



**CARTA DEI SERVIZI 2017**  
SERVICE CHARTER 2017

TORINO  
AIRPORT  
CONNECTED TO



**CARTA DEI SERVIZI 2017**  
SERVICE CHARTER 2017



Gentile Cliente,

come ogni anno la SAGAT S.p.A., Società di gestione dell'Aeroporto di Torino, è lieta di presentarLe l'edizione aggiornata della Carta dei Servizi, giunta quest'anno alla ventesima edizione. Essa documenta l'impegno del Gestore aeroportuale al progressivo miglioramento dei livelli di servizio erogati - in ossequio alle prescrizioni dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) - e conferma l'obbligo ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione previsti dall'ordinamento nazionale (D.P.C.M. 30/12/1998).

La SAGAT S.p.A. è certificata secondo la più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015. Oltre a rispettare le prescrizioni normative, l'Azienda deve coniugare il buon esito delle prestazioni con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

La nostra Società è uno tra i primi Gestori aeroportuali ad adeguare tempestivamente il proprio Sistema Qualità alla nuova versione della norma ISO 9001. Ciò conferma il nostro impegno ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, ad ulteriore garanzia per i nostri Clienti. La presente Carta dei Servizi contiene sia gli standard proposti per il 2017 sia i risultati raggiunti l'anno scorso, in relazione agli indicatori che misurano la qualità erogata all'Aeroporto di Torino e quella percepita dai nostri Clienti.

Per fare questo, nel 2016 abbiamo condotto sondaggi e monitoraggi continuativi e tra loro coordinati, eseguendo complessivamente:

- circa 4.400 interviste ai passeggeri, anche a ridotta mobilità, per verificarne il livello di soddisfazione e valutarne le esigenze;
- oltre 63.000 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 2017, corredata della Guida ai Servizi, l'insero che contiene informazioni utili a chi viaggia da/verso il nostro scalo, è disponibile anche sul sito internet [www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.it)

Nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha registrato il record storico di 3.950.908 passeggeri, con una crescita del 7,8% rispetto all'anno precedente (a fronte di una crescita media nazionale del 4,6 %). Il traffico di linea internazionale è cresciuto dell'11,1%, mentre quello di linea nazionale del 7,3%. Si è dunque consolidato il percorso di sviluppo iniziato a gennaio 2014, con 36 mesi consecutivi di crescita.

Roma rimane la prima destinazione servita, seguita da Londra (collegata con i voli per gli aeroporti di Gatwick, Luton e Stansted) e da Catania. La classifica delle prime dieci destinazioni servite prosegue con Napoli, Francoforte, Barcellona, Parigi, Bari, Palermo e Monaco.

I positivi risultati sono stati possibili grazie allo sviluppo del network: sono state infatti avviate le nuove rotte per Madrid, Berlino, Londra Luton, Palma di Maiorca, Alghero, Napoli e Pescara (Blue Air); per Valencia e Ibiza (Ryanair); i voli per Lampedusa, Skiathos e Corfu (Volotea). E ancora, negli ultimi mesi, Lussemburgo (Luxair), Tirana (BluExpress) e Mosca (Siberian Airlines).

Il network dell'Aeroporto di Torino consta di un ampio ventaglio di destinazioni dirette in Europa ed ottimi collegamenti con gli aeroporti del Sud Italia e delle Isole. Quest'anno verrà ulteriormente arricchito dalle nuove destinazioni già annunciate: Copenaghen, Lisbona, Malaga, Siviglia e Oradea (BlueAir) e Pantelleria (Volotea). La nostra Società è costantemente impegnata a migliorare l'offerta voli ed a rendere più piacevole la permanenza dei passeggeri nello scalo con l'apertura di nuovi negozi e punti di ristoro.

Sempre più, dunque, buon viaggio da Torino!

Servizio qualità SAGAT S.p.A.

Dear Customer,

as every year SAGAT S.p.A. Torino Airport Management Company is pleased to present you the updated edition of the Service Charter, now in its twentieth edition. This Service Charter sets out the efforts of the Airport Operator to continuous improvement of service levels - in accordance with the requirements of the Italian Civil Aviation Authority (ENAC) - and it confirms the obligation to operate with efficiency and continuity of service, according to the principles of equality, impartiality and non-discrimination laid down by the Italian Law (DPCM 30/12/1998).

SAGAT S.p.A. has been certified to the latest edition of UNI EN ISO 9001:2015. In addition to meeting regulatory requirements, the Company must combine successful performance with the creation of value, as airports and their catchment area play a crucial role in the value chain.

SAGAT S.p.A. is one the first Airport Companies that has adapted its Quality System to the new version of ISO 9001. This confirms SAGAT S.p.A. commitment to providing the highest standards of service to all our Customers.

This Service Charter contains both the proposed standards for 2017 and the results achieved last year, in relation to service quality indicators that measure the quality of services delivered at Torino Airport and the Customers perception. To this end, in 2016 we conducted surveys and continuous monitoring by carrying out:

- some 4,400 interviews to passengers, also with a disability or reduced mobility, in order to measure their satisfaction and identify their needs;
- over 63,000 conformance testing and compliance checks conducted together with the analysis of airport data in relation to different aspects of the service.

The Service Charter 2017 and the Guide to Services which

contains useful information for passengers traveling to/from Torino Airport, is also available on the Company website [www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.it)

During 2016 Torino Airport reached the record number of 3,950,908 passengers, an increase of 7.8% over the previous year (compared with national average increase of 4.6%). International scheduled traffic increased by 11.1%, while domestic traffic increased by 7.3%. We have therefore consolidated our growth since January 2014, by recording 36 consecutive months of growth.

Rome remains the first destination served from Torino, followed by London (connected with flights to the airports of Gatwick, Luton and Stansted) and Catania.

Other destinations in the top ten are Naples, Frankfurt, Barcelona, Paris, Bari, Palermo and Monaco.

These positive results were made possible by the enlargement of the network: new set up routes have been Madrid, Berlin, London Luton, Palma, Alghero, Naples and Pescara (Blue Air); Valencia and Ibiza (Ryanair); Lampedusa, Skiathos and Corfu (Volotea). And yet, in recent months, Luxembourg (Luxair), Tirana (BluExpress) and Moscow (Siberian Airlines).

Torino Airport network is made of a wide range of direct destinations in Europe and excellent links with airports in Southern Italy and the Islands. This year it will be further increased by already announced new destinations: Copenaghen, Lisbon, Malaga, Seville and Oradea (BlueAir) and Pantelleria (Volotea).

Our Company is constantly striving to improve the offer of flights and destinations and to make the stay of passengers at the Airport much more pleasant with the opening of new shops and restaurants.

Enjoy your flight from Torino!

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. 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](http://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. 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.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita).



## 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 della nostra Società 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.

Nel novembre 2016 l'Ente DNV GL ha svolto l'audit di sorveglianza, nel corso del quale SAGAT S.p.A. ha ottenuto la Certificazione secondo la più recente versione della norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Il nuovo standard rappresenta un'evoluzione del concetto di qualità, che evolve dal principio di mera conformità a quello di sostenibilità. Oltre a rispettare le prescrizioni normative, infatti, l'Azienda deve coniugare il buon esito delle performance con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

SAGAT S.p.A. è uno tra i primi gestori aeroportuali ad adeguare tempestivamente il proprio Sistema Qualità alla nuova versione della norma ISO. Ciò conferma l'impegno del Gestore ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, ad ulteriore garanzia per i Clienti e, più in generale, per tutti gli stakeholders.

## 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:

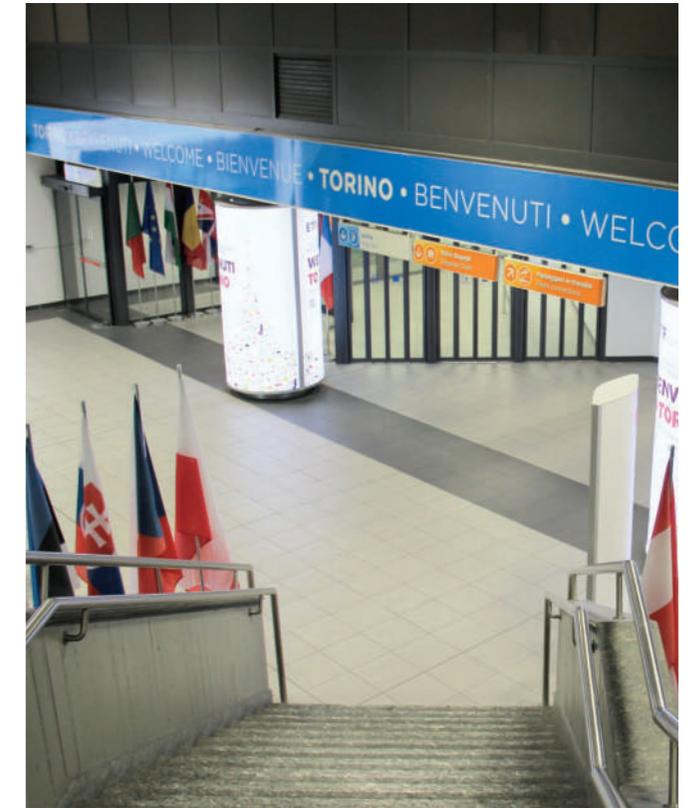
- providing excellent services in airport management activities, interacting with commercial and institutional interlocutors in a dynamic and reliable manner;
- exercising our monitoring role, ensuring the quality of our "airport system" in overall terms, by increasing awareness and, where necessary, 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.

During November 2016, DNV GL certification body carried out the Surveillance Audit during which SAGAT S.p.A. was certified according to the latest version of the **UNI EN ISO 9001: 2015**.

The new standard represents an evolution of the quality concept, which evolves from mere compliance requirements to sustainability.

As well as satisfying regulatory requirements, in fact, the Company has to combine the success of performance with the creation of value, as airports and their catchment area play a crucial role in the value chain.

SAGAT S.p.A. is one of the first airport operators to promptly adapt its Quality System to the new version of the ISO standard. This confirms SAGAT S.p.A. commitment to providing services in line with the highest international standards, as a further guarantee for our customers and, more generally, for all our stakeholders.



## IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE



SAGAT ha concluso il percorso di implementazione del Sistema di Gestione dell'Ambiente ottenendo la certificazione secondo lo standard **UNI EN ISO 14001:2015**. Tale sistema è un elemento strategico trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: attività di sviluppo, operatività aeronautica, gestione dei servizi erogati - svolti direttamente o indirettamente - attività di progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture.

L'attenzione rivolta all'ambiente da parte della SAGAT è incentrata su un Piano della tutela ambientale che 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 di tali obiettivi.

In considerazione dell'attuale stato delle matrici ambientali presenti sul sedime aeroportuale, nonché dei risultati già raggiunti nella realtà organizzativa e infrastrutturale dello scalo, grazie al Sistema di Gestione dell'Ambiente ed al Sistema di Gestione dell'Energia, è stata individuata una serie di indicatori collegati a specifici investimenti, cui corrispondono le effettive e prioritarie esigenze di miglioramento ambientale per lo scalo.

Il monitoraggio degli indicatori ha riguardato nello specifico l'implementazione di Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche derivanti sia dalla pista di volo che dai piazzali aeromobili.

Nel corso del 2016 si è concluso, con esito positivo, il monitoraggio legato alla qualità dell'aria nell'intorno aeroportuale in collaborazione con ARPA Piemonte e con altri Enti di Controllo. Il monitoraggio continuo è stato volto a monitorare ed a misurare le concentrazioni di biossido di azoto e di polveri per prevedere i limiti delle concentrazioni atmosferiche degli inquinanti, che risultano importanti ai fini della prevenzione della salute pubblica e degli ecosistemi.



## Environmental Management System

SAGAT has completed the process of implementation of an Environmental Management System and was certified according to standard **UNI EN ISO 14001: 2015**. This system is a strategic element affecting all airport activities: traffic development, airport operations, handling services - provided both directly or indirectly - planning, construction and maintenance of airport infrastructures.

SAGAT attention to the environmental aspects of its activities is established on an Environmental Protection Plan that identifies significant environmental elements for which our Company is committed to setting objectives and targets for improvement, as well as the description of the activities and capital investments needed to achieve these objectives.

Given the current Company's environmental impact, and the results already achieved in managing environmental responsibilities, thanks to the adoption of Environmental Management System and Energy Management System, a number of elements have been identified linked to specific investments, which are the right priorities to achieve a better environmental performance at our airport.

Monitoring of these elements are laid down in the specific implementation of Stormwater Pollution Prevention Plans affecting runway, taxiways, aircraft parking aprons.

During 2016 Air Pollution Monitoring around the airport area was concluded positively in collaboration with ARPA Piemonte and other relevant Control Bodies. Continuous monitoring was designed to monitor and measure the concentrations of nitrogen



dioxide and dust to forecast atmospheric concentrations limits of pollutants, which are an important threat to public health and ecosystems.





## IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

SAGAT dispone di un sistema di gestione dell'energia conforme alla norma ISO 50001:2011 già dal 2012.

Nel 2016 la certificazione è stata rinnovata con l'ente di certificazione DNV-GL.

La diagnosi energetica, svolta nel 2015 ottemperando alle prescrizioni del D.Lgs. 102/2014 "Attuazione della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica", ha consentito di elaborare un nuovo piano di miglioramento triennale caratterizzato dai seguenti ambiti di intervento:

- 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 della centrale frigorifera aerostazione passeggeri, con sostituzione di cinque gruppi frigoriferi con due macchine ad alto rendimento, di potenza complessiva inferiore ed ottimizzazione delle logiche di controllo.

Gli obiettivi del piano di miglioramento sono focalizzati sul contenimento dei consumi, ottenuto sia attraverso investimenti impianti e sistemi con potenzialità di miglioramento, sia attraverso sistemi di gestione e controllo più efficaci.

Le forniture di energia elettrica continueranno a prevedere almeno il 20% dell'energia proveniente da fonte rinnovabile certificata.



## Energy Management System

SAGAT has developed an Energy Management System according to ISO 50001: 2011 since 2012.

In 2016 the certification DNV-GL has been renewed.

The Energy Audit carried out in 2015 in compliance with the requirements of Legislative Decree 102/2014 "Implementation of Directive 2012/27/EU on energy efficiency," made it possible to implement a new implementation plan over a three year period in the following areas:

- 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 air passenger terminal refrigeration unit, with the replacement of five cooling units with two high-performance refrigeration units to obtain lower consumptions and optimize control management.

Targets and objectives of the implementation plan are a more efficient use of energy, to be obtained both with investments on plants and systems with potential improvement, and with the implementation of more efficient energy management and control systems.

At least 20% of the energy consumed will continue to come from renewable certified sources.

# GUIDA AI SERVIZI

## Service Guide

2017



## COLLEGAMENTI

### IN TRENO

**Aeroporto - Stazione Dora GTT di Torino**

Frequenza: ogni 30 minuti  
dalle 5:35 alle 23:05 per l'aeroporto  
dalle 4:54 alle 21:45 per Torino  
Info: GTT - [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
Tel: +39 011.2165352 - 800/019152

### IN AUTOBUS

**Aeroporto - Stazione Porta Nuova FS di Torino**  
(Corso Vittorio Emanuele II, 57/A)

Frequenza: ogni 15/30 minuti  
dalle 5:30 alle 00:20  
Info: Autolinee SADEM - [www.sadem.it](http://www.sadem.it)  
Tel: +39 011.3000611 - 800/801600

## Links

### By Train

**Airport - Turin GTT Dora Railway Station**

Frequenza: every 30 minutes  
5:35 to 23:05 to the airport  
4:54 to 21:45 to Turin  
Info: GTT - [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)  
Ph: +39 011.2165352

### By Bus

**Airport - Turin Porta Nuova Railway Station**  
(Corso Vittorio Emanuele II, 57/A)

Frequenza: every 15/30 minutes  
5:30 to 00:20  
Info: SADEM Bus - [www.sadem.it](http://www.sadem.it)  
Ph: +39 011.3000611

COME ARRIVARE  
Getting to the airport

## CHECK-IN E IMBARCO

Le modalità per effettuare il 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 (includere 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](http://www.enac.gov.it) e su quello della Comunità Europea [www.eceuropa.eu](http://www.eceuropa.eu).

Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi seguendo quanto indicato dal personale addetto. I passeggeri che hanno effettuato il check-in con modalità web dovranno esibire copia cartacea della carta di imbarco al momento dei controlli. I passeggeri che hanno invece effettuato il check-in con modalità "mobile", dovranno mostrare il telefonino/tablet esibendo il documento di imbarco rilasciato a mezzo di web check-in o tramite messaggio SMS o MMS dal vettore. 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.agenziaadogane.it](http://www.agenziaadogane.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 a 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; piani 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.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.it), alla pagina "Persone a ridotta mobilità".

## NURSERIA

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&Found SAGAT Handling. 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&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. 011.5676785, orario 10-12 e 15-23; consegna bagagli 17-20.

SAGAT Handling: [lost.found@sagat.trn.it](mailto:lost.found@sagat.trn.it); tel. 011.5676200, orario 8-24; consegna bagagli: 9-12/14-21.

Il ritiro del bagaglio si effettua in area pubblica accedendo agli uffici Lost&Found dalla sala Arrivi.

## 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 museruola e guinzaglio: in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione del biglietto. Gli animali vivi trasportati come bagaglio a mano dai passeggeri in partenza vengono controllati prima di accedere alle aree sterili e a bordo di un aeromobile con le medesime modalità utilizzate per i passeggeri.

## 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 alle soste brevissime (inferiori a 40 minuti) e destinati a chi accompagna o viene a prendere. Al livello partenze, il sosta express Bye&Fly, con 20 posti scoperti. Al livello arrivi, il sosta express Kiss&Ride, con 110 posti coperti. Entrambi i parcheggi si trovano a pochissimi metri dall'aerostazione. Inoltre il Kiss&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&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 tariffa

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 prepagate e VolaTORINOpass) possono essere acquistati sul sito di e-commerce dell'Aeroporto. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.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, presso la cassa automatica adiacente al varco prioritario 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. È attivo tutti i giorni dalle 5:00 alle 21:00.

## 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 direttamente in Piemonte Lounge, nella biglietteria presso la cassa automatica adiacente al varco Fast Track o sul sito e-commerce dell'Aeroporto.

Per informazioni su servizi e costi: [www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.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: Autogrill Time Café bar/fast food, orario 6.30-23.00; Area Partenze Imbarchi: L'Amme ristorante/bar, orario 5.00-21.30; Autogrill Piazza Castelco ristorante wine bar, 5.00-21.00; Giappo sushi bar, orario 10.30-21.00; Agri Shop, ristorazione e promozione enogastronomica piemontese 8.00-19.00.

Area Partenze Servizi: MyChef Foglie, Grill e Pastasciutta ristorante self-service, 11.00-14.15/18.30-20.30; Briole bar, 5.30-20.30.

Area Partenze Check-in: MyChef "Foodtruck" snack bar, 5.00-19.30. In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori automatici di acqua, bibite 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; sportello bancomat Unicredit, bancomat Banca Intesa Sanpaolo; Business Centre Forexchange con cambio valuta, sale riunioni, fotocopies 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 13.00 e dalle 13.30 alle 19.00.

## PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE

Nell'aerostazione passeggeri, al livello Arrivi, è presente il Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA).

Il Gestore aeroportuale ha affidato la gestione delle prestazioni sanitarie, legate al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, e della scorta intangibile per l'emergenza aerea alla Croce Rossa Italiana sottoscrivendo, a proprio onere, un'apposita convenzione.

Il servizio viene garantito 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno mediante la presenza del seguente personale:

- medici che ruotano nell'intera giornata su turni di 8 ore ciascuno;
- operatori sanitari Croce Rossa Italiana che garantiscono la presenza in turno di tre operatori sanitari dalle ore 06.00 alle ore 24.00.

**DEFIBRILLATORI AUTOMATICI ESTERNI (DAE)**

L'aerostazione passeggeri, configurandosi come un edificio ad elevata frequentazione, caratterizzato pertanto da un elevato affollamento, è stata attrezzata mediante l'installazione di quindici DAE di ultima generazione.

I defibrillatori, in quanto semiautomatici, risultano di facile utilizzo ed il loro azionamento può avvenire sia da parte di personale medico o sanitario che da parte di personale "laico" abilitato. Infatti, grazie al fatto di essere semiautomatici, il DAE effettua in autonomia la diagnosi, verifica l'assenza di battito e rilascia la scarica elettrica necessaria.

**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 011.5676361/2 dalle 5.00 alle 23.00. Per ulteriori informazioni e approfondimenti: [www.aeroporto torino.it](http://www.aeroporto torino.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 Oggetti Smarriti (tel. 011.5676478) facendo apposita denuncia scaricabile dal sito dell'Aeroporto [www.aeroporto torino.it](http://www.aeroporto torino.it), da inviare via mail a [oggettismarriti@sagat.trn.it](mailto:oggettismarriti@sagat.trn.it) o via fax al numero 011.5676442. 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 2017

**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 gels in EU airports, details concerning the same are available on the ENAC site at [www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it) as well as the European Community site at [www.ec.europa.eu](http://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 must present a printed copy of their boarding pass at security controls.

Passengers who have checked-in using a mobile app, will need to show the mobile boarding pass saved onto the phone/tablet or SMS/MMS check-in option.

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.agenzia dogane.it](http://www.agenzia dogane.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 (or Courtesy Lounge), the Departure Lounge reserved for PRM awaiting departure, which is also provided with flight information monitors and telephone services); near the bus charter car park and near check-in area R.

The Air Terminal has been specially designed to accommodate people with special needs, allowing them to take full advantage of all the services available at Torino Airport. Facilities for passengers with special needs include: lifts equipped with Braille call buttons and acoustic safety devices; special low-level areas at check-in desks for depositing luggage; baggage conveyor belts equipped with safety devices to facilitate baggage retrieval; dedicated toilets facilities throughout the Airport; a tactile guidance system for visually impaired people in the main areas of the Air Terminal, and a car park that is only 35 metres from the Air Terminal, with no structural barriers.

For further information, consult the website [www.aeroporto torino.it](http://www.aeroporto torino.it), in the section "People with Reduced Mobility (PRM)".

**NURSERY**

The Nursery is located in the baggage claim area on the Arrivals level and comprises a lounge provided with toilets and washing facilities where children can be cared for. To access the Nursery speak to personnel in the Lost and Found SAGAT Handling Office. In addition, the majority of toilets for women in the Airport, on both Arrivals and Departures levels, are provided with a baby changing table.

**LOST LUGGAGE**

If your baggage is lost or damaged, go to the Lost and Found Office of the handling company serving your airline. Any loss or damage must be reported immediately, upon arrival, as soon as the loss or damage is noticed and before leaving the baggage claim area. The offices are situated at the Arrivals floor near to the baggage claim area.

Aviapartner: tel. +39 011.5676785, open 10.00-12.00 and 15.00-23.00; baggage claim 17.00-20.00.

SAGAT Handling: [lost.found@sagat.trn.it](mailto:lost.found@sagat.trn.it); tel. +39 011. 5676200, open 8.00-24.00; baggage claim, 9.00-12.00 and 14.00-19.00.

Baggage claim takes place in a public area. To reach it, go to the Lost and Found Offices from the Arrivals Lounge.

**TRANSPORTATION OF ANIMALS**

If you intend to travel with any animals, you should inform the airline at the time of booking and check the current regulations concerning the transportation of animals to your country of destination (with particular regard to vaccinations and the necessary documentation). Guide dogs may accompany blind passengers on the plane, as long as a muzzle and leash are provided: in this case transportation is free, but the passenger must specify at the time of booking that he/she will be accompanied by a dog.

Where a live animal is permitted to be carried in the cabin of an aircraft, it shall be screened either as a passenger or as cabin baggage.

**CAR PARKS**

The car parking system has been redesigned to fulfil all parking requirements in terms of practicality and convenience. It consists of a Multi-Storey car parking with 2.480 parking spots, including 2.000 indoor spots (50 spaces on the Departure level are dedicated to people with reduced mobility) and 480 open-air spots, located on the fifth level. You can access to the Multi-Storey car parking, both indoor and outdoor, with the Telepass system. There are three outdoor parking areas available to the customers, with a total of 320 places.

Two Express Stay car parks, with 10 minutes free and gradual fees, are dedicated to very short stays (less than 40 minutes) for people who accompany or pick you up at the airport. On the Departure level you can find Bye and Fly Express Stay with 20 uncovered spots, while on Arrival level you can find with 110 indoor spots. Both car parkings are located a few meters from the Terminal. Moreover, Kiss and Ride is marked to the arriving passengers by special signs which lead to the "meeting point". In order to facilitate passenger load, within Kiss and Ride an easily identifiable meeting point has been created, which is repaired and easy to reach also by passengers with luggage trolleys. Low Cost parking, with 160 spots, is dedicated to longer stays, more than 1 day, and is located at the entrance of the Airport (only available online and with low rates). On the other hand, Long Stay parking, with 140 undiscovered places, is meant for people who go directly to the Airport. There are nine automatic

payment points which accept cash, ATM, credit cards, as well as an Information Office open daily from 6.00 am to 1.00 am.

The Airport offers, on request, agreements at special rates for institutions, tour operators and travel agencies.

Parking lots and other products related to mobility (Fast Track, Piemonte Lounge, prepaid cards and VoiaTORINOPass) can be purchased on the Airport e-commerce website. For further information please visit the website [www.aeroporto.torino.it](http://www.aeroporto.torino.it).

#### **BAGGAGE TROLLEYS**

Baggage trolleys are free.

#### **FAST TRACK**

Fast Track lane is a gate dedicated to authorised passengers, on the basis of agreements with the airlines, or passengers with individual access pass, that can be purchased at ticket counter, at Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site.

It is situated in the Departures Lounge next to the security controls. The service offers passengers quicker access to the Boarding Lounge via a priority lane.

Fast Track operates every day from 5.00 am to 9.30 pm.

#### **PIEMONTE LOUNGE (SAGAT VIP LOUNGE)**

Located after the security controls on the mezzanine floor of the Boarding Lounge, the Piemonte Lounge is open every day from 5.00 am to 9.00 pm and can be accessed by authorised passengers, on the basis of agreements with the airlines and some tour operators and by passengers with individual access pass, that can be purchased at Piemonte Lounge service desk, at ticket counter, at Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site. For information about services and prices: [www.aeroporto.torino.it](http://www.aeroporto.torino.it).

#### **BABY LOUNGE WITH BABY PIT-STOP UNICEF**

Located on the balcony on the first floor of the Departures Lounge, after the security controls, this small room for little children has small sofas, chairs and pouffes, a carpet, games and a blackboard.

Newborns and their mothers can access the Baby Pit-Stop UNICEF, an area equipped with an ergonomic chair with footrest, making breast-feeding more comfortable and private, together with baby changing table and wash basin. The Baby Lounge and Baby Pit-Stop UNICEF are free of charge.

#### **BARS, RESTAURANTS AND SELF-SERVICE**

*Arrivals Area:* Autogrill Time Cafè bar/fast food, 6.30-23.00.

*Departures Boarding Area:* l'Amme restaurant/bar, 5.00-21.30; Autogrill Piazza Castello restaurant wine bar, 5.00-21.00; Giappo sushi bar, 10.30-21.00; Agri shop, Piedmontese and Italian delicatessen, 8.00-21.00.

*Departures Services Area:* MyChef Foglie, Grill and Pastasciutta restaurant self-service, 11.00-14.15/18.30-20.30; Briciole bar, 5.30-20.30.

*Departures Check-In Area:* MyChef Food Truck snack bar, 5.00-19.30. In all public areas automatic vending machines (water, soft drinks and snacks) are available.

#### **BANKS, CURRENCY EXCHANGE AND ATMS**

*Arrivals Area:* Banca del Piemonte ATM.

*Departures Area:* Banca Sella Branch; Banca Sella ATM; Banca Unicredit Branch; Banca Unicredit ATM, Banca Intesa Sanpaolo ATM; Business Centre Forexchange with currency exchange, meeting rooms, photocopier and fax machines, open Monday-Sunday 7.15-19.45.

#### **PHARMACY**

It is located in the public area in the Departures hall and it is open every day, 8.00-13.00/13.30-19.00.

#### **AIRPORT FIRST AID**

Airport first aid is located in the Passenger Air terminal at Arrival level. SAGAT S.p.A. assigned airport first aid medical services and general emergency medical supplies and equipment to the Italian Red Cross through a Convention agreement at his own expense.

Medical assistance is granted anytime day or night H24 by trained personnel:

- medical personnel is always on duty on 8 hour shift
- medical care personnel of the Italian Red Cross guarantee that airport first aid room is staffed with three qualified first aid personnel from 6.00 to 24.00

#### **AUTOMATED EXTERNAL DEFRIBILLATOR (AED)**

Torino Airport has an Automated External Defibrillator program in place to assist persons who suffer from sudden cardiac arrest. 15 units are strategically located in the Passenger Terminal.

Easy to use AED equipment are meant to be used by medical personnel, first aid customer service personnel and airport employees fully trained in the use of this life-saving device so they can become first responders in an emergency.

AED are semi-automated devices which apply electrical therapy to the patient's heart.

#### **WI-FI**

Available and free.

#### **CHARGING STATIONS**

Beyond security checks there are some charging stations for electronic devices.

#### **PUBLIC TELEPHONES**

There are 10 Telecom public telephones in the Airport.

#### **LEFT LUGGAGE**

Not available.

#### **EXTERNAL INFORMATION SOURCES**

For flight information call +39 011.5676361/2 from 5.00 am to 11.00 pm. For further information and more details: [www.aeroporto.torino.it](http://www.aeroporto.torino.it).

#### **TRANSIT PASSENGERS**

After landing, transit passengers from EU/SCHENGEN countries can remain or can go to the Departures Level of their connecting flight.

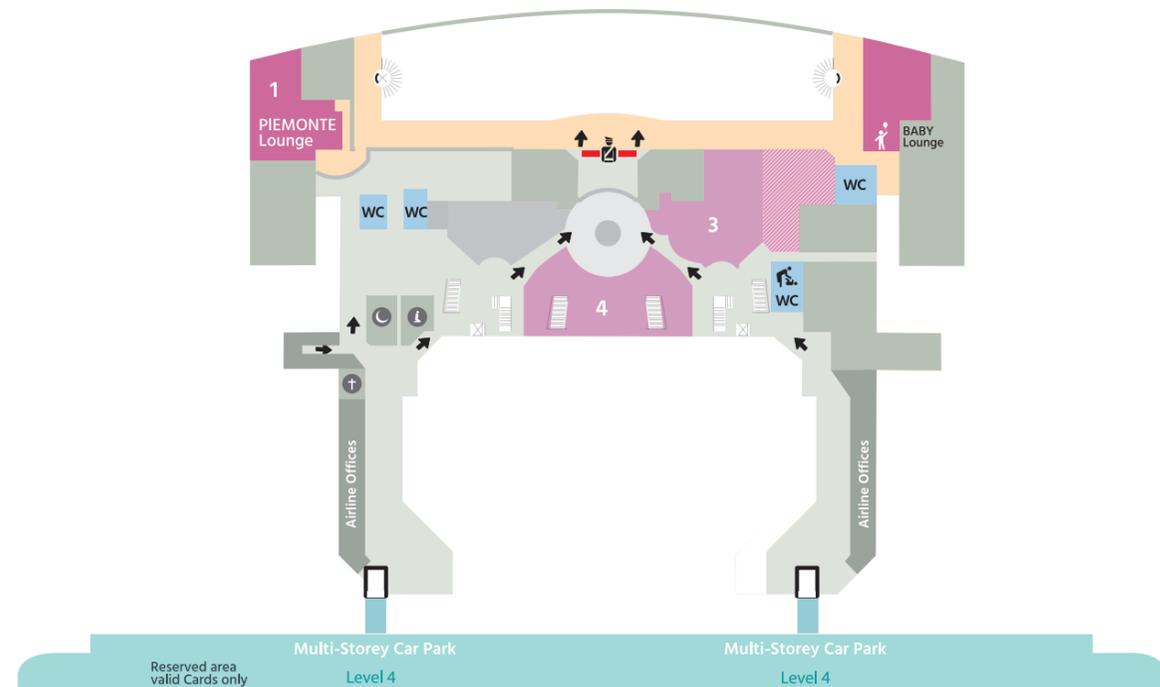
After landing in the Terminal and leaving the Arrival area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks at the Fast Track and then access to the Boarding Lounge of their connecting flight.

#### **LOST PROPERTY**

Our search service is only dedicated to items lost/forgotten in Airport or on plane. After 24 hours from the loss, you can contact Lost and Found Office (tel. +39 011.5676478) with an appropriate request which can be downloaded from the Airport website [www.aeroporto.torino.it](http://www.aeroporto.torino.it), to be sent via email at [oggettismarriti@sagat.trn.it](mailto:oggettismarriti@sagat.trn.it) or via fax to +39 011.5676422. To withdrawal your lost property, please contact Membership Office, located at the ground floor of SAGAT office building, open from Monday to Friday, from 8.30 am to 12.30 pm.

March 2017

# 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
- Parcheeggio Multipiano Multi-Storey Car Park
- ★ Fast Track

- Lounge VIP Lounge
- BABY Lounge
- Sala Amica PRM Courtesy Lounge
- PIEMONTE Lounge
- Sala Riunioni SAGAT Meeting Room
- Sala Imbarchi Boarding Lounge
- Toilets
- RISTORAZIONE Bar&Restaurants**
- Autogrill Piazza Castello
- Time Café
- Briciole Bar
- Ristorante Foglie, Grill e Pastasciutta
- Pepino
- Food Truck Lavazza
- l'Amme
- Giappo
- Agrishop

- NEGOZI Shops**
- Borbonese
- Camomilla Italia
- Conte di Florence
- CRAI Market
- Heinemann Duty Free
- Giunti al Punto
- Gobino
- K-Way
- Nau!
- Robe di Kappa
- Superga
- Tiger
- Venchi
- Weekend Max Mara
- Relay edicola giornali
- Oscalito
- St.G
- Autogrill Market Titoli
- Camicissima
- Jaked
- Carpisa
- Yamamay

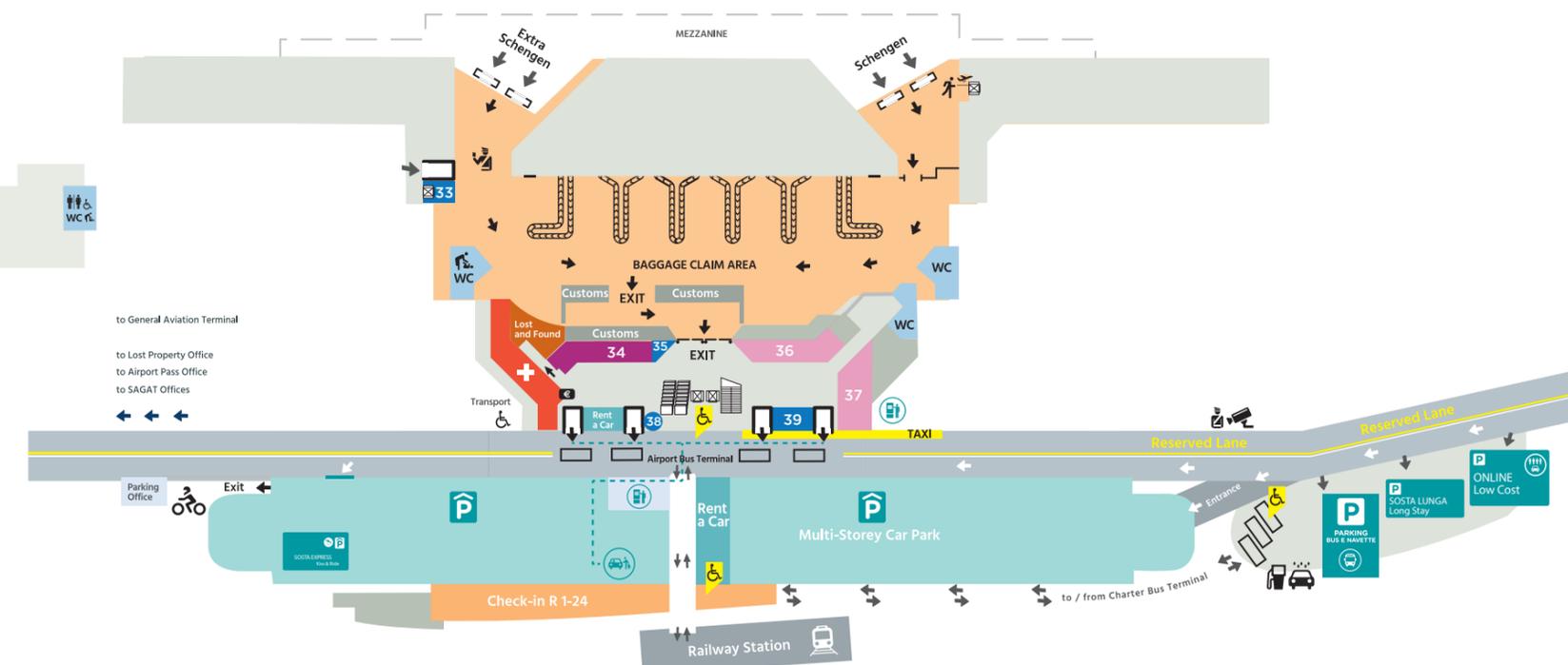
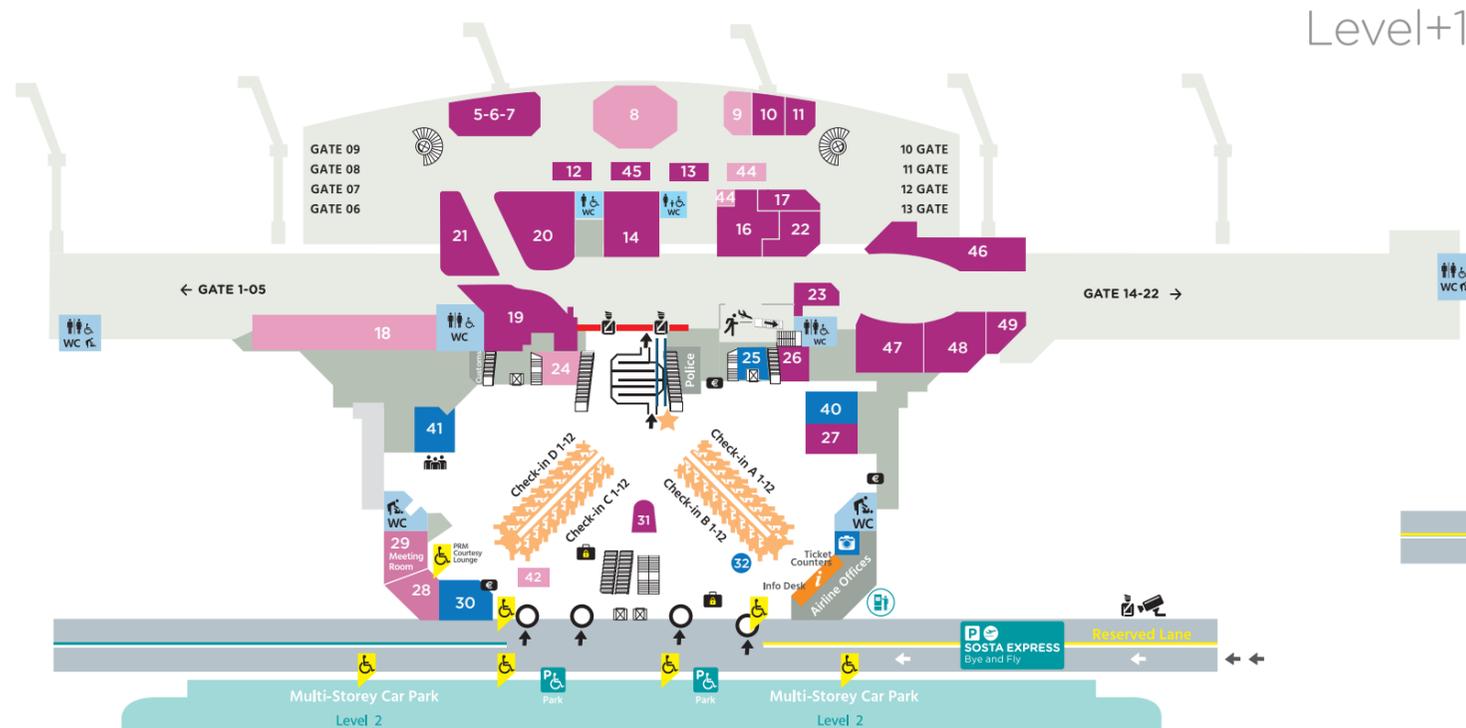
- SERVIZI Facilities**
- Banca Sella Bank
- CTA Consorzio Torinese Autoservizi
- Airport Taxi Company
- Fast Check-in Alitalia
- Ricevitoria Bus and Train Tickets
- Totem Turismo Torino e biglietteria SADEM
- Totem Torino Turism and SADEM bus tickets
- Ufficio Sanità Aerea Air Health Office
- Unicredit Banca Bank
- Farmacia Pharmacy
- Forexchange Business Centre

- AUTONOLEGGIO Rent a Car**
- Sicily by Car - Avis Budget
- Europcar - Hertz - Locauto
- Maggiore - Sixt
- Win Rent
- PARCHEGGI Car Parks**
- Multipiano Multi-Storey
- Piano 4 Level 4
- Piano 5 Level 5
- Sosta Lunga Long Stay
- Sosta Express Bye&Fly
- Online Low Cost
- Sosta Express Kiss&Ride
- Parking Bus e Navette Bus Parking

## SIMBOLI Symbols

- Ascensore Lift
- Bancomat ATM
- Controllo Passaporti Passport Control
- Controllo Sicurezza Security Control
- Dogana Customs
- 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
- Casse automatiche Automatic cashier
- Car sharing
- Foto Photo
- Gruppi Groups
- Parcheeggio 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

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal, sono aggiornate a febbraio 2017.



## NOTA METODOLOGICA

Questa ventesima 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 2016.

Tali attività, continuative e coordinate tra loro, hanno comportato l'esecuzione di circa 4.400 interviste ai passeggeri e oltre 63.000 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:

4.387 interviste ai passeggeri (di cui 2.396 a passeggeri a ridotta mobilità);

2.024 verifiche alle biglietterie;

3.102 verifiche ai banchi check-in;

3.324 verifiche ai controlli di sicurezza;

722 verifiche ai punti di controllo passaporti;

13.671 verifiche sui tempi di sbarco del primo passeggero (inclusi passeggeri a ridotta mobilità);

17.104 verifiche relative ai tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio;

11.451 verifiche sui tempi di attesa ai punti di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità;

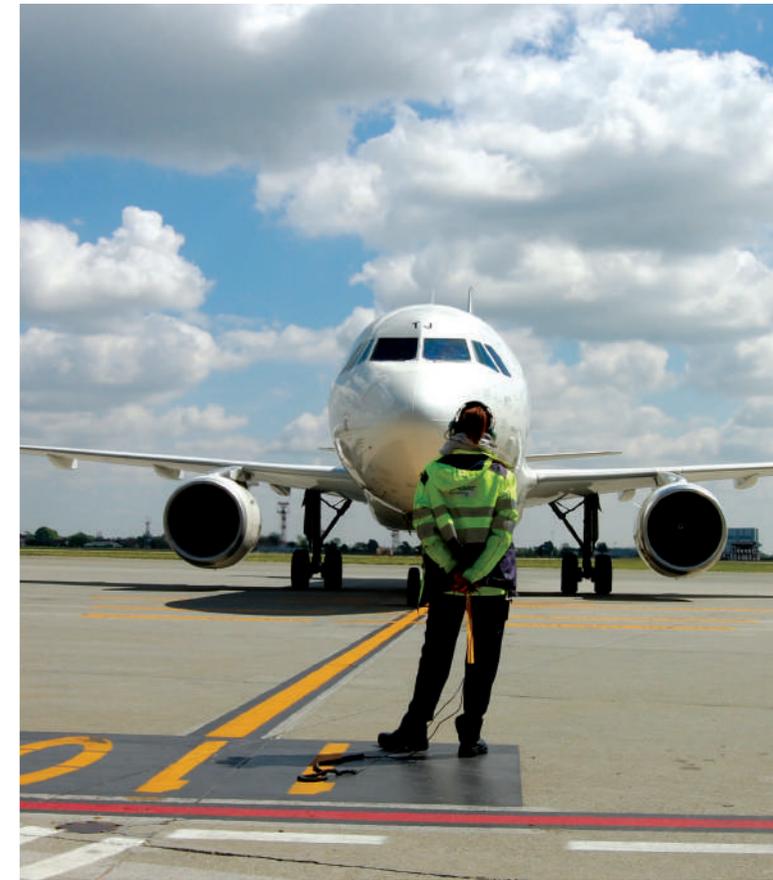
11.604 verifiche sui tempi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità in arrivo.

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 2016;
- gli standard che per il 2017 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 twentieth edition of the Service Charter of Torino Airport 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 2016.

These activities, continuous and coordinated with each other, have led the execution of nearly 4,400 interviews to passengers and over 63,000 conformance testing and compliance 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:

- 4,387 interviews to passengers (of which 2,396 to passengers with reduced mobility)
- 2,024 checks at the ticket counters
- 3,102 checks at the check-in
- 3,324 checks at the security checkpoint
- 722 checks at the passport control points
- 13,671 checks on disembarkation times of the first passenger (including passengers with reduced mobility)
- 17,104 checks related to the waiting time for first and last baggage claim
- 11,451 inspections on waiting times at the call points for passengers with reduced mobility
- 11,604 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 2016;
- the standards for 2017 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 (i.g. restaurants and bars).





## SERVIZI AI PASSEGGERI SERVICES FOR PASSENGERS

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2016 Result 2016	STANDARD 2017 Target 2017
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b> 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	94,21% 94,21%	96% 96%
<b>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE</b> 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	93,16% 93,16%	94% 94%
<b>REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO</b> 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	82,10% 82,10%	80,5% 80,5%
	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	0,65/1.000 0,65/1,000	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	17' 49" 17' 49"	18'20" 18'20"
	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	25' 08" 25' 08"	25' 25'
	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' 32" 03' 32"	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	98,72% 98,72%	97,5% 97,5%
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE</b> Cleanliness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Level of cleanliness and toilets functionality	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,78% 88,78%	88,1% 88,1%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Level of airport cleanliness	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,28% 98,28%	95,5% 95,5%
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b> Comfort in airport stay	Percezione sulla disponibilità dei carelli portabagagli Availability of luggage trolleys	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,13% 98,13%	90% 90%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,44% 97,44%	95% 95%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Efficiency of climatization systems	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,70% 97,70%	95% 95%
	Percezione sul livello di <i>comfort</i> complessivo dell'aerostazione Overall level of comfort in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,53% 98,53%	95,5% 95,5%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b> 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	82,92% 82,92%	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	98,11% 98,11%	90,5% 90,5%

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2016 Result 2016	STANDARD 2017 Target 2017
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	89,97% 89,97%	91,5% 91,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Availability / quality / prices of Bars / Restaurants	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	93,49% 93,49%	90,5% 90,5%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack Availability of vending machines providing drinks and snacks	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,29% 97,29%	94,5% 94,5%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,33% 95,33%	90,5% 90,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of operational information points	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,01% 98,01%	92% 92%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Clear and easy to understand interior signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,88% 92,88%	93% 93%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Professionalism of personnel (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,25% 97,25%	96% 96%
	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	97,73% 97,73%	95,5% 95,5%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria Perception on the ticket service	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,23% 99,23%	95,5% 95,5%
	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	04' 22" 04' 22"	9' 9'
	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception on waiting time at check-in	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,78% 97,78%	94,5% 94,5%
	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	07' 56" 07' 56"	8'40" 8'40"
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on waiting time at passport control	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	96,30% 96,30%	93% 93%
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	93,63% 93,63%	92% 92%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto City/airport connections	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,35% 95,35%	91,5% 91,5%

## 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 2016 Result 2016	STANDARD 2017 Target 2017
<b>EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA</b> 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	04'18" 04'18"	7' 00" 7' 00"
	<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	04' 18" 04' 18"	8' 55" 8' 55"
	<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	04' 03" 04' 03"	6' 55" 6' 55"
	<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' 16" 04' 16"	7' 55" 7' 55"
<b>SICUREZZA PER LA PERSONA</b> 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	99,94% 99,94%	95,5% 95,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale Perception of the adequacy of personnel training	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	100% 100%	95,5% 95,5%
<b>INFORMAZIONI IN AEROPORTO</b> 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	99,89% 99,89%	95,5% 95,5%
<b>COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI</b> 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	0,004% 0,004%	0,1% 0,1%

FATTORI DI QUALITÀ Quality Factors	INDICATORI Indicators	UNITÀ DI MISURA Measurement unit	RISULTATI 2016 Result 2016	STANDARD 2017 Target 2017
<b>COMFORT IN AEROPORTO</b> Comfort in airport	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM Efficiency of assistance to PRM	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	100% 100%	99,2% 99,2%
	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	99,53% 99,53%	95,5% 95,5%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) Dedicated areas (e.g. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti % satisfied PRM passengers	100% 100%	95,5% 95,5%
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b> 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	99,80% 99,80%	95,5% 95,5%
	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	100% 100%	95,5% 95,5%

**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



