



GEAC S.p.A

CARTA DEI SERVIZI

Service Charter

2018



Premessa

“Il nostro impegno per la qualità”.

La Geac S.p.a, società di gestione Aeroporto Cuneo Levaldigi, è lieta di presentare la prima edizione della Carta dei Servizi, con la quale si impegna nei confronti dei clienti a migliorare i livelli di servizio offerti.

Il documento, elaborato, in conformità con le linee guida pubblicate dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) comprende:

- le descrizioni delle principali attività e gli obiettivi che Geac intende mantenere e migliorare sul fronte della qualità
- una guida dell'offerta aeroportuale completa di informazioni utili per il viaggio

Considerato lo scenario di crisi che continua a caratterizzare il mercato economico finanziario e non solo il settore dei trasporti, dove le statistiche hanno messo in luce un quadro critico con cali di traffico e passeggeri, Geac ha confermato la capacità di resistere alle difficoltà sopraggiunte mettendo in pratica strategie e modalità di gestione.

La politica della Qualità rappresenta l'impegno di Geac nel garantire la qualità dei servizi erogati e nel verificare la soddisfazione dei Clienti.

Gli elementi principali su cui si basa la politica del sistema qualitativo sono:

- la centralità del cliente
- il miglioramento dei processi
- la centralità delle risorse umane
- la trasparenza

Questi propositi si rinnoveranno di anno in anno e troveranno nella Carta dei Servizi uno strumento in grado di guidare il cliente all'interno dell'aeroporto supportandolo nell'utilizzo della struttura e dei servizi.



Introduction

“Our commitment to Quality”.

The Geac S.p.a, to Cuneo Levaldigi Airport management company, is proud to present the first edition of the Service Charter, which is committed to our customers to improve the levels of service offered.

The document, drawn up in accordance with the guidelines issued by ENAC (Ente National Civil Aviation Authority) includes:- descriptions of the main activities and objectives that Geac intends to maintain and improve the quality
-Guide of the offer full airport information for travel

Considered the global situation of crisis that continues to characterize the economic market finance and not only the transport sector, where statistics have highlighted a critical framework with declines traffic and passengers, Geac has confirmed the ability to resist the difficulties brought on by putting into practice strategies and how to manage them.

The quality policy represents the commitment of Geac in ensuring the quality of services provided and to ensure the satisfaction of customers.

The key elements underpinning the quality policy are:

- customer centricity
- process improvement
- the central importance of human resources
- transparency

These purposes will be renewed from year to year and will find the Service Charter an instrument able to guide the customer inside the airport supporting the use of the facility and services.

La GEAC S.p.A.

Le radici storiche dell'Aeroporto di Levaldigi, risalgono alla fine degli anni '20, nel 1929 nasce l'Aeroporto "Campo d'Aviazione di Fortuna".

Il 26 Ottobre 1962, considerato il crescente interesse per gli sviluppi di questo scalo, viene costituita la Società di Gestione dell'Aeroporto di Cuneo Levaldigi (l'attuale GEAC S.p.A.) con intervento degli enti locali territoriali ed economici.

Nel 1998 la GEAC S.p.A. ha dato via al progetto esecutivo di ristrutturazione ed ampliamento del terminal che si è concluso con l'inaugurazione del nuovo Aeroporto Olimpica nel 2004.

La GEAC gestisce l'Aeroporto di Cuneo ed è pertanto responsabile della gestione totale dello Scalo e del suo sviluppo attraverso la programmazione e il finanziamento delle infrastrutture e dei servizi per le compagnie aeree e i passeggeri.



The GEAC S.p.A.

The historical roots of the airport of Levaldigi, date back to the late '20, in 1929 was born the Airport "Campo d'Aviazione di Fortuna".

On 26 October 1962, given the growing interest in the development of the airport, airport management company is established in Cuneo Levaldigi (the current GEAC S.p.A) with the intervention of local and economic authorities .

In 1998 the GEAC S.p.A. has given away to the executive project of renovation and expansion of the terminal which ended with the inauguration of the new "Airport Olimpica in 2004"

The GEAC manages the airport of Cuneo and is therefore responsible for the total management of the airport and its development through the planning and financing of the infrastructures and services for airlines and passengers.

La politica ambientale

GEAC S.p.A. , nel ruolo di Gestore aeroportuale, considera obiettivi prioritari il contenimento dei consumi energetici e il ricorso a fonti rinnovabili al fine di ottimizzare i costi e ridurre le proprie emissioni di gas effetto serra.

La responsabilità, nell'attuare tali obiettivi, è dell'intera organizzazione aziendale nella consapevolezza dell'importanza della tutela dell'ambiente, della salute, della sicurezza dei lavoratori e dello sviluppo dell'occupazione.

GEAC s'impegna a perseguire i criteri di: tutela, valorizzazione e trasformazione in un'ottica di sviluppo sostenibile, miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e prevenzione dell'inquinamento.

Il raggiungimento di tali scopi avviene attuato con le seguenti azioni:

- monitorare, prevenire e ridurre al minimo l'impatto ambientale nel rispetto delle prescrizioni legali applicabili, che riguardano l'ambiente, la salute e sicurezza sul luogo del di lavoro;
- valutare, prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare degli infortuni e malattie professionali;
- migliorare la gestione e lo smaltimento dei rifiuti prodotti, impegnandosi nell'utilizzo di materiali e metodologie di lavoro atti a ridurre significativamente l'impatto sull'ambiente.
Presso lo scalo i rifiuti sono differenziati in modo da poterli avviare al recupero o al corrente smaltimento.
- adottare le misure necessarie in risposta alle emergenze che consentano interventi rapidi ed efficaci basati sulla professionalità delle figure aziendali preposte e sul coordinamento con gli Enti/Aziende operanti in aeroporto.
- adottare, in sede di sviluppo di nuove strutture/impianti, criteri ambientali che abbiano minore o ridotto effetto sulla salute umana e sull'ambiente.
- rendere disponibile alle parti interessate la propria politica ambientale certi che la più ampia condivisione degli obiettivi di miglioramento ambientale e degli strumenti per conseguirlo costituiscano la migliore garanzia per raggiungere i risultati voluti.

Environmental policy

GEAC S.p.A., as airport manager, considers priority objectives the reduction of energy consumption and the use of renewable resources in order to optimize costs and reduce greenhouse gas emissions.

The responsibility, when implementing these objectives, the entire corporate organization in awareness of the importance of environmental protection, health, worker safety and environmental policy development in employment.

GEAC undertakes to pursue the criteria: protection, enhancement and transformation in a perspective of sustainable development, continuous improvement of its environmental performance and prevent pollution.

The achievement of these purposes is implemented with the following actions:

- monitor, prevent and minimize environmental impact in compliance with applicable legal requirements regarding environment, health and safety at the workplace.
- evaluate, prevent and minimize the risks to the health and safety of workers, in particular of accidents and occupational diseases.
- improve the management and disposal of waste generated by engaging in the use of materials and working methods designed to significantly reduce the impact on the environment.
At the nearest waste is differentiated so that you can start to the recovery or the current disposal.
- take the necessary steps in response to emergencies that allow rapid and effective interventions based on the professionalism of the company responsible figures and coordination with bodies/companies operating at the airport.
- adopt, within the development of new facilities/equipment, environmental criteria which have minor or reduced effect on human health and the environment.
- make available to stakeholders environmental policy ensure that the widest sharing of objectives for environmental improvement and tools to achieve it are the best guarantee to achieve desired results.

CARTA DEI SERVIZI E METODOLOGIA

La Carta dei Servizi viene redatta, dai gestori degli aeroporti italiani, in ottemperanza al DCPM del 30 Dic. '98 e secondo le linee guide indicate dall' Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, le quali uniformano indicatori e metodologie di rilevazione.

Questo ha dato origine ad un modello confrontabile in tutti gli aeroporti grazie all'individuazione di:

- indicatori dei livelli di servizio
- unità di misura
- metodi di rilevazione e statistiche

Gli standard di servizio sono valutati attraverso indicatori qualitativi e quantitativi, rilevati con controlli standard e interviste ai Clienti per misurare la Qualità percepita.

Geac si avvale della collaborazione di un'azienda esterna certificata per il monitoraggio dei livelli standard operativi e per le interviste ai passeggeri. Nel corso dell'attività annuale vengono effettuate un numero minimo di 400 interviste di Customer Satisfaction con un margine di errore campionario massimo del 3%.

La qualità percepita è rilevata chiedendo ai passeggeri di dare un giudizio sui principali servizi erogati in base alla seguente scala di valori:

1. Nessuna risposta
2. Pessimo
3. Gravemente insufficiente
4. Insufficiente
5. Discreto
6. Buono
7. Ottimo

(oltre alla possibilità da parte dell'utente di non rispondere in caso un determinato servizio non sia stato fruito).

Per questo GEAC chiede la vostra collaborazione utilizzando la Carta dei Servizi, in quanto potrete verificare che i vostri diritti siano garantiti e, in caso, contrario, segnalare tempestivamente eventuali lacune.

GEAC si impegna a:

- pubblicare i livelli del servizio erogato
- agire per ottenerne il rispetto
- monitorarli in modo costante
- informare i propri Clienti dei risultati raggiunti con un aggiornamento annuale della Carta.

SERVICE CHARTER AND METHODOLOGY

The Service Charter has been drawn up, by all operators of Italian airports, in compliance with the 30 December DCPM. '98 and according to the guidelines provided by the Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, which standardises detection methods and indicators.

This gave rise to a comparable model in all Italian airports thanks the identification of:

- service level indicators
- measuring unit
- detection methods and statistics

Service standards are assessed through qualitative and quantitative indicators, reported with standard controls and customer interviews to measure the perceived Quality.

Geac is assisted by an external company certified for level monitoring operational standards and for interviews to passengers. During the annual activities are made a minimum number of 400 interviews of Customer Satisfaction with a maximum margin of sampling error of 3%.

The perceived quality is measured by asking passengers to make a judgment on the main services provided according to the following scale:

1. No answer
2. Bad
3. Gravely insufficient
4. Insufficient
5. Discreet
6. Good
7. Great

(besides the possibility for the user to not respond in case a given service has not been received).

For this GEAC asks your help using the Service Charter, how you can make sure that your rights are guaranteed and, if not, report any gaps

GEAC is committed to:

- publish the levels of service provided
- take action to gain respect
- monitor them constantly
- inform their Clients of the results achieved with an annual update of the Charter.

► I NUMERI % DI GEAC THE % NUMBER TO GEAC

| FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR | N.INDIC | INDICATORE INDICATOR | UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE | RISULTATO RESULT 2017 | OBIETTIVO STANDARD 2018 |
|---|---------|---|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Sicurezza del viaggio Travel safety | 1 | Percezione complessiva del servizio di controllo di sicurezza delle persone e del bagaglio a mano Overall perception of the security service of persons and hand baggage | % pax soddisfatti % satisfied pax | 98% | 98% |
| Sicurezza personale e Patrimoniale Personal and patrimonial security | 2 | Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and the patrimonial security | % pax soddisfatti % satisfied pax | 99% | 99% |
| Regolarità e puntualità del servizio Regularity and punctuality of the service | 3 | Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights | % di voli puntuali sul totale voli in partenza % flights on time/ total flights on departure | 87% | 89% |
| | 4 | Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo Overall mishandled luggage at departure the airport's competence | N° bagagli non imbarcati con il passeggero in partenza /1000 pax in partenza N° luggage not boarded with passenger departing / 1000 pax on departure | 0 % | 0 % |
| | 5 | Tempo di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell' a/m Time of delivery of first luggage from aircraft block-on | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes in 90% of cases the first delivery baggage to block-on aircraft | 26' 50'' | 25' |
| | 6 | Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell' a/m Times of delivery of last luggage from aircraft block-on | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell' ultimo bagaglio nel 90% dei casi. Time in minutes in 90% of cases the last delivery baggage to block-on aircraft | 35' 57'' | 34' |
| | 7 | Tempo di attesa a bordo per lo sbarco 1° passeggero Waiting time for the deboarded of the first passenger | Tempo di attesa in minuti dal block-on dell'aeromobile nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases to block-on aircraft | 4'27'' | 4' |
| | 8 | Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception on the regualry of services received at the airport | % pax soddisfatti % satisfied pax | 96% | 98% |

| FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR | N.INDIC | INDICATORE INDICATOR | UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE | RISULTATO RESULT 2017 | OBIETTIVO STANDARD 2018 |
|---|--|--|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Pulizia e condizioni igieniche Cleanliness and hygiene | 9 | Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes | % pax soddisfatti | 89% | 90% |
| | | Perception on the level of cleanliness and functionality of toilets | % satisfied pax | | |
| | 10 | Percezione sul livello di pulizia in aerostazione | % pax soddisfatti | 99% | 99% |
| | | Perception on the level of cleanliness in the air terminal | % satisfied pax | | |
| Comfort nella permanenza in aeroporto Comfort during stay in airport | 11 | Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli | % pax soddisfatti | 46% | 50% |
| | | Perception regarding availability of carts | % satisfied pax | | |
| | 12 | Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili,ascensori, people mover, ecc.) | % pax soddisfatti | 96% | 96% |
| | | Perception of efficiency of pax transfer facilities | % satisfied pax | | |
| | 13 | Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione | % pax soddisfatti | 96% | 96% |
| Perception of climate control efficiency | | % satisfied pax | | | |
| 14 | Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall perception of comfort level in the air terminal | % pax soddisfatti % satisfied pax | 98% | 98% | |

| FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR | N.INDIC | INDICATORE INDICATOR | UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE | RISULTATO RESULT 2017 | OBIETTIVO STANDARD 2018 |
|---|--|---|---|-----------------------------|-------------------------------|
| Servizi aggiuntivi Additional services | 15 | Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione | % pax soddisfatti | 90% | 92% |
| | | Perception on the wi-fi connectivity inside the airport. | % satisfied pax | | |
| | 16 | Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni. | % pax soddisfatti | 86% | 90% |
| | | Perception on the availability of seats for charging cell phone /laptop | % satisfied pax | | |
| | 17 | Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto | % voli pax in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura del bar | 90% | 90% |
| | | Compatibility of the opening bars with the opening of the airport | % flights on departure/arrival compatible with the opening hours of the bar | | |
| | 18 | Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti | % pax soddisfatti | Non presenti | Not present |
| | | Perceived adequacy of smoking lounges, where present | % satisfied pax | | |
| 19 | Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti | % pax soddisfatti | Non presenti | Not present | |
| | Perception about the availability of free drinking water dispenser, where present | % satisfied pax | | | |
| 20 | Percezione sulla disponibilità /qualità/prezzi di negozio ed edicola | % pax soddisfatti | 81% | 85% | |
| | Busy perception quality,prices of shop and newstand | % satisfied pax | | | |
| 21 | Percezione sulla disponibilità /qualità/prezzi dei bar e ristorante | % pax soddisfatti | 84% | 87% | |
| | Busy perception quality,prices of bars and restautants | % satisfied pax | | | |
| 22 | Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite snack riforniti | % pax soddisfatti | 96% | 98% | |
| | Perception about the availability of the beverage,snack vending machine stocked | % satisfied pax | | | |

| FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR | N.INDIC | INDICATORE INDICATOR | UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE | RISULTATO RESULT 2017 | OBIETTIVO STANDARD 2018 |
|---|---------|---|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Servizi di informazione alla clientela Customer information services | 23 | Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy to navigate website and updated | % pax soddisfatti % satisfied pax | 96% | 98% |
| | 24 | Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the effectiveness of operational information point | % pax soddisfatti % satisfied pax | 97% | 98% |
| | 25 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on the clarity, intelligibility and effectiveness of indoor signage | % pax soddisfatti % satisfied pax | 99% | 99% |
| | 26 | Percezione sulla professionalità del personale (infopoint,security) Perception on the professionalism of the staff | % pax soddisfatti % satisfied pax | 98% | 99% |
| | 27 | Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna ecc.) Overall perception on the effectiveness and accessibility of public information services (monitor, ads, indoor signage) | % pax soddisfatti % satisfied pax | 98% | 99% |
| Servizi sportello/varco Desk/gate services | 28 | Percezione sul servizio offerto biglietteria Perception on service the ticket office | % pax soddisfatti % satisfied pax | 91% | 93% |
| | 29 | Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases | 17'14'' | 15'' |
| | 30 | Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in | % pax soddisfatti % satisfied pax | 90% | 92% |

| FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR | N.INDIC | INDICATORE INDICATOR | UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE | RISULTATO RESULT | OBIETTIVO STANDARD 2018 |
|--|---------|---|--|--|-------------------------------|
| Servizi sportello/ varco Desk/gate services | 31 | Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases | 21'50'' | 21' |
| | 32 | Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at check passports | % pax soddisfatti % satisfied pax | Non rilevato (traffico extra Schengen al di sotto dei 500.000 pax annui) Not detected (extra Schengen traffic below 500,000 pax per year) | |
| Integrazione modale Modal integration | 33 | Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception on the clarity, intelligibility and effectiveness of outdoor signage | % pax soddisfatti % satisfied pax | 95% | 97% |
| | 34 | Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti stradali città aeroporto Perception of the adequacy of road acces city -airport | % pax soddisfatti % satisfied pax | 80% | 85% |

► GUIDA AI SERVIZI SERVICE GUIDE

COME RAGGIUNGERE L'AEROPORTO. HOW TO GET TO THE AIRPORT.



COLLEGAMENTI

TRENO : L'aeroporto di Cuneo è collegato da treni da Torino e da Fossano Stazione, ogni 30 min circa, da cui sono disponibili servizi Aerobus per l'aeroporto.

BUS: L'aeroporto di Cuneo è collegato in coincidenza con arrivo e partenza dei voli con un servizio Aerobus da/per

– linea **Torino – Aeroporto** gestita da BMC
INFOPOINT: Tel: +39 329 1475282
Prenotazione posti garantiti con acquisto on line su: www.aeroporto.cuneo.it

– linea **Torino Lingotto – Savigliano – Aeroporto** gestita da Mano Giuseppe
INFO/PRENOTAZIONI cell. 347 7855545
(anche tramite SMS e whatsapp) – www.shuttlemano.it

– linea **Fossano – Aeroporto** gestita da BMC
il servizio di trasporto è soggetto a prenotazione obbligatoria
INFOPOINT: +39 329 1475282.

TRANSPORT CONNECTIONS

TRAIN : Cuneo airport is connected by trains from Turin and every 30 minutes, from Fossano station, which provides services Aerobus to the airport

BUS: Cuneo airport is connected to coincide with arrival and departure of flights with an Aerobus services from/to

– line **Torino – Airport** managed by BMC
INFOPOINT: Tel: + 39 329 1475282
Reservation guaranteed seats with shopping on line at: www.aeroporto.cuneo.it

– line **Torino Lingotto – Savigliano – Airport** managed by Mano Giuseppe
INFO/bookings 347 7855545 (including by SMS and whatsapp) – www.shuttlemano.it

– line **Fossano – Airport** managed by BMC
transfer service is subject to compulsory reservation
INFO: + 39 329 1475282

TAXI: Al vostro arrivo in aeroporto troverete un servizio taxi.
Per informazioni :
Taxi Cuneo: 0171 692113
Taxi Savigliano: AL.MA 3358037548 – 3314946933; LICASALE 3484444911;
Gian Franco Pinna 3473874321 – 3401509603;
DUEMGAUTONOLEGGIO +39.339.361.69.62

AUTONOLEGGIO

Sono presenti i servizi di autonoleggio:

CAR & GO
Sito web: www.car-go.it
Info al numero +39 340 1042806

I.G.S. Rent

Sito web: www.igsrent.com
Info al numero +39 011.971.59.20

NOLEGGIO CON AUTISTA:

Sono disponibili servizi transfer su richiesta da/per l'aeroporto.

Per informazioni visitate il sito:
www.aeroporto.cuneo.it



TAXI: On arrival at the airport you will find a taxi service available.
For information:
Taxi Cuneo: 0171 692113
Taxi Savigliano: AL.MA 3358037548 – 3314946933; LICASALE 3484444911;
Gian Franco Pinna 3473874321 – 3401509603;
DUEMGAUTONOLEGGIO +39.339.361.69.62

CAR RENTAL

Car rental services are present:

CAR & GO
Website: www.car-go.it
Info: + 39 340 1042806

I.G.S. Rent

Website: www.igsrent.com
Info at the number + 39 011.971.59.20

VEHICLE HIRE WITH DRIVER:

There are transfers on request from/to the airport.

For information visit: www.aeroporto.cuneo.it



▪ INFORMAZIONI UTILI AL MOMENTO DELLA PARTENZA.

Per il confort e la sicurezza del viaggio si raccomanda di seguire le seguenti semplici regole.

TEMPI E MODI PER L'ACCETTAZIONE:

▪ Accertarsi che i documenti necessari per la partenza siano in corso di validità (Carta di identità per paesi della Comunità europea o Passaporto – eventuale visto- per paesi extra europei).

Le Norme che regolano l'espatrio dei Minori sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it
Per maggiori informazioni contattare la compagnia aerea prescelta o l'agenzia viaggi.

▪ Nel caso in cui si trasportino animali, tariffe e condizioni dipendono dalle diverse compagnie aeree, per maggiori informazioni contattare direttamente il vettore con il quale si viaggia.

CONTROLLI DI SICUREZZA:

▪ Il passeggero in partenza è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e bagagli a mano.

Tenere prontamente a disposizione la carta imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza.

▪ Nel bagaglio a mano, è proibito il trasporto, a titolo indicativo, di :
liquidi, creme, spray, gel in contenitori con capacità superiore ai 100ml, oggetti a punta acuminata o affilata, attrezzi da lavoro, corpi contundenti, armi da fuoco (incluse armi giocattolo) sostanze e dispositivi incendiari ecc.
Nel bagaglio da stiva non è consentito il trasporto di sostanze e dispositivi incendiari , ad esempio detonatori, munizioni, granate, esplosivi plastici ecc.
Per ulteriori informazioni consultare www.enac.gov.it

▪ E' consentito trasportare un unico bagaglio a mano con limitazioni di peso e dimensioni regolati da ogni singola compagnia aerea . Si consiglia di verificare tariffe, peso e dimensioni con il vettore aereo sia del bagaglio a mano che da stiva.

▪ INFORMATION ON DEPARTURE

For the comfort and safety of the trip it is recommended that you follow these simple rules.

TIME AND MANNER FOR ACCEPTANCE:

▪ Ensure that all necessary documents for departure are valid (Identity card for European Community countries or Passport-if any saw- for countries outside Europe)

The rules governing the deportation of minors are available on the web site www.poliziadistato.it
For more information please contact your chosen airline or travel agency

▪ In case you pet carrier, rates and terms are dependent on different airlines, for more information please contact directly the carrier with you are travelling

SECURITY CHECKS :

▪ The departing passengers are asked to arrive at the airport sufficiently in advance to enable them to carry out security procedures for screening of passengers and hand luggage

Keep readily available boarding card to show to staff security checks.

▪ In hand baggage, it is prohibited to transport, on an indicative basis, of:
liquids, creams, sprays, gels in containers with capacity of more than 100 ml, sharp or sharp pointed objects, work tools, blunt instruments, firearms (including toy guns) substances and incendiary devices, etc.
In check-in baggage not permitted substances and incendiary devices, for example, detonators, ammunition, grenades, plastic explosives, etc.
For more information consult www.enac.gov.it

▪ It is permitted to carry only one hand baggage size and weight restrictions set by each individual airline. You may want to check prices, weight and dimensions with the carrier's baggage which hold luggage.

DOGANA:

▪ Per i passeggeri in partenza o in arrivo sono previsti controlli doganali o valutari .

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'UE possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Europa, purchè la merce venga esibita presso l'Ufficio Doganale.
Per maggiori informazioni :
www.agenziadogane.it

NURSERY : Non disponibile.

▪ Le toilette per signore presenti nelle aerostazione lato partenze sono dotate di fasciatoi.

ASSISTENZA O DANNEGGIAMENTO BAGAGLIO:

▪ Per il ritiro del bagaglio da stiva dirigersi verso l'area Arrivi ritiro bagagli.

▪ Nel caso di bagagli smarriti o danneggiati rivolgersi all'ufficio Lost and Found, presso l'ufficio informazioni, esibendo ricevuta del bagaglio applicata alla carta imbarco o al biglietto.

SPORTELLO BANCOMAT :

▪ Presente all'interno dell'aerostazione

BAR-RISTORANTE-EDICOLA-SHOP:

▪ Al primo piano dell'aerostazione, raggiungibile con ascensore o scale, si trova il bar ristorante.
Questo dispone della vendita di giornali e altri articoli.

BAR SALA PARTENZE:

▪ Superati i controlli di sicurezza è possibile usufruire del bar situato al primo piano della sala partenze.
Raggiungibile utilizzando le scale oppure l'ascensore situata nella sala stessa.

DISTRIBUTORI DI BIBITE E SNACK:

▪ Situati all'interno dell'aerostazione nella hall partenze e nella sala di attesa per gli imbarchi.

CUSTOMS :

▪ For passengers arriving or departing customs or currency controls.

Passengers who are resident or domiciled outside the EU can get refund VAT included in the sales price of the goods purchased in Europe, provided that the goods to be exhibited at the Customs Office
For more information:
www.agenziadogane.it

NURSERY : Not available.

▪ The toilets for ladies in ' terminal side departures feature changing tables

ASSISTANCE OR DAMAGED BAGGAGE:

▪ To collect the baggage Arrivals area head toward the baggage claim.

▪ In the case of lost or damaged luggage contact the Lost and Found, at the information desk, exhibiting baggage check applied to paper boarding pass or ticket.

ATM:

▪ Present inside the air terminal.

BAR-RESTAURANT-NEWSTEND-SHOP:

▪ On the first floor of the air terminal, accessible by elevator or stairs, is the bar restaurant.
This includes the sale of newspapers and other articles.

DEPARTURE LOUNGE BAR:

▪ Passed through security you can use the bar on the first floor of the departure lounge.
Accessible using the stairs or the elevator located in the hall itself.

VENDING MACHINES FOR SNACKS AND DRINKS:

▪ Are located inside the airport in the departures hall and in waiting room for departures

PARCHEGGIO:

▪ Situato direttamente di fronte al terminal, offre 400 posti auto scoperti, dispone di 6 posti auto riservati e gratuiti per i guidatori disabili. L'accesso è consentito con Ticket da ritirare in ingresso presso le colonnine e conservare fino al momento del pagamento.

Il pagamento può essere effettuato presso la Cassa Parcheggio automatica con denaro in contante, bancomat, carta di credito.

Per esigenze particolari rivolgersi al PUNTO INFORMAZIONI all'interno dell'aerostazione. Il regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.

CARRELLI PORTABAGAGLI:

▪ I carrelli portabagagli sono gratuiti.

PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE:

▪ Nell'aerostazione passeggeri lato partenze è presente il presidio sanitario aeroportuale. Il gestore ha affidato la gestione, tramite un accordo, delle prestazioni sanitarie inerenti al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale al Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale. Il Servizio viene garantito, negli orari legati ai movimenti di aeromobili commerciali di linea/charter programmati, con la presenza del seguente personale:

▪ un medico ▪ un infermiere ▪ un volontario soccorritore.

Al di fuori dell'orario di atterraggio e decollo del traffico di linea/charter il servizio è garantito con il coordinamento della Centrale Operativa del Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale attraverso il dispositivo di ambulanze della rete di Emergenza Sanitaria Territoriale.

DEFIBRILLATORE (DAE):

▪ Nell'aerostazione passeggeri, caratterizzandosi come luogo ad alta frequentazione di persone con periodi di affollamento, è presente un DAE di ultima generazione che può essere azionato sia da parte di personale medico o sanitario che da personale della società di gestione abilitato.

WI-FI:

▪ Disponibile e gratuito.

POSTAZIONI DI RICARICA:

▪ Sono presenti alcune postazioni di ricarica per dispositivi elettronici nell'aerostazione passeggeri lato partenze.

TELEFONI PUBBLICI:

▪ Nell'aerostazione passeggeri lato arrivi è presente un telefono pubblico.

DEPOSITO BAGAGLI:

▪ Non disponibile.

PARKING:

▪ Located directly across from the terminal, offers 400 parking spots, has 6 free parking spaces reserved for disabled drivers.

Access is allowed with Tickets can be picked up at entrance to the balusters and store up at checkout.

Payment can be made automatic Parking Fund with cash, debit card, credit card.

For special requirements, please contact the INFORMATION POINT inside the airport.

The regulation is displayed at the entrance of the parking lot.

TROLLEYS:

▪ Luggage trolleys are free

AIRPORT EMERGENCY HEALTH :

▪ In the passenger side departures is the health post.

The handler has entrusted the management, through an agreement, health benefits related to the Airport Health Emergency 118.

The service is guaranteed, the times related to commercial scheduled/charter aircraft movements programmed, with the presence of the following staff:

▪ a physician ▪ nurse ▪ a volunteer rescuer.

Outside the landing and take-off time of the scheduled/charter service is guaranteed under the coordination of the operational center of the Territorial Health Emergency Service through the network of emergency ambulances Territorial Health.

DEFIBRILLATOR (DAE):

▪ In the passenger terminal, is characterized as a place highly frequented by people with periods of crowding, there is a latest generation DAE which can be operated either by a doctor or health care professional that from staff of the management company enabled.

WI-FI:

▪ Available and free

CHARGING STATIONS:

▪ There are charging terminals for electronic devices in the passenger side departs

PUBLIC PHONES:

▪ In the Terminal arrivals area there is a pay phone.

LUGGAGE:

▪ Not available

MAPPA AEROSTAZIONE Vedi formato pdf allegato

MAPPA PARCHEGGI Vedi formato pdf allegato

► PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Premessa

Il regolamento CE n. 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PRM), si fonda sul principio che nel trasporto aereo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: “diritto alla libertà di circolazione, di scelta e alla non discriminazione”.

In particolare persone con disabilità, mobilità ridotta o altri fattori potranno viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri passeggeri, senza nessuna esclusione, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

E' previsto che la dovuta assistenza, fornita senza nessun costo aggiuntivo, venga effettuata da personale adeguatamente formato, con mezzi e attrezzature adeguate, all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili.

Riferimenti disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nella sezione dedicata ai PRM (Diritti dei passeggeri – Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità).

GEAC ha provveduto a organizzare un servizio continuativo collocando: percorsi preferenziali (per non vedenti), toilette accessibili, sedute “dedicate”, ascensori, sistema di chiamata dal terminal e infine utilizzando mezzi come il sollevatore disabili.

► PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Introduction

The EC Regulation 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility (PRM), is founded on the principle that in air transport disabled persons have the same rights as others: “right to freedom of movement, choice and non-discrimination”.

Especially people with disabilities, reduced mobility or other factors will be able to travel by plane in conditions similar to those of other passengers, with no exclusion, if not exclusively on justified grounds of security provided by law.

It is expected that the necessary assistance is provided at no extra cost, is carried out by trained staff, with adequate means and equipment inside the airport and on board aircraft.

References available on the institution's portal www.enac.gov.it in the section dedicated to the PRM (passenger rights-passengers with disabilities or reduced mobility).

GEAC has taken steps to organize a continuous service by placing: preferential pathways (for the blind), accessible toilets, seats, elevators, call system from the terminal and finally using means such as wheelchair lift.



Nell'erogazione dei servizi di assistenza GEAC S.p.a. si conforma ai seguenti target di qualità previsti dal Doc.30 dell'ECAC

In the provision of assistance GEAC S.p.A. complies with the following quality targets laid down 30 of ECAC Doc.

| n. | INDICATORE | TARGET |
|----|---|---|
| 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. | < 10 minuti per l'80% dei passeggeri < 20 minuti per il 90% dei passeggeri < 30 minuti per il 100% dei passeggeri |
| | <u>For PRM departing with advance notice:</u> waiting time to receive the assistance, from one of the airport's designated points, in case of advance notice | < 10 minutes to 80% of passengers < 20 minutes for the 90% of passengers < 30 minutes 100% of passengers |
| 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 | < 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri |
| | <u>For PRM departing without advance notice:</u> waiting time to receive the assistance, from one of the airport's designated points, once notified its presence | < 10 minutes to 80% of passengers < 20 minutes for the 90% of passengers < 30 minutes 100% of passengers |
| 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. | < 5 minuti per l'80% dei passeggeri < 10 minuti per il 90% dei passeggeri < 20 minuti per il 100% dei passeggeri |
| | <u>For PRM on arrival with advance notice:</u> waiting time for the landing of the PRM, after landing the last passenger. | < 5 minutes to 80% of passengers < 10 minutes for the 90% of passengers < 20 minutes 100% of passengers |
| 4 | <u>Per PRM in arrivo senza prenotifica:*</u> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero | < 25 minuti per l'80% dei passeggeri < 35 minuti per il 90% dei passeggeri < 45 minuti per il 100% dei passeggeri |
| | <u>For PRM on arrival without advance notice:</u> waiting time to receive the assistance, at the gate/aircraft, from the landing of the last passenger | < 25 minutes to 80% of passengers < 35 minutes for the 90% of passengers < 45 minutes 100% of passengers |

* In assenza di prenotifica GEAC S.p.a. compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare i servizi di assistenza.

*In the absence of advance notice GEAC S.p.a. will make every reasonable effort to ensure the support services.

● IN PARTENZA

Il PRM in partenza deve essere segnalato alla compagnia aerea in fase di prenotazione, utilizzando la tabella riportata alla Legenda**, in merito alle codifiche utilizzate dagli operatori.

Il PRM in partenza arrivando con mezzi propri, ha la possibilità di sostare presso i parcheggi dedicati ubicati nel parcheggio principale davanti all'aerostazione.

Il parcheggio è individuabile con la segnaletica "PRM PARKING/PARCHEGGIO PRM"

I passeggeri PRM che arriveranno direttamente al terminal possono: effettuare la chiamata alla colonnina ubicata vicino al lato Partenze, oppure sarà sufficiente segnalare la propria presenza agli addetti check-in, che provvederanno all'assistenza. Lo scalo è dotato di sedie a rotelle ubicate nella hall di partenza le quali possono essere usufruite dai PRM deambulanti.

Il PRM viene assistito da un addetto per espletare le operazioni di accettazione e di spedizione di eventuale bagaglio. Verrà poi accompagnato per effettuare i controlli di sicurezza sino al gate di imbarco e per il trasporto all'aereo.

Le operazioni di imbarco per il trasferimento a bordo sono effettuate con un mezzo speciale: sollevatore disabili. (Ambulift)

● IN ARRIVO

In arrivo il passeggero PRM (segnalato dalla compagnia aerea) verrà ricevuto da un addetto che lo assisterà durante le operazioni di sbarco e ritiro bagaglio. Il quale lo accompagnerà all'esterno da eventuali parenti o conoscenti, che lo attendono all'arrivo, oppure lo accompagnerà al parcheggio per raggiungere il proprio mezzo o alle navette.



● DEPARTING

PRM departing must be reported to the airline at the time of booking, using the table at the Legend ** on the encodings used by operators.

PRM departing arriving by car, you can park at the parking areas located in the main car park in front of the terminal.

The parking lot can be identified with signage "PRM PARKING"

PRM passengers arriving directly at the terminal can: make the call to the post located near the Departures side, or will it be sufficient to signal their presence to the check-in staff, who will help.

The airport is equipped with wheelchairs are located in the lobby of departure which can be used by ambulatory PRM. The PRM is assisted by a clerk to carry out the operations of acceptance and shipment of any luggage. Will then be accompanied to carry out all the security checks up to the boarding gate and the aircraft.

Boarding for transfer on board are made with a special vehicle: wheelchair lift (Ambulift)

● ON ARRIVAL

Arriving passengers PRM (reported by the airline) will be received by an attendant who will assist him during the landings and collection bag. Who will accompany him outside from any relatives or acquaintances, which await him on arrival, or will accompany him to the parking lot to get to the car or to the shuttles.



RECLAMI !!!

COMPLAINTS !!!

Eventuali segnalazioni o reclami possono essere inviati all'indirizzo e-mail : qualita@aeroporto.cuneo.it

Any reports or complaints can be sent to the e-mail address: qualita@aeroporto.cuneo.it

Inoltre è possibile inviare il reclamo all'ENAC utilizzando il modulo on-line disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nella sezione dedicata ai Diritti dei Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Also you can send your complaint to ENAC by using the online form available on the institution's portal www.enac.gov.it in the section dedicated to the rights of Passengers with Reduced Mobility.

Legenda** CODIFICHE IATA (Per stabilire il tipo di assistenza da segnalare in fase di prenotazione o acquisto biglietto)

Legend ** IATA ENCODINGS (to determine the type of assistance to be reported at run of booking or purchase ticket)

| | |
|--------------------------------------|--|
| WCHR (WHEEL CHAIR RAMP) | Passeggero che puo' camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a rotelle o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione. Passenger who can walk independently within the aircraft and descend and ascend the stairs, but who needs a wheelchair or other means of transport to move long distances inside the airport |
| WCHS (WHEELCHAIR STAIR) | Passeggero che puo' camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non puo' scendere o salire le scale o che ha bisogno di una sedia a rotelle o di un altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione, Passenger who can walk independently within the aircraft, but she can't get off or climb stairs or who needs a wheelchair or another means of transport to move inside the airport. |
| WCHC (WHEELCHAIR COMPLETY) | Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a rotelle per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto. Passenger immobilized, who needs a wheelchair to get around and need assistance from arrival at the airport until their flight and to exit the airport. |
| DEAF | Passeggero con menomazioni all'udito o dell'udito e della parola. Passenger with hearing impairments or hearing and speech. |
| BLIND | Passeggero con menomazioni della vista (distinguere non vedente e ipovedente) Passenger with Visual impairment (blind and visually impaired distinguish). |
| DEAF/BLIND | Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi. Passenger with impaired vision and hearing, and that he needs the assistance of an attendant to move. |
| DPNA | Passeggeri con problemi collettivi e comportamentali. Passengers with collective and behavioral problems |

► AIUTATECI A MIGLIORARE !!!

“ Ogni segnalazione di disservizio ed ogni suggerimento ci aiutano a migliorare” .

Suggerimenti e Reclami

Nel caso in cui il passeggero voglia inoltrare segnalazioni o reclami riguardanti i servizi aeroportuali può farlo compilando il “Modulo Suggerimenti e reclami “.

I reclami vengono esaminati dall'ufficio competente e ricevono risposta entro i 30 giorni

Il modulo può essere consegnato presso l'ufficio informazioni dell'aeroporto oppure spedito al seguente indirizzo:

GEAC S.p.a
S.P. n.20
12040 Levaldigi – Cuneo

In alternativa è possibile inoltrare i reclami via e-mail all'indirizzo qualita@aeroporto.cuneo.it



► HELP US TO IMPROVE !!!

“Any reports of disruption and any suggestions to help us improve”.

Suggestions and Complaints

In case the passenger want forwarded reports or complaints about airport services may do so by completing the “Suggestions and Complaints Form”.

Claims are reviewed by the appropriate Department and receive reply within 30 days

The form can be handed over at the airport information office or mailed to the following address:

GEAC S.p.a
S.P. n.20
12040 Levaldigi – Cuneo

Alternatively you can submit complaints via e-mail at qualita@aeroporto.cuneo.it

Modulo Suggerimenti e Reclami

Suggestions and Complaints Form.

Nome e cognome

Name and Surname _____

Indirizzo

Address _____

CAP

Zipcode _____

Città

Town _____

Paese

Country _____

Contatto telefonico

Telephone _____

Indirizzo di posta elettronica

e-mail _____

Oggetto: **Bagagli**

Servizi

Ritardo / Cancellazione

Object : *Baggages*

Services

Delay / Cancellations

Suggerimento - Reclamo

Suggestion - Complaint

In ottemperanza alla legge D.Lgs 196/03 la firma autorizza la GEAC al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni lavorativi.
In accordance with Italian Law D.Lgs 196/03 your signature authorizes GEAC to process your personal data exclusively in order to provide the response within 30 working days.

Data.....
Date _____

Firma.....
Signature _____



**CONTATTI UTILI
USEFUL CONTACTS**

- **UFFICIO INFORMAZIONI :**
- **INFORMATION OFFICE :**

Tel. 0172.741500 0172.741514 0172.741558 **Voli – Lost & Found**
Flights – Lost & Found

- **PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA' :**
- **PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY :**

Tel. 0172.741514

- **UFFICIO QUALITA' :**
- **QUALITY ASSURANCE:**

Tel. 0172.741587

- **POLIZIA DI STATO :**
- **POLICE**

Tel. 0172.741515 0172.741516 0172.741551

- **DOGANA**
- **CUSTOMS**

Tel. 0172.741549 0172.741550