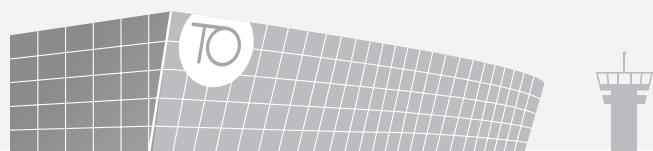


CARTA DEI SERVIZI 2023
SERVICE CHARTER 2023

TORINO
AIRPORT



TRN



CARTA DEI SERVIZI 2023
Service Charter 2023

BENVENUTO

Gentile Cliente,

anche quest'anno non manchiamo all'appuntamento con i nostri passeggeri, lieti di pubblicare la Carta dei Servizi dell'Aeroporto di Torino, che documenta il nostro impegno a garantire servizi aeroportuali di qualità, nel rispetto delle prescrizioni dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), confermando l'obbligo ad operare con efficienza e continuità del servizio, secondo i principi di eguaglianza, imparzialità e non discriminazione previsti dall'ordinamento nazionale (D.P.C.M. 30/12/1998).

SAGAT S.p.A., società di gestione dell'Aeroporto di Torino, assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della strategia il costante miglioramento della *customer experience*. SAGAT esercita un ruolo di presidio del sistema-aeroporto, in cui il passeggero fruisce di servizi erogati da una pluralità di operatori (handlers, ristoranti e negozi, servizi di trasporto pubblico, autonoleggi, car-sharing ecc.) che concorrono alla soddisfazione del cliente in relazione al proprio *passenger journey* complessivo, dal punto di partenza alla destinazione finale.

Il monitoraggio della Qualità erogata e percepita è uno degli strumenti fondamentali di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle nostre performance. Nell'ambito del sistema di misurazione previsto dalla normativa ENAC, nel 2022 abbiamo eseguito circa 45.300 registrazioni tra interviste ai passeggeri e osservazione delle prestazioni.

Nel 2023 la Carta dei Servizi torna nella sua forma completa, dunque corredata di obiettivi numerici, dalla cui pubblicazione i Gestori aeroportuali erano stati esentati per effetto delle deroghe ENAC conseguenti alla pandemia da Covid-19. Ci piace comunque sottolineare che il monitoraggio della Qualità non è venuto meno neanche durante i difficili anni della pandemia giacché, allora come ora, il nostro obiettivo prioritario rimane quello di rendere la permanenza in aeroporto dei nostri passeggeri sempre più sicura e confortevole.

Questa Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet www.torinoairport.com, è corredata da un'utile Guida ai Servizi e contiene preziose informazioni sul network di destinazioni servite.

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

WELCOME

Dear Customer,

Once again this year we do not miss our appointment with our passengers, pleased to publish the Torino Airport Service Charter, which documents our commitment to guaranteeing quality airport services, in compliance with the prescriptions of the National Civil Aviation Authority (ENAC), confirming our obligation to operate with efficiency and continuity of service, according to the principles of equality, impartiality and non-discrimination provided for by the national legislation (D.P.C.M. 30/12/1998).

SAGAT S.p.A., management company of Torino Airport, assigns Quality a transversal role to all company processes, placing the constant improvement of the customer experience at the centre of its strategy. SAGAT plays a role in overseeing the airport system, in which the passenger benefits from services provided by a plurality of operators (handlers, restaurants and shops, public transport services, car rentals, car-sharing, etc.) that contribute to customer satisfaction in relation to their overall passenger journey, from the point of departure to the final destination.

Monitoring the quality provided and perceived is one of the fundamental tools for planning, controlling, improving and reviewing our performance. As part of the measurement system required by the ENAC regulations, in 2022 we made about 45,300 recordings between passenger interviews and performance observation.

In 2023, the Service Charter returns in its complete form, i.e. with numerical targets, from the publication of which airport operators had been exempted due to ENAC exemptions following the Covid-19 pandemic. However, we would like to emphasise that quality monitoring did not fail even during the difficult years of the pandemic since, then as now, our priority objective remains to make our passengers' stay at the airport safer and more comfortable.

This Service Charter is available on the website www.torinoairport.com, is accompanied by a useful Service Guide and contains valuable information on the network of destinations served.

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



L'AEROPORTO DI TORINO

Nel 2022 l'Aeroporto di Torino ha registrato il record di traffico, movimentando 4.193.881 milioni di passeggeri. Viene così battuto il record precedente del 2017 (4.176.556 passeggeri), nonostante i primi mesi del 2022 siano stati ancora negativamente impattati dalla variante Omicron del Covid-19.

Questo risultato, con tasso di crescita superiore alla media nazionale, è stato raggiunto grazie all'apertura della base Ryanair, avvenuta a novembre 2021: nel corso del 2022 il vettore ha infatti trasportato oltre 2 milioni di passeggeri.

Nel 2022 la prima destinazione servita per volumi di traffico è stata Catania, seguita da Napoli e Bari. Londra è stata la prima tra le destinazioni internazionali seguita da Parigi e Barcellona. Sono inoltre più che raddoppiati i passeggeri rispetto al 2021 e superati anche quelli del 2019, ultimo anno pre-Covid. Il 2022 registra infatti un incremento del +103% rispetto ai 2.066.106 passeggeri del 2021 e del +6% rispetto ai 3.952.158 passeggeri del 2019.

Accanto allo sviluppo del traffico e delle destinazioni offerte, l'aeroporto di Torino nel 2022 ha anche **ampliato l'offerta commerciale e dei servizi al fine di migliorare l'esperienza del passeggero** presso lo scalo.

Nella shopping gallery in area Imbarchi hanno aperto i battenti due nuovi punti vendita retail, che sono andati ad ampliare il marketing mix commerciale offerto dall'aeroporto di Torino e parallelamente si sono aggiunti ulteriori tre punti di ristorazione, due in area check-in e uno in area Imbarchi, completando la proposta di food & beverage dello scalo.

Sul fronte dei servizi al passeggero, è stata installata presso il varco Fast Track una **postazione di controllo innovativa per effettuare in maniera ancora più rapida i controlli del bagaglio a mano**, senza che i passeggeri debbano estrarre né liquidi né dispositivi elettronici; in area Imbarchi è stata inoltre posizionata una nuova **Working area** gratuita che consente ai passeggeri di lavorare in tutta tranquillità in attesa del volo e sono state installate **nuove colonnine per la ricarica dei device** in tutta l'aerostazione. Per quel che concerne infine i servizi di mobilità, nel corso del 2022 è stata interamente **rinnovata l'area parcheggi dedicata al car sharing**, servizio in cui sono ora attivi tre operatori.

Per quel che concerne la **sostenibilità ambientale**, nel 2022 sono stati condotti nuovi passi nell'ambito del progetto Torino Green Airport avviato nel 2021: grande attenzione

è stata dedicata all'acquisto di mezzi aeroportuali elettrici che consentono di **azzerare le emissioni di CO₂ per un 'green turnaround'**, ovvero tutte quelle attività condotte al parcheggio dell'aeromobile, dal suo atterraggio al suo decollo. Inoltre è entrata nel vivo la partecipazione dell'aeroporto di Torino al **progetto di ricerca europeo TULIPS**, finalizzato all'individuazione di soluzioni sostenibili per il settore dell'aviazione.

Il 2022 è stato infine un **anno ricco di riconoscimenti** sul fronte dell'innovazione, della sostenibilità ambientale e dell'ascolto dei passeggeri: l'aeroporto di Torino, infatti, nel 2022 è stato premiato come miglior aeroporto europeo nella sua categoria ottenendo il **Best Airport Award di ACI Europe**; l'associazione degli scali europei ha inoltre rilasciato a Torino Airport il riconoscimento **'The Voice of the Customer'** per aver monitorato anche con il perdurare della pandemia le esigenze dei passeggeri; lo scalo di Torino ha infine ottenuto da ACI Europe la certificazione ambientale **ACA (Airport Carbon Accreditation) Level 3-Optimisation**, per la predisposizione di un piano di coinvolgimento degli stakeholder nel processo di riduzione delle emissioni da estendere ai diversi attori che operano in aeroporto

(compagnie aeree, handler, subconcessionari, passeggeri, dipendenti, partner e realtà territoriali).



TURIN AIRPORT

In 2022, Turin Airport recorded a traffic record, handling 4,193,881 million passengers. Thus the previous record of 2017 is broken (4,176,556 passengers), despite the first months of 2022 were still negatively impacted by the variant Omicron Covid-19. This result, with growth rate above the national average, was achieved thanks to the opening of the Ryanair base, which took place in November 2021: during 2022, the carrier carried over 2 million passengers.

In 2022 the first destination served for traffic volumes was Catania, followed by Naples and Bari. London was the first of the international destinations followed by Paris and Barcelona. Moreover the passengers are more than doubled regarding 2021 and exceeded also those of 2019, last year pre-Covid. 2022 records in fact an increment of +103% regarding the 2.066.106 passengers of 2021 and +6% regarding the 3.952.158 passengers of 2019.

In addition to the development of traffic and the destinations offered, Turin Airport in 2022 also expanded **its commercial and service offering in order to improve the passenger experience** at the airport.

In the shopping gallery in the Imbarchi area, two new retail outlets have opened, which have expanded the commercial marketing mix offered by Turin airport and at the same time added three additional restaurants, two in the check-in area and one in the boarding area, completing the food & beverage proposal of the airport.

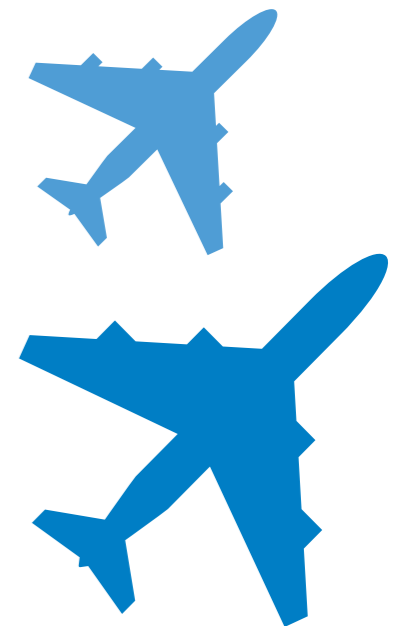
With regard to passenger services, an **innovative control station** has been installed at the Fast Track gate **to carry out even more rapid checks on hand baggage, without passengers having to extract liquids or electronic devices**; in the **boarding area has also been positioned a new Working area that allows passengers to work in peace waiting for the flight** and have been installed new columns for charging the device in the entire terminal. Finally, as regards mobility services, during 2022, the car-sharing parking area was completely renovated, a service in which three operators are now active.

With regard to **environmental** sustainability, in 2022 new steps were taken within the Turin Green Airport project launched in 2021: great attention has been paid to the purchase of

electric airport vehicles that allow to zero **CO₂** emissions for a **'green turnaround'**, that is, all those activities conducted at the parking lot of the aircraft, from its landing to its take-off. In addition, the participation of Turin airport in the European research project TULIPS, aimed at finding sustainable solutions for the aviation sector, has come alive.

2022 was finally a year **full of awards in terms** of innovation, environmental sustainability and listening to passengers: Turin airport, Italy in fact, in 2022 it was awarded as best European airport in its category obtaining the Best Airport Award **of ACI Europe**; the association of the European ports of call has moreover released to Turin Airport the recognition **'The Voice of the Customer'** for having monitored also with the persistence of the pandemic the needs of the passengers; the airport of Turin has finally obtained from ACI Europe the environmental certification ACA (Airport Carbon

Accreditation) Level 3-Optimisation, for the preparation of a stakeholder involvement plan in the emission reduction process to be extended to the different actors operating at the airport (airlines, handlers, subconcessionaries, passengers, employees, partners and territorial realities).



IL NETWORK DEI VOLI E LE COMPAGNIE AEREE

La programmazione estiva 2023, che va da fine marzo a fine ottobre, prevede per l'Aeroporto di Torino un network di 51 rotte, di cui 37 internazionali e 14 nazionali, operate da un totale di 13 compagnie aeree.

Tante le new entry in programmazione, specialmente nel segmento internazionale: alle consolidate destinazioni leisure balneari si affiancano infatti città d'arte europee ed extra-europee sinora mai servite, adatte per soggiorni e city break.

Qui a seguire una cartina dettagliata dell'intero network, con indicazione delle destinazioni e dei vettori operanti.

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

THE FLIGHT NETWORK AND AIRLINES

The summer programming 2023, which runs from late March to late October, provides for Turin Airport a network of 51 routes, of which 37 international and 14 domestic, operated by a total of 13 airlines.

There are many new entries in the program, especially in the international segment: the well-established leisure seaside destinations are flanked by European and extra-European cities of art never before served, suitable for stays and city breaks.

Here follows a detailed map of the entire network, with an indication of the destinations and carriers operating.

The flight schedule is updated in real time and can be consulted on www.torinoairport.com.



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 3 mila 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.



THE ACTIVITIES OF SAGAT S.P.A.

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

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

- the design, construction and maintenance of air traffic related infrastructure (for example runway and aprons);
- the design, construction and maintenance of infrastructure and buildings used by passengers and operators (terminals with related commercial areas, car parks, offices and facilities);
- the management of centralized infrastructures identified pursuant to D. Lgs. 18/99 (inter alia, embarkation and disembarkation piers, baggage sorting facilities, computer systems of call and public information);
- activities carried out in the airport area that are entrusted to different economic entities (among others, the managers of restaurants, bars, shops and car rentals, etc.).

Pursuant to the aforementioned D. Lgs. 18/99, handling **services** (or ground handling of passengers, cargo and aircraft) can be carried out by external operators after

certification by ENAC (National Civil Aviation Authority) offering airlines ground handling services. Two Handlers operate at Turin Airport - SAGAT Handling S.p.A., a wholly owned subsidiary of SAGAT S.p.A., and Aviapartner S.p.A.

In its role as manager of Torino Airport, SAGAT coordinates the **Committee for the regularity and quality of airport services**, as laid down in the Circular ENAC GEN-06. This Committee is the body through which the airport management company - under the supervision of ENAC - activates a systematic comparison with the representatives of airport operators. Objective of the Committee is that to characterize, in shared way, the more opportune actions for the improvement of the services, through the periodic monitoring of the performances of port of call and periodic encounters.



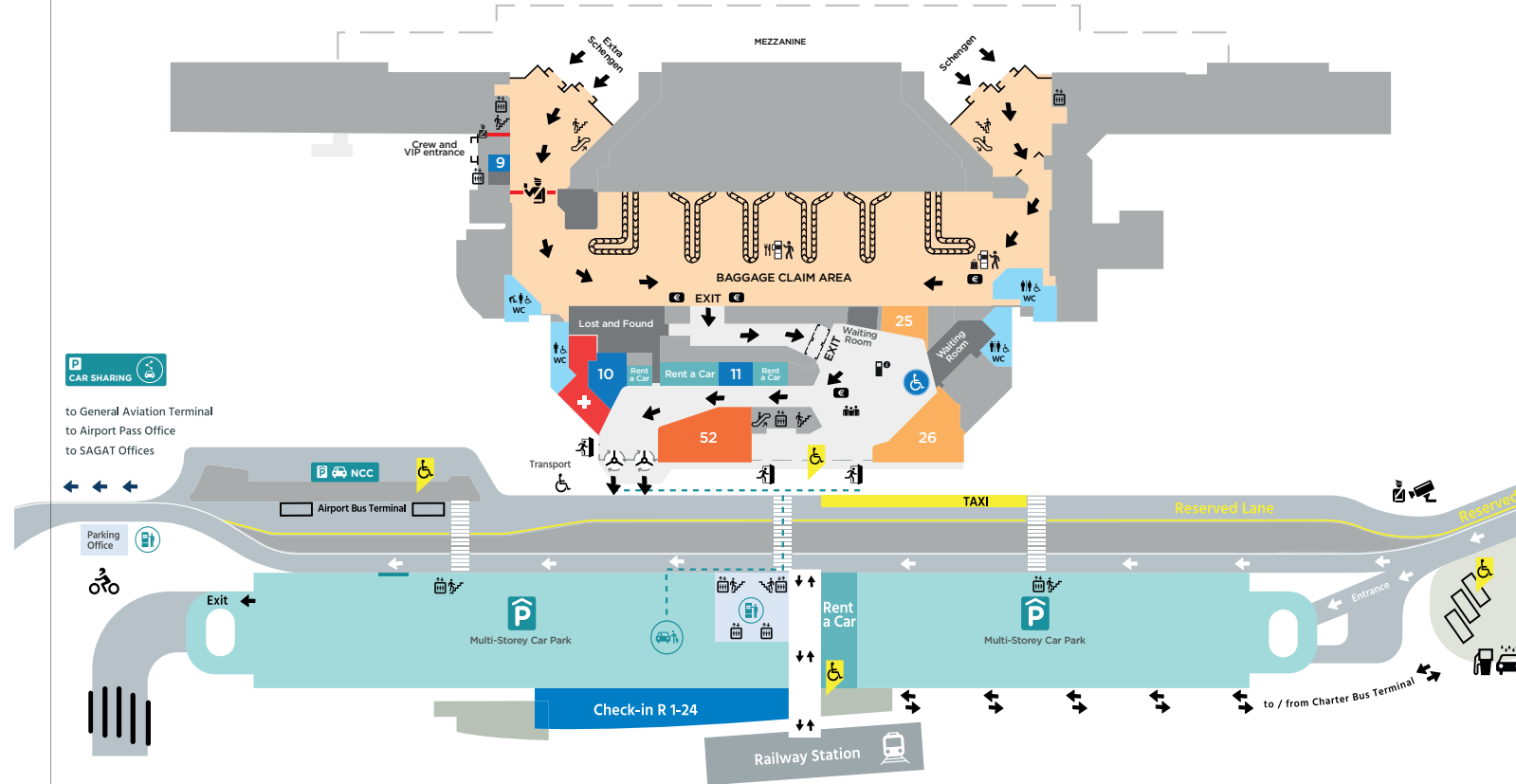
SAGAT is also responsible for **the assistance to passengers with reduced mobility**, according to European standards on accessibility of air transport (EC Regulation 1107/2006). These services, provided by SAGAT free of charge through staff trained in accordance with current legislation, are illustrated in the appropriate section of the website of Turin Airport www.torinoairport.com/it/tofly/information-useful-for-the-flight/people-to-reduced-mobility.





Aerostazione Air Terminal

ARRIVI
ARRIVALS
Level 0

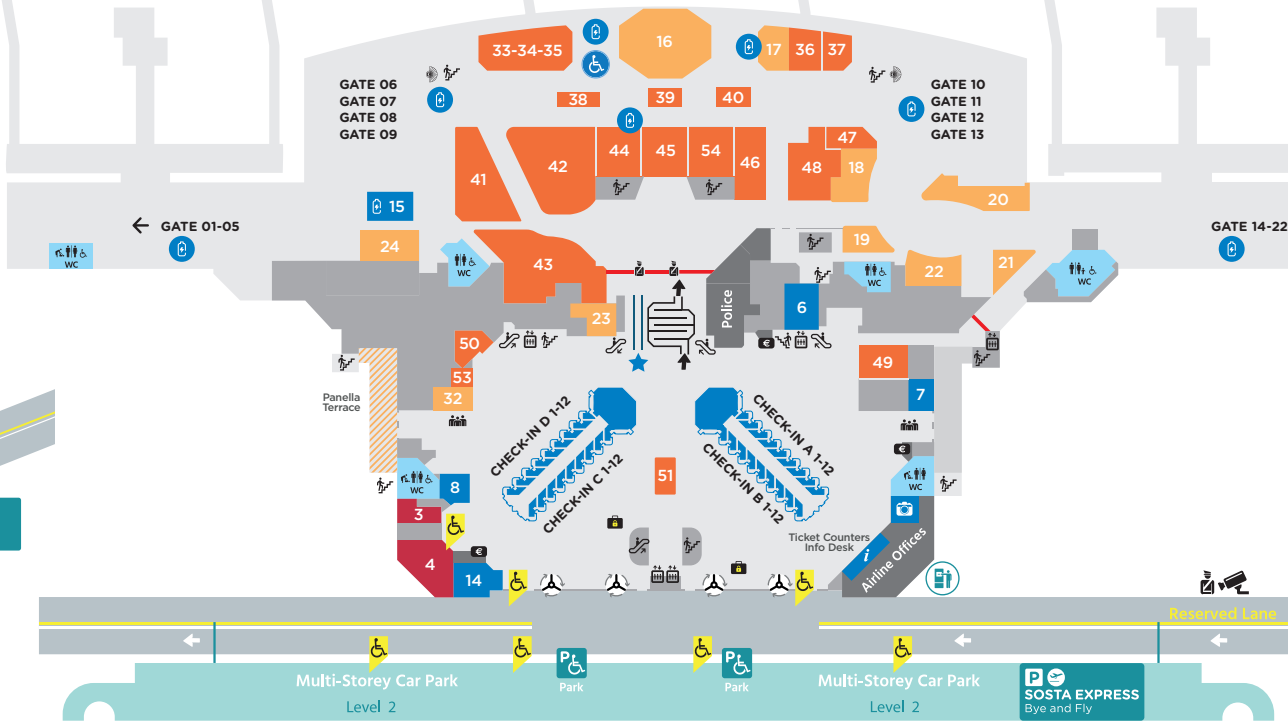


LEGENDA

- Area Ritiro Bagagli *Baggage Claim Area*
- Assistenza Bagagli Oggetti Smarriti
Lost and Found Lost Property
- Ⓜ Cappella Ecumenica *Ecumenical Chapel*
- 🔇 Sala del silenzio *Silence room*
- 🕌 Sala di preghiera musulmana *Muslim prayer room*
- 👨‍⚕️ Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale *First Aid*
- ℹ️ Informazioni - Biglietterie
Information - Ticket Counters
- ★ Fast Track
- Lounge *VIP Lounge*
- 1 👶 BABY Lounge
- 2 🇮🇹 PIEMONTE Lounge
- 3 🗺️ Sala Riunioni SAGAT *Meeting Room*
- 4 🍷 Sala Amica 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 🌐 Area Edutainment Thales Alenia Space
- 13 📖 Area Edutainment Leonardo
- 14 🍽️ Lounge Value Group
- 15 🔌 Working and Charging Area

La mappa recante le informazioni su "come arrivare in aeroporto" e la mappa con le dotazioni del terminal sono aggiornate a febbraio 2023. *The map 'Getting to the airport' and the Terminal maps are updated at February 2023.*

PARTENZE
DEPARTURES
Level+1



● RISTORAZIONE *Bar&Restaurants*

- 16 Autogrill Piazza Castello
- 17 Giappo
- 18 Baladin
- 19 Terre di Baladin
- 20-21 Bufala
- 22 WorkEat
- 23 Ahi Pokè
- 24 WeCoffee
- 25-26 Autogrill Passaggio Torino
- 27 Self-service Ingredienti
- 28 Mc Donald's
- 29-30-31 Food Lounge
- 32 Panella + terrazza *terrace*

● NEGOZI *Shops*

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

🅑 PARCHEGGI *Car Parks*

- 🅑 Multipiano *Multi-Storey* 10' GRATIS / FREE
- Piano 4 *Level 4*
- Piano 5 *Level 5*
- Sosta Lunga *Long Stay*
- Sosta Express *Bye&Fly* 10' GRATIS / FREE
- Online *Low Cost*
- Parking Bus e Navette *Bus Parking*

● AUTONOLEGGI *Rent a Car*

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

● CAR SHARING

- E-Go - Enjoy - Share Now

PARTENZE
DEPARTURES
Level+2



SIMBOLI Symbols

- 🛖 Ascensore *Lift*
- 🏧 Bancomat *ATM*
- 🛂 Controllo Passaporti *Passport Control*
- 🛂 Controllo Sicurezza *Security Control*
- 🛂 Dogana *Customs*
- 🚶 Corsia Riservata *Reserved Lane*
- ♿ Passeggeri a ridotta mobilità *PRM*
- 👶 Fasciatoio *Baby Care*
- 📷 Foto *Photo*
- 🚗 Kiss&Ride punto di incontro *Kiss&Ride meeting point*
- 🚶 Percorso pedonale Kiss&Ride *Kiss&Ride walkway*
- 🏧 Casse automatiche *Automatic cashier*
- 🔌 Car sharing
- 👥 Gruppi *Groups*
- 🏍️ Parcheggio Moto *Motorbike Parking*
- 🚶 Passeggeri in Transito *Flight Connections*
- 🛂 Protezione Bagagli *Luggage Sealing*
- 📞 Punto Chiamata PRM *PRM Call Point*
- 👤 Punto Incontro PRM *PRM Meeting Point*
- 🌀 Scala a chiocciola con ascensore *Spiral stairs with lift*
- 🚰 Stazione di Servizio - Autolavaggio *Petrol Station - Car Wash*
- 🚪 Uscita di Emergenza *Emergency Exit*
- 🔒 Digital Locker *Order&PickUp*
- 🔒 Digital Locker *Shop&Collect*
- 🔌 Carica batteria *Charger*

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Il gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero l'elemento centrale della propria missione aziendale. Per questo motivo SAGAT prosegue nella politica di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

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

La Politica della Qualità è così declinata:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività proprie del gestore aeroportuale, interagendo con le Istituzioni e con gli interlocutori commerciali in modo affidabile e proattivo;
- esercitare con autorevolezza il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso, mediante la sensibilizzazione e l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;

- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale, tramite la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, diffondendo la consapevolezza sui temi della Qualità e verificandone periodicamente l'efficacia;
- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e percepita, anche in termini di benchmark con altre realtà aeroportuali, non solo per tenere sotto controllo il livello delle prestazioni, ma anche per cogliere nuove opportunità di miglioramento;
- operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.



QUALITY POLICY

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

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

The Quality Policy is structured as follows:

- *to provide services of excellence in the airport operator's own activities, interacting with institutions and business partners in a reliable and proactive manner;*
- *to authoritatively exercise its supervisory role, ensuring the quality of the "airport system" as a whole, by raising awareness and intervening with airport operators;*
- *to make the company organization more and more efficient, through the training and updating of human resources, spreading awareness of quality issues and periodically checking its effectiveness;*

- *to assiduously monitor the indicators of the quality provided and perceived, also in terms of benchmarking with other airports, not only to keep the level of performance under control, but also to seize new opportunities for improvement;*
- *to operate in strict compliance with the regulations in force concerning the Quality of Services and in conformity with the provisions of the UNI EN ISO 9001:2015 standard.*



IL SISTEMA DI GESTIONE SALUTE SICUREZZA E AMBIENTE (SGSSA)

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

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

Il 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 ENVIRONMENT (HSE) MANAGEMENT SYSTEM

SAGAT S.p.A. is a company certified according to international standards of occupational health and safety (ISO 45001:2018) and environmental (ISO 14001:2015).

Through the adoption and punctual compliance with the Protocols and Procedures of the HSE Management System (also known as 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 health of buildings and workplaces, environmental matrices (water, air, atmosphere and soil).

The HSE Management System is a strategic and transversal element to all the activities on the airport premises: development activities, aeronautical operations, management of services provided - performed directly or indirectly - design activities, construction and maintenance of infrastructure.

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

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

- compliance with operational procedures and safety standards;
- the protection of the health of workers and persons otherwise operating at airports;
- prevention of occupational accidents and diseases;
- promoting healthy lifestyles and behaviour in the workplace;
- promoting correct and responsible behaviour to protect safety.

Instead, in the environmental sector, attention is paid to the Environmental Protection Plan that contains the environmental indicators for which the Management Company is committed to achieving its improvement objectives, as well as a description of the activities and instrumental investments aimed at achieving these objectives.

Considering the current state of the environmental matrices present on the airport, as well as the results

already achieved in the organizational 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 has been identified, which correspond to the actual and priority environmental improvement needs for the airport.

The monitoring of environmental indicators takes place specifically also through the Plans for the prevention and management of rainwater from both the runway and aircraft aprons.



IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV-GL secondo la norma ISO 50001:2018; nel 2022 la certificazione è stata mantenuta a seguito del periodico audit di sorveglianza.

L'Aeroporto di Torino ha completato il passaggio al Livello 3 (Optimisation) del programma di sostenibilità ambientale 'Airport Carbon Accreditation' promosso da Airports Council International (ACI). La certificazione è rivolta alle società di gestione aeroportuali che intendono perseguire obiettivi di carbon neutrality, riducendo le emissioni di CO₂ sotto il proprio diretto controllo con programmi di efficientamento energetico e con il ricorso a fonti rinnovabili di energia. Il Livello 3 'Optimisation' è caratterizzato dal piano di coinvolgimento degli stakeholder nel processo di riduzione delle emissioni da estendere ai diversi attori che operano in aeroporto (compagnie aeree, handler, subconcessionari, passeggeri, dipendenti, partner e realtà territoriali).

Nel 2022 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è stata pari al 100% dei consumi.

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

Nel 2022 si è completata la progettazione di un nuovo impianto fotovoltaico con una potenza di picco pari a 1,6 MW per l'autoproduzione di energia elettrica.

L'Aeroporto di Torino partecipa come fellow airport al progetto europeo TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), che ha come obiettivo quello di accelerare l'introduzione di tecnologie sostenibili nel settore aeronautico, contribuendo ad un'aviazione climaticamente neutra entro il 2050. In particolare SAGAT sta sviluppando un impianto pilota per testare l'idrogeno come sistema di accumulo dell'energia elettrica prodotta da un impianto fotovoltaico, così da utilizzarlo come combustibile green per alimentare una fuel cell.

Nel 2022 SAGAT ha aderito all'iniziativa AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation). L'alleanza comprende le diverse realtà dell'ecosistema industriale del trasporto aereo con l'obiettivo di favorire l'introduzione di combustibili rinnovabili per gli aeroporti e le compagnie aeree.

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

THE ENERGY MANAGEMENT SYSTEM

The Energy Management System of Turin Airport is certified by DNV-GL according to ISO 50001:2018; in 2022 the certification was maintained following the periodic oversight audit.

Turin Airport has completed the transition to Level 3 (Optimisation) of the environmental sustainability program 'Airport Carbon Accreditation' promoted by Airports Council International (ACI). The certification is addressed to airport management companies that intend to pursue carbon neutrality objectives, reducing CO₂ emissions under their direct control with energy efficiency programs and the use of renewable energy sources. Level 3 'Optimisation' is characterised by the plan to involve stakeholders in the emission reduction process to be extended to the different actors operating at the airport (airlines, handlers, subconcessionaries, passengers, employees, partners and territorial realities).

In 2022 the percentage of electricity purchased from renewable sources (certificates of guarantee of origin - GO) amounted to 100% of consumption.

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

In 2022 the design of a new photovoltaic plant with a peak power of 1.6 MW for the self-production of electricity was completed.

Turin Airport participates as a fellow airport in the European project TULIPS (Demonstrating lower polluting solutions for sustainable airports across Europe), which aims to accelerate the introduction of sustainable technologies in the aviation sector, contributing to climate-neutral aviation by 2050. In particular, SAGAT is developing a pilot plant to test hydrogen as a storage system of the electricity produced by a photovoltaic system, so as to use it as a green fuel to power a fuel cell.

In 2022 SAGAT joined the AZEA (Alliance for Zero-Emission Aviation) initiative. The alliance includes the different realities of the industrial ecosystem of air transport with the aim of encouraging the introduction of renewable fuels for airports and airlines.

Participation in international initiatives is a fundamental step towards NetZero 2050: an important commitment by the SAGAT Group to the environment and the community to reduce carbon dioxide emissions from operations under its control to zero by 2050.

SERVIZI AI PASSEGGERI

Services for passengers

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 RESULT 2022	OBIETTIVO 2023 TARGET 2023
SICUREZZA DEL VIAGGIO <i>Travel security</i>	Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano <i>Overall security control service of people and hand luggage</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,1%	97,5%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE <i>Personal and property security</i>	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto <i>Overall level of personal and property security at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,9%	96,5%
REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO <i>Regularity and punctuality of the service</i>	Puntualità complessiva dei voli <i>Overall flight punctuality</i>	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza <i>% on-time flights / Tot. departing flights</i>	69,1%	78,0%
	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo <i>Total baggage left behind pieces</i>	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza <i>N° mishandled baggage/1,000 departing pax</i>	0,50	0,85
	Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time for first baggage claim</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the first bag in 90% of cases</i>	20' 05"	21' 20"
	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile <i>Waiting time for last baggage claim</i>	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi <i>Time in minutes calculated from the block-on of aircraft to delivery of the last bag in 90% of cases</i>	25' 53"	29' 57"
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero <i>Waiting time on board for first passenger disembarkation</i>	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi <i>Waiting time from block-on in 90% of cases</i>	03' 04"	04' 00"
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE <i>Cleanliness and hygienic conditions</i>	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto <i>Overall regularity and punctuality of the service received at the airport</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,7%	98,5%
	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette <i>Level of cleanliness and toilets functionality</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	88,7%	90,6%
COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO <i>Comfort in airport stay</i>	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione <i>Level of airport cleanliness</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,3%	96,5%
	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli <i>Availability of luggage trolleys</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,6%	96,5%
	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, ascensori) <i>Efficiency of passenger transfer systems (escalators, elevators)</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	98,6%	96,5%
	Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione <i>Efficiency of climatization systems</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	97,3%	96,5%
SERVIZI AGGIUNTIVI <i>Additional services</i>	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione <i>Overall level of comfort in the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	99,6%	97,0%
	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione <i>Connectivity of free wi-fi in the terminal</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	94,3%	91,5%
	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni <i>Availability of charging stations for mobiles/laptops in public areas</i>	% di passeggeri soddisfatti <i>% satisfied passengers</i>	90,5%	96,0%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 RESULT 2022	OBIETTIVO 2023 TARGET 2023
SERVIZI AGGIUNTIVI Additional services	Compatibilità dell'orario di apertura dei bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Time compatibility of bar opening hours with 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	91,3%	91,3%
	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	n.p.	80,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole Availability / quality / prices of Shops / Newstands	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	92,2%	96,0%
	Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti Availability / quality / prices of Bars / Restaurants	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,5%	96,0%
	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite/snack Availability of vending machines providing drinks and snacks	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	94,2%	96,0%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA Customer information	Sito web di facile consultazione e aggiornato User-friendly and updated website	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,0%	95,5%
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Efficiency of operational information points	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,5%	95,5%
	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Clear and easy to understand interior signage	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	98,4%	95,5%
	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Professionalism of personnel (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	99,6%	97,0%
	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	98,8%	97,0%
SERVIZI SPORTELLI/VARCO Desk/Checkpoint services	Percezione sul servizio biglietteria Perception on the ticket service	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,5%	96,6%
	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	03' 13"	05' 00"
	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception on waiting time at check-in	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	97,7%	96,5%
	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	03' 43"	05' 01"
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	99,2%	95,5%
	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto City/airport connections	% di passeggeri soddisfatti % satisfied passengers	88,1%	86,0%

SERVIZI AI PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ

Services for passengers with reduced mobility

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 RESULT 2022	OBIETTIVO 2023 TARGET 2023
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' 48"	05' 30"
	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza <i>For departing non booked PRM: waiting time to receive assistance, at one of the designated points at the airport</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	03' 06"	07' 00"
	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero <i>For arriving booked PRM: waiting time on board, after the disembarkation of the last passenger</i>	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi <i>Waiting time in minutes in 90% of cases</i>	03' 12"	04' 05"
	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' 44"	07' 00"
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>	99,2%	97,0%
	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale <i>Perception of the adequacy of personnel training</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	99,5%	97,0%
INFORMAZIONI IN AEROPORTO Information at the airport	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali <i>Accessibility: number of essential information accessible to people with visual, aural and motion disabilities compared to the total number of essential information</i>	% informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali <i>% essential information accessible on the total number of essential information</i>	100%	100%
	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale <i>Completeness: number of information and instructions related to the services offered, available in an accessible format compared to the total number</i>	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni <i>% information/instructions, in accessible format on the total number of information/instructions</i>	100%	100%
	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna <i>Perception on efficiency and accessibility of the information, communications and airport's internal signage</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	98,7%	97,0%
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>	0,0003%	0,05%

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTORS	INDICATORI INDICATORS	UNITÀ DI MISURA MEASUREMENT UNIT	RISULTATO 2022 RESULT 2022	OBIETTIVO 2023 TARGET 2023
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%	99,5%
	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc. <i>Usability and accessibility to airport services: carpark, call system, dedicated areas, toilets, etc</i>	% passeggeri PRM soddisfatti <i>% satisfied PRM passengers</i>	89,3%	94,2%
	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%	97,0%
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>	98,5%	96,5%
	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>	99,8%	97,0%

LEGENDA COLORI

Valore espresso in termini di soddisfazione della clientela. I passeggeri rispondono con giudizi su scala da 1 a 6 (dove 1 = pessimo, 6 = eccellente); si calcola il totale delle sole risposte positive (4, 5 e 6) sul totale delle risposte positive e negative.

KEY TO COLORS

Value expressed in terms of customer satisfaction. The passengers answer with a valuation on a scale of 1 to 6 (1 = very bad, 6 = excellent); it has been calculated the total of only positive feedback (4,5 and 6) on the total number of positive and negative responses.

CONTATTI

Contacts

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

CARTA DEI SERVIZI 2023

Service Charter 2023

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

Febbraio 2023 *February 2023*

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



