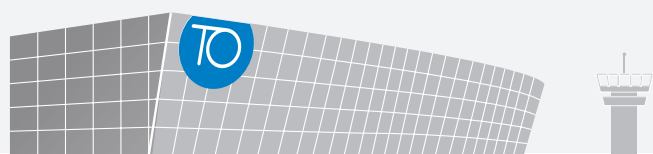




TRN



CARTA DEI SERVIZI 2025
Service Charter 2025



BENVENUTO

Gentile Cliente,

come ogni anno pubblichiamo la Carta dei Servizi 2025 dell'Aeroporto di Torino, un appuntamento consolidato con i nostri passeggeri, in cui riconfermiamo l'impegno ad erogare servizi di qualità, operando con efficienza e continuità del servizio, secondo principi di inclusione, non discriminazione e imparzialità.

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

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

Il costante monitoraggio della Qualità erogata e percepita è uno strumento imprescindibile di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle nostre performance. Nell'ambito del sistema di misurazione previsto dalla normativa ENAC e

certificato secondo la norma ISO 9001, nel 2024 abbiamo acquisito oltre 43.500 registrazioni, tra sondaggi rivolti ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi 2025 presenta i risultati di Qualità dell'anno scorso e gli obiettivi che ci impegniamo a raggiungere quest'anno, contiene la Guida ai Servizi e preziose informazioni sul network di destinazioni servite ed è disponibile sul sito www.torinoairport.com. Sul sito potrà trovare anche un modulo contatti, per dare suggerimenti, richiedere informazioni e segnalare eventuali criticità.

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

Servizio Qualità SAGAT S.p.A.

WELCOME

Dear Customer,

as every year, we publish the 2025 Torino Airport Service Charter, a consolidated appointment with our passengers, in which we reconfirm our commitment to providing quality services, operating with efficiency and continuity of service, according to the principles of inclusion, non-discrimination and impartiality.

In our role as Torino Airport Managing Company, we assign Quality a transversal role to all business processes, we put the constant improvement of the customer experience at the center of our strategy and we care that passengers are satisfied at every moment of their stay at the airport.

Every day we work to oversee the airport system, a complex environment in which passengers use the services provided by the Managing Company but also by a variety of different operators (handlers, bars and restaurants, shops, public transport services, car rentals, car-sharing companies, etc.) that contribute in various ways to the overall satisfaction of our users.

The constant monitoring of the quality provided and perceived is an essential tool for planning, controlling, improving and reviewing our performance. As part of the measurement system required by ENAC and certified according to the ISO 9001 standard, in 2024 we acquired over 43,500 records, including passenger surveys and performance observations.

The 2025 Service Charter presents last year's Quality results and the objectives we are committed to achieving this year, contains the Service Guide and valuable information on the network of destinations served and is available on the www.torinoairport.com website. On the site you can also find a contact form, to give suggestions, request information and report any critical issues.

Thank you for choosing us. We wish you a pleasant flight from Torino!

SAGAT S.p.A. Quality Service



L'AEROPORTO DI TORINO

Nel **2024** l'Aeroporto di Torino ha segnato il proprio record di traffico per il terzo anno consecutivo, trasportando **4.693.977** passeggeri, con un incremento pari al **+3,6%** rispetto al 2023 e al **+11,9%** rispetto al 2022. Questa crescita è ancora più significativa se si pensa che, in confronto al 2019, ultimo anno pre-pandemia, l'aumento è stato del **+18,77%** rispetto alla media nazionale del +13,45%.

Entrando nel dettaglio, sia il segmento nazionale sia quello internazionale hanno fatto registrare una crescita. Rispetto all'anno precedente il mercato domestico ha segnato un +5,1%, mentre quello internazionale un +2,2%.

La novità internazionale del 2024 è stata **Istanbul**, che dallo scorso luglio è collegata a Torino dal volo giornaliero di Turkish Airlines, consentendo allo scalo di aprirsi verso oltre 340 destinazioni nel mondo, in particolare verso l'Estremo Oriente. Le novità nazionali sono state invece Comiso, Crotone, Reggio Calabria e Salerno. Ai nuovi voli avviati nel 2024, 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 scorso, sia alla riapertura della stagione a dicembre.

Le mete nazionali più trafficate dell'anno sono **Roma** e **Catania**, seguite da **Napoli**, **Palermo** e **Bari**.

La top-five delle destinazioni internazionali è invece composta da **Barcellona**, **Londra**, **Parigi**, **Monaco** e, infine, **Tirana**.

Accanto allo sviluppo del traffico e delle destinazioni offerte, l'aeroporto di Torino nel 2024 ha anche **ampliato l'offerta commerciale e dei servizi al fine di migliorare l'esperienza del passeggero** presso lo scalo.

Durante il 2024 nella shopping gallery in area Imbarchi hanno aperto i battenti l'**Erbolario**, **due nuovi punti vendita retail temporary** e **tre vending machine** 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 abbiamo ampliato la gamma di videogiochi arcade nella Fun&Game Area.

A gennaio 2024 ha preso il via il **collegamento ferroviario diretto** con la stazione di Torino Porta Susa, il servizio è stato potenziato nel mese di dicembre 2024 con l'introduzione del terzo collegamento orario. I passeggeri dello scalo torinese possono raggiungere comodamente il centro di Torino, la Reggia di Venaria, lo stadio della Juventus, il polo fieristico del Lingotto e importanti zone turistiche e produttive quali Alba, Fossano, il Canavese e l'Astigiano. È stato inoltre stipulato un accordo di collaborazione con **Rete Ferroviaria Italiana**, società del Gruppo FS, volto ad offrire un servizio di assistenza integrata dal treno

all'aereo per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità, che potranno essere assistiti nelle fasi di salita e discesa sia dal treno che dall'aereo da personale dedicato e adeguatamente formato. Il servizio è disponibile per tutti i treni in partenza o in arrivo nella stazione di Torino Aeroporto.

Per quel che concerne la **sostenibilità ambientale**, si evidenzia il conseguimento della certificazione ambientale Level 3+ "Neutrality" del programma di sostenibilità ambientale Airport Carbon Accreditation – il protocollo volontario lanciato nel 2009 da ACI Europe – che indica che l'Aeroporto di Torino è diventato **carbon neutral**. Questo significa per lo scalo esercitare un impatto "neutro" sul riscaldamento globale, in primo luogo riducendo al minimo le emissioni realizzate a livello locale e, successivamente, compensando le emissioni residue con progetti di carbon offsetting di elevata qualità.

In aggiunta, Torino Airport è stato il luogo scelto da ACI Europe e dal Consorzio TULIPS per ospitare la seconda edizione della Hydrogen Airports Conference che si è svolta ad ottobre 2024 presso lo scalo torinese. In questo quadro si inseriscono le attività portate avanti da Torino Airport, che è il primo scalo in Italia ad aver prodotto l'idrogeno in airside ed il secondo in Europa (dopo Amsterdam) ad aver ospitato un prototipo di GPU (Ground Power Unit) alimentato ad idrogeno, la cui

sperimentazione è in corso. SAGAT, in quanto partner del progetto europeo TULIPS, ha ottenuto un finanziamento dalla Comunità Europea per sviluppare soluzioni innovative, alcune di queste legate all'H2, in grado di contribuire alla transizione verso una mobilità a basse emissioni di carbonio.

Il nuovo impianto di smart grid per la produzione di idrogeno e l'impianto fotovoltaico sul tetto dell'aerostazione sono solo i due progetti più tangibili di tutto quello che è stato realizzato finora e aiuteranno a raggiungere l'obiettivo "emissioni nette zero" entro il 2040, anticipando così di 10 anni l'impegno precedentemente sottoscritto nel 2019 per il raggiungimento del target NetZero.

Il 2024 è stato infine un **anno di importanti riconoscimenti** sul fronte della sostenibilità ambientale: l'aeroporto di Torino, infatti, è stato riconosciuto per il secondo anno consecutivo "Leader della Sostenibilità 2024" nell'ambito della ricerca indipendente condotta dal quotidiano Il Sole 24 ORE e da Statista.

Lo studio condotto da parte di Corriere della Sera/Pianeta 2030 e Statista sull'analisi delle emissioni di CO₂ dirette-Scope 1 e indirette-Scope 2 ha inoltre confermato l'impegno dello scalo, conferendo a Torino Airport il riconoscimento tra le "Aziende più attente al clima".

TORINO AIRPORT

In 2024, Torino Airport set its traffic record for the third consecutive year, carrying 4,693,977 passengers, an increase of +3.6% compared to 2023 and +11.9% compared to 2022. This growth is even more significant if we consider that, compared to 2019, the last pre-pandemic year, the increase was +18.77% compared to the national average of +13.45%.

Going into detail, both the national and international segments recorded growth. Compared to the previous year, the domestic market recorded +5.1%, while the international market recorded +2.2%.

The international novelty of 2024 was *Istanbul*, which since last July has been connected to Turin by Turkish Airlines' daily flight, allowing the airport to open up to over 340 destinations around the world, in particular to the Far East. The national novelties were instead Comiso, Crotone, Reggio Calabria and Salerno.

In addition to the new flights launched in 2024, there is also the recovery of snow traffic from the markets of Northern Europe, Ireland and Great Britain, with the consistent restart of *charter flights by skiers* recorded both in the first quarter of last year and at the reopening of the season in December.

The busiest national destinations of the year are *Rome* and *Catania*, followed by *Naples*, *Palermo* and *Bari*. The top-five international destinations are *Barcelona*, *London*, *Paris*, *Munich* and, finally, *Tirana*.

Alongside the development of traffic and destinations offered, Torino Airport in 2024 has also *expanded its commercial and service offerings in order to improve the passenger experience* at the airport.

During 2024, the shopping gallery in the Boarding area opened its doors with the *Erbolario*, *two new temporary retail stores* and *three vending machines* that expanded the commercial marketing mix offered by Torino Airport; a *new catering point was also added* to complete the airport's food & beverage offering.

On the passenger services front, we have expanded the range of arcade video games in the Fun & Game Area.

In January 2024, the *direct rail connection* with Turin Porta Susa station began, the service was enhanced in December 2024 with the introduction of the third hourly connection. Passengers at the Torino Airport can easily reach the center of Turin, the Reggia di Venaria, the Juventus stadium, the Lingotto exhibition center and important tourist and production areas such as Alba, Fossano, Canavese and Asti. A collaboration agreement has also been signed with *Rete Ferroviaria Italiana*, a company of the FS Group, aimed at offering an integrated assistance service from train to plane for passengers with disabilities and reduced mobility, who

can be assisted in boarding and alighting both from the train and from the plane by dedicated and adequately trained personnel. The service is available for all trains departing from or arriving at Torino Airport station.

As far as *environmental sustainability is concerned*, it is worth mentioning the achievement of the Level 3+ 'Neutrality' environmental certification of the Airport Carbon Accreditation environmental sustainability program – the voluntary protocol launched in 2009 by ACI Europe – which indicates that Torino Airport has become *carbon neutral*. This means for the airport to have a "neutral" impact on global warming, first by minimizing emissions made locally and, subsequently, offsetting residual emissions with high-quality carbon offsetting projects.

In addition, Torino Airport was the place chosen by ACI Europe and the TULIPS Consortium to host the second edition of the Hydrogen Airports Conference which took place in October 2024. The activities carried out by Torino Airport are part of this framework, which is the first airport in Italy to have produced hydrogen in the airside and the second in Europe (after Amsterdam) to have hosted a prototype of a GPU (Ground Power Unit) powered by hydrogen, the testing of which is underway. SAGAT, as a partner in the European TULIPS project, has obtained

funding from the European Community to develop innovative solutions, some of them related to H2, capable of contributing to the transition to low-carbon mobility.

The new smart grid plant for hydrogen production and the photovoltaic system on the roof of the airport are just the two most tangible projects of all that has been achieved so far and will help achieve the goal of 'net zero emissions' by 2040, thus anticipating by 10 years the commitment previously signed in 2019 to achieve the NetZero target.

Finally, 2024 was a *year of important awards* on the environmental sustainability front: Torino Airport, in fact, was recognized for the second consecutive year as "Sustainability Leader 2024" as part of the independent research conducted by the newspaper *Il Sole 24 ORE* and Statista. The study conducted by *Corriere della Sera/Pianeta 2030* and Statista on the analysis of direct-Scope 1 and indirect-Scope 2 CO₂ emissions also confirmed the airport's commitment, awarding Torino Airport as one of the most climate-conscious companies.

IL NETWORK DEI VOLI E LE COMPAGNIE AEREE

Qui a seguire una cartina dettagliata del network invernale 2024/2025 e del network estivo 2025, 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

Below is a detailed map of the 2024/2025 winter network and 2025 summer with an indication of the destinations and the operating carriers.

The flight schedule updated in real time can be consulted on the www.torinoairport.com website.

TORINO AIRPORT WINTER NETWORK 2024/2025



TORINO AIRPORT SUMMER NETWORK 2025

* Le rotte indicate possono essere soggette a modifica.
Routes subject to change.



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/persone-a-ridotta-mobilita.

SAGAT S.p.A.'S ACTIVITIES

Torino Airport is one of the most important economic realities in Piedmont and provides employment to about 3 thousand people.

SAGAT S.p.A. manages the entire airport area, in particular, it is the owner:

- the design, construction and maintenance of air traffic-related infrastructures (e.g. runways and aprons);
- the design, construction and maintenance of infrastructures and buildings used by passengers and operators (terminals with related commercial areas, car parks, offices and facilities);
- the management of the centralized infrastructures identified pursuant to Legislative Decree 18/99 (among others, boarding and disembarking piers, baggage handling systems, airport and public information systems);
- of the activities carried out in the airport area that are entrusted to different economic entities (among others, to the managers of restaurants, bars, shops and car rentals, etc.).

Pursuant to the aforementioned Legislative Decree 18/99, *handling services* (i.e. ground handling of passengers, cargo and aircraft) can be carried out by external operators subject to certification by ENAC (National Civil Aviation Authority) by offering ground handling services to airlines. Two Handlers operate at Torino Airport - SAGAT Handling S.p.A., 100% controlled by SAGAT S.p.A., and Aviapartner S.p.A.

In its role as Managing Company of Torino Airport, SAGAT coordinates the *Committee for the regularity and quality of airport services*, as provided for 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 airport operators. The objective of the Committee is to identify, in a shared manner, the most appropriate actions for the improvement of services, through periodic monitoring of airport performance and periodic meetings.

SAGAT is also *responsible for assisting passengers with reduced mobility*, according to European standards on air transport accessibility (EC Regulation 1107/2006). These services, provided by SAGAT free of charge by personnel trained in accordance with current legislation, are illustrated in the appropriate section of the Torino Airport website www.torinoairport.com/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita.



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.



QUALITY POLICY

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

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

The Quality Policy is divided as follows:

- *provide excellent services in the airport operator's own activities, interacting with institutions and commercial interlocutors in a reliable and proactive manner;*
- *exercising its role of supervision with authority, ensuring the quality of the "airport system" as a whole, through awareness and intervention towards airport operators;*
- *make the company organization more and more efficient, through the training and updating of human resources, spreading awareness on Quality issues and periodically verifying their effectiveness;*

- *assiduously monitor the indicators of the Quality provided and perceived, also in terms of benchmarks 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 current legislation on the Quality of Services and in compliance with the provisions of the UNI EN ISO 9001 standard.*

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

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

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.



THE HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (SGSSA)

SAGAT is a company certified according to international standards in the field of occupational health and safety (ISO 45001) and the environment (ISO 14001).

Through the adoption and punctual compliance 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 the various workplaces, environmental matrices (water, air, atmosphere and soil).

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

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

- compliance with general and special regulations on accidents, safety and hygiene at work;

- compliance with operating procedures and safety standards;
- protection of the health of workers and people who, in various capacities, work at the airport;
- prevention of accidents and occupational diseases;
- promotion of healthy lifestyles and behaviors in the workplace;
- promotion of correct and responsible behaviour to protect safety.

On the other hand, in the environmental sector, attention is paid to the Environmental Protection Plan, which sets out the environmental indicators for which the Management Company undertakes to achieve its improvement objectives, as well as a description of the activities and investments used to achieve these objectives.

In consideration of the current state of the environmental matrices present on the airport grounds, 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, which correspond to the actual and priority needs for environmental improvement for the airport.

The monitoring of environmental indicators is also carried out specifically through the Prevention and Management Plans for rainwater deriving from both the runway and the aircraft aprons.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV secondo la norma ISO 50001; nel 2024 la certificazione è stata mantenuta a seguito del periodico audit di sorveglianza.

Nel 2024 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 del 5% rispetto all'anno precedente.

Il 2024 è stato il primo anno di funzionamento a regime del nuovo impianto fotovoltaico (potenza di picco di 1,6 MW) che ha garantito una copertura di circa il 14% sui consumi elettrici.

Grazie all'acquisto di nuovi veicoli elettrici ibridi o full electric si è raggiunto il traguardo di sostituzione del 58% del parco mezzi migliorando così gli standard ambientali e riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli operanti in aeroporto. Il piano di sostituzione proseguirà fino al 2028 con l'obiettivo di sostituire il 70% dei mezzi.

L'Aeroporto di Torino ha ottenuto l'accreditamento al Livello 3+ "Neutrality" diventando carbon neutral. Il raggiungimento di tale obiettivo si traduce in un impatto "neutro" sul riscaldamento globale: dopo aver ridotto al minimo le

emissioni generate a livello locale, sono state compensate le emissioni residue con progetti di carbon offsetting di elevata qualità. Proseguono inoltre le attività di coinvolgimento degli stakeholder nel processo di riduzione delle emissioni tramite l'allargamento del perimetro di contabilizzazione anche alle emissioni legate agli spostamenti dei passeggeri per raggiungere lo scalo.

Il coinvolgimento all'interno del Consorzio europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), ha consentito la creazione di un modello energetico dell'aeroporto volto allo sviluppo della Roadmap di decarbonizzazione di SAGAT. Il modello ha permesso di anticipare di dieci anni l'impegno al raggiungimento del Net Zero carbon, ponendo come obiettivo l'azzeramento delle emissioni al 2040. Nel 2024 è inoltre terminata la costruzione dell'impianto sperimentale presso la caserma dei Vigili del Fuoco, che ha consentito di avviare la prima produzione di idrogeno verde presso un airside italiano.

Nel 2024 prosegue la partecipazione 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.

THE ENERGY MANAGEMENT SYSTEM

Torino Airport's Energy Management System is certified by DNV according to ISO 50001; In 2024, the certification was maintained following the periodic surveillance audit.

In 2024, the percentage of electricity purchased from renewable sources (certificates of guarantee of origin - GO) was 100% of consumption and overall energy consumption was reduced by 5% compared to the previous year. 2024 was the first year of operation of the new photovoltaic plant (peak power of 1.6 MW) which guaranteed coverage of about 14% of electricity consumption.

Thanks to the purchase of new hybrid or full electric vehicles, the goal of replacing 58% of the vehicle fleet has been reached, thus improving environmental standards and reducing exhaust emissions from vehicles operating at the airport. The replacement plan will continue until 2028 with the aim of replacing 70% of the vehicles.

Torino Airport has obtained Level 3+ 'Neutrality' accreditation, becoming carbon neutral. The achievement of this goal translates into a "neutral" impact on global warming: after minimizing locally generated emissions, residual emissions have been offset with high-quality carbon offsetting projects. Stakeholder involvement in the emission reduction process

also continues through the expansion of the accounting perimeter to include emissions related to passenger travel to reach the airport.

The involvement within the European TULIPS Consortium (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), has allowed the creation of an energy model of the airport aimed at developing the SAGAT Decarbonization Roadmap. The model has made it possible to bring forward the commitment to achieve Net Zero carbon by ten years, setting the goal of zero emissions by 2040. In 2024, the construction of the experimental plant at the fire station was also completed, which made it possible to start the first production of green hydrogen at an Italian airside.

In 2024, participation in the activities of AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation) continues, involving various companies in the industrial ecosystem of air transport with the aim of encouraging the introduction of renewable fuels for airports and airlines.

SERVIZI AI PASSEGGERI

Services for passengers

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 RESULT 2024	OBIETTIVO 2025 TARGET 2025
SICUREZZA DEL VIAGGIO Travel security	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano Overall security control service of people and hand luggage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	98%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE Personal and property security	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall level of personal and property security at the airport	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	97,5%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO Regularity and punctuality of the service	Puntualità complessiva dei voli Overall flight punctuality	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza % on-time flights / Tot. departing flights	68,2%	78%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo Total baggage left behind pieces	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza N° mishandled baggage/1,000 departing pax	0,36	0,80
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time for first baggage claim	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases	20:26	21:15
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile Waiting time for last baggage claim	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases	27:45	28:00
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero Waiting time on board for first passenger disembarkation	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi Waiting time from block-on in 90% of cases	03:15	03:50
	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall regularity and punctuality of the service received at the airport	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	99%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE Cleanliness and hygienic conditions	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Level of cleanliness and toilets functionality	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,1%	90,5%
	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Level of airport cleanliness	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	97,5%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO Comfort in airport stay	Percezione sulla disponibilità dei carelli portabagagli Availability of luggage trolleys	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	95,9%	97%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione Efficiency of climatization systems	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,7%	97,5%
	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall level of comfort in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	98%
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Connectivity of free wi-fi in the terminal	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	96%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni Availability of charging stations for mobiles/laptops in public areas	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,4%	95%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 RESULT 2024	OBIETTIVO 2025 TARGET 2025
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Time compatibility of bar opening hours whith airport opening	% dei voli passeggeri in arrivo/partenza compatibili con l'orario apertura bar nelle rispettive aree % arriving/departing flights compatible with bar opening hours in the respective areas	100%	100%
	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perception on the adequacy of smoking rooms, where present	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,5%	92,5%
	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception of the availability of free drinking water dispensers, where present	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,2%	87,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Availability / quality / prices of Shops / Newstands	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Availability / quality / prices of Bars / Restaurants	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,9%	97%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack Availability of vending machines providing drinks and snacks	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,3%	97%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	96,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of operational information points	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,9%	96,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Clear and easy to understand interior signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,6%	96,5%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Professionalism of personnel (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,7%	98%
	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc) Overall perception on the effectiveness and accessibility of public information services (monitor, announcements, internal signage)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,2%	98%
SERVIZI SPORTELLO/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria Perception on the ticket service	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	97,5%
	Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	02:36	04:45
	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception on waiting time at check-in	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,7%	97,5%
	Tempo di attesa ai controlli sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time expressed in minutes in 90% of cases	04:29	04:55
	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception on waiting time at passport control	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	100%	96%
INTEGRAZIONE MODALE Modal integration	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Clear and easy to understand external signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,6%	96,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto City/airport connections	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	90,5%

SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Services for passengers with reduced mobility

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 RESULT 2024	OBIETTIVO 2025 TARGET 2025
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>	03:25	03:40
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For departing non booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	04:00	06:45
	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	03:55
	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>	03:33	06:45
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>	99,6%	98%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,7%	98%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Information at the airport	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to people with visual, aural and motion disabilities compared to the total number of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible on the total number of essential information</i>	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions related to the services offered, available in an accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% information/instructions, in accessible format on the total number of information/instructions</i>	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on efficiency and accessibility of the information, communications and airport's internal signage</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,8%	98%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI Communication with passengers	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute <i>Number of the responses provided in due time compared to the total number of requests for information received</i>	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste <i>% responses provided in due time on the total number of requests</i>	100%	100%
	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM <i>Number of complaints received compared to the total traffic of PRM</i>	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM <i>% complaints received on the total traffic of PRM</i>	0,01%	0,03%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2024 RESULT 2024	OBIETTIVO 2025 TARGET 2025
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>	99,8%	99,8%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Usability and accessibility to airport services: carpark, call system, dedicated areas, toilets, etc</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	97,4%	95%
	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>	99,8%	98%
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>	99,5%	97,5%
	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>	99,5%	98%

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.

GUIDA AI SERVIZI 2025
Service Guide 2025

GUIDA AI SERVIZI

Service Guide

2025

-  **FERROVIA / RAILWAY**
-  **HIGH SPEED TRAIN**
-  **REGIONAL TRAIN**
-  **SUBWAY**
-  **CITY BUS**
-  **TAXI**
-  **AUTOSTRADA / HIGHWAY**

COME ARRIVARE

Getting to the airport



COLLEGAMENTI IN TRENO

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

- Partenze da Torino Porta Susa: nei giorni feriali, prima partenza ore 05.01 AM, ultima partenza ore 21.25.
- Partenze dall'Aeroporto di Torino: nei giorni feriali, prima partenza ore 06.00, ultima partenza ore 22.28.

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

Maggiori informazioni sul sito www.trenitalia.com

IN AUTOBUS

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

- ARRIVA ITALIA**: corse EXPRESS 2 fermate e corse su percorso locale 8 fermate; durata percorso 45/50'; partenza a Torino in P.zza Carlo Felice 39, di fronte alla Stazione FS Torino Porta Nuova; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse ogni 15'/30'. Informazioni: Contact Center Unico +39 035 28 9000.
- Filibco**: corse dirette; durata percorso 30'; partenza a Torino c/o autostazione C.so Vittorio Emanuele II 131, di fronte al Palagiustizia; frequenza tutti i giorni dell'anno con corse ogni 30'.

Links

By train

The railway line connects Torino Airport with Torino Porta Susa station in about half an hour, 7 days a week.

- Departures from Torino Porta Susa: on weekdays, first departure at 5.01 AM, last departure at 9.25 PM.*
- Departures from Torino Airport: on weekdays, first departure at 6.00 AM, last departure at 10.28 PM.*

The airport station is located opposite the Arrivals area of the terminal.

More information on the website www.trenitalia.com

By bus

The connection between the airport and Turin City Centre is provided by two companies:

- ARRIVA ITALIA**: EXPRESS with 2 stops and local with 8 stops; journey time 45/50'; departure from Turin at P.zza Carlo Felice 39, in front of Turin Porta Nuova railway station; frequency every day of the year with departures every 15'/30'. Information: Information centre +39 035 28 9000.
- Filibco**: direct departures; journey time 30'; departures from Turin c/o bus station C.so Vittorio Emanuele II 131, in front of Palagiustizia; frequency every day of the year with departures every 30'.

INFORMAZIONI PER I PASSEGGERI

- **PIEMONTE LOUNGE (SALA VIP SAGAT)**
Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, è aperta tutti i giorni dalle 5:00 alle 21:00*. La Piemonte Lounge è accessibile ai passeggeri aventi diritto, in base alle convenzioni con le compagnie aeree e con alcuni operatori turistici, oltre che ai possessori di singolo titolo di accesso; l'accesso è acquistabile direttamente in Piemonte Lounge, presso il banco Fast Track, tramite l'App Torino Airport, in biglietteria o sul sito e-commerce dell'Aeroporto di Torino <https://ecom.torinoairport.com/piemonte-lounge.html>.
La Piemonte Lounge offre ai suoi ospiti una ricca selezione di snack salati e dolci, aperitivi e soft drink, un'edicola digitale con cui accedere a quotidiani, riviste e molteplici contenuti entertainment, TV, connessione Wi-Fi dedicata, oltre alla possibilità di lasciare il bagaglio a mano in locker di ultima generazione durante la permanenza in aerostazione e monitor informativi dei voli.
Per informazioni su servizi e costi: www.torinoairport.com.
 - **FUN & GAME AREA**
Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Fun&Game Area mette a disposizione quattro console arcade dotate dei migliori videogiochi rétro, due flipper e un calciobalilla con cui poter divertirsi in attesa del proprio imbarco. Uno spazio dedicato a ragazzi e adulti di ogni età che desiderano trascorrere qualche momento di svago in attesa del proprio volo.
 - **KIDS AREA**
Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano del salone partenze, oltre i controlli di sicurezza, la Kids Area accoglie i piccoli viaggiatori in un ambiente allegro e colorato dove poter giocare in sicurezza in attesa dell'imbarco.
 - **NURSERY CON BABY PIT STOP UNICEF**
Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, la Nursery accoglie i piccoli viaggiatori in un salottino con divanetti, poltrone e pouf. Ai neonati e alle loro mamme è dedicato il Baby Pit Stop UNICEF, un'area dotata di poltrona ergonomica con poggiatesta per allattare più comodamente e riservamente, fasciatoio, lavandino. La Baby Lounge ed il Baby Pit Stop UNICEF sono servizi gratuiti.
 - **BED-SHARING AUTOMATIZZATO**
Livello Partenze, Area Check-in: 5 capsule ZZZLEEPANGO per rilassarsi e dormire in aeroporto.
 - **BAR, RISTORANTI E SELF SERVICE**
Livello Arrivi: Autogrill Passaggio Torino bar/fast food, orario 7:30-23*. Livello Partenze, Area Imbarchi: Bufala ristorante/bar, orario 5-22:30*; Autogrill Piazza Castello ristorante wine bar, orario 4:30-23*; I Love Poké orario 10-21*; Baladin birreria con hamburgeria, orario 11-22*; Terre di Baladin, orario 10-21*; WorkEat, ristorante/bar, orario 5-22*; 12 OZ, bar, orario 7-21.
 - **Livello Partenze, Area Check-in: Chef Express Panella bar, orario 5-21:30***; Ahi Poké orario 11:30-15.
 - **Livello Superiore Partenze: Ingredienti self-service, orario 11-14:30 e 18-20:30***; Mc Donald's, orario 11-20:30.
- In tutte le aree pubbliche sono inoltre presenti distributori automatici di acqua, bibite e snack.
- **SUPERMERCATI E MARKET**
Livello Arrivi: Crai Supermercato, orario 8-20*;
 - **Livello Partenze, Area Imbarchi: Autogrill Market, orario 4:30-23*.**
 - **Livello Partenze, Area Check-in: Essentials Viaggio 5-21:30*.**
 - **BANCHE, CAMBIO VALUTA E BANCOMAT**
Livello Arrivi: sportello bancomat Banca del Piemonte e Euronet.
 - **Livello Arrivi, Area Ritiro Bagagli: sportello bancomat Euronet.**
 - **Livello Partenze, Area Check-in: filiale Banca Sella e sportello bancomat Banca Sella; sportello bancomat Banca Intesa Sanpaolo, sportello Bancomat Credem.**
 - **FARMACIA**
Livello Partenze check in: Lunedì 9:30-17; Martedì 9:30-13:30; Mercoledì 9:30-17; Giovedì 9:30-17; Venerdì 9:30-17; Sabato 9:30-14:30; Domenica 9:30-14:30.
 - **PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE**
Livello Arrivi: SAGAT ha affidato alla Società ONTARIO S.r.l. la gestione delle prestazioni sanitarie, legate al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA), e della scorta intangibile per l'emergenza aerea sottoscrivendo, a proprio onere, un'apposita convenzione. Servizio garantito 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno mediante:
 - un medico;
 - due soccorritori presenti in turno dalle ore 6:00 alle 24:00.
 - **DEFIBRILLATORI AUTOMATICI ESTERNI (DAE)**
L'Aerostazione Passeggeri, configurandosi come un edificio ad elevata frequentazione, caratterizzato pertanto da un elevato affollamento,

è attrezzata con 19 defibrillatori (DAE) di ultima generazione. I defibrillatori, in quanto semiautomatici, risultano di facile utilizzo ed il loro azionamento può avvenire sia da parte di personale medico o sanitario, sia da parte di personale "laico" abilitato. Infatti, grazie al fatto di essere semiautomatici, il DAE effettua in autonomia la diagnosi, verifica l'assenza di battito e, se necessario, rilascia la scarica elettrica.

- **Wi-Fi**
Disponibile e gratuito.
- **POSTAZIONI DI RICARICA**
In Area Imbarchi, oltre i controlli di sicurezza, sono presenti numerose postazioni di ricarica per i dispositivi elettronici.
- **DEPOSITO BAGAGLI**
Non disponibile.
- **AREA FUMATORI**
Livello Partenze, Area Imbarchi: Situata sulla balconata al primo piano, oltre i controlli di sicurezza, sulla terrazza esterna di fronte alla Nursery.
- **SOURCE INFORMATION A DISTANCE**
Per informazioni telefonare allo 011.5676.361/2 oppure via WhatsApp al 331.6915844. Il servizio è disponibile dal lunedì alla domenica. Per ulteriori approfondimenti consultare il sito web www.torinoairport.com oppure la App TorinoAirport, disponibile per iOS e Android. È disponibile anche un servizio di messaggistica su Facebook, alla pagina ufficiale di Torino Airport @AeroportoDiTorino, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00.
- **PASSEGGERI IN TRANSITO**
Tutti i passeggeri in transito, siano essi provenienti da Paesi UE/Schengen o da Paesi Extra-UE/Extra -Schengen, dopo lo sbarco nel Terminal devono necessariamente uscire dal Livello Arrivi e risalire al Livello Partenze per sottoporsi ai controlli dei filtri di sicurezza, accedendo quindi alla Sala Imbarchi per il volo di prosecuzione. Qualora lo sbarco avvenga direttamente al Gate, non è obbligatoria l'uscita dalla Sala Imbarchi.
- **OGGETTI SMARRITI**
Livello Arrivi: Il servizio di ricerca è dedicato unicamente agli oggetti smarriti/dimenticati in Aeroporto o a bordo dell'aereo. Dopo 24 ore dallo smarrimento ci si può rivolgere all'Ufficio Oggetti Smarriti (tel. 011.5676478), presentando apposita denuncia scaricabile dal sito dell'Aeroporto di Torino: www.torinoairport.com, da inviare via mail a oggettismarriti@sagat.trn.it. Per il ritiro è possibile rivolgersi presso l'ufficio "Bagagli smarriti - Oggetti smarriti", gestito dalla società SAGAT Handling nel seguente orario 9:00-12:00/14:00-21:00. Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi nell'Ufficio 'Oggetti smarriti' per un periodo di 12 mesi dal rinvenimento; oltre tale termine essi non saranno più reclamabili.
- **CHECK-IN E IMBARCO**
Le modalità per effettuare il check-in includono anche modalità web, mobile e self. Talora, pertanto, l'accettazione del passeggero non avviene ai banchi check-in e nemmeno in Aeroporto. Quando invece il passeggero si presenta in Aeroporto presso i banchi presidiati, si procede come segue: il passeggero deve disporre di un documento di identità valido e appropriato a seconda della destinazione finale del viaggio; l'addetto all'accettazione, verificata la validità del titolo di viaggio, registra sul volo il passeggero e gli eventuali bagagli da stiva al seguito, e rilascia la carta di imbarco nella quale è indicato l'orario previsto per l'imbarco. Presso i tornelli automatizzati di accesso ai vanchi per i controlli di sicurezza il titolo di viaggio del passeggero sarà verificato da apposito lettore. Al gate verrà richiesta la carta di imbarco, unitamente al documento di identità.
- **CONTROLLI DI SICUREZZA**
Il passeggero è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo rispetto all'orario di partenza per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e del bagaglio. A titolo indicativo e non esaustivo, è vietato portare a bordo nel proprio bagaglio a mano: pistole, armi da fuoco e altri strumenti che sparano proiettili (incluso le armi giocattolo), dispositivi per stordire, oggetti dotati di una punta acuminata o di un'estremità affilata (quali, ad esempio, articoli da taglio, taglierini, lame da rasoio, coltelli e forbici con lame lunghe oltre i 6 cm), utensili da lavoro, corpi contundenti, sostanze e dispositivi esplosivi e incendiari. I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-cabina. Per ciò che concerne il controllo (screening) ed il trasporto in cabina di prodotti liquidi, aerosol e gel negli aeroporti dell'UE consultare il sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/trasporto-di-lag-liquidi-aerosol-gel. Superati i controlli di sicurezza è invece possibile acquistare e trasportare a bordo o consumare i prodotti liquidi seguendo quanto indicato dal personale addetto.

Per quanto riguarda il bagaglio da stiva non è consentito trasportare sostanze infiammabili, corrosive, materiale radioattivo, sostanze ossidanti o infettive, dispositivi esplosivi e incendiari quali, ad esempio, munizioni, detonatori, micce, mine, granate, articoli pirotecnici, candelotti, dinamite, polvere da sparo, esplosivi plastici. I dettagli sono disponibili sul sito dell'ENAC www.enac.gov.it/passeggeri/cosa-portare-bordo/articoli-vietati-in-stiva. Tali misure riguardano tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, e tutti gli stati nei quali si applicano norme di sicurezza equivalenti alle norme fondamentali comuni.

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

Il Fast Track è dotato di un innovativo apparato radiogeno che consente la scansione in tre dimensioni del contenuto del bagaglio a mano: per coloro che utilizzano il varco veloce non è più necessario separare né i liquidi né i dispositivi elettronici.

Le attuali norme di security stabiliscono in ogni caso che, in base al responso fornito dall'apparato e dall'addetto al controllo, potrebbe rendersi necessario effettuare ulteriori verifiche, prevedendo l'apertura del bagaglio e il controllo mirato su alcuni oggetti.

Possono accedere all'Area Imbarchi esclusivamente i passeggeri muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, quale la carta d'imbarco rilasciata presso i banchi check-in dell'Aeroporto o la carta d'imbarco elettronica rilasciata a mezzo di web check-in, SMS o MMS da un vettore e salvata dal passeggero su supporto cartaceo o visualizzabile sul proprio cellulare mobile o tablet.

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

- **DOGANAL**
I passeggeri che espatriano verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea, devono dichiarare alle autorità doganali aeroportuali l'uscita di videocamere, macchine fotografiche e in genere di oggetti di valore più frequentemente acquistabili all'estero, in modo che al rientro non venga loro richiesta l'applicazione di tasse doganali. Al rientro in Italia bisogna conservare le ricevute degli acquisti fatti in Paesi extra-UE, al fine di ottenere la franchigia dai diritti doganali concessa per acquisti fino a 430 euro. Il TAX FREE è una facilitazione concessa ai non residenti e ai non domiciliati nell'Unione Europea, i quali possono ottenere il rimborso dell'IVA sui beni acquistati nei negozi autorizzati per un importo superiore a 70 euro, previa presentazione delle ricevute d'acquisto e della merce al momento dell'uscita dal territorio della UE. È obbligatorio fare apposita dichiarazione all'ufficio doganale per la valuta che viene portata fuori dallo Stato (o introdotto nello stesso) per un ammontare pari o superiore a 10.000 euro. Per ulteriori informazioni consultare la Carta Doganale del Viaggiatore www.adm.gov.it/portale/carta-doganale-viaggiatore sul sito Agenzia Dogane e Monopoli www.adm.gov.it.
- **ASSISTENZA PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ**
Il Regolamento CE n° 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e con mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, che ha attribuito ai Gestori il compito di garantire l'assistenza ai passeggeri durante la loro permanenza in aeroporto, prevede che il passeggero che intenda usufruire del servizio di accompagnamento debba richiederlo alla propria compagnia aerea almeno 48 ore prima dell'orario di partenza del volo e che il vettore lo comunichi al Gestore entro 36 ore dalla partenza del volo stesso. L'attivazione del servizio di assistenza da parte del personale specializzato può avvenire attraverso i seguenti canali: a) presso i punti di chiamata (11 disponibili e dotati di videocitofono); b) presso i banchi check-in al momento dell'accettazione; c) presso il banco informazioni. I punti di chiamata sono dislocati in prossimità dei posti auto riservati e gratuiti per i PRM nel Parcheggio Multipiano (50 posti auto riservati a quanti siano in possesso dell'apposito contrassegno); presso le porte d'ingresso dell'aerostazione, sia a Livello Arrivi, sia a Livello Partenze; nella Sala Amica (sala riservata ai PRM in attesa di partire, situata al Livello Partenze prima dei controlli di sicurezza e dotata di monitor informazioni sui voli, di telefono di servizio, distributore d'acqua, caffè, bibite e snack); presso il parcheggio bus charter, presso l'area accettazione R e presso la fermata degli autobus al Livello Arrivi.

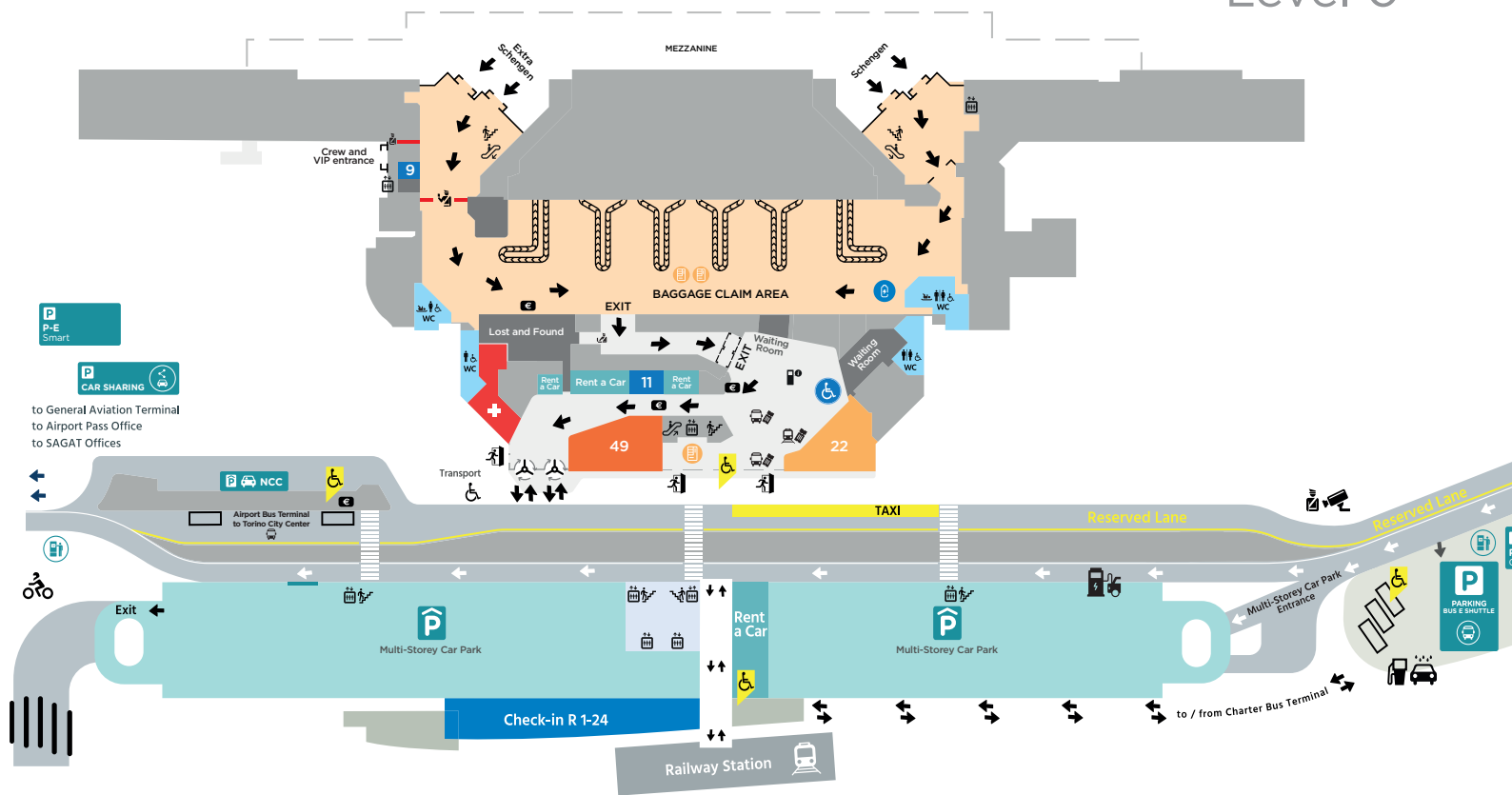
L'aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta affinché fosse loro consentito di fruire di tutti i servizi dell'Aeroporto di Torino.

A disposizione dei passeggeri in difficoltà vi sono, tra l'altro: ascensori con scritte "braille" e dispositivi acustici di sicurezza; pianali ribassati ai check-in per depositare agevolmente il bagaglio; 4 banchi check-

Aerostazione Air Terminal

ARRIVI
ARRIVALS
Level 0

PARTENZE
DEPARTURES
Level+1



LEGENDA

- Area Ritiro Bagagli *Baggage Claim Area*
- Assistenza Bagagli e 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

- 1 Nursery
- 2 PIEMONTE Lounge
- 3 Fun&Game Area - Kids Area
- 4 Sala Amica PRM
PRM Courtesy Lounge

Toilets

SERVIZI *Facilities*

- 5 Area Fumatori *Smoking Area*
- 6 Banca Sella *Bank*
- 7 ZZZleep and Go
- 8 Innovation Lab
- 9 Ufficio Sanità Aerea *Air Health Office*
- 10 Farmacia *Pharmacy*
- 11 Infopoint Welcome to Piemonte
- 12 Lounge Value Group

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal sono aggiornate a febbraio 2025. *The map 'Getting to the airport' and the Terminal maps are updated at February 2025.*

RISTORAZIONE *Bar&Restaurants*

- 13 Autogrill Piazza Castello
- 14 I love Poke / Giappo
- 15 Baladin
- 16 Terre di Baladin
- 17-18 Bufala
- 19 WorkEat
- 20 Ahi Pokè
- 21 WeCoffee
- 22 Autogrill Passaggio Torino
- 23-24-25 Self-service Ingredienti
- 26-27 Mc Donald's
- 28 Panella + terrazza *terrace*
- 29 12oz

NEGOZI *Shops*

- 30 K-Way
- 31 Superga
- 32 Sebago
- 33 Robe di Kappa
- 34 Blanco
- 35 Venchi
- 36 Autogrill Market
- 37 Borbonese
- 38 Temporary Store
- 39-40-41 Heinemann Duty Free
- 42 +39
- 43 Flying Tiger
- 44 WHSmith
- 45 NAU!
- 46 Giunti al Punto Libreria
- 47 L'Erbolario
- 48 Marina Militare
- 49 CRAI Super Market
- 50 Viaggi Essential
- 51 La Casa de las Carcasas
- 52 Pop up Store

PARCHeggi *Car Parks*

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

AUTONOLEGGI *Rent a Car*

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

CAR SHARING

- E-Go - Enjoy - Free To Move

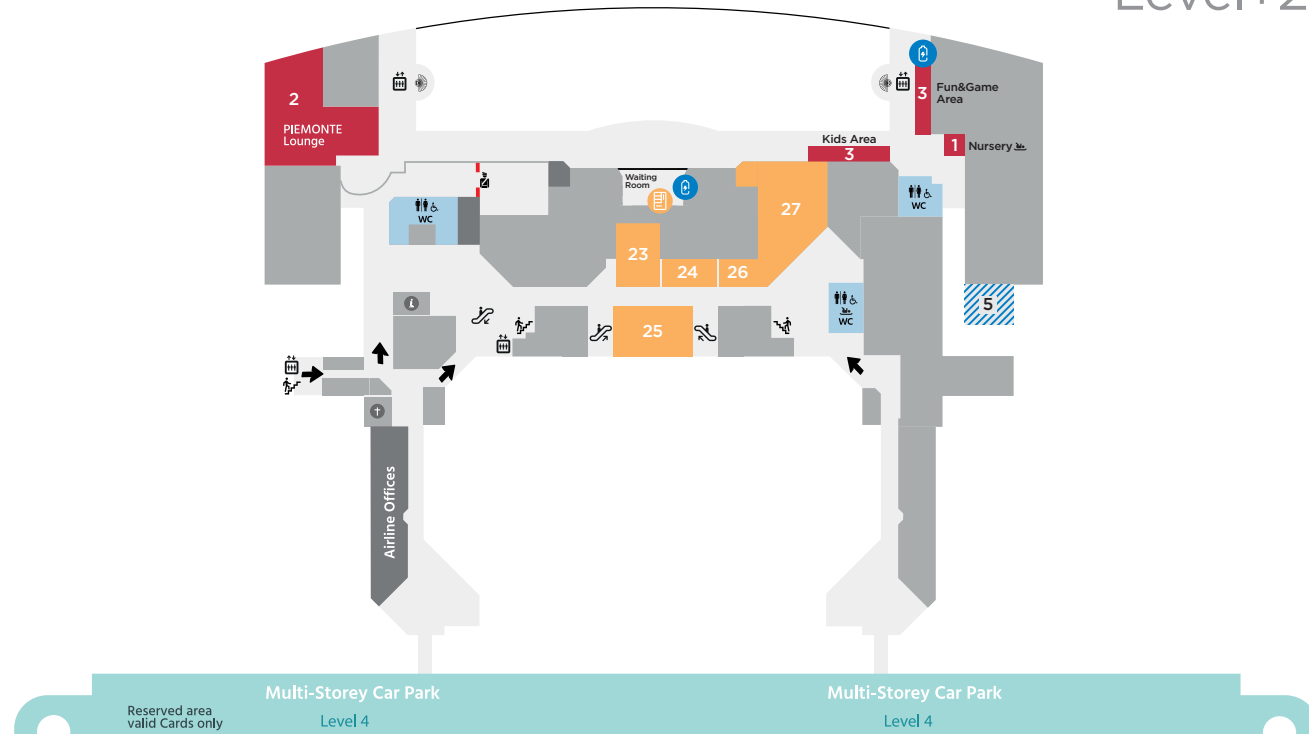
BUS

- Arriva Italia - FlixBus

TRENO *Train*

- Trenitalia

PARTENZE
DEPARTURES
Level+2



SIMBOLI
Symbols

- | | | |
|---|--|---|
| Ascensore <i>Lift</i> | Parcheggio moto <i>Motorbike Parking</i> | Gruppi <i>Groups</i> |
| Bancomat <i>ATM</i> | Protezione bagagli <i>Luggage Sealing</i> | Poltrone massaggianti <i>Massage chairs</i> |
| Controllo passaporti <i>Passport Control</i> | Punto chiamata PRM <i>PRM Call Point</i> | Carica batteria <i>Charger</i> |
| Controllo sicurezza <i>Security Control</i> | Punto incontro PRM <i>PRM Meeting Point</i> | Tax Free |
| Dogana <i>Customs</i> | Scala a chiocciola con ascensore <i>Spiral stairs with lift</i> | |
| Corsia riservata <i>Reserved lane</i> | Stazione di servizio - Autolavaggio <i>Petrol station - Car Wash</i> | |
| Passeggeri a ridotta mobilità <i>PRM</i> | Colonnina ricarica elettrica <i>Electric charging station</i> | |
| Fasciatoio <i>Baby Change</i> | Uscita di emergenza <i>Emergency Exit</i> | |
| Foto <i>Photo</i> | Distributore automatico <i>Vending Machine</i> | |
| Infomobilità <i>Infomobility</i> | Distributore automatico Food & Beverage <i>Food & Beverage Vending Machine</i> | |
| Casse automatiche <i>Automatic cashier</i> | Distributore automatico Prodotti farmaceutici <i>Pharmacy vending machine</i> | |
| Car sharing | | |
| Biglietteria bus <i>Bus ticket office</i> | | |
| Biglietteria treno <i>Train ticket office</i> | | |

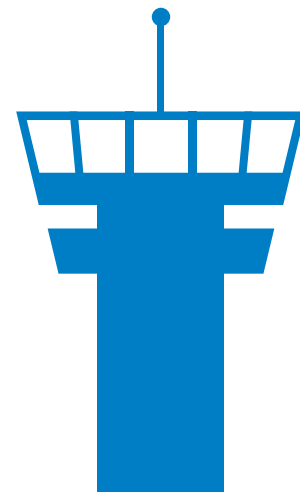


CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

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 reports of air transport disruptions, the passenger must contact the airline that issued the ticket and/or the tour operator with which the contract of carriage was concluded.

You can also refer to the dedicated to Passenger Rights on the ENAC website www.enac.gov.it/passeggeri

*ADR (**A**lternative **D**ispute **R**esolution) - Passengers who have suffered disruptions due to violations of Reg. (EC) No. 261/2004 for cases of denied boarding, cancellation of flights or long delays, and Reg. (EC) No. 1107/2006 on the protection of passengers with disabilities or reduced mobility, can make an attempt at conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, without prejudice to the possibility of sending complaint reports to ENAC for sanctioning purposes only.*

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 the highest regard, because it helps us to improve the quality of the service.

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:

- *by email: mailbox@sagat.trn.it*
- *via the internet: <https://www.torinoairport.com/it/tofly/servizi/modulo-contatti>*
- *by mail: 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 2025

Service Charter 2025

Coordinamento *Coordination*

SAGAT S.p.A. Torino Airport

Febbraio 2025 *February 2025*

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



