

**TORINO
AIRPORT**



SAGAT S.p.A.

DOCUMENTO INFORMATIVO ANNUALE PRM

INDICE

Introduzione

- a. Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi
- b. Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario
- c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali
- d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti
- e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)
- f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC
- g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)
- h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo
- i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM
- j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2



Introduzione

In adempimento alle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito “LG”) del 9 agosto 2018, la Società SAGAT S.p.A., affidataria della gestione dell’Aeroporto di Torino (di seguito “la Società”), ha dato avvio alla procedura di Consultazione Annuale degli Utenti aeroportuali avente ad oggetto la definizione del corrispettivo PRM per l’annualità 2026 dandone comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all’ENAC e, per conoscenza, all’ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail (prot. n° 2025/1458) e dandone pubblicità sul proprio sito Internet all’indirizzo <http://www.aeroportoeditorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe>.

A tal fine la Società ha predisposto il presente “Documento Informativo PRM”, contenente le informazioni previste dalle LG al par. 6.2.1.1 e disponibile all’indirizzo <http://www.aeroportoeditorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe> trasmesso ad ENAC via pec,

A chiusura dell’audizione pubblica, la Società trasmetterà il verbale sottoscritto dalle parti agli Utenti presenti in audizione e, per conoscenza, al Comitato Utenti, all’ENAC, alle Associazioni dei vettori e all’ART.

In caso di accordo tra il Gestore e l’Utenza aeroportuale sul livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà a darne comunicazione alla IATA ai fini dell’aggiornamento dei sistemi di biglietteria presso le agenzie di vendita con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di entrata in vigore del corrispettivo.

Il nuovo corrispettivo PRM sarà infine pubblicato sui siti dell’ENAC e del Gestore aeroportuale.



- a. Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi

Di seguito è esposto il prospetto analitico del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2024, certificata dalla società di revisione.

Il prospetto contiene lo stesso livello di informazioni dei precedenti esercizi e il suo layout è conforme alle linee guida della contabilità regolatoria contenute nelle "Linee Guida Co.Re. aeroporti" della Delibera ART 38.2023.

CONTABILITA' REGOLATORIA	PRM
	309
A) Valore di consuntivo della produzione:	4.717.496
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.717.496
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	3.524.853
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.147
2) per servizi	257.433
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)	171.892
4) per il personale	2.963.233
5) ammortamenti ⁽⁶⁾ :	85.249
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	18.757
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	66.493
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-745
9) oneri diversi di gestione	43.643
D) Totale costi regolatori ⁽¹⁰⁾	3.524.853
E) Margine lordo ⁽¹¹⁾	
F) Capitale investito netto ⁽¹²⁾	576.332
1) Immobilizzazioni autofinanziate ⁽¹³⁾	670.070
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori ⁽¹⁶⁾	-93.738
G) Remunerazione del Capitale investito netto	33.600
1) Immobilizzazioni autofinanziate	39.065
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori ⁽²⁰⁾	-5.465
H) Totale Costi regolatori + mark up ⁽²¹⁾	3.558.453
I) Unità di servizio	2.335.394
L) Corrispettivi unitari di equilibrio ⁽²²⁾	1,52
Tariffa 2024 applicata	2,02

b. Proposta tariffaria per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario

Nel prospetto seguente è riportato il calcolo che determina il corrispettivo di solo equilibrio per l'annualità 2026, che risulta essere pari a 1,40€ sulla base dei dati della contabilità analitica regolatoria dell'annualità 2024 certificata dalla società di revisione e in conformità a quanto stabilito dalle Linee guida ai par.4 e 5.

CONTABILITA' REGOLATORIA	PRM 2024	Adjustments	Stima Costi PRM 2026 (costi 2024 +1,8% per il 2025 e 1,8% per il 2026)
A) Valore di consuntivo della produzione:	4.717.496	0	na
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.717.496	0	na
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	3.524.853	0	3.652.889
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.147	0	4.297
2) per servizi	257.433	0	266.784
3) per godimento di beni di terzi	171.892	0	178.136
4) per il personale	2.963.233	0	3.070.869
5) ammortamenti :	85.249	0	88.346
6) variazioni delle rimanenze di materie prime	-745	0	-772
9) oneri diversi di gestione	43.643	0	45.229
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	0	0	0
1) IRAP	0	0	0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo"			
D) Totale costi regolatori	3.524.853	0	3.652.889
E) Margine lordo			
F) Capitale investito netto	576.332	0	597.266
1) Immobilizzazioni autofinanziate	670.070	0	694.409
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	-93.738		-97.143
G) Remunerazione del Capitale investito netto	33.600	0	34.821
1) Immobilizzazioni autofinanziate	39.065	0	40.484
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	-5.465	0	-5.663
H) Totale Costi regolatori	3.558.453	0	3.687.710
	WLU stimate 2026		2.636.116
	Tariffa di equilibrio 2026		1,40

I costi utilizzati per il calcolo della tariffa 2026 di equilibrio teorico sono stati rivalutati al tasso di inflazione programmata del +1,8% per l'anno 2025 e +1,8% per l'anno 2026 così come indicato dal Piano Strutturale del Bilancio dello Stato 2025-2029 del 27 settembre 2024, che risulta essere l'ultimo indice ufficiale disponibile alla data di pubblicazione del presente documento e sono stati divisi per le unità di

servizio stimate per l'anno 2026 ovvero quelle del piano del traffico approvato da ENAC per il periodo 2024 - 2027. Se dalla data odierna alla data di svolgimento dell'Audizione annuale 2025 sarà reso disponibile il valore aggiornato dell'indice, gli eventuali conseguenti adeguamenti al rialzo o al ribasso saranno inseriti nel calcolo e illustrati all'Utenza.

La tariffa 2026 include sia il residuo dei costi di anni precedenti il 2024 non recuperati nelle tariffe dei rispettivi anni, pari a 16.966€, valore comunicato durante l'Audizione dello scorso 16 ottobre 2024, sia il conguaglio derivante dalla regolatoria 2024 che è pari a -13.214€. Pertanto, il valore dei conguagli da anni passati inserito nella tariffa 2026 è pari a 3.752€.

Non vi sono ulteriori costi antecedenti il 2024 da conguagliare negli esercizi successivi al 2027.

Si ribadisce che i valori oggetto dei conguagli derivanti dalla regolatoria 2024 potrebbero essere oggetto di lievi modifiche a seguito dell'aggiornamento del valore dell'inflazione programmata.

c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali

I costi stimati per il servizio PRM 2026 sono comprensivi dell'allocazione dei costi indiretti. Così come definito dai Modelli di regolazione dei diritti aeroportuali (Allegato "A" alla delibera n. 38/2023 del 9 marzo 2023), le componenti economiche e patrimoniali generali ascrivibili al complesso delle attività del concessionario sono allocate alle attività di cui al paragrafo 27.4, in proporzione ai costi attribuiti a ciascuna attività sulla base del punto 1, lettere a) e b).

d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti

Il Capitale Investito Netto ammesso per l'anno consuntivo 2024, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento, è pari a euro 576.332 e riguarda prevalentemente l'acquisto di carrozzine e mezzi ambulift per il servizio PRM direttamente allocati e la parte degli investimenti allocati indirettamente così come illustrato al precedente punto c.



e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)

La stima delle unità di servizio – passeggeri in partenza - per l'anno 2026 è pari a 2.636.116 come riportato nel prospetto al punto b) del presente documento, pari ai passeggeri partenti paganti inseriti nel Piano del Traffico 2024 – 2027 allegato al Contratto di Programma.

f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC

La SAGAT è da sempre attenta ad assicurare a tutti i passeggeri la migliore assistenza ed il suo personale è adeguatamente preparato e periodicamente aggiornato per seguire al meglio i passeggeri disabili e a ridotta mobilità durante il loro soggiorno in aeroporto.

L'aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone in difficoltà, affinché fosse loro consentito fruire di tutti i servizi dell'aeroporto. Lo schema funzionale dei flussi viaggiatori è organizzato su livelli separati: nella parte superiore le partenze, in quella inferiore gli arrivi. I collegamenti verticali interni sono assicurati da ascensori dotati di pulsanti con caratteri braille e dispositivi acustici di sicurezza. Gli ambienti sono ampi e luminosi, i pavimenti sono dotati di percorsi tattili.

L'Area Partenze dispone della Sala Amica, un'area dedicata esclusivamente ai passeggeri a ridotta mobilità e agli eventuali accompagnatori. Per rendere più piacevole la permanenza in aeroporto una volta oltrepassati i controlli di sicurezza, a dicembre 2024 in airside è stata aperta una seconda Sala Amica dedicata ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta e agli eventuali accompagnatori, che possono trattenervisi fino al momento dell'imbarco.

Il parcheggio Multipiano, dotato di 6 ascensori e di servizi igienici dedicati, dispone di 50 posti per le auto dei guidatori disabili. Le aree riservate sono situate presso il piano 2 dell'edificio al livello delle Partenze, in posizione adiacente al percorso pedonale coperto.

Per le operazioni di carico e scarico temporaneo sono inoltre riservati 8 posti auto lungo la viabilità aeroportuale (4 al livello Arrivi e 4 alle Partenze), mentre un posto è presente presso il terminal di Aviazione Generale.



All'arrivo in aeroporto il PRM può attivare il servizio di assistenza presso i punti chiamata, i banchi check-in al momento dell'accettazione o l'ufficio informazioni. I punti chiamata permettono di allertare un operatore ad intervenire per supportare il PRM e accompagnarlo sino all'imbarco.

Le misurazioni della qualità ai sensi della normativa ENAC

- **Carta dei Servizi 2024 (sezione PRM)**

I 16 indicatori sul servizio reso ai PRM, previsti dalla Circolare GEN-02B, nel 2023 sono risultati tutti conformi al target, ivi incluso l'Indicatore 13 PRM - Percezione su accessibilità/fruibilità delle infrastrutture: parcheggio, citofoni di chiamata, sala Amica e toilette (presente anche nel Contratto di Programma 2020-2023) che nel 2022 aveva registrato 89,3% di customer satisfaction.

- **Qualità percepita**

Al fine di misurare la customer satisfaction dei Passeggeri a Ridotta Mobilità ai sensi della Circolare GEN-02B, nel 2024 al cluster di viaggiatori PRM sono stati somministrati quasi 1.700 questionari.

Gli 8 indicatori di qualità percepita (n. 5, 6, 9, 12, 13, 14, 15, 16) nei sondaggi del 2024 sono risultati tutti superiori agli obiettivi e sono esposti più sotto, nella tabella recante i risultati della Carta dei Servizi.

- **Qualità erogata**

La normativa ENAC prescrive le modalità di rilevazione e calcolo per ciascuno degli 8 indicatori riferiti alla qualità erogata (n. 1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11). Nel 2024 i monitoraggi sono stati condotti in modo continuativo, per un totale di oltre 16.000 registrazioni per il solo cluster PRM.

Anche questi indicatori sono risultati tutti superiori o pari agli obiettivi prefissati e sono riportati nella tabella sottostante.

La tabella seguente espone la totalità degli indicatori della Carta dei Servizi, Sezione PRM.

Gli indicatori n. 1, 11 e 13 - evidenziati in giallo - sono anche inclusi nel Piano Qualità del Contratto di Programma 2024/2027, di cui al paragrafo successivo.

Carta dei Servizi - Indicatori PRM soggetti a pubblicazione (GEN-02B)					
FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2024	RISULTATO 2024
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1	<u>Per PRM in partenza con prenotifica</u> : 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	03:45	03:25
	2	<u>Per PRM in partenza senza prenotifica</u> : 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	06:55	04:00
	3	<u>Per PRM in arrivo con prenotifica</u> : 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	04:00	03:47
	4	<u>Per PRM in arrivo senza prenotifica</u> : 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	06:55	03:33
SICUREZZA PER LA PERSONA	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,5%	99,6%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	97,5%	99,7%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	7	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%	100,0%
	8	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	100%	100,0%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,5%	99,8%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	10	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%	100,0%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,03%	0,01%
COMFORT IN AEROPORTO	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,5%	99,8%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.	% passeggeri PRM soddisfatti	90,0%	97,4%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	97,5%	99,8%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	99,5%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,5%	99,5%

Risultati Contratto di Programma 2024

Gli indicatori del Contratto di Programma riferiti ai PRM sono un “di cui” di quelli presenti nell'anzidetta sezione PRM della Carta dei Servizi.

Rispetto al precedente periodo contrattuale, il quadriennio 2024/2027 annovera un indicatore PRM in più rispetto ai due del periodo 2020/2023. Sono infatti ben tre, sui dieci previsti, i parametri riguardanti il servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta nel Piano Qualità del Contratto di Programma di cui il 2024 è stato il primo anno.

Segue dettaglio dei tre indicatori PRM del Contratto di Programma, con relativa corrispondenza alla numerazione della Carta dei Servizi:

Contratto di Programma		Carta dei Servizi	
#	Codice Indicatore	N.° Indicatore	Descrizione Indicatore
4	PRM.1	PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di pre-notifica
5	PRM.10	PRM.13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc.
7	CDS.33	PRM.11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM

- Indicatore 4 – “Per PRM in partenza con pre-notifica”: Tempo di attesa per ricevere l’assistenza da uno dei punti designati dell’aeroporto, in caso di pre-notifica” è un parametro di qualità erogata rappresentativo dell’efficienza del servizio in quanto mostra il tempo di attesa per ricevere l’assistenza, una volta notificata la propria presenza in aeroporto.
 - Indicatore 5 – “Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali”: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici” è un parametro di qualità percepita che mostra il grado di soddisfazione circa l’accessibilità e la fruibilità delle infrastrutture aeroportuali dedicate ed è rappresentativo di una pluralità di aspetti che compongono la customer experience del PRM.
 - Indicatore 7 – “Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM” esprime l’incidenza dei reclami in relazione al volume di assistenze PRM erogate ed è un indicatore cruciale della performance del “sistema aeroporto”, utile a identificare possibili opportunità di miglioramento.
- I tre indicatori PRM del Piano Qualità del Contratto di Programma nel 2024 sono stati raggiunti, come mostra la seguente tabella recante i risultati dell’Anno Base e dell’Anno Ponte oltre alla performance del 2024:

						Anno 1 - 2024	
#	Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Peso	Anno Base 2022 (consuntivo)	Anno Ponte 2023 (consuntivo)	Obiettivo	Consuntivo
4	PRM.1	Per PRM in partenza con pre-notifica: Tempo di attesa per ricevere l’assistenza da uno dei punti designati dell’aeroporto, in caso di pre-notifica	10,0%	3’48"	3’20"	3’45"	3’25"
5	PRM.10	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici,	10,0%	89,3%	96,9%	90%	97,40%
7	CDS.33	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	12,0%	0,03%	0,02%	0,03%	0,01%

Collaborazione con associazioni rappresentative dei disabili

- CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, prosegue la già nota collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà.

SAGAT ha confermato il sostegno economico a CPD nella realizzazione del progetto “Caselle for All”, finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell’Aeroporto da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale. Il progetto si concretizza nel servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Nel 2024 sono state effettuate 277 corse di trasporto solidale, di cui 266 con mezzo attrezzato. Il servizio è descritto sul nostro sito alla pagina

<https://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi>

Lungo il corso dell'anno SAGAT intrattiene con CPD contatti operativi connessi alla gestione delle attività ordinarie. Almeno una volta all'anno si tiene una riunione di riepilogo delle attività, in cui si analizzano i livelli di servizio, si condividono pareri e opportunità di miglioramento e si gettano le basi per le attività dell'anno successivo. Nel 2024 tale incontro si è svolto il 4 dicembre, con la partecipazione anche di rappresentanti dell'ENAC.

Al fine di diffondere la cultura di accessibilità del viaggio SAGAT ha siglato un accordo con Turismabile, progetto della Regione Piemonte realizzato dalla stessa CPD, volto al miglioramento dell'accessibilità e della fruibilità turistica piemontese, in un'ottica di promozione del Piemonte come destinazione turistica per tutti, come descritto sul nostro sito www.aeroportoditorino.it/it/tomove/turismo/turismo-accessibile

- Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti

Nel 2024 è stata avviata una collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (UICI Piemonte) con l'intento di contribuire al miglioramento dell'esperienza di questa categoria di PRM con consigli e suggerimenti, per facilitare il movimento autonomo di ciechi e ipovedenti all'interno dell'aerostazione, grazie a migliorie alla guida tattile, alle scritte in Braille e ai punti di chiamata, anche tramite la valutazione di fornitori che sviluppano forme e mezzi di comunicazione in grado di supplire alla mancanza parziale o totale della vista.

- Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi

Tramite l'ENS sono stati inoltre presi contatti preliminari con la società che ha ideato e realizzato una piattaforma digitale volta a consentire alle persone sorde di comunicare in tempo reale, grazie all'interpretazione simultanea dei contenuti nella Lingua Italiana dei Segni (LIS) da parte di interpreti.

Progetto "Autismo – in viaggio attraverso l'aeroporto"

SAGAT S.p.A. ha proseguito il proprio impegno anche relativamente al progetto "Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato da 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 affette da disturbo dello spettro autistico.

Nel 2024 sono state svolte 6 visite di familiarizzazione in aeroporto ed abbiamo assistito 77 PRM con disturbo dello spettro autistico, di cui 69 in partenza e 8 in arrivo.



salvALI di FlyingAngels

L'Aeroporto di Torino ha aderito al progetto patrocinato dall'ENAC e denominato #salvALI, realizzato da FlyingAngels, la nonprofit specializzata nel trasporto aereo di bambini gravemente malati verso cure salvavita non disponibili nel loro Paese d'origine e dei loro accompagnatori.

Nel 2024 non sono pervenute richieste di assistenza per questa delicatissima tipologia passeggeri.

Protocollo d'intesa con RFI (assistenza PRM integrata dal treno all'aereo)

Il servizio di assistenza integrata dal treno all'aereo riservato ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità è al centro dell'accordo stipulato a settembre 2024 tra SAGAT e RFI-Rete Ferroviaria Italiana, società del Gruppo FS.

I contenuti dell'accordo sono stati condivisi con ENAC e concepiti sulla base delle indicazioni dell'Ente, al fine di fornire un servizio più inclusivo e consentire un viaggio agevole per tutti i passeggeri. Tramite l'accordo di collaborazione, i PRM vengono assistiti nelle fasi di salita e discesa sia dal treno che dall'aereo da personale dedicato e adeguatamente formato. È cura degli addetti aeroportuali assistere i viaggiatori fino al meeting point di interscambio, dove i PRM vengono accolti e accompagnati fino al treno da personale incaricato da RFI, e viceversa. Il servizio è disponibile per tutti i treni in partenza o in arrivo nella stazione di Torino Aeroporto di Caselle.

Formazione sulle tematiche riferite ai PRM

Nel rispetto della Circolare GEN-02B, la formazione dedicata all'assistenza delle persone con disabilità o a mobilità ridotta è così articolata:

- Modulo I: della durata di 4 ore, è obbligatorio per tutti i dipendenti di tutte le Società operanti in aeroporto, compreso il personale in somministrazione e subappalto, che possano venire in contatto con i PRM.

Sebbene non sia previsto dalla normativa, a partire dal 2024 SAGAT si è data, quale best practice, una policy più restrittiva: tutto il personale del Gruppo SAGAT, indipendentemente dalla mansione, svolge questo modulo di formazione.

- Modulo II: della durata di 8 ore, è obbligatorio per gli operatori SAGAT o che operano per conto SAGAT e che forniscono l'assistenza ai passeggeri PRM.

Nel 2024 sono state erogate 2.100 ore di formazione totali, che hanno interessato 609 partecipanti, di cui 444 del Gruppo SAGAT e 165 dipendenti di altre Società.

La formazione in modalità e-learning ha coinvolto 460 discenti per un totale di 1.500 ore di formazione, incidendo per il 71% sulla formazione totale erogata.

g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)

La gestione del servizio di assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta (PRM) è in capo al Gestore dell'Aeroporto di Torino, la società SAGAT S.p.A.

L'operatività è garantita 7/7 gg, 365 giorni all'anno, nella fascia oraria compresa tra le ore 04.00 e le ore 24.00 circa (salvo esigenze specifiche) ed il servizio viene svolto anche in caso di modifica sull'operativo dei voli (anticipi e/o ritardi) o in caso di voli non programmati o per eventuali emergenze.

Al suo arrivo in aeroporto il passeggero può attivare il servizio presso i punti chiamata, i banchi accettazione o l'ufficio informazioni; a seguito della chiamata l'operatore PRM raggiunge il passeggero e lo accompagna sino all'imbarco sull'aeromobile.

Il servizio di assistenza ai PRM consiste nelle seguenti attività:

- assistenza dai punti di richiesta designati all'interno e all'esterno del Terminal;
- spostamento dal punto di richiesta al banco dell'accettazione;
- adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- assistenza dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- assistenza nel riporre a bordo il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- imbarco sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria fino al posto a sedere;
- assistenza dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarco dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- assistenza dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritiro dei bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- assistenza dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- assistenza per raggiungere il mezzo di trasporto presso il parcheggio auto o fermata autobus o stazione ferroviaria se il passeggero in arrivo non è atteso da accompagnatore;
- assistenza per prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;

- assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno. Quando un/a passeggero/a PRM è assistito/a da un accompagnatore, quest'ultimo deve, qualora vi sia necessità, poter prestare assistenza in aeroporto;
- assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- assistenza a terra per ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;
- assistenza a terra per poter accedere alle informazioni sui voli.
- assistenza a terra in occasione del volo e precedente familiarizzazione con i touch point (svolta da personale opportunamente formato) per passeggeri con disturbi dello spettro autistico.

Anche l'attività di guida di mezzi speciali (Ambulift e Aviramp) per il trasporto dei passeggeri PRM da aerostazione ad aeromobile (e viceversa) viene svolta dal Gestore aeroportuale.

Inoltre, per garantire l'operatività in caso di picchi di lavoro improvvisi o di sostituzione di personale assente, il Gestore si avvale di personale assunto con contratti di somministrazione di lavoro a termine. Il fornitore garantisce la copertura di eventuali necessità non programmabili tramite un servizio di reperibilità attivo h 24, 7/7 gg.

Tutto il personale addetto al servizio assistenza PRM (sia quello fornito dal Gestore che quello in capo ai fornitori) riceve la formazione prevista dalle normative di riferimento nonché i refresh periodici.

h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo

L'organizzazione del servizio prevede la presenza giornaliera del personale dedicato dalle ore 04.00 alle ore 24.00, e anche prima e dopo questi orari, in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, di almeno un (1) addetto.

Il numero degli addetti in servizio, operanti sia in area landside che airside, varia in funzione dell'operativo voli legato alle stagionalità summer e winter e in base al numero di passeggeri PRM prenotati, integrato da un numero di addetti aggiuntivi per le richieste di assistenza da parte di passeggeri che non hanno prenotato l'assistenza secondo i tempi stabiliti dal Reg. CE 1107/2006 e dalla circolare ENAC.

Il numero totale di addetti medi annui sul 2024 (in FTE) dedicati al servizio PRM è pari a 44,79 di cui 8 FTE tramite contratti di somministrazione di lavoro a termine. Il costo relativo al personale impiegato è pari a 1.947.718 euro a cui si aggiunge il costo del personale indiretto, afferente agli altri CdC, che è pari a 1.015.715 euro.

L'anno 2024 ha registrato un incremento del 9,8% delle assistenze sullo Scalo, che ha comportato un potenziamento dell'organico anche nel settore in oggetto.

i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM

L'Aeroporto di Torino possiede la seguente dotazione di mezzi ed attrezzature:

- n. 4 Ambulift, di cui due full elettric + 1 scala Aviramp + 1 autovettura Fiat Ducato Maxi- modello Minibus Power Metropolis 160 multijet
- n. 107 carrozzine, di cui:
 - n. 1 per bambini
 - n.15 per obesi
 - n. 12 carrozzine per movimentazione all'interno corridoio aeromobili (su finger o ambulift)
 - n. 4 a motore
 - n. 75 manuali
 - assi di trasferimento disabili
 - fasce per sollevamento disabili

Le infrastrutture disponibili per l'espletamento del servizio sono le seguenti:

- 11 punti di chiamata di cui
 - o 1 ck remoto / ferrovia
 - o 1 terminal bus
 - o 3 terminal partenze/arrivi
 - o 5 punti di chiamata presenti nei parcheggi
 - o 1 punto di chiamata presso la Sala amica landside;
- Sala Amica landside, ubicata presso il terminal piano partenze landside
- Sala Amica airside, vicino il gate 14



- 02 punti di raccolta antifurto agli arrivi airside
- 03 punti di raccolta antifurto alle partenze landside

j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2

Nel 2024 l'Aeroporto di Torino ha registrato 40.613 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui il **33,6%** non prenotati (7,8% pax e 25,8% vettore).

Tipo di assistenza	Prenotato	Non prenotato		TOTALE
		Pax	Vettore	
BLND	1120	49	253	1.422
WCHR	6.479	923	2.925	10.327
WCHS	11.846	1.960	5.633	19.439
WCHC	6.381	138	1321	7.840
DEAF	627	54	182	863
DPNA	518	46	158	722
TOTAL	26.971	3.170	10.472	40.613
	66,4%	7,8%	25,8%	

Legenda	
BLND: pax ipovedenti o ciechi.	WCHC: pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale.
WCHR: pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia	DEAF: Pax con disabilità uditiva.
WCHS: pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale ma sono autonomi a bordo.	DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.