

TORINO
AIRPORT



SAGAT

CARTA DEI SERVIZI 2025

TRN



Gentile Cliente,

come ogni anno pubblichiamo la Carta dei Servizi 2025 dell'Aeroporto di Torino, un appuntamento consolidato con i nostri passeggeri, in cui riconfermiamo l'impegno ad erogare servizi di qualità, operando con efficienza e continuità del servizio, secondo principi di inclusione, non discriminazione e imparzialità.

Nel nostro ruolo di Gestore dell'Aeroporto di Torino, assegniamo alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, mettiamo al centro della nostra strategia il costante miglioramento della customer experience e abbiamo a cuore che i passeggeri siano soddisfatti in ogni momento della loro permanenza in aeroporto.

Ogni giorno lavoriamo a presidio del sistema-aeroporto, un ambiente complesso in cui il passeggero si avvale dei servizi erogati dal Gestore ma anche da una molteplicità di operatori diversi (handlers, bar e ristoranti, negozi, servizi di trasporto pubblico, autonoleggi, società di car-sharing ecc.) che concorrono a vario titolo alla soddisfazione complessiva dei nostri utilizzatori.

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, nel 2024 abbiamo acquisito oltre 43.500 registrazioni, tra sondaggi rivolti ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi 2025 presenta i risultati di Qualità dell'anno scorso e gli obiettivi che ci impegniamo a raggiungere quest'anno, contiene la Guida ai Servizi e preziose informazioni sul network di destinazioni servite ed è disponibile anche sul sito www.torinoairport.com. Sul sito potrà trovare anche un modulo contatti, per dare suggerimenti, richiedere informazioni e segnalare eventuali criticità.

La ringraziamo per averci scelto e le auguriamo buon volo da Torino!
Servizio Qualità SAGAT S.p.A.



Nel **2024** l'Aeroporto di Torino ha segnato il proprio record di traffico per il terzo anno consecutivo, trasportando **4.693.977** passeggeri, con un incremento pari al **+3,6%** rispetto al 2023 e al **+11,9%** rispetto al 2022. Questa crescita è ancora più significativa se si pensa che, in confronto al 2019, ultimo anno pre-pandemia, l'aumento è stato del **+18,77%** rispetto alla media nazionale del +13,45%.

Entrando nel dettaglio, sia il segmento nazionale sia quello internazionale hanno fatto registrare una crescita. Rispetto all'anno precedente il mercato domestico ha segnato un +5,1%, mentre quello internazionale un +2,2%. La novità internazionale del 2024 è stata **Istanbul**, che dallo scorso luglio è collegata a Torino dal volo giornaliero di Turkish Airlines, consentendo allo scalo di aprirsi verso oltre 340 destinazioni nel mondo, in particolare verso l'Estremo Oriente. Le novità nazionali sono state invece Comiso, Crotone, Reggio Calabria e Salerno. Ai nuovi voli avviati nel 2024, 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 scorso, sia alla riapertura della stagione a dicembre.

Le mete nazionali più trafficate dell'anno sono **Roma** e **Catania**, seguite da **Napoli**, **Palermo** e **Bari**. La top-five delle destinazioni internazionali è invece composta da **Barcellona**, **Londra**, **Parigi**, **Monaco** e, infine, **Tirana**. Accanto allo sviluppo del traffico e delle destinazioni offerte, l'aeroporto di Torino nel 2024 ha anche **ampliato l'offerta commerciale e dei servizi al fine di migliorare l'esperienza del passeggero** presso lo scalo.

Durante il 2024 nella shopping gallery in area Imbarchi hanno aperto i battenti **L'Erbolario**, **due nuovi punti vendita retail temporary** e **tre vending machine** 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 abbiamo ampliato la gamma di videogiochi arcade nella Fun&Game Area.

A gennaio 2024 ha preso il via il **collegamento ferroviario diretto** con la stazione di Torino Porta Susa, il servizio è stato potenziato nel mese di dicembre 2024 con l'introduzione del terzo collegamento orario. I passeggeri dello scalo torinese possono raggiungere comodamente il centro di Torino, la Reggia di Venaria, lo stadio della Juventus, il polo fieristico del Lingotto e importanti zone turistiche e produttive quali Alba, Fossano, il Canavese e l'Astigiano. È stato inoltre stipulato un accordo di collaborazione con **Rete Ferroviaria Italiana**, società del Gruppo FS, volto ad offrire un servizio di assistenza integrata dal treno all'aereo per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, che potranno essere assistiti nelle fasi di salita e discesa sia dal treno che dall'aereo da personale dedicato e adeguatamente formato. Il servizio è disponibile per tutti i treni in partenza o in arrivo nella stazione di Torino Aeroporto.

Per quel che concerne la **sostenibilità ambientale**, si evidenzia il conseguimento della certificazione ambientale Level 3+ "Neutrality" del programma di sostenibilità ambientale Airport Carbon Accreditation – il protocollo volontario lanciato nel 2009 da ACI Europe – che indica che l'Aeroporto di Torino è diventato **carbon neutral**. Questo significa per lo scalo esercitare un impatto "neutro" sul riscaldamento globale, in primo luogo riducendo al minimo le emissioni realizzate a livello locale e, successivamente, compensando le emissioni residue con progetti di carbon offsetting di elevata qualità.

In aggiunta, Torino Airport è stato il luogo scelto da ACI Europe e dal Consorzio TULIPS per ospitare la seconda edizione della Hydrogen Airports Conference che si è svolta ad ottobre 2024 presso lo scalo torinese. In questo quadro si inseriscono le attività portate avanti da Torino Airport, che è il primo scalo in Italia ad aver prodotto l'idrogeno in airside ed il secondo in Europa (dopo Amsterdam) ad aver ospitato un prototipo di GPU (Ground Power Unit) alimentato ad idrogeno, la cui sperimentazione è in corso. SAGAT, in quanto partner del progetto europeo TULIPS, ha ottenuto un finanziamento dalla Comunità Europea per sviluppare soluzioni innovative, alcune di queste legate all'H2, in grado di contribuire alla transizione verso una mobilità a basse emissioni di carbonio.

Il nuovo impianto di smart grid per la produzione di idrogeno e l'impianto fotovoltaico sul tetto dell'aerostazione sono solo i due progetti più tangibili di tutto quello che è stato realizzato finora e aiuteranno a raggiungere l'obiettivo "emissioni nette zero" entro il 2040, anticipando così di 10 anni l'impegno precedentemente sottoscritto nel 2019 per il raggiungimento del target NetZero.

Il 2024 è stato infine un **anno di importanti riconoscimenti** sul fronte della sostenibilità ambientale: l'aeroporto di Torino, infatti, è stato riconosciuto per il secondo anno consecutivo "Leader della Sostenibilità 2024" nell'ambito della ricerca indipendente condotta dal quotidiano Il Sole 24 ORE e da Statista.

Lo studio condotto da parte di Corriere della Sera/Pianeta 2030 e Statista sull'analisi delle emissioni di CO₂ dirette-Scope 1 e indirette-Scope 2 ha inoltre confermato l'impegno dello scalo, conferendo a Torino Airport il riconoscimento tra le "Aziende più attente al clima".

Il network dei voli e le compagnie aeree

Qui a seguire una cartina dettagliata del network invernale 2024/2025 e del network estivo 2025, con indicazione delle destinazioni e dei vettori operanti.

L'orario dei voli aggiornato in tempo reale è consultabile sul sito www.torinoairport.com.

TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2024/2025

SCHEDULED FLIGHTS:



airBaltic



Air Dolomiti



Air France



British Airways



Dan Air



EasyJet



Eurowings



Iberia Air Nostrum



ITA Airways



Jet2



KLM Royal Dutch Airlines



Lumiwings



Royal Air Maroc



Ryanair



Turkish Airlines



Volotea



Vueling



Wizz Air



HUB



TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2024/2025

ALBANIA

Tirana – Wizz Air

BELGIO

Bruxelles Charleroi – Ryanair

DANIMARCA

Copenaghen – Ryanair

FRANCIA

Paris CDG – Air France (HUB)

Paris Orly – Vueling

GERMANIA

Frankfurt – Air Dolomiti (HUB)

Munich – Air Dolomiti (HUB)

IRLANDA

Dublin – Ryanair

Shannon – Ryanair

ITALIA

Bari – Ryanair

Brindisi – Ryanair

Cagliari – Ryanair, Volotea

Catania – Ryanair, Wizz Air

Comiso – Volotea

Crotone – Ryanair

Foggia – Lumiwings

Lamezia Terme – Ryanair

Napoli – Ryanair, Volotea

Olbia – Volotea

Palermo – Ryanair, Volotea

Reggio Calabria – Ryanair

Roma Fiumicino

ITA Airways (HUB)

Salerno – Ryanair

Trapani – Ryanair

LITUANIA

Vilnius – airBaltic, Ryanair

MALTA

Malta – Ryanair

MAROCCO

Casablanca

Royal Air Maroc (HUB)

Marrakech – Ryanair

PAESI BASSI

Amsterdam – KLM (HUB)

POLONIA

Warsaw – Wizz Air

PORTOGALLO

Porto – Ryanair

REGNO UNITO

Belfast – Ryanair

Birmingham – Jet2, Ryanair

Bristol – EasyJet, Ryanair

Edinburgh – Jet2

London Gatwick

British Airways, EasyJet

London Luton

EasyJet, Ryanair

London Stansted – Ryanair

Manchester

EasyJet, Jet2, Ryanair

ROMANIA

Bacău – Dan Air

Bucharest – Wizz Air

Iasi – Wizz Air

SPAGNA

Barcellona – Ryanair, Vueling

Lanzarote – Ryanair

Madrid – Iberia Air Nostrum,
Ryanair (HUB)

Seville – Ryanair

Valencia – Ryanair

SVEZIA

Stockholm – Eurowings

TURCHIA

Istanbul IST

Turkish Airlines (HUB)

TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2025

* Le rotte indicate possono essere soggette a modifica.

SCHEDULED FLIGHTS:

- | | |
|--|--|
|  Air Dolomiti |  Turkish Airlines |
|  Air France |  Volotea |
|  British Airways |  Vueling |
|  Dan Air |  Wizz Air |

- | | |
|--|---|
|  easyJet | TOUR OPERATOR: |
|  Eurowings |  AlpitourWorld |
|  FlyOne | |

- | |
|---|
|  HUB |
|  Iberia Air Nostrum |
|  ITA Airways |
|  Jet2 |
|  KLM Royal Dutch Airlines |
|  Lumiwings |
|  Royal Air Maroc |
|  Ryanair |



TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2025

ALBANIA

Tirana – Wizz Air

BELGIO

Bruxelles Charleroi – Ryanair

DANIMARCA

Copenaghen – Ryanair

EGITTO

Sharm el-Sheikh

Alpitour World

FRANCIA

Paris CDG – Air France (HUB)

Paris Orly – Vueling

GERMANIA

Frankfurt – Air Dolomiti (HUB)

Munich – Air Dolomiti (HUB)

ISRAELE

Tel-Aviv * – Ryanair

IRLANDA

Dublin – Ryanair

ITALIA

Bari – Ryanair

Brindisi – Ryanair

Cagliari – Ryanair

Catania – Ryanair, Wizz Air

Crotone – Ryanair

Foggia – Lumiwings

Lamezia Terme – Ryanair

Napoli – Ryanair, Volotea

Olbia – Volotea, ITA Airways

Palermo – Ryanair, Volotea

Pescara – Ryanair

Reggio Calabria – Ryanair

Roma Fiumicino

ITA Airways (HUB)

Salerno – Ryanair

Trapani – Ryanair

LITUANIA

Vilnius – Ryanair

MALTA

Malta – Ryanair

MAROCCO

Casablanca

Royal Air Maroc (HUB)

Marrakech – Ryanair

MOLDAVIA

Chişinău – FlyOne

PAESI BASSI

Amsterdam – KLM (HUB)

POLONIA

Krakow – Ryanair

PORTOGALLO

Porto – Ryanair

REGNO UNITO

London Gatwick

British Airways

London Stansted – Ryanair

REPUBBLICA Ceca

Prague – Ryanair

ROMANIA

Bacău – Dan Air

Bucharest – Dan Air, Wizz Air

Iasi – Wizz Air

SPAGNA

Alicante – Ryanair

Barcellona – Ryanair, Vueling

Ibiza – Ryanair

Lanzarote – Ryanair

Madrid – Iberia Air Nostrum,
Ryanair (HUB)

Malaga – Ryanair

Seville – Ryanair

Valencia – Ryanair

SVEZIA

Stockholm – Eurowings

TURCHIA

Istanbul IST

Turkish Airlines (HUB)

* Le rotte indicate possono essere soggette a modifica.

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/persone-a-ridotta-mobilita.



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.



Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA)

SAGAT è un'azienda certificata secondo gli standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001) e di ambiente (ISO 14001).

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 secondo la norma ISO 50001; nel 2024 la certificazione è stata mantenuta a seguito del periodico audit di sorveglianza.

Nel 2024 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 del 5% rispetto all'anno precedente.

Il 2024 è stato il primo anno di funzionamento a regime del nuovo impianto fotovoltaico (potenza di picco di 1,6 MW) che ha garantito una copertura di circa il 14% sui consumi elettrici.

Grazie all'acquisto di nuovi veicoli elettrici ibridi o full electric si è raggiunto il traguardo di sostituzione del 58% del parco mezzi migliorando così gli standard ambientali e riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli operanti in aeroporto. Il piano di sostituzione proseguirà fino al 2028 con l'obiettivo di sostituire il 70% dei mezzi.

L'Aeroporto di Torino ha ottenuto l'accreditamento al Livello 3+ "Neutrality" diventando carbon neutral.

Il raggiungimento di tale obiettivo si traduce in un impatto "neutro" sul riscaldamento globale: dopo aver ridotto al minimo le emissioni generate a livello locale, sono state compensate le emissioni residue con progetti di carbon offsetting di elevata qualità. Proseguono inoltre le attività di coinvolgimento degli stakeholder nel processo di riduzione delle emissioni tramite l'allargamento del perimetro di contabilizzazione anche alle emissioni legate agli spostamenti dei passeggeri per raggiungere lo scalo.

Il coinvolgimento all'interno del Consorzio europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airPorts across Europe), ha consentito la creazione di un modello energetico dell'aeroporto volto allo sviluppo della Roadmap di decarbonizzazione di SAGAT. Il modello ha permesso di anticipare di dieci anni l'impegno al raggiungimento del Net Zero carbon, ponendo come obiettivo l'azzeramento delle emissioni al 2040.

Nel 2024 è inoltre terminata la costruzione dell'impianto sperimentale presso la caserma dei Vigili del Fuoco, che ha consentito di avviare la prima produzione di idrogeno verde presso un airside italiano.

Nel 2024 prosegue la partecipazione 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.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	99,9%	98%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	100,0%	97,5%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	68,2%	78%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	0,36	0,80
	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	20:26	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	27:45	28:00

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.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Tempo di attesa a bordo per o sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	03:15	03:50
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	100%	99%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	88,1%	90,5%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	97,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità dei carelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	97,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori)	% di passeggeri soddisfatti	95,9%	97%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	97,7%	97,5%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	98%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	100%	93%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% di passeggeri soddisfatti	99,4%	91,5%
	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%	100%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	98,5%	92,5%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	88,2%	87,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	98,9%	97%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack	% di passeggeri soddisfatti	99,3%	97%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	96,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	99,9%	96,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	99,6%	96,5%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	98%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc)	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	98%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
SERVIZI SPORTELLO/ VARCO	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	100%	97,5%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	02:36	04:45
	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	98,7%	97,5%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	04:29	04:55
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	100%	96%
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	99,6%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	90,5%

Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:25	03:42
	Per PRM in partenza senza prenotifica: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	04:00	06:45
	Per PRM in arrivo con prenotifica: 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	03:55
	Per PRM in arrivo senza prenotifica: 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	03:33	06:45

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	99,6%	98%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	99,7%	98%
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	99,8%	98%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
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%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,01%	0,03%
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,8%	99,8%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,4%	90,5%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	99,8%	98%

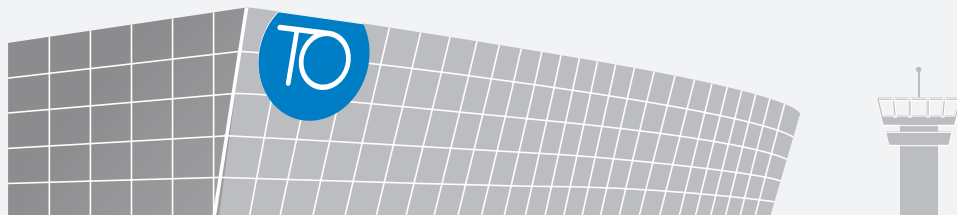
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2024	OBIETTIVO 2025
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all’assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	99,5%	97,5%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all’erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,5%	98%

TORINO
AIRPORT



SAGAT

GUIDA AI SERVIZI 2025



Come arrivare



IN TRENO

La linea ferroviaria collega l'Aeroporto di Torino con la stazione Torino Porta Susa in circa mezz'ora, 7 giorni su 7.

- Partenze da Torino Porta Susa: nei giorni feriali, prima partenza ore 05.01, ultima partenza ore 21.25.
- Partenze dall'Aeroporto di Torino: nei giorni feriali, prima partenza ore 06.00, ultima partenza ore 22.28.

La stazione dell'Aeroporto si trova di fronte all'area Arrivi del terminal.

Maggiori informazioni sul sito www.trenitalia.com

IN AUTOBUS

Il collegamento tra l'aeroporto e Torino è garantito dal servizio di due operatori:

- **ARRIVA ITALIA:** corse EXPRESS 2 fermate e corse su percorso locale 8 fermate; durata percorso 45/50'; partenza a Torino in P.zza Carlo Felice 39, di fronte alla Stazione FS Torino Porta Nuova; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse ogni 15'/30'. Informazioni: Contact Center Unico +39 035 28 9000.
- **Fliibco:** corse dirette; durata percorso 30'; partenza a Torino c/o autostazione C.so Vittorio Emanuele II 131, di fronte al Palagiustizia; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse ogni 30'.

• PIEMONTE LOUNGE (SALA VIP SAGAT)

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, è aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle 21:00*. La Piemonte Lounge è accessibile ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree e con alcuni operatori turistici, oltre che ai possessori di singolo titolo di accesso; l'accesso è acquistabile direttamente in Piemonte Lounge, presso il banco Fast Track, tramite l'App Torino Airport, in biglietteria o sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino

<https://ecom.torinoairport.com/piemonte-lounge.html>.

La Piemonte Lounge offre ai suoi ospiti una ricca selezione di snack salati e dolci, aperitivi e soft drink, un'edicola digitale con cui accedere a quotidiani, riviste e molteplici contenuti entertainment, TV, connessione WI-FI dedicata, oltre alla possibilità di lasciare il bagaglio a mano in locker di ultima generazione durante la permanenza in aerostazione e monitor informativi dei voli.

Per informazioni su servizi e costi: www.torinoairport.com.

• FUN & GAME AREA

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Fun&Game Area mette a disposizione quattro console arcade dotate dei migliori videogiochi rétro, due flipper e un calciobalilla con cui poter divertirsi in attesa del proprio imbarco. Uno spazio dedicato a ragazzi e adulti di ogni età che desiderano trascorrere qualche momento di svago in attesa del proprio volo.

• KIDS AREA

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Kids Area accoglie i piccoli viaggiatori in un ambiente allegro e colorato dove poter giocare in sicurezza in attesa dell'imbarco.

- **NURSERY CON BABY PIT STOP UNICEF**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, la Nursery accoglie i piccoli viaggiatori in un salottino con divanetti, poltrone e pouf. Ai neonati e alle loro mamme è dedicato il Baby Pit Stop UNICEF, un'area dotata di poltrona ergonomica con poggiatesta per allattare più comodamente e riservatamente, fasciatoio, lavandino. La Baby Lounge ed il Baby Pit Stop UNICEF sono servizi gratuiti.

- **BED-SHARING AUTOMATIZZATO**

Livello Partenze, Area Check-in: 5 capsule ZZZLEEPANGO per rilassarsi e dormire in aeroporto.

- **BAR, RISTORANTI E SELF SERVICE**

Livello Arrivi: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, orario 7:30-23*.

Livello Partenze, Area Imbarchi: Bufala ristorante/bar, orario 5-22:30*; Autogrill Piazza Castello ristorante wine bar, orario 4:30-23*; I Love Pokè orario 10-21*; Baladin birreria con hamburgeria, orario 11-22*; Terre di Baladin, orario 10-21*; WorkEat, ristorante/bar, orario 5-22*; 12 OZ, bar, orario 7-21.

Livello Partenze, Area Check-in: Chef Express Panella bar, orario 5-21:30*; Ahi Pokè orario 11:30-15.

Livello Superiore Partenze: Ingredienti self-service, orario 11-14:30 e 18-20:30*;

Mc Donald's, orario 11-20:30.

In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori automatici di acqua, bibite e snack.

- **SUPERMERCATI E MARKET**

Livello Arrivi: Crai Supermercato, orario 8-20*;

Livello Partenze, Area Imbarchi: Autogrill Market, orario 4:30-23*.

Livello Partenze, Area Check-in: Essentials Viaggio 5-21:30*.

- **BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT**

Livello Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte e Euronet.

Livello Arrivi, Area Ritiro Bagagli: sportello bancomat Euronet.

Livello Partenze, Area Check-in: filiale Banca Sella e sportello bancomat Banca Sella; sportello bancomat Banca Intesa Sanpaolo, sportello Bancomat Credem.

- **FARMACIA**

Livello Partenze check in: Lunedì 9:30-17; Martedì 9:30-13:30;

Mercoledì 9:30-17; Giovedì 9:30-17; Venerdì 9:30-17; Sabato 9:30-14:30;

Domenica 9:30-14:30.

- **PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE**

Livello Arrivi: SAGAT ha affidato alla Società ONTARIO S.r.l. la gestione delle prestazioni sanitarie, legate al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA),

e della scorta intangibile per l'emergenza aerea sottoscrivendo, a proprio onere, un'apposita convenzione.

Servizio garantito 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno mediante:

- un medico;
- due soccorritori presenti in turno dalle ore 6:00 alle 24:00.

- **DEFIBRILLATORI AUTOMATICI ESTERNI (DAE)**

L'Aerostazione Passeggeri, configurandosi come un edificio ad elevata frequentazione, caratterizzato pertanto da un elevato affollamento, è attrezzata con 19 defibrillatori (DAE) di ultima generazione. I defibrillatori, in quanto semiautomatici, risultano di facile utilizzo ed il loro azionamento può avvenire sia da parte di personale medico o sanitario, sia da parte di personale "laico" abilitato. Infatti, grazie al fatto di essere semiautomatici, il DAE effettua in autonomia la diagnosi, verifica l'assenza di battito e, se necessario, rilascia la scarica elettrica.

- **WI-FI**

Disponibile e gratuito.

- **POSTAZIONI DI RICARICA**

In Area Imbarchi, oltre i controlli di sicurezza, sono presenti numerose postazioni di ricarica per i dispositivi elettronici.

- **DEPOSITO BAGAGLI**

Non disponibile.

- **AREA FUMATORI**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, sulla terrazza esterna di fronte alla Nursery.

- **FONTI INFORMATIVE A DISTANZA**

Per informazioni telefonare allo 011.5676.361/2 oppure via WhatsApp al 331.6915844. Il servizio è disponibile dal lunedì alla domenica. Per ulteriori approfondimenti consultare il sito web www.torinoairport.com oppure la App TorinoAirport, disponibile per Ios e Android.

È disponibile anche un servizio di messaggistica su Facebook, alla pagina ufficiale di Torino Airport @AeroportoDiTorino, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00.

- **PASSEGGERI IN TRANSITO**

Tutti i passeggeri in transito, siano essi provenienti da Paesi UE/Schengen o da Paesi Extra-UE/Extra -Schengen, dopo lo sbarco nel Terminal devono necessariamente uscire dal Livello Arrivi e risalire al Livello Partenze per sottoporsi ai controlli dei filtri di sicurezza, accedendo quindi alla Sala Imbarchi per il volo di prosecuzione. Qualora lo sbarco avvenga direttamente al Gate, non è obbligatoria l'uscita dalla Sala Imbarchi.

• OGGETTI SMARRITI

Livello Arrivi: Il servizio di ricerca è dedicato unicamente agli oggetti smarriti/dimenticati in Aeroporto o a bordo dell'aereo. Dopo 24 ore dallo smarrimento ci si può rivolgere all'Ufficio Oggetti Smarriti (tel. 011.5676478), presentando apposita denuncia scaricabile dal sito dell'Aeroporto di Torino:

www.torinoairport.com, da inviare via mail a oggettismarriti@sagat.trn.it.

Per il ritiro è possibile rivolgersi presso l'ufficio "Bagagli smarriti - Oggetti smarriti", gestito dalla società SAGAT Handling nel seguente orario 9:00-12:00/14:00-21:00.

Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio 'Oggetti smarriti' per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento; oltre tale termine essi non saranno più reclamabili.

• CHECK-IN E IMBARCO

Le modalità per effettuare il check-in includono anche modalità web, mobile e self. Talora, pertanto, l'accettazione del passeggero non avviene ai banchi check-in e nemmeno in Aeroporto.

Quando invece il passeggero si presenta in Aeroporto presso i banchi presidiati, si procede come segue: il passeggero deve disporre di un documento di identità valido e appropriato a seconda della destinazione finale del viaggio; l'addetto all'accettazione, verificata la validità del titolo di viaggio, registra sul volo il passeggero e gli eventuali bagagli da stiva al seguito, e rilascia la carta di imbarco nella quale è indicato l'orario previsto per l'imbarco.

Presso i tornelli automatizzati di accesso ai varchi per i controlli di sicurezza il titolo di viaggio del passeggero sarà verificato da apposito lettore. Al gate verrà richiesta la carta di imbarco, unitamente al documento di identità.

• CONTROLLI DI SICUREZZA

Il passeggero è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e del bagaglio.

A titolo indicativo e non esaustivo, è vietato portare a bordo nel proprio bagaglio a mano: pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili (incluse le armi giocattolo), dispositivi per stordire, oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata (quali, ad esempio, articoli da taglio, taglierini, lame da rasoio, coltelli e forbici

con lame lunghe oltre i 6 cm), utensili da lavoro, corpi contundenti, sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari. I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-cabina. Per ciò che concerne il controllo (screening) ed il trasporto in cabina di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE consultare il sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/trasporto-di-lag-liquidi-aerosol-gel. Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi seguendo quanto indicato dal personale addetto.

Per quanto riguarda il bagaglio da stiva non è consentito trasportare sostanze infiammabili, corrosive, materiale radioattivo, sostanze ossidanti o infettive, dispositivi esplosivi e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, esplosivi plastici. I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-stiva.

Tali misure riguardano tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, e tutti gli stati nei quali si applicano norme di sicurezza equivalenti alle norme fondamentali comuni.

La normativa di riferimento è disponibile sul sito della Commissione Europea www.ec.europa.eu.

Il Fast Track è dotato di un innovativo apparato radiogeno che consente la scansione in tre dimensioni del contenuto del bagaglio a mano: per coloro che utilizzano il varco veloce non è più necessario separare né i liquidi né i dispositivi elettronici.

Le attuali norme di security stabiliscono in ogni caso che, in base al responso fornito dall'apparato e dall'addetto al controllo, potrebbe rendersi necessario effettuare ulteriori verifiche, prevedendo l'apertura del bagaglio e il controllo mirato su alcuni oggetti.

Possono accedere all'Area Imbarchi esclusivamente i passeggeri muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, quale la carta d'imbarco rilasciata presso i banchi check-in dell'Aeroporto o la carta d'imbarco elettronica rilasciata a mezzo di web check-in, SMS o MMS da un vettore e salvata dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio cellulare mobile o tablet.

Il controllo del passaporto in ingresso e uscita dal paese per i passeggeri Extra-UE/Extra-Schengen, in accordo con le disposizioni del Ministero dell'Interno e del locale Ufficio di Polizia di Frontiera, è facilitato dall'uso di apparecchiature di controllo digitale (E-gates) che consentono di effettuare in modo automatizzato la scansione del documento elettronico e il confronto biometrico del volto.

• DOGANA

I passeggeri che espatriano verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea, devono dichiarare alle autorità doganali aeroportuali l'uscita di videocamere, macchine fotografiche e in genere di oggetti di valore più frequentemente acquistabili all'estero, in modo che al rientro non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali. Al rientro in Italia bisogna conservare le ricevute degli acquisti fatti in Paesi extra-UE, al fine di ottenere la franchigia dai diritti doganali concessa per acquisti fino a 430 euro. Il TAX FREE è una facilitazione concessa ai non residenti e ai non domiciliati nell'Unione Europea, i quali possono ottenere il rimborso dell'IVA sui beni acquistati nei negozi autorizzati per un importo superiore a 70 euro, previa presentazione delle ricevute d'acquisto e della merce al momento dell'uscita dal territorio della UE. È obbligatorio fare apposita dichiarazione all'ufficio doganale per la valuta che viene portata fuori dallo Stato (o introdotta nello stesso) per un ammontare pari o superiore a 10.000 euro. Per ulteriori informazioni consultare la Carta Doganale del Viaggiatore www.adm.gov.it/portale/carta-doganale-viaggiatore sul sito Agenzia Dogane e Monopoli www.adm.gov.it.

• ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Il Regolamento CE n° 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e con mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, che ha attribuito ai Gestori il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, prevede che il passeggero che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali: a) presso i punti di chiamata (11 disponibili e dotati di videocitofono); b) presso i banchi check-in al momento dell'accettazione; c) presso il banco informazioni. I punti di chiamata sono dislocati in prossimità dei posti auto riservati e gratuiti per i PRM nel Parcheggio Multipiano (50 posti auto riservati a quanti siano in possesso dell'apposito contrassegno); presso le porte d'ingresso dell'aerostazione, sia a Livello Arrivi, sia a Livello Partenze; nella Sala Amica (sala riservata ai PRM in attesa di partire, situata al Livello Partenze prima dei controlli di sicurezza e dotata di monitor informazioni sui voli, di telefono di servizio, distributore d'acqua, caffè, bibite e snack); presso il parcheggio bus charter, presso l'area accettazione R e presso la fermata degli

autobus al Livello Arrivi.

L'aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi dell'Aeroporto di Torino.

A disposizione dei passeggeri in difficoltà vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte "braille" e dispositivi acustici di sicurezza; pianali ribassati ai check-in per depositare agevolmente il bagaglio; 4 banchi check-in appositamente conformati; nastri trasportatori dei bagagli dotati di dispositivi di sicurezza che consentono un agevole ritiro del bagaglio; servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali; percorso tattile per disabili visivi presente nelle principali zone dell'aerostazione; punto di ritrovo dedicato per i passeggeri in arrivo, parcheggio distante soli 35 metri dall'aerostazione, privo di barriere architettoniche.

Per ulteriori informazioni consultare www.torinoairport.com, alla pagina "Persone a ridotta mobilità".

• ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO

L'Aeroporto di Torino aderisce al progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto", l'iniziativa ideata dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale per facilitare l'accesso in aeroporto e il viaggio in aereo alle persone con autismo. Il personale dello scalo torinese, grazie a una formazione specifica, offre un supporto qualificato nell'accogliere i passeggeri con autismo, facilitando gli accompagnatori nel far vivere con maggiore serenità il viaggio in aereo e garantendo ai passeggeri con autismo il pieno godimento del diritto alla mobilità.

La pagina web dedicata www.torinoairport.com/autismo raccoglie tutte le informazioni necessarie, tra cui la "Storia Sociale", ovvero la descrizione degli ambienti e il racconto del percorso all'interno dello scalo, e una brochure informativa dedicata agli accompagnatori.

Inoltre, l'Aeroporto di Torino offre alle persone con autismo la possibilità di familiarizzare anticipatamente con i luoghi e il percorso di viaggio in aeroporto: è possibile prenotare (con un anticipo di 7 giorni) una visita guidata del terminal via email all'indirizzo autismo@sagat.trn.it oppure chiamando il numero di telefono 011.5676361/2.

• NURSERY

Livello Arrivi, Area Ritiro Bagagli: In questa sala, dotata di servizi igienici, possono essere cambiati e accuditi i bambini. Inoltre, la maggior parte delle toilette presenti nell'Aerostazione (a Livello Arrivi, Livello Partenze e Livello Superiore Partenze) è dotata di fasciatoio.

• BAGAGLI SMARRITI

In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, ci si può rivolgere agli uffici Lost&Found della società incaricata dalla compagnia aerea con la quale si è effettuato il volo. La denuncia deve essere effettuata all'arrivo, non appena venga constatato lo smarrimento o il danno, prima di uscire dall'Area Ritiro Bagagli. Gli uffici sono situati al Livello Arrivi presso la stessa area di riconsegna dei bagagli.

- SAGAT Handling: lost.found@sagat.trn.it; tel. 011.5676200, orario 8:00-24:00*; consegna bagagli: 9:00-12:00/14:00-21:00.
- Aviapartner: trn.it@aviapartner.aero; tel. 011.5676785, orario 09:00-12:30; 17:00-19:00; 21:00-24:00. Orario: 10:00-12:00/18:00-23:30; Consegna bagagli: 10:00-12:00/18:00-22:00.*

• TRASPORTO ANIMALI

Al momento della prenotazione è necessario segnalare alla compagnia la presenza di un animale al seguito ed accertarsi delle regole vigenti in merito all'introduzione di animali nello Stato di destinazione finale (in particolare circa le vaccinazioni e la documentazione necessaria).

I cani per non vedenti vengono imbarcati con il passeggero, purché muniti di museruola e guinzaglio: in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione del biglietto.

Gli animali vivi trasportati come bagaglio a mano dai passeggeri in partenza vengono controllati prima di accedere alle aree sterili e a bordo dell'aeromobile, con le medesime modalità utilizzate per i passeggeri.

• PARCHEGGI E CAR SHARING

Il sistema parcheggi è studiato per soddisfare tutte le esigenze di sosta, secondo criteri di comodità e convenienza. Si compone di un ampio Parcheggio Multipiano con 2.288 posti auto complessivi, dei quali 1.757 coperti (50 posti al Livello Partenze sono riservati alle persone a ridotta mobilità) e 460 scoperti ed ubicati al 5° piano. Al Multipiano coperto dal 1° al 4° piano i primi 10 minuti di sosta sono gratuiti ed è possibile accedere anche con il sistema Telepass e UnipolMove, mentre il 5° livello è acquistabile unicamente online.

Sono a disposizione della clientela anche quattro parcheggi scoperti, per un totale di 627 posti auto.

Il parcheggio sosta express Bye&Fly, con 10 minuti di sosta gratuita e tariffa graduale, è dedicato alle soste brevissime (inferiori a 1 ora) per chi accompagna o viene a prendere, situato a pochi metri dal Terminal Passeggeri al Livello Partenze. Il parcheggio Bye&Fly offre 60 posti scoperti e 40 posti coperti e prevede accesso anche con Telepass, UnipolMove e pagamento elettronico alla barriera di uscita. Sono inoltre presenti il parcheggio P-A Lunga Sosta da 130 posti, ubicato all'ingresso dello scalo (acquistabile solo online), il parcheggio P-B Comfort, con 180 posti scoperti, possibilità di accesso con UnipolMove e acquistabile anche online, il parcheggio P-C Low Cost 245 posti auto con tariffe estremamente convenienti acquistabile solo online e il nuovo parcheggio P-E Smart con 72 posti auto.

Tutte le aree di sosta sono accessibili anche tramite lettura targa in fase di ingresso e uscita, al fine di garantire la massima sicurezza agli utenti e azzerare i contatti con gli operatori.

Sono presenti 11 casse per il pagamento automatico che accettano contanti, bancomat e carte di credito, oltre ad all'Infopoint Parcheggio presidiato, situato nella hall partenze, con orario 5-24.

L'Aeroporto offre, su richiesta, convenzioni a tariffe speciali per enti, aziende, tour operator e agenzie di viaggi.

Parcheggi e altri prodotti collegati alla mobilità (Fast Track, Piemonte Lounge, tessere carnet,

Torino Airport Pass e tessere operatori) possono essere acquistati sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino

<https://ecom.torinoairport.com>.

Il servizio di Car sharing, gestito da più operatori, è disponibile all'Aeroporto di Torino presso il nuovo parcheggio dedicato.

Per maggiori informazioni, consultare il sito web dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com.

- **CARRELLI PORTABAGAGLI**

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

- **FAST TRACK**

Livello Partenze, Area Check-in: Varco dedicato ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree, o in possesso di singolo titolo di accesso, acquistabile presso la biglietteria aeroportuale, direttamente al Fast Track, sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino <https://ecom.torinoairport.com/fast-track.html> o tramite la App Torino Airport, disponibile per iOS e per Android. Situato in prossimità dei controlli di sicurezza, il servizio permette di accedere più velocemente all'Area Imbarchi attraverso un percorso dedicato; la scansione 3D del bagaglio permette di evitare la separazione dei liquidi e dei device. È attivo tutti i giorni con orario 5:00-21:00*.

***AVVERTENZE:**

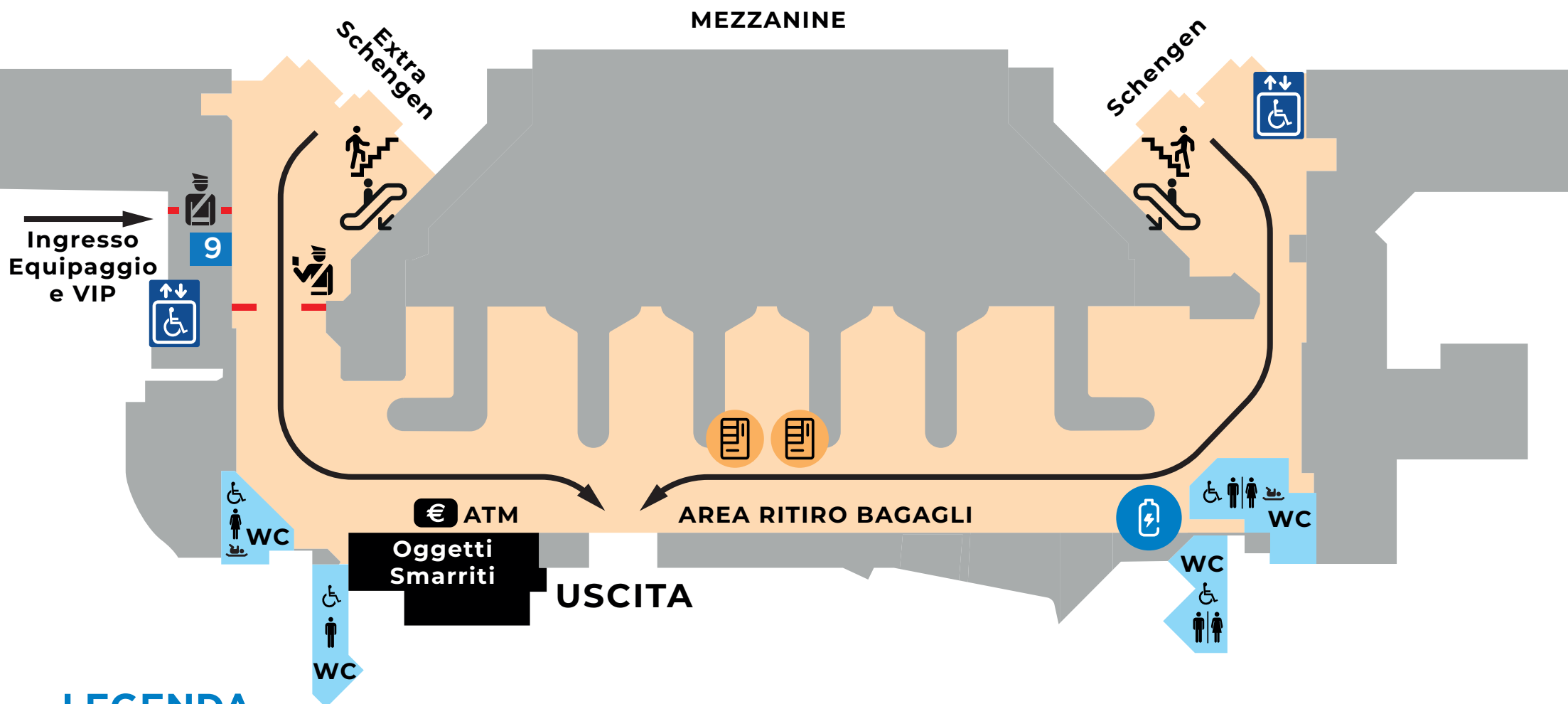
- Verificare gli orari di apertura dei singoli servizi e delle attività commerciali sul sito web dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com.
- Tutti i numeri telefonici sopraindicati devono essere preceduti dal prefisso +39 se la chiamata avviene dall'estero.



AEROSTAZIONE

Livello Arrivi

Piano 0



LEGENDA

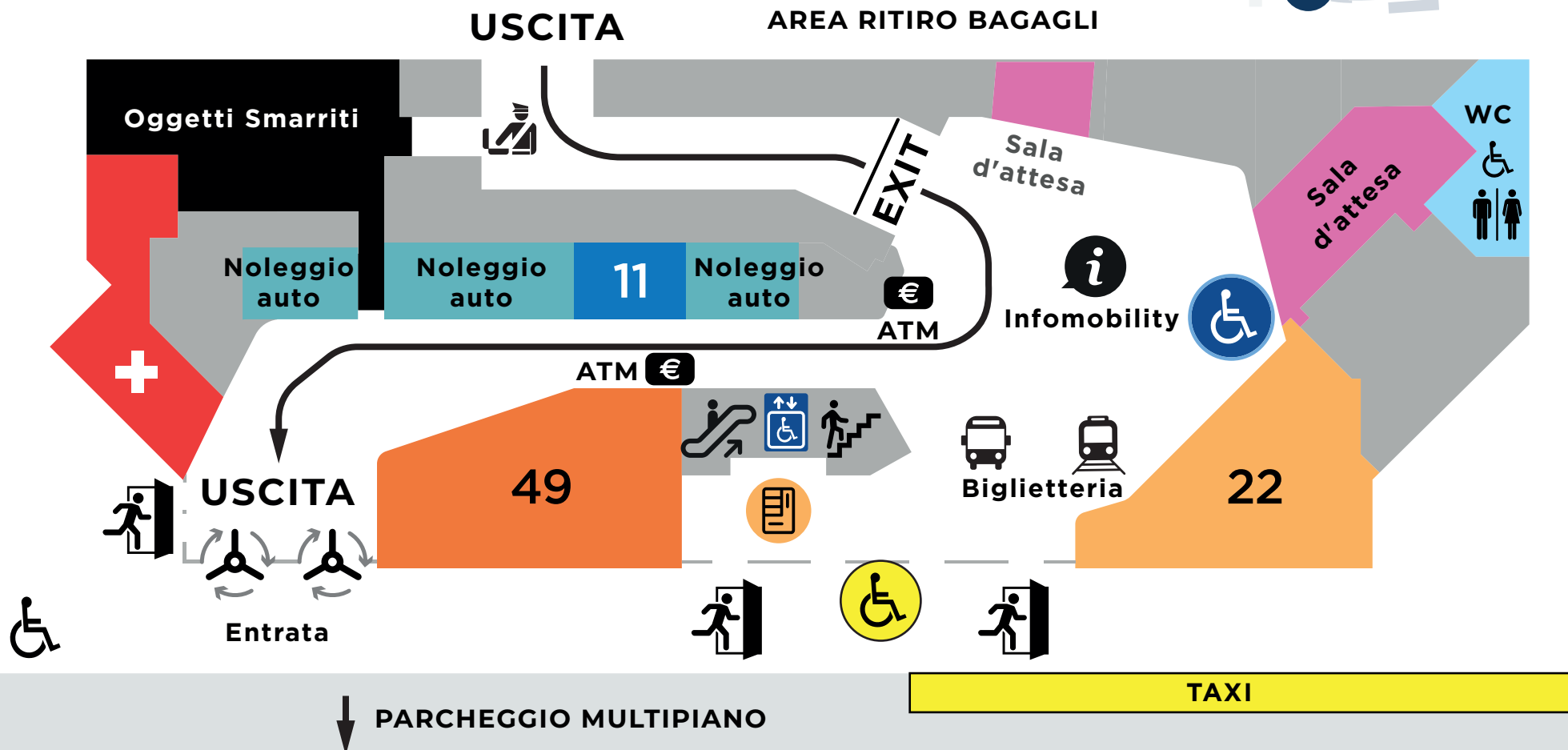
- | | | | |
|------------------------|------------|--------------|--|
| 9 Ufficio Sanità Aerea | Ascensore | Scale | Distributore automatico cibo e bevande |
| Controllo passaporti | Fasciatoio | Scale mobili | Carica batteria |
| Controllo sicurezza | | | |



AEROSTAZIONE

Livello Arrivi

Piano 0



LEGENDA

11 Infopoint Welcome to Piemonte

22 Autogrill Passaggio Torino

49 CRAI Supermercato

Distributore automatico cibo e bevande

Punto incontro PRM

Punto chiamata PRM

Trasporto PRM

Ascensore

Pronto Soccorso

Uscita di emergenza

Scale

Scale mobili

Dogana

Fasciatoio

Biglietteria bus

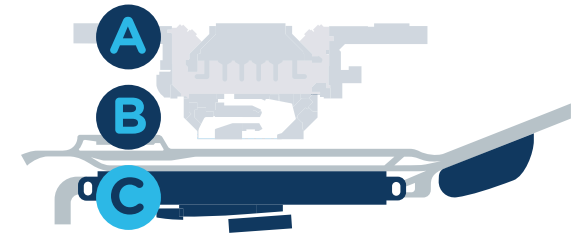
Biglietteria treno



AEROSTAZIONE

Livello Arrivi

Piano 0



P-E Smart

Car Sharing

verso il Terminal dell'Aviazione Generale
verso l'Ufficio Permessi Aeroportuali
verso gli Uffici SAGAT

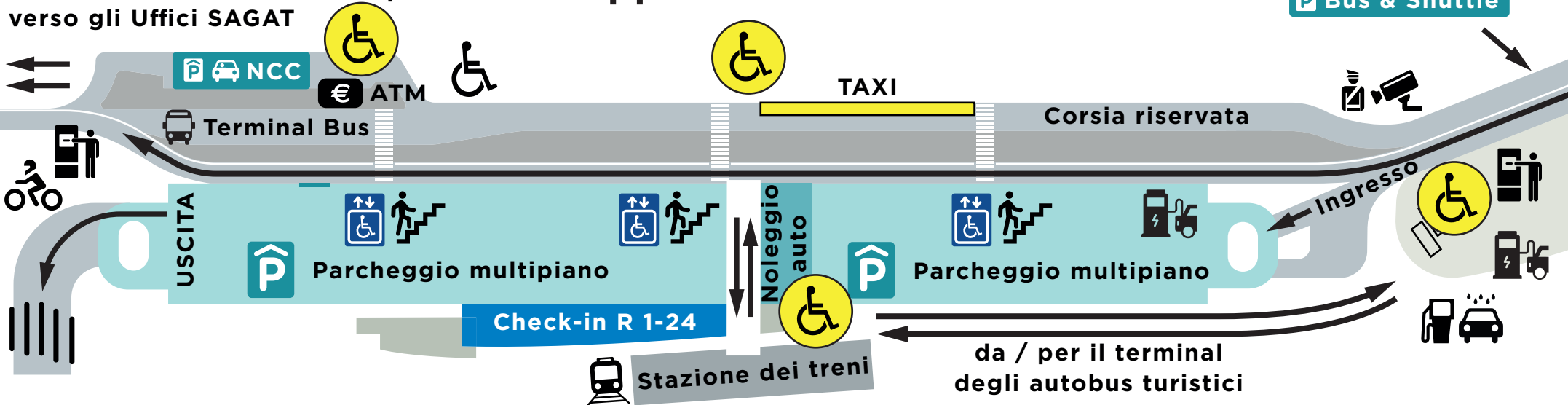
INGRESSO AEROPORTO

P-C Low Cost

P-A Long Term

P-B Comfort

Bus & Shuttle



LEGENDA

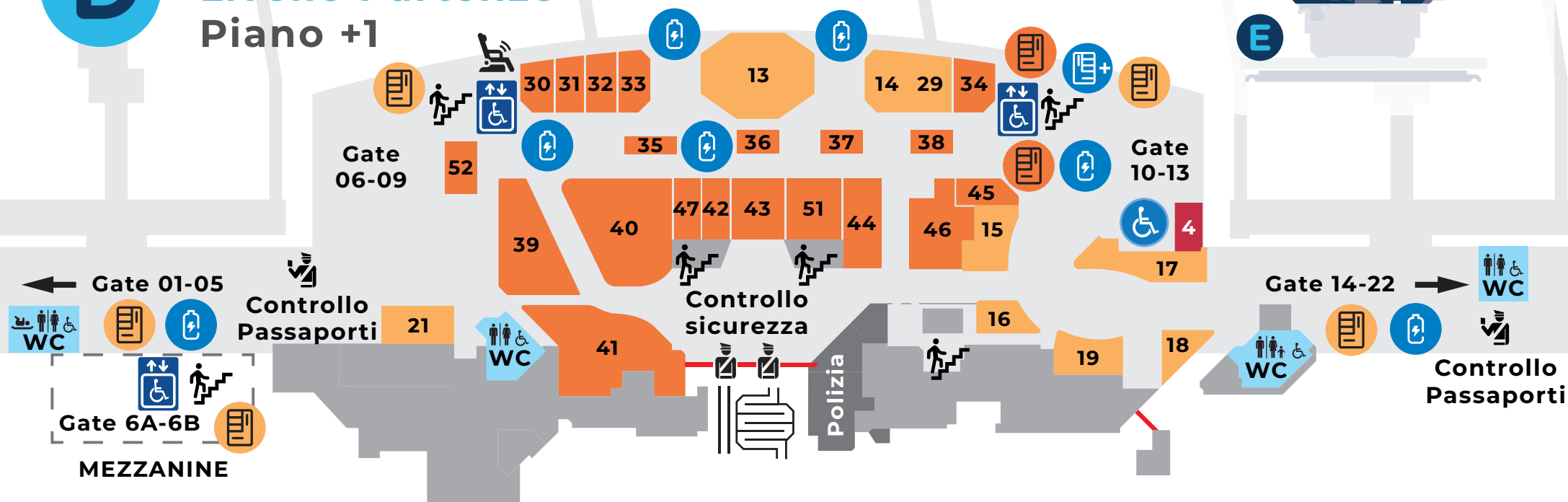
- | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Punto incontro PRM | Corsia riservata | Ascensore | Bus Terminal |
| Punto chiamata PRM | Casse automatiche | Gas station & Car wash | Stazione dei treni |
| Trasporto PRM | Scale | Stazione di servizio Autolavaggio | Parcheggio moto |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +1



LEGENDA

- | | | | | | | | |
|----|---------------------------|----|---------------------|----|--------------------------|--|---|
| 4 | Sala Amica PRM | 31 | Superga | 43 | Flying Tiger | | Punto incontro PRM |
| 13 | Autogrill Piazza Castello | 32 | Sebago | 44 | WHSmith | | Carica batteria |
| 14 | I love Poke / Giappo | 33 | Robe di Kappa | 45 | NAU! | | Distributore automatico cibo e bevande |
| 15 | Baladin | 34 | Blanco | 46 | Giunti al Punto Libreria | | Distributore automatico prodotti farmaceutici |
| 16 | Terre di Baladin | 35 | Venchi | 51 | La Casa de las Carcasas | | |
| 17 | Bufala | 36 | Autogrill Market | 52 | Pop up Store | | |
| 18 | WorkEat | 37 | Borbonese | | Poltrone massaggianti | | |
| 19 | WeCoffee | 38 | Temporary Store | | Scale | | |
| 21 | 12oz | 39 | Heinemann Duty Free | | Fasciatoio | | |
| 29 | K-Way | 40 | +39 | | Ascensore | | |
| 30 | | 41 | | | | | |
| | | 42 | | | | | |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +1



LEGENDA

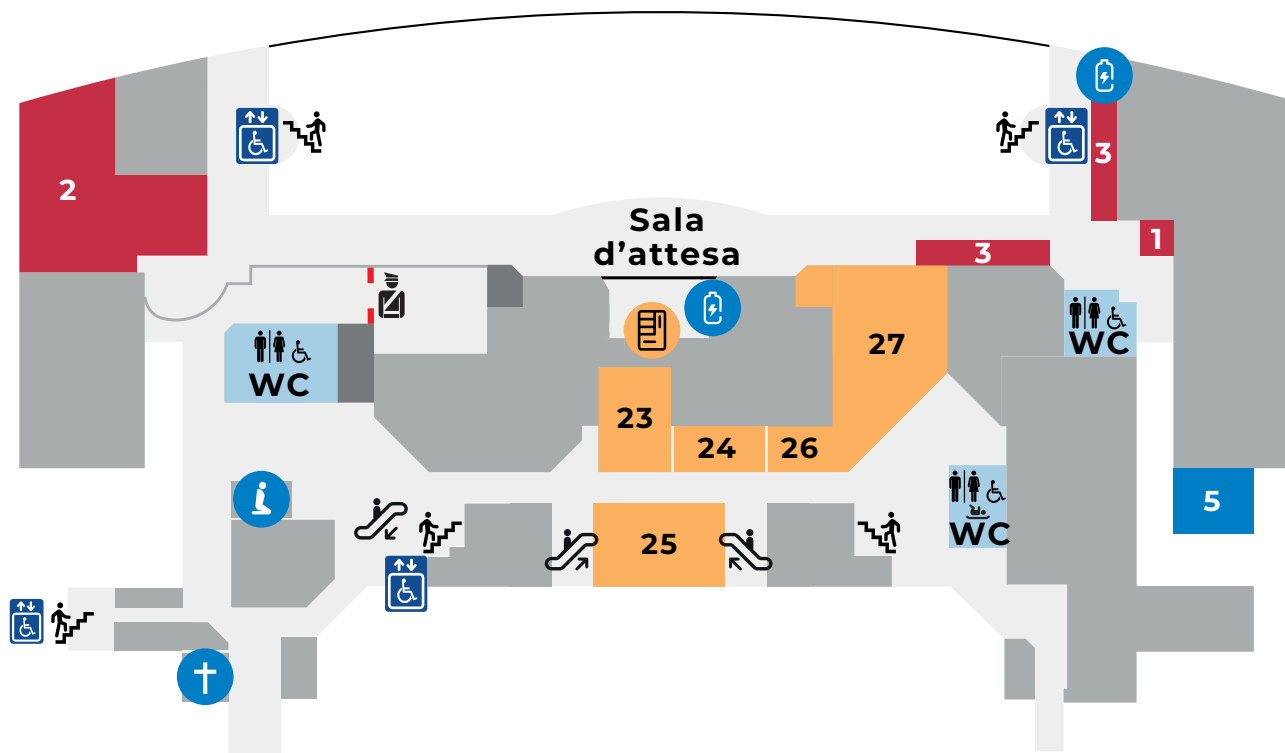
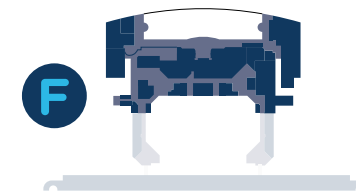
- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|--|
| 4 Sala Amica PRM | 8 Innovation Lab | ★ Fast Track | 🔋 Carica batteria |
| 20 Ahi Pokè | 10 Farmacia | 🛖 Fasciatoio | 🔒 Protezione bagagli |
| 28 Panella + Terrazza | 12 Lounge Value Group | 🚶 Scale | 🏠 Casse automatiche |
| 48 Marina Militare | 🚼 Punto chiamata PRM | 🚶 Scale mobili | 🔌 Colonnina ricarica elettrica |
| 50 Viaggi Essential | 🚼 Punto incontro PRM | 👥 Gruppi | 📄 Distributore automatico cibo e bevande |
| 6 Banca Sella | 🚶 Ascensore | TAX FREE Tax Free | 🚌 Terminal Bus Aeroporto per Torino Centro Città |
| 7 ZZZleep and Go | 🚼 Trasporto PRM | 📷 Foto | |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +2



LEGENDA

- 1 Nursery
- 2 PIEMONTE Lounge
- 3 Fun&Game Area Kids Area

- 23 24 25 Self-service Ingredienti
- 26 27 Mc Donald's

-  Ascensore
-  Scale
-  Scale mobili
-  Fasciatoio
-  Controllo sicurezza
-  Casse automatiche

-  Colonnina ricarica elettrica
-  Carica batteria
-  Sala di preghiera musulmana
-  Cappella Ecumenica
-  Distributore automatico cibo e bevande

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.

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
 - 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. Ph. +39 011 5676356
E-mail: mailbox@sagat.trn.it

CARTA DEI SERVIZI 2025

Coordinamento SAGAT S.p.A. Torino Airport

Febbraio 2025

(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.

Nome e Cognome (stampatello)

Data

Firma

MODULO DA SPEDIRE A: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT** -
Strada San Maurizio, 12 - 10072 Caselle Torinese (TO) - ITALIA

www.torinoairport.com