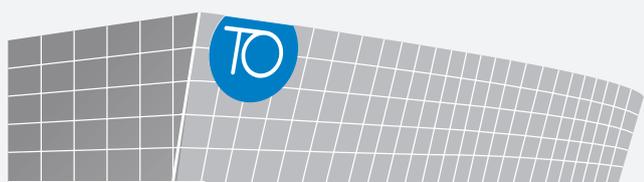




# TRN



# BENVENUTO

---

*Gentile Cliente,*

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi 2024 dell'Aeroporto di Torino, l'appuntamento annuale con i nostri passeggeri, che documenta il nostro fermo impegno a garantire servizi aeroportuali di qualità e ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione sanciti dall'ordinamento nazionale ed europeo.

In quanto società di gestione dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali e pone al centro della propria strategia il costante miglioramento della *customer experience*.

Lavoriamo quotidianamente a presidio del sistema-aeroporto, un ambiente complesso in cui il passeggero fruisce di servizi erogati dal Gestore e da una molteplicità di operatori terzi (handlers, punti di ristoro, negozi, servizi di trasporto pubblico, autonoleggi, società di car-sharing ecc.) che concorrono a vario titolo alla sua soddisfazione complessiva.

Per questo abbiamo a cuore che l'esperienza di quanti utilizzano i servizi dello scalo sia la migliore possibile, in ogni momento della permanenza in aeroporto.

Il costante monitoraggio della Qualità erogata e percepita è uno strumento imprescindibile di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle nostre performance. Nell'ambito del sistema di misurazione previsto dalla normativa ENAC e certificato secondo la norma ISO 9001:2015, nel 2023 appena concluso abbiamo acquisito oltre 39mila registrazioni, tra interviste ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi 2024 presenta i risultati di Qualità dell'anno scorso e gli obiettivi che ci impegniamo a raggiungere quest'anno. È corredata da un'utile Guida ai Servizi e da preziose informazioni sul network di destinazioni servite ed è disponibile sul sito internet [www.torinoairport.com](http://www.torinoairport.com).

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



# L'AEROPORTO DI TORINO

---

Nel 2023 l'Aeroporto di Torino ha battuto ogni record di traffico, movimentando **4.531.187 milioni di passeggeri**, superando per la prima volta la soglia dei 4,5 milioni di passeggeri. Sono stati infatti 4.531.187 i passeggeri registrati nel 2023, in aumento del **+14,7% rispetto al pre-Covid** e del +8% sul 2022 (pari a +337.306 passeggeri).

Questa crescita è stata trainata dalla netta ripresa del segmento internazionale, che nel 2023 ha registrato volumi superiori a 2,33 milioni di passeggeri, attestandosi a un +15,1% sui dati del 2019 e a un +18,7% sul 2022.

Grazie all'apertura di diverse nuove tratte internazionali dirette nel corso dell'anno Ryanair, che ha base a Torino dal novembre 2021, ha contribuito in maniera significativa a questo andamento. Nel 2023 sono infatti state avviate le nuove rotte da e per **Alicante, Porto, Stoccolma e Vilnius**, cui si aggiunge il nuovo volo da e per **Parigi Orly** di Volotea. Ai nuovi voli avviati nel 2023, si somma inoltre la ripresa del traffico neve dai mercati del Nord Europa, dell'Irlanda e della Gran Bretagna, con la consistente ripartenza dei voli **charter degli sciatori** registrata sia nel primo trimestre dell'anno, sia alla riapertura della stagione a dicembre.

Nella top-10 delle destinazioni internazionali più trafficate si trovano **Londra, Parigi, Barcellona, Madrid, Monaco, a cui seguono Tirana, Francoforte, Amsterdam, Bruxelles Charleroi e Valencia**. In termini di maggior crescita rispetto all'anno precedente spiccano Tirana a +76%, Bruxelles Charleroi a +67% e Monaco a +47%.

Sul fronte nazionale, invece, Catania si conferma in testa alla graduatoria, seguita da **Roma, Napoli, Palermo, Bari, Lamezia Terme, Brindisi, Cagliari, Olbia e Trapani** a chiudere la top-10.

Accanto allo sviluppo del traffico e delle destinazioni offerte, l'aeroporto di Torino nel 2023 ha anche **ampliato l'offerta commerciale e dei servizi al fine di migliorare l'esperienza del passeggero** presso lo scalo.

Durante il 2023 nella shopping gallery in area Imbarchi hanno aperto i battenti **due nuovi punti vendita retail temporary**, che sono andati ad ampliare il marketing mix commerciale offerto dall'aeroporto di Torino; inoltre si è aggiunto un **nuovo punto di ristorazione** che completa la proposta di food & beverage dello scalo.

Sul fronte dei servizi al passeggero, in area Imbarchi è stata aperta la **nuova Fun&Game Area** dedicata ai passeggeri più giovani con l'allestimento, da un lato, di una arcade con videogame anni 90, flipper e calciobalilla e, dall'altro, di svariati giochi a misura di bambini per intrattenersi in attesa del volo. E' inoltre stato completamente **rinnovato lo spazio Nursery**, dedicato ai più piccolini e alle loro famiglie, che qui trovano riservatezza per poter cambiare e allattare i propri bimbi.

---

Nel corso dell'anno sono state installate **nuove colonnine per la ricarica dei device** in tutta l'aerostazione che hanno raddoppiato la dotazione dello scalo rispetto all'anno precedente; allo stesso modo è stata ampliata la banda per la connessione wi-fi gratuita in tutto il Terminal. Per quel che concerne infine i servizi di mobilità, nel corso del 2023 si è aggiunto un secondo operatore bus attivo sui collegamenti diretti tra la città di Torino e l'Aeroporto, ampliando così la scelta di trasporto intermodale per i passeggeri. Da gennaio 2024 è inoltre attivo il **nuovo collegamento ferroviario** diretto con la stazione centrale di Torino Porta Susa, ora raggiungibile dall'aeroporto in soli 31 minuti: la linea ferroviaria effettua fermata presso alcune destinazioni turistiche tra le più interessanti del territorio, come La Reggia di Venaria Reale, lo Stadio della Juventus, il centro fieristico del Lingotto e prosegue direttamente fino alle Langhe, Monferrato e Roero, con fermate ad Alba e Fossano.

Per quel che concerne la **sostenibilità ambientale**, si evidenzia la messa in funzione a luglio 2023 del **nuovo impianto fotovoltaico su tetto**, facente parte del progetto Torino Green Airport, brand ideato al fine di radunare sotto un unico marchio tutte le iniziative realizzate e in corso di realizzazione o in fase di progettazione in ambito di sostenibilità ambientale. L'impianto, il più grande realizzato in un aeroporto italiano senza consumo di suolo, è in grado di generare a pieno regime 1.585 MWh di energia elettrica in un anno, soddisfacendo così fino al 12% del fabbisogno annuale dello scalo aeroportuale. Tra le altre iniziative ambientali più rilevanti concluse negli ultimi 12 mesi, la progressiva sostituzione dei veicoli aeroportuali con mezzi full electric che effettuano le operazioni di assistenza agli aeromobili, rendendo possibile un processo di **turnaround 100% green**, a cui si è aggiunta anche l'entrata in servizio di un'ambulanza elettrica. Un altro tassello significativo del percorso di sostenibilità ambientale, è stato il conseguimento a fine 2022 della certificazione ambientale ACA-Airport Carbon Accreditation Level 3 'Optimisation'. Infine, come partner del progetto europeo TULIPS dedicato all'innovazione a fini di sostenibilità ambientale nell'industria aviation, Torino Airport ha già installato un primo impianto fotovoltaico come parte di una smart grid presso la caserma dei Vigili del Fuoco dell'aeroporto.

Il 2023 è stato infine un **anno di importanti riconoscimenti** sul fronte della sostenibilità ambientale: l'aeroporto di Torino, infatti, è stato riconosciuto "Leader della Sostenibilità 2023", unico aeroporto tra le 40 aziende italiane selezionate dalla ricerca indipendente condotta dal quotidiano Il Sole 24 ORE e da Statista con fatturato fino a 100 milioni di euro. Torino Airport è risultato vincitore fra quasi 2000 aziende analizzate e valutate in base a 45 indicatori ambientali, sociali ed economici. L'assegnazione di un punteggio per ogni indicatore ha portato a premiare complessivamente 240 aziende riconosciute come le più sostenibili e trasparenti nella rendicontazione.

# IL NETWORK DEI VOLI E LE COMPAGNIE AEREE

---

La programmazione 2024 prevede per l'Aeroporto di Torino un network di 57 destinazioni, di cui 42 internazionali e 15 nazionali, operate da un totale di 16 compagnie aeree.

Qui a seguire una cartina dettagliata del network invernale 2023/2024 e del network estivo 2024 con indicazione delle destinazioni e dei vettori operanti.

L'orario dei voli aggiornato in tempo reale è consultabile sul sito [www.torinoairport.com](http://www.torinoairport.com).

# TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2023/2024





# 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 3mila 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).

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., controllata al 100% da SAGAT 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/persona-a-ridotta-mobilita](http://www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persona-a-ridotta-mobilita)



# LA POLITICA DELLA QUALITÀ

---

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.



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

---

SAGAT 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 Sistema di Gestione HSE (noto anche come Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente - SGSSA), la SAGAT 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 Sistema di Gestione HSE - 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.



# IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

---

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV-GL secondo la norma ISO 50001:2018; nel 2023 la certificazione è stata mantenuta a seguito del periodico audit di sorveglianza.

Nel 2023 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è stata pari al 100% dei consumi e complessivamente i consumi energetici si sono ridotti dell'11% rispetto all'anno precedente.

Dal secondo semestre 2023 è attivo il nuovo impianto fotovoltaico con una potenza di picco pari a 1,6 MW per l'autoproduzione di energia elettrica.

Prosegue il rinnovo del parco automezzi con l'acquisto di veicoli elettrici ibridi o full electric, con l'obiettivo di migliorare gli standard ambientali riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli operanti in aeroporto.

L'Aeroporto di Torino ha mantenuto l'accreditamento al Livello 3 (Optimisation) del programma di sostenibilità ambientale 'Airport Carbon Accreditation' promosso da Airports Council International (ACI). Viene certificato il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> che le società di gestione aeroportuale fissano nel percorso verso la carbon neutrality.

L'Aeroporto di Torino, all'interno del Consorzio europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), sta completando la costruzione dell'impianto pilota per testare l'idrogeno come sistema di accumulo dell'energia elettrica prodotta da fotovoltaico. La messa in esercizio è prevista nel primo trimestre 2024.

Nel 2023 SAGAT ha partecipato alle attività di AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation), che coinvolgono diverse realtà dell'ecosistema industriale del trasporto aereo con l'obiettivo di favorire l'introduzione di combustibili rinnovabili per gli aeroporti e le compagnie aeree.

La partecipazione ad iniziative internazionali rappresenta un tassello fondamentale verso NetZero 2050: l'impegno assunto dal Gruppo SAGAT per ridurre a zero le emissioni di anidride carbonica provenienti da operazioni sotto il proprio controllo entro il 2050 e garantire la neutralità climatica delle operazioni aeroportuali.

## SERVIZI AI PASSEGGERI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	99,8%	97,5%
	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	100,0%	97,0%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	70,7%	78,0%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	0,42	0,83
	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	20:07	21:15
	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	27:15	27:16
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	03:24	03:55
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	99,9%	98,5%
	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	90,8%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione		% di passeggeri soddisfatti	99,7%	97,0%

## SERVIZI AI PASSEGGERI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	97,0%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori)	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	97,0%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	97,0%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	97,5%
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99,1%	92,5%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	91,0%
	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	100,0%	100%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	93,9%	91,8%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	92,1%	87,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	95,1%	96,0%

## SERVIZI AI PASSEGGERI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	96,5%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	96,5%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	99,8%	96,0%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	99,9%	96,0%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	96,0%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	99,8%	97,5%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc)	% di passeggeri soddisfatti	99,4%	97,5%
SERVIZI SPORTELLI/VARCO	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	100,0%	97,0%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	02:03	04:55

## SERVIZI AI PASSEGGERI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
SERVIZI SPORTELLI/VARCO	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	99,4%	97,0%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	04:49	05:00
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	98,9%	95,5%
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	99,0%	96,0%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	93,3%	90,0%

## SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:20	03:45
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:22	06:55
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:47	04:00
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:48	06:55

## SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	97,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri soddisfatti	99,9%	97,5%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	98,9%	97,5%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100,0%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,02%	0,03%

## SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	99,5%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	96,9%	90,0%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	100,0%	97,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	99,0%	97,0%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,9%	97,5%

### 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.

# CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

---

In caso di segnalazioni relative a disservizi di trasporto aereo, il passeggero deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o al tour operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

È inoltre possibile fare riferimento alla sezione dedicata ai Diritti del Passeggero sul sito dell'ENAC [www.enac.gov.it/passeggeri](http://www.enac.gov.it/passeggeri)

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



## Suggerimenti, segnalazioni e reclami.

---

La soddisfazione dei passeggeri è una delle nostre priorità e teniamo nella massima considerazione ogni segnalazione, perché ci aiuta a migliorare la qualità del servizio.

Nel caso di disservizi imputabili alla Società di Gestione aeroportuale, siamo raggiungibili:

- via mail: [mailbox@sagat.trn.it](mailto:mailbox@sagat.trn.it)
- via internet:  
<https://www.torinoairport.com/it/tofly/servizi/modulo-contatti>
- per posta: TORINO AIRPORT - SAGAT S.p.A  
Strada San Maurizio 12 10072 Caselle T.se (TO)

---

### CONTATTI

SAGAT S.p.A. Torino Airport  
Servizio Qualità  
Tel. +39 011 5676356  
E-mail: [mailbox@sagat.trn.it](mailto:mailbox@sagat.trn.it)

### CARTA DEI SERVIZI 2024

Coordinamento  
SAGAT S.p.A. Torino Airport  
Febbraio 2024

