



CUNEO AIRPORT

Carta dei Servizi
Service Charter

2022

www.aeroporto.cuneo.it



PREMESSA
INTRODUCTION



LE RADICI
THE HISTORICAL ROOTS



L'AMBIENTE
THE ENVIRONMENT



CARTA DEI SERVIZI E METODOLOGIA
SERVICE CHARTER AND METHODOLOGY



I NUMERI % DI GEAC
THE % NUMBERS OF GEAC



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



CUNEO AIRPORT

PREMESSA

“Il nostro impegno per la qualità”

La **Geac S.p.a**, società di gestione Aeroporto Cuneo Levaldigi, è lieta di presentare l'edizione 2022 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 (*a causa dell'emergenza sanitaria 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 2022 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 health emergency 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.

LE RADICI

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**.

A partire **da Dicembre 2021** la gestione dell'Handling è assegnata alla società **Aviation Services**, mentre i controlli di Security sono affidati ad **I-SEC**.

1929

1962

THE HISTORICAL ROOTS

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"**.

Starting **from December 2021** the handler is **Aviation Services** and Security is assigned to **I-SEC**.

1998

2021





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.

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.

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.

Nelle tabelle che seguono vengono esposti:

gli indicatori di qualità, raggruppati per aree tematiche, le unità di misura di ciascun indicatore, i risultati conseguiti nel 2021 e gli obiettivi che Geac S.p.A. si prefigge di raggiungere nell'anno 2022.

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.

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.

The following tables are exposed:

the quality indicators, grouped by thematic areas, the units of measure of each indicator, the results achieved in 2021 and the objectives that GEAC S.P.A. intends to achieve in the year 2022.



I NUMERI % DI GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
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	98,8%	99%
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	92,55%	93%
	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	16' 23"	16'
	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	19' 21"	19'
	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	2'56"	2'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception on the regularity of services received at the airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	98,8%	99%

THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
Pulizia e condizioni igieniche Cleanliness and hygiene	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes Perception on the level of cleanliness and functionality of toilets	% pax soddisfatti % satisfied pax	93,7%	94%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception on the level of cleanliness in the air terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	98,8%	99%
Comfort nella permanenza in aeroporto Comfort during stay in airport	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception regarding availability of carts	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili,ascensori, people mover, ecc.) Perception of efficiency of pax transfer facilities	% pax soddisfatti % satisfied pax	95,5%	98%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of climate control efficiency	% pax soddisfatti % satisfied pax	96,8%	99%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall perception of comfort level in the air terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	96,8%	97%

I NUMERI % DI GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
Servizi aggiuntivi Additional services	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception on the wi-fi connectivity inside the airport.	% pax soddisfatti % satisfied pax	89,7%	90%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni. Perception on the availability of seats for charging cell phone /laptop	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of the opening bars with the opening of the airport	% voli pax in arrivo/partenza compatibili con l'orario di apertura del bar %flights on departure/arrival compatible with the opening hours of the bar	100%	100%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perceived adequacy of smoking lounges, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception about the availability of free drinking water dispenser, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	20	Percezione sulla disponibilità /qualità/ prezzi di negozio ed edicola Busy perception quality,prices of shop and newstand	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	21	Percezione sulla disponibilità /qualità/ prezzi dei bar e ristorante Busy perception quality,prices of bars and restautants	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite snack riforniti Perception about the availability of the beverage,snack vending machine stocked	% pax soddisfatti % satisfied pax	94,7%	95%

THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
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	97,4	98%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the effectiveness of operational information point	% pax soddisfatti % satisfied pax	98,7%	99%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna. Perception on the clarity, intelligibility and effectiveness of indoor signage	% pax soddisfatti % satisfied pax	98,5%	99%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint,security) Perception on the professionalism of the staff	% pax soddisfatti % satisfied pax	99,3%	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 accesibility of public information services (monitor,ads,indoor signage)	% pax soddisfatti % satisfied pax	96%	97%
	28	Percezione sul servizio offerto biglietteria Perception on service the ticket office	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile	Non disponibile
	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	6'10"	6'
Servizi sportello/varco Desk/gate services	30 P	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% pax soddisfatti % satisfied pax	97,6%	98%

I NUMERI % DI GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
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	4'12"	4'
	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)	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	98,2%	99%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti stradali città aeroporto Perception of the adequacy of road acces city -airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	85,6%	86%

THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N.INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	RISULTATO RESULT 2021	OBIETTIVO TARGET 2022
COVID-19 COVID-19	1	Percezione sulla disponibilità di dispenser di igienizzante per le mani situati in tutto l'aeroporto Perception of availability of hand sanitizer's dispenser in the airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	99,8%	100%
	2	Percezione sul rispetto dell'obbligo delle mascherine dentro l'aeroporto Perception of respect of requirement of masks in the airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	100%	100%
	3	Percezione sulla presenza di barriere in plexiglass nei punti di interazione Perception of presence of plexiglass at information points	% pax soddisfatti % satisfied pax	100%	100%
	4	Percezione sulla sicurezza riguardo il controllo della temperatura dei passeggeri e del personale che accedono in aeroporto Perception of safety about temperature control of passengers and airport staff	% pax soddisfatti % satisfied pax	99,5%	100%
	5	Percezione sull'adeguatezza della segnaletica sull'attuazione del distanziamento sociale Perception of adequate signs for social distancing	% pax soddisfatti % satisfied pax	97,5%	98%
	6	Percezione sulla chiarezza della segnaletica di informazione sulle misure di sicurezza e salute Perception of clarity of information's signs for health and safety	% pax soddisfatti % satisfied pax	99,8%	100%
	7	Percezione sull'efficacia delle informazioni disponibili sui canali di comunicazione dell'aeroporto Perception of efficiency of informations	% pax soddisfatti % satisfied pax	98,6%	99%
	8	Percezione sulle misure di prevenzione del contagio da Covid-19 adottate dallo scalo Perception of airport's prevention measures for infection Covid-19	% pax soddisfatti % satisfied pax	98%	99%



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. 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 disponibile.

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

AUTONOLEGGIO

E' presente il seguente servizio di autonoleggio:

I.G.S.

Sito web: www.igsrent.com

Info al numero: 011/9715920

E-mail: info@igsrent.com

NOLÉ4SHARE

Sito Web: www.nole4share.com

E-mail: nole4share@nole4share.com

CUNEO RENT

Sito web: www.cuneorent.net

Info al numero: 0171 26 20 88

E-mail: noleggio@cuneorent.it

BUS COMPANY

Info al numero: 011/9800000 int. 2

E-mail: noleggio@buscompany.it

NOLEGGIO CON AUTISTA:

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

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



CUNEO AIRPORT

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 visit:

www.aeroporto.cuneo.it

CAR RENTAL:

Car rental service is:

I.G.S.

Web Site: www.igsrent.com

Info: 011/9715920

E-mail: info@igsrent.com

NOLÉ4SHARE

Web Site: www.nole4share.com

E-mail: nole4share@nole4share.com

CUNEO RENT

Web Site: www.cuneorent.net

Info: 0171 26 20 88

E-mail: noleggio@cuneorent.it

BUS COMPANY

Info: 011/9800000 int. 2

E-mail: noleggio@buscompany.it

CAR 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 comfort 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: (NON DISPONIBILE)

- 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 - Aviation Services, esibendo ricevuta del bagaglio applicata alla carta imbarco o al biglietto.

SPORTELLI BANCOMAT:

- Disponibile (lato partenze) BCC Caraglio

BAR-RISTORANTE:

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

Questo dispone della vendita di giornali e altri articoli.

BAR SALA PARTENZE:

- Superati i controlli di sicurezza è possibile usufruire del bar Convivio Air 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.

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: (NOT AVAILABLE)

- 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 - Aviation Services, at the information desk, exhibiting check applied to paper boarding card 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, is the bar restaurant Convivio Air. This includes the sale of newspapers and other articles.

DEPARTURE LOUNGE BAR:

- Passed through security you can use the bar Convivio Air 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.

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.

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 charging terminals for electronic devices in the passenger side departs.

PUBLIC PHONES:

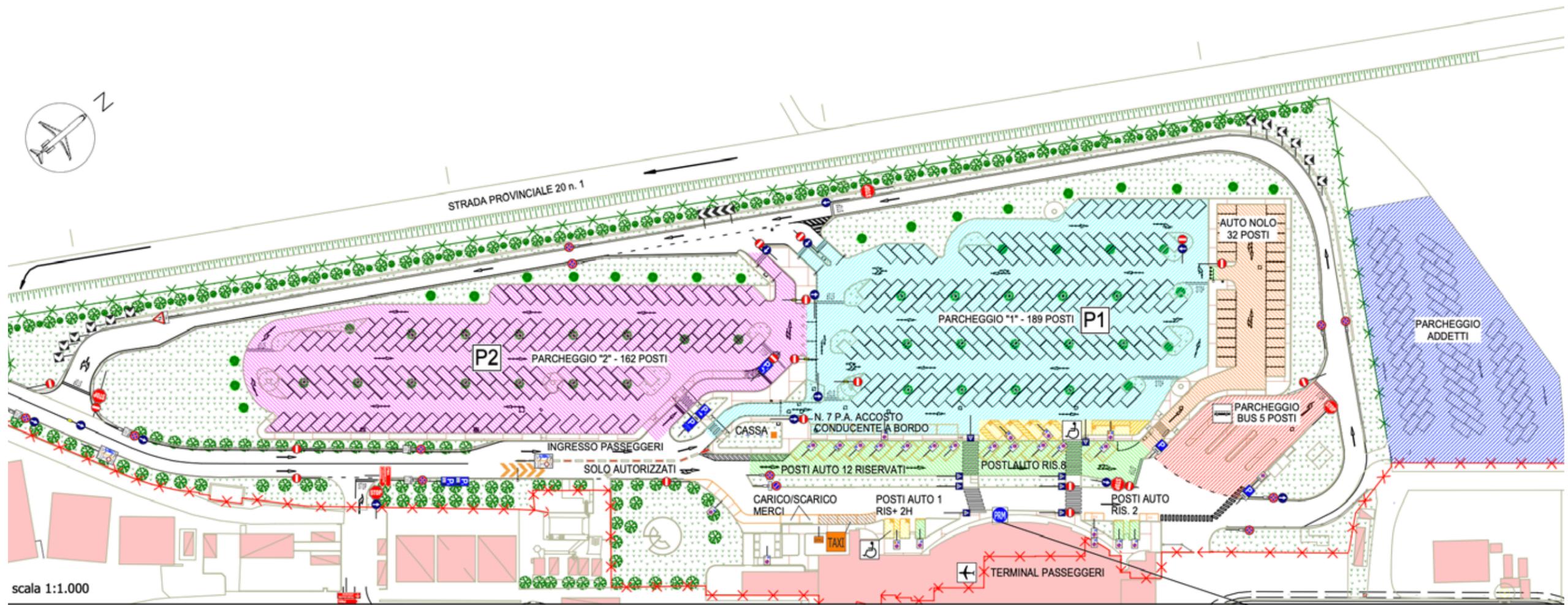
- In the Terminal arrivals area there is a pay phone.

LUGGAGE:

- Not available.



MAPPA PARCHEGGI

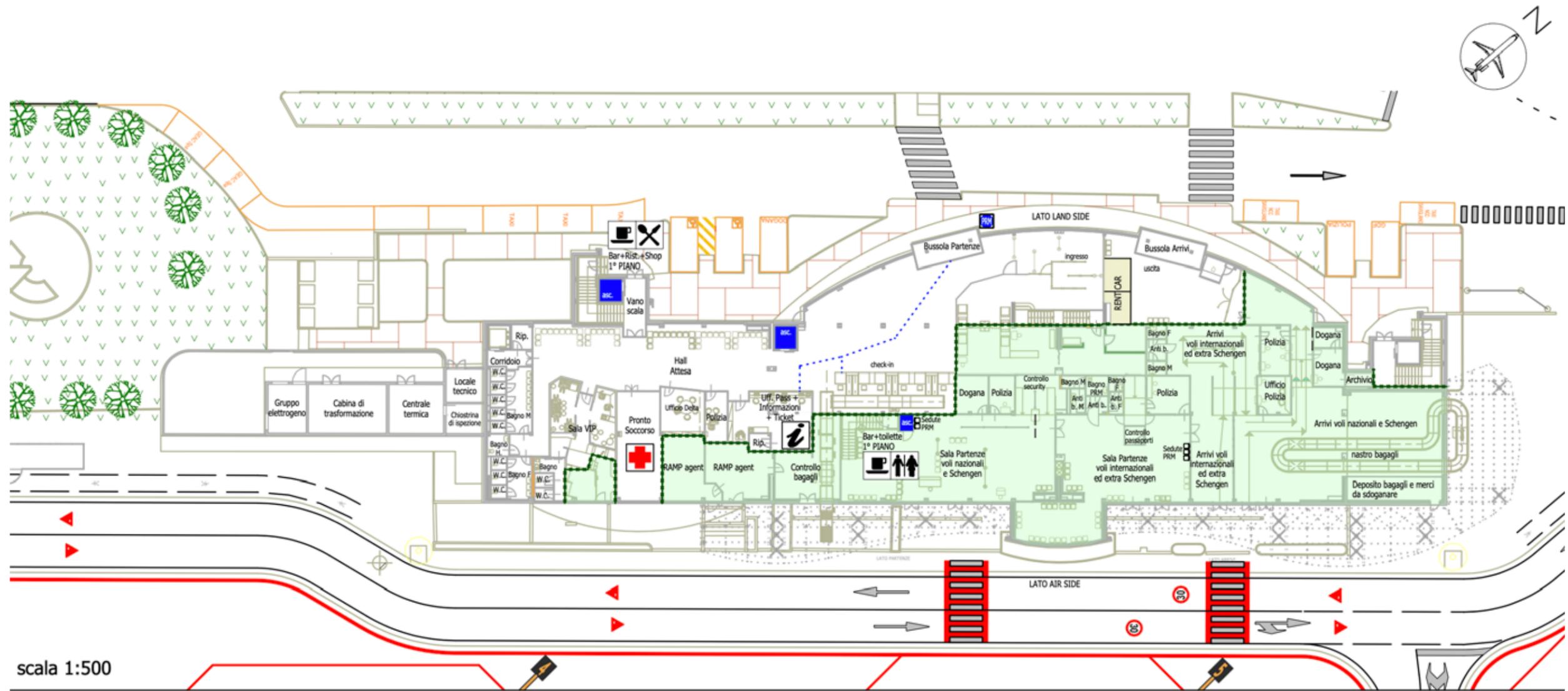


LEGENDA

- P1** PARCHEGGIO 1 (colore azzurro)
- P2** PARCHEGGIO 2 (colore viola)
- CASSA PARCHEGGIO (colore arancione)
- PARCHEGGIO RISERVATO AUTOBUS (colore rosso)
- POSTI AUTO DISABILI (colore giallo)
- 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

MAPPA AEROSTAZIONE



scala 1:500

LEGENDA

-  UFFICIO INFORMAZIONI
-  BAR / RISTORANTE / SHOP
-  ASCENSORE
-  TOILETTE
-  PRONTO SOCCORSO SANITARIO
-  PUNTO CHIAMATA PRM
-  PERCORSO PRM
-  SEDUTE DEDICATE PRM
-  AREA STERILE
-  PERIMETRO DOGANALE

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 Geac adeguatamente formato, con mezzi e attrezzature adeguate, all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili.

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 Geac trained staff, with adequate means and equipment inside the airport and on board aircraft.

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 a disposizione dei PRM che ne fanno richiesta.

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 ad un punto richiesto.

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 located in the lobby of departure which can be requested by 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 at a requested point.

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)

Reclami

Eventuali segnalazioni o reclami possono essere inviati compilando l'apposito modulo sul sito dell'Aeroporto di Cuneo.

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

Complaints

Any reports or complaints can be sent via Cuneo Airport's web site.

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

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

WCHR WHEEL CHAIR RAMP	<p>Passeggero che può 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.</p> <p>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.</p>
WCHS WHEEL CHAIR STAIR	<p>Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può 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.</p> <p>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.</p>
WCHC WHEEL CHAIR COMPLETY	<p>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.</p> <p>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.</p>
DEAF	<p>Passeggero con menomazioni all'udito o dell'udito e della parola.</p> <p>Passenger with hearing impairments or hearing and speech.</p>
BLIND	<p>Passeggero con menomazioni della vista (distinguere non vedente e ipovedente).</p> <p>Passenger with Visual impairment (blind and visually impaired distinguish).</p>
DEAF/BLIND	<p>Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi.</p> <p>Passenger with impaired vision and hearing, and that he needs the assistance of an attendant to move.</p>
DPNA	<p>Passeggeri con problemi collettivi e comportamentali.</p> <p>Passengers with collective and behavioral problems.</p>



Modulo suggerimenti e reclami | Suggestion 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:

Object:

Bagagli
Baggages

Servizi
Services

Ritardo/Cancelazione
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:

Date: _____

Firma

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.

Measures to control the risk of infection

All incoming and outgoing passengers are subjected to body temperature control with thermo scanners; **access to the Terminal is therefore only allowed to those who have a body temperature lower than or equal to 37.5.**

Passengers are invited to maintain a distance of at least 1 metre from other passengers and airport operators (advertisements are constantly transmitted in the terminal) **and to respect ground signs and one-way routes.**

Along the way, many hand sanitizer gel dispensers have been placed. In addition, kits containing gels, gloves and masks have been made available in vending machines.

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

From 17 November 2020, the **ORO/RINO FARINGEO swab service** is active directly at the Airport.

The result of the test is obtained in 15 minutes from the swab.



Termoscanner
per la misurazione della temperatura corporea.



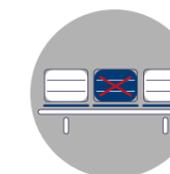
Percorsi a senso unico
per garantire il distanziamento e l'ordine dei passeggeri.



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



PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITA'
PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

Tel. +39 0172.741514/60
Mob. +39 3488617896
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