

TORINO
AIRPORT




SAGAT

CARTA DEI SERVIZI 2020
Service Charter 2020

CARTA DEI SERVIZI 2020
Service Charter 2020

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino, che documenta il nostro impegno al progressivo miglioramento dei livelli di servizio erogati nel rispetto delle 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).

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

SAGAT S.p.A., società di gestione dell'Aeroporto di Torino, esercita un ruolo di presidio del sistema-aeroporto, in cui il passeggero riceve servizi da una pluralità di operatori oltre al Gestore - quali handlers, attività di ristorazione e retail, servizi di trasporto pubblico, ecc. - che a vario titolo concorrono alla soddisfazione del cliente in relazione al passenger journey.

Il nostro orientamento al miglioramento continuo si concretizza innanzitutto attraverso il monitoraggio delle prestazioni erogate e della qualità percepita dai passeggeri. SAGAT conduce infatti corpose attività di controllo di tutti i principali processi aeroportuali e di sondaggio della customer satisfaction.

Il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita si fonda principalmente, ma non solo, sulle metodologie di

cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A, e rappresenta uno degli strumenti fondamentali di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle performance. Il sistema di Qualità di SAGAT è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

La Carta dei Servizi contiene sia gli obiettivi minimi proposti per il 2020, 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 passeggeri. Per fare questo, nel 2019 abbiamo eseguito complessivamente:

- oltre 3.000 interviste ai passeggeri, anche a ridotta mobilità, per verificarne il livello di soddisfazione e valutarne le esigenze;
- oltre 80.000 controlli per la verifica delle prestazioni erogate, condotti parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

La Carta dei Servizi 2020 è disponibile anche sul sito internet www.torinoairport.com ed è corredata della Guida ai Servizi, l'inserto che contiene informazioni utili a chi viaggia da/verso il nostro scalo.

Buon viaggio da Torino!

Servizio Qualità SAGAT S.p.A.

Dear Customer,

We are pleased to present you the updated edition of the Torino Airport Service Charter, which sets out the Airport Operator's commitment to continuous improvement of service levels - in compliance 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 as laid down by the Italian Law (DPCM 30/12/1998).

We have assigned Quality a transversal role to all business processes, placing at the center of our strategy the constant improvement of the customer experience.

SAGAT S.p.A., management company of Torino Airport, exercises a role of overseeing the airport system, in which the passenger receives services from a plurality of operators in addition to the Manager - such as handlers, catering and retail, public transport services, etc. - which in various capacities contribute to customer satisfaction in relation to the passenger journey.

Our focus on continuous improvement is primarily achieved by monitoring the performance provided and the quality perceived by passengers..

In fact, SAGAT carries out substantial control activities of all the main airport and survey processes customer satisfaction.

The system for monitoring the quality delivered and perceived

is based mainly, but not only, on the methodologies of referred to in the ENAC Circulars GEN-06 and GEN-02A, and represents one of the fundamental planning tools, performance control, improvement and review.

The SAGAT Quality System is UNI EN ISO certified 9001: 2015.

The Service Charter contains both the minimum objectives proposed for 2020 and the results achieved last year, in relation to the indicators that measure the quality provided at Torino Airport and that perceived by our Customers. To do this, in 2019 we carried out:

- *over 3,000 interviews to passengers as well as to those with reduced mobility, to verify the level of satisfaction and evaluate needs.*
- *over 80,000 controls to check the services provided, with the analysis of the registrations of the airport systems regarding different aspects of the service.*

The Service Charter 2020 is also available on the website www.torinoairport.com and is accompanied with the Service Guide, the insert that contains useful information for those travelling to/from our airport.

Have a nice journey from Torino!

Quality Service SAGAT S.p.A.

L'AEROPORTO DI TORINO

Il 2019 è stato un anno di profondo cambiamento per l'Aeroporto di Torino. Oltre al rinnovo dei suoi vertici, con l'insediamento, a gennaio, del nuovo Amministratore Delegato Andrea Andorno e, a maggio, della nuova Presidente Elisabetta Oliveri, Torino Airport ha modificato in maniera significativa il proprio layout: lo scalo ha infatti ampliato i servizi ai passeggeri e l'offerta complessiva di food e retail all'insegna del green e dell'innovazione digitale, con l'obiettivo di migliorare sempre più la customer experience. Il processo di restyling avviato a fine del 2018, infatti, ha trovato compimento nel 2019, restituendo spazi pubblici completamente rinnovati. I lavori hanno riguardato sia il Livello Arrivi, sia il Livello Superiore Partenze prima dei controlli di sicurezza. L'Area Arrivi si presenta oggi riqualificata e arricchita di nuovi servizi e spazi commerciali per un totale di 4.455 mq rinnovati, con un ampliamento pari al 21% rispetto all'area preesistente. Ha cambiato volto anche l'accesso esterno, con una nuova pavimentazione, due bussole girevoli per l'accesso e, accanto, l'insegna luminosa "Torino Airport". Tra gli aspetti da sottolineare, il rafforzato legame con il territorio, concretizzatosi sia nell'apertura di un Infopoint turistico realizzato in collaborazione con gli enti pubblici del territorio "Piemonte in your Hands" sia in uno spazio

dedicato agli eventi in programma sul territorio stesso. Il Livello Superiore Partenze ora offre nuovi spazi di ristorazione, realizzati in collaborazione con Chef Express, che comprendono l'originale format Caffetteria Torinese, ideato con Lavazza, il ristorante self-service Ingredienti, e un McDonald's attrezzato con le più avanzate tecnologie digitali. Lo spazio è inoltre arricchito anche dalle nuove aree dedicate all'edutainment sulla storia del volo e della scoperta dello spazio, allestite in collaborazione con Thales Alenia Space Italia e da Leonardo Velivoli.

Gli interventi nelle aree pubbliche hanno migliorato anche l'impatto ambientale dell'infrastruttura, con una riduzione dei consumi energetici in termini di riscaldamento/raffrescamento degli ambienti e di illuminazione.

Oltre che per il restyling dell'infrastruttura, il 2019 si è contraddistinto per l'apertura di nuovi canali di comunicazione digitale per Torino Airport: sono stati lanciati, infatti, i profili ufficiali su Facebook (@AeroportoDiTorino) e su Instagram (@Torino_Airport), con lo scopo di mettere al centro l'ascolto dei passeggeri, anche grazie all'attività di social customer care attiva 7 giorni su 7, e avvicinare sempre di più l'Aeroporto alla sua community di riferimento.

Un Aeroporto sempre più digital

Nel 2019 Torino Airport ha proseguito il percorso di profonda innovazione e il processo di trasformazione digitale avviato nel 2018. Le iniziative messe in campo si sono focalizzate sulle seguenti aree strategiche:

- avviare e sostenere il cambiamento all'interno dell'organizzazione aziendale;
- migliorare la customer experience;
- rafforzare le relazioni con tutti i partner commerciali;
- ottimizzare ed efficientare le operations;
- favorire lo sviluppo del territorio.

In tema di miglioramento della customer experience, sono disponibili da luglio 2019 la nuova piattaforma e-commerce e la nuova native App di Torino Airport. Attraverso l'App, il passeggero non solo può ricevere notifiche sullo status del suo volo, acquistare in mobilità servizi quali parcheggio, Fast Track e Vip Lounge, ma può usufruire di funzionalità innovative:

- "Da casa al gate" stima i tempi per arrivare da casa fino alla porta d'imbarco sulla base della geolocalizzazione del passeggero e dei tempi di attesa ai controlli di sicurezza, grazie a un sistema intelligente di monitoraggio e gestione delle code;
- "Shop & Collect" consente di fare acquisti al momento della partenza nei negozi fashion dell'Area Imbarchi

e ritirarli comodamente al momento del rientro nei digital locker posizionati in Area Riconsegna Bagagli;

- "Order&Pickup" consente di accedere alla vetrina on line dei partner commerciali food, acquistare i prodotti e ritirarli nel locker mediante QR-code.

In tema di passenger journey e di operations, sono stati inoltre installati alle partenze e agli arrivi gli E-gates che hanno velocizzato i controlli passaporti mediante un sistema, interfacciato con i sistemi Polaria, che effettua la scansione del passaporto e il confronto biometrico del volto per i passeggeri extra-Schengen.

La riqualificazione del Livello Arrivi e del Livello Superiore Partenze è stata condotta nel solco del percorso di innovazione digitale intrapreso da Torino Airport: grazie alla progettazione e all'installazione del sistema di digital signage, di grande impatto tecnologico, i passeggeri hanno a disposizione informazioni su mezzi di trasporto e orari, oltre che di informazioni turistiche e commerciali sull'offerta aeroportuale.

Torino Airport

2019 was a year of profound change for Torino Airport. In addition to the renewal of its top management, with the assignment in January of the new CEO Andrea Andorno, and in May of the new President Elisabetta Oliveri, Torino Airport has significantly changed its layout: the airport has in fact expanded passenger services and the overall offer of food and retail in the name of green and digital innovation, with the aim of increasingly improving customer experience. The restyling process that began at the end of 2018, was in fact completed in 2019, re-establishing completely renovated public spaces. The works concerned both the Arrivals Level and the Upper Departures Level before the security checks. Today, the Arrivals area has been redeveloped and enriched with new services and commercial spaces covering a total of 4,455 renovated square metres, with a 21% expansion compared to the prior area. The external entrance has also had a facelift, with new flooring, two revolving doors for access and the "Torino Airport" illuminated sign next to them. Among the aspects to be underlined, is the strengthened bond with the territory, actualised both with the opening of a tourist Infopoint "Piemonte in your Hands" created in collaboration with local public bodies, and a space dedicated to events scheduled on the territory itself. The Upper Departures Level now provides new catering spaces, created in collaboration with Chef Express, which

include the original Caffetteria Torinese format, designed with Lavazza, the self-service restaurant Ingredienti, and a McDonald's equipped with the most advanced digital technologies. The space is also enriched by the areas dedicated to edutainment on the history of flight and the discovery of space, installed in collaboration with Thales Alenia Space Italia and Leonardo Velivoli. The works in the public areas have also improved the environmental impact of the infrastructure, with a reduction of energy consumption in terms of heating/cooling the areas and lighting. In addition to the restyling of the infrastructure, 2019 stood out for the opening of new channels of digital communication for Torino Airport: the official profiles on Facebook (@AeroportoDiTorino) and on Instagram (@Torino_Airport) have been launched, with the aim of putting listening to passengers at the center, also thanks to the social customer care active 7 days a week, and always approaching more the Airport to its community of reference.

An increasingly digital Airport

In 2019, Torino Airport continued along its path of profound innovation and the digital transformation process that had begun in 2018. The initiatives put in place focused on the following strategic areas:

- start and support change within the corporate organisation;
- improve customer experience;
- strengthen relations with all commercial partners;
- optimise and make operations more efficient;
- promote the development of the territory.

In terms of improving customer experience, the new e-commerce platform and the new native App of Torino Airport have been available since July 2019. By using the App, the passenger not only receives news on the flight status, purchases services such as parking, Fast Track and VIP Lounge, but they can take advantage of innovative features:

- "From home to the gate" estimates the times to get from home to the boarding gate, based on the geolocation of the passenger and waiting times at security checks, thanks to a smart system for monitoring and managing queues;
- "Shop & Collect" allows purchases to be made in the fashion stores of the Boarding Area at departure time and easily collect them on returning to the digital lockers located in the Baggage Claim Area;

- "Order & Pickup" allows access to the online showcase of the food business partners, purchase the products and pick them up from the lockers through a QR-code. In terms of passenger journeys and operations, E-gates have also been installed at departures and arrivals, which have speeded up passport controls through a system, interfaced with Polaria systems, which scans the passport and carries out a biometric comparison of the face for non-Schengen passengers. The redevelopment of the Arrivals Level and the Upper Departures Level were carried out as part of the digital innovation path undertaken by Torino Airport: because of the design and installation of the highly-technological digital signage system, passengers have information available about means of transport and timetables, as well as tourist and commercial information on the airport offer.

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 2.650 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);

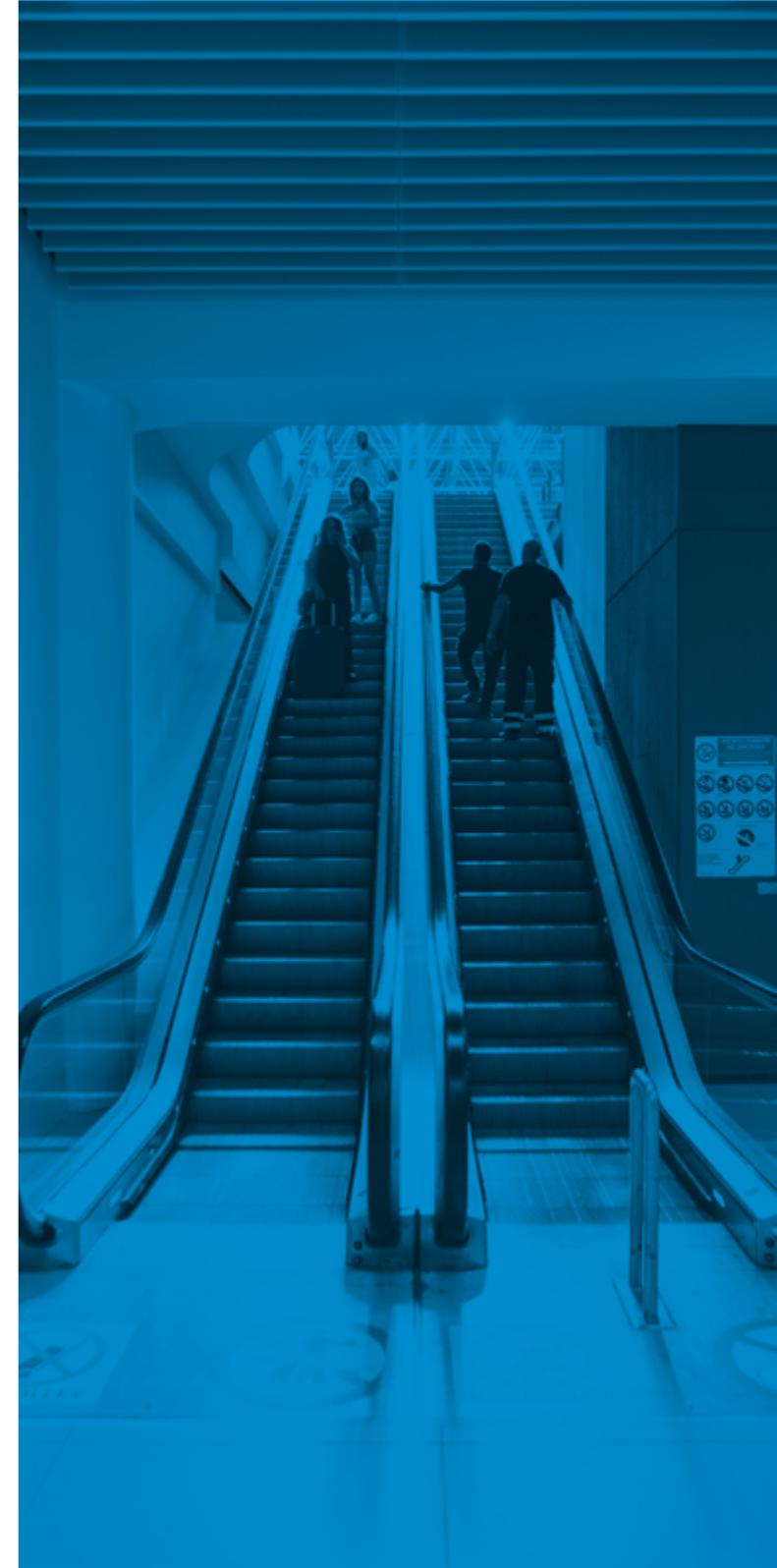


- della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra le altre, pontili di imbarco e sbarco, impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- delle attività svolte in area aeroportuale che vengono affidate a soggetti 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 aeromobili) 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. e Aviapartner 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 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.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita.



SAGAT S.p.A. Activities

Torino Airport represents one of the most important economic entities in Piedmont, providing employment for approximately 2,650 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 - SAGAT Handling S.p.A. and Aviapartner 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 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 S.p.A. 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 S.p.A. free of charge by trained personnel in accordance with current legislation and they are illustrated in the specific section of Torino Airport website www.aeroporto.torino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita.



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

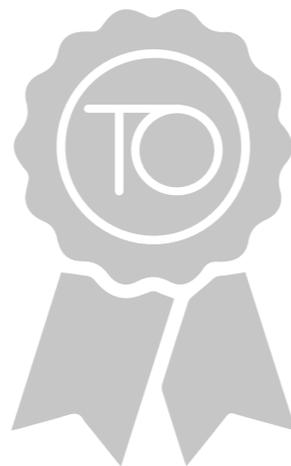
Il gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero l'elemento centrale della propria missione aziendale. Per questo motivo SAGAT prosegue nella politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione 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 nel rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.



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 S.p.A. 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.*



IL SISTEMA DI GESTIONE SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE (SGSSA)

SAGAT S.p.A. è un'azienda certificata secondo gli standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2018) e di ambiente (ISO 14001:2015).

Attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente - SGSSA, SAGAT gestisce con la massima attenzione gli aspetti legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, prevenzione incendi, igiene e salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro, matrici ambientali (acqua, aria, atmosfera e suolo).

Il SGSSA risulta essere un elemento strategico e 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.

Nell'ambito della **salute e sicurezza sul lavoro**, i principi fondanti su cui si basa l'attività della Società di gestione possono essere così sintetizzati:

- rispetto delle norme generali e speciali in materia di infortuni, sicurezza e igiene sul lavoro;
- rispetto delle procedure operative e standard di sicurezza;
- protezione della salute dei lavoratori e delle persone che, a diverso titolo, operano in aeroporto;
- prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- promozione di stili di vita e comportamenti salubri negli ambienti di lavoro;
- promozione di comportamenti corretti e responsabili a tutela della sicurezza.

Invece, nel **settore ambientale** l'attenzione è rivolta al Piano della tutela ambientale che riporta gli indicatori per i quali SAGAT si impegna a conseguire i propri obiettivi di miglioramento, nonché la descrizione delle attività e degli investimenti strumentali finalizzati 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 e 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 ambientali avviene nello specifico anche attraverso i Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche derivanti sia dalla pista di volo, sia dai piazzali aeromobili.



PARTENZE
DEPARTURES



The Health, Safety and Environmental Management System (SGSSA)

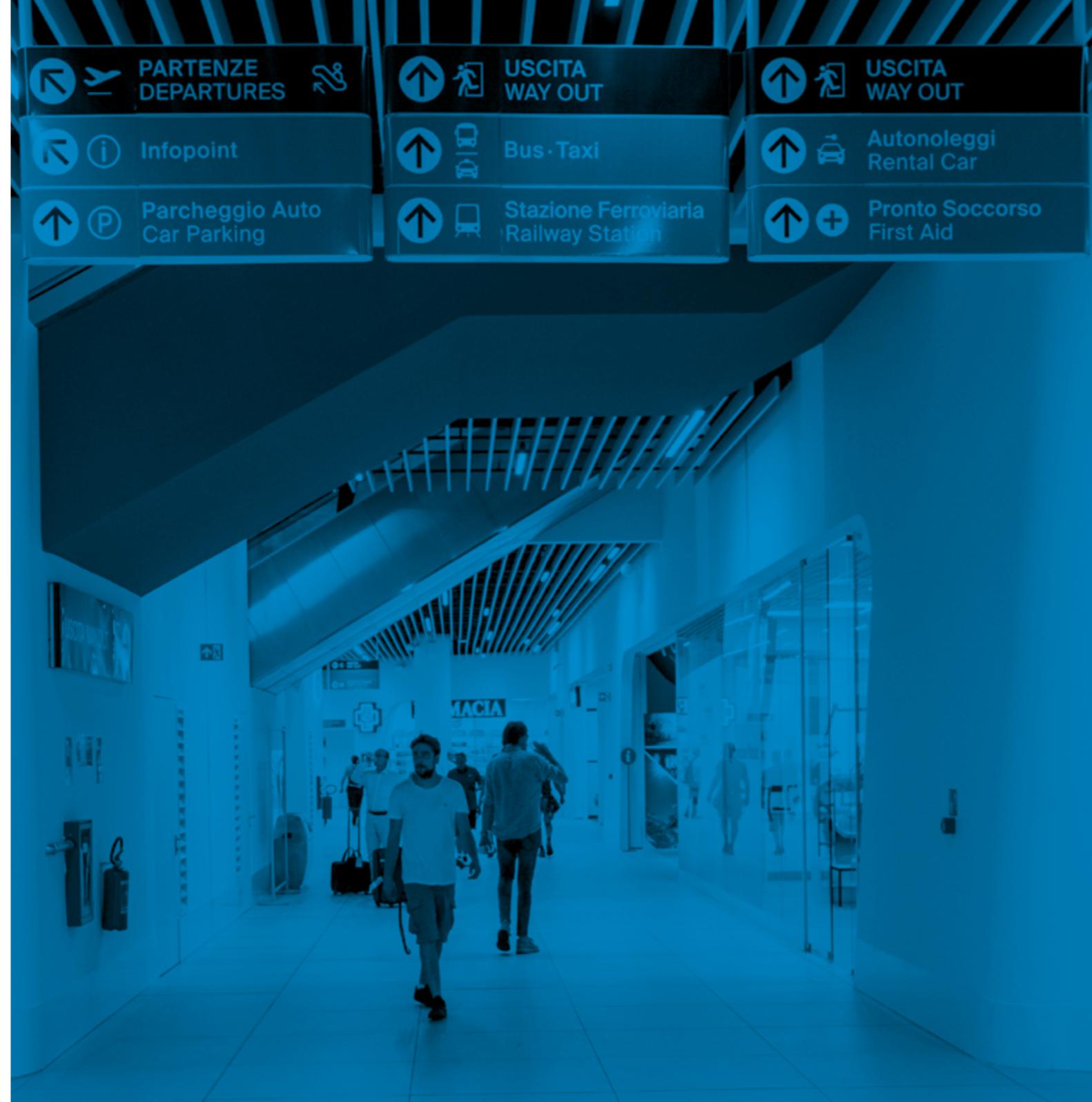
SAGAT S.p.A. is a company certified according to the international standards on occupational health and safety (**ISO 45001: 2018**) and the environment (**ISO 14001:2015**). Through the adoption and timely compliance with the protocols and procedures of the SGSSA, SAGAT. handles with utmost attention aspects related to the health and safety of workers, fire prevention, hygiene and health of buildings and workplaces, environmental matrices (water, air, atmosphere and soil). The SGSSA is a strategic element that is transversal to all activities performed at the airport: commercial development, operations, management and control of the services delivered - performed directly or indirectly - planning, construction and maintenance of Airport infrastructures.

In the field of **health and safety at work**, the founding principles of the Management Company can be summarized as follows:

- compliance with general and special regulations regarding accidents, safety and hygiene at work;
- compliance with operational procedures and safety standards;

- protection of the health of workers and people that operate at the airport for their companies;
- prevention of accidents and occupational diseases;
- promotion of lifestyles and healthy behavior in the workplace;
- promotion of correct and responsible behavior as a guarantee of safety.

In the **environmental sector**, the focus is on the Environmental Protection Plan, which shows the environmental indicators for which the Management Company undertakes to achieve its improvement objectives, as well as the description of the activities and instrumental investments aimed at achieving these objectives. In consideration of the current state of the environmental matrices present at the airport, as well as the results already achieved in the organizational and infrastructural aspects of the airport, thanks to the Environmental Management System and to the Energy Management System, a series of indicators linked to specific investments have been identified, corresponding to necessary and priority environmental improvement needs for the airport. The indicators are monitored by means of prevention and management plans for meteoric water deriving from both runway and aircraft aprons.



IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

SAGAT S.p.A. dispone dal 2012 di un Sistema di Gestione dell'Energia conforme alla norma ISO 50001:2011 con certificazione rinnovata nel 2019 dall'ente DNV-GL. Entro l'audit di mantenimento, previsto nel primo semestre 2020, SAGAT procederà alla transizione del sistema alla versione 2018 della norma.

Il piano di miglioramento del Sistema di Gestione dell'Energia si focalizza sul contenimento dei consumi e sulla riduzione delle emissioni di gas climalteranti, ottenuti sia attraverso investimenti per migliorare l'efficienza degli impianti, sia attraverso il potenziamento dei sistemi di monitoraggio e gestione.

Per discriminare meglio i consumi elettrici sono stati installati multimetri omologati MID (Measuring Instruments Directive) alle principali utenze di illuminazione e di forza motrice. I sistemi di regolazione delle unità di trattamento aria dell'Aerostazione Passeggeri sono stati dotati di sonde di temperatura e qualità dell'aria wireless installate in campo, per fornire dati più precisi alle logiche di attuazione. La centrale termica a servizio della Caserma dei Vigili del Fuoco e la centrale frigorifera del fabbricato Aviazione Generale sono state oggetto di profondi interventi di riqualifica per garantire un alto livello di efficienza nella produzione e circolazione di fluidi termovettori. Durante il 2019 sono proseguite le attività per l'installazione di nuovi sistemi di illuminazione interna ad

alta efficienza (LED) e, in particolare, è stato completato il relamping delle torri fari piazzale aeromobili Sud. SAGAT ha rinnovato l'accreditamento al Livello 1 - Mapping Airport Carbon Accreditation ottenuto nel 2018. ACA è un protocollo certificato ISO 14064 (Green Gas Accounting) promosso da ACI Europe che si propone di migliorare la sostenibilità ambientale degli aeroporti attraverso azioni coordinate di tutela ambientale, riduzione dei consumi energetici e contrasto delle emissioni di CO₂ prodotte dagli scali nell'atmosfera.

Il livello Mapping consiste nell'elaborazione della Carbon Footprint, ossia la conversione in CO₂ equivalente delle risorse energetiche utilizzate dall'Aeroporto.

Nel 2020 SAGAT intende progredire al Livello 2 - Reduction del Protocollo ACA (Airport Carbon Accreditation) in coerenza con l'impegno preso nei confronti del territorio e degli Stakeholders per la gestione, il controllo e la riduzione delle emissioni di CO₂.

L'Aeroporto di Torino si impegna, inoltre, ad arrivare alle 'emissioni zero' entro il 2050. Nel giugno 2019, ACI Europe ha annunciato una risoluzione storica che impegnava i suoi 500 membri a raggiungere l'azzeramento entro il 2050 per le emissioni di carbonio sotto il loro controllo. Tale impegno è stato sottoscritto da oltre 200 aeroporti, tra i quali anche Torino Airport.

Energy Management System

Since 2012 SAGAT S.p.A. has an Energy Management System compliant with ISO 50001: 2011 standard, with certification renewed in 2019 by the DNV-GL body.

Within the maintenance audit, scheduled for the first half of 2020, SAGAT will proceed with the transition of the system to the 2018 version of the standard.

The Energy Management System improvement plan focuses on limiting consumption and reducing emissions of climate-changing gases, obtained both through investments to improve plant efficiency and through the enhancement of monitoring and management systems. To better discriminate electricity consumption, MID (Measuring Instruments Directive) approved multimeters have been installed to the main lighting and motive power users.

The regulation systems of the air handling units of the Passenger Terminal have been equipped with temperature and quality probes of the wireless air installed in the field, to provide more precise data to the implementation logics.

The thermal power plant serving the Fire Station and the refrigeration plant of the General Aviation building have undergone extensive redevelopment, to ensure a high level of efficiency in the production and circulation of heat transfer fluids.

During 2019, activities continued for the installation of new high efficiency internal lighting systems (LED) and, in particular, the relamping of the light towers in the South aircraft apron was completed.

SAGAT renewed the Level 1 - Mapping Airport Carbon Accreditation obtained in 2018. ACA is an ISO 14064 (Green Gas Accounting) certified protocol promoted by ACI Europe that aims to improve the environmental sustainability of airports through coordinated environmental protection actions, reduction of energy consumption and contrast of CO₂ emissions produced by the airports in the atmosphere. The Mapping level consists in the elaboration of the Carbon Footprint, i.e. the conversion into CO₂ equivalent of the energy resources used by the Airport.

In 2020 SAGAT intends to progress to Level 2 - Reduction of the ACA (Airport Carbon Accreditation) Protocol, in accordance with the commitment made towards the territory and the Stakeholders for the management, control and reduction of CO₂ emissions.

Torino Airport is also committed to achieving 'zero emissions' by 2050. In June 2019, ACI Europe announced a historic resolution that committed its 500 members to achieving zero emissions by 2050 for emissions of carbon under their control. This commitment was signed by over 200 airports, including Torino Airport.

possessori di singolo titolo di accesso, acquistabile direttamente in Piemonte Lounge, tramite l'App Torino Lounge, in base al servizio di commercio dell'Aeroporto. Essa 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, la possibilità di lasciare il bagaglio a mano in lockers di ultima generazione durante la permanenza in aerostazione e monitor informativi dei voli.

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

- BABY LOUNGE CON BABY PIT STOP UNICEF**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, accoglie i piccoli viaggiatori in un'atmosfera di commercio dell'Aeroporto. Essa 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, la possibilità di lasciare il bagaglio a mano in lockers di ultima generazione durante la permanenza in aerostazione e monitor informativi dei voli.

- BABY LOUNGE CON BABY PIT STOP UNICEF**

Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata oltre i controlli di sicurezza, vicino alla piazzetta commerciale, prima del gate 14-22, la nuova cabina fumatori dispone fino a 8 posti in piedi. E' dotata di sistema di ventilazione, illuminazione interna a LED, posacenere e prese di ricarica.

- SERVIZIO DI BED-SHARING AUTOMATIZZATO**

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

- SALA RIUNIONI**

Livello Partenze, Area Check-in: la sala riunioni può ospitare 6/8 persone per gestire al meglio una riunione di lavoro o un incontro d'affari. La sala, dotata di zona di attesa, dispone di comodissimi divani di 40 mq.

- BAR, RISTORANTI E SELF SERVICE**

Livello Arrivi: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, orario 6.30-23;

Livello Partenze, Area Imbarchi: l'Amme ristorante/wine bar, orario 5-22; Autogrill Piazza Castello ristorante/bar, orario 4.30-22; Giappo sushi bar, orario 10.30-21; Agri Shop, ristorazione e promozione enogastronomica piemontese, orario L-V 10-21 / S-D 7-21; Baladin birreria con hamburgueria, orario 10-22; WorkEat, ristorante/bar, orario 5.30-21.30.

Livello Partenze, Area Check-in: Chef Express Coffee To Go, Agri Shop, Autogrill bar, Piano 1884 snack bar/galeria, 7-19; Livello Superiore Partenze: Caffetteria Torinese snack bar, orario 6-21; Ingredienti self-service orario 11-14.30 e 18-20.30; McDonald's, orario 10-20.30; Gobino snack bar, 7-19. In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori automatici di acqua, bibite e snack.

- SUPERMERCATI E MARKET**

Livello Arrivi: Crai Supermarket, orario 8-20; Livello Partenze, Area Imbarchi: Autogrill Market, orario 4.30-22.

- BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT**

Livello Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte, Livello Arrivi: ricevimento Bagagli: sportello bancomat Forexchange.

Livello Partenze, Area Check-in filiale Banca Sella; sportello bancomat Banca Sella; sportello bancomat Unicredit, sportello bancomat Banca Intesa Sanpaolo; ufficio cambio Forexchange, orario 7.15-19.40. Livello Partenze, Area Imbarchi: sportello bancomat Forexchange.

- FARMACIA**

Livello Arrivi: aperta tutti i giorni, orario 8-13.30 e 14-19. • **PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE** Livello Arrivi: SAGAT ha affidato alla Croce Rossa Italiana la gestione delle sale di pronto soccorso, in base al Piano Soccorso Sanitario Aeroportuale, e della scorta intangibile per l'emergenza aerea sottoscrivendo, a proprio onere, un'apposita convenzione. Servizio garantito 24 ore su 24, 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'Aeroporto di Torino dispone di 15 defibrillatori automatici all'interno di un edificio ad elevata frequentazione, caratterizzato pertanto da un elevato affollamento, è attrezzata con 15 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 sempre in funzione in automatico, la DAE, una volta accesa, 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 8 telefoni pubblici Telecom.

- DEPOSITO BAGAGLI**

Non disponibile.

• **SALA FUMATORI** Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata oltre i controlli di sicurezza, vicino alla piazzetta commerciale, prima del gate 14-22, la nuova cabina fumatori dispone fino a 8 posti in piedi. E' dotata di sistema di ventilazione, illuminazione interna a LED, posacenere e prese di ricarica.

- SALA FUMATORI**

Per informazioni telefonare allo 011.5676.361/2 dalle 5 alle 23. Per ulteriori informazioni e approfondimenti: **www.torinoairport.com**.

- PASSEGGIERI IN TRANSITO**

I passeggeri in transito provenienti da Paesi UE/Schengen, dopo lo sbarco possono permanere o recarsi al Gate 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 al Livello Arrivi, devono recarsi a livello partenze per sottoporsi ai controlli di sicurezza presso il Fast Track ed accedere quindi all'Area Imbarchi per il 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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

• **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. 011.5676442), facendo apposita denuncia cartacea dal sito dell'Aeroporto: **www.torinoairport.com**, da inviare via mail a **oggettismarriti@sagat.trn.it** o via fax al numero 011.5676442. Per il ritiro è possibile rivolgersi all'ufficio Oggetti smarriti, situato al Livello Arrivi, presso l'ufficio SAGAT Handling. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio Oggetti smarriti per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento, decorso il quale essi non saranno più reclamabili.

For long stay parking, the Low-Cost Online car park is convenient for stays over one day, 130-parking seats located at airport

Departures Level: Banca del Piemonte ATM; Banca Sella ATM; Banca Sella Branch; Banca Sella ATM; Banca Unicredit ATM; Banca Intesa Sanpaolo ATM; Business Centre Forexchange counter with currency exchange, open Monday-Sunday 7.15 AM - 7.40 PM.

Departures Boarding Area: Forexchange ATM. Arrivals Level, Baggage Claim Area: Forexchange ATM. • **PHARMACY** It is open every day, 8 AM - 1.30 PM; 2-7 PM.

• **AIRPORT FIRST AID** Airport first aid is located in the Passenger Air terminal at Arrivals level. SAGAT S.p.A. assigned airport frst aid medical services and general emergency medical supplies and equipment in welcoming passengers with autism, help their caregivers to pass through the terminal with ease and ensure their rights to mobility.

• **FAST TRACK** Departures Level, Check-in Area: Fast Track is a separate line at security control available to eligible passengers, based on agreements with the airlines, and to departing passengers holding a Fast Track ticket that can be purchased at the Airport Ticket Office, or from the Airport e-commerce website. It is located in the Departures Lounge, next to security control channels. Fast Track operates every day from 5.00 am to 9.00 PM.

• **PIEMONTE LOUNGE (SAGAT VIP LOUNGE)** Located on the first floor balcony, beyond security controls, 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 Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site. It offers its guests a buffet with a rich selection of sweets and savoury snacks, aperitifs and soft drinks, a digital newstand with free access to newspapers, magazines and entertainment contents, TV, dedicated Wi-Fi connection, the possibility to leave your hand baggage in convenient luggage storage lockers during your stay at the airport, and displays with flight information. For information about services and prices: **www.torinoairport.com**.

• **BABY LOUNGE WITH BABY PIT-STOP UNICEF** Departures Level, Boarding Area: Located on the balcony on the frst fl oor of the Departures Lounge, after the security controls, this small room for little children has small sofas, chairs and pou ff es, 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 pleasant. The Baby Lounge and Baby Pit-Stop UNICEF are free of charge.

• **AUTOMATED BED-SHARING SERVICE** Departures Level, Check-in Area: 5 ZZZLEEPANGO capsules to relax and sleep at the airport.

• **MEETING ROOM** Departures Level, Check-in Area: Located before Security controls, the meeting room can accommodate up to 6/8 people, providing the perfect environment for any business meeting. The meeting room, equipped with a waiting area, has a total surface of 40 square meters.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before 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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before the Fast Track and then access to the Boarding Lounge of their connecting flight.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before the Fast Track and then access to the Boarding Lounge of their connecting flight.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before the Fast Track and then access to the Boarding Lounge of their connecting flight.

For long stay parking, the Low-Cost Online car park is convenient for stays over one day, 130-parking seats located at airport

Departures Level: Banca del Piemonte ATM; Banca Sella ATM; Banca Sella Branch; Banca Sella ATM; Banca Unicredit ATM; Banca Intesa Sanpaolo ATM; Business Centre Forexchange counter with currency exchange, open Monday-Sunday 7.15 AM - 7.40 PM.

Departures Boarding Area: Forexchange ATM. Arrivals Level, Baggage Claim Area: Forexchange ATM. • **PHARMACY** It is open every day, 8 AM - 1.30 PM; 2-7 PM.

• **AIRPORT FIRST AID** Airport first aid is located in the Passenger Air terminal at Arrivals level. SAGAT S.p.A. assigned airport frst aid medical services and general emergency medical supplies and equipment in welcoming passengers with autism, help their caregivers to pass through the terminal with ease and ensure their rights to mobility.

• **FAST TRACK** Departures Level, Check-in Area: Fast Track is a separate line at security control available to eligible passengers, based on agreements with the airlines, and to departing passengers holding a Fast Track ticket that can be purchased at the Airport Ticket Office, or from the Airport e-commerce website. It is located in the Departures Lounge, next to security control channels. Fast Track operates every day from 5.00 am to 9.00 PM.

• **PIEMONTE LOUNGE (SAGAT VIP LOUNGE)** Located on the first floor balcony, beyond security controls, 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 Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site. It offers its guests a buffet with a rich selection of sweets and savoury snacks, aperitifs and soft drinks, a digital newstand with free access to newspapers, magazines and entertainment contents, TV, dedicated Wi-Fi connection, the possibility to leave your hand baggage in convenient luggage storage lockers during your stay at the airport, and displays with flight information. For information about services and prices: **www.torinoairport.com**.

• **BABY LOUNGE WITH BABY PIT-STOP UNICEF** Departures Level, Boarding Area: Located on the balcony on the frst fl oor of the Departures Lounge, after the security controls, this small room for little children has small sofas, chairs and pou ff es, 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 pleasant. The Baby Lounge and Baby Pit-Stop UNICEF are free of charge.

• **AUTOMATED BED-SHARING SERVICE** Departures Level, Check-in Area: 5 ZZZLEEPANGO capsules to relax and sleep at the airport.

• **MEETING ROOM** Departures Level, Check-in Area: Located before Security controls, the meeting room can accommodate up to 6/8 people, providing the perfect environment for any business meeting. The meeting room, equipped with a waiting area, has a total surface of 40 square meters.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before 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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

GUIDA AI SERVIZI Service Guide

2020

For more information please visit the airport website on **www.torinoairport.com** • **BAGGAGE TROLLEYS** Baggage trolleys are free. • **FAST TRACK** Departures Level, Check-in Area: Fast Track is a separate line at security control available to eligible passengers, based on agreements with the airlines, and to departing passengers holding a Fast Track ticket that can be purchased at the Airport Ticket Office, or from the Airport e-commerce website. It is located in the Departures Lounge, next to security control channels. Fast Track operates every day from 5.00 am to 9.00 PM.

• **PIEMONTE LOUNGE (SAGAT VIP LOUNGE)** Located on the first floor balcony, beyond security controls, 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 Fast Track automatic pay machine or online via e-commerce site. It offers its guests a buffet with a rich selection of sweets and savoury snacks, aperitifs and soft drinks, a digital newstand with free access to newspapers, magazines and entertainment contents, TV, dedicated Wi-Fi connection, the possibility to leave your hand baggage in convenient luggage storage lockers during your stay at the airport, and displays with flight information. For information about services and prices: **www.torinoairport.com**.

• **BABY LOUNGE WITH BABY PIT-STOP UNICEF** Departures Level, Boarding Area: Torino Airport offers passengers a new smoking cabin, with a capacity for up to 8 smokers at one time. The smoking cabin is located in the Departure Area after security channels, close to the new commercial area, before the gates 14-22. It has a ventilation system, LED interior lighting, ashtrays and charging points.

• **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.torinoairport.com**.

• **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 Arrivals area, transit passengers from non-EU/SCHENGEN countries, must go to the Departures Level to submit themselves to security checks before 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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

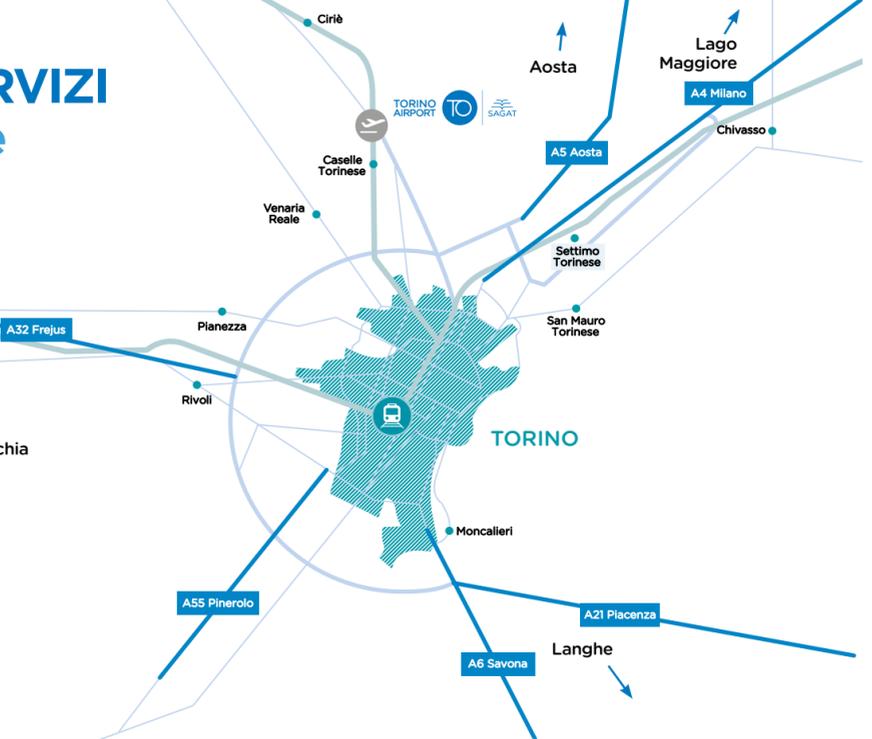
• **LOST PROPERTY** Our search service is only dedicated to items lost/forgotten in Airport or on plane. After 24 hours from the loss, you can contact Lost and Found Office (tel. +39 011.5676478) with an appropriate request which can be downloaded from the Airport website **www.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

• **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.torinoairport.com**. To be sent via email at oggettismarriti@sagat.trn.it or via fax to +39 011.5676442. To withdraw your lost property, please contact Lost and Found Office, located at the Arrivals level in the Airport. For collection you can contact the Lost property office, located at the Arrivals level of the airport, at the "Lost Luggage - Lost property" office managed by SAGAT Handling. Objects found are kept in the Lost Property Office for a period of 12 months from the discovery, after which they will be no longer claimable.

February 2020

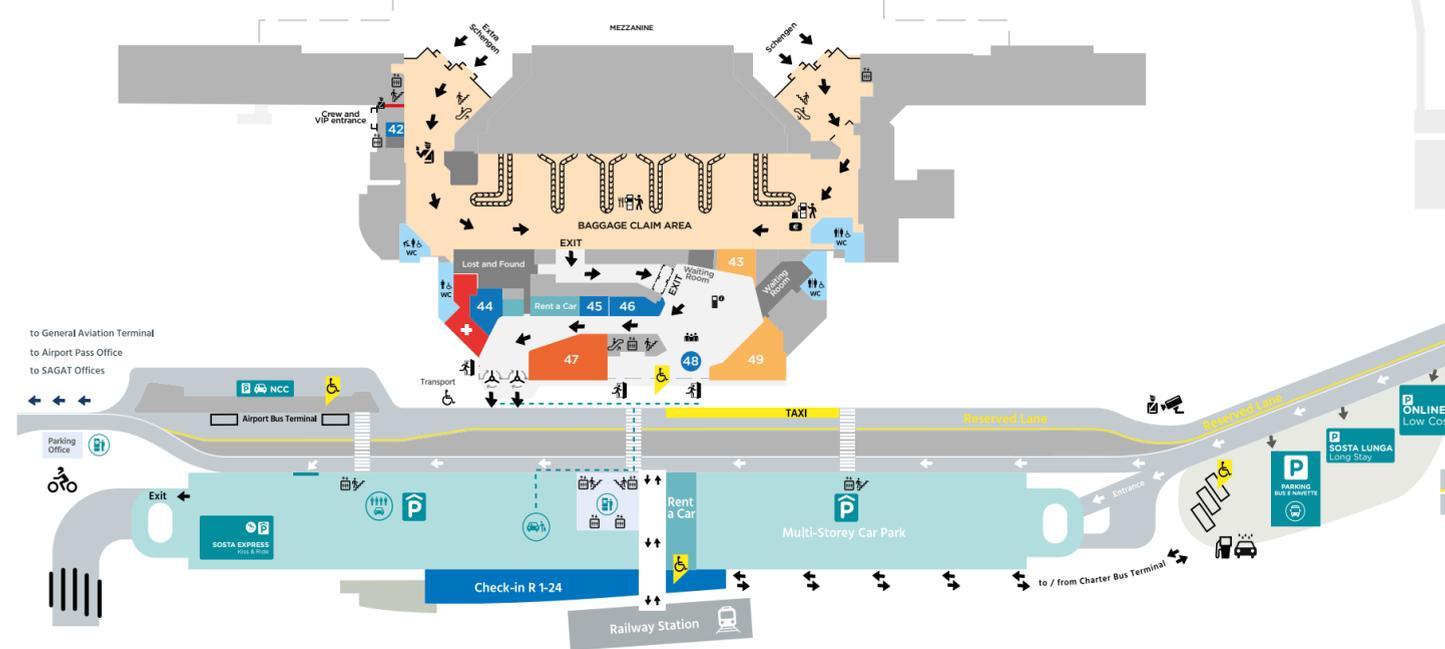


• **CHECK-IN E IMBARCO** Le modalità per effettuare il check-in includono anche il servizio di check-in mobile e l'assistenza a ridotta mobilità del passeggero non avviene ai banchi check-in e nemmeno in Aeroporto. Quando invece il passeggero si presenta in Aeroporto presso i banchi presidiati, si procede 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 sono indicati 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 i canali di informazione. Al giorno 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



Aerostazione Air Terminal



ARRIVI
ARRIVALS
Level 0

LEGENDA Legend

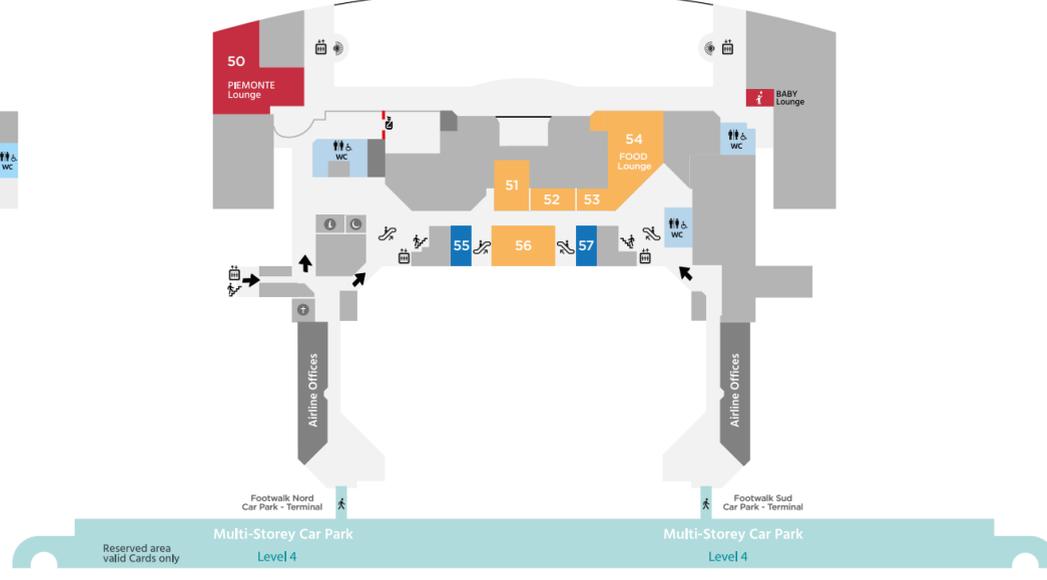
- Area Ritiro Bagagli *Baggage Claim Area*
- Assistenza Bagagli Oggetti Smarriti
Lost and Found Lost Property
- Ⓜ Cappella Ecumenica *Ecumenical Chapel*
- Ⓜ Sala del silenzio *Silence room*
- Ⓜ Sala di preghiera musulmana *Muslim prayer room*
- Check-in
- Ⓜ Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale *First Aid*
- Ⓜ Informazioni - Biglietteria *Information - Ticket Counters*
- ★ Fast Track
- Lounge *VIP Lounge*
- Ⓜ BABY Lounge
- Ⓜ PIEMONTE Lounge
- Ⓜ Sala Riunioni SAGAT *Meeting Room*
- Ⓜ Sala Amica PRM *Courtesy Lounge*
- Toilets
- 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*
- SERVIZI *Facilities*
- 28 Area Fumatori *Smoking Area*
- 31 Banca Sella *Bank*
- 35 ZZZleep and Go
- 36 Innovation Lab
- 41 Fast Check-in Alitalia
- 42 Ufficio Sanità Aerea *Air Health Office*
- 44 Farmacia *Pharmacy*
- 45 Infopoint Piemonte in your Hands
- 46 Smile Italy!
- 48 Biglietteria SADEM *SADEM bus tickets*
- 55 Area Edutainment Thales Alenia Space
- 57 Area Edutainment Leonardo
- AUTONOLEGGIO *Rent a Car*
- Avis Budget Maggiore - Autovia
- Europcar - Hertz - Locauto
- Sicily by Car - Sixt
- Leasys



PARTENZE
DEPARTURES
Level+1

- RISTORAZIONE *Bar&Restaurants*
- 4 Autogrill Piazza Castello
- 5 Giappo
- 11-17 Agrishop
- 20-24 Baladin
- 22 l'Amme
- 25 WorkEat
- 26 Rosso Rubino
- 30 Pepino
- 40 Coffee and Go
- 43-49 Autogrill Passaggio Torino
- 51 Self-service Ingredienti
- 52 Bar Lavazza Caffetteria Torinese
- 53 Mc Donald's
- 54-56 Food Lounge
- NEGOZI *Shops*
- 1 Superga
- 2 K-Way
- 3 Robe di Kappa
- 6 Barbieri You B'Jou
- 7 Blanco
- 8 Venchi
- 9 Autogrill Market Titoli
- 10 Borbonese
- 12-13-23 Heinemann Duty Free
- 14 +39
- 15 Tiger
- 16 WHSmith
- 18 Nau!
- 19-33 Giunti al Punto Libreria
- 21 Camiccissima
- 29 Marina Militare
- 32 Relay edicola giornali
- 34 Camomilla Italia
- 37 Gobino
- 47 CRAI Market

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal sono aggiornate a Febbraio 2020.
The map "Getting to the airport" and the Terminal maps are updated at February 2020.



PARTENZE
DEPARTURES
Level+2

SIMBOLI Symbols

- Ⓜ Ascensore *Lift*
- Ⓜ Bancomat *ATM*
- Ⓜ Controllo Passaporti *Passport Control*
- Ⓜ Controllo Sicurezza *Security Control*
- Ⓜ Dogana *Customs*
- Ⓜ Corsia Riservata *Reserved Lane*
- Ⓜ Passeggeri a ridotta mobilità *PRM*
- Ⓜ Fasciatoio Baby *Baby Care*
- Ⓜ Kiss&Ride punto di incontro *Kiss&Ride meeting point*
- Ⓜ Casse automatiche *Automatic cashier*
- Ⓜ Car sharing
- Ⓜ Foto *Photo*
- Ⓜ Gruppi *Groups*
- Ⓜ Parcheggio Moto *Motorbike Parking*
- Ⓜ Passeggeri in Transito *Flight Connections*
- Ⓜ Protezione Bagagli *Luggage Sealing*
- Ⓜ Punto Chiamata PRM *PRM Call Point*
- Ⓜ Punto Incontro PRM *PRM Meeting Point*
- Ⓜ Scala a chiocciola con ascensore *Spiral stairs with lift*
- Ⓜ Stazione di Servizio - Autolavaggio *Petrol Station - Car Wash*
- Ⓜ Uscita di Emergenza *Emergency Exit*
- Ⓜ Digital Locker Order&PickUp
- Ⓜ Digital Locker Shop&Collect

NOTA METODOLOGICA

La 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 2019.

Tali attività, continuative e coordinate tra loro, hanno comportato l'esecuzione di oltre 3.000 interviste ai passeggeri e oltre 80.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate, condotti parallelamente all'analisi delle quotidiane registrazioni dei sistemi informatici di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Nel dettaglio, SAGAT ha condotto:

- 3.056 interviste ai passeggeri (di cui 1.807 a passeggeri a ridotta mobilità);
- 4.751 verifiche alle biglietterie;
- 3.979 verifiche ai banchi check-in;
- 3.823 verifiche ai controlli di sicurezza;
- 2.553 verifiche ai punti di controllo passaporti;
- 12.957 verifiche sui tempi di sbarco del primo passeggero (inclusi passeggeri a ridotta mobilità);
- 16.036 verifiche relative ai tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio;
- 25.396 verifiche sui tempi di attesa ai punti di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità;
- 10.525 verifiche sui tempi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità in arrivo.



Nelle tabelle della Carta dei Servizi vengono esposti:

- gli indicatori della qualità, raggruppati per aree tematiche quali ad esempio la regolarità del servizio, il comfort, i servizi di sportello/varco;
- una serie di indicatori specifici sul servizio reso ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM);
- le unità di misura di ciascun indicatore;
- i risultati effettivamente conseguiti nel 2019;
- gli standard che per il 2020 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

Torino Airport Service Charter is published according to the scheme of indicators provided for by the most recent reference legislation (ENAC GEN-06 of 31/10/2014) and it is the result of the monitoring of the services provided and of the customer satisfaction survey carried out in 2019.

These continuous and coordinated activities involved carrying out about 3,000 interviews to passengers and over 80,000 internal reviews of the services provided, conducted in parallel with the daily analysis of data of airport information systems in relation to each of the components of the service.



In detail, we have conducted:

3,056 interviews to passengers (of which 1,807 to passengers with reduced mobility);
 4,751 checks at ticket desks;
 3,979 checks at check-in counters;
 3,823 checks at security checkpoints;
 2,553 checks at passport controls;
 12,957 checks on deplaning times of the first passenger (including passengers with reduced mobility);
 16,036 checks on delivery times of first and last baggage;
 25,396 checks on waiting times at call points for passengers with reduced mobility;
 10,525 checks on times for assistance to passengers with reduced mobility on arrival.

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;
- specific indicators on the service provided to passengers with reduced mobility (PRM);
- units of each indicator;
- the results actually achieved in 2019;
- the standards for 2020 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).





← USCITA WAY OUT
← Bus-Taxi
← Stazione Ferroviaria Railway Station

← USCITA WAY OUT
← Autonoleggi Rental Car
← Pronto Soccorso First Aid

← USCITA WAY OUT
← Servizi Toilets

MISAGGIO TONIC
COFFEE & SNACKS

HOMI SAPI

Spizzico

CAM

SERVIZI AI PASSEGGERI

Services for passengers

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2019 RESULT 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
SICUREZZA DEL VIAGGIO Travel security	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall security control service of people and hand luggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	97%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE Personal and property security	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall level of personal and property security at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,5%	96%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO Regularity and punctuality of the service	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flight punctuality</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% on-time flights / Tot. departing flights</i>	78%	78%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo <i>Total baggage left behind pieces</i>	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza <i>N° non-checked baggage with departing pax/1,000 departing pax</i>	0,46/1000	0,90/1000
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time for first baggage claim</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases</i>	19' 25"	21' 20"
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time for last baggage claim</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases</i>	25' 39"	30' 00"
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time from block-on in 90% of cases</i>	03' 48"	04' 00"
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall regularity and punctuality of the service received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,9%	98%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE Cleanliness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Level of cleanliness and toilets functionality</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94%	90%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Level of airport cleanliness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	96,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,8%	96%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) <i>Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	96%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Efficiency of climatization systems</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,5%	96%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall level of comfort in the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,9%	96,5%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Connectivity of free wi-fi in the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	91,8%	91%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni <i>Availability of charging stations for mobiles/laptops in public areas</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	96%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2019 RESULT 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto <i>Time compatibility of bar opening hours with airport opening</i>	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree <i>% arriving/departing flights compatible with bar opening hours in the respective areas</i>	100%	100%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception on the adequacy of smoking rooms</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,6%	90%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Availability / quality / prices of Shops / Newstands</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,5%	96%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Availability / quality / prices of Bars / Restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,3%	96%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack <i>Availability of vending machines providing drinks and snacks</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,8%	96%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	Sito web di facile consultazione e aggiornato <i>User-friendly and updated website</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,1%	95%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Efficiency of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,4%	95%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna <i>Clear and easy to understand interior signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98%	95%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Professionalism of personnel (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98%	96,5%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc) <i>Overall perception on the effectiveness and accessibility of public information services (monitor, announcements, internal signage)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,2%	96,5%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on the ticket service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	96,5%
	Tempo di attesa al check-in <i>Waiting time at check-in</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time expressed in minutes in 90% of cases</i>	04' 55"	05' 03"
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception on waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	96%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza <i>Waiting time at security checks</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati <i>Waiting time expressed in minutes in 90% of cases</i>	04' 30"	05' 04"
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception on waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,1%	94,5%
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna <i>Clear and easy to understand external signage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,9%	95%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>City/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	82%	86%

SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Services for passengers with reduced mobility

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2019 RESULT 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA Efficiency of assistance services	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione <i>For departing booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	04' 32"	05' 55"
	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 <i>For departing non booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	04' 12"	08' 00"
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For arriving booked PRM: waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	05' 28"	04' 08"
	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For arriving non booked PRM: waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	05' 35"	07' 25"
SICUREZZA PER LA PERSONA Personal safety	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione <i>Perception of the state and functionality of means and equipment provided</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,8%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,9%	96,5%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Information at the airport	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to people with visual, aural and motion disabilities compared to the total number of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible on the total number of essential information</i>	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions related to the services offered, available in an accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% information/instructions, in accessible format on the total number of information/instructions</i>	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on efficiency and accessibility of the information, communications and airport's internal signage</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	98,6%	96,5%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with passengers	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute <i>Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% responses provided in due time on the total number of requests</i>	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the total traffic of PRM</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on the total traffic of PRM</i>	0,003%	0,1%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2019 RESULT 2019	OBIETTIVO 2020 TARGET 2020
COMFORT IN AEROPORTO Comfort in airport	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Efficiency of assistance to PRM</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	99,2%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Usability and accessibility to airport services: carpark, call system, dedicated areas, toilets, etc</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	97,1%	96%
	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica) <i>Dedicated areas (e.g. Sala Amica)</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	100%	96,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Relational and behavioural aspects	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale) <i>Courtesy of personnel (infopoint, security, staff dedicated to special assistance)</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	95,3%	96%
	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM <i>Professionalism of personnel dedicated to PRM</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,9%	96,5%

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.

CONTATTI

Contacts

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

CARTA DEI SERVIZI 2020

Service Charter 2020

Coordinamento *Coordination*
 SAGAT S.p.A. Torino Airport

Febbraio 2020 *February 2020*

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

(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 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.

Data Nome e Cognome (stampatello) Firma

MODULO DA SPEDIRE A: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT** - STRADA SAN MAURIZIO, 12 - 10072 CASELLE TORINESE (TO) - ITALIA

Suggestions, reporting and complaints

(SAGAT will reply within 30 days of receipt)

SUGGESTION, REPORT COMPLAINT TEXT

Name Surname e-mail
Address City POST CODE Country

PERSONAL DATA - PROCESSING INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT (PURSUANT TO THE LEGISLATION TO PROTECT PERSONAL DATA)

INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

Pursuant to current legislation, we would like to inform you that the processing of the personal data you provided is carried out by **SAGAT S.p.A.**, in compliance with fundamental rights and freedoms, with particular reference to the confidentiality of personal identity and the right to data protection.

The **Data Controller is SAGAT S.p.A.**, based in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, which can be contacted at the following e-mail address privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - Privacy Controller, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

The company has appointed a **DPO (Data Protection Officer)** who can be contacted at the following e-mail address dpo.privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO).

TYPE OF DATA PROCESSED

The data you provided us with and specifically:

- Personal details or other personal identification elements (name, surname, residence address), is connected and/or instrumental to the effective management of the requests you made.

LEGAL BASIS

Processing, concerning the above mentioned purposes, is based on express consent pursuant to Article 6, paragraph 1, letter a) of GDPR Regulation 2016/679.

DATA PROCESSING METHODS AND PURPOSES

We inform you that the personal data you provide through filling in the form "Suggestions, reporting and complaints", is collected and processed to better know the needs of the airport customers and give feedback to reports received.

We inform you that data will be processed through paper or electronic media and will be retained and controlled by using suitable preventive security measures, aimed at minimising the risks of loss and destruction, unauthorised access, and processing that is not permitted and different from the purposes for which the processing is carried out.

The provision of data to our company is **optional**, however, failure to provide it will make it impossible to consider the "Suggestions, reporting and complaints" you have made, including giving you feedback. **Data is not subject to an automated decision-making process.**

CATEGORIES OF RECIPIENTS

Personal data will be processed by **authorised SAGAT S.p.A. employees** and can be communicated to companies, assigned as data processors, appointed to manage the service on behalf of SAGAT S.p.A., to manage the requests you made. SAGAT S.p.A. **does not transfer data to a third country**, outside the EU, nor to an international organisation.

PERIOD OF RETENTION

We would like to point out that in compliance with the principles of lawfulness, limitation of purposes and data minimisation, prior to your **liberal and explicit consent**, expressed at the bottom of this information disclosure, your personal data will be retained for a period of 10 years; in the event of judicial litigation, the related data will be retained for 10 years from the final sentence.

RIGHTS OF THE DATA SUBJECT

Regarding data that is subject to processing referred to in this information disclosure, being the data subject, the following rights provided for by current legislation to protect personal data are recognised to you:

- request SAGAT S.p.A. **access** to the processed data (Article 15 of UE Regulation 2016/679);
- request **rectification** of inaccurate personal data concerning you and/or the integration of incomplete personal data (Article 16 of the EU Regulation 2016/679);
- request that your data is no longer processed, revoking your consent at any time (Article 13, paragraph 2, letter c, 17 and 21 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **deletion** of personal data only if: it is no longer needed for the purposes for which it was collected or otherwise processed; if revocation of consent occurs, unless processing is needed to ascertain, exercise or defend a right of the Controller in court; it is unlawfully processed or must be deleted to fulfil an obligation foreseen by EU law or by national law (Article 17 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **limitation of processing** when one of the following hypotheses occurs: the data subject disputes the accuracy of personal data and requests the limitation for the time necessary to the Controller to verify the accuracy of personal data; the processing is illegal and the data subject opposes the deletion of the data and asks instead that its use is limited, although the Controller no longer needs it for the purposes of processing, personal data is necessary for the data subject for the ascertainment, the exercise or defence of a right in court (Article 18 of EU Regulation 2016/679);
- request and receive the data entered in the compilation of the form in a structured format, commonly used and legible by an automated device (so-called **portability**) (Article 20 of the EU Regulation 2016/679).

We inform you that you **can exercise the rights mentioned above** by writing to privacy@sagat.trn.it or by sending a letter to SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO). The data subject also has the **right to lodge a complaint** to a supervisory authority if they consider the processing concerning them violates EU Regulation 2016/679. The complaint can be lodged to the supervisory authority of the Member State in which the data subject generally resides or works or of the place where the alleged violation occurred (Article 77 of the EU Regulation 2016/679).

The undersigned declares to have received complete information pursuant to legislation to protect personal data and expresses consent to the processing and communication of their personal data within the limits, for the purposes and for the duration stated in the information disclosure.

Date Name and Surname (block letters) Signature

FORM TO BE SENT TO: **SAGAT S.P.A. TORINO AIRPORT - STRADA SAN MAURIZIO, 12 - 10072 CASELLE TORINESE (TO) - ITALIA**



www.aeroportoditorino.it