

CARTA DEI SERVIZI 2024
SERVICE CHARTER 2024

TORINO
AIRPORT



TRN



CARTA DEI SERVIZI 2024
Service Charter 2024

BENVENUTO

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentare la Carta dei Servizi 2024 dell'Aeroporto di Torino, l'appuntamento annuale con i nostri passeggeri, che documenta il nostro fermo impegno a garantire servizi aeroportuali di qualità e ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione sanciti dall'ordinamento nazionale ed europeo.

In quanto società di gestione dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali e pone al centro della propria strategia il costante miglioramento della *customer experience*.

Lavoriamo quotidianamente a presidio del sistema-aeroporto, un ambiente complesso in cui il passeggero fruisce di servizi erogati dal Gestore e da una molteplicità di operatori terzi (handlers, punti di ristoro, negozi, servizi di trasporto pubblico, autonoleggi, società di car-sharing ecc.) che concorrono a vario titolo alla sua soddisfazione complessiva.

Per questo abbiamo a cuore che l'esperienza di quanti utilizzano i servizi dello scalo sia la migliore possibile, in ogni momento della permanenza in aeroporto.

Il costante monitoraggio della Qualità erogata e percepita è uno strumento imprescindibile di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle nostre performance. Nell'ambito

del sistema di misurazione previsto dalla normativa ENAC e certificato secondo la norma ISO 9001:2015, nel 2023 appena concluso abbiamo acquisito oltre 39mila registrazioni, tra interviste ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi 2024 presenta i risultati di Qualità dell'anno scorso e gli obiettivi che ci impegniamo a raggiungere quest'anno. E' corredata da un'utile Guida ai Servizi e da preziose informazioni sul network di destinazioni servite ed è disponibile sul sito internet www.torinoairport.com.

Buon volo da Torino!
Servizio Qualità SAGAT S.p.A

WELCOME

Dear Customer,

We are pleased to present you with the Service Charter 2024 of Torino Airport, the annual agreement with our passengers, which documents our firm commitment to guarantee quality airport services and to operate with efficiency and continuity of service, in accordance with the principles of equality, impartiality and non-discrimination sanctioned by national and European law.

As the managing company of Torino Airport, SAGAT S.p.A. gives quality a cross-cutting role in all company processes and places the continuous improvement of the customer experience at the heart of its strategy.

We work every day to manage the airport system, a complex environment in which the passenger benefits from the services provided by the manager and a large number of third parties (handlers, refreshment facilities, shops, public transport services, car hire, car sharing companies, etc.) who contribute in different ways to the passengers overall satisfaction.

This is why we make sure that the experience of those who use the airport's services is the best possible, at every moment of their stay at the airport.

Constant monitoring of the quality delivered and perceived is an essential tool for planning, controlling, improving and reviewing our performance. As part of the measurement system required by ENAC regulations and certified according to ISO 9001:2015, we collected more than 39,000 data sets, including passenger interviews and performance observations, in 2023, which has just ended.

The Charter of Services 2024 presents last year's quality results and the targets we are aiming for this year. It is accompanied by a useful Service Guide and valuable information on the network of destinations served and is available on the website www.torinoairport.com.

*Have a nice flight from Turin!
Quality Service SAGAT S.p.A.*



L'AEROPORTO DI TORINO

Nel 2023 l'Aeroporto di Torino ha battuto ogni record di traffico, movimentando **4.531.187 milioni di passeggeri**, superando per la prima volta la soglia dei 4,5 milioni di passeggeri. Sono stati infatti 4.531.187 i passeggeri registrati nel 2023, in aumento del **+14,7% rispetto al pre-Covid** e del +8% sul 2022 (pari a +337.306 passeggeri).

Questa crescita è stata trainata dalla netta ripresa del segmento internazionale, che nel 2023 ha registrato volumi superiori a 2,33 milioni di passeggeri, attestandosi a un +15,1% sui dati del 2019 e a un +18,7% sul 2022.

Grazie all'apertura di diverse nuove tratte internazionali dirette nel corso dell'anno Ryanair, che ha base a Torino dal novembre 2021, ha contribuito in maniera significativa a questo andamento. Nel 2023 sono infatti state avviate le nuove rotte da e per **Alicante, Porto, Stoccolma e Vilnius**, cui si aggiunge il nuovo volo da e per **Parigi Orly** di Volotea. Ai nuovi voli avviati nel 2023, si somma inoltre la ripresa del traffico neve dai mercati del Nord Europa, dell'Irlanda e della Gran Bretagna, con la consistente ripartenza dei voli **charter degli sciatori** registrata sia nel primo trimestre dell'anno, sia alla riapertura della stagione a dicembre.

Nella top-10 delle destinazioni internazionali più trafficate si trovano **Londra, Parigi, Barcellona, Madrid, Monaco, a cui seguono Tirana, Francoforte, Amsterdam, Bruxelles Charleroi e Valencia**. In termini di maggior crescita rispetto all'anno

precedente spiccano Tirana a +76%, Bruxelles Charleroi a +67% e Monaco a +47%.

Sul fronte nazionale, invece, Catania si conferma in testa alla graduatoria, seguita da **Roma, Napoli, Palermo, Bari, Lamezia Terme, Brindisi, Cagliari, Olbia e Trapani** a chiudere la top-10.

Accanto allo sviluppo del traffico e delle destinazioni offerte, l'aeroporto di Torino nel 2023 ha anche **ampliato l'offerta commerciale e dei servizi al fine di migliorare l'esperienza del passeggero** presso lo scalo.

Durante il 2023 nella shopping gallery in area Imbarchi hanno aperto i battenti **due nuovi punti vendita retail temporary**, che sono andati ad ampliare il marketing mix commerciale offerto dall'aeroporto di Torino; inoltre si è aggiunto un **nuovo punto di ristorazione** che completa la proposta di food & beverage dello scalo.

Sul fronte dei servizi al passeggero, in area Imbarchi è stata aperta la **nuova Fun&Game Area** dedicata ai passeggeri più giovani con l'allestimento, da un lato, di una arcade con videogame anni 90, flipper e calciobalilla e, dall'altro, di svariati giochi a misura di bambini per intrattenersi in attesa del volo. E' inoltre stato completamente **rinnovato lo spazio Nursery**, dedicato ai più piccolini e alle loro famiglie, che qui trovano riservatezza per poter cambiare e allattare i propri bimbi.

Nel corso dell'anno sono state installate **nuove colonnine per la ricarica dei device** in tutta l'aerostazione che hanno raddoppiato la dotazione dello scalo rispetto all'anno precedente; allo stesso modo è stata ampliata la banda per la connessione wi-fi gratuita in tutto il Terminal. Per quel che concerne infine i servizi di mobilità, nel corso del 2023 si è aggiunto un secondo operatore bus attivo sui collegamenti diretti tra la città di Torino e l'Aeroporto, ampliando così la scelta di trasporto intermodale per i passeggeri. Da gennaio 2024 è inoltre attivo il **nuovo collegamento ferroviario** diretto con la stazione centrale di Torino Porta Susa, ora raggiungibile dall'aeroporto in soli 31 minuti: la linea ferroviaria effettua fermata presso alcune destinazioni turistiche tra le più interessanti del territorio, come La Reggia di Venaria Reale, lo Stadio della Juventus, il centro fieristico del Lingotto e prosegue direttamente fino alle Langhe, Monferrato e Roero, con fermate ad Alba e Fossano.

Per quel che concerne la **sostenibilità ambientale**, si evidenzia la messa in funzione a luglio 2023 del **nuovo impianto fotovoltaico su tetto**, facente parte del progetto Torino Green Airport, brand ideato al fine di radunare sotto un unico marchio tutte le iniziative realizzate e in corso di realizzazione o in fase di progettazione in ambito di sostenibilità ambientale. L'impianto, il più grande realizzato in un aeroporto italiano senza consumo di suolo, è in grado di generare a pieno regime 1.585 MWh di energia elettrica in un anno, soddisfacendo così fino

al 12% del fabbisogno annuale dello scalo aeroportuale. Tra le altre iniziative ambientali più rilevanti concluse negli ultimi 12 mesi, la progressiva sostituzione dei veicoli aeroportuali con mezzi full electric che effettuano le operazioni di assistenza agli aeromobili, rendendo possibile un processo di **turnaround 100% green**, a cui si è aggiunta anche l'entrata in servizio di un'ambulanza elettrica. Un altro tassello significativo del percorso di sostenibilità ambientale, è stato il conseguimento a fine 2022 della certificazione ambientale ACA-Airport Carbon Accreditation Level 3 'Optimisation'. Infine, come partner del progetto europeo TULIPS dedicato all'innovazione a fini di sostenibilità ambientale nell'industria aviation, Torino Airport ha già installato un primo impianto fotovoltaico come parte di una smart grid presso la caserma dei Vigili del Fuoco dell'aeroporto. Il 2023 è stato infine un **anno di importanti riconoscimenti** sul fronte della sostenibilità ambientale: l'aeroporto di Torino, infatti, è stato riconosciuto "Leader della Sostenibilità 2023", unico aeroporto tra le 40 aziende italiane selezionate dalla ricerca indipendente condotta dal quotidiano Il Sole 24 ORE e da Statista con fatturato fino a 100 milioni di euro. Torino Airport è risultato vincitore fra quasi 2000 aziende analizzate e valutate in base a 45 indicatori ambientali, sociali ed economici. L'assegnazione di un punteggio per ogni indicatore ha portato a premiare complessivamente 240 aziende riconosciute come le più sostenibili e trasparenti nella rendicontazione.

TURIN AIRPORT

In 2023, Torino Airport broke all traffic records, handling 4,193,881 million passengers, exceeding the 4.5 million mark for the first time. In fact, 4,531,187 passengers were recorded in 2023, an increase of +14.7% compared to the pre-Covid period and +8% compared to 2022 (corresponding to +337,306 passengers).

This growth was driven by the strong recovery of the international segment, which recorded more than 2.33 million passengers in 2023, up +15.1% on 2019 and +18.7% on 2022.

Thanks to the opening of several new direct international routes during the year, Ryanair, which has been based in Turin since November 2021, contributed significantly to this trend. Indeed, in 2023, new routes to and from Alicante, Porto, Stockholm and Vilnius were launched, in addition to Volotea's new flight to and from Paris Orly. In addition to the new flights launched in 2023, there was also a recovery in snow traffic from the Northern European, Irish and UK markets, with a significant resumption of charter flights by skiers recorded both in the first quarter of the year and at the start of the season in December.

The top 10 international destinations were London, Paris, Barcelona, Madrid and Munich, followed by Tirana, Frankfurt, Amsterdam, Brussels Charleroi and Valencia. In terms of year-on-year growth, Tirana stands out with +76%, Brussels Charleroi with +67% and Munich with +47%.

At national level, however, Catania is confirmed at the top of the list, followed by Rome, Naples,

Palermo, Bari, Lamezia Terme, Brindisi, Cagliari, Olbia and Trapani complete the top 10.

In addition to the development of traffic and destinations offered, in 2023 Turin Airport also expanded its commercial and service offer to improve the passenger experience at the airport. In 2023, two new temporary retail outlets will open in the shopping gallery in the boarding area, broadening the commercial marketing mix offered by Turin Airport; a new catering outlet has also been added to complete the airport's food and beverage offer.

In terms of passenger services, the new Fun&Game area, dedicated to younger passengers, was inaugurated in the boarding area, with an arcade with 90's video games, pinball machines and table football on one side, and a variety of games for children to entertain themselves while waiting for their flight on the other. The nursery area has also been completely renovated and is dedicated to the youngest children and their families, who can find a private space to change and breastfeed their babies.

During the year, new charging stations were installed throughout the terminal, doubling the airport's equipment compared to the previous year, and the bandwidth of the free Wi-Fi connection throughout the terminal was increased. Finally, in terms of

mobility services, a second bus company has been added in 2023 to the direct connections between the city of Turin and the airport, thus increasing the choice of intermodal transport for passengers. As of January 2024, a new direct rail link will be in operation with the Turin Porta Susa railway station, which can now be reached from the airport in just 31 minutes: the train will stop at some of the most interesting tourist destinations in the area, such as the Reggia di Venaria Reale, the Juventus stadium, the Lingotto exhibition centre, and continue directly to the Langhe, Monferrato and Roero, with stops in Alba and Fossano.

In the area of **environmental sustainability**, we would like to highlight the new photovoltaic plant on the roof, which will be inaugurated in July 2023 and is part of the Torino Green Airport project, a brand that brings together all the environmental sustainability initiatives already implemented or planned. The plant, which is the largest to be built in an Italian airport without occupying any land, is capable of generating 1,585 MWh of electricity in one year at full capacity, covering up to 12% of the airport's annual needs. Other major environmental initiatives completed in the last 12 months include the gradual replacement of the airport's fleet of ground handling vehicles with fully electric vehicles, enabling a 100% green turnaround process, and the launch of an electric ambulance. Another important

milestone on the road to environmental sustainability was the achievement of the ACA-Airport Carbon Accreditation Level 3 'Optimisation' environmental certification at the end of 2022. Finally, as a partner in the European TULIPS project, dedicated to innovation for environmental sustainability in the aviation industry, Torino Airport has already installed a first photovoltaic system as part of a smart grid at the airport fire station.

Finally, 2023 has been a year of **important recognition** in the field of environmental sustainability: Torino Airport was named "Sustainability Leader 2023", the only airport among the 40 Italian companies with a turnover of up to 100 million euros selected by the independent research carried out by Il Sole 24 ORE and Statista. Torino Airport emerged as the winner among nearly 2,000 companies analysed and evaluated on the basis of 45 environmental, social and economic indicators. By assigning a score to each indicator, a total of 240 companies were recognised as the most sustainable and transparent in their reporting.

IL NETWORK DEI VOLI E LE COMPAGNIE AEREE

La programmazione 2024 prevede per l'Aeroporto di Torino un network di 57 destinazioni, di cui 42 internazionali e 15 nazionali, operate da un totale di 16 compagnie aeree.

Qui a seguire una cartina dettagliata del network invernale 2023/2024 e del network estivo 2024 con indicazione delle destinazioni e dei vettori operanti.

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

THE FLIGHT NETWORK AND AIRLINES

The 2024 timetable for Turin Airport includes a network of 57 destinations, 42 international and 15 domestic, served by a total of 16 airlines.

Below is a detailed map of the 2023/2024 winter and summer network, showing the destinations and the airlines operating.

The real-time updated flight schedule is available at www.torinoairport.com.

TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2023/2024



TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2024



LE ATTIVITÀ DI SAGAT S.P.A.

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 3mila persone.

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

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio pista e piazzali);
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);



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

Ai sensi del già citato D. Lgs. 18/99, i **servizi di handling** (ovvero l'assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei) possono essere esercitati da operatori esterni previa certificazione dell'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) offrendo alle compagnie aeree i servizi di assistenza a terra. Presso l'Aeroporto di Torino operano due Handler - SAGAT Handling S.p.A., controllata al 100% da SAGAT S.p.A., e Aviapartner S.p.A.

Nel proprio ruolo di gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT coordina il **Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali**, così come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06. Tale Comitato è l'organo mediante il quale la Società di gestione dello scalo - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per il miglioramento

dei servizi, mediante il periodico monitoraggio delle performance di scalo ed incontri periodici.

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

THE ACTIVITIES OF SAGAT S.P.A.

The airport of Turin is one of the most important economic realities in Piedmont, employing about 3,000 people.

SAGAT S.p.A. manages the entire airport area and is responsible in particular for:

- the design, construction and maintenance of air traffic infrastructures (e.g. runway and aprons)
- the design, construction and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (terminals with associated commercial areas, car parks, offices and facilities)
- the management of the centralised infrastructures defined in Legislative Decree 18/99 (including embarkation and disembarkation piers, baggage handling facilities, airport computer systems and public information systems)
- Activities carried out in the airport area and entrusted to various economic entities (including restaurants, bars, shops, car rental companies, etc.).

According to the above mentioned D. Lgs. 18/99, handling **services** (i.e. the ground handling of passengers, cargo and aircraft) can be provided by external operators, subject to certification by ENAC (Ente Nazionale per

l'Aviazione Civile), which provides ground handling services to airlines. At Turin airport there are two operators: SAGAT Handling S.p.A., a wholly owned subsidiary of SAGAT S.p.A., and Aviapartner S.p.A..

In its role as manager of Turin Airport, SAGAT coordinates the **Committee for the Regularity and Quality of Airport Services**, as required by ENAC Circular GEN-06. This committee is the body through which the airport management company, under the supervision of ENAC, activates a systematic dialogue with the representatives of the airport operators. The Committee's objective is to jointly identify the most appropriate actions to improve services, through regular monitoring of the airport's performance and regular meetings.

SAGAT is also responsible for **assisting passengers with reduced mobility**, in accordance with European standards on accessibility in air transport (EC Regulation 1107/2006). These services, provided free of charge by SAGAT staff trained in accordance with the regulations in force, are described in the special section of the Turin airport website <https://www.torinoairport.com/en/tofly/flights-informations/prm>.



con scritte "check-in" e dispositivi acustici di sicurezza; pianiali ribassati al bracci- in per depositare agevolmente il bagaglio; 4 banchi check-in appositamente conformati; nastri trasportatori dei bagagli dotati di dispositivi di sicurezza che consentono un agevole ritiro del bagaglio; servizi igienici dedicati in tutte le aree aeroportuali; percorso tattile per disabili visivi presente nelle principali zone dell'aerostazione; punto di ritrovo dedicato per i passeggeri in arrivo, parcheggio distante soli 35 metri dall'aerostazione, privo di barriere architettoniche. Per ulteriori informazioni consultare <https://www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita>.

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

Inoltre, l'Aeroporto di Torino offre ai passeggeri affetti da disturbi dello spettro autistico la possibilità di familiarizzare anticipatamente con i luoghi e il percorso di viaggio in aeroporto: è possibile prenotare (con un anticipo di 7 giorni) una visita guidata del terminal via email all'indirizzo autismo@agat.tn.it oppure chiamando il numero di telefono 011.5676361/2.

• **NURSERY**
 Livello Arrivi, zona ritiro bagagli: In questa sala, dotata di servizi igienici, possono essere cambiati e accuditi i bambini. Inoltre, la maggior parte delle toilette per signore presenti nell'Aerostazione di Livello Partenze e Livello Superiore Partenze) è dotata di fasciatoio.

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

• **SAGAT** Handling: lost.found@sagat.tn.it; tel. 011.5676200, orario 8-24"; consegna bagagli: 9-12/14-21.

• **AVIAPARTER**: tel. 011.5676785, orario 09.00-12.30; 17.00-19.00; 21.00-24.00"

• **TRASPORTO ANIMALI**
 Al momento della prenotazione è necessario segnalare alla compagnia la presenza di un animale al seguito ed accertarsi delle regole vigenti in merito all'introduzione di animali nello Stato di destinazione finale (in particolare circa le vaccinazioni e la documentazione necessaria).

I cani per non vedenti vengono imbarcati con il passeggero, purché muniti di museruola e guinzaglio: in questo caso il trasporto è gratuito, ma la presenza dell'animale dovrà comunque essere segnalata al momento della prenotazione del biglietto.

Gli animali vi trasportati come bagaglio a mano dai passeggeri in partenza vengono controllati prima di accedere alla area di imbarco e a bordo dell'aeromobile, con le medesime modalità utilizzate per i passeggeri.

• **PARCHEGGI E CAR SHARING**
 Il sistema parcheggi è studiato per soddisfare tutte le esigenze di sosta, secondo criteri di comodità e convenienza. Si compone di un ampio Parcheggio Multipiano con 2.288 posti auto complessivi, dei quali 1.757 coperti (50 posti al Livello Partenze sono riservati alle persone a ridotta mobilità) e 460 scoperti ed ubicati al 5° piano. Al Multipiano coperto dal 1° al 4° piano i primi 10 minuti di sosta sono gratuiti ed è possibile accedere anche con il sistema Telepass e UnipolMove, mentre il 5° livello è acquistabile unicamente tramite il sistema Wi-Fi dedicato.

Sono a disposizione della clientela anche tre parcheggi scoperti, per un totale di 555 posti auto.

per chi accompagna o viene a prendere, situato a pochi metri dal Terminal Passeggeri al Livello Partenze. Il parcheggio Bye&Fly offre 60 posti scoperti e 40 posti coperti e prevede accesso anche con Telepass, UnipolMove e pagamento elettronico alla barriera di uscita. Sono inoltre presenti il parcheggio P-A Lunga Sosta da 130 posti, ubicato all'ingresso dello scalo (acquistabile solo online), il parcheggio P-B Comfort, con 180 posti scoperti, possibilità di accesso con UnipolMove e acquistabile anche online e il nuovo parcheggio cin 245 posti auto P-C Low Cost con tariffe estremamente convenienti acquistabile solo online.

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

Sono presenti 11 casse per il pagamento automatico che accettano contanti, bancomat e carte di credito, oltre ad all'Infopoint Parcheggio informativo, situato nella hall partenze, con orario 5-24.

L'Aeroporto offre, su richiesta, convenzioni a tariffe speciali per enti, aziende, tour operator e agenzie di viaggi. Parcheggi e altri prodotti collegati alla mobilità (Fast Track, Piemonte Lounge, tessere carnet, Torino Airport Pass e tessere operatori) possono essere acquistati sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino <https://ecom.torinoairport.com>. Il servizio di Car sharing, gestito da più operatori, è disponibile all'Aeroporto di Torino presso il nuovo parcheggio dedicato.

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

• **CARRELLI PORTABAGAGLI**
 I carrelli portabagagli sono gratuiti.

• **FAST TRACK**
 Livello Partenze, Area Check-in: Vardo dedicato ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree, o in possesso di singolo titolo di accesso, acquistabile presso la biglietteria aeroportuale, direttamente al Fast Track, sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino <https://ecom.torinoairport.com/fast-track.html> o tramite la App Torino Airport, disponibile per iOS e per Android. Situato in prossimità dei controlli di sicurezza, il servizio permette di accedere più velocemente all'Area Imbarchi attraverso un percorso dedicato, la scansione 3D del bagaglio permette di evitare la separazione dei liquidi e del P-A. È attivo tutti i giorni con orario 5-21".

• **AVVERTENZE:**
 • Verificare gli orari di apertura dei singoli servizi e delle attività commerciali sul sito web dell'Aeroporto di Torino www.torinoairport.com.

• Tutti i numeri telefonici sopraindicati devono essere preceduti dal prefisso +39 se la chiamata avviene dall'estero.

• **PIEMONTE LOUNGE (VIP LOUNGE SAGAT)**
 Departures Level, Boarding Area: Located on the balcony on the first floor, beyond security checks, it welcomes young travelers in a sitting room, with sofas, armchairs and ottoman. The Baby Pit Stop UNICEF is dedicated to newborns and their mothers, an area equipped with an ergonomic armchair with footrest to breastfeed more comfortably and confidentially, changing table, sink. The Nursery and Baby Pit Stop are free services

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

• **BARs, RESTAURANTS AND SELF SERVICE**
 Arrivals Levels: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, hours 7.30 AM - 9 PM; Departures Level, Boarding Area: Bufala restaurant/bar, hours 5 AM -11 PM; Autogrill Piazza Castello wine bar restaurant, hours 4.30 AM -11 PM; Giappo sushi bar, hours 10 AM - 9 PM; Baladin brewery with hamburger/eria, hours 11 AM - 10 PM; Terre di Baladin, hours 7 AM - 9 PM; WorkEat, restaurant/bar, hours 6 AM - 9 PM; Departures Level, Check-in Area: Chef Express Panella bar, hours 5 AM -9.30 PM; Ahi Poké hours 11.30 AM - 3 PM; Upper Departures Levels: Ingredients self-service, hours 11 AM - 2.30 PM and 6 PM - 8.30 PM; Mc Donald's, hours 11 AM - 8.30 PM. In all public areas there are also vending machines for water, soft drinks and snacks.

• **CARRELLI PORTABAGAGLI**
 Arrivals Level: Crai Supermarket, 8 AM - 8 PM; Departures Level, Boarding Area: Autogrill Market, 4.30 AM - 11 PM; Departures Level, Check-in Area: Travel Essentials 5 AM - 9.30 PM; • **BANKS, CURRENCY EXCHANGE AND CASH MACHINES**
 Arrivals Level: Banca del Piemonte ATM and Euronet. Arrivals Level, Baggage Claim Area: Euronet ATM. Departure Level, Check-in Area: Banca Sella branch and Banca Sella ATM; Intesa Sanpaolo ATM.

• **PHARMACY**
 Arrivals level: open every day, 10-18 hours.

• **SECURITY CHECKS**
 Arrivals Level: SAGAT has entrusted the Company ONTARIO S.r.l. the management of health services, related to the Airport Medical Emergency Department (PSSA), and the intangible escort for air emergency, signing, at its own cost, a special agreement. Service guaranteed 24 hours on 24, every day of the year through a doctor and two rescuers on call from 6.00 to 12 PM.

• **AUTOMATIC EXTERNAL DEFIBRILLATORS (AED)**
 The Passenger Terminal, a building with high attendance, therefore characterized by high crowding, is equipped with 19 latest generation defibrillators (DAE).

The defibrillators, as semi-automatic, are easy to use and their ammunition, detonators, fuses, mines, grenades, pyrotechnic articles, sticks, dynamite, gunpowder, plastic explosives. Details are available on the ENAC website www.enac.gov.it/passengers/what-to-carry-board/articles-prohibited-in-cabin. These measures concern all airports in the European Union, and all states in which security standards equivalent to the common basic standards apply.

• **WI-FI**
 Available and free of charge.

• **CHARGING STATIONS AND WORKING AREA**
 In Boarding Area, beyond the security controls, there are numerous charging stations for electronic devices; there is also a free Working & Charging Area with 11 workstations, each equipped with 2 USB sockets for passengers who need to use or charge tablets, computers or smartphones.

• **LUGGAGE STORAGE**
 Unavailable.

• **SMOKING AREA**
 Upper Departures Level, Boarding Area: located beyond security checks, on the outdoor terrace in front of the Nursery.

• **DISTANCE INFORMATION SOURCES**
 For information call 011.5676.361/2 or via whatsapp at 331.6915844. The service is available from Monday to Sunday. For further information, visit www.torinoairport.com or the TorinoAirport App, available for ios and Android. There is also a messaging service on Facebook, on the official page of Torino Airport @ TorinoAirportTo, active from Monday to Friday from 9 AM to 6 PM.

• **SECURITY CHECKS**
 Passengers who leave for countries outside the European Union must declare to the airport customs authorities the exit of cameras, cameras and generally of valuables more frequently purchased abroad, so that they are not required to pay customs duties on return. Upon return to Italy, you must keep receipts of purchases made in non-EU countries, in order to obtain the exemption from customs duties granted for purchases up to 430 euros. TAX FREE is a concession granted to non-residents and non residents of the European Union, who can obtain a refund of VAT on goods purchased in authorized stores for an amount exceeding 154,94 euros, upon presentation of the purchase receipts and goods upon exit from the territory of the EU. It is mandatory to make a declaration of the goods to the customs office for the currency that is taken out of the state or introduced into it for an amount equal to or greater than 10,000 Euros. For more information see the Customs Charter of the Traveller www.adm.gov.it/portal/card-customs-traveler on the website Agenzia Dogane e Monopoli www.adm.gov.it.

• **ASSISTANCE FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

Level and go back to the Departures Level to undergo the security checks, then entering the Boarding Area for the continuation flight. If the landing takes place directly at the Gate, it is not mandatory to exit from the Boarding Area.

• **LOST AND FOUND**
 Arrivals Level: The service is dedicated only to lost/forgotten items at the airport or on board the plane. After 24 hours of loss, you can contact the Lost Property Office (tel. 011.5676478), submitting a simple complaint downloadable from the Torino Airport website: www.torinoairport.com, to be sent by mail to lostproperty@sagat.tn.it or by fax to the phone number 011.5676442. For collection you can contact the office "Lost Luggage - Lost Property", managed by Arrivals Levels: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, hours 7.30 AM - 9 PM; Departures Level, Boarding Area: Bufala restaurant/bar, hours 5 AM -11 PM; Autogrill Piazza Castello wine bar restaurant, hours 4.30 AM -11 PM; Giappo sushi bar, hours 10 AM - 9 PM; Baladin brewery with hamburger/eria, hours 11 AM - 10 PM; Terre di Baladin, hours 7 AM - 9 PM; WorkEat, restaurant/bar, hours 6 AM - 9 PM; Departures Level, Check-in Area: Chef Express Panella bar, hours 5 AM -9.30 PM; Ahi Poké hours 11.30 AM - 3 PM; Upper Departures Levels: Ingredients self-service, hours 11 AM - 2.30 PM and 6 PM - 8.30 PM; Mc Donald's, hours 11 AM - 8.30 PM. In all public areas there are also vending machines for water, soft drinks and snacks.

• **SECURITY CHECKS**
 Passengers who leave for countries outside the European Union must declare to the airport customs authorities the exit of cameras, cameras and generally of valuables more frequently purchased abroad, so that they are not required to pay customs duties on return. Upon return to Italy, you must keep receipts of purchases made in non-EU countries, in order to obtain the exemption from customs duties granted for purchases up to 430 euros. TAX FREE is a concession granted to non-residents and non residents of the European Union, who can obtain a refund of VAT on goods purchased in authorized stores for an amount exceeding 154,94 euros, upon presentation of the purchase receipts and goods upon exit from the territory of the EU. It is mandatory to make a declaration of the goods to the customs office for the currency that is taken out of the state or introduced into it for an amount equal to or greater than 10,000 Euros. For more information see the Customs Charter of the Traveller www.adm.gov.it/portal/card-customs-traveler on the website Agenzia Dogane e Monopoli www.adm.gov.it.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC No 1107/2006 on the rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility (PRM) in air transport, which assigned to the Operators the task of providing assistance to passengers during their stay at the airport, provides that the passenger who intends to use the accompanying service must request it from his airline at least 48 hours before the flight departure time and that the carrier notify the Operator within 36 hours of the flight departure. The activation of the assistance service by the specialized staff can be done through the following channels: a) at the call points (11 available and equipped with video intercom); b) at the check-in desks; c) at the information desk. The call points are located near the reserved and free parking spaces for PRMs in the Multi-storey Car Park (50 parking spaces reserved for those who have the appropriate card); at the entrance doors of the terminal, both at Arrivals Level, both at Departures Level, in the Sala Amica (the room reserved for PRMs waiting to depart, located at the Departures Level and equipped with flight information monitor, telephone service, water dispenser, coffee, drinks and snacks); at the charter bus parking, at the R acceptance area and at the bus stop at Arrivals Level.

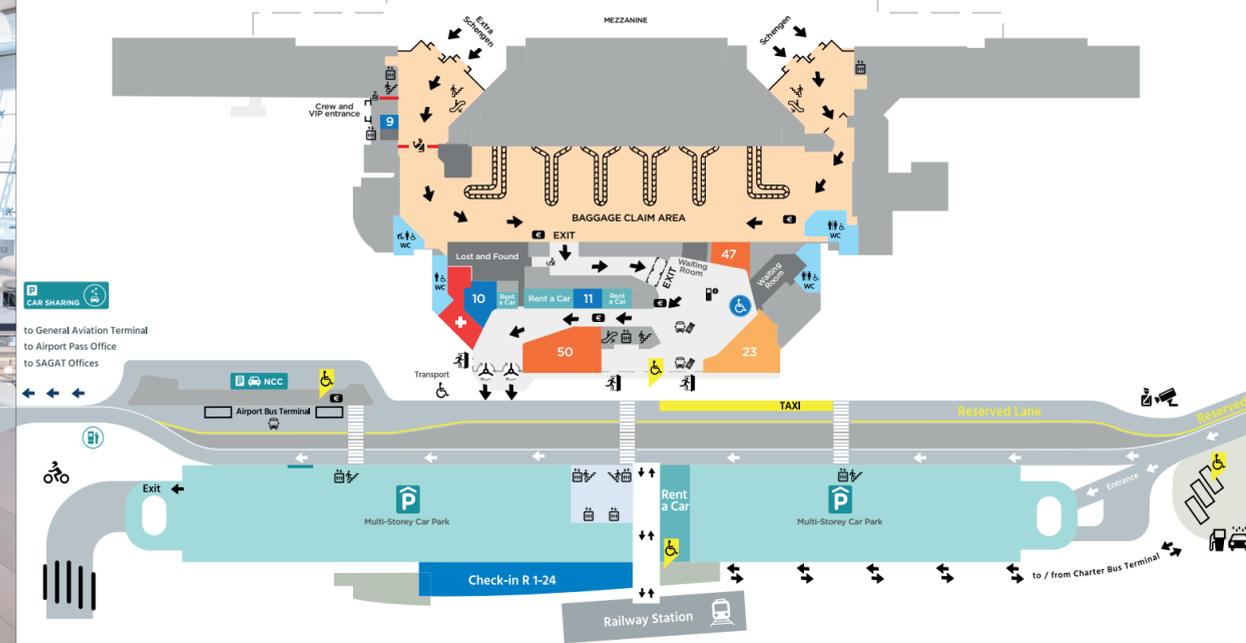
Available to passengers in difficulty are, among other things: lifts with "braille" writing and acoustic safety devices; lowered floors at check-in to easily store luggage; 4 check-in desks specially conformed; baggage conveyors equipped with security devices that allow easy baggage collection; dedicated toilets in all airport areas; tactile path for visually impaired present in the main areas of the terminal; dedicated meeting point for arriving passengers, parking just 35 meters from the airport, free of architectural barriers. For more information see www.torinoairport.com, on the page Passengers with reduced mobility www.torinoairport.com/it/ecom.

• **ASSISTENZA FOR PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY**
 Regulation EC



Aerostazione Air Terminal

ARRIVI
ARRIVALS
Level 0

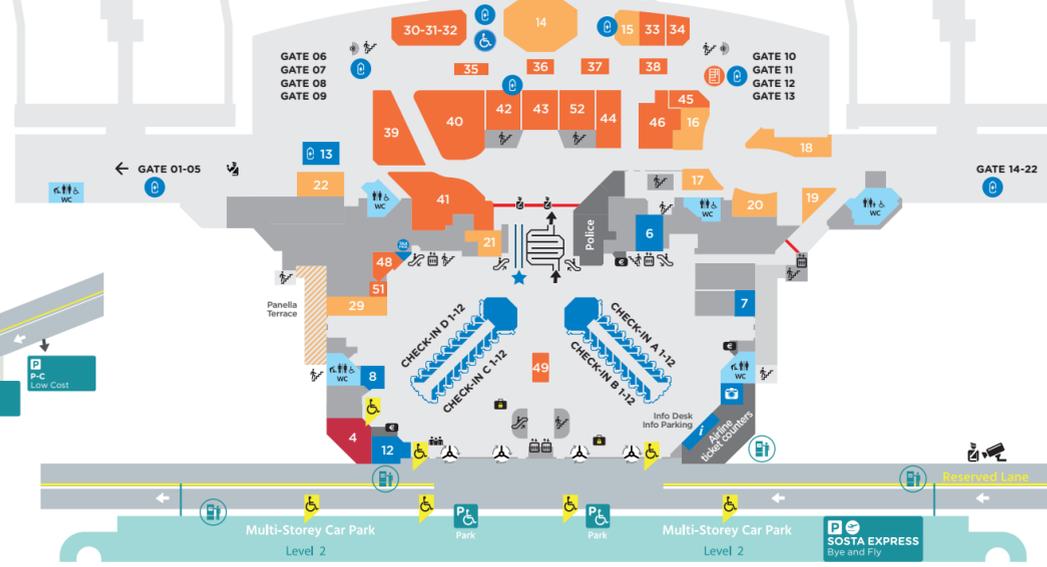


LEGENDA

- Area Ritiro Bagagli *Baggage Claim Area*
- Assistenza Bagagli Oggetti Smarriti
Lost and Found Lost Property
- Ⓜ Cappella Ecumenica *Ecumenical Chapel*
- Ⓜ Sala di preghiera musulmana *Muslim prayer room*
- Check-in
- Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale *First Aid*
- Informazioni - Biglietterie - Info Parking
Information - Ticket Counters - Info Parking
- ★ Fast Track
- Lounge VIP Lounge
- 1 Nursery
- 2 PIEMONTE Lounge
- 3 Fun&Game Area
- 4 Sala Amica PRM *Courtesy Lounge*
- Toilets
- SERVIZI Facilities
- 5 Area Fumatori *Smoking Area*
- 6 Banca Sella *Bank*
- 7 ZZleep and Go
- 8 Innovation Lab
- 9 Ufficio Sanità Aerea *Air Health Office*
- 10 Farmacia *Pharmacy*
- 11 Infopoint Welcome to Piemonte
- 12 Lounge Value Group
- 13 Working and Charging Area

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal sono aggiornate a febbraio 2024. *The map "Getting to the airport" and the Terminal maps are updated at February 2024.*

PARTENZE
DEPARTURES
Level+1



● RISTORAZIONE Bar&Restaurants

- 14 Autogrill Piazza Castello
- 15 Giappo
- 16 Baladin
- 17 Terre di Baladin
- 18-19 Bufala
- 20 WorkEat
- 21 Ahi Pokè
- 22 WeCoffee
- 23 Autogrill Passaggio Torino
- 24-25-26 Self-service Ingredienti
- 27-28 Mc Donald's
- 29 Panella + terrazza *terrace*

● NEGOZI Shops

- 30 Superga
- 31 K-Way
- 32 Robe di Kappa
- 33 Camiccissima
- 34 Bianco
- 35 Venchi
- 36 Autogrill Market
- 37 Borbonese
- 38 Fabrizio Racca Dessert
- 39-40-41 Heinemann Duty Free
- 42 +39
- 43 Flying Tiger
- 44 WHSmith
- 45 NAU!
- 46-47 Giunti al Punto Libreria Marina Militare
- 48 Gobino
- 49 CRAI Super Market
- 50 Viaggi Essential
- 51 La Casa de las Carcasas

P PARCHEGGI Car Parks

- P Piani 1-4 Levels-1-4 10' GRATIS / FREE
- Piano 5 Level 5
- P-B Comfort
- Sosta Express *Bye&Fly* 10' GRATIS / FREE
- P-C Low Cost
- Parking Bus e Shuttle *Bus Parking*
- P-A Long Term
- Multipiano *Multi-Storey* 10' GRATIS / FREE

● AUTONOLEGGI Rent a Car

- Avis Budget Maggiore - Autovia - Europcar
- Hertz - Italy Car Rent - Drivalia - Locauto
- Noleggiare - Sicily by Car - Sixt

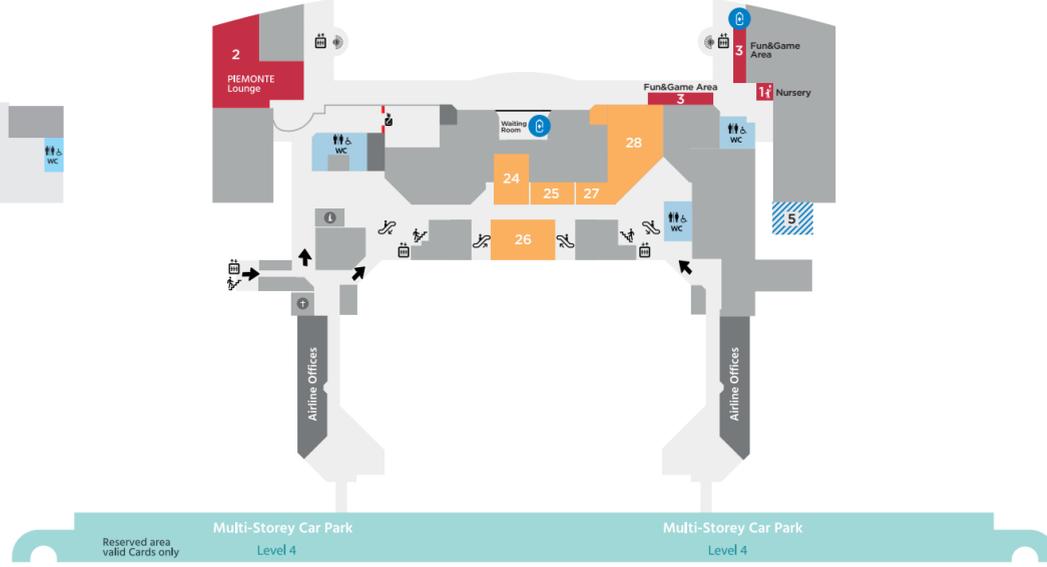
● CAR SHARING

- E-Go - Enjoy - Share Now

● BUS

- Arriva Italia - Fliibco

PARTENZE
DEPARTURES
Level+2



SIMBOLI Symbols

- Ascensore *Lift*
- Bancomat ATM
- Controllo Passaporti *Passport Control*
- Controllo Sicurezza *Security Control*
- Dogana *Customs*
- Corsia Riservata *Reserved Lane*
- Passaggeri a ridotta mobilità *PRM*
- Fasciatoio Baby *Baby Change*
- Foto *Photo*
- Infomobilità *Infomobility*
- Casse automatiche *Automatic cashier*
- Car sharing
- Biglietteria bus *Bus ticket office*
- Gruppi *Groups*
- Parcheggio Moto *Motorbike Parking*
- 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*
- Distributore automatico *Vending Machine*
- Carica batteria *Charger*
- Taxi Free

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

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.



QUALITY POLICY

The manager of an essential public service such as an airport cannot fail to consider the passenger as the central element of its corporate mission. For this reason, SAGAT continues its policy of improving the infrastructure and the quality of the services offered to passengers.

We have given quality a transversal role in all the company's processes, placing the constant improvement of the customer experience at the heart of our strategy.

The Quality Policy is adopted as follows

- *To provide excellent services in its own activities, interacting with institutions and commercial partners in a reliable and proactive manner.*
- *To exercise its supervisory role with authority, ensuring the quality of the "airport system" as a whole by raising awareness and intervening with airport operators;*
- *make the company's organisation increasingly efficient by training and updating human resources, raising awareness of quality issues and periodically reviewing its effectiveness;*

- *constantly monitor the indicators of the quality provided and perceived, also in terms of benchmarking with other airports, not only to keep the level of performance under control but also to seize new opportunities for improvement.*

- *operate in strict compliance with the regulations in force on quality of service and in accordance with the provisions of UNI EN ISO 9001:2015.*

IL SISTEMA DI GESTIONE SALUTE SICUREZZA E AMBIENTE (SGSSA)

SAGAT 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 HSE (noto anche come Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente - SGSSA), la 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 Sistema di Gestione HSE - 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 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 ambientali per i quali la Società di gestione 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 ed al Sistema di Gestione dell'Energia, è stata individuata una serie di indicatori collegati a specifici investimenti, cui corrispondono le effettive e prioritarie esigenze di miglioramento ambientale per lo scalo.

Il monitoraggio degli indicatori ambientali avviene nello specifico anche attraverso i Piani di prevenzione e gestione delle acque meteoriche derivanti sia dalla pista di volo che dai piazzali aeromobili.

HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (SGSSA)

SAGAT is a company certified according to the international standards of Health and Safety (ISO 45001:2018) and Environment (ISO 14001:2015).

By adopting and complying with the protocols and procedures of the HSE Management System (also known as the Health and Safety and Environment Management System - SGSSA), SAGAT manages with the utmost attention the aspects related to the health and safety of workers, fire prevention, hygiene and healthiness of buildings and various workplaces, environmental matrices (water, air, atmosphere and soil).

The HSE Management System - SGSSA is a strategic and transversal element for all the activities carried out at the airport: development activities, aeronautical operations, management of the services provided - directly or indirectly - design activities, construction and maintenance of infrastructures.

With regard to health and safety at work, the basic principles of the Management Company can be summarised as follows

- Compliance with general and specific regulations on accidents, safety and hygiene at work;

- Compliance with operating procedures and safety standards;

- Protect the health of workers and other persons who work at the airport in various capacities;

- Preventing accidents and occupational diseases;

- Promoting healthy lifestyles and behaviour at work;

- Promoting correct and responsible behaviour to protect safety.

On the other hand, in the area of the environment, the focus is on the Environmental Protection Plan, which lists the environmental indicators for which the management company is committed in order to achieve its improvement objectives, as well as a description of the activities and instrumental investments aimed at achieving these objectives.

On the other hand, in the environmental field, the focus is on the Environmental Protection Plan, which presents the environmental indicators for which the management company is committed in order to achieve its improvement

objectives, as well as a description of the activities and instrumental investments aimed at achieving these objectives.

Taking into account the current state of the environmental matrices present on the airport site, as well as the results already achieved in the organisational and infrastructural reality of the airport thanks to the Environmental Management System and the Energy Management System, a series of indicators linked to specific investments have been identified that correspond to the effective and priority needs for environmental improvement at the airport.

The monitoring of environmental indicators is also specifically carried out through the plans for the prevention and management of rainwater from the runway and aircraft aprons.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV-GL secondo la norma ISO 50001:2018; nel 2023 la certificazione è stata mantenuta a seguito del periodico audit di sorveglianza.

Nel 2023 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è stata pari al 100% dei consumi e complessivamente i consumi energetici si sono ridotti dell'11% rispetto all'anno precedente.

Dal secondo semestre 2023 è attivo il nuovo impianto fotovoltaico con una potenza di picco pari a 1,6 MW per l'autoproduzione di energia elettrica.

Prosegue il rinnovo del parco automezzi con l'acquisto di veicoli elettrici ibridi o full electric, con l'obiettivo di migliorare gli standard ambientali riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli operanti in aeroporto.

L'Aeroporto di Torino ha mantenuto l'accreditamento al Livello 3 (Optimisation) del programma di sostenibilità ambientale 'Airport Carbon Accreditation' promosso da Airports Council International (ACI). Viene certificato il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ che le società di gestione aeroportuale fissano nel percorso verso la carbon neutrality.

L'Aeroporto di Torino, all'interno del Consorzio europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), sta completando la costruzione dell'impianto pilota per testare l'idrogeno come sistema di accumulo dell'energia elettrica prodotta da fotovoltaico. La messa in esercizio è prevista nel primo trimestre 2024.

Nel 2023 SAGAT ha partecipato alle attività di AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation), che coinvolgono diverse realtà dell'ecosistema industriale del trasporto aereo con l'obiettivo di favorire l'introduzione di combustibili rinnovabili per gli aeroporti e le compagnie aeree.

La partecipazione ad iniziative internazionali rappresenta un tassello fondamentale verso NetZero 2050: l'impegno assunto dal Gruppo SAGAT per ridurre a zero le emissioni di anidride carbonica provenienti da operazioni sotto il proprio controllo entro il 2050 e garantire la neutralità climatica delle operazioni aeroportuali.

THE ENERGY MANAGEMENT SYSTEM

The Energy Management System of Turin Airport is certified by DNV-GL according to ISO 50001:2018; in 2023 the certification was maintained following the periodic surveillance audit.

In 2023 the percentage of electricity purchased from renewable sources (certificates of guarantee of origin - GO) was equal to 100% of consumption and overall energy consumption was reduced by 11% compared to the previous year.

From the second half of 2023 is active the new photovoltaic plant with a peak power of 1.6 MW for self-production of electricity.

Vehicle fleet renewal continues with the purchase of hybrid or full electric electric vehicles, with the aim of improving environmental standards by reducing exhaust emissions from vehicles operating at the airport.

Turin Airport is accredited at Level 3 (Optimization) of the Airport Carbon Accreditation program promoted by Airports Council International (ACI). Airport management companies have been certified to have met the CO₂ reduction targets set for carbon neutrality.

Turin Airport, within the European Consortium TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), is completing the construction of the pilot plant to test hydrogen as a storage system of electricity produced by photovoltaic. Commissioning is expected in the first quarter of 2024.

In 2023 SAGAT participated in the activities of AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation), involving different realities of the industrial ecosystem of air transport with the aim of promoting the introduction of renewable fuels for airports and airlines.

Participation in international initiatives is a fundamental step towards NetZero 2050: the commitment of the SAGAT Group to reduce carbon dioxide emissions from operations under its control to zero by 2050 and to ensure the climate neutrality of airport operations.

SERVIZI AI PASSEGGERI

Services for passengers

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 RESULT 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
SICUREZZA DEL VIAGGIO <i>Travel security</i>	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>	99,8%	97,5%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE <i>Personal and property security</i>	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>	100,0%	97,0%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO <i>Regularity and punctuality of the service</i>	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>	70,7%	78,0%
	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° mishandled baggage/1,000 departing pax</i>	0,42	0,83
	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>	20:07	21:15
	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>	27:15	27:16
	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>	03:24	03:55
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	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%	98,5%
	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Level of cleanliness and toilets functionality</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,8%	90,0%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO <i>Comfort in airport stay</i>	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Level of airport cleanliness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	97,0%
	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,3%	97,0%
	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>	98,4%	97,0%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Efficiency of climatization systems</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,2%	97,0%
SERVIZI AGGIUNTIVI <i>Additional services</i>	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall level of comfort in the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	97,5%
	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>	99,1%	92,5%
	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>	99,2%	91,0%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 RESULT 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	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>	100,0%	100%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti <i>Perception on the adequacy of smoking rooms, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,9%	91,8%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti <i>Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	92,1%	87,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole <i>Availability / quality / prices of Shops / Newstands</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	95,1%	96,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti <i>Availability / quality / prices of Bars / Restaurants</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	96,5%	96,5%
	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>	99,3%	96,5%
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>	99,8%	96,0%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi <i>Efficiency of operational information points</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,9%	96,0%
	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>	99,3%	96,0%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) <i>Professionalism of personnel (infopoint, security)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,8%	97,5%
	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>	99,4%	97,5%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria <i>Perception on the ticket service</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	100,0%	97,0%
	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>	02:03	04:55
	Percezione del tempo di attesa al check-in <i>Perception on waiting time at check-in</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,4%	97,0%
	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>	04:49	05:00
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti <i>Perception on waiting time at passport control</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,9%	95,5%
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>	99,0%	96,0%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto <i>City/airport connections</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	93,3%	90,0%

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 2023 RESULT 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
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>	03:20	03:45
	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>	03:22	06:55
	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>	03:47	04:00
	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>	03:48	06:55
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>	99,7%	97,5%
	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%	97,5%
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>	100,0%	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>	100,0%	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>	98,9%	97,5%
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>	100,0%	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>	0,02%	0,03%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2023 RESULT 2023	OBIETTIVO 2024 TARGET 2024
COMFORT IN AEROPORTO <i>Comfort in airport</i>	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM <i>Efficiency of assistance to PRM</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,7%	99,5%
	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>	96,9%	90,0%
	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>	100,0%	97,5%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI <i>Relational and behavioural aspects</i>	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>	99,0%	97,0%
	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%	97,5%

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.

CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

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

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

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



CHARTER OF PASSENGER RIGHTS

In the event of complaints concerning the inefficiency of air transport, the passenger must contact the airline that issued the ticket and/or the tour operator with whom the transport contract was concluded.

You can also consult the section on passenger rights on the ENAC website www.enac.gov.it/en/passengers

*ADR (**A**lternative **D**ispute **R**esolution) - Passengers who have suffered inconvenience as a result of non-compliance with Regulation (EC) No 261/2004 on denied boarding, cancellation or long delay of flights and Regulation (EC) No 1107/2006 on the protection of disabled passengers or passengers with reduced mobility may seek conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulatory Authority, without prejudice to the possibility of sending complaints to ENAC for the sole purpose of sanctioning.*

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Suggestions, reporting and complaints

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

Passenger satisfaction is one of our priorities and we take every report into consideration as it helps us to improve the quality of our services.

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

- via mail: mailbox@sagat.trn.it
- via internet:

<https://www.torinoairport.com/it/tofly/servizi/modulo-contatti>

- per posta: TORINO AIRPORT - SAGAT S.p.A.
Strada San Maurizio 12 10072 Caselle T.se (TO)

In the event of inefficiencies attributable to the Airport Management Company, we can be reached at:

- e-mail: mailbox@sagat.trn.it
- website: <https://www.torinoairport.com/en/sagat/group/company/contacts/contact-module>
- TORINO AIRPORT - SAGAT S.p.A.
Strada San Maurizio 12 10072 Caselle T.se (TO)

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 2024

Service Charter 2024

Coordinamento *Coordination*
SAGAT S.p.A. Torino Airport
Febbraio 2024 *February 2024*

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

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a privacy@sagat.trn.it oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, 10072 Caselle Torinese (TO). Ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

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

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



