoltre stati collocati idonei contenitori per la **raccolta esclusiva delle mascherine usate e dei guanti monouso**.

Ogni contenitore dispone di un doppio sacchetto di plastica all'interno; per lo svuotamento, tali sacchetti saranno igienizzati con disinfettante DEORNET CLOR, chiusi e conferiti presso i rifiuti indifferenziati dell'isola ecologica esterna sud. Presso i filtri di sicurezza sono stati posizionati idonei contenitori per la raccolta delle cover monouso di plastica riciclabile, usate per ricoprire le vaschette dei controlli di sicurezza; tale materiale viene conferito nella raccolta destinata alla plastica riciclabile.

FOCUS COVID-19

WASTE
MANAGEMENT

*In various locations in the airport area, suitable containers have also been placed for the **exclusive collection of used masks and disposable gloves**.*

Each container has a double plastic bag inside; for emptying, these bags will be sanitized with DEORNET CLOR disinfectant, closed and delivered to the unsorted waste of the south external ecological island. Suitable containers have been placed near the safety filters for the collection of disposable recyclable plastic covers, used to cover the safety control trays; this material is transferred to the collection destined for recyclable plastic.



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 SAGAT prosegue nella politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri. Abbiamo assegnato alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della nostra strategia il costante miglioramento della customer experience.

La Politica della Qualità è così declinata:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività proprie del gestore aeroportuale, interagendo con le Istituzioni e con gli interlocutori commerciali in modo affidabile e proattivo;
- esercitare con autorevolezza il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso, mediante la sensibilizzazione e l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale, tramite la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, diffondendo la consapevolezza sui temi della Qualità e verificandone periodicamente l'efficacia;

- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e percepita, anche in termini di benchmark con altre realtà aeroportuali, non solo per tenere sotto controllo il livello delle prestazioni, ma anche per cogliere nuove opportunità di miglioramento;
- operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.



SAGAT S.P.A. QUALITY POLICY

The manager of an essential public service such as the airport one cannot ignore the consideration of the customer-passenger as the central element of its corporate mission. For this reason, SAGAT continues its policy of improving the infrastructure and quality of services available to passengers. We have assigned Quality a transversal role to all business processes, placing the constant improvement of the customer experience at the center of our strategy.

The Quality Policy is defined as follows:

- providing services of excellence in the activities of the airport operator, interacting with the institutions and with commercial interlocutors in a reliable and proactive way;
- exercising its role of supervision with authority, ensuring the quality of the "airport system" as a whole, by raising awareness and intervening with airport operators;
- making the company organization more and more efficient, through training and updating of human resources, spreading awareness on Quality issues and periodically verifying their effectiveness;
- diligently monitoring the indicators of the Quality provided and perceived, also in terms of benchmarks with other airports, not only to keep the level of performance under control, but also to seize new opportunities for improvement;

- operating in strict compliance with the current legislation on the quality of services and in compliance with the provisions of the UNI EN ISO 9001: 2015 standard



IL SISTEMA DI GESTIONE SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE (SGSSA)

SAGAT S.p.A. è un'azienda certificata secondo gli standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2018) e di ambiente (ISO 14001:2015). Attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del SGSSA, SAGAT S.p.A. gestisce con la massima attenzione gli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, prevenzione incendi, igiene e salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro, matrici ambientali (acqua, aria, atmosfera e suolo). Il SGSSA risulta essere 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. Nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro, i principi fondanti della Società di gestione possono essere così sintetizzati:

- rispetto delle norme generali e speciali in materia di infortuni, sicurezza e igiene sul lavoro;
- rispetto delle procedure operative e standard di sicurezza;
- protezione della salute dei lavoratori e delle persone che, a diverso titolo, operano in aeroporto;
- prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- promozione di stili di vita e comportamenti salubri negli ambienti di lavoro;
- promozione di comportamenti corretti e responsabili a tutela della sicurezza.

Invece, nel settore ambientale l'attenzione è rivolta al 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 ambientali avviene nello specifico anche attraverso i Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche derivanti sia dalla pista di volo che dai piazzali aeromobili. Per quel che concerne la tutela della salute dei dipendenti **L'Aeroporto di Torino** ha ricevuto **l'attestazione TÜV Italia "Hygiene Synopsis"** relativa alle misure adottate per tutelare l'igiene, la salute e la sicurezza dei lavoratori di SAGAT e di SAGAT Handling. Tale certificazione, ottenuta al termine delle verifiche svolte nel corso del mese di dicembre 2020, attesta la conformità delle procedure aziendali alla normativa vigente in materia.



THE HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (SGSSA)

SAGAT S.p.A. is a company certified according to international standards on health and safety at work (ISO 45001: 2018) and the environment (ISO 14001: 2015). Through the adoption and timely compliance with the Protocols and Procedures of the HMS, SAGAT S.p.A. manages with the utmost attention aspects related to the health and safety of workers, fire prevention, hygiene and healthiness of buildings and different workplaces, environmental matrices (water, air, atmosphere and soil). The SGSSA is a strategic and transversal element to all the activities present on the airport grounds: development activities, aeronautical operations, management of the services provided - carried out directly or indirectly - infrastructure design, construction and maintenance activities.

In the area of health and safety at work, the founding principles of the Management Company can be summarized as follows:

- compliance with general and special rules on accidents, safety and hygiene at work;
- compliance with operating procedures and safety standards;
- protection of the health of workers and people who, for various reasons, operate at the airport;
- prevention of accidents and occupational diseases;
- promotion of healthy lifestyles and behaviors in the workplace;
- promotion of correct and responsible behavior to protect safety.

In the environmental sector, attention is paid to the Environmental Protection Plan which contains the environmental indicators for which the Management Company undertakes to achieve its improvement objectives, as well as the description of the activities and instrumental investments aimed at achieving those goals.

In consideration of the current state of the environmental matrices present on the airport grounds, as well as the results already achieved in the organizational and infrastructural reality of the airport, thanks to the Environmental Management System and the Energy Management System, a series of indicators linked to specific investments, which correspond to the actual and priority needs for environmental improvement for the airport.

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

Regarding to the protection of the health of workers, **Torino Airport** has received the **TÜV Italia "Hygiene Synopsis"** certification relating to the measures taken to protect the hygiene, health and safety of SAGAT and SAGAT Handling workers. This certification, obtained at the end of the checks carried out in December 2020, certifies the compliance of the company procedures with the current legislation on the subject.



IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

SAGAT S.p.A. ha rinnovato la certificazione del sistema di gestione dell'energia completando nei tempi previsti la transizione alla versione 2018 della norma ISO 50001 con l'ente di certificazione DNV-GL.

L'Aeroporto di Torino è stato certificato al **Livello 2 (Reduction) del programma di sostenibilità ambientale "Airport Carbon Accreditation"** - protocollo comune per la gestione attiva delle emissioni negli aeroporti attraverso risultati misurabili - promosso da Airport Council International (ACI). Il programma consente agli aeroporti di valutare i progressi compiuti nella gestione della propria Carbon footprint attraverso 6 livelli di certificazione. L'amministrazione del programma è gestita da una società di consulenza ambientale e i dati richiesti per la certificazione sono controllati da verificatori indipendenti secondo la norma ISO 14064 (Green Gas Accounting).

Il Livello 2 di certificazione richiede la gestione di un inventario dettagliato delle emissioni di carbonio, come previsto Livello 1 (Mapping) già conseguito dallo scalo di Torino nel 2018, di aver ottenuto una riduzione delle emissioni di CO2 nell'ultimo triennio e di avere un obiettivo significativo di riduzione per il triennio successivo.

In tre anni Torino Airport è riuscito a ridurre le sue emissioni di CO2 del 10,43 %, l'equivalente di 1350 tonnellate, grazie alle seguenti iniziative previste dal piano di miglioramento energetico:

- nuova centrale di climatizzazione estiva con gruppi frigoriferi ad altissima efficienza;
- sostituzione generatori di calore vetusti con nuove apparecchiature ad alta efficienza e basse emissioni;
- sostituzione corpi illuminanti con nuove apparecchiature a LED e installazione sistemi automatici di regolazione del flusso luminoso;
- potenziamento dei sistemi di monitoraggio dei consumi e di gestione degli impianti di climatizzazione.

Il traguardo fissato per il prossimo triennio è il dimezzamento delle emissioni di CO2 rispetto all'anno base 2017, garantito da investimenti per aumentare l'efficienza dei sistemi più energivori e dall'acquisto di energia elettrica solo da fonte rinnovabile certificata.

L'Aeroporto di Torino ha assunto un importante impegno verso l'ambiente e la comunità, aderendo all' **obiettivo NetZero 2050 promosso da ACI Europe**, per ridurre a zero le emissioni anidride carbonica provenienti da operazioni sotto il proprio controllo entro il 2050.

La certificazione al Livello 2 dell'Airport Carbon Accreditation rappresenta un tassello fondamentale. In questo percorso di sviluppo e un riconoscimento del fatto che, assieme ad un numero crescente di aeroporti, stiamo seguendo la strada giusta per affrontare i temi del cambiamento climatico e della sostenibilità ambientale.



ENERGY MANAGEMENT SYSTEM

SAGAT S.p.A. renewed the certification of the energy management system by completing the transition to the 2018 version of the ISO 50001 standard on schedule with the certification body DNV-GL.

Torino Airport has been certified at **Level 2 (Reduction) of the "Airport Carbon Accreditation"** environmental sustainability program - a common protocol for the active management of emissions at airports through measurable results - promoted by Airport Council International (ACI). The program allows airports to assess the progress made in managing their carbon footprint across 6 certification levels. The administration of the program is managed by an environmental consultancy company and the data required for certification is checked by independent verifiers according to ISO 14064 (Green Gas Accounting).

Level 2 certification requires the management of a detailed inventory of carbon emissions, as required Level 1 (Mapping) already achieved by the Turin airport in 2018, to have achieved a reduction in CO2 emissions in the last three years and to have a significant reduction target for the next three years.

In three years Torino Airport has managed to reduce its CO2 emissions by 10.43%, the equivalent of 1350 tons, thanks to the following initiatives included in the energy improvement plan:

- new summer air-conditioning unit with very high efficiency refrigeration units;
- replacement of old-fashioned heat generators with new high efficiency and low emissions equipment;
- replacement of lighting fixtures with new LED equipment and installation of automatic luminous flux regulation systems;
- strengthening of consumption monitoring systems and management of air conditioning systems.

The goal set for the next three years is the halving of CO2 emissions compared to the base year 2017, guaranteed by investments to increase the efficiency of the most energy-intensive systems and by the purchase of electricity only from certified renewable sources.

Torino Airport has made an important commitment to the environment and the community, adhering to the **NetZero 2050 goal promoted by ACI Europe**, to reduce carbon dioxide emissions from operations under its control to zero by 2050.

The Level 2 certification of the Airport Carbon Accreditation represents a fundamental step in this development path and a recognition of the fact that, together with an increasing number of airports, we are following the right path to address the issues of climate change and environmental sustainability. .



PARTENZE
DEPARTURES

CONTATTI
Contacts

SAGAT S.p.A. Torino Airport
Servizio Qualità *Quality Service*
Tel. *Ph.* +39 011 5676356
E-mail: mailbox@sagat.trn.it

CARTA DEI SERVIZI 2021
Service Charter 2021

Coordinamento *Coordination*
SAGAT S.p.A. Torino Airport

Febbraio 2021 *February 2021*

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

(SAGAT risponderà entro 30 giorni dal ricevimento)

TESTO SUGGERIMENTO, SEGNALAZIONE, RECLAMO

Nome	Cognome	e-mail
Indirizzo	Città	CAP
		Paese

DATI PERSONALI - INFORMATIVA TRATTAMENTO, DIRITTI DELL'INTERESSATO (AI SENSI DELLA NORMATIVA A TUTELA DEI DATI PERSONALI)

INFORMATIVA E DIRITTI DELL'INTERESSATO
Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da **SAGAT S.p.A.** nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza dell'identità personale e al diritto alla protezione dei dati.
Il **Titolare del Trattamento** è **SAGAT S.p.A.**, con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).
La Società ha nominato un **DPO (Data Protection Officer)** contattabile al seguente indirizzo mail dpo.privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).
TIPOLOGIA DEI DATI TRATTATI
I dati da Lei forniti e in particolare:
• Generalità, indirizzo o altri elementi di identificazione personale (nome, cognome, indirizzo di residenza), sono connessi e/o strumentali all'efficace gestione delle richieste da Lei formulate.
BASE GIURIDICA
Il trattamento, in relazione alla finalità sopra indicata, si fonda sul consenso espresso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento GDPR 2016/679.
MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI
La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" sono raccolti e trattati al fine di meglio conoscere le esigenze dei Clienti dello scalo e dare riscontro alle segnalazioni ricevute.
I dati verranno trattati con un supporto elettronico e cartaceo e verranno custoditi e controllati mediante adozione di idonee misure preventive di sicurezza, volte a ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito e difforme dalle finalità per cui il trattamento viene effettuato.
Il conferimento di dati alla nostra Società è **facoltativo**, tuttavia il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di prendere in considerazione i "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" da Lei formulati, così come di darvi riscontro. **I dati non sono soggetti ad un processo decisionale automatizzato.**

CATEGORIE DI DESTINATARI
I dati personali saranno trattati da **dipendenti autorizzati** di SAGAT S.p.A. e potranno essere comunicati a Società, nominate quali Responsabili del trattamento, incaricate della gestione del servizio per conto di SAGAT S.p.A. al fine di gestire le richieste da Lei formulate. SAGAT S.p.A. **non trasferisce i dati ad un Paese terzo**, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione Internazionale.
PERIODO DI CONSERVAZIONE
Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, previo il Suo **consenso libero ed esplicito**, espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per un periodo di 10 anni; in caso di contenzioso giudiziario, i dati relativi verranno conservati 10 anni dal passaggio in giudicato della sentenza.
DIRITTI DELL'INTERESSATO
In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato Le sono riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla normativa vigente a tutela dei dati personali:
• Chiedere a SAGAT S.p.A. **l'accesso** alle informazioni trattate (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
• Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
• Chiedere che i Suoi dati **non vengano più trattati revocando** in qualsiasi momento il Suo consenso (art. 13 par. 2, lett. c, 17 e 21 del Regolamento UE 2016/679).
• Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare, o difendere un diritto del titolare in sede giudiziaria; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
• Chiedere la **limitazione del trattamento** quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679);
• Chiedere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (c.d. **portabilità**) i dati personali che lo riguardano (art. 20 del Regolamento UE 2016/679).

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).
Ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali ed esprime il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Data Nome e Cognome (stampatello) Firma

MODULO DA SPEDIRE A: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT** - STRADA SAN MAURIZIO, 12 - 10072 CASELLE TORINESE (TO) - ITALIA

Suggestions, reporting and complaints

(SAGAT will reply within 30 days of receipt)

SUGGESTION, REPORT COMPLAINT TEXT

Name Surname e-mail
Address City POST CODE Country

PERSONAL DATA – PROCESSING INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT (PURSUANT TO THE LEGISLATION TO PROTECT PERSONAL DATA)

INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

Pursuant to current legislation, we would like to inform you that the processing of the personal data you provided is carried out by **SAGAT S.p.A.** in compliance with fundamental rights and freedoms, with particular reference to the confidentiality of personal identity and the right to data protection.

The **Data Controller is SAGAT S.p.A.**, based in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, which can be contacted at the following e-mail address privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - Privacy Controller, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

The company has appointed a **DPO (Data Protection Officer)** who can be contacted at the following e-mail address dpo.privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

TYPE OF DATA PROCESSED

The data you provided us with and specifically:

- Personal details or other personal identification elements (name, surname, residence address), is connected and/or instrumental to the effective management of the requests you made.

LEGAL BASIS

Processing, concerning the above mentioned purposes, is based on express consent pursuant to Article 6, paragraph 1, letter a) of GDPR Regulation 2016/679.

DATA PROCESSING METHODS AND PURPOSES

We inform you that the personal data you provide through filling in the form "Suggestions, reporting and complaints", is collected and processed to better know the needs of the airport customers and give feedback to reports received.

We inform you that data will be processed through paper or electronic media and will be retained and controlled by using suitable preventive security measures, aimed at minimising the risks of loss and destruction, unauthorised access, and processing that is not permitted and different from the purposes for which the processing is carried out.

The provision of data to our company is **optional**, however, failure to provide it will make it impossible to consider the "Suggestions, reporting and complaints" you have made, including giving you feedback. **Data is not subject to an automated decision-making process.**

CATEGORIES OF RECIPIENTS

Personal data will be processed by **authorised** SAGAT S.p.A. **employees** and can be communicated to companies, assigned as data processors, appointed to manage the service on behalf of SAGAT S.p.A., to manage the requests you made. SAGAT S.p.A. **does not transfer data to a third country**, outside the EU, nor to an international organisation.

PERIOD OF RETENTION

We would like to point out that in compliance with the principles of lawfulness, limitation of purposes and data minimisation, prior to your **liberal and explicit consent**, expressed at the bottom of this information disclosure, your personal data will be retained for a period of 10 years; in the event of judicial litigation, the related data will be retained for 10 years from the final sentence.

RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

Regarding data that is subject to processing referred to in this information disclosure, being the data subject, the following rights provided for by current legislation to protect personal data are recognised to you:

- request SAGAT S.p.A. **access** to the processed data (Article 15 of UE Regulation 2016/679);
- request **rectification** of inaccurate personal data concerning you and/or the integration of incomplete personal data (Article 16 of the EU Regulation 2016/679);
- request that your data is no longer processed, revoking your consent at any time (Article 13, paragraph 2, letter c, 17 and 21 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **deletion** of personal data only if: it is no longer needed for the purposes for which it was collected or otherwise processed; if revocation of consent occurs, unless processing is needed to ascertain, exercise or defend a right of the Controller in court; it is unlawfully processed or must be deleted to fulfil an obligation foreseen by EU law or by national law (Article 17 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **limitation of processing** when one of the following hypotheses occurs: the data subject disputes the accuracy of personal data and requests the limitation for the time necessary to the Controller to verify the accuracy of personal data; the processing is illegal and the data subject opposes the deletion of the data and asks instead that its use is limited, although the Controller no longer needs it for the purposes of processing, personal data is necessary for the data subject for the ascertainment, the exercise or defence of a right in court (Article 18 of EU Regulation 2016/679);
- request and receive the data entered in the compilation of the form in a structured format, commonly used and legible by an automated device (so-called **portability**) (Article 20 of the EU Regulation 2016/679).

We inform you that you **can exercise the rights mentioned above** by writing to privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO). The data subject also has the **right to lodge a complaint** to a supervisory authority if they consider the processing concerning them violates EU Regulation 2016/679. The complaint can be lodged to the supervisory authority of the Member State in which the data subject generally resides or works or of the place where the alleged violation occurred (Article 77 of the EU Regulation 2016/679).

The undersigned declares to have received complete information pursuant to legislation to protect personal data and expresses consent to the processing and communication of their personal data within the limits, for the purposes and for the duration stated in the information disclosure.

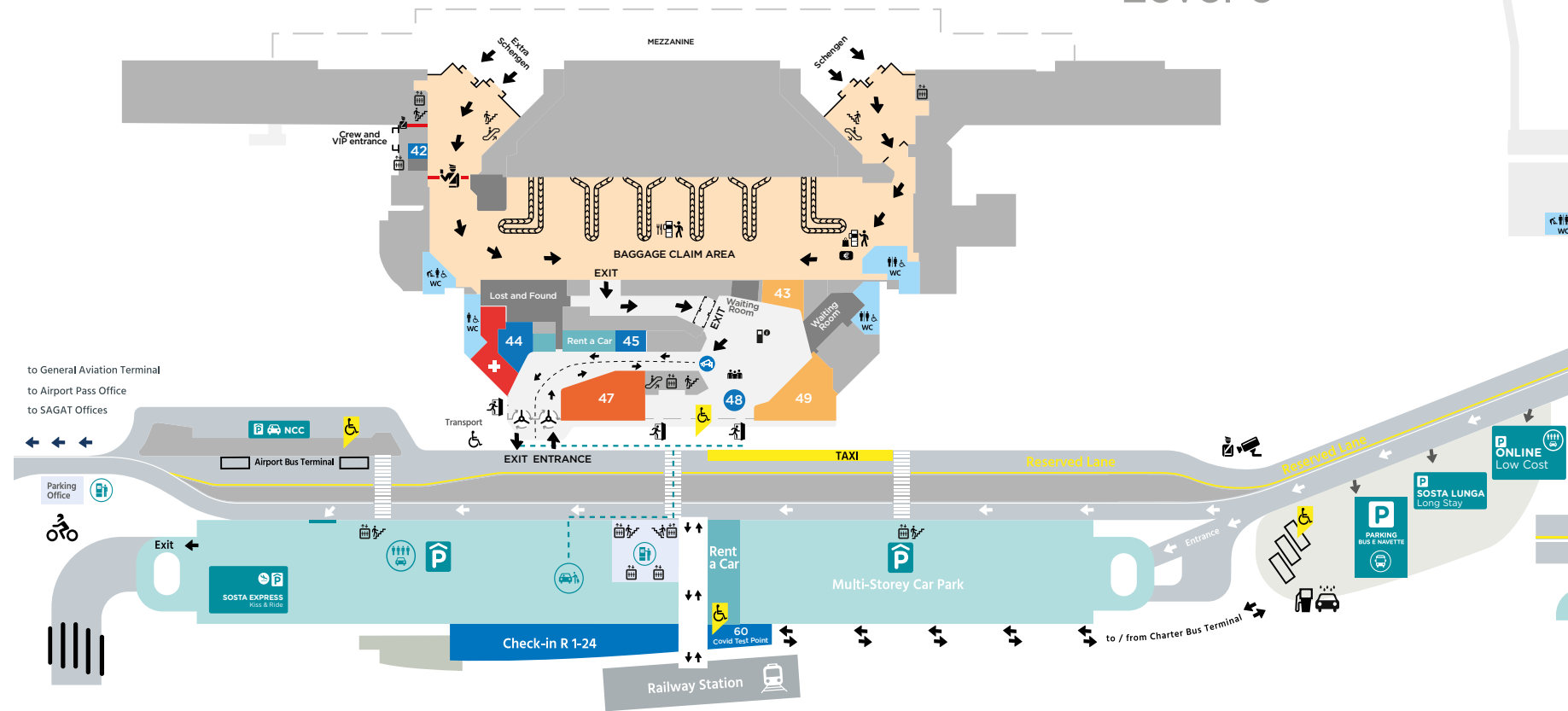
Date Name and Surname (block letters) Signature

FORM TO BE SENT TO: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT** - STRADA SAN MAURIZIO, 12 - 10072 CASELLE TORINESE (TO) - ITALIA





Aerostazione Air Terminal



ARRIVI
ARRIVALS
Level 0

LEGENDA Legend

- Area Ritiro Bagagli *Baggage Claim Area*
- Assistenza Bagagli Oggetti Smarriti
Lost and Found Lost Property
- Cappella Ecumenica *Ecumenical Chapel*
- Sala del silenzio *Silence room*
- Sala di preghiera musulmana *Muslim prayer room*
- Check-in
- Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale *First Aid*
- Informazioni - Biglietterie *Information - Ticket Counters*
- Fast Track
- Controllo Temperatura

- Lounge *VIP Lounge*
- BABY Lounge
- PIEMONTE Lounge
- Sala Riunioni SAGAT *Meeting Room*
- Sala Amica PRM *Courtesy Lounge*
- Toilets
- P PARCHEGGI Car Parks**
- Multipiano *Multi-Storey*
- Piano 4 *Level 4*
- Piano 5 *Level 5*
- Sosta Lunga *Long Stay*
- Sosta Express *Bye&Fly* 10' GRATIS / FREE
- Online *Low Cost*
- Sosta Express *Kiss&Ride* 10' GRATIS / FREE
- Parking Bus e Navette *Bus Parking*

- SERVIZI Facilities**
- Area Fumatori *Smoking Area*
- Banca Sella *Bank*
- ZZZleep and Go
- Innovation Lab
- Ufficio Sanità Aerea *Air Health Office*
- Farmacia *Pharmacy*
- Infopoint Piemonte in your Hands
- Biglietteria SADEM *SADEM bus tickets*
- Area Edutainment Thales Alenia Space
- Area Edutainment Leonardo
- Covid Test Point
- AUTONOLEGGI Rent a Car**
- Avis Budget Maggiore - Autovia
- Europcar - Hertz - Locauto
- Sicily by Car - Sixt
- Leasys

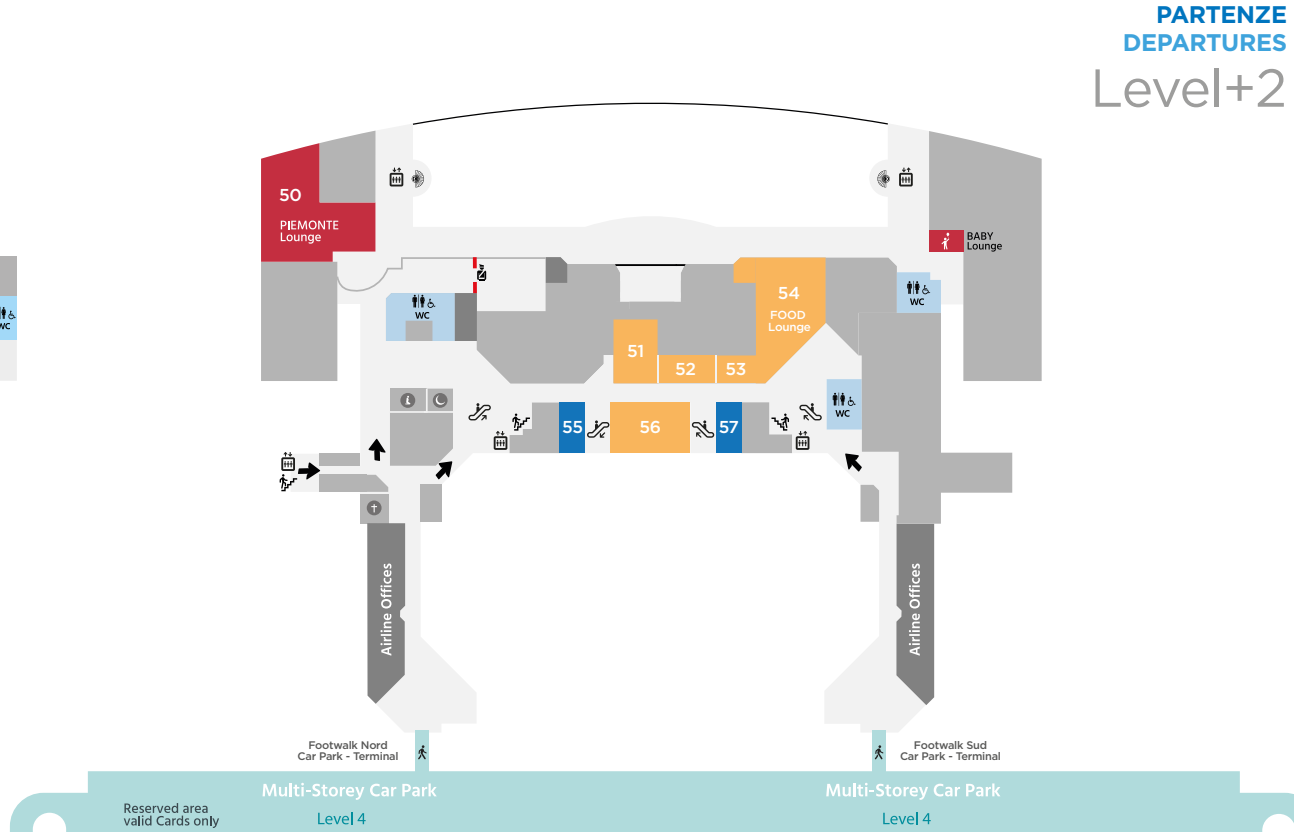
- RISTORAZIONE Bar&Restaurants**
- Autogrill Piazza Castello
- Giappo
- Baladin
- l'Amme
- WorkEat
- Pepino
- Autogrill Passaggio Torino
- Self-service Ingredienti
- Mc Donald's
- Area Edutainment Leonardo
- COVID Test Point
- Panela

- NEGOZI Shops**
- Superga
- K-Way
- Robe di Kappa
- Rosso Rubino
- Blanco
- Venchi
- Autogrill Market Titoli
- Borbonese
- Heinemann Duty Free
- +39
- Viaggi Essential

- Flying Tiger
- WHSmith
- NAU!
- Giunti al Punto Libreria
- Camicissima
- Marina Militare
- Camomilla Italia
- Gobino
- CRAI Super Market

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal sono aggiornate a Febbraio 2021.
The map "Getting to the airport" and the Terminal maps are updated at February 2021.

PARTENZE
DEPARTURES
Level+1



PARTENZE
DEPARTURES
Level+2

SIMBOLI Symbols

- Ascensore *Lift*
- Bancomat *ATM*
- Controllo Passaporti *Passport Control*
- Controllo Sicurezza *Security Control*
- Dogana *Customs*
- Corsia Riservata *Reserved Lane*
- Passaggio a ridotta mobilità *PRM*
- Fasciatoio Baby *Baby Care*
- 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 PRM *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*
- Uscita di Emergenza *Emergency Exit*
- Digital Locker Order&PickUp
- Digital Locker Shop&Collect
- Termoscanner