

TORINO
AIRPORT



CARTA DEI SERVIZI 2026

TRN



Gentile Cliente,

abbiamo il piacere di presentare anche quest'anno la Carta dei Servizi 2026 dell'Aeroporto di Torino, un appuntamento consolidato con i nostri passeggeri, in cui riconfermiamo l'impegno ad erogare servizi di qualità, operando con efficienza e continuità del servizio, secondo principi di inclusione, non discriminazione e imparzialità.

Nel nostro ruolo di Gestore dell'Aeroporto di Torino, assegniamo alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, mettiamo al centro della nostra strategia il costante miglioramento della *customer experience* e abbiamo a cuore che i passeggeri siano soddisfatti in ogni momento della loro permanenza in aeroporto.

Ogni giorno lavoriamo a presidio del sistema-aeroporto, un ambiente complesso in cui il passeggero si avvale dei servizi erogati dal Gestore ma anche da una molteplicità di operatori diversi (handlers, bar e ristoranti, negozi, servizi di trasporto pubblico, autonoleggi, società di car-sharing ecc.) che concorrono a vario titolo alla soddisfazione complessiva dei nostri utilizzatori.

Il costante monitoraggio della Qualità erogata e percepita è uno strumento imprescindibile di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle nostre performance. Nell'ambito del sistema di misurazione previsto dalla normativa ENAC e certificato secondo la norma ISO 9001, nel 2025 abbiamo acquisito quasi 40.000 registrazioni, tra sondaggi rivolti ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi 2026 riporta i risultati di Qualità dell'anno scorso e indica gli obiettivi che ci impegniamo a raggiungere quest'anno. Contiene anche la Guida ai Servizi e preziose informazioni sul network di destinazioni servite e viene pubblicata sul sito www.torinoairport.com.

Sul nostro sito è disponibile anche un modulo contatti, per dare suggerimenti, richiedere informazioni e segnalare eventuali criticità.

La ringraziamo per averci scelto e le auguriamo buon volo da Torino!

Servizio Qualità SAGAT S.p.A - TORINO AIRPORT



Nel **2025** Torino Airport ha mantenuto e consolidato il trend di crescita degli ultimi anni, superando per la prima volta il record di **5 milioni di passeggeri** trasportati. L'anno si è concluso con un incremento pari al **+6,6%** rispetto al 2024, movimentando un totale di 5.006.169 passeggeri.

In termini complessivi, l'espansione del network internazionale è alla base dell'incremento dei volumi di traffico nel 2025. Nella stagione estiva si sono aggiunte le nuove rotte per **Bucarest** in Romania di Dan Air, per **Chisinau** in Moldavia di FlyOne, per **Parigi** Orly in Francia di Volotea e per **Sharm El Sheikh** in Egitto, servita dal tour operator Alpitour World. Con l'avvio della stagione invernale, il network voli ha subito una notevole espansione verso l'Est Europa: si sono aggiunte infatti le nuove rotte per **Budapest** in Ungheria e **Sofia** in Bulgaria di Wizz Air; il vettore ha anche raddoppiato i servizi su Bucarest, aggiungendo lo scalo di Baneasa, e avviato il nuovo collegamento per Chisinau. Con la stagione invernale hanno subito un potenziamento anche i voli dedicati agli sciatori, con l'avvio delle nuove rotte da e per **Liverpool** di Ryanair e da e per **Dublino** di Aer Lingus.

Sul fronte domestico, le novità sono state rappresentate da **Olbia** di ITA Airways in estate e, in inverno, dal prolungamento del volo per **Pescara** di Ryanair e dalle novità **Foggia** e **Comiso** di Aeroitalia.

La composizione del traffico vede un sostanziale equilibrio tra domestico e internazionale. Il segmento **nazionale**, in crescita del +5,4% rispetto al 2024, rappresenta il 48% del traffico. L'incremento più significativo è stato quello del segmento **internazionale** (+8,2%), che costituisce il 52% del traffico del 2025.

Il segmento **neve**, composto da charter e ski route di linea, ha contribuito in modo significativo all'andamento del traffico internazionale e al nuovo record annuale di passeggeri trasportati.

In aggiunta ai consueti flussi legati al turismo della neve, nel 2025 Torino Airport ha accolto delegazioni di atleti provenienti da tutto il mondo in occasione dei *FISU World University Games* (13-23 gennaio 2025) e degli *Special Olympics World Winter Games* (8-15 marzo 2025).

L'analisi del mix di passeggeri dell'aeroporto di Torino testimonia il crescente appeal di un territorio che attrae sempre più turisti provenienti dall'estero (principalmente da Spagna e Gran Bretagna), determinando di conseguenza l'avvio di nuove rotte da parte delle compagnie aeree che decidono di investire a Torino. Sono già diversi i collegamenti annunciati nel 2025 che prenderanno il via nel 2026: quello per Helsinki operato da Finnair, quelli per Londra Luton e per Palermo da Wizz Air, quello per Olbia di ITA Airways.

Il potenziamento infrastrutturale procede di pari passo con lo sviluppo aviation, al fine di garantire al crescente numero di passeggeri un'esperienza di viaggio comoda, sicura e piacevole.

In questo contesto a marzo 2025 sono stati inaugurati **due nuovi gate d'imbarco** e da agosto sono disponibili due moderne aree dotate di comode sedute e punti di ricarica per dispositivi elettronici. In autunno sono iniziati i lavori che porteranno ulteriori novità nel 2026.

Il settore Food & Beverage ha visto nel 2025 l'apertura di Tramez e dei nuovi locali di Open Baladin Torino Aeroporto, oltre alla riqualificazione dei locali di Venchi, più capienti e moderni.

Infine, l'offerta commerciale di negozi e servizi si è arricchita con l'apertura dei punti vendita My Geisha e Lucky Star, lo spostamento e la conseguente riqualifica della libreria Giunti al Punto e con la vending machine Nerd Matic. La shopping gallery in area Imbarchi soddisfa così ogni desiderio di acquisto: dalla moda alla cura della persona, dalla lettura ai bijoux, dal tempo libero alla cancelleria. I lavori che termineranno nel corso del 2026 completeranno l'ammodernamento dell'aerostazione.

Per quel che concerne la ground transportation, si evidenzia il potenziamento del servizio offerto da Flibco che, a partire dal 25 agosto 2025, collega Torino Airport con una nuova fermata in centro città, davanti alla stazione ferroviaria di Torino Porta Nuova. Anche i passeggeri che raggiungono l'aeroporto in automobile possono beneficiare di due novità: le nuove stazioni di ricarica rapida e ultra-rapida per veicoli elettrici e una nuova area parcheggio dove sostare gratuitamente 15 minuti.

Il 2025 è stato un importante anno di progresso e crescita anche sul fronte della sostenibilità ambientale, come previsto dalla Roadmap di Sostenibilità che elenca gli step volti a raggiungere l'obiettivo Net Zero nel 2040. L'impianto fotovoltaico che già dalla sua inaugurazione nel luglio 2023 era il più grande su tetto di un aeroporto italiano è stato ulteriormente ampliato.

A testimonianza dell'impegno di Torino Airport verso i temi della sostenibilità, lo scalo è stato inserito nella graduatoria delle **Aziende più attente al clima** nell'ambito di una ricerca indipendente condotta da Corriere della Sera - Pianeta 2030 e Statista.

Infine, nel 2025 Torino Airport ha ricevuto per il terzo anno consecutivo il premio di ACI World **"Airport with the Most Dedicated Staff in Europe"**. Il premio, assegnato nell'ambito degli ASQ-Airport Service Quality Awards, riconosce gli sforzi profusi da tutti coloro che entrano in contatto con i passeggeri e che lavorano per rendere la permanenza nello scalo gradevole e confortevole.

Il network dei voli e le compagnie aeree

Qui a seguire le cartine dettagliate del network invernale 2025/2026 e del network estivo 2026, con indicazione delle destinazioni e dei vettori operanti.

L'orario dei voli aggiornato in tempo reale è consultabile sul sito www.torinoairport.com.

TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2025/2026

VOLI DI LINEA:

-  Aer Lingus
-  Aerolitalia
-  airBaltic
-  Air Dolomiti
-  Air France
-  British Airways
-  Dan Air
-  EasyJet
-  FlyOne
-  Iberia Air Nostrum
-  ITA Airways
-  Jet2
-  KLM Royal Dutch Airlines
-  Neos
-  Royal Air Maroc
-  Ryanair
-  Scandinavian Airlines
-  Turkish Airlines
-  Volotea
-  Vueling
-  Wizz Air
-  HUB



TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2025/2026

ALBANIA

Tirana - Wizz Air

BELGIO

Bruxelles Charleroi - Ryanair

BULGARIA

Sofia - Wizz Air

DANIMARCA

Copenhagen - Ryanair,
Scandinavian Airlines

EGITTO

Sharm El-Sheikh - Neos

FRANCIA

Paris CDG - Air France (**HUB**)
Paris Orly - Volotea

GERMANIA

Frankfurt - Air Dolomiti (**HUB**)
Munich - Air Dolomiti (**HUB**)

IRLANDA

Dublin - Aer Lingus, Ryanair
Shannon - Ryanair

ITALIA

Bari - Ryanair
Brindisi - Ryanair
Cagliari - Ryanair
Catania - Ryanair, Wizz Air
Comiso - AerolItalia
Crotone - Ryanair
Foggia - AerolItalia
Lamezia Terme - Ryanair
Napoli - Ryanair, Volotea
Olbia - Volotea
Palermo - Ryanair
Pescara - Ryanair
Reggio Calabria - Ryanair
Roma Fiumicino
ITA Airways (**HUB**)
Salerno - Ryanair
Trapani - Ryanair

LITUANIA

Vilnius - airBaltic, Ryanair

MALTA

Malta - Ryanair

MAROCCO

Casablanca - Royal Air Maroc (**HUB**)
Marrakech - Ryanair

MOLDAVIA

Chişinău - Fly One, Wizz Air

PAESI BASSI

Amsterdam - KLM (**HUB**)

POLONIA

Warsaw - Wizz Air

PORTOGALLO

Porto - Ryanair

REGNO UNITO

Belfast - Ryanair
Birmingham - Jet2, Ryanair
Bristol - EasyJet, Ryanair
Edinburgh - Jet2
Liverpool - Ryanair
London Gatwick
British Airways, EasyJet
London Luton
EasyJet, Ryanair
London Stansted - Ryanair
Manchester
EasyJet, Jet2, Ryanair

ROMANIA

Bacău - Dan Air
Bucharest - Wizz Air
Iaşi - Wizz Air

SPAGNA

Barcelona - Ryanair, Vueling
Madrid - Iberia Air Nostrum,
Ryanair (**HUB**)
Seville - Ryanair
Valencia - Ryanair

TURCHIA


















Istanbul IST
Turkish Airlines (**HUB**)

UNGHERIA

Budapest - Wizz Air

TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2026

VOLI DI LINEA:

- | | |
|---|--|
|  Aeritalia |  Volotea |
|  Air Dolomiti |  Vueling |
|  Air France |  Wizz Air |
|  British Airways |  HUB |
|  Dan Air | |
|  Finnair | |
|  Iberia Air Nostrum | |
|  ITA Airways | |
|  KLM Royal Dutch Airlines | |
|  Neos | |
|  Royal Air Maroc | |
|  Ryanair | |
|  Turkish Airlines | |



TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2026

ALBANIA

Tirana - Ryanair, Wizz Air

BELGIO

Bruxelles Charleroi - Ryanair

BULGARIA

Sofia - Ryanair

DANIMARCA

Copenhagen - Ryanair

EGITTO

Sharm el-Sheikh - Neos

FINLANDIA

Helsinki - Finnair

FRANCIA

Paris CDG - Air France (HUB)

GERMANIA

Frankfurt - Air Dolomiti (HUB)

Munich - Air Dolomiti (HUB)

GRECIA

Corfù - Ryanair

IRLANDA

Dublin - Ryanair

ITALIA

Alghero - Volotea

Bari - Ryanair

Brindisi - Ryanair

Cagliari - Ryanair

Catania - Ryanair, Wizz Air

Comiso - AerolItalia

Crotone - Ryanair

Foggia - AerolItalia

Lamezia Terme - Ryanair

Napoli - Ryanair, Volotea

Olbia - Volotea, ITA Airways

Palermo - Ryanair, Wizz Air

Pescara - Ryanair

Reggio Calabria - Ryanair

Roma Fiumicino

ITA Airways (HUB)

Salerno - AerolItalia

Trapani - Ryanair

LITUANIA

Vilnius - Ryanair

MALTA

Malta - Ryanair

MAROCCO

Casablanca

Royal Air Maroc (HUB)

Marrakech - Ryanair

MOLDAVIA

Chişinău - Wizz Air

PAESI BASSI

Amsterdam - KLM (HUB)

POLONIA

Krakow - Ryanair

PORTOGALLO

Porto - Ryanair

REGNO UNITO

London Gatwick

British Airways

London Luton - Wizz Air

London Stansted - Ryanair

ROMANIA

Bacău - Dan Air

Bucharest - Wizz Air

Iaşi - Wizz Air

SPAGNA

Alicante - Ryanair

Barcelona - Ryanair, Vueling

Ibiza - Ryanair

Lanzarote - Ryanair

Madrid - Iberia Air Nostrum,
Ryanair (HUB)

Malaga - Ryanair

Seville - Ryanair

Valencia - Ryanair

SVEZIA

Stockholm - Ryanair

TURCHIA

Istanbul IST

Turkish Airlines (HUB)

UNGHERIA

Budapest - Wizz Air

L'Aeroporto di Torino rappresenta una delle più importanti realtà economiche del Piemonte e fornisce occupazione a circa 3mila 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).

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 - SAGAT Handling S.p.A., controllata al 100% da SAGAT S.p.A., e Aviapartner S.p.A.

Nel proprio ruolo di gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT 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 <https://www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita>.



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 SAGAT prosegue nella politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

Abbiamo assegnato alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della nostra strategia il costante miglioramento della customer experience.

La Politica della Qualità è così declinata:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività proprie del gestore aeroportuale, interagendo con le Istituzioni e con gli interlocutori commerciali in modo affidabile e proattivo;
- esercitare con autorevolezza il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso, mediante la sensibilizzazione e l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale, tramite la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, diffondendo la consapevolezza sui temi della Qualità e verificandone periodicamente l'efficacia;
- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e percepita, anche in termini di benchmark con altre realtà aeroportuali, non solo per tenere sotto controllo il livello delle prestazioni, ma anche per cogliere nuove opportunità di miglioramento;
- operare conformemente alla norma ISO 9001 sulla Qualità dei Servizi e secondo principi etici e socialmente responsabili, in coerenza con i valori e gli impegni assunti nel Codice Etico e nella Policy aziendale in materia di Diversità Equità e Inclusione.



Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA)

SAGAT è un'azienda certificata secondo gli standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001) e di gestione ambientale (ISO 14001).

Attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del proprio Sistema di Gestione HSE (Sistema di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente - SGSSA), la Società assicura un presidio costante e rigoroso dei seguenti ambiti:

- salute e sicurezza dei lavoratori;
- prevenzione incendi;
- igiene e salubrità dei fabbricati e dei luoghi di lavoro;
- gestione delle matrici ambientali (acqua, aria, atmosfera, suolo).

Il Sistema di Gestione HSE - SGSSA rappresenta un elemento "strategico e trasversale" per tutte le attività svolte sul sedime aeroportuale, comprese quelle relative allo sviluppo dello scalo, all'operatività aeronautica, alla gestione dei servizi erogati, direttamente o tramite terzi ed alla progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture.

Principi aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro

I principi fondanti adottati da SAGAT per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro possono essere sintetizzati come segue:

- rispetto delle norme generali e speciali in materia di sicurezza, igiene e prevenzione degli infortuni;
- osservanza delle procedure operative e degli standard di sicurezza aziendali;

- protezione della salute dei lavoratori e di tutte le persone che, a diverso titolo, operano in aeroporto;
- prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- promozione di stili di vita e di comportamenti salubri nei luoghi di lavoro;
- promozione del work-life balance mediante adozione del lavoro agile;
- diffusione di comportamenti responsabili e corretti, a tutela della sicurezza collettiva.

Gestione Ambientale e indicatori di sostenibilità

Nel settore ambientale, l'attenzione della Società è focalizzata sul Piano della tutela ambientale, documento che raccoglie gli indicatori ambientali su cui SAGAT si impegna a conseguire obiettivi di miglioramento, nonché la descrizione delle attività e degli investimenti necessari per il raggiungimento di tali obiettivi.

SAGAT effettua inoltre il monitoraggio degli indicatori ambientali anche attraverso la gestione delle acque meteoriche, derivanti dalla pista di volo e dai piazzali aeromobili, formalizzandola all'interno dei Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche.

Tenendo conto dello stato attuale delle matrici ambientali presenti sul sedime aeroportuale e dei risultati già conseguiti, grazie al Sistema di Gestione dell'Ambiente e al Sistema di Gestione dell'Energia, sono stati individuati indicatori specifici, collegati a investimenti dedicati, che rappresentano le priorità di miglioramento ambientale dello scalo.



Il Sistema di Gestione dell'Energia

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da TUV secondo la norma ISO 50001; nel 2025 la certificazione è stata rinnovata a seguito di audit che ha interessato l'intero sistema di gestione.

Nel 2025 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è stata pari al 100% dei consumi. Complessivamente i consumi energetici sono allineati ai valori dell'anno precedente, pur a fronte del continuo incremento del numero di passeggeri.

Nella primavera del 2025 è entrata in servizio una nuova sezione dell'impianto fotovoltaico installato sulle coperture dei fabbricati aeroportuali, che ha raggiunto una potenza di picco pari a 2 MW e garantito la copertura di circa il 17% dei consumi elettrici dell'aeroporto.

Grazie all'acquisto di nuovi veicoli elettrici ibridi o full electric si è raggiunto il traguardo di sostituzione del 60% del parco mezzi migliorando così gli standard ambientali e riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli operanti in aeroporto. Il piano di rinnovamento proseguirà fino al 2028 con l'obiettivo di sostituire il 70% dei mezzi.

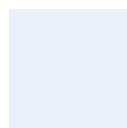
L'Aeroporto di Torino ha mantenuto l'accreditamento al Livello 3+ del protocollo Airport Carbon Accreditation (ACA). Il mantenimento di tale obiettivo si traduce in un impatto "neutro" sul riscaldamento globale: dopo aver ridotto al minimo le emissioni generate a livello locale, sono state compensate le emissioni residue con progetti di carbon offsetting di elevata qualità. Sono inoltre iniziate le attività di analisi delle azioni necessarie al raggiungimento del livello 4+ che richiede un maggiore coinvolgimento delle terze parti nella riduzione delle emissioni di anidride carbonica tramite l'elaborazione di uno Stakeholder Partnership Plan condiviso.

Nell'ambito delle attività relative alla partecipazione al Consorzio europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), sono proseguite le sperimentazioni relative alla produzione e all'utilizzo di idrogeno verde presso l'impianto sperimentale ubicato nelle adiacenze della caserma dei Vigili del Fuoco. Le attività hanno consentito di produrre 15 kg di idrogeno verde e operare l'impianto per più di 7.000 ore di funzionamento, dimostrando la fattibilità nell'utilizzo di questo vettore energetico ai fini della decarbonizzazione delle attività aeroportuali. Le attività termineranno nel 2026, con la consuntivazione dei diversi progetti sperimentali testati sui 4 aeroporti facenti parte del raggruppamento (Amsterdam, Oslo, Larnaca e Torino).

Infine, nel 2025 l'aeroporto ha partecipato al bando MASE "Mission Innovation 2.0" sull'area strategica "Flessibilità e accumulo energetico". Il bando è stato vinto con il progetto denominato CREALab (Circular Renewable Energy Area Living Lab) in partnership con il Consorzio Valdostano delle Acque (CVA), il Politecnico di Torino e l'Istituto Italiano di Tecnologia. Le attività prevedono l'installazione di un innovativo sistema di accumulo da circa 1 MWh a ridotto contenuto di materie prime critiche accoppiato ad un impianto fotovoltaico con celle sperimentali a basso impatto elettromagnetico posizionato in prossimità delle infrastrutture di assistenza al volo.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	99,7%	98,5%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	100%	98%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	71,5%	78%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	0,51	1,13
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	23:37	21:15
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	30:50	28:44

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.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	03:13	03:50
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	100%	99%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	86,6%	91%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	97,7%	97,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	98,8%	97,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori)	% di passeggeri soddisfatti	90,8%	97%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	97,5%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	98,6%	98%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SERVIZI AGGIUNTIVI	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	99,8%	97%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni	% di passeggeri soddisfatti	98,4%	92%
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree	100%	100%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	99,4%	95%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti	% di passeggeri soddisfatti	92,5%	88,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	97%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	98,6%	97,5%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack	% di passeggeri soddisfatti	99%	97%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Sito web di facile consultazione e aggiornato	% di passeggeri soddisfatti	99,6%	97,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	99,5%	97,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	98,8%	97%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	99,2%	98,5%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc)	% di passeggeri soddisfatti	98,9%	98%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SERVIZI SPORTELLI/ VARCO	Percezione sul servizio biglietteria	% di passeggeri soddisfatti	97,9%	97,5%
	Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	04:46	04:45
	Percezione del tempo di attesa al check-in	% di passeggeri soddisfatti	98,1%	97,5%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	04:08	04:50
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	100%	96%
INTEGRAZIONE MODALE	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna	% di passeggeri soddisfatti	99,5%	97%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	98,6%	95%

Servizi ai passeggeri a ridotta mobilità

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:02	03:39
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	02:22	06:00
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	03:35	03:50
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	02:59	06:30

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
SICUREZZA PER LA PERSONA	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	99,6%	98,5%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,02%	0,03%
COMFORT IN AEROPORTO	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	99,8%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	99,3%	91%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	98,5%

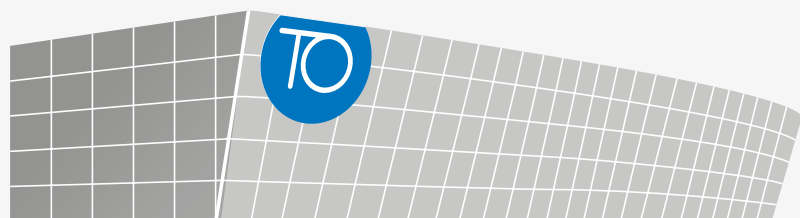
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RISULTATO 2025	OBIETTIVO 2026
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	100%	98%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,9%	98,5%

TORINO
AIRPORT



SAGAT

GUIDA AI SERVIZI 2026



Come arrivare



IN TRENO

La linea ferroviaria collega l'Aeroporto di Torino con la stazione Torino Porta Susa in circa mezz'ora, 7 giorni su 7.

- Partenze da Torino Porta Susa: tre corse orarie, indicativamente tra le ore 05:00 e le ore 22:00
- Partenze dall'Aeroporto di Torino: tre corse orarie, indicativamente tra le ore 06:00 e le ore 23:00

La stazione dell'Aeroporto si trova di fronte all'area Arrivi del terminal.

Maggiori informazioni sul sito www.trenitalia.com

IN AUTOBUS

Il collegamento tra l'aeroporto e Torino è garantito dal servizio di due operatori:

- **ARRIVA ITALIA:** corse EXPRESS 2 fermate e corse su percorso locale 8 fermate; durata percorso 45/50'; partenza a Torino in P.zza Carlo Felice 39, di fronte alla Stazione FS Torino Porta Nuova; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse ogni 15'/30'. Informazioni: Contact Center Unico +39 035 28 9000.
- **Flibco:** corse dirette con partenza a Torino c/o autostazione C.so Vittorio Emanuele II, 131, di fronte al Palagiustizia, e corse con fermata intermedia di fronte alla stazione FS Torino Porta Nuova; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse regolari e frequenti nell'arco della giornata; durata percorso 30'/45'.
Orari e maggiori informazioni sul sito www.flibco.com.

- **PIEMONTE LOUNGE (SALA VIP SAGAT)**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, è aperta tutti i giorni dalle 04.30 alle 21.00*. La Piemonte Lounge è accessibile ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree e con alcuni operatori turistici, oltre che ai possessori di singolo titolo di accesso; l'accesso è acquistabile direttamente in Piemonte Lounge, presso il banco Fast Track, tramite l'App Torino Airport, in biglietteria o sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino

<https://ecom.torinoairport.com/piemonte-lounge.html>.

La Piemonte Lounge offre ai suoi ospiti una ricca selezione di snack salati e dolci, aperitivi e soft drink, un'edicola digitale con cui accedere a quotidiani, riviste e molteplici contenuti entertainment, TV, connessione WI-FI dedicata, oltre alla possibilità di lasciare il bagaglio a mano in locker di ultima generazione durante la permanenza in aerostazione e monitor informativi dei voli.

Per informazioni su servizi e costi: www.torinoairport.com.

- **FUN & GAME AREA**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Fun&Game Area mette a disposizione quattro console arcade dotate dei migliori videogiochi rétro, due flipper e un calciobalilla con cui poter divertirsi in attesa del proprio imbarco. Uno spazio dedicato a ragazzi e adulti di ogni età che desiderano trascorrere qualche momento di svago in attesa del proprio volo.

- **KIDS AREA**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Kids Area accoglie i piccoli viaggiatori in un ambiente allegro e colorato dove poter giocare in sicurezza in attesa dell'imbarco.

• NURSERY CON BABY PIT STOP UNICEF

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, la Nursery accoglie i piccoli viaggiatori in un salottino con divanetti, poltrone e pouf. 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.

• BED-SHARING AUTOMATIZZATO

Livello Partenze, Area Check-in: 5 capsule ZZZLEEPANGO per rilassarsi e dormire in aeroporto.

• BAR, RISTORANTI E SELF SERVICE

Livello Arrivi: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, orario 7.30-23*.

Livello Partenze, Area Imbarchi: Bufala ristorante/bar, orario 5-22.30*; Autogrill Piazza Castello ristorante wine bar, orario 4.30-23*; I Love Pokè, orario 10-21*; Baladin birreria con hamburgeria, orario 11-22*;

Tramez, orario 7-19* dal martedì al giovedì e 6-21* dal venerdì al lunedì;

WorkEat, ristorante/bar, orario 5-22*; 12 OZ, bar, orario 7-21.

Livello Partenze, Area Check-in: Chef Express Panella bar, orario 4-21*; Ahi Pokè orario 11-15.

Livello Superiore Partenze: Ingredienti self-service, orario 11-14.30 e 18-20.30*;

Mc Donald's, orario stagione winter lunedì-venerdì 10-20.30, sabato e domenica 8-20.30 stagione summer 11-20.30.

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

• SUPERMERCATI E MARKET

Livello Arrivi: Crai Supermercato, orario 8-20*;

Livello Partenze, Area Imbarchi: Autogrill Market, orario 4.30-23*.

Livello Partenze, Area Check-in: Essentials Viaggio 4-21*.

• BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT

Livello Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte e Euronet.

Livello Arrivi, Area Ritiro Bagagli: sportello bancomat Euronet.

Livello Partenze, Area Check-in: filiale Banca Sella e sportello bancomat Banca Sella; sportello bancomat Banca Intesa Sanpaolo, sportello Bancomat Credem.

Livello partenze, desk presso area infopoint e biglietteria, attività cambiavalute Change Italia orario 7-21.

• FARMACIA

Livello Partenze hall check in: Lunedì 9.30-17; Martedì 9.30-13.30; Mercoledì 9.30-17; Giovedì 9.30-17; Venerdì 9.30-17; Sabato 9.30-13.30.

• PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE

SAGAT, a seguito di procedura di gara, ha affidato a una società specializzata la gestione delle prestazioni sanitarie relative al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA) e alla scorta intangibile per l'emergenza aerea, sottoscrivendo a proprio onere un'apposita convenzione.

Il PSSA è situato presso il Livello Arrivi - Aerostazione Passeggeri e garantisce un servizio operativo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, mediante:

- un medico, sempre presente in servizio;
- due soccorritori, operativi in turno dalle ore 6.00 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 attrezzata con 20 defibrillatori (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, sia 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, se necessario, rilascia la scarica elettrica.

La tecnologia semiautomatica del DAE consente al dispositivo di:

- effettuare in autonomia la diagnosi del ritmo cardiaco;
- verificare l'assenza di attività elettrica;
- autorizzare ed erogare la scarica elettrica solo quando necessario.

Queste caratteristiche permettono un utilizzo sicuro e immediato, riducendo i tempi di intervento nelle situazioni di emergenza e aumentando le probabilità di sopravvivenza in caso di arresto cardiaco improvviso.

- **WI-FI**

Disponibile e gratuito.

- **POSTAZIONI DI RICARICA**

In Area Imbarchi, oltre i controlli di sicurezza, sono disponibili numerose postazioni di ricarica per i dispositivi elettronici. Sono inoltre presenti due working area dove i passeggeri possono usufruire di comode postazioni di lavoro.

- **DEPOSITO BAGAGLI**

Non disponibile.

- **AREA FUMATORI**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, sulla terrazza esterna di fronte alla Nursery.

- **FONTI INFORMATIVE A DISTANZA**

Per informazioni telefonare allo 011.5676.361/2 oppure via WhatsApp al 331.6915844. Il servizio è disponibile dal lunedì alla domenica. Per ulteriori approfondimenti consultare il sito web www.torinoairport.com oppure la App TorinoAirport, disponibile per Ios e Android. Sul sito ufficiale dell'Aeroporto di Torino è disponibile il chatbot "Ali" operativo 24/7. È inoltre disponibile un servizio di messaggistica su Facebook, alla pagina ufficiale di Torino Airport @AeroportoDiTorino, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00.

• PASSEGGERI IN TRANSITO

I passeggeri in transito provenienti da Paesi UE/Schengen che sbarcano direttamente al gate e non devono ritirare il bagaglio da stiva, possono rimanere nella Sala Imbarchi in attesa del volo successivo.

Se lo sbarco avviene in Sala Arrivi tramite bus, ma non è previsto il ritiro del bagaglio, Si può comunque accedere alla Sala Imbarchi risalendo tramite la scala interna per attendere il volo di prosecuzione.

Qualora sia invece necessario ritirare il bagaglio da stiva, i passeggeri devono uscire dall'area di riconsegna bagagli e raggiungere nuovamente la Sala Imbarchi al piano superiore, sottoponendosi ai controlli di sicurezza previsti per il volo successivo.

I passeggeri in transito provenienti da Paesi Extra-UE/Extra-Schengen, dopo lo sbarco in Sala Arrivi e il completamento dei controlli di frontiera obbligatori, devono uscire dall'area di riconsegna bagagli e recarsi alla Sala Imbarchi al piano superiore, dove saranno sottoposti ai controlli di sicurezza per il volo di prosecuzione.

• OGGETTI SMARRITI

Livello Arrivi: 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 per verificare se l'oggetto è stato rinvenuto, inviando un'email a oggettismarriti@sagat.trn.it indicando il recapito telefonico al quale essere contattati in caso di ritrovamento dell'oggetto smarrito. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio "Bagagli smarriti - Oggetti smarriti" (tel. 011.5676478), gestito dalla società SAGAT Handling, nel seguente orario 9.00-12.00/14.00-21.00. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento; oltre tale termine essi non saranno più reclamabili.

• 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.

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'addetto 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 è indicato l'orario previsto per l'imbarco. Presso i tornelli automatizzati di accesso ai varchi per i controlli di sicurezza il titolo di viaggio del passeggero sarà verificato da apposito lettore. 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 vietato portare a bordo nel proprio bagaglio a mano: pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili (incluse le armi giocattolo), dispositivi per stordire, 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), utensili da lavoro, corpi contundenti, sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari.

I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-cabina.

Per ciò che concerne il controllo (screening) ed il trasporto in cabina di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE consultare il sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/trasporto-di-lag-liquidi-aerosol-gel.

Grazie all'installazione di un innovativo apparato radiogeno presso il varco di sicurezza prioritario Fast Track, è possibile lasciare all'interno del bagaglio a mano sostanze liquide, aerosol e gel - come bottigliette d'acqua, cosmetici e alimenti - anche in quantitativi superiori ai 100 ml e fino a 2 litri per contenitore, nonché i dispositivi elettronici (tablet, computer portatili, smartphone, ecc.), salvo eventuali verifiche e accertamenti aggiuntivi.

Per quanto riguarda il bagaglio da stiva non è consentito trasportare sostanze infiammabili, corrosive, materiale radioattivo, sostanze ossidanti o infettive, dispositivi esplosivi e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, esplosivi plastici. I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-stiva.

Tali misure riguardano tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, e tutti gli stati nei quali si applicano norme di sicurezza equivalenti alle norme fondamentali comuni.

La normativa di riferimento è disponibile sul sito della Commissione Europea www.ec.europa.eu.

Possono accedere all'Area Imbarchi 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 quella elettronica rilasciata a mezzo di web check-in, SMS o MMS da un vettore e salvata dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio cellulare mobile o tablet.

• CONTROLLI DI FRONTIERA

Il 12 ottobre 2025 è gradualmente entrato in funzione il sistema informatico automatizzato (Entry/Exit System, EES) per registrare l'ingresso e l'uscita dei cittadini di paesi terzi (extra-UE) ogni volta che attraversano una frontiera esterna dell'area Schengen. <https://travel-europe.europa.eu/it/ees/what-is-the-ees>.

Inoltre, il controllo del passaporto in ingresso e uscita dal paese per i passeggeri Extra-UE/Extra-Schengen, in accordo con le disposizioni del Ministero dell'Interno e del locale Ufficio di Polizia di Frontiera, è facilitato dall'uso di apparecchiature di controllo digitale (E-gates) che consentono di effettuare in modo automatizzato la scansione del documento elettronico e il confronto biometrico del volto.

• 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 di valore più frequentemente acquistabili all'estero, in modo che al rientro non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali.

Al rientro in Italia 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 70 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 10.000 euro. Per ulteriori informazioni consultare la Carta Doganale del Viaggiatore

www.adm.gov.it/portale/carta-doganale-viaggiatore sul sito Agenzia Dogane e Monopoli www.adm.gov.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 (11 disponibili e dotati di videocitofono); 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, sia a Livello Partenze; nella Sala Amica (sala riservata ai PRM in attesa di partire, situata al Livello Partenze prima dei controlli di sicurezza e dotata di monitor informazioni sui voli, di telefono di servizio, distributore d'acqua, caffè, bibite e snack); presso l'area accettazione (CK-IN Remoto/Tunnel ferroviario e presso la fermata degli autobus al Livello Arrivi.

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; 4 banchi check-in appositamente conformati; 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; punto di ritrovo dedicato per i passeggeri in arrivo, parcheggio distante soli 35 metri dall'aerostazione, privo di barriere architettoniche. Per ulteriori informazioni consultare www.torinoairport.com, alla pagina "Passeggeri a ridotta mobilità".

• ASSISTENZA PASSEGGERI CON AUTISMO

L'Aeroporto di Torino aderisce al progetto "Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto", l'iniziativa ideata dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale per facilitare l'accesso in aeroporto e il viaggio in aereo alle persone con autismo. Il personale dello scalo torinese, grazie a una formazione specifica, offre un supporto qualificato nell'accogliere i passeggeri con autismo, facilitando gli accompagnatori nel far vivere con maggiore serenità il viaggio in aereo e garantendo ai passeggeri con autismo il pieno godimento del diritto alla mobilità. La pagina web dedicata www.torinoairport.com/autismo raccoglie tutte le informazioni necessarie, tra cui la "Storia Sociale", ovvero la descrizione degli ambienti e il racconto del percorso all'interno dello scalo, e una brochure informativa dedicata agli accompagnatori.

Inoltre, l'Aeroporto di Torino offre alle persone con autismo la possibilità di familiarizzare anticipatamente con i luoghi e il percorso di viaggio in aeroporto: è possibile prenotare (con un anticipo di 7 giorni) una visita guidata del terminal via email all'indirizzo autismo@sagat.trn.it oppure chiamando il numero di telefono 011.5676361/2.

• NURSERY

Livello Arrivi, Area Ritiro Bagagli: In questa sala, dotata di servizi igienici, possono essere cambiati e accuditi i bambini. Inoltre, la maggior parte delle toilette presenti nell'Aerostazione (a Livello Arrivi, Livello Partenze e Livello Superiore Partenze) è dotata di fasciatoio.

• BAGAGLI SMARRITI

In caso di mancata riconsegna del bagaglio in arrivo o di danneggiamento dello stesso, ci si deve 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 dall'Area Ritiro Bagagli. Gli uffici sono situati al Livello Arrivi presso la stessa area di riconsegna dei bagagli.

- SAGAT Handling: lost.found@sagat.trn.it; tel. 011.5676200, orario 8.00-24.00*; consegna bagagli: 9.00-12.00/14.00-21.00.
- Aviapartner: tel. 011.5676785, orario 09.00-12.30; 17.00-19.00; 21.00-24.00*.

• 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 dell'aeromobile, con le medesime modalità utilizzate per i passeggeri.

• PARCHEGGI E CAR SHARING

Il sistema parcheggi è studiato per soddisfare tutte le esigenze di sosta, secondo criteri di comodità e convenienza. Si compone di un ampio Parcheggio Multipiano con 2.288 posti auto complessivi, dei quali 1.757 coperti (50 posti al Livello Partenze sono riservati alle persone a ridotta mobilità) e 460 scoperti ed ubicati al 5° piano.

Al Multipiano coperto dal 1° al 4° piano i primi 15 minuti di sosta sono gratuiti ed è possibile accedere anche con il sistema Telepass, UnipolMove e Easypark mentre il 5° livello è acquistabile unicamente online. Sono a disposizione della clientela anche quattro parcheggi scoperti, per un totale di 774 posti auto. Il parcheggio sosta express Bye&Fly, con 10 minuti di sosta gratuita e tariffa graduale, è dedicato alle soste brevissime per chi accompagna o viene a prendere, situato a pochi metri dal Terminal Passeggeri al Livello Partenze. Il parcheggio Bye&Fly offre 60 posti scoperti e 40 posti coperti e prevede accesso anche con Telepass, UnipolMove e pagamento elettronico alla barriera di uscita. Sono inoltre presenti il parcheggio P-A Lunga Sosta da 145 posti, ubicato all'ingresso dello scalo (acquistabile solo online), il parcheggio P-B Comfort, con 252 posti scoperti con i primi 15 minuti di sosta gratuiti e possibilità di accesso acquistabile anche online, il parcheggio P-C Low Cost 245 posti auto con tariffe estremamente convenienti acquistabile solo online e il nuovo parcheggio P-E Smart con 72 posti auto.

Tutte le aree di sosta sono accessibili anche tramite lettura targa in fase di ingresso e uscita, al fine di garantire la massima sicurezza agli utenti e azzerare i contatti con gli operatori.

Sono presenti 9 casse per il pagamento automatico che accettano contanti, bancomat e carte di credito, oltre all'Infopoint Parcheggio presidiato, situato nella hall partenze, con orario 5-24.

L'Aeroporto offre, su richiesta, convenzioni a tariffe speciali per enti, aziende, tour operator e agenzie di viaggi. Parcheggi e altri prodotti collegati alla mobilità (Fast Track, Piemonte Lounge, tessere carnet, Torino Airport Pass e tessere operatori) possono essere acquistati sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino

<https://ecom.torinoairport.com>. Il servizio di Car sharing, gestito da più operatori, è disponibile all'Aeroporto di Torino presso il nuovo parcheggio dedicato.

Per maggiori informazioni, consultare il sito web dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com.

• CARRELLI PORTABAGAGLI

I carrelli portabagagli sono gratuiti.

• FAST TRACK

Livello Partenze, Area Check-in: Varco dedicato ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree, o in possesso di singolo titolo di accesso, acquistabile presso la biglietteria aeroportuale, direttamente al Fast Track, sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino <https://ecom.torinoairport.com/fast-track.html> o tramite la App Torino Airport, disponibile per iOS e per Android. Situato in prossimità dei controlli di sicurezza, il servizio permette di accedere più velocemente all'Area Imbarchi attraverso un percorso dedicato; la scansione 3D del bagaglio permette di evitare la separazione dei liquidi e dei device. È attivo tutti i giorni con orario 04.30-21.00*.

*AVVERTENZE:

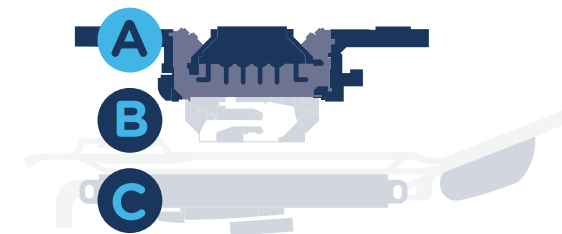
- Verificare gli orari di apertura dei singoli servizi e delle attività commerciali sul sito web dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com.
- Tutti i numeri telefonici sopraindicati devono essere preceduti dal prefisso +39 se la chiamata avviene dall'estero.



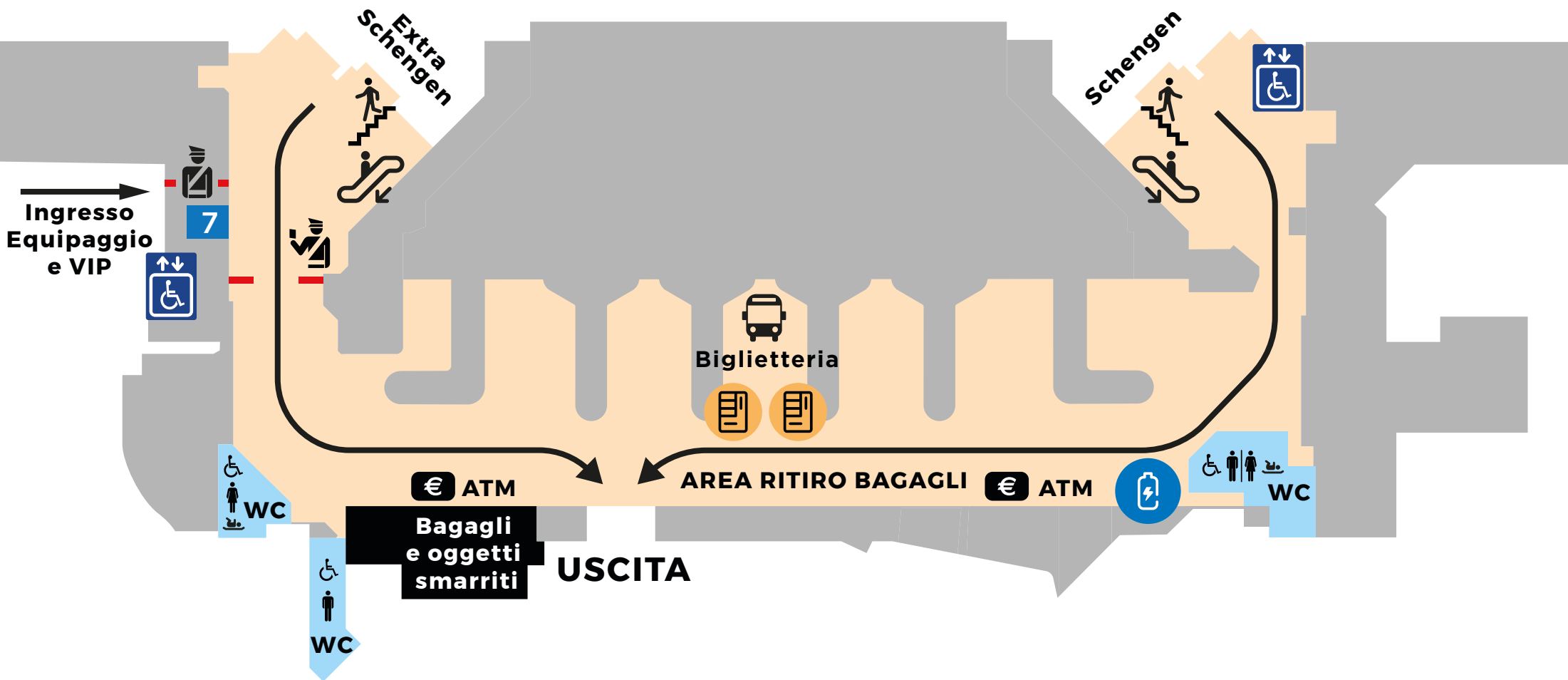
AEROSTAZIONE

Livello Arrivi

Piano 0



MEZZANINE



LEGENDA

- | | | | |
|----------------------|------------|--------------|--|
| Ufficio Sanità Aerea | Ascensore | Scale | Distributore automatico cibo e bevande |
| Controllo passaporti | Fasciatoio | Scale mobili | Carica batteria |
| Controllo sicurezza | | | |

B

AEROSTAZIONE Livello Arrivi Piano 0



USCITA

AREA RITIRO BAGAGLI



LEGENDA

- 8 Infopoint Welcome to Piemonte
- 14 Autogrill Passaggio Torino
- 29 CRAI Supermercato
- Distributore automatico cibo e bevande

- ♿ Punto incontro PRM
- ♿ Punto chiamata PRM
- ♿ Trasporto PRM
- ♿ Ascensore

- ⚡ Pronto Soccorso
- 🚪 Uscita di emergenza
- 👤 Scale
- 👤 Scale mobili

- 🛃 Dogana
- 🛃 Fasciatoio
- 🚌 Biglietteria bus
- 🚆 Biglietteria treno



AEROSTAZIONE

Livello Arrivi

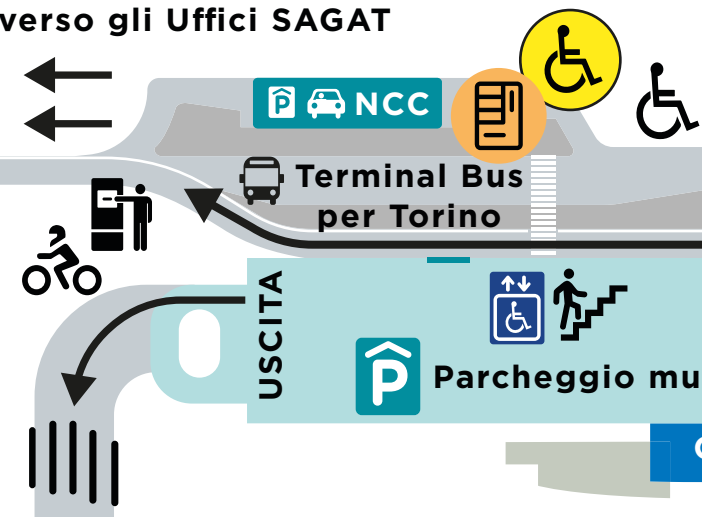
Piano 0



P-E Smart

Car Sharing

verso il Terminal dell'Aviazione Generale
verso l'Ufficio Permessi Aeroportuali
verso gli Uffici SAGAT



↑↑ INGRESSO AEROPORTO

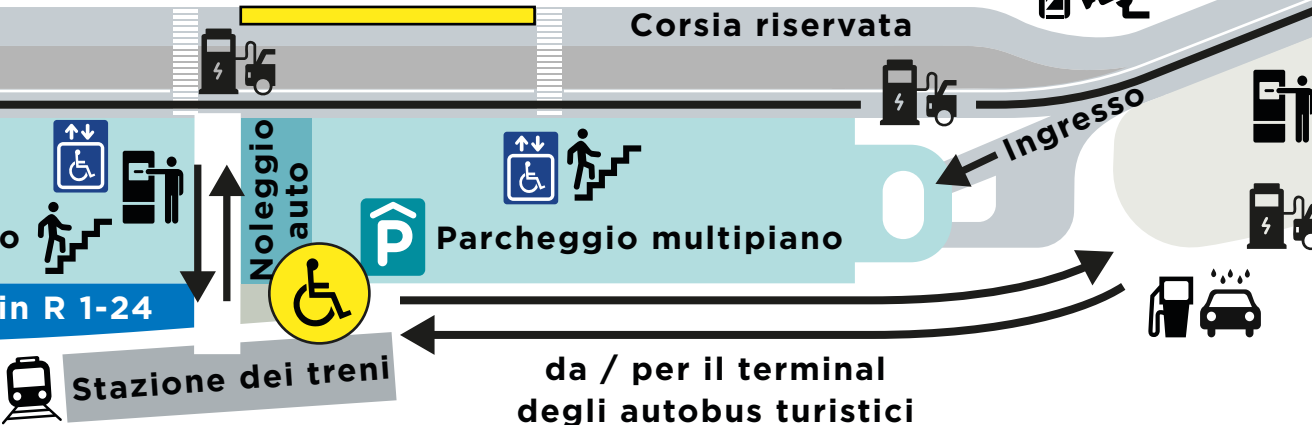
TAXI

Corsia riservata

P-B Comfort

P-C Low Cost

P-A Long Term



LEGENDA

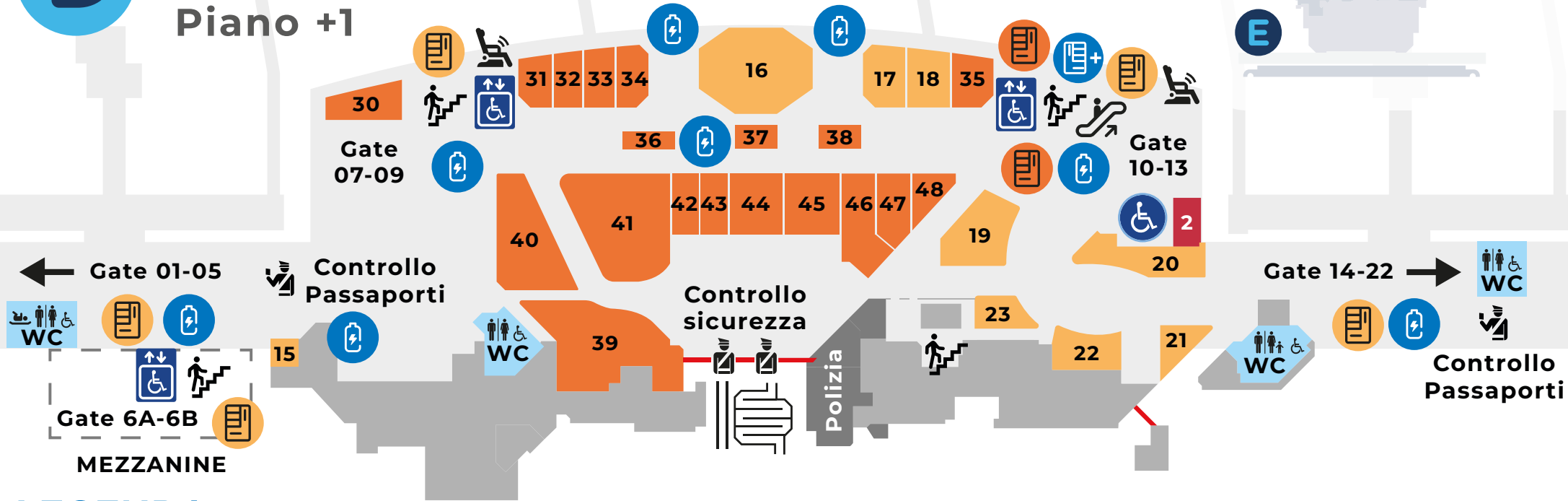
- | | | | |
|--------------------|-------------------|--|--------------------|
| Punto chiamata PRM | Scale | Distributore automatico cibo e bevande | Terminal Bus |
| Trasporto PRM | Corsia riservata | Colonnina ricarica elettrica | Stazione dei treni |
| Ascensore | Casse automatiche | Stazione di servizio / Autolavaggio | Parcheggio moto |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +1



LEGENDA

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| 2 Sala Amica PRM | 31 Robe di Kappa | 43 My Family | Ascensore |
| 15 WeCoffee | 32 Superga | 44 Flying Tiger | Punto incontro PRM |
| 16 Autogrill Piazza Castello | 33 Sebago | 45 La Casa de las Carcasas | Carica batteria |
| 17 I love Poke | 34 K-Way | 46 WHSmith | Distributore automatico cibo e bevande |
| 18 12oz | 35 Lucky Star | 47 +39 | Distributore automatico prodotti farmaceutici |
| 19 Open Baladin | 36 Venchi | 48 NAU! | |
| 20 21 Bufala | 37 Autogrill Market | Scale | |
| 22 WorkEat | 38 Borbonese | Scale mobili | |
| 23 Tramez | 39 40 41 Heinemann Duty Free | Fasciatoio | |
| 30 Giunti al Punto Libreria | 42 L'Erbolario | Poltrone massaggianti | |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +1



LEGENDA

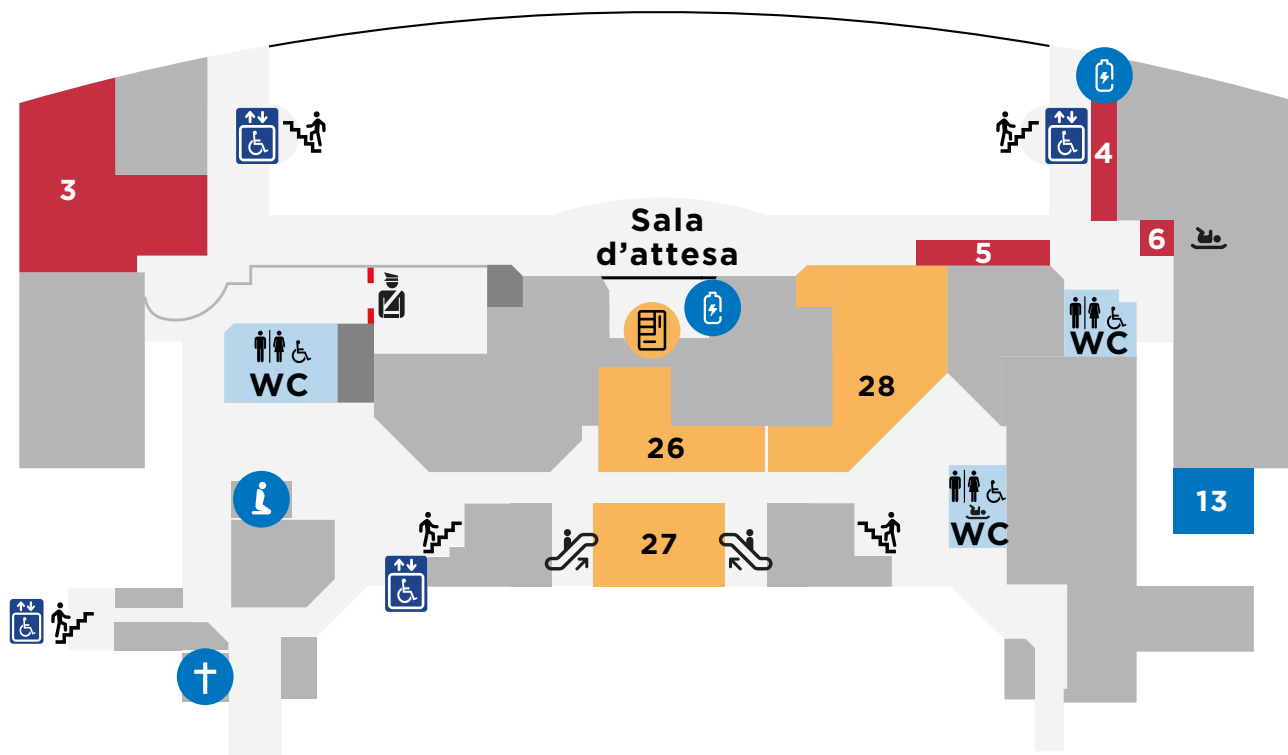
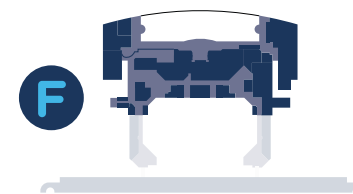
- | | | | |
|--------------------|--------------------|-----------------|--|
| Sala Amica PRM | Marina Militare | Scale | Protezione bagagli |
| Innovation Lab | Viaggi Essential | Scale mobili | Casse automatiche |
| Banca Sella | Punto chiamata PRM | Gruppi | Colonnina ricarica elettrica |
| Farmacia | Ascensore | Tax Free | Distributore automatico cibo e bevande |
| ZZZleep and Go | Fast Track | Foto | Terminal Bus |
| Ahi Pokè | Fasciatoio | Carica batteria | |
| Panella + Terrazza | | Cambia valute | |



AEROSTAZIONE

Livello Partenze

Piano +2



LEGENDA

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|--|
| 3 PIEMONTE Lounge | 13 Area Fumatori | Colonnina ricarica elettrica |
| 4 Fun&Game Area | Ascensore | Carica batteria |
| 5 Kids Area | Scale | Sala di preghiera musulmana |
| 6 Nursery | Scale mobili | Cappella Ecumenica |
| 26 27 Self-service Ingredienti | Fasciatoio | Distributore automatico cibo e bevande |
| 28 Mc Donald's | Controllo sicurezza | |

Carta dei diritti del passeggero

In caso di segnalazioni relative a disservizi di trasporto aereo, il passeggero deve rivolgersi alla compagnia aerea che ha emesso il biglietto e/o al tour operator con il quale è stato stipulato il contratto di trasporto.

È inoltre possibile fare riferimento alla sezione dedicata ai Diritti del Passeggero sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri.

ADR (**A**lternative **D**ispute **R**esolution) - I passeggeri che abbiano subito disservizi per violazioni del Reg. (CE) n. 261/2004 per i casi di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, e del Reg. (CE) n. 1107/2006 in materia di tutela dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, possono esperire il tentativo di conciliazione attraverso la piattaforma ConciliaWeb sul sito dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ferma restando la possibilità di inviare segnalazioni di reclamo all'ENAC ai soli fini sanzionatori.



Suggerimenti, segnalazioni e reclami

La soddisfazione dei passeggeri è una delle nostre priorità e teniamo nella massima considerazione ogni segnalazione, perché ci aiuta a migliorare la qualità del servizio.

Nel caso di disservizi imputabili alla Società di Gestione aeroportuale, siamo raggiungibili:

- via mail: mailbox@sagat.trn.it
 - via internet: <https://www.torinoairport.com/it/tofly/servizi/modulo-contatti>
 - per posta: TORINO AIRPORT - SAGAT S.p.A
Strada San Maurizio 12 10072 Caselle T.se (TO)
-

CONTATTI

SAGAT S.p.A. Torino Airport
Servizio Qualità
Tel. +39 011 5676356
E-mail: mailbox@sagat.trn.it

CARTA DEI SERVIZI 2026

Coordinamento SAGAT S.p.A. Torino Airport

Marzo 2026

(SAGAT risponderà entro 30 giorni dal ricevimento)

TESTO SUGGERIMENTO, SEGNALAZIONE, RECLAMO

Nome

Cognome

E-mail

Indirizzo

Città

CAP

Paese

Dati personali - informativa trattamento, diritti dell'interessato (ai sensi della normativa a tutela dei dati personali)

INFORMATIVA E DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da **SAGAT S.p.A.** nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza dell'identità personale e al diritto alla protezione dei dati.

Il **Titolare del Trattamento** è **SAGAT S.p.A.**, con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

La Società ha nominato un **DPO (Data Protection Officer)** contattabile al seguente indirizzo mail dpo.privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

TIPOLOGIA DEI DATI TRATTATI

I dati da Lei forniti e in particolare:

- Generalità, indirizzo o altri elementi di identificazione personale (nome, cognome, indirizzo di residenza), sono connessi e/o strumentali all'efficace gestione delle richieste da Lei formulate.

BASE GIURIDICA

Il trattamento, in relazione alla finalità sopra indicata, si fonda sul consenso espresso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento GDPR 2016/679.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" sono raccolti e trattati al fine di meglio conoscere le esigenze dei Clienti dello scalo e dare riscontro alle segnalazioni ricevute.

I dati verranno trattati con un supporto elettronico e cartaceo e verranno custoditi e controllati mediante adozione di idonee misure preventive di sicurezza, volte a ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito e difforme dalle finalità per cui il trattamento viene effettuato.

Il conferimento di dati alla nostra Società è **facoltativo**, tuttavia il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di prendere in considerazione i "Suggerimenti, segnalazioni e reclami" da Lei formulati, così come di darvi riscontro. **I dati non sono soggetti ad un processo decisionale automatizzato.**

CATEGORIE DI DESTINATARI

I dati personali saranno trattati da **dipendenti autorizzati** di SAGAT S.p.A. e potranno essere comunicati a Società, nominate quali Responsabili del trattamento, incaricate della gestione del servizio per conto di SAGAT S.p.A. al fine di gestire le richieste da Lei formulate. SAGAT S.p.A. **non trasferisce i dati ad un Paese terzo**, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione Internazionale.

PERIODO DI CONSERVAZIONE

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, previo il Suo **consenso libero ed esplicito**, espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per un periodo di 10 anni; in caso di contenzioso giudiziario, i dati relativi verranno conservati 10 anni dal passaggio in giudicato della sentenza.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato

Le sono riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla normativa vigente a tutela dei dati personali:

- Chiedere a SAGAT S.p.A. l'**accesso** alle informazioni trattate (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere che i Suoi dati **non vengano più trattati revocando** in qualsiasi momento il Suo consenso (art. 13 par. 2, lett. c, 17 e 21 del Regolamento UE 2016/679).
- Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare, o difendere un diritto del titolare in sede giudiziaria; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **limitazione del trattamento** quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (c.d. **portabilità**) i dati personali che lo riguardano (art. 20 del Regolamento UE 2016/679).

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

Ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679.

Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali ed esprime il consenso al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Nome e Cognome (stampatello)

Data

Firma

MODULO DA SPEDIRE A: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT** -
Strada San Maurizio, 12 - 10072 Caselle Torinese (TO) - ITALIA

www.torinoairport.com