

SAGAT S.p.A.

Documento informativo annuale PRM

30 settembre 2020

INDICE

Documento Informativo PRM

	Introduzione	3
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	4
b.	Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario	6
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	7
d.	Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti	7
e.	Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)	7
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 A, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC	8
g.	Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)	11
h.	Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo	13
i.	Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM	14
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	14



Introduzione

Sulla base delle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito “LG”) del 09 agosto 2018 e pubblicate il 3 settembre 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 2021 dando comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all’ENAC, e per conoscenza ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail (ns rif. no. 2020/1411) e pubblicazione sul proprio sito Internet all’indirizzo <http://www.aeroporto torino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe>.

A tal proposito, quindi, la Società ha provveduto a predisporre il presente “Documento Informativo PRM” che ha messo a disposizione degli Utenti tramite il proprio sito internet all’indirizzo <http://www.aeroporto torino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe> e trasmesso ad ENAC via pec, contenente, in conformità a quanto previsto dalle LG al par. 6.2.1.1 le seguenti informazioni:

- 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 A, 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.

A chiusura dell'audizione pubblica, la Società trasmetterà il verbale sottoscritto dalle parti agli utenti presenti in audizione, 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 in ordine al livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà tempestivamente 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 ovvero 1° Gennaio 2021.

ENAC e il Gestore aeroportuale provvederanno a pubblicare sui rispettivi siti web il corrispettivo PRM.

- 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 il prospetto analitico del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2019 certificata dalla società di revisione:

Allegato 2 - Contabilità regolatoria

CONTABILITA' REGOLATORIA 2019	Assistenza PRM 2019
A) Valore di consuntivo della produzione:	1.395.319
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.395.319
5) Altri ricavi e proventi	0
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	2.936.703
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	11.271
2) per servizi	830.681
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)	259.862
4) per il personale	1.702.577
5) ammortamenti :	100.542
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	19.266
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	81.276
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	
d) svalutazione dei crediti compresi	
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-5.690
7) Accantonamento per rischi	
8) Altri accantonamenti	
9) oneri diversi di gestione	37.460
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	16.073
1) IRAP	16.073
2) Costi stomali tramite fondo manutenzione beni di terzi	0
3) Ammortamento tecnico-economico delle immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di intervenuta privatizzazione	0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo"	
D) Totale costi regolatori	2.952.776
E) Margine lordo	
F) Capitale investito netto	1.038.071
1) Immobilizzazioni autofinanziate	1.038.071
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	
4) "Sovrapprezzo"	
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0
G) Remunerazione del Capitale investito netto	92.945
1) Immobilizzazioni autofinanziate	92.945
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	0
4) "Sovrapprezzo"	
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0
H) Totale Costi regolatori + mark up	3.045.721
I) Unità di servizio	1.966.002
L) Corrispettivi unitari di equilibrio	1,55
Tariffa 2019 applicata	0,71

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

Nel prospetto seguente è riportato il calcolo per la determinazione del corrispettivo PRM per l'annualità 2021, sulla base dei dati della contabilità analitica regolatoria dell'annualità 2019, certificata dalla società di revisione, in conformità a quanto stabilito dalle linee guida al par.4 e 5.



CONTABILITA' REGOLATORIA 2019	Assistenza PRM 2019	TASSO DI INFLAZIONE PROGRAMMATTA -0,2% 2020 e 2021
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	2.936.703	2.924.567
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	11.271	11.226
2) per servizi	830.681	827.362
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)	259.862	258.823
4) per il personale	1.702.577	1.695.773
5) ammortamenti :	100.542	99.739
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	19.266	19.189
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	81.276	80.951
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0
d) svalutazione dei crediti compresi	0	0
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-5.690	-5.667
7) Accantonamento per rischi	0	0
8) Altri accantonamenti	0	0
9) oneri diversi di gestione	37.460	37.310
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	16.073	15.945
1) IRAP	16.073	16.009
2) Costi stomati tramite fondo manutenzione beni di terzi	0	0
3) Ammortamento tecnico-economico delle immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di intervenuta privatizzazione	0	0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo"	0	0
D) Totale costi regolatori	2.952.776	2.940.512
E) Margine lordo		
F) Capitale investito netto	1.038.071	1.033.923
1) Immobilizzazioni autofinanziate	1.038.071	1.033.923
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	0	0
4) "Sovrapprezzo"	0	0
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0	0
G) Remunerazione del Capitale investito netto	92.945	92.574
1) Immobilizzazioni autofinanziate	92.945	92.574
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	0	0
4) "Sovrapprezzo"	0	0
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0	0
H) Totale Costi regolatori + mark up	3.045.721	3.033.086
I) Unità di servizio stimate 2021		1.264.691
L) Competitivi unitari di equilibrio		2,39
Conguglio 1: risultante come margine da regolatoria 2018 e condiviso con utenza in audizione ott'2019 (50% su 2 esercizi)		723.006
Conguglio unitario		0,57
Tariffa 2021 applicabile con conguaglio 1		2,69
Conguglio 2: risultante come margine da regolatoria 2019	1.650.402	1.637.225
Conguglio unitario		1,29
Tariffa 2021 applicabile con conguaglio 1 e conguaglio 2		4,25

I costi totali per l'anno 2021 tengono conto delle più aggiornate previsioni di spesa, opportunamente documentate e sono state divise per le unità di servizio stimate per l'anno di riferimento 2021.



I costi utilizzati per il calcolo della tariffa 2021 sono stati pertanto aggiornati al tasso di inflazione programmata del -0,2% per l'anno 2020 rilevato nel Documento di Economia e Finanza (DEF), per il 2021 è stato utilizzato lo stesso tasso del 2020 (-0,2%) poiché alla data di pubblicazione del presente Documento non è stato pubblicato il nuovo DEF.

Vista la volontà della Società di mantenere invariato il corrispettivo PRM per l'esercizio 2021 (1,76 €/pax partente), i conguagli relativi ai due esercizi 2018 e 2019 saranno suddivisi sulle annualità future secondo le modalità e tempistiche che verranno definite in sede di consultazione.

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

Per l'anno di riferimento 2021, i costi stimati per il servizio PRM sono comprensivi dell'allocazione dei costi indiretti. A tal fine l'imputazione dei costi generali risultanti dalla separazione contabile 2019 è stata effettuata con un criterio di ribaltamento (Chiave Cipe) che consente di ripartire detti costi generali in funzione dell'incidenza dei costi operativi (esclusi dunque gli ammortamenti e la remunerazione sul capitale) diretti e diretti pro quota, interni ed esterni, del singolo servizio sul totale dei costi operativi diretti e diretti pro quota, interni ed esterni, di tutti i prodotti, come previsto dalle Linee guida applicative ENAC relative alla direttiva in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva al punto 61 della sezione 5.2.1.1.

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 2019, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento è pari a euro 1.038.071 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 2021 sono pari a 1.264.691, come riportato nel prospetto al punto b del presente documento.

- 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 A, 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 scritte "braille" e dispositivi acustici di sicurezza. Gli ambienti sono ampi e luminosi, i pavimenti non sono scivolosi e 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.

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.

Collaborazione con associazioni rappresentative dei Disabili

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, è proseguita nel 2019, e prosegue tuttora, la collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà. La nostra Società ha sostenuto economicamente 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 (apprezzato anche dall'ENAC durante l'"Audit combinato Qualità dei servizi aeroportuali e servizi di assistenza speciale PRM", svoltosi a febbraio 2019) si concretizza nel servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD), di cui alla pagina del sito dell'Aeroporto di Torino www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi

Nuovi contatti sono stati inoltre attivati con l'INMACI (Istituto Nazionale per la Mobilità Autonoma di Ciechi ed Ipovedenti), per la condivisione delle migliori apportate ai percorsi dedicati in aerostazione e nelle aree di accesso.

Progetto “Autismo – in viaggio attraverso l’aeroporto”

In tema di passeggeri PRM, la SAGAT prosegue il proprio impegno in ambito formativo anche relativamente al progetto “Autismo – in viaggio attraverso l’aeroporto” ideato 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 affette da autismo (www.aeroportoditorino.it/autismo).

La speciale iniziativa avviata dalla SAGAT già a fine 2018, dà modo al personale dell’Aeroporto di Torino di seguire un percorso formativo specifico erogato da CPD – Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus con il coinvolgimento dell’Associazione locale Luce per l’Autismo, A.M.A, volto ad acquisire le competenze atte a garantire un’adeguata accoglienza ai passeggeri con autismo, facilitando gli accompagnatori nel far vivere con maggiore serenità l’esperienza aeroportuale ed il viaggio in aereo, garantendo così ai passeggeri affetti da tale disabilità il pieno godimento del diritto alla mobilità.

Formazione sulle tematiche riferite ai PRM

Relativamente al “progetto Autismo” la formazione ha riguardato il personale a diretto contatto con questo cluster di passeggeri, ma anche gli operatori che lavorano in uno dei “touchpoint” dell’esperienza aeroportuale (check-in, security, banco informazioni). In tal senso, la SAGAT si è fatta carico non solo di informare, ma anche di sensibilizzare i diversi player aeroportuali.

Nell’ambito più generale delle prescrizioni disposte dalla Circolare GEN-02A, nel 2019 l’Ufficio Training di SAGAT S.p.A. ha erogato (direttamente o tramite la CPD) quasi 1.600 ore di formazione rivolta agli operatori aeroportuali direttamente o solo potenzialmente in contatto con clienti PRM, secondo quanto

prescritto dalla normativa ENAC. In totale, nell'ambito della formazione Assistenza Disabili nel corso del 2019 sono stati erogati 317 corsi a 507 partecipanti con 672 ore di docenza e 1.714 ore di formazione.

Protocollo d'intesa per assistenza congiunta PRM

Su stimolo dell'ENAC, la SAGAT si è attivata con le società di trasporto pubblico da/per l'Aeroporto per la messa a punto di misure atte a consentire un efficace interfacciamento delle rispettive organizzazioni volto a garantire continuità di assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Con SADEM (bus) il Protocollo d'intesa è stato sottoscritto nell'agosto 2019. Le Parti si sono così impegnate ad assicurare la corretta attuazione dei processi necessari all'applicazione della normativa europea e nazionale di settore, al fine di mantenere un livello elevato ed uniforme di qualità del servizio erogato ai PRM.

L'audit dell'ENAC su Qualità e PRM

A febbraio 2019 la Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali ha sottoposto l'Aeroporto di Torino ad un "audit combinato Qualità dei servizi aeroportuali e servizi assistenza PRM", articolato su una fase documentale ed una parte di visita congiunta delle infrastrutture aeroportuali e di verifica degli obblighi formativi ai sensi del Reg. CE 1107/2006.

L'obiettivo dell'ispezione era quello di valutare l'organizzazione del Gestore e la sua capacità di prevenire e risolvere eventuali criticità (anche in ordine alle valutazioni formulate dall'ENAC stesso all'atto dell'approvazione della Carta dei Servizi, nonché al monitoraggio svolto dalla F.O. Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali ai fini del Piano della Qualità del Contratto di Programma).

L'ispezione dell'ENAC ha riscontrato un sistema aeroportuale maturo sui temi della Qualità, con diffusa conoscenza e competenza. Con riferimento al servizio di assistenza ai PRM, l'ENAC ha constatato adeguata formazione del personale, professionalità e cortesia degli operatori dedicati all'assistenza nonché una congrua dotazione degli ausili alla mobilità rispetto al volume delle assistenze erogate. Apprezzato anche il progetto "Caselle for all", finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell'Aeroporto di Torino da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale.

A valle dell'audit, l'ENAC ha altresì formulato una serie di rilievi, che sono stati presi in carico e gestiti dalla SAGAT nei tempi prescritti.

Qualità erogata e percepita (Carta dei Servizi) - Risultati 2019 e obiettivi 2020

I dati di qualità erogata sono frutto di monitoraggi ricorrenti su tutte le componenti del servizio.

I tempi di servizio registrati nel 2019 sono risultati conformi agli standard attesi.

La qualità percepita dai nostri passeggeri PRM viene rilevata mediante interviste face-to-face, in ottemperanza a quanto disposto dal Reg. CE 1107/06 e dalla Circolare ENAC GEN-02A. Mediante il questionario si indagano aspetti afferenti a diverse aree del servizio, quali safety, efficacia ed accessibilità delle informazioni, fruibilità delle infrastrutture, aspetti relazionali e comportamentali del personale che a vario titolo contribuisce con il proprio operato alla customer experience dei passeggeri PRM.

Per le indagini di customer satisfaction riferite ai passeggeri a ridotta mobilità, nel 2019 la SAGAT S.p.A. ha intervistato un campione di 1.807 passeggeri.

La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti nel 2019 all'Aeroporto di Torino si è mantenuta su livelli eccellenti (>95%).

Un solo indicatore PRM della Carta dei Servizi 2019 non ha raggiunto, seppur per poco, il target prefissato (Indicatore 15 PRM - “Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)”: a fronte di un target del 96%, si è attestato poco al di sotto, con un 95.3%.

Per analizzare tale indicatore, che riguarda tre distinti provider, nel questionario rivolto ai PRM la SAGAT pone agli intervistati tre distinte domande. Se ne evince che sia stato il giudizio sulla security ad abbassare, seppur leggermente, la media complessiva dell'indicatore. Il valore-obiettivo del 2019 è stato dunque riconfermato anche per il 2020.

Si precisa infine che, secondo un trend ormai consolidato, anche nel 2019 il traffico dei passeggeri a ridotta mobilità è cresciuto in modo imponente (+6,6% vs. 2018). I risultati ottenuti in termini di customer satisfaction, pertanto, sono da ritenersi lusinghieri, oltre ad essere l'ulteriore conferma dell'attenzione che la nostra Società riserva a questa particolare tipologia di clientela.

In ossequio alla normativa ENAC, gli obiettivi 2020 sono stati definiti dopo accurata analisi delle prestazioni erogate nel 2019, nonché analizzati in sede di Comitato per la regolarità e qualità dei servizi e di Comitato Utenti.

Gli obiettivi 2020 fissati nella Carta dei Servizi dell'aeroporto di Torino, corredati dei risultati conseguiti nel 2019 sono pubblicati sul sito internet dell'Aeroporto <https://www.torinoairport.com/corporate/2020/carta-dei-servizi-2020.pdf> e vengono qui di seguito riportati:

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	RISULTATO 2019	OBIETTIVO 2020
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	<i>Per PRM in partenza con prenotazione</i> : tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	04:32	05:55
	<i>Per PRM in partenza senza prenotazione</i> : 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	04:12	08:00
	<i>Per PRM in arrivo con prenotazione</i> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05:28	04:08
	<i>Per PRM in arrivo senza prenotazione</i> : tempo di attesa a bordo per lo sbarco del PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05:35	07:25
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti	99,8%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	99,9%	96,5%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	98,6%	96,5%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste.	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,003%	0,1%
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100,0%	99,2%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,1%	96%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	100,00%	96,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	95,3%	96%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti	99,9%	96,5%

Per completezza, si trascrivono infine le performance consuntivate nel 2019 dei due indicatori riferiti al cluster PRM inclusi nel Piano della Qualità del Contratto di Programma 2016-2019.

INDICATORE	U.M.	2019	
		OBIETTIVI	RISULTATI
PRM - Tempo attesa per pax prenotati in partenza per ricevere assistenza una volta notificata presenza	tempo trascorso (nel 90% dei casi)	06:00	04:32
PRM - Percezione sull'efficacia dell'assistenza	% pax soddisfatti	99,1%	100%

Indicatori PRM nel Piano della Qualità del Contratto di Programma 2020-2023

Nel Piano della Qualità del Contratto di Programma 2020-2023 si propongono due indicatori riferiti ai PRM, uno di qualità erogata (n. 4) e l'altro di qualità percepita (n. 5).

		RISULTATO anno base 2018	OBIETTIVO 2020
4) PRM	Tempo attesa sbarco prenotificati	04:09	04:08
5) PRM	Percezione accessibilità infrastrutture	93,4%	93,6%

Tale scelta è coerente con i principi fondanti del Piano della Qualità, ovvero la proposta di indicatori

- che corrispondano ad effettive esigenze di miglioramento;
- che rappresentino aspetti del servizio centrali per la customer experience;
- sui quali siano pianificate misure e risorse per il raggiungimento degli obiettivi attesi.

In particolare, dell'indicatore n. 5 "Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici" (punto 13 secondo la numerazione indicata nella tabella riferita alla Carta dei Servizi presente a pagina 12) appare coerente con l'esito dell'audit dell'ENAC, nonché con gli impegni assunti dal Gestore verso il medesimo Ente di controllo.

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 05.00 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;
- Se il passeggero in arrivo non è atteso da accompagnatore, assistenza per raggiungere il mezzo di trasporto presso il parcheggio auto o fermata autobus o stazione ferroviaria;
- 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 una PRM è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria 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 poter accedere alle informazioni sui voli.

Per l'attività di guida di mezzi speciali (Aviramp e Ambulift) per il trasporto dei passeggeri PRM da aerostazione ad aeromobile (e viceversa) il Gestore si avvale del fornitore SAGAT HANDLING S.p.A.

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.

A seguito dell'adesione dell'Aeroporto di Torino al progetto di Enac "Autismo. In viaggio attraverso l'Aeroporto", è continuata la formazione specifica sul tema per il personale addetto al servizio di assistenza PRM, volta ad approfondire le tecniche di relazione ed accompagnamento di persone con disturbi dello Spettro Autistico.

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 05.00 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 GEN-02A.

Il numero totale di addetti medi annui (FTE) dedicati al servizio PRM è pari a 28,41, di cui 3,6 tramite contratti di somministrazione di lavoro a termine. Il costo totale del personale per la gestione del servizio, comprensivo della somministrazione, è di 1.290.771 euro.

I costi del personale indiretti, afferenti agli altri CdC, sono 411.806 euro.

Il servizio di trasporto con mezzi speciali guidati da personale fornito dalla società Sagat Handling S.p.A ha un costo annuale per il Gestore di 392.700 euro.

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. 3 Ambulift, + 1 Aviramp
- n. 83 carrozzine, di cui una per bambini e 15 per obesi
- n. 17 carrozzine per movimentazione all'interno corridoio aeromobili
- n. 4 a motore.

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, ubicata presso il terminal piano partenze
- 2 punti di raccolta antifurto agli arrivi airside
- 2 punto 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 2019 l'Aeroporto Torino ha registrato 33.005 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui circa il 11,91 % non prenotati.

Tipologie di assistenze	Prenotato	Non prenotato	TOTALE
BLND	853	75	928
WCHR	7.435	986	8.421
WCHS	14.427	2.519	16.946
WCHC	5.196	241	5.437
DEAF	407	74	481
DPNA	756	36	792
TOTALE	29.074	3.931	33.005
	88,09%	11,91%	

Legenda

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

