

**TORINO
AIRPORT**



SAGAT S.p.A.

**DOCUMENTO INFORMATIVO
ANNUALE PRM**

INDICE

Introduzione

- a. Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi
- b. Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario
- c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali
- d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti
- e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)
- f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC
- g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)
- h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo
- i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM
- j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2



Introduzione

In adempimento alle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito “LG”) del 9 agosto 2018, la Società SAGAT S.p.A., affidataria della gestione dell’Aeroporto di Torino (di seguito “la Società”), ha dato avvio alla procedura di Consultazione Annuale degli Utenti aeroportuali avente ad oggetto la definizione del corrispettivo PRM per l’annualità 2025 dandone comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all’ENAC e, per conoscenza, all’ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail (prot. n° 2024/1568) e dandone pubblicità sul proprio sito Internet all’indirizzo <http://www.aeroportoeditorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe>.

A tal fine la Società ha predisposto il presente “Documento Informativo PRM”, contenente le informazioni previste dalle LG al par. 6.2.1.1 e disponibile all’indirizzo <http://www.aeroportoeditorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe> trasmesso ad ENAC via pec,

A chiusura dell’audizione pubblica, la Società trametterà il verbale sottoscritto dalle parti agli Utenti presenti in audizione e, per conoscenza, al Comitato Utenti, all’ENAC, alle Associazioni dei vettori e all’ART.

In caso di accordo tra il Gestore e l’Utenza aeroportuale sul livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà a darne comunicazione alla IATA ai fini dell’aggiornamento dei sistemi di biglietteria presso le agenzie di vendita con preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di entrata in vigore del corrispettivo.

Il nuovo corrispettivo PRM sarà infine pubblicato sui siti dell’ENAC e del Gestore aeroportuale.



- a. Prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica semplificata/regolatoria certificata, che riporta, per l'anno di consuntivo, le unità di servizio, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi**

Di seguito è esposto il prospetto analitico del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2023, certificata dalla società di revisione.

Il prospetto contiene lo stesso livello di informazioni dei precedenti esercizi e il suo layout è conforme alle linee guida della contabilità regolatoria contenute nelle "Linee Guida Co.Re. aeroporti" della Delibera ART 38.2023.



CONTABILITA' REGOLATORIA		PRM
		309
A) Valore di consuntivo della produzione:		4.449.586
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni		4.449.586
5) Altri ricavi e proventi		0
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:		3.171.176
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci		3.535
2) per servizi		248.302
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)		152.803
4) per il personale		2.659.692
5) ammortamenti ⁽⁶⁾ :		72.272
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali		12.570
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali		59.702
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni		
d) svalutazione dei crediti compresi		
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		-6.187
7) Accantonamento per rischi		
8) Altri accantonamenti		
9) oneri diversi di gestione		40.758
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:		0
1) IRAP ⁽⁷⁾		0
2) Costi stornati tramite fondo manutenzione beni di terzi		0
3) Ammortamento tecnico-economico delle immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di intervenuta privatizzazione ⁽⁸⁾		0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo" ⁽⁹⁾		
D) Totale costi regolatori ⁽¹⁰⁾		3.171.176
E) Margine lordo ⁽¹¹⁾		
F) Capitale investito netto ⁽¹²⁾		532.342
1) Immobilizzazioni autofinanziate ⁽¹³⁾		624.980
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE		0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007 ⁽¹⁴⁾		
4) "Sovrapprezzo" ⁽¹⁵⁾		
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori ⁽¹⁶⁾		-92.638
G) Remunerazione del Capitale investito netto		47.664
1) Immobilizzazioni autofinanziate		55.958
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000 ⁽¹⁷⁾		0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007 ⁽¹⁸⁾		0
4) "Sovrapprezzo" ⁽¹⁹⁾		
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori ⁽²⁰⁾		-8.294
H) Totale Costi regolatori + mark up ⁽²¹⁾		3.218.840
I) Unità di servizio		2.256.662
L) Corrispettivi unitari di equilibrio ⁽²²⁾		1,43
Tariffa 2023 applicata		1,76 DAL 1 GENNAIO AL 14 MARZO 2023
		2,02 DAL 15 MARZO 2023



b. Proposta tariffaria per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario

Nel prospetto seguente è riportato il calcolo che determina il corrispettivo di solo equilibrio per l'annualità 2025, sulla base dei dati della contabilità analitica regolatoria dell'annualità 2023 certificata dalla società di revisione e in conformità a quanto stabilito dalle Linee guida ai par.4 e 5.

CONTABILITA' REGOLATORIA	PRM 2023	Adjustment	Stima Costi PRM 2025 (costi 2023 +1,1% per il 2024 e +1,1% per il 2025)
A) Valore di consuntivo della produzione:	4.449.586	0	na
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.449.586	0	na
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	3.171.176	0	3.241.325
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	3.535	0	3.614
2) per servizi	248.302	0	253.795
3) per godimento di beni di terzi	152.803	0	156.184
4) per il personale	2.659.692	0	2.718.527
5) ammortamenti :	72.272	0	73.871
6) variazioni delle rimanenze di materie prime	-6.187	0	-6.324
9) oneri diversi di gestione	40.758	0	41.659
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	0	0	0
1) IRAP	0	0	0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo"	0	0	0
D) Totale costi regolatori	3.171.176	0	3.241.325
E) Margine lordo			
F) Capitale investito netto	532.342	0	544.118
1) Immobilizzazioni autofinanziate	624.980	0	638.805
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	-92.638		-94.687
G) Remunerazione del Capitale investito netto	47.664	0	48.718
1) Immobilizzazioni autofinanziate	55.958	0	57.196
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	-8.294	0	-8.478
H) Totale Costi regolatori	3.218.840	0	3.290.044
	WLU stimate 2025		2.501.336
	Tariffa di equilibrio 2025		1,32

I costi utilizzati per il calcolo della tariffa 2025 di equilibrio teorico sono stati rivalutati al tasso di inflazione programmata del +1,1% per l'anno 2024 e +1,1% per l'anno 2025 così come indicato dal Documento di Economia e Finanza del 9 aprile 2024 (DEF 2024) che risulta essere l'ultimo indice ufficiale disponibile alla data di pubblicazione di tale documento e sono stati divisi per le unità di servizio stimate per l'anno 2025 ovvero quelle del piano del traffico approvato da ENAC per il periodo 2024 - 2027. Se alla data di svolgimento dell'Audizione annuale sarà reso disponibile il valore aggiornato dell'indice con la Nota di Aggiornamento del Documento di Economia e Finanza (NADEF 2024) gli eventuali adeguamenti al rialzo o al ribasso saranno inseriti nel calcolo e illustrati all'Utenza.



Al processo di determinazione dei livelli tariffari effettivi dei prossimi anni concorre il fatto che le proposte tariffarie approvate ed applicate nei singoli precedenti esercizi non hanno permesso il completo recupero dei costi annualmente sostenuti per l'erogazione del servizio ai livelli numericamente di volta in volta raggiunti dalle assistenze erogate garantendo l'elevata qualità del servizio reso. I livelli tariffari applicati negli anni passati non si sono dunque dimostrati a posteriori essere connotati dal requisito "di equilibrio" e pertanto residuano dei costi, pari complessivamente a 1.779.622 euro, che devono essere recuperati tramite il previsto meccanismo dei conguagli.

Al fine di non incrementare il livello della tariffa PRM 2025 rispetto al 2024 e di mantenerne inalterato il valore per gli Utenti, la Società è disponibile a rinunciare al completo recupero di tali costi e di rimandarne una parte agli esercizi successivi, in continuità a quanto già effettuato negli anni passati. La tariffa proposta per il 2025, immutata rispetto a quella già approvata nel 2023 e nel 2024, è pertanto di 2,02 €/pax partente. Questo assetto tariffario permette di utilizzare il restante 49% del conguaglio dell'esercizio 2022 (454.232€ pari a 0,18€/pax partente), ed il 99% del conguaglio dell'esercizio 2023 (1.308.423€ pari a 0,52 €/pax). La restante parte del conguaglio 2023 pari a 16.966€ sarà suddiviso sulle annualità future secondo le modalità e tempistiche che verranno definite durante le prossime consultazioni.

Si ribadisce che i valori oggetto dei conguagli derivanti dalla regolatoria 2023 potrebbero essere oggetto di modifiche a seguito dell'aggiornamento del valore dell'inflazione programmata con la pubblicazione del NADEF 2024.

c. Illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione dei driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia (chiave di ripartizione) utilizzata per il ribaltamento dei costi generali

I costi stimati per il servizio PRM 2025 sono comprensivi dell'allocazione dei costi indiretti. Così come definito dai Modelli di regolazione dei diritti aeroportuali (Allegato "A" alla delibera n. 38/2023 del 9 marzo 2023), le componenti economiche e patrimoniali generali ascrivibili al complesso delle attività del concessionario sono allocate alle attività di cui al paragrafo 27.4, in proporzione ai costi attribuiti a ciascuna attività sulla base del punto 1, lettere a) e b).



d. Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti

Il Capitale Investito Netto ammesso per l'anno consuntivo 2023, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento, è pari a euro 532.342 e riguarda prevalentemente l'acquisto di carrozzine e mezzi ambulift per il servizio PRM direttamente allocati e la parte degli investimenti allocati indirettamente così come illustrato al precedente punto c.

e. Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)

La stima delle unità di servizio – passeggeri in partenza - per l'anno 2025 è pari a 2.501.336 come riportato nel prospetto al punto b) del presente documento, pari ai passeggeri partenti paganti inseriti nel Piano del Traffico 2024 – 2027 allegato al Contratto di Programma.

f. Informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il Gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 B, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC

La SAGAT è da sempre attenta ad assicurare a tutti i passeggeri la migliore assistenza ed il suo personale è adeguatamente preparato e periodicamente aggiornato per seguire al meglio i passeggeri disabili e a ridotta mobilità durante il loro soggiorno in aeroporto.

L'aerostazione è stata progettata ponendo particolare attenzione alle esigenze delle persone in difficoltà, affinché fosse loro consentito fruire di tutti i servizi dell'aeroporto. Lo schema funzionale dei flussi viaggiatori è organizzato su livelli separati: nella parte superiore le partenze, in quella inferiore gli arrivi. I collegamenti verticali interni sono assicurati da ascensori dotati di pulsanti con caratteri braille e dispositivi acustici di sicurezza. Gli ambienti sono ampi e luminosi, i pavimenti sono dotati di percorsi tattili.

L'Area Partenze dispone della Sala Amica, un'area dedicata esclusivamente ai passeggeri a ridotta mobilità e agli eventuali accompagnatori.



Il parcheggio Multipiano, dotato di 6 ascensori e di servizi igienici dedicati, dispone di 50 posti per le auto dei guidatori disabili. Le aree riservate sono situate presso il piano 2 dell'edificio al livello delle Partenze, in posizione adiacente al percorso pedonale coperto.

Per le operazioni di carico e scarico temporaneo sono inoltre riservati 8 posti auto lungo la viabilità aeroportuale (4 al livello Arrivi e 4 alle Partenze), mentre un posto è presente presso il terminal di Aviazione Generale.

All'arrivo in aeroporto il PRM può attivare il servizio di assistenza presso i punti chiamata, i banchi check-in al momento dell'accettazione o l'ufficio informazioni. I punti chiamata permettono di allertare un operatore ad intervenire per supportare il PRM e accompagnarlo sino all'imbarco.

Le misurazioni della qualità ai sensi della normativa ENAC

- Carta dei Servizi 2023

I 16 indicatori sul servizio reso ai PRM, previsti dalla Circolare GEN-02B, nel 2023 sono risultati tutti conformi al target, ivi incluso l'Indicatore 13 PRM - Percezione su accessibilità/fruibilità delle infrastrutture: parcheggio, citofoni di chiamata, sala Amica e toilette (presente anche nel Contratto di Programma 2020-2023) che nel 2022 aveva registrato 89,3% di customer satisfaction.

- Qualità percepita

Al fine di misurare la customer satisfaction dei Passeggeri a Ridotta Mobilità ai sensi della Circolare GEN-02B, nel 2023 al cluster di viaggiatori PRM sono stati somministrati oltre 1.300 questionari.

Gli 8 indicatori di qualità percepita misurati dai sondaggi del 2023 sono risultati tutti superiori agli obiettivi e sono esposti più sotto, nella tabella recante i risultati della Carta dei Servizi (indicatori 5, 6, 9, 12, 13, 14, 15, 16).

- Qualità erogata

La normativa ENAC prescrive anche le modalità di rilevazione e calcolo per ciascuno degli 8 indicatori riferiti alla qualità erogata. Nel 2023 i monitoraggi sono stati condotti in modo continuativo, per un totale di oltre 10.500 registrazioni per il solo cluster PRM. Anche questi indicatori sono risultati tutti superiori o pari agli obiettivi e sono riportati nella tabella sottostante (indicatori 1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11).

La tabella seguente espone i 16 indicatori della Carta dei Servizi relativi al servizio PRM.



CARTA DEI SERVIZI - Indicatori PRM soggetti a pubblicazione (GEN-02B)

FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	OBBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	05:30	03:20
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	07:00	03:22
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	04:05	03:47
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	07:00	03:48
SICUREZZA PER LA PERSONA	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	99,7%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	99,9%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	100%	100%
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale.	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle	100%	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	98,9%
COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazioni pervenute.	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste.	100%	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,05%	0,02%
COMFORT IN AEROPORTO	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,5%	99,7%
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	94,2%	96,9%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	100,0%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale).	% passeggeri PRM soddisfatti	96,0%	99,0%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti	97,0%	99,9%

Risultati Contratto di Programma 2023

Gli indicatori del Contratto di Programma riferiti ai PRM sono un “di cui” di quelli previsti dalla sezione PRM della Carta dei Servizi. Si tratta degli indicatori:

PRM 3 - “Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione”, che corrisponde al n. 4 del Piano Qualità del Contratto di Programma e

PRM 13 – “Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.” che corrisponde all'indicatore n. 5 del Piano Qualità del Contratto di Programma e di cui si è già detto nel precedente paragrafo sulla Carta dei Servizi.

Ne consegue che entrambi gli indicatori PRM del Piano Qualità del Contratto di Programma nel 2023 sono stati raggiunti.



CONTRATTO DI PROGRAMMA 2020-2023												
<i>Approvazione ENAC 1/8/2019 (Prot. ENAC 91615P, nostro Prot. A2019/1686)</i>												
PIANO DELLA QUALITA'												
Risultati 2023												
	PESO	DATI REALI	RISULTATI	2020		2021		2022		2023		
		anno base	anno ponte	OBIETTIVI	RISULTATI	OBIETTIVI	RISULTATI	OBIETTIVI	RISULTATI	OBIETTIVI	RISULTATI	
		2018	2019									
4) PRM - erogata	Tempo attesa sbarco prenotificati	10	04:09	05:28	04:08	04:37	04:07	03:21	04:06	03:12	04:05	03:47
5) PRM - percepita	Percezione accessibilità infrastrutture	10	93,4%	97,1%	93,6%	97,6%	93,8%	94,9%	94,0%	89,3%	94,2%	96,9%

Collaborazione con associazioni rappresentative dei disabili

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta è proseguita la collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà. La CPD è un’istituzione radicata sul territorio e intrattiene rapporti sia con l’insieme delle realtà dell’associazionismo, sia con Enti e Istituzioni pubbliche e associazioni rappresentative delle diverse disabilità.

SAGAT ha confermato il sostegno economico alla CPD con la realizzazione del progetto “Caselle for All”, finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell’Aeroporto da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale. Il progetto si concretizza nel servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Nel 2023 sono state effettuate 270 corse di trasporto solidale, di cui 261 con mezzo attrezzato. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina:

<https://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi>

Lungo il corso dell’anno SAGAT intrattiene con CPD contatti operativi connessi alla gestione delle attività ordinarie. Almeno una volta all’anno si tiene una riunione di riepilogo delle attività, in cui si analizzano i livelli di servizio, si condividono pareri e opportunità di miglioramento e si gettano le basi per le attività dell’anno successivo. Nel 2023 tale incontro si è svolto il 6 dicembre, con la partecipazione anche di rappresentanti dell’ENAC.

Progetto “Autismo – in viaggio attraverso l’aeroporto”

Nel 2023 SAGAT S.p.A. ha proseguito il proprio impegno anche relativamente al progetto “Autismo - in viaggio attraverso l’aeroporto” ideato da ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale per facilitare l’accesso in aeroporto e il viaggio in aereo alle persone affette da autismo.



Nel 2023 sono state svolte 6 visite di familiarizzazione in aeroporto ed sono stati assistiti 43 PRM con disturbo dello spettro autistico.

salvALI di FlyingAngels

L'Aeroporto di Torino ha aderito al progetto patrocinato dall'ENAC e denominato #salvALI, realizzato da FlyingAngels, la nonprofit specializzata nel trasporto aereo di bambini gravemente malati verso cure salvavita non disponibili nel loro Paese d'origine e dei loro accompagnatori. Ad oggi non sono ancora state ricevute richieste di assistenza per questa particolare e delicatissima tipologia passeggeri.

Formazione sulle tematiche riferite ai PRM

Nel corso del 2023 l'Ufficio Training di SAGAT ha erogato (con propri docenti o tramite la CPD) 1.726 ore di formazione rivolta agli operatori aeroportuali direttamente o potenzialmente in contatto con clienti PRM, secondo quanto prescritto dalla normativa ENAC in vigore.

In totale, nell'ambito della formazione "Assistenza Disabili" sono stati erogati corsi a 509 partecipanti. Parte della formazione, ove possibile, è stata svolta in modalità e-learning sulla piattaforma aziendale Docebo; per il modulo PRM II, invece, è sempre prevista la formazione in presenza poiché il programma didattico prevede una parte pratica da svolgere in aula.

g. Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)

La gestione del servizio di assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta (PRM) è in capo al Gestore dell'Aeroporto di Torino, la società SAGAT S.p.A.

L'operatività è garantita 7/7 gg, 365 giorni all'anno, nella fascia oraria compresa tra le ore 05.00 e le ore 24.00 circa (salvo esigenze specifiche) ed il servizio viene svolto anche in caso di modifica sull'operativo dei voli (anticipi e/o ritardi) o in caso di voli non programmati o per eventuali emergenze.

Al suo arrivo in aeroporto il passeggero può attivare il servizio presso i punti chiamata, i banchi accettazione o l'ufficio informazioni; a seguito della chiamata l'operatore PRM raggiunge il passeggero e lo accompagna sino all'imbarco sull'aeromobile.

Il servizio di assistenza ai PRM consiste nelle seguenti attività:

- assistenza dai punti di richiesta designati all'interno e all'esterno del Terminal;
- spostamento dal punto di richiesta al banco dell'accettazione;



- adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- assistenza dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- assistenza nel riporre a bordo il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- imbarco sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria fino al posto a sedere;
- assistenza dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarco dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- assistenza dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritiro dei bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- assistenza dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- assistenza per raggiungere il mezzo di trasporto presso il parcheggio auto o fermata autobus o stazione ferroviaria se il passeggero in arrivo non è atteso da accompagnatore;
- assistenza per prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza a bordo e a terra, all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno. Quando un/a passeggero/a PRM è assistito/a da un accompagnatore, quest'ultimo deve, qualora vi sia necessità, poter prestare assistenza in aeroporto;
- assistenza a terra per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- assistenza a terra per ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;
- assistenza a terra per poter accedere alle informazioni sui voli.

Anche l'attività di guida di mezzi speciali (Ambulift e Aviramp) per il trasporto dei passeggeri PRM da aerostazione ad aeromobile (e viceversa) viene svolta dal Gestore aeroportuale.

Inoltre, per garantire l'operatività in caso di picchi di lavoro improvvisi o di sostituzione di personale assente, il Gestore si avvale di personale assunto con contratti di somministrazione di lavoro a termine. Il fornitore garantisce la copertura di eventuali necessità non programmabili tramite un servizio di reperibilità attivo h 24, 7/7 gg.



Tutto il personale addetto al servizio assistenza PRM (sia quello fornito dal Gestore che quello in capo ai fornitori) riceve la formazione prevista dalle normative di riferimento nonché i refresh periodici.

h. Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo

L'organizzazione del servizio prevede la presenza giornaliera del personale dedicato dalle ore 05.00 alle ore 24.00, e anche prima e dopo questi orari, in caso di anticipo e/o ritardo dei voli, di almeno un (1) addetto.

Il numero degli addetti in servizio, operanti sia in area landside che airside, varia in funzione dell'operativo voli legato alle stagionalità summer e winter e in base al numero di passeggeri PRM prenotati, integrato da un numero di addetti aggiuntivi per le richieste di assistenza da parte di passeggeri che non hanno prenotato l'assistenza secondo i tempi stabiliti dal Reg. CE 1107/2006 e dalla circolare ENAC.

Il numero totale di addetti medi annui sul 2023 (in FTE) dedicati al servizio PRM è pari a 42,25 di cui 7,8 FTE tramite contratti di somministrazione di lavoro. Il costo relativo al personale impiegato è pari a 1.714.018 euro a cui si aggiunge il costo del personale indiretto, afferente agli altri CdC, che è pari a 945.674 euro.

L'anno 2023 ha registrato un forte aumento del traffico sullo Scalo, che ha comportato un potenziamento dell'organico anche nel settore in oggetto.

i. Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM

L'Aeroporto di Torino possiede la seguente dotazione di mezzi ed attrezzature:

- n. 4 Ambulift, di cui due full electric + 1 scala Aviramp + 1 autovettura Fiat Ducato Maxi- modello Minibus Power Metropolis 160 multijet
- n. 107 carrozzine, di cui:
- n. 1 per bambini
- n.15 per obesi



- n. 12 carrozzine per movimentazione all'interno corridoio aeromobili (su finger o ambulift)
- n. 4 a motore
- n. 75 manuali
- assi di trasferimento disabili
- fasce per sollevamento disabili

Le infrastrutture disponibili per l'espletamento del servizio sono le seguenti:

- 11 punti di chiamata di cui
 - o 1 ck remoto / ferrovia
 - o 1 terminal bus
 - o 3 terminal partenze/arrivi
 - o 5 punti di chiamata presenti nei parcheggi
 - o 1 punto di chiamata presso la Sala amica landside;
- Sala Amica, ubicata presso il terminal piano partenze landside. E' in fase finale di realizzazione la Sala Amica airside, vicino il gate 14. Si prevede la conclusione dei lavori entro la fine del 2024.
- 02 punti di raccolta antifurto agli arrivi airside
- 03 punti di raccolta antifurto alle partenze landside

j. Indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue, secondo la classificazione di cui alla Sezione 5 (5.2.2) – Facilitation of the transport of persons with reduced mobility- del Doc.30 ECAC – Part I – 11th edition/December 2009- Amendment n°2

Nel 2023 l'Aeroporto di Torino ha registrato 36.972 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui il **34,5%** non prenotati (9,7% pax e 24,8% vettore).

Tipologie di assistenza	Prenotato	Non prenotato		TOTALE
		Pax	Vettore	
BLND	1021	106	214	1.341
WCHR	5.810	884	2.655	9.349
WCHS	11.182	2.316	4.933	18.431
WCHC	5.361	167	1109	6.637
DEAF	443	51	154	648
DPNA	394	64	108	566
TOTAL	24.211	3.588	9.173	36.972
	65,5%	9,7%	24,8%	



Legenda	
BLND: pax ipovedenti o ciechi.	WCHC: pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale.
WCHR: pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia	DEAF: Pax con disabilità uditiva.
WCHS: pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale ma sono autonomi a bordo.	DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.

