



CUNEO AIRPORT

Carta dei Servizi
Service Charter

2021

www.aeroporto.cuneo.it



	PREMESSA INTRODUCTION
	LE RADICI THE HISTORICAL ROOTS
	L'AMBIENTE THE ENVIRONMENT
	GUIDA AI SERVIZI SERVICE GUIDE
	INFO INFO
	MAPPE MAPS
	PERSONE CON DISABILITÀ PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY
	COVID-19 COVID-19
	CONTATTI UTILI USEFUL CONTACTS

GEAC SpA

Sede legale: Strada Provinciale 20 n.1
12038 Levaldigi
Partita Iva, Iscrizione alla CCIAA di Cuneo e C.F.: 0021094004

www.aeroporto.cuneo.it



ARRIVI

CUNEO

AT

PREMESSA

“Il nostro impegno per la qualità”

La **Geac S.p.a**, società di gestione Aeroporto Cuneo Levaldigi, è lieta di presentare l'edizione 2021 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 causa pandemia Covid-19 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 edition 2021 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 due to pandemic Covid-19 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.

A partire **dal 1 Ottobre 2019** il traffico di "business aviation" è in gestione all'handler **Delta Aerotaxi**.

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.

Starting **from 1st October 2019** the traffic of "business aviation" is in charge of handler **Delta Aerotaxi**.

1929

1962

1998

2019





CUNEO AIRPORT

L'AMBIENTE

THE ENVIRONMENT

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.



Come raggiungere l'Aeroporto

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: Tel. +39 347 7855545

(anche tramite SMS e Whatsapp)

www.shuttlemano.it

• **linea Fossano - Aeroporto**

gestita da BMC

INFOPOINT: Tel. +39 329 1475282

il servizio di trasporto è soggetto a prenotazione obbligatoria

TAXI: Al vostro arrivo in aeroporto troverete un servizio taxi.

Per informazioni:

• **Taxi Cuneo:** + 39 0171 692113

• **Taxi Savigliano:**

- AL.MA + 39 335 8037548 - + 39 331 4946933

- LICASALE + 39 348 4444911

- PINNA G.FRANCO + 39 347 3874321 + 39 3401509603

- DUEMGAUTONOLEGGIO + 39 339 3616962

- IVAN BOSSO + 39 333 3106227

AUTONOLEGGIO: E' presente il seguente servizio di autonoleggio:

I.G.S.

www.igsrent.com

Info al numero: 011/9715920

E-mail: info@igsrent.com

NOLEGGIO CON AUTISTA: Sono disponibili servizi transfer su richiesta da/per l'aeroporto.

Per informazioni visitate: www.aeroporto.cuneo.it



How to get to the Airport

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 + 39 347 7855545

(including by SMS and Whatsapp)

www.shuttlemano.it

• **line Fossano - Airport**

managed by BMC

INFO: + 39 329 1475282

transfer service is subject to compulsory reservation

TAXI: On arrival at the airport you will find a taxi service available.

For information:

• **Taxi Cuneo:** + 39 0171 692113

• **Taxi Savigliano:**

- AL.MA + 39 335 8037548 - + 39 331 4946933

- LICASALE + 39 348 4444911

- PINNA G.FRANCO + 39 347 3874321 - + 39 3401509603

- DUEMGAUTONOLEGGIO + 39 339 3616962

- IVAN BOSSO + 39 333 3106227

CAR RENTAL: Car rental service is provided by:

I.G.S.

www.igsrent.com

Info al numero: 011/9715920

E-mail: info@igsrent.com

VEHICLE HIRE WITH DRIVER: There are transfers on request from/to the airport.

For information visit: www.aeroporto.cuneo.it



CUNEO AIRPORT

INFORMAZIONI UTILI AL MOMENTO DELLA PARTENZA

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

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:

- Le toilette per signore presenti nell'aerostazione lato partenze (land side ed air side) 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:

- Disponibile (lato partenze) BCC Caraglio

BAR-RISTORANTE:

- Al primo piano dell'aerostazione, raggiungibile con ascensore o scale, si trova il bar ristorante.

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.

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:

- Attualmente non disponibili.

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.



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.

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:

- The toilets for ladies in the departure terminal (land side and air side) 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:

- Available (departure side) BCC Caraglio

BAR-RESTAURANT-NEWSTEND-SHOP:

- On the first floor of the air terminal, accessible by elevator or stairs, there is the bar restaurant.

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:

- They are located at departures hall and waiting area for departures.

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:

- Not available at the moment.

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 some charging stations for electronic devices at departure hall.

PUBLIC PHONES:

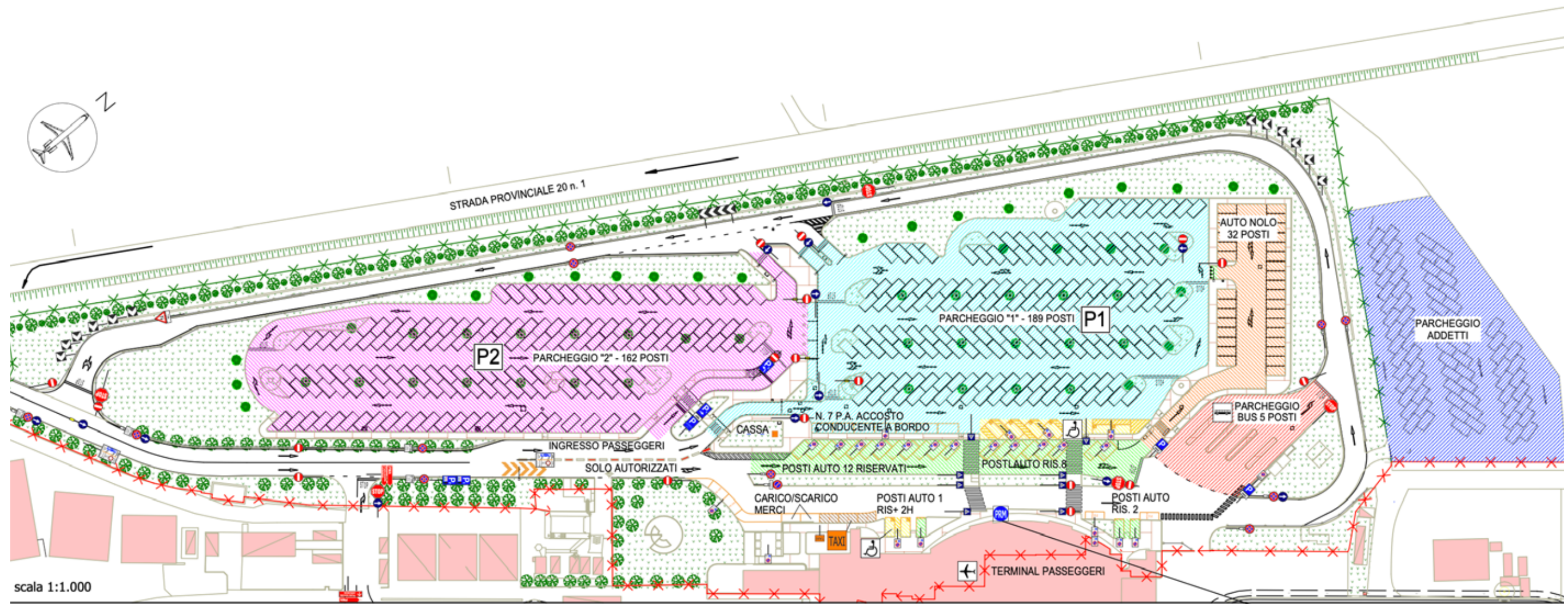
- In the Terminal arrivals area there is a public telephone.

LUGGAGE:

- Not available.



MAPPA PARCHEGGI



LEGENDA

- P1** PARCHEGGIO 1 (colore azzurro)
- P2** PARCHEGGIO 2 (colore viola)
- CASSA PARCHEGGIO (colore arancione)
- PARCHEGGIO RISERVATO AUTOBUS (colore rosso)
- POSTI AUTO DISABILI (colore giallo)
- TAXI PARCHEGGIO RISERVATO TAXI (colore marrone)
- PARCHEGGIO RISERVATO AUTO NOLO (colore arancione)
- PARCHEGGIO RISERVATO ADDETTI (colore blu)
- PARCHEGGIO RISERVATO ENTI VARI (colore verde)
- PUNTO CHIAMATA PRM
- TERMINAL PASSEGGERI (colore rosa)
- RECINZIONE

Particolare Punto Chiamata PRM



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.

È 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.

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

Eventuali segnalazioni o reclami da parte dei Passeggeri a mobilità ridotta possono essere inviati all'indirizzo e-mail: 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.

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

Complaints

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

You can also 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.

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 WHEEL CHAIR 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 WHEEL CHAIR 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.

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

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 | Suggestion and Complaints Form

Nome e Cognome
Name and Surname _____

Indirizzo
Address _____

CAP _____ **Città** _____
ZipCode _____ Town _____

Paese
Country _____

Contatto Telefonico
Telephone _____

Indirizzo di posta elettronica
e-mail _____

Oggetto: **Bagagli** **Servizi** **Ritardo/Cancellazione**
Object: Bagagges Services Delay/Cancellations

Suggerimento/Reclamo:
Suggestions/Complaints: _____

In ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 la firma autorizza la GEAC al trattamento dei dati personali richiesti esclusivamente per consentire un riscontro alla segnalazione che avverrà entro 30 giorni lavorativi assistenza.
In accordance with Law (UE) 2016/679 your signature authorizes GEAC to process your personal data exclusively in order to provide the response within 30 working days.

Data: _____ **Firma** _____
Date: _____ Signature _____

Misure per il contenimento del rischio contagio

Tutti i passeggeri in arrivo e in partenza sono sottoposti al controllo della temperatura corporea mediante termoscanner; **l'accesso al Terminal è quindi consentito solo a chi ha una temperatura corporea inferiore o uguale a 37,5°.**

I passeggeri, tramite annunci costantemente diffusi all'interno dell'aerostazione, sono invitati a **mantenere una distanza di almeno 1 metro dagli altri passeggeri e dagli operatori aeroportuali e a rispettare la segnaletica a terra ed i percorsi a senso unico.** Lungo il percorso sono stati posizionati vari dispenser di gel igienizzante per le mani.

Sono state inoltre messe a disposizione all'interno dei **distributori automatici**, dei kit contenenti gel, guanti e mascherine.

Nelle aree aperte al pubblico sono stati affissi **poster informativi recanti le misure di prevenzione**, protezione e igiene al fine di ridurre il contagio.

Dal 17 novembre 2020 è attivo il **servizio di effettuazione tampone ORO/RINO FARINGEO** direttamente in Aeroporto. Il risultato del test si ottiene in 15 minuti dall'effettuazione del tampone.

Misure per il contenimento del rischio contagio

All arriving and departing passengers are subjected to body temperature control using a thermoscanner; **access to the Terminal is therefore only allowed to those with a body temperature lower than or equal to 37.5 °.**

Passengers, through announcements constantly circulated inside the airport, are asked **to maintain a distance of at least 1 meter from other passengers and airport operators and to respect the signs on the ground and one-way routes.** Along the way, various hand sanitizing gel dispensers were placed.

Kits containing gels, gloves and masks were also made available inside **the vending machines.**

In the areas open to the public, information posters have been **posted showing the prevention**, protection and hygiene measures in order to reduce the infection.

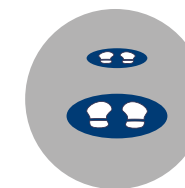
From 17 November 2020 **the ORO / RINO FARINGEO swab service is active** directly at the Airport. The test result is obtained within 15 minutes from the swab.



Termoscanner
per la misurazione della temperatura corporea.



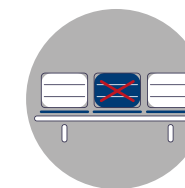
Percorsi a senso unico
per garantire il distanziamento e l'ordine dei passeggeri.



Segnaletica
a terra ai Check-in e ai Gate.



Dispenser di igienizzante
per le mani lungo il percorso.



Distanziamento garantito in tutto il Terminal.

FLY SAFE FROM CUF



CONTATTI UTILI - USEFUL CONTACTS



UFFICIO INFORMAZIONI/LOST AND FOUND
INFORMATION OFFICE/LOST AND FOUND

Tel. **0172.741500 / 0172.741514**
E-mail: assistenza@aeroporto.cuneo.it

PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA'
PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Tel. **0172.741500**
E-mail: assistenza@aeroporto.cuneo.it

UFFICIO QUALITA'
QUALITY OFFICE

E-mail: qualita@aeroporto.cuneo.it

UFFICIO PASS
PASS OFFICE

Tel. **0172.741531**
E-mail: pass@aeroporto.cuneo.it

POLIZIA DI STATO
POLICE

Tel. **0172.741515**
0172.741516
0172.741551

DOGANA
CUSTOMS

Tel. **0172.741549**
0172.741550



GEAC SpA

Sede legale: Strada Provinciale 20 n.1
12038 Levaldigi
Partita Iva, Iscrizione alla CCIAA di Cuneo e C.F.: 0021094004

www.aeroporto.cuneo.it



www.aeroporto.cuneo.it