



CARTA DEI SERVIZI 2016
SERVICE CHARTER 2016

TORINO
AIRPORT
CONNECTED TO



CARTA DEI SERVIZI 2016
SERVICE CHARTER 2016



Gentile Cliente,

anche quest'anno la SAGAT S.p.A., Società di Gestione dell'Aeroporto di Torino, è lieta di presentarLe l'edizione aggiornata della Carta dei Servizi, lo strumento mediante il quale il Gestore aeroportuale si impegna al miglioramento continuo dei livelli di servizio erogati ottemperando alle prescrizioni dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC).

È importante evidenziare che da quest'anno, a seguito dell'aggiornamento della normativa di riferimento, la Carta dei Servizi presenta informazioni ancor più complete e rigorose ed indicatori di qualità più articolati, assicurando adeguati livelli di servizio a tutte le tipologie di passeggero, e confermando l'impegno della SAGAT ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione, così come peraltro previsto dall'ordinamento nazionale (D.P.C.M. 30/12/1998). Questa Carta dei Servizi contiene dunque sia gli standard proposti per il 2016 sia i risultati raggiunti l'anno scorso in relazione agli indicatori che misurano la qualità erogata all'Aeroporto di Torino e quella percepita della nostra clientela. Per fare questo, nel 2015 abbiamo condotto attività di sondaggio e monitoraggio continue e tra loro coordinate, eseguendo complessivamente:

- quasi 4.700 interviste ai passeggeri, anche a ridotta mobilità, per verificarne il livello di soddisfazione e valutarne le esigenze;
- quasi 46.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate alla clientela, condotti parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

La Carta dei Servizi 2016, corredata della Guida ai Servizi, l'inserito che contiene informazioni utili a chi utilizza il nostro scalo per i propri spostamenti aerei, è disponibile anche sul sito internet www.aeroportoditorino.it.

L'Aeroporto di Torino ha chiuso il 2015 con 3.666.582 passeggeri ed un incremento del traffico di aviazione commerciale pari al 6,9% (consolidando il percorso di crescita iniziato nel 2014, quando aveva fatto registrare un incremento dell'8,6%).

La crescita è trainata dal numero dei passeggeri dei voli di linea internazionali, aumentati del 15,1%. Il traffico di linea nazionale è cresciuto del 2,3%. Gli ultimi 24 mesi sono stati costantemente caratterizzati da segno positivo e luglio 2015, con 350.572 passeggeri, è stato il miglior mese di sempre nella storia del nostro Aeroporto. Attualmente l'Aeroporto di Torino è collegato con 23 nazioni: 45 destinazioni sono servite da voli di linea e 25 da voli charter. Le connessioni con undici hub – Roma, Amsterdam, Francoforte, Monaco, Parigi, Istanbul, Londra, Bruxelles, Madrid, Barcellona e Casablanca – permettono inoltre di raggiungere tutto il mondo con ottime coincidenze.

Il nostro impegno per il progressivo miglioramento della qualità dei servizi si è concretizzato nel 2015 anche in numerosi investimenti e modifiche infrastrutturali per migliorare sensibilmente il comfort dei nostri passeggeri. Prestigiosi marchi hanno arricchito la galleria commerciale, completamente rinnovata anche grazie alla nuova disposizione dei punti vendita già esistenti, ed è stata ampliata l'offerta di ristorazione. La gamma dei parcheggi aeroportuali è stata rinnovata, anche grazie all'introduzione delle due aree Sosta Express, una delle quali ubicata al livello Arrivi e munita di comode aree *meeting point* che consentono il carico e scarico dei passeggeri e dei bagagli, al coperto e nel massimo comfort. Le ricerche condotte per sondare il grado di giudizio dei nostri Clienti sui servizi offerti ci dicono che il livello di soddisfazione complessiva nel 2015 è stato del 99,6%. Forti di questo eccellente risultato, proseguiamo nel nostro impegno per sviluppare l'Aeroporto, al fine di incrementare ulteriormente i collegamenti aerei contribuendo così anche allo sviluppo economico e turistico di Torino, del Piemonte e del bacino territoriale di riferimento.

Buon viaggio da Torino!

Servizio Qualità SAGAT S.p.A.

Dear Customer,

This year, SAGAT S.p.A., Torino Airport Management Company, is pleased to present the updated edition of the Service Charter, the instrument by which the airport managing body is committed to the constant improvement of service levels provided in compliance with the provisions of Italian Civil Aviation Authority (ENAC).

It is important to highlight that this year, following the update of the reference legislation, Service Charter presents more complete and rigorous information and even more complex quality indicators, ensuring the right levels of service to all types of passengers, and confirming the commitment of SAGAT to operate with efficiency and continuity of service in line with principles of equality, impartiality and non-discrimination, as intended by national law (D.P.C.P. 30/12/1998).

This Service Charter contains both standards proposed for 2016 and results achieved last year in relation to indicators that measure the quality provided by Torino Airport and the one perceived by our customers. For this purpose, in 2015 we conducted activities of survey and monitoring which were periodic and coordinated with each other, by performing a total of:

- nearly 4.700 interviews with passengers, PRM as well, in order to verify the level of satisfaction and to evaluate their needs;
- nearly 46.000 verification checks of the services provided to customers, conducted in parallel to the analysis of daily records of airport systems in relation to different aspects of the service.

The Service Charter 2016, together with the Guide to Services, the insert that contains information for people who use our airport for their air travel is also available on the website www.aeroportoditorino.it.

Torino Airport closed 2015 with 3,666,582 passengers and an increase of commercial aviation traffic of 6,9% (by consolidating the growth path started in 2014, when the airport recorded an increase of 8,6%). The growth is driven by the number of

passengers on international scheduled flights, increased by 15,1%. The traffic of domestic flights is grown by 2,3%. The last 24 months have been continuously characterized by positive performance, in fact July 2015, with 350,572 passengers was the best month ever in the history of our airport.

Currently, Torino Airport is connected to 23 nations: 45 destinations are served by scheduled flights and 25 by charter flights. Connections with eleven hubs – Rome, Amsterdam, Frankfurt, Munich, Paris, London, Brussels, Madrid, Barcelona and Casablanca – also allow you to easily reach the whole world.

Our commitment to a progressive improvement of the quality of the services was really materialized in 2015, also in many investments and infrastructure changes to significantly improve the comfort of our passengers. Prestigious brands have enriched the commercial gallery, completely renewed thanks to the new arrangement of existing stores and the offer of restorative facilities has been extended as well. The range of the parking lots has been renovated, thanks to the introduction of the two areas Stop Express, one of which is located on the Arrivals level and is fitted with comfortable meeting point areas that allow loading and unloading passengers and luggage in utmost comfort and indoor.

Research carried out to explore our customers' level of satisfaction about the services we offer indicate that the overall level of satisfaction in 2015 was 99,6%. Strengthened by this excellent result we remain keenly focused on developing the Airport in order to further increase air connections and to contribute to the economic and tourist development on Turin, Piedmont and territorial catchment area.

Have a nice trip!

SAGAT S.p.A. Quality Service.

LE ATTIVITÀ DI SAGAT S.p.A.

L'Aeroporto di Torino rappresenta una delle più importanti realtà economiche del Piemonte e fornisce occupazione a circa 2.000 persone.

SAGAT S.p.A. gestisce tutta l'area aeroportuale, in particolare, è titolare:

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio pista e piazzali);
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri



e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);

- della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra le altre, pontili di imbarco e sbarco, impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- delle attività svolte in area aeroportuale che vengono affidate a soggetti economici diversi (tra gli altri, ai gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, ecc).

A partire dal 2001, ai sensi del già citato D. Lgs. 18/99, i **servizi di handling** (ovvero l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei) possono essere esercitati da operatori esterni previa certificazione dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) offrendo alle compagnie aeree i servizi di assistenza a terra. Presso l'Aeroporto di Torino operano due handler - Aviapartner S.p.A. e SAGAT Handling S.p.A. - ai quali si riferiscono quindi gli indicatori esposti nella Carta dei Servizi relativi alle operazioni di assistenza a terra.

Nel proprio ruolo di Gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. coordina il **Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali**, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06

del 31/10/2014. Tale Comitato è l'organo mediante il quale la Società di gestione dello scalo - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per il miglioramento dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.

SAGAT è anche **responsabile dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità**, secondo gli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo (Regolamento CE 1107/2006). Tali servizi, resi da SAGAT a titolo gratuito mediante personale formato ai sensi della normativa vigente, sono illustrati nell'apposita sezione del sito internet dell'Aeroporto di Torino www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persona-a-ridotta-mobilita.



SAGAT S.p.A. Activities

Torino Airport represents one of the most important economic entities in Piedmont, providing employment for approximately 2,000 people.

SAGAT S.p.A. manages the entire airport area and, more specifically, is the owner of:

- design, realisation and maintenance of infrastructures linked to air traffic (e.g. runway and aprons);
- design, realisation and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (air terminals with relative retail areas, car parks, offices and installations);
- management of centralised infrastructures defined in compliance with Legislative Decree 18/99 (including jetways and mobile stairs, baggage handling systems, airport IT and passenger information systems);
- airport activities outsourced to various economic entities (restaurants, bars, stores and car rentals).

Starting in 2001, in compliance with the above-mentioned Legislative Decree 18/99, the **handling services** (ground assistance

services for passengers, cargo and aircrafts) can be carried out by external operators subject to ENAC Certification (Italian Civil Aviation Authority), providing air companies ground assistance services. There are two Handlers operating at Torino Airport - Aviapartner S.p.A. and SAGAT Handling S.p.A. - which are the subject of the indicators set out in the Service Charter relative to ground assistance operations.

In its role as Torino Airport Management Company, SAGAT S.p.A. coordinates the **Committee for the regularity and quality of airport services**, as set out in the ENAC GEN-06 circular of 31/10/2014. This Committee is the body by means of which the Airport Management Company – under the supervision of ENAC – activates systematic evaluation and feedback with representatives of the airport operators. The aim of the Committee is to identify the most appropriate actions to be taken in order to improve services via periodic monitoring of airport performance and periodic meetings.

SAGAT is also responsible for assistance to passengers with reduced mobility, according to European standard in the field of air transport accessibility (EC Regulation 1107/2006). Such services are offered by SAGAT free of charge by trained personnel in accordance with current legislation and they are

illustrated in the specific section of Torino Airport website www.aeroporto torino.it/en/toflyflights-informations/prm.



LA POLITICA DELLA QUALITÀ DI SAGAT S.p.A.

Il Gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero l'elemento centrale della propria missione aziendale.

Per questo motivo la nostra Società prosegue nella sua politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri. In questo contesto SAGAT ha assegnato alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i



processi aziendali, impegnandosi all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità. La Politica della Qualità è così declinata:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali ed istituzionali in modo dinamico ed affidabile;
- esercitare il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;
- operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

A dicembre 2015 la SAGAT S.p.A. ha rinnovato il **Certificato di qualità** secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008** per il **triennio 2015-2018**. La certificazione è stata attestata da DNV-GL, uno dei principali Enti di certificazione al mondo.

Il campo di applicazione della Certificazione ISO 9001 riguarda *Progettazione ed erogazione dei servizi centralizzati di scalo in ambito airside e landside. Coordinamento della progettazione di infrastrutture aeroportuali. Gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi. Gestione della sicurezza aeroportuale.*

SAGAT S.p.A. Quality Policy

The management company of an essential public service like an airport must place the customer-passenger at the heart of its company mission.

For this reason, our company continues its policy of improving the infrastructure and quality of services offered to passengers. As part of this goal, SAGAT has assigned priority strategic value to Quality, inspiring all company processes, committing itself to rigorous application and continual improvement of its quality management system.

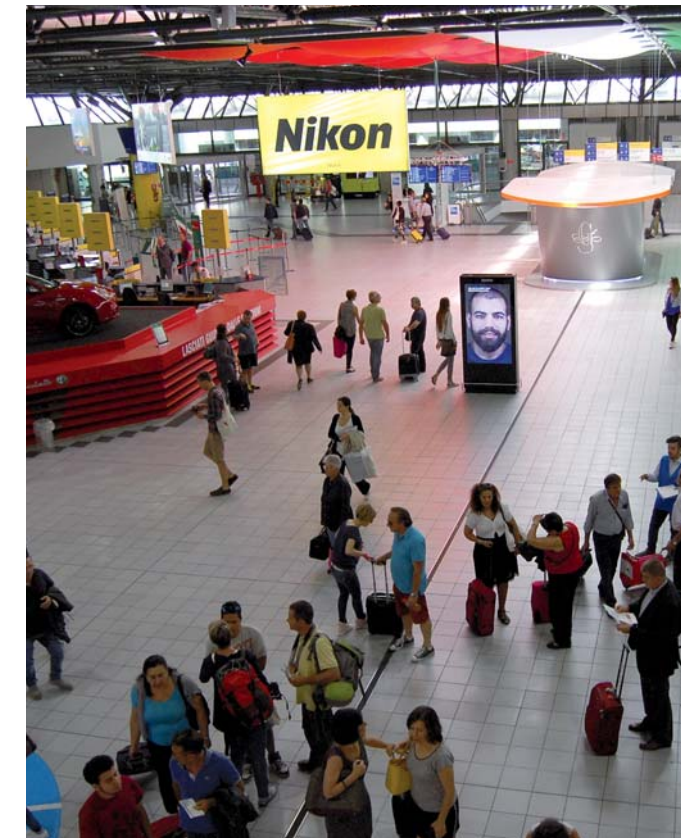
Our Quality Policy includes:

- providing excellent services in airport management activities, interacting with commercial and institutional interlocutors in a dynamic and reliable manner;
- exercising our monitoring role, ensuring the quality of our "airport system" in overall terms, by increasing awareness and, where necessary, intervening in relation to airport operators;
- making the company organization increasingly more efficient via training, updating and the qualification of human resources, verifying efficacy relative to services provided and compliance with procedures;
- rigorously monitoring indicators for Quality provided and perceived, analysing results so that we can identify any necessary interventions or opportunities for further improvement of company performance;
- operating in strict compliance with current regulations regarding Service Quality and in accordance with what is set out in UNI EN ISO 9001 standards.

In December 2015, SAGAT S.p.A. has renewed the certificate of

quality according to the UNI EN ISO 9001:2008 for the three-year period 2015-2018. The certification was certified by DNV-GL, one of the leading certification bodies of the world.

The scope of the ISO 9001 certification concerns **Design and provision of airside and landside airport centralized services. Coordination of the design of airport infrastructures. Management and maintenance of the airport infrastructures and vehicles. Management of airport security.**



LA NOSTRA ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



Il Piano della tutela ambientale di SAGAT riporta gli indicatori ambientali per i quali la Società di gestione si impegna a conseguire degli obiettivi di miglioramento, nonché la descrizione delle attività e degli investimenti strumentali al raggiungimento degli obiettivi.

In considerazione dell'attuale situazione ambientale dell'Aeroporto di Torino e dei risultati già raggiunti nella realtà organizzativa ed infrastrutturale dello scalo, grazie allo sviluppo, ora in corso, del sistema di gestione ambientale ed al sistema di gestione energetico, è stata individuata una serie di indicatori collegati a specifici investimenti, cui corrispondono le effettive e prioritarie esigenze di miglioramento ambientale per lo scalo di Torino.

In particolare, tra gli indicatori ambientali individuati come prioritari, sono stati presentati due interventi di risparmio energetico ed un intervento di abbattimento delle emissioni:

- I. nuovi impianti di illuminazione in sostituzione di quelli esistenti con apparecchi a basso consumo (interventi progressivi fino al 2019);
- II. riduzione del consumo di energia mediante impianti di condizionamento ad elevata efficienza (interventi nel 2016);
- III. sostituzione del parco veicoli esistente con veicoli alimentati con carburanti di minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (interventi progressivi fino al 2019).

Il percorso di introduzione del sistema di gestione dell'ambiente basato sullo standard ISO 14001 è iniziato nel 2013, allo scopo di dotarsi di un sistema integrato Ambiente e Salute e Sicurezza Lavoro, quest'ultimo basato su standard OSHAS 18001, con l'obiettivo di ottenere la certificazione.

SAGAT ha sviluppato il proprio sistema di gestione dell'ambiente come elemento strategico trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: le attività di sviluppo, la gestione dei servizi, svolti direttamente o indirettamente, le attività di progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture, l'operatività aeronautica.

È attualmente in corso il completamento dello sviluppo e dell'implementazione del Sistema che, secondo il principio cardine del "riesame e miglioramento", dovrà essere rivisto e migliorato con continuità.



Our commitment to the environment

SAGAT environmental protection plan shows environmental indicators for which the Management Company is committed to pursue improvement aims, as well as the description of the activities and the capital investments after the achievement of the aims.

In view of the current environmental situation of Torino Airport and the results already achieved in the organizational and infrastructural field, thanks to the current development of the environmental management system and energy management system, it has been identified a series of indicators linked to specific investment, which are effective and priority needs for environmental improvement for Torino Airport.

In particular, among the environmental indicators considered as priorities, there were identified two energy saving initiatives and one emission abatement initiative:

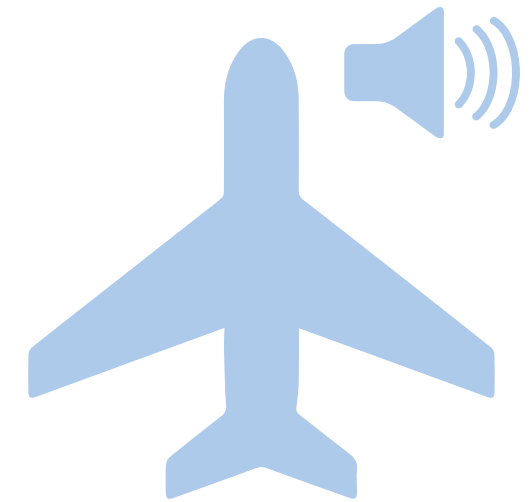
- new lightning systems to replace existing ones with low power devices (progressive interventions until 2019);
- reduction of energy consumption through air conditioning systems with high efficiency (interventions in 2016);
- replacement of the existing fleet with vehicles powered with lower environmental impact fuels or low-emission fuels (progressive interventions until 2019).



Introduction of the environmental management system based on the ISO 14001 standard started in 2013 in order to obtain an integrated system of Environment and Health and Work safety, the latter based on OSHAS 19001 standard, with the aim to be certified.

SAGAT has developed its own environmental management system as a crosscutting strategic element in all activities on the airport grounds: development activities, service management, carried out directly or indirectly, activities of design, construction and maintenance of infrastructure, aeronautics operations.

It is currently being finalized the System development and implementation that, according to the basic principle "review and improvement" will be revised and improved continuously.



IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Energy Management System

SAGAT dispone già di un sistema di gestione dell'energia conforme alla norma ISO 50001:2011 e nel 2016 procederà al rinnovo della certificazione. Tra le attività propedeutiche al rinnovo si è completata la revisione della diagnosi energetica svolta nel 2012, ottemperando alle prescrizioni del D.Lgs. 102/2014 "Attuazione della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica".

Il nuovo piano di miglioramento energetico triennale, che sarà approvato in fase di certificazione, sarà caratterizzato dai seguenti temi:

- potenziamento del sistema di monitoraggio e gestione dei consumi energetici;
- installazione di nuovi sistemi di illuminazione ad alta efficienza per aree esterne (piazze aeromobili e parcheggi landside) ed aree interne (aerostazione passeggeri e infrastrutture operative);
- *revamping* di centrali frigorifere, con sostituzione dei gruppi frigoriferi a peggior rendimento ed ottimizzazione delle logiche di gestione.

Le forniture di energia elettrica continueranno a prevedere almeno il 20% dell'energia proveniente da fonte rinnovabile certificata. L'implementazione del sistema di gestione dell'energia ha consentito alla SAGAT di ridurre i consumi complessivi di energia, passando dalle 6580 tep (tonnellate di petrolio equivalenti) del 2011 alle 4350 tep del 2014. Anche il nuovo piano di miglioramento manterrà obiettivi ambiziosi di contenimento dei consumi, pur intervenendo su impianti e sistemi con potenzialità di miglioramento inferiori rispetto al triennio precedente.

SAGAT already has an energy management system in compliance with ISO 50001: 2011 and in 2016 will proceed to the renewal of the certification.

Among the preliminary activities for the renewal it has been completed the revision of the energy audit carried out in 2012, complying with the requirements of Legislative Decree 102/2014 "Implementation of Directive 2012/27/EU on energy efficiency".

The new three-year plan for energy improvement, which will be approved in certification stage, will feature the following topics:

- improvement of monitoring system and energy management;
- installation of high-efficiency lighting system for outdoor areas (aircraft parking apron and landside) and indoor areas (passenger terminal and operational infrastructure);
- revamping of refrigeration units with replacement of cooling groups with bad performance and optimization of operating procedures.

The supply of electricity will continue to provide at least 20% of energy coming from certified renewable sources.

The implementation of the energy management system has enabled SAGAT to reduce total consumption of energy, going from 6580 TOE (tons of oil equivalent) of 2011, to 4530 TOE of 2014.

The new improvement plan will maintain ambitious aims for containing consumption, although intervening on plants and systems with potential for improvement lower than the previous three years.



CHECK-IN E IMBARCO

Le modalità per effettuare la *check-in* includono anche modalità *web*, *mobile* e *self*. Talora pertanto l'accettazione del passeggero non avviene ai banchi *check-in* e nemmeno in aeroporto; in tali casi la titolarità del servizio è dei vettori aerei. Quando invece il passeggero si presenta in aeroporto presso i banchi presidiati, si procede come segue: il passeggero deve disporre di un documento di identità valido e appropriato a seconda della destinazione finale del viaggio; l'addeito all'accettazione, verificata la validità del titolo di viaggio, registra sul volo il passeggero e gli eventuali bagagli da stiva al seguito, e rilascia la carta di imbarco nella quale sono indicati l'orario previsto per l'imbarco e l'uscita a cui il passeggero si deve presentare. Presso i varchi per i controlli di sicurezza il personale preposto verificherà il titolo di viaggio del passeggero. Al *gate* verrà richiesta la carta di imbarco, unitamente al documento di identità.

CONTROLLI DI SICUREZZA

Il passeggero è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e del bagaglio. A titolo indicativo e non esaustivo, è tra l'altro vietato portare a bordo nel proprio bagaglio a mano: oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata (quali, ad esempio, articoli da taglio, taglierini, lame da rasoio, coltelli e forbici con lame lunghe oltre i 6 cm), attrezzi da lavoro, corpi contundenti, pistole e armi da fuoco (incluse le armi giocattolo), sostanze e dispositivi incendiari, ecc.

Anche per il bagaglio da stiva sussistono limitazioni: non è infatti consentito trasportare sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, esplosivi plastici. Tali misure riguardano tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, nonché la Norvegia, l'Islanda e la Svizzera. Per ciò che concerne il controllo (*screening*) ed il trasporto in cabina di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE, i dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it e su quello della Comunità Europea www.ec.europa.eu.

Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi di seguito quanto indicato dal personale addetto. I passeggeri che hanno effettuato il *check-in* con modalità *web* con compagnie aeree autorizzate da ENAC, dovranno esibire copia cartacea della carta di imbarco al momento dei controlli. I passeggeri che hanno invece effettuato il *check-in* con modalità *mobile* con compagnie aeree autorizzate da ENAC, dovranno mostrare il telefonino esibendo la carta di imbarco elettronica al momento dei controlli. Possono accedere alle sale d'imbarco esclusivamente i passeggeri muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, quale la carta d'imbarco rilasciata presso i banchi *check-in* dell'Aeroporto o la carta d'imbarco elettronica munita di codice a barre stampata dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio cellulare mobile o tablet.

DOGANA

I passeggeri che espatriano verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea, devono dichiarare alle autorità doganali aeroportuali l'uscita di videocamere, macchine fotografiche e in genere di oggetti più frequentemente acquistabili all'estero in modo che al rientro non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali. Bisogna conservare le ricevute degli acquisti fatti in Paesi extra UE, al fine di ottenere la franchigia dai diritti doganali concessa per acquisti fino a 430 euro. Il TAX FREE è una facilitazione concessa ai non residenti e ai non domiciliati nell'Unione Europea, i quali possono ottenere il rimborso dell'IVA sui beni acquistati nei negozi autorizzati per un importo superiore a 154,94 euro, previa presentazione delle ricevute d'acquisto e della merce al momento dell'uscita dal territorio della UE. È obbligatorio fare apposita dichiarazione all'ufficio doganale per la valuta che viene portata fuori dallo Stato (o introdotta nello stesso) per un ammontare pari o superiore a diecimila euro. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.agenziadogane.it.

ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Il Regolamento CE n° 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e con mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, che ha attribuito ai Gestori il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, prevede che il passeggero che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali: a) presso i punti di chiamata; b) presso i banchi check-in al momento dell'accettazione; c) presso il banco informazioni. I punti di chiamata sono dislocati in prossimità dei posti auto riservati

e gratuiti per i PRM nel parcheggio multipiano (50 posti auto riservati ai quanti siano in possesso dell'apposito contrassegno); presso le porte d'ingresso dell'aerostazione, sia a livello Arrivi che alle Partenze; nella Sala Amica (la sala riservata ai PRM in attesa di partire e dotata di monitor informazioni sui voli e di telefono di servizio); presso il parcheggio bus charter e presso l'area accettazione R. L'Aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi dell'Aeroporto di Torino. A disposizione dei passeggeri in difficoltà vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte *braille* e dispositivi acustici di sicurezza; pianali ribassati ai *check-in* per depositare agevolmente il bagaglio; nastri trasportatori dei bagagli dotati di dispositivi di sicurezza che consentono un agevole ritiro del bagaglio; servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali; percorso tattile per disabili visivi presente nelle principali zone dell'Aerostazione; parcheggio distante soli 35 metri dall'Aerostazione, privo di barriere architettoniche. Per ulteriori informazioni consultare www.aerportoditorino.it, alla pagina "Persone a ridotta mobilità".

NURSERY

Si trova nella zona ritiro bagagli a livello Arrivi. In questa sala, dotata di servizi igienici, potranno essere cambiati e accuditi i bambini. Per accedere al locale ci si deve rivolgere al personale dell'ufficio *Lost and Found* SAGAT Handling. Sono inoltre disponibili due fasciatoi, di cui uno nelle toilette per signore in sala Partenze e uno nelle toilette per signore in sala Imbarchi. Inoltre, la maggior parte delle toilette per signore presenti nell'Aerostazione, sia a livello Arrivi che alle Partenze, è stata dotata di fasciatoio.

BAGAGLI SMARRITI

In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, ci si può rivolgere agli uffici *Lost and Found* della società incaricata dalla compagnia aerea con la quale si è effettuato il volo. La denuncia deve essere effettuata all'arrivo, non appena venga constatato lo smarrimento o il danno, prima di uscire dalla sala riconsegna bagagli. Gli uffici sono situati al livello Arrivi presso l'area di riconsegna dei bagagli.

Aviapartner: tel. +39 0115676785, orario 10.00-12.00 e 15.00-23.00; consegna bagagli 17.00-20.00. SAGAT Handling: lostfound@sagat.trn.it; tel. +39 0115676200, orario 8.00-24.00; consegna bagagli: 9.00-12.00 /14.00-21.00. Il ritiro del bagaglio si effettua in area pubblica accedendo agli uffici *Lost and Found* dalla sala Arriv.

TRASPORTO ANIMALI

Al momento della prenotazione è necessario segnalare alla compagnia la presenza di un animale al seguito ed accertarsi delle regole vigenti in merito all'introduzione di animali nello Stato di destinazione finale (in particolare circa le vaccinazioni e la documentazione necessaria). I cani per non vedenti vengono imbarcati con il passeggero purché muniti di musseruola e guinzaglio; in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione del biglietto.

PARCHEGGI

Il sistema parcheggi è studiato per soddisfare tutte le esigenze di sosta, secondo criteri di comodità e convenienza. Si compone di un ampio Multipiano con 2.480 posti auto 2.000 sono coperti (50 posti al livello Partenze sono riservati alle persone a ridotta mobilità) e 480 sono scoperti ed ubicati al 5° piano. Al Multipiano, sia coperto che scoperto, è possibile accedere con il sistema Telepass. Sono a disposizione della clientela anche tre parcheggi scoperti, per un totale di 320 posti auto. Due parcheggi *Sosta Express*, con 10 minuti di sosta gratuita e tariffa graduale, sono dedicati alla sosta brevissima (inferiori a 40 minuti) e destinati a chi accompagna o viene a prendere. Al livello Partenze, il sosta express *Bye and Fly*, con 20 posti scoperti. Al livello Arrivi, il sosta express *Kiss and Ride*, con 110 posti coperti. Entrambi i parcheggi si trovano a pochissimi metri dall'Aerostazione. Inoltre il *Kiss and Ride* è segnalato ai passeggeri in arrivo mediante apposite indicazioni che guidano fino al "punto d'incontro". Per agevolare il carico dei passeggeri, infatti, all'interno del parcheggio *Kiss and Ride* è stato realizzato un punto di ritrovo facilmente identificabile, riparato e comodo da raggiungere anche per quanti utilizzano i carrelli portabagagli. Sono invece destinati alle soste più lunghe, superiori ad un giorno, il parcheggio da 160 posti *Online Low Cost*, ubicato all'ingresso dello scalo (acquistabile solo online e con tariffe estremamente convenienti), ed il parcheggio *Sosta Lunga*, con 140 posti scoperti, inteso per chi si reca direttamente in Aeroporto. Sono presenti 9 casse per il pagamento automatico che accettano contanti, bancomat e carte di credito, oltre ad un ufficio presidiato, aperto dalle 6 all'una di notte. L'Aeroporto offre, su richiesta, convenzioni a tariffe speciali per enti, aziende, tour operator ed agenzie di viaggi. Parcheggi ed altri prodotti collegati alla mobilità (Fast track, Piemonte Lounge, tessere prepaga-

te e VolaTORINOpass) possono essere acquistati sul sito di e-commerce dell'Aeroporto. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.aerportoditorino.it. **CARRELLI PORTABAGAGLI** I carrelli portabagagli sono gratuiti.

FAST TRACK

Varco dedicato ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree, o in possesso di singolo titolo di accesso, acquistabile nella biglietteria o sul sito e-commerce dell'Aeroporto. Situato in sala Partenze, di fianco ai controlli di sicurezza. Il servizio permette di accedere più velocemente alla sala Imbarchi attraverso un percorso dedicato. E' attivo tutti i giorni dalle 5:30 alle 21:30.

PIEMONTE LOUNGE (SALA VIP SAGAT)

Situata dopo i controlli di sicurezza al piano mezzanino della sala Imbarchi. La Piemonte Lounge è aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle 21:00 ed è accessibile da parte dei passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree e con alcuni operatori turistici, ed ai possessori di singolo titolo di accesso, acquistabile nella biglietteria o sul sito e-commerce dell'Aeroporto.

Per informazioni su servizi e costi: www.aerportoditorino.it.

BABY LOUNGE CON BABY PIT STOP UNICEF

Situata sulla balconata al primo piano della sala Partenze, oltre i controlli di sicurezza, accoglie i piccoli viaggiatori in un salottino, con divanetti, poltrone e puff, un tappeto, giochi ed una lavagna. Ai neonati e alle loro mamme è dedicato il Baby Pit Stop UNICEF, un'area dotata di poltrona ergonomica con poggiatesta per allattare più comodamente e riservatamente, fasciatoio, lavandino. La Baby Lounge ed il Baby Pit Stop UNICEF sono servizi gratuiti.

BAR, RISTORANTI E SELF SERVICE

Area Arrivi: Délice Maison bar/fast food, orario 6.30-23.00.

Area Partenze Imbarchi: l'Amme ristorante/bar, orario 5.00-21.30; Sky Lounge snack bar, 5.30-22.00; Piazza Castello ristorante wine bar, 5.00-21.00.

Area Partenze Servizi: La Mole ristorante self-service, 11.00-14.00 /18.30-20.30; Briciole bar, 5.30-20.30.

Area Partenze check-in: Food Truck Lavazza snack bar, 5.30-20.30.

In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori automatici di acqua, bibbite e snack.

BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT

Area Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte. *Area Partenze:* filiale Banca Sella; sportello bancomat Banca Sella; filiale Banca Unicredit; due bancomat Unicredit, bancomat Banca Intesa Sanpaolo; Business Centre Forexchange con cambio valuta, sale riunioni, fotocopie e fax, con orario lunedì-domenica 7:15-19:45.

FARMACIA

Situata in zona pubblica nella hall Partenze, la Farmacia è aperta tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00.

SERVIZIO MEDICO INTERNO

Nella sala Arrivi è presente un'infermeria presidiata da personale medico 24 ore su 24.

WI-FI

Disponibile e gratuito.

POSTAZIONI DI RICARICA

Oltre i controlli di sicurezza sono presenti alcune postazioni di ricarica per i dispositivi elettronici.

TELEFONI PUBBLICI

In aerostazione sono presenti 10 telefoni pubblici Telecom.

DEPOSITO BAGAGLI

Non disponibile.

FONTI INFORMATIVE A DISTANZA

Per informazioni telefonare allo +39 0115676361/2 dalle 5 alle 23. Per ulteriori informazioni e approfondimenti: www.aerportoditorino.it.

PASSEGGERI IN TRANSITO

I passeggeri in transito provenienti da paesi UE/Schengen, dopo lo sbarco possono permanere o recarsi alla sala d'imbarco del volo di prosecuzione. I passeggeri in transito provenienti da paesi Extra UE/Extra Schengen, dopo lo sbarco nel Terminal e l'uscita dalla sala Arrivi, devono recarsi a livello Partenze per sottoporsi ai controlli di sicurezza presso il Fast Track ed accedere quindi alla sala d'imbarco del volo di prosecuzione.

OGGETTI SMARRITI

Il servizio di ricerca è dedicato unicamente agli oggetti smarriti/dimenticati in Aeroporto o a bordo dell'aereo. Dopo 24 ore dallo smarrimento ci si può rivolgere all'Ufficio Oggetto Smarriti (tel. +39 0115676478) facendo apposita denuncia scaricabile dal sito dell'Aeroporto www.aerportoditorino.it, da inviare via mail a oggettismarriti@sagat.trn.it o via fax al numero +39 0115676442. Per il ritiro rivolgersi all'ufficio Tesseramento, situato presso il piano terra della Palazzina Uffici SAGAT, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Marzo 2016

CHECK-IN AND BOARDING

There are various ways to check-in, including, among others, web check-in, mobile check-in and self check-in. Passengers are therefore not always checked-in at the airport or the check-in desks. These new check-in services are provided by the airlines. However, when passengers do check-in at the desks at the airport, the check-in method is as follows: passengers must have with them a valid and appropriate identity document relative to the final destination of their journey; check-in staff, having verified the validity of these documents, register passengers on the flight together with any hold-baggage and issue their boarding passes which set out the boarding time and the passenger gate number. At security controls, the staff in charge will check passenger documents. At the gate, passengers will be asked to show their boarding pass, together with their identification document.

SECURITY CHECKS

Passengers must arrive at the airport sufficiently ahead of time relative to their departure so that they have time to pass through the security check points for passengers and their hand-baggage. The following items cannot be carried in your hand-baggage (this list is merely an example and is not exhaustive): objects with a sharp end or pointed edge (such as, for example, cutting tools, shears, razor blades, knives and forks with a blade exceeding 6cm), work-tools, blunt instruments, pistols and firearms (including toy weapons), incendiary devices and substances, etc. For hold luggage too there are limitations: you are not allowed to transport explosive and incendiary substances such as, for example, ammunition, detonators, fuses, mines, grenades, pyrotechnic items, smoke-bombs, dynamite, gunpowder and plastic explosives. These measures concern all airports within the European Union, as well as Norway, Iceland and Switzerland. As regards screening and the transportation on board of liquid products, aerosols and jells in EU airports, details concerning the same are available on the ENAC site at www.enac.gov.it as well as the European Community site at www.ec.europa.eu. Once passengers have passed through security control they can purchase liquid products and take them aboard with them in accordance with airport personnel instructions. Passengers who have checked-in via web check-in with airlines authorised by ENAC must present a printed copy of their boarding pass at security controls. Passengers who have checked-in via mobile check-in with airlines authorised by ENAC must present their electronic boarding pass on their mobile telephone at security controls. The access to the Boarding Lounge is exclusively reserved to passengers having valid and appropriate documents, such as a boarding pass issued at the check-in desks at the Airport or an online boarding pass with a bar code printed on paper by the passenger or displayed on his/her own mobile phone or tablet.

CUSTOMS

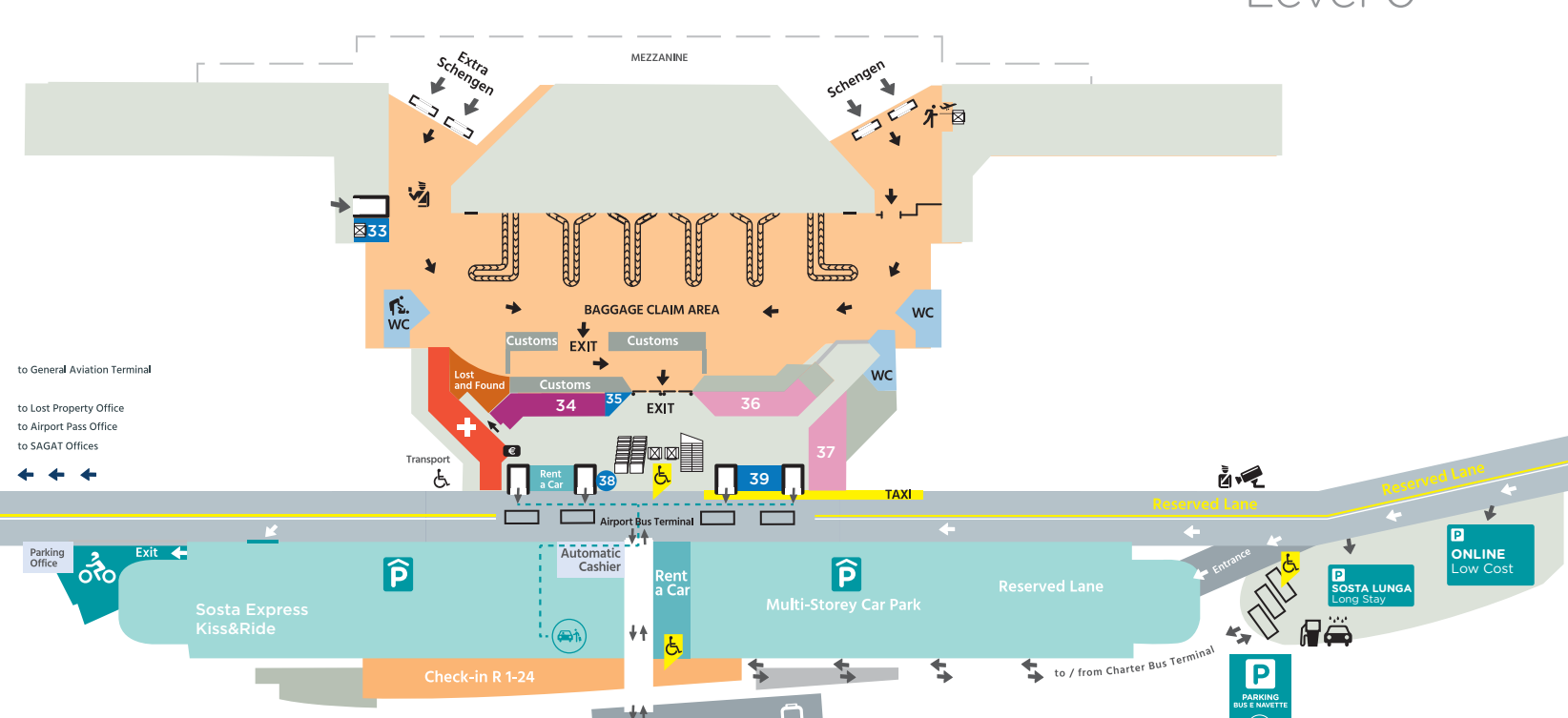
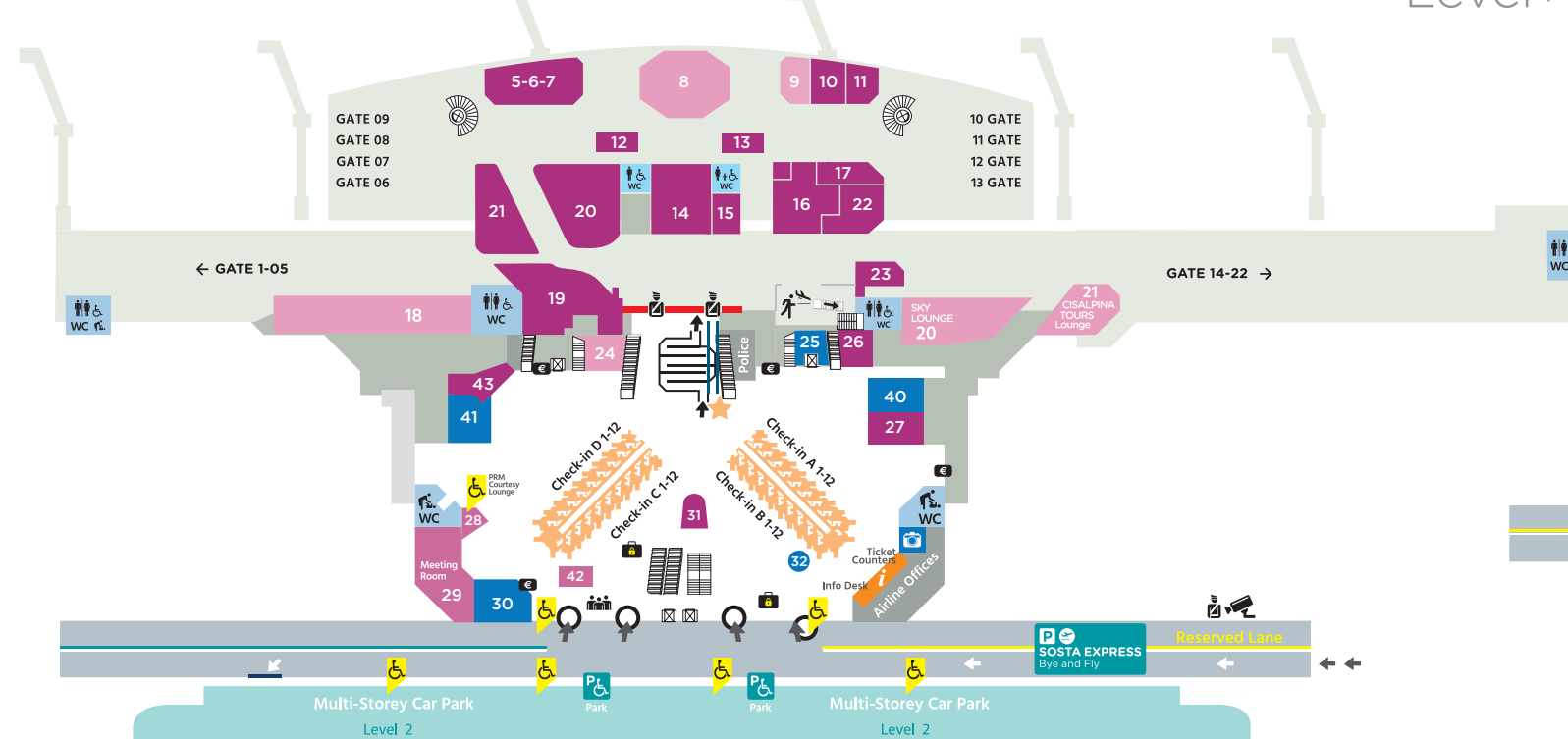
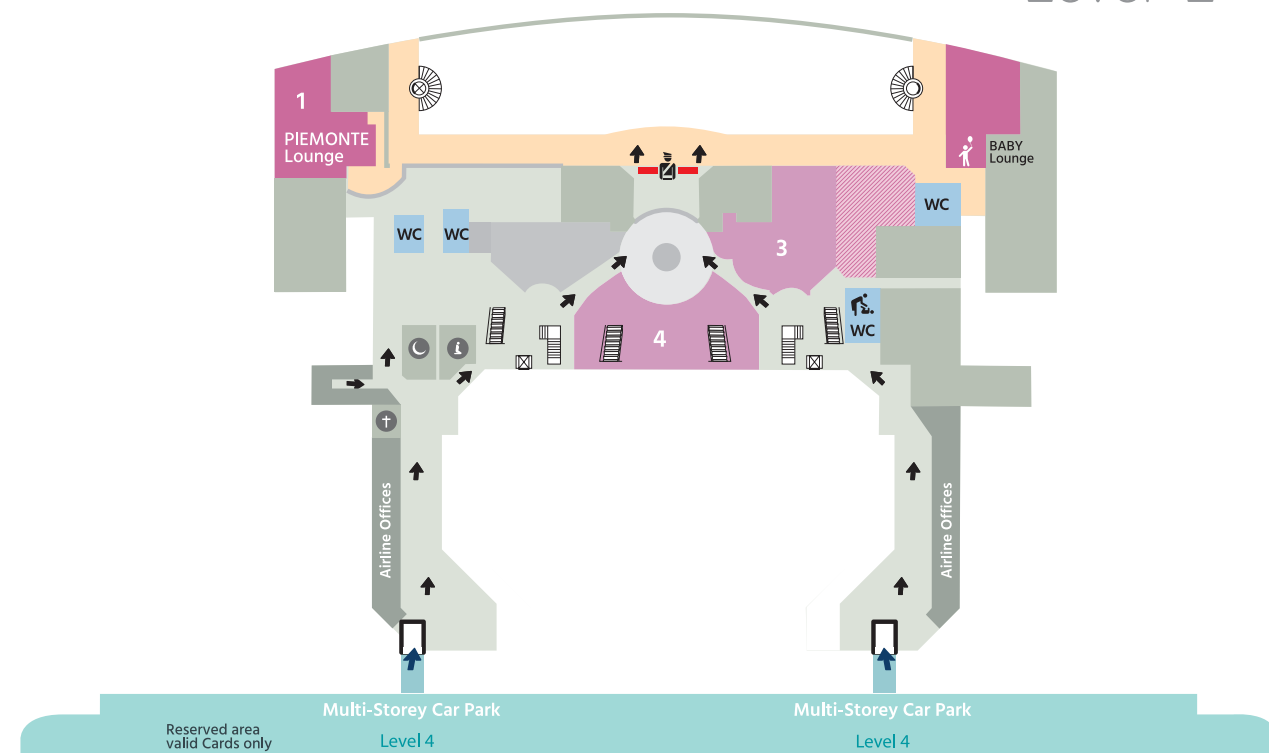
Passengers travelling to non-EU countries must declare items such as video cameras, cameras, etc. (i.e. any items that are frequently purchased abroad) to airport customs authorities. By doing so, they will avoid paying customs duty on their return. It is necessary to keep receipts for purchases made in non-EU countries, in order to obtain exemption from customs duty on items with a value of up to 430 Euros. TAX FREE shopping is available to non-EU residents and those not domiciled in the EU, who can receive a VAT refund on items purchased in authorised shops for a value exceeding 154.94 Euros. This can be done by presenting purchase receipts at the point of departure from EU territory. You must make a declaration to the Customs Office relative to any currency you are taking out of the State (or bringing into the same) if the amount is equal to or greater than ten thousand Euros. For further information please visit the site www.agenziadogane.it.

ASSISTANCE TO PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY (PRM)

EC Regulation no. 1107/2006, concerning the rights of people with disabilities and reduced mobility (PRM) during air travel, which has assigned Airport Management Companies with the task of guaranteeing assistance to passengers during their stay in the airport, states that any passenger who intends to make use of the special assistance service must request to do so by contacting his/her airline company at least 48 hours before the departure of the flight and the airline company must then convey the request to the Airport Management Company at least 36 hours before the departure of the flight. The special assistance service, which is provided by specialist personnel, can be requested by the following channels: a) at the call points; b) at the check-in desks at the time of check-in; c) at the information desk. The call points are located near the free parking spaces reserved for PRM in the Multi-Storey car park (50 spaces reserved for holders of the special badge); near the main Terminal entrance, on both the Arrivals and Departures levels; in the Sala Amica

Ciriè**Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****A32 Frejus****A55 Pinerolo****A21 Piacenza****A6 Savona****Langhe****Aosta****Lago Maggiore****Milano****Chivasso****Sestriere Bardonecchia****Langhe****A6 Savona****A21 Piacenza****A55 Pinerolo****A32 Frejus****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza****Rivoli****Moncalieri****A5 Aosta****A4 Milano****Chivasso****Caselle Torinese****Venaria Reale****Pianezza**

AEROSTAZIONE Air Terminal



LEGENDA Legend

- Area Commerciale Retail Area
- Area Ritiro Bagagli Baggage Claim Area
- Bagagli Smarriti Lost and Found
- Cappella Ecumenica Ecumenical Chapel
- Sala di preghiera musulmana Muslim prayer room
- Sala del silenzio Silence room
- Check-in
- Infermeria First Aid
- Informazioni - Biglietterie Information - Ticket Counters
- Parcheggio Multipiano Multi-Storey Car Park
- ★ Fast Track
- Lounge VIP Lounge
- BABY Lounge
- CISALPINA TOURS Lounge
- Sala Amica PRM Courtesy Lounge
- PIEMONTE Lounge
- Sala Riunioni SAGAT Meeting Room
- Sala Imbarchi Boarding Lounge
- Toilets
- RISTORAZIONE Bar&Restaurants
- Autogrill Piazza Castello
- Autogrill Sky Lounge
- Délice Maison
- Briciole Bar
- Ristorante della Mole
- Pepino
- Food Truck Lavazza
- l'Amme
- Giappo
- NEGOZI Shops
- Borbonese
- Camomilla Italia
- Conte of Florence
- CRAI Market
- Heinemann Duty Free
- Giunti al Punto
- Gobino
- Ingram
- K-Way
- Nau!
- Robe di Kappa
- Superga
- Tiger
- Venchi
- Weekend Max Mara
- Akay - Wind
- Relay
- Oscalito
- St.G

- SERVIZI Facilities
- Banca Sella Bank
- CTA Consorzio Torinese Autoservizi
- Airport Taxi Company
- Fast Check-in Alitalia
- Ricevitoria Bus and Train Tickets
- Totem Turismo Torino e biglietteria SADEM
- Totem Torino Tourism and SADEM bus tickets
- Ufficio Sanità Aerea Air Health Office
- Unicredit Banca Bank
- Farmacia Pharmacy
- Forexchange Business Centre
- AUTONOLEGGIO Rent a Car
- Sicily by Car - Avis Budget
- Europcar - Hertz - Locauto
- Maggiore - Sixt
- PARCHEGGI Car Parks
- Multipiano Multi-Storey
- Piano 4 Level 4
- Piano 5 Level 5
- Sosta Lunga Long Stay
- Sosta Express Bye and Fly
- Online Low Cost

- SIMBOLI Symbols
- Ascensore Lift
- Bancomat ATM
- Controllo Passaporti Passport Control
- Controllo Sicurezza Security Control
- Corsia Riservata Reserved Lane
- Disabili PRM
- Fasciatoio Baby Baby Care
- Kiss&Ride punto di incontro Kiss&Ride meeting point
- Percorso pedonale Kiss&Ride Kiss&Ride walkway
- Foto Photo
- Gruppi Groups
- Parcheggio Moto Motorbike Parking
- Passengeri in Transito Flight Connections
- Protezione Bagagli Luggage Sealing
- Punto Chiamata Disabili PRM Call Point
- Scala a chiocciola con ascensore Spiral stairs with lift
- Stazione di Servizio - Autolavaggio Petrol Station - Car Wash

Note: La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal, sono aggiornate a febbraio 2016.

NOTA METODOLOGICA

Questa diciannovesima edizione della Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino viene pubblicata secondo lo schema di indicatori previsto dalla più recente normativa di riferimento (Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014) ed è frutto delle attività di monitoraggio dei servizi resi e di sondaggio della *customer satisfaction* svolte nel 2015.

Tali attività, continuative e coordinate tra loro, hanno comportato l'esecuzione di quasi 4.700 interviste ai passeggeri e quasi 46.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate, condotti parallelamente all'analisi delle quotidiane registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Nel dettaglio, abbiamo condotto:

- 4.690 interviste ai passeggeri (di cui 2.721 a passeggeri a ridotta mobilità);
- 2.050 verifiche alle biglietterie;
- 2.616 verifiche ai banchi check-in;
- 2.832 verifiche ai controlli di sicurezza;
- 713 verifiche ai punti di controllo passaporti;
- 11.208 verifiche sui tempi di sbarco del primo passeggero (inclusi passeggeri a ridotta mobilità);
- 6.349 verifiche relative ai tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio;
- 9.367 verifiche sui tempi di attesa ai punti di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità;
- 10.579 verifiche sui tempi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità in arrivo.



Nelle tabelle che seguono vengono esposti:

- gli indicatori della qualità, raggruppati per aree tematiche quali ad esempio la regolarità del servizio, il comfort, i servizi di sportello/varco;
- sedici indicatori specifici sul servizio reso ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM);
- le unità di misura di ciascun indicatore;
- i risultati effettivamente conseguiti nel 2015;
- gli standard che per il 2016 SAGAT si impegna a rispettare in relazione ai servizi erogati direttamente, ovvero a far rispettare dai soggetti terzi che li forniscono - come nel caso, ad esempio, dei servizi di *handling* o delle attività in subconcessione (quali ristoranti e bar).

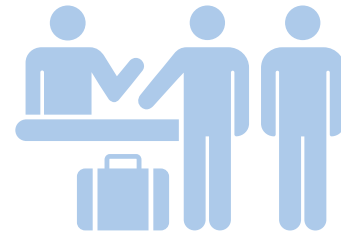


Methodological Note

This nineteenth edition of the Service Charter of Torino Airport Service is published according to the scheme of indicators provided by the most recent reference standards (ENAC Circular GEN-06 of 31/10/2014) and is the result of the monitoring activities of the services and survey of customer satisfaction carried out in 2015.

These activities, continuous and coordinated with each other, have led the execution of nearly 4,700 interviews with passengers and nearly 46,000 verification checks of the services provided, conducted in parallel to the analysis of daily records of airport systems in relation to different aspects of the service.

In detail, we conducted:



4,690 passengers interviews
 (of which 2,721 to passengers with reduced mobility)
 2,050 checks at the ticket counters
 2,616 checks at the check-in counters
 2,832 checks at the security checkpoint
 713 checks at the passport control points
 11,208 checks on disembarkation times of the first passenger
 (including passengers with reduced mobility)
 6,349 checks related to the waiting time for first and last baggage claim
 9,367 inspections on waiting times at the call points for passengers with reduced mobility
 10,579 checks on service time to arriving passengers with reduced mobility.

In the following tables are displayed:

- the quality indicators, grouped by thematic areas such as the regularity of the service, the comfort, the door/gate service;
- sixteen specific indicators on the service provided to passengers with reduced mobility (PRM);
- units of each indicator;
- the results actually achieved in 2015;
- the standards for 2016 that SAGAT undertakes to comply in relation to services provided directly, or by third parties – such as, for example, the handling services or the activities of retail subcontracts (e.g. restaurants and bars).





TO TORINO AIRPORT

Lufthansa

Blue Air

KLM

RYANAIR

SERVIZI AI PASSEGGERI SERVICES FOR PASSENGERS

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2015 Result 2015	STANDARD 2016 Target 2016
SICUREZZA DEL VIAGGIO Travel security	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall security control service of people and hand luggage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,05% 97,05%	95% 95%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE Personal and property security	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,83% 96,83%	94% 94%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO Regularity and punctuality of the service	Puntualità complessiva dei voli Overall flight punctuality	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % on-time flights / Tot. departing flights	84% 84%	80% 80%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo Total baggage left behind pieces	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza N° non-checked baggage with departing pax/1,000 departing pax	0,16/1.000 0,16/1.000	1/1.000 1/1.000
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time for first baggage claim	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	16' 49" 16' 49"	18'22" 18'22"
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time for last baggage claim	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	21' 13" 21' 13"	23'54" 23'54"
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time from block-on in 90% of cases	03' 40" 03' 40"	4' 4'
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall regularity and punctuality of the service received at the airport	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,95% 98,95%	97,4% 97,4%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE Cleanliness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Level of cleanliness and toilets functionality	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	89,86% 89,86%	88% 88%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Level of airport cleanliness	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,26% 97,26%	95% 95%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	Percezione sulla disponibilità dei carelli portabagagli Availability of luggage trolleys	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,77% 92,77%	89,50% 89,50%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,84% 97,84%	95% 95%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Efficiency of climatization systems	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,07% 98,07%	95% 95%
	Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione Overall level of comfort in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,43% 99,43%	95% 95%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Percezione sulla connettività del <i>wi-fi</i> all'interno dell'aerostazione Connectivity of free wi-fi in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,20% 88,20%	85% 85%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni Availability of charging stations for mobiles/laptops in public areas	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,72% 99,72%	90% 90%

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2015 Result 2015	STANDARD 2016 Target 2016
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Time compatibility of bar opening hours with airport opening	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree % arriving/departing flights compatible with bar opening hours in the respective areas	100% 100%	100% 100%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Availability / quality / prices of Shops / Newstands	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,43% 94,43%	91,5% 91,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Availability / quality / prices of Bars / Restaurants	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	87,50% 87,50%	90% 90%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack Availability of vending machines providing drinks and snacks	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,02% 98,02%	94% 94%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,04% 98,04%	90% 90%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of operational information points	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,85% 96,85%	91,5% 91,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Clear and easy to understand interior signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,35% 97,35%	93% 93%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Professionalism of personnel (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,24% 98,24%	95% 95%
	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, announcements, internal signage)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,86% 98,86%	95% 95%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria Perception on the ticket service	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,09% 99,09%	95% 95%
	Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	05' 03" 05' 03"	10' 10'
	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception on waiting time at check-in	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,96% 97,96%	94% 94%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza Waiting time at passport control	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	09' 17" 09' 17"	9'10" 9'10"
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on waiting time at passport control	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,47% 95,47%	92,5% 92,5%
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Clear and easy to understand external signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,81% 95,81%	91,5% 91,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto City/airport connections	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,01% 96,01%	91% 91%

SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ SERVICES FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2015 Result 2015	STANDARD 2016 Target 2016
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA Efficiency of assistance services	<i>Per PRM in partenza con prenotazione:</i> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For departing booked PRM:</i> waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	07' 24" 07' 24"	7' 30" 7' 30"
	<i>Per PRM in partenza senza prenotazione:</i> tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For departing non booked PRM:</i> waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	05' 17" 05' 17"	9' 00" 9' 00"
	<i>Per PRM in arrivo con prenotazione:</i> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For arriving booked PRM:</i> waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	05' 28" 05' 28"	7' 00" 7' 00"
	<i>Per PRM in arrivo senza prenotazione:</i> tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For arriving non booked PRM:</i> waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	04' 49" 04' 49"	8' 00" 8' 00"
SICUREZZA PER LA PERSONA Personal safety	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione. Perception of the state and functionality of means and equipment provided	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,00% 99,00%	95% 95%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of personnel training	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,70% 99,70%	95% 95%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Information at the airport	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali Accessibility: number of essential information accessible to people with visual, aural and motion disabilities compared to the total number of essential information	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali % essential information accessible on the total number of essential information	100% 100%	100% 100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale Completeness: number of information and instructions related to the services offered, available in an accessible format compared to the total number	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni % information/instructions, in accessible format on the total number of information/instructions	100% 100%	100% 100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna Perception on efficiency and accessibility of the information, communications and airport's internal signage	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,30% 99,30%	95% 95%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with passengers	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute. Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste % responses provided in due time on the total number of requests	100% 100%	100% 100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM Number of complaints received compared to the total traffic of PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM % complaints received on the total traffic of PRM	0,014% 0,014%	0,1% 0,1%

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2015 Result 2015	STANDARD 2016 Target 2016
COMFORT IN AEROPORTO Comfort in airport	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Efficiency of assistance to PRM	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,30% 99,30%	99,10% 99,10%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. Usability and accessibility to airport services: carpark, call system, dedicated areas, toilets, etc	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	98,15% 98,15%	95% 95%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Dedicated areas (e.g. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	98,50% 98,50%	95% 95%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Relational and behavioural aspects	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) Courtesy of personnel (infopoint, security, staff dedicated to special assistance)	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,10% 99,10%	95% 95%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM Professionalism of personnel dedicated to PRM	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	99,80% 99,80%	95% 95%

LEGENDA COLORI

■ **valore espresso in termini di soddisfazione della clientela.** I passeggeri rispondono con giudizi su scala da 1 a 6 (dove 1 = pessimo, 6 = eccellente); si calcola il totale delle sole risposte positive (4, 5, e 6) sul totale delle risposte positive e negative.

KEY TO COLORS

■ **Value expressed in terms of customer satisfaction.** The passengers answer with a valuation on a scale of 1 to 6 (1 = very bad, 6 = excellent); it has been calculated the total of only positive feedback (4,5 and 6) on the total number of positive and negative responses.



SAGAT S.p.A. Torino Airport
Strada San Maurizio, 12
10072 Caselle Torinese (TO)
ITALIA



