

SAGAT S.p.A.

Documento informativo annuale PRM

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SAGAT'.

INDICE

Documento Informativo PRM

	Introduzione	3
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	4
b.	Proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi per l'anno di riferimento, con eventuale conguaglio tariffario	6
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	7
d.	Livello del CIN ammesso per l'anno consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti-debiti	7
e.	Previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio (passeggeri in partenza, al netto delle esenzioni di legge)	7
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 A, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC	8
g.	Indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM (svolto direttamente dal Gestore o affidato a terzi)	11
h.	Informativa sulla componente forza lavoro e il numero di addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM e il relativo costo	13
i.	Elenco e numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM	14
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	14



Introduzione

Sulla base delle Linee Guida ENAC LG-2018/001 (di seguito “LG”) del 09 agosto 2018 e pubblicate il 3 settembre 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 2023 dando comunicazione agli Utenti aeroportuali che operano sullo scalo, all’ENAC, e per conoscenza ART e alle associazioni dei vettori a mezzo mail (ns rif. no. 2022/) e pubblicazione sul proprio sito Internet all’indirizzo <http://www.aeroportoitorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe>.

A tal proposito, quindi, la Società ha provveduto a predisporre il presente “Documento Informativo PRM” che ha messo a disposizione degli Utenti tramite il proprio sito internet all’indirizzo <http://www.aeroportoitorino.it/it/sagat/business-partners/aviation/diritti-e-tariffe> e trasmesso ad ENAC via pec, contenente, in conformità a quanto previsto dalle LG al par. 6.2.1.1 le seguenti informazioni:

- 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 A, 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.

A chiusura dell'audizione pubblica, la Società trasmetterà il verbale sottoscritto dalle parti agli utenti presenti in audizione, 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 in ordine al livello del corrispettivo proposto, ENAC provvederà tempestivamente 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 ovvero 1° Gennaio 2023.

ENAC e il Gestore aeroportuale provvederanno a pubblicare sui rispettivi siti web il corrispettivo PRM.

- 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 il prospetto analitico del centro di tariffazione PRM della contabilità analitica regolatoria per l'annualità 2021 certificata dalla società di revisione:



Allegato 2 - Contabilità regolatoria

CONTABILITA' REGOLATORIA 2021	Assistenza PRM 2021
A) Valore di consuntivo della produzione:	1.812.170
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.812.170
5) Altri ricavi e proventi	0
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	2.210.071
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	8.364
2) per servizi	465.900
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)	140.156
4) per il personale	1.435.790
5) ammortamenti :	119.404
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	33.209
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	86.195
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	
d) svalutazione dei crediti compresi	
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	11.595
7) Accantonamento per rischi	
8) Altri accantonamenti	
9) oneri diversi di gestione	28.861
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	7.387
1) IRAP	7.387
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	0
4) Ammortamento finanziario del "sovrapprezzo"	
D) Totale costi regolatori	2.217.458
E) Margine lordo	
F) Capitale investito netto	952.048
1) Immobilizzazioni autofinanziate	952.048
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	
4) "Sovrapprezzo"	
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0
G) Remunerazione del Capitale investito netto	85.243
1) Immobilizzazioni autofinanziate	85.243
2) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione ante Del. CIPE 86/2000	0
3) Immobilizzazioni finanziate con contributi pubblici in caso di privatizzazione successiva alla Del. CIPE 38/2007	0
4) "Sovrapprezzo"	
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0
H) Totale Costi regolatori + mark up	2.302.701
I) Unità di servizio	1.027.235
L) Corrispettivi unitari di equilibrio	2,24
Tariffa 2021 applicata	1,76

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

Nel prospetto seguente è riportato il calcolo per la determinazione del corrispettivo PRM per l'annualità 2023, sulla base dei dati della contabilità analitica regolatoria dell'annualità 2021, certificata dalla società di revisione, in conformità a quanto stabilito dalle linee guida al par.4 e 5.



CONTABILITA' REGOLATORIA 2021	Assistenza PRM 2021	Aggiornamento previsioni di spesa	Stima Costi PRM 2023 (costi 2021 +7,1% per il 2022 e 4,3% per il 2023 così come previsto dal NADEF del 28/09/22)
A) Valore di consuntivo della produzione:	1.812.170	0	na
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.812.170	0	na
B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:	2.210.071	-84.077	2.374.848
1) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	8.364	0	9.343
2) per servizi	465.900	0	520.435
3) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)	140.156	0	156.561
4) per il personale	1.435.790	-84.077	1.509.935
5) ammortamenti :	119.404	0	133.381
6) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	11.595	0	12.953
7) Accantonamento per rischi	0	0	0
8) Altri accantonamenti	0	0	0
9) oneri diversi di gestione	28.861	0	32.240
C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:	7.387	0	8.252
1) IRAP	7.387	0	8.252
D) Totale costi regolatori	2.217.458	-84.077	2.383.100
E) Margine lordo			
F) Capitale investito netto	952.048	0	1.063.488
1) Immobilizzazioni autofinanziate	952.048	0	1.063.488
G) Remunerazione del Capitale investito netto	85.243	0	95.221
1) Immobilizzazioni autofinanziate	85.243	0	95.221
5) Saldo tra Crediti verso clienti e Debiti verso fornitori	0	0	0
H) Totale Costi regolatori + mark up	2.302.701	-84.077	2.478.321
I) Unità di servizio stimate 2023			2.485.782
L) Corrispettivi unitari di equilibrio			1,00
Conguaglio 1: margine da regolatoria 2018 (50% su 2 esercizi)			0,00
Conguaglio unitario			0,00
Tariffa 2022 applicabile con conguaglio 1			1,00
Conguaglio 2: risultante come margine da regolatoria 2019 (residuo 64%) (congelato Consultazione 2021)			1.055.688
Conguaglio unitario			0,42
Tariffa 2022 applicabile con conguaglio 1 e conguaglio 2			1,42
Conguaglio 3: risultante come margine da regolatoria 2020 (nettato del 1° conguaglio 50% di 723.006€ che è stato recepito nella tariffa applicata nel 2020)	1.024.356		1.757.631
Conguaglio unitario			0,71
Tariffa 2022 applicabile con conguaglio 1, conguaglio 2 e conguaglio 3			2,13
Conguaglio 4: risultante come margine da regolatoria 2021 (nettato di nessun conguaglio che è stato recepito nella tariffa applicata nel 2021)	490.531		547.949
Conguaglio unitario			0,22
Tariffa 2022 applicabile con conguaglio 1, conguaglio 2 e conguaglio 3			2,35

I costi totali per l'anno 2023 tengono conto delle più aggiornate previsioni di spesa, opportunamente documentate e sono state divise per le unità di servizio stimate per l'anno di riferimento 2023.

Nello specifico, dalla base di partenza costi 2021 è stato sottratto l'importo delle risorse dedicate al rilevamento temperatura per emergenza COVID, già incluso nel parametro V 2021 legato all'entrata in vigore di nuove disposizioni normative e/o regolamentari ed alimentati la dinamica tariffaria degli altri prodotti regolati.



I costi utilizzati per il calcolo della tariffa 2023 sono stati pertanto aggiornati e rivalutati al tasso di inflazione programmata del +7,1% per l'anno 2022 e del +4,3% per l'anno 2023 così come rilevato dalla Nota di Aggiornamento del Documento di Economia e del 28 settembre 2022 (NADEF 2022).

Vista la volontà della Società di proporre un valore relativo al corrispettivo PRM per l'esercizio 2023 pari a 2,02 €/pax partente, verrà utilizzato il restante 64% del conguaglio dell'esercizio 2019 (1.055.688€ pari a 0,42€/pax partente) e l'85% del conguaglio dell'esercizio 2020 (1.487.270€ pari a 0,60€/pax partente) . La restante parte dei conguagli relativa agli esercizi 2021 (270.360€) e 2021 (547.949€) pari complessivamente a 818.309€ sarà suddiviso sulle annualità future secondo le modalità e tempistiche che verranno definite in sede di consultazione.

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

Per l'anno di riferimento 2023, i costi stimati per il servizio PRM sono comprensivi dell'allocazione dei costi indiretti. A tal fine l'imputazione dei costi generali risultanti dalla separazione contabile 2021 è stata effettuata con un criterio di ribaltamento (Chiave Cipe) che consente di ripartire detti costi generali in funzione dell'incidenza dei costi operativi (esclusi dunque gli ammortamenti e la remunerazione sul capitale) diretti e diretti pro quota, interni ed esterni, del singolo servizio sul totale dei costi operativi diretti e diretti pro quota, interni ed esterni, di tutti i prodotti, come previsto dalle Linee guida applicative ENAC relative alla direttiva in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva al punto 61 della sezione 5.2.1.1.

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 2021, come si evince dal prospetto al paragrafo a del presente documento è pari a euro 952.048 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 2023 sono pari a 2.485.782, come riportato nel prospetto al punto b) del presente documento.

- 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 scritte "braille" e dispositivi acustici di sicurezza. Gli ambienti sono ampi e luminosi, i pavimenti non sono scivolosi e 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

Sebbene, a causa del protrarsi della pandemia, l'ENAC avesse concesso deroghe rispetto alle misurazioni della Carta dei Servizi 2021, l'Aeroporto di Torino ha comunque monitorato nel corso dell'anno tutti gli indicatori. Le misurazioni della qualità erogata e percepita nel 2021 hanno risentito, nella prima parte dell'anno, delle restrizioni dovute al Covid e dei loro effetti sui volumi di traffico, ma sono comunque state eseguite con continuità.

Con particolare riferimento alla customer satisfaction, nel 2021 sono stati acquisiti 1.272 questionari rivolti a passeggeri PRM.

Il sistema di risposta è su scala pari (sei gradi di intensità, dove 1=pessimo e 6=eccellente). Per la misura della percentuale di soddisfazione si calcola la percentuale di risposte positive (4, 5 e 6) sul totale delle risposte positive e negative.

Giova a tal proposito evidenziare come nel "biennio del Covid" l'incidenza del campione interviste rispetto ai volumi di passeggeri sia rimasta pressoché costante e, anzi, nel 2021 sia addirittura aumentata:

	INTERVISTE PRM	PAX PRM	INCIDENZA
2021 (Covid)	1.272	19.054	6,68%
2020 (Covid)	693	12.944	5,35%
2019	1.807	33.005	5,47%



Risultati Carta dei Servizi 2021

Nel 2021 all'Aeroporto di Torino non abbiamo escluso alcun indicatore dalle misurazioni, sebbene l'ENAC, con lettera 0015390-P dell'11.02.2021, avesse concesso ai Gestori di sospendere la rilevazione dei parametri giudicati maggiormente compromessi dal Covid (per il set di indicatori PRM quelli oggetto di deroga erano il 6, il 7, l'8 ed il 10). La scelta di rilevare la totalità dei parametri è stata frutto della volontà di SAGAT di non perdere di vista l'opinione dei passeggeri, specialmente sugli item potenzialmente critici. E' stato così possibile consuntivare la Carta dei Servizi 2021 nella sua completezza. In assenza di obiettivi prefissati e di vincoli al loro raggiungimento (per effetto della deroga concessa dall'ENAC con lettera 0003706-P del 14.01.2021) per valutare le nostre performance abbiamo preso come riferimento i target della Carta dei Servizi 2020, gli ultimi formulati pre-Covid e di fatto "congelati" a causa dell'inatteso scoppio della pandemia e delle pesantissime ripercussioni sull'operatività e sui volumi di traffico dell'aeroporto.

Tale criterio è valso per tutti gli indicatori della Carta dei Servizi ad esclusione dei due parametri che sono inclusi anche nel Piano della Qualità del Contratto di Programma (n.° 3 e n.° 13 della sezione PRM - Circolare GEN-02B). Per questi due il target di riferimento non poteva che essere quello indicato nel Contratto di Programma, che prevale sulla Carta dei Servizi in quanto immodificabile e con possibili effetti sul sistema di premialità peculiare dei Contratti di Programma.

I risultati 2021 dei 16 indicatori PRM della Carta dei Servizi sono conformi, sia per i tempi di servizio sia per quanto attiene alla qualità percepita. La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti all'Aeroporto di Torino si è mantenuta ancora una volta su livelli eccellenti (valore di soddisfazione più basso: 94,9%).



Carta dei Servizi - Indicatori PRM soggetti a pubblicazione (GEN-02B)						
FATTORI DI QUALITA'	N°	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	RISULTATO 2021
EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	1	<i>Per PRM in partenza con prenotazione</i> : 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	05:55	n.d.	04:08
	2	<i>Per PRM in partenza senza prenotazione</i> : 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	08:00	n.d.	03:25
	3*	<i>Per PRM in arrivo con prenotazione</i> : 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	04:08	04:07	03:21
	4	<i>Per PRM in arrivo senza prenotazione</i> : 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	07:25	n.d.	03:38
SICUREZZA PER LA PERSONA	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità di mezzi e attrezzature in dotazione.	% passeggeri PRM soddisfatti	96,5%	n.d.	100%
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% passeggeri PRM soddisfatti	96,5%	n.d.	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%	n.d.	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 informazioni/istruzioni	100%	n.d.	100%
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna.	% passeggeri PRM soddisfatti	96,5%	n.d.	99,2%
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%	n.d.	100%
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0,1%	n.d.	0,00016%
COMFORT IN AEROPORTO	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	99,2%	n.d.	100%
	13*	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	96,0%	93,8%	94,9%
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	96,5%	n.d.	99,9%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	15	Percezione sulla cortesia del personale (<i>infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale</i>).	% passeggeri PRM soddisfatti	96,0%	n.d.	98,6%
	16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM.	% passeggeri PRM soddisfatti	96,5%	n.d.	100%

* Indicatori inclusi anche nel Contratto di Programma 2021. Pertanto, a differenza degli altri indicatori, ancorati al 2020, per questi due vale l'obiettivo, perentorio, del CdP.

Risultati Contratto di Programma 2021

Gli indicatori del Contratto di Programma riferiti ai PRM sono un “di cui” di quelli previsti dalla Carta dei Servizi. Ne consegue che non ci sia nulla da segnalare giacché, come detto più sopra, i target sono stati raggiunti.



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

Collaborazione con associazioni rappresentative dei Disabili

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, è proseguita anche nel 2021 la collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà.

Nonostante la necessità di contenere i costi in tutte le unità di business, SAGAT non ha fatto mancare il sostegno economico a CPD nella 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). Si veda <https://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi>. Nel 2021 sono state effettuate 139 corse di trasporto solidale.

Progetto “Autismo – in viaggio attraverso l’aeroporto”

Nel 2021 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 2021 abbiamo SAGAT ha ricevuto quattro richieste di familiarizzazione, che si sono trasformate in tre appuntamenti di “familiarizzazione” in aeroporto. I PRM con disturbo dello spettro autistico assistiti sono stati 16.



Formazione sulle tematiche riferite ai PRM

Nel corso del 2021 l'Ufficio Training di SAGAT ha erogato (con propri docenti o tramite la CPD) 1.028 ore di formazione rivolta agli operatori aeroportuali direttamente o solo potenzialmente in contatto con clienti PRM, secondo quanto prescritto dalla normativa ENAC.

In totale, nell'ambito della formazione "Assistenza Disabili" sono stati erogati 181 corsi a 298 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 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 GEN-02A.

Il numero totale di addetti medi annui (FTE) dedicati al servizio PRM è pari a 30,77, di cui 1,6 tramite contratti di somministrazione di lavoro a termine e 4,5 per personale distaccato dalla controllata Sagat handling, il cui costo però va ad alimentare la voce relativa ai servizi.

Il costo totale del personale diretto per la gestione del servizio, comprensivo della somministrazione, è di 916.210 euro.

L'anno 2021, a causa del perdurare della pandemia da Covid-19, ha registrato un forte calo del traffico sullo scalo che ha portato al proseguimento della Cassa Integrazione Straordinaria fino al mese di marzo ed all'attivazione della Cassa Integrazione in deroga fino al 26 dicembre 2021; l'applicazione degli ammortizzatori sociali sul settore PRM è terminata nel mese di maggio.

 I costi del personale indiretti, afferenti agli altri CdC, sono pari a 519.580 euro.

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. 3 Ambulift, + 1 Aviramp + 1 autovettura NISSAN EVALIA
- n. 86 carrozzine, di cui una per bambini e 15 per obesi
- n. 12 carrozzine per movimentazione all'interno corridoio aeromobili (su finger o ambulift)
- n. 4 a motore
- 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
- 2 punti di raccolta antifurto agli arrivi airside
- 2 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



DOCUMENTO INFORMATIVO PRM

Nel 2021 l'Aeroporto Torino ha registrato 19.054 PRM totali, suddivisi secondo le tipologie indicate nella tabella seguente, di cui circa il **32,2%** non prenotati (11,4% pax e 20,8% vettore).

Tipologie di assistenze	Prenotato	Non prenotato		TOTALE
		Pax	Vettore	
BLND	484	70	109	663
WCHR	2.365	419	913	3697
WCHS	6.392	1.411	2.219	10022
WCHC	3.238	171	588	3997
DEAF	195	56	94	345
DPNA	239	45	46	330
TOTALE	12.913	2.172	3.969	19.054
	67,8%	11,4%	20,8%	

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.

