



CUNEO AIRPORT



Carta dei Servizi
Service Charter

2024

www.cuneoairport.com



CUNEO AIRPORT





CUNEO AIRPORT



PREMESSA
INTRODUCTION



LE RADICI
THE HISTORICAL ROOTS



L'AMBIENTE
THE ENVIRONMENT



CARTA DEI SERVIZI E METODOLOGIA
SERVICE CHARTER AND METHODOLOGY



I NUMERI % DI GEAC
THE % NUMBERS OF GEAC



GUIDA AI SERVIZI
SERVICE GUIDE



INFO
INFO



MAPPE
MAPS



PERSONE CON DISABILITÀ
PASSENGERS WITH REDUCED MOBILITY



RECLAMI
COMPLAINTS



CONTATTI UTILI
USEFUL CONTACTS

GEAC SpA

Strada Statale 20, n.1 - Frazione Levaldigi,
12038 Savigliano (CN) Italia
Partita Iva, Iscrizione alla CCIAA di Cuneo e C.F.: 00210940045

www.cuneoairport.com



CUNEO AIRPORT



“Il nostro impegno per la qualità”

La **Geac S.p.a**, società di gestione Aeroporto Cuneo Levaldigi, è lieta di presentare l'edizione 2024 della **Carta dei Servizi**, con la quale si impegna nei confronti dei clienti a migliorare i livelli di servizio offerti.

Il documento, elaborato, in conformità con le linee guida pubblicate dall'**ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) comprende:

- **le descrizioni delle principali attività e gli obiettivi che Geac intende mantenere e migliorare sul fronte della qualità**
- **una guida dell'offerta aeroportuale completa di informazioni utili per il viaggio**

La politica della Qualità rappresenta l'impegno di Geac nel garantire la qualità dei servizi erogati e nel verificare la soddisfazione dei Clienti.

Gli elementi principali su cui si basa la politica del sistema qualitativo sono:

- la centralità del cliente
- il miglioramento dei processi
- la centralità delle risorse umane
- la trasparenza

Questi propositi si rinnoveranno di anno in anno e troveranno nella Carta dei Servizi uno strumento in grado di guidare il cliente all'interno dell'aeroporto supportandolo nell'utilizzo della struttura e dei servizi.

“Our commitment to Quality”

Geac S.p.a (Cuneo Levaldigi Airport management company), is proud to present the edition 2024 of the **Service Charter**, which is committed to our customers to improve the levels of service offered.

The document, drawn up in accordance with the guidelines issued by **ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) includes:

- **descriptions of the main activities and objectives that Geac intends to maintain and improve the quality**
- **Guide of the airport's offer including informations for travel**

The key elements of quality policy are:

- customer centricity
- process improvement
- the central importance of human resources
- transparency

These purposes will be updated every year, the Service Charter will be an instrument able to guide the customer inside the airport using facilities and services.

LE RADICI

La GEAC S.p.A.

Le radici storiche dell'Aeroporto di Levaldigi, risalgono alla fine degli anni '20, nel **1929** nasce l'**Aeroporto "Campo d'Aviazione di Fortuna"**.

Il **26 Ottobre 1962**, considerato il crescente interesse per gli sviluppi di questo scalo, viene costituita la **Società di Gestione dell'Aeroporto di Cuneo Levaldigi** (l'attuale GEAC S.p.A.) con intervento degli enti locali territoriali ed economici.

Nel **1998** la GEAC S.p.A. ha dato via al progetto esecutivo di ristrutturazione ed ampliamento del terminal che si è concluso con l'inaugurazione del nuovo **Aeroporto Olimpica nel 2004**.

A partire da **Dicembre 2021** la gestione dell'Handling è assegnata alla società **Aviation Services**, mentre i controlli di **Security** sono affidati ad **I-SEC**.

1929

1962



THE HISTORICAL ROOTS

The GEAC S.p.A.

The historical roots of the airport of Levaldigi, date back to the late '20; Airport "**Campo d'Aviazione di Fortuna**" was born in **1929**.

On 26 October 1962, given the growing interest in the development of the airport, **airport management company** is established in **Cuneo Levaldigi** (the current GEAC S.p.A) with the intervention of local and economic authorities.

In **1998** GEAC S.p.A. started the executive project of restyling and expansion of the terminal which ended with the inauguration of the new "**Airport Olimpica**" in **2004**.

Starting from **December 2021** the handler is **Aviation Services** and **Security** has been assigned to **I-SEC**.

1998

2021





CUNEO AIRPORT



La politica ambientale

GEAC S.p.A., nel ruolo di Gestore aeroportuale, considera obiettivi prioritari il contenimento dei consumi energetici e il ricorso a fonti rinnovabili al fine di ottimizzare i costi e ridurre le proprie emissioni di gas effetto serra.

La responsabilità, nell'attuare tali obiettivi, è dell'intera organizzazione aziendale nella consapevolezza dell'importanza della tutela dell'ambiente, della salute, della sicurezza dei lavoratori e dello sviluppo dell'occupazione.

GEAC s'impegna a perseguire i criteri di: tutela, valorizzazione e trasformazione in un'ottica di sviluppo sostenibile, miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e prevenzione dell'inquinamento.

Il raggiungimento di tali scopi avviene attuato con le seguenti azioni:

- monitorare, prevenire e ridurre al minimo l'impatto ambientale nel rispetto delle prescrizioni legali applicabili, che riguardano l'ambiente, la salute e sicurezza sul luogo del di lavoro;
- valutare, prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare degli infortuni e malattie professionali;
- migliorare la gestione e lo smaltimento dei rifiuti prodotti, impegnandosi nell'utilizzo di materiali e metodologie di lavoro atti a ridurre significativamente l'impatto sull'ambiente. Presso lo scalo i rifiuti sono differenziati in modo da poterli avviare al recupero o al corrente smaltimento.
- adottare le misure necessarie in risposta alle emergenze che consentano interventi rapidi ed efficaci basati sulla professionalità delle figure aziendali preposte e sul coordinamento con gli Enti/Aziende operanti in aeroporto.
- adottare, in sede di sviluppo di nuove strutture/impianti, criteri ambientali che abbiano minore o ridotto effetto sulla salute umana e sull'ambiente.
- rendere disponibile alle parti interessate la propria politica ambientale certi che la più ampia condivisione degli obiettivi di miglioramento ambientale e degli strumenti per conseguirlo costituiscano la migliore garanzia per raggiungere i risultati voluti.

Environmental policy

GEAC S.p.A., as airport manager, considers priority objectives the reduction of energy consumption and the use of renewable resources in order to optimize costs and reduce greenhouse gas emissions.

The responsibility, when implementing these objectives, the entire corporate organization in awareness of the importance of environmental protection, health, worker safety and environmental policy development in employment.

GEAC undertakes to pursue the criteria: protection, enhancement and transformation in a perspective of sustainable development, continuous improvement of its environmental performance and prevent pollution.

The achievement of these purposes is implemented with the following actions:

- monitor, prevent and minimize environmental impact in compliance with applicable legal requirements regarding environment, health and safety at the workplace.
- evaluate, prevent and minimize the risks to the health and safety of workers, in particular of accidents and occupational diseases.
- improve the management and disposal of waste generated by engaging in the use of materials and working methods designed to significantly reduce the impact on the environment. At the nearest waste is differentiated so that you can start to the recovery or the current disposal.
- take the necessary steps in response to emergencies that allow rapid and effective interventions based on the professionalism of the company responsible figures and coordination with bodies/companies operating at the airport.
- adopt, within the development of new facilities/equipment, environmental criteria which have minor or reduced effect on human health and the environment.
- make available to stakeholders environmental policy ensure that the widest sharing of objectives for environmental improvement and tools to achieve it are the best guarantee to achieve desired results.

CARTA DEI SERVIZI E METODOLOGIA

La Carta dei Servizi viene redatta, dai gestori degli aeroporti italiani, in ottemperanza al DCPM del 30 Dic. '98 e secondo le linee guide indicate dall'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, le quali uniformano indicatori e metodologie di rilevazione.

Questo ha dato origine ad un modello confrontabile in tutti gli aeroporti grazie all'individuazione di:

- indicatori dei livelli di servizio
- unità di misura
- metodi di rilevazione e statistiche

Gli standard di servizio sono valutati attraverso indicatori qualitativi e quantitativi, rilevati con controlli standard e interviste ai Clienti per misurare la Qualità percepita.

La qualità percepita è rilevata chiedendo ai passeggeri di dare un giudizio sui principali servizi erogati in base alla seguente scala di valori:

- 1 Nessuna risposta
- 2 Pessimo
- 3 Gravemente insufficiente
- 4 Insufficiente
- 5 Discreto
- 6 Buono
- 7 Ottimo

(oltre alla possibilità da parte dell'utente di non rispondere in caso un determinato servizio non sia stato fruito).

Per questo GEAC chiede la vostra collaborazione utilizzando la Carta dei Servizi, in quanto potrete verificare che i vostri diritti siano garantiti e, in caso contrario, segnalare tempestivamente eventuali lacune.

GEAC si impegna a:

- pubblicare i livelli del servizio erogato
- agire per ottenerne il rispetto
- monitorarli in modo costante
- informare i propri Clienti dei risultati raggiunti con un aggiornamento annuale della Carta.

Nelle tabelle che seguono vengono esposti:

gli indicatori di qualità, raggruppati per aree tematiche, le unità di misura di ciascun indicatore, i risultati conseguiti nel 2023 e gli obiettivi che Geac S.p.A. si prefigge di raggiungere nell'anno 2024.



SERVICE CHARTER AND METHODOLOGY

The Service Charter has been drawn up, by all operators of Italian airports, in compliance with the 30 December '98 DPCM and according to the guidelines provided by the Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, which standardizes detection methods and indicators.

This gave rise to a comparable model in all Italian airports thanks the identification of:

- service level indicators
- measuring unit
- detection methods and statistics

Service standards are assessed through qualitative and quantitative indicators, reported with standard controls and customer interviews to measure the perceived Quality.

The perceived quality is measured by asking passengers to make a judgment on the main services provided according to the following scale:

- 1 No answer
- 2 Bad
- 3 Gravely insufficient
- 4 Insufficient
- 5 Discreet
- 6 Good
- 7 Great

(besides the possibility for the user to not respond in case a given service has not been received).

For this GEAC asks your help using the Service Charter, how you can make sure that your rights are guaranteed and, if not, report any gaps.

GEAC is committed to:

- publish the levels of service provided
- take action to gain respect
- monitor them constantly
- inform their Clients of the results achieved with an annual update of the Charter.

The following tables are exposed:

the quality indicators, grouped by thematic areas, the units of measure of each indicator, the results achieved in 2023 and the objectives that GEAC S.P.A. intends to achieve in the year 2024.



I NUMERI % DI GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N. INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVO TARGET 2023	RISULTATO RESULT 2023	OBIETTIVO TARGET 2024
Sicurezza del viaggio Travel safety	1	Percezione complessiva del servizio di controllo di sicurezza delle persone e del bagaglio a mano Overall perception of the security service of persons and hand baggage	% pax soddisfatti % satisfied pax	90%	98%	98%
Sicurezza personale e Patrimoniale Personal and patrimonial security	2	Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto Overall perception of the level of personal and the patrimonial security	% pax soddisfatti % satisfied pax	95%	97%	97%
Regolarità e puntualità del servizio Regularity and punctuality of the service	3	Puntualità complessiva dei voli Overall punctuality of flights	% di voli puntuali/totale voli in partenza % flights on time/total flights on departure	90%	83%	84%
	4	Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo Overall mishandled luggage at departure the airport's competence	N° bagagli non imbarcati con il passeggero in partenza /1000 pax in partenza N° luggage boarded with passenger departing / 1000 pax on departure	0‰	0‰	0‰
	5	Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m Times of delivery of first luggage from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi Time in minutes in 90% of cases the first delivery baggage to block-on aircraft	14'	12' 13"	12'
	6	Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell' a/m Times of delivery of last luggage from aircraft block-on	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi. Time in minutes in 90% of cases the last delivery baggage	16'	16' 49"	16'
	7	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco 1° passeggero Waiting time for the deboarded of the first passenger	Tempo di attesa in minuti dal block-on dell'aeromobile nel 90% dei casi Waiting time in minutes in 90% of cases	2'	2' 03"	2'
	8	Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto Overall perception on the regularity of services received at the airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	90%	96%	97%

THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N. INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVO TARGET 2023	RISULTATO RESULT 2023	OBIETTIVO TARGET 2024
Pulizia e condizioni igieniche Cleanliness and hygiene	9	Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette Perception on the level of cleanliness and functionality of toilets	% pax soddisfatti % satisfied pax	80%	94%	95%
	10	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione Perception on the level of cleanliness in the air terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	98%	98%
Confort nella permanenza in aeroporto Comfort during stay in airport	11	Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli Perception regarding availability of carts	% pax soddisfatti % satisfied pax	75%	90%	90%
	12	Percezione sull'efficienza dei sistemi di trasferimento pax (scale mobili, ascensori, people mover, ecc.) Perception of efficiency of pax transfer facilities	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	92%	92%
	13	Percezione sull'efficienza impianti di climatizzazione Perception of climate control efficiency	% pax soddisfatti % satisfied pax	90%	98%	98%
	14	Percezione sul livello di comfort complessivo dell'aerostazione Overall perception of comfort level in the air terminal	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	96%	97%

I NUMERI % DI GEAC

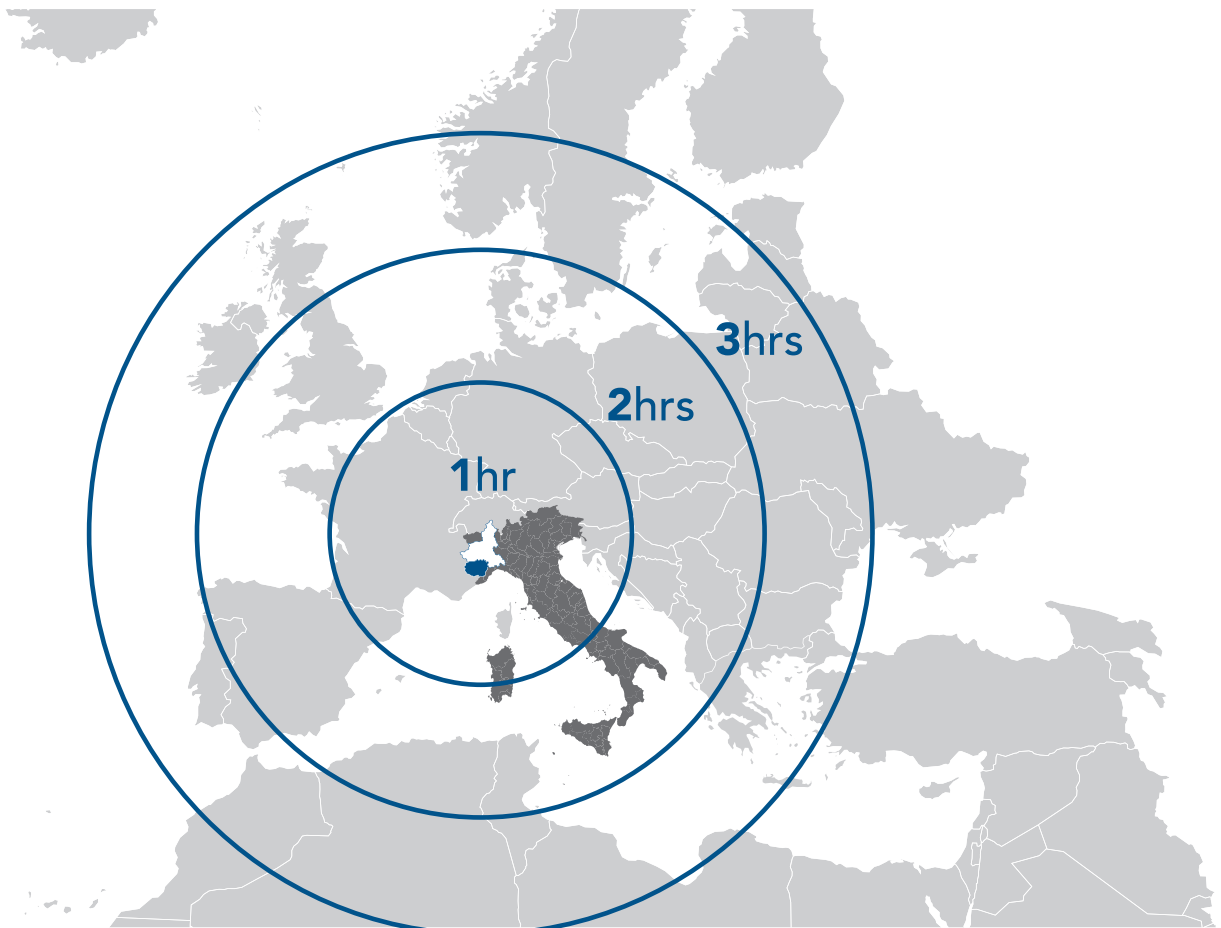
FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N. INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVO TARGET 2023	RISULTATO RESULT 2023	OBIETTIVO TARGET 2024
Servizi aggiuntivi Additional services	15	Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione Perception on the wi-fi connectivity inside the airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	70%	94%	94%
	16	Percezione sulla disponibilità di postazioni per la ricarica di cellulari/laptop nelle aree comuni Perception on the availability of seats for charging cell phone/laptop	% pax soddisfatti % satisfied pax	80%	78%	79%
	17	Compatibilità dell'orario apertura bar con l'orario di apertura dell'aeroporto Compatibility of the opening bars with the opening of the airport	% voli pax in arrivo/ partenza compatibili con l'orario di apertura dei bar %flights on departure/ arrival compatible with the opening hours of the bars	80%	100%	100%
	18	Percezione sull'adeguatezza delle sale fumatori, ove presenti Perceived adequacy of smoking lounges, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available
	19	Percezione sulla disponibilità di erogatori di acqua potabile gratuita, ove presenti Perception about the availability of free drinking water dispenser, where present	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available
	20	Percezione sulla disponibilità / qualità/prezzi di negozio ed edicola Busy perception quality, prices of shops and newstands	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available	Non disponibile Not available
	21	Percezione sulla disponibilità / qualità/prezzi di bar e ristoranti Busy perception quality, prices of bars and restaurants	% pax soddisfatti % satisfied pax	80%	95%	95%
	22	Percezione sulla disponibilità di distributori di bibite snack riforniti Perception about the availability of the beverage, snack vending machine stocked	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	94%	94%

THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N. INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVO TARGET 2023	RISULTATO RESULT 2023	OBIETTIVO TARGET 2024
Servizi di informazione alla clientela Customer information services	23	Sito web di facile consultazione e aggiornato Easy to navigate website and updated	% pax soddisfatti % satisfied pax	80%	96%	96%
	24	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi Perception of the effectiveness of operational information point	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	94%	94%
	25	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna Perception on the clarity, intelligibility and effectiveness of indoor signage	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	97%	98%
	26	Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security) Perception on the professionalism of the staff	% pax soddisfatti % satisfied pax	95%	97%	97%
	27	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, ads, indoor signage)	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	96%	96%
Servizi sportello/varco Desk/gate services	28	Percezione sul servizio offerto dalla biglietteria Perception on service the ticket office	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non disponibile Not available	82%	82%
	29	Tempo di attesa al check-in Waiting time at check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases	5'	2' 58"	3'
	30	Percezione del tempo di attesa al check-in Perception of waiting time at check-in	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	97%	97%

I NUMERI % DI GEAC / THE % NUMBERS OF GEAC

FATTORE DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	N. INDIC	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ MISURA UNIT OF MEASURE	OBIETTIVO TARGET 2023	RISULTATO RESULT 2023	OBIETTIVO TARGET 2024
Servizi sportello/ varco Desk/gate services	31	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza Waiting time at security checks	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati Waiting time in minutes in 90% of cases	6'	2' 32''	3'
	32	Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti Perception of waiting time at check passports	% pax soddisfatti % satisfied pax	Non rilevato (traffico extra Schengen al di sotto dei 500.000 pax annui) Not detected (extra Schengen traffic below 500,000 pax per year)	Non rilevato (traffico extra Schengen al di sotto dei 500.000 pax annui) Not detected (extra Schengen traffic below 500,000 pax per year)	Non rilevato (traffico extra Schengen al di sotto dei 500.000 pax annui) Not detected (extra Schengen traffic below 500,000 pax per year)
Integrazione modale Modal integration	33	Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica esterna Perception on the clarity, intelligibility and effectiveness of outdoor signage	% pax soddisfatti % satisfied pax	85%	97%	98%
	34	Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti stradali città-aeroporto Perception of the adequacy of road acces city-airport	% pax soddisfatti % satisfied pax	80%	54%	60%





INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' ASSOCIATI AI FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

EFFICIENZA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione.	Tempo di attesa in minuti del 90% dei casi	8 minuti	11 minuti	11 minuti
2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza.	Tempo di attesa in minuti del 90% dei casi	10 minuti	11 minuti	13 minuti
3	Per PRM in arrivo con prenotazione:* tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero.	Tempo di attesa in minuti del 90% dei casi	8 minuti	7 minuti	6 minuti
4	Per PRM in arrivo senza prenotazione:* tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti del 90% dei casi	10 minuti	7 minuti	9 minuti

SICUREZZA PER LA PERSONA (SAFETY)

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%
6	Percezione sull'adeguatezza della formazione	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	99%

INFORMAZIONI IN AEROPORTO

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
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	95%	100%	98%
8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in servizi in formato accessibile rapportato al numero totale	% informazioni/istruzioni, relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	95%	100%	98%
9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%

COMUNICAZIONE CON I PASSEGGERI

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	95%	100%	98%
11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	10%	0%	1%

COMFORT IN AEROPORTO

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%
14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

N°	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	OBIETTIVO 2023	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%
16	Percezione sulla professionalità del personale Dedicato all'erogazione delle assistenze speciali PRM	% passeggeri PRM soddisfatti	95%	100%	98%

INDICATORS AND QUALITY STANDARD REFERRED TO QUALITY FACTORS AND ASSISTANCE SERVICES

EFFICIENCY OF ASSISTANCE SERVICES

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
1	For PRM departing with advance notice: waiting time to receive the assistance, from one of the airport's designated points, in case of advance notice	Waiting time (minutes) on 90% of cases	8 minutes	11 minutes	11 minutes
2	For PRM departing without advance notice: waiting time to receive the assistance, from one of the airport's designated points, once notified its presence.	Waiting time (minutes) on 90% of cases	10 minutes	11 minutes	13 minutes
3	For PRM on arrival with advance notice: waiting time for the landing of the PRM, after landing the last passenger.	Waiting time (minutes) on 90% of cases	8 minutes	7 minutes	6 minutes
4	For PRM on arrival without advance notice: waiting time to receive the assistance, at the gate/aircraft, from the landing of the last passenger	Waiting time (minutes) on 90% of cases	10 minutes	7 minutes	9 minutes

SAFETY OF PASSENGERS

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
5	Perception of the state and functionality of the equipment supplied	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%
6	Perception of adequacy of training	% of PRM pax satisfied	95%	100%	99%

AIRPORT INFORMATIONS

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
7	Accessibility: number of essential informations accessible to visual, hearing and motor disabilities compared to total number of essential information	% essential informations accessible compared to total number of essential informations	95%	100%	98%
8	Completeness: number of informations and instructions, relating to the services offered, available in accessible format services compared to the total number	% informations/instructions, relative to services in accessible format compared to total number of informations/instructions	95%	100%	98%
9	Perception of the effectiveness and accessibility of information, communications and internal airport signs	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%

COMMUNICATION WITH PASSENGERS

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
10	Number of replies provided within the established times compared to the total number of requests for information received	% of replies given on time compared to total number of requests	95%	100%	98%
11	Number of claims received compared to total PRM traffic	% of claims received compared to total PRM traffic	10%	0%	1%

AIRPORT COMFORT

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
12	Perception of efficiency of PRM assistance	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%
13	Perception of the level of accessibility and usability of airport infrastructures: parking, call intercoms, dedicated rooms, toilets, etc.	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%
14	Perception of spaces dedicated for stopover of PRM (ex. Friendly Room)	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%

RELATIONAL AND BEHAVIORAL ASPECTS

N°	INDICATOR	UNIT OF MESURE	TARGET 2023	RESULT 2023	TARGET 2024
15	Perception of staff courtesy (infopoint, security, staff dedicated to special assistance)	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%
16	Perception of professionalism of the staff dedicated to PRM special assistance	% of PRM pax satisfied	95%	100%	98%



GUIDA AI SERVIZI

Come raggiungere l'Aeroporto

COLLEGAMENTI

TRENO:

L'Aeroporto di Cuneo è collegato da treni **da Torino e da Fossano Stazione**, ogni 30 min circa, da cui sono disponibili **servizi Aerobus** per l'aeroporto.

TAXI:

CUNEO

0171 692113
(numero unico)

ANNA LICASALE / NCC AUTORIZZATO

+ 39 348 44 44 911
licasale.anna@gmail.com
www.taxisavigliano.it

LUCIANO ALBINO / NCC AUTORIZZATO

+ 39 335 80 37 548
autotaxiluciano@gmail.com

FRANCO MASSIMO / NCC AUTORIZZATO

+ 39 339 36 16 962
duemgautonoleggio@gmail.com
www.taxicuneo.com

GIANCARLO CONTERNO / NCC AUTORIZZATO

+39 337 243 444

MAURO TOMATIS / NCC AUTORIZZATO

+39 375 52 79 648
mtservizicn@gmail.com

MICHELE ROSSA / NCC AUTORIZZATO

+39 349 18 01 832
michelerossa82@gmail.com
www.taxisaluzzo.com
(possibilità di trasporto passeggeri disabili o a ridotta mobilità)

NOLEGGIO CON CONDUCENTE:

BUS COMPANY

Noleggio bus da 16 a 83 posti o autovettura con conducente.
Tel. 011 9800000 int. 2
noleggior@buscompany.it

GIAN FRANCO PINNA/NCC FOSSANO

+39 347 38 74 321 / +39 340 15 09 603
gftaxipinna@gmail.com
www.taxigianfrancopinna.it

TAXI SERVICE/NCC FOSSANO

0172 65 00 33
+39 336 35 10 91
info@taxiservicecn.it
www.taxiservicecn.it

ERREMME SERVICE/NCC SALUZZO

+39 349 18 01 832
michelerossa82@gmail.com
www.taxisaluzzo.com
(Possibilità di trasporto disabili)

PRIVATE TRANSFER/NCC VERZUOLO

+39 335 70 32 944
info@piolatto.it
www.piolatto.it

MAK ITALY SNC/NCC CARRÙ

+39 388-34 52 845
+39 338 38 44 454
makitalynoleggio@yahoo.com
www.turismoincarru.it

TAXI LANGA/NCC BRA

+39 0172 43 16 62
+39 335 66 73 361
info@taxilanga.it
www.taxilanga.it

BRA TAXI BRA/NCC BRA

+39 335 59 12 090
marcello-panella@hotmail.it
www.brataxibra.it

PARATO GIANLUCA /NCC CERVERE

+39 348 2850709
gianlucaparato@gmail.com

TAXI CLAUDIO /NCC RACCONIGI

+39 338 201 42 27
taxiclaudio@alice.it
www.autonoleggiaracconigi.it

SANDRO TAXI /NCC CARMAGNOLA

+39 328 24 79 086
sandronoleggi@gmail.com
www.sandroncc.it

MRC AUTOSERVIZI/NCC TORINO

+39 339 31 84 903
info@mrcautoservizi.it
www.mrcautoservizi.it

VIAGGIA CON ME/NCC TORINO

+39 340 06 56 198
viaggiaconmenc@gmail.com
www.autonoleggiosanneris.com
Transfer fino a 8 persone

BLURENTAL AUTONOLEGGIO

+39 347 27 79 881
fausto@bluerental.it
www.bluerental.it
Trasferimenti da/per Liguria, Piemonte e Côte d'Azur

GG SERVICE SNC

+39 0109131018
+39 3293530052
+39 3288253854
info@ggservicesnc.it
www.ggservicesnc.it
(possibilità minibus 20-30 persone)

GRANTURISMO TRANSFER SERVICES

+39 380 70 60 099
info@granturismoncc.com
www.granturismoncc.com

SANREMO TRAVEL

+39 338 2898411
www.sanremotravel.it
Trasferimenti da/per Liguria

SU E GIÙ PER LA VALLE/LIGURIA

+39 335 6146739
suegiuperlavallo@gmail.com

AUTONOLEGGIO:

MELARENTI

www.melarenti.it
Tel. 375 62 26 670
cuneo@melarenti.it

NOLÉ4SHARE

(prenotazione on-line)
www.nole4share.com
nole4share@nole4share.com

I.G.S. Rent

www.igsrent.com
Tel. 011 971 59 20
info@igsrent.com

CUNEO RENT

www.cuneorent.net
Tel. 0171 26 20 88
noleggio@cuneorent.it

BUS/NAVETTE:

NAVETTA MOEVES

(prenotazione obbligatoria)
Collegamenti con:
Cuneo, Mondovì, Saluzzo, Fossano, Savigliano.
Moeves.it
info@moeves.it
Tel. 0175 47 88 16
(Il servizio chiamata è attivo dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.30 - 12:30 e dalle ore 14.30 - 16:30)

SHUTTLE MANO

Fermate:
AEROPORTO CUNEO
SAVIGLIANO FS
TORINO LINGOTTO FS
PIAZZA CARDUCCI (TO)
PORTA PALAZZO (TO)
www.shuttlemano.it
Tel. 0172 75 14 26
Whatsapp 347 78 55 545
info@shuttlemano.it





SERVICE GUIDE

How to get to the Airport

TRANSPORT CONNECTIONS

TRAIN:

Cuneo airport is connected by trains from **Turin** and every 30 minutes, **from Fossano station**, which provides **services Aerobus** to the airport.

TAXI:

CUNEO

0171 692113
(call center)

ANNA LICASALE / NCC AUTHORIZED

+ 39 348 44 44 911
licasale.anna@gmail.com
www.taxisavigliano.it

LUCIANO ALBINO / NCC AUTHORIZED

+ 39 335 80 37 548
autotaxiluciano@gmail.com

FRANCO MASSIMO / NCC AUTHORIZED

+ 39 339 36 16 962
duemgautonoleggio@gmail.com
www.taxicuneo.com

GIANCARLO CONTERNO / NCC AUTHORIZED

+39 337 243 444

MAURO TOMATIS / NCC AUTHORIZED

+39 375 52 79 648
mtservizicn@gmail.com

MICHELE ROSSA / NCC AUTHORIZED

+39 349 18 01 832
michelerossa82@gmail.com
www.taxisaluzzo.com
(transport of passengers with disabilities or reduced mobility)

CAR HIRE WITH DRIVER:

BUS COMPANY

Rental bus with driver (from 16 to 83 seats) or rental car (with driver).
Tel. 011 9800000 int. 2
noleggio@buscompany.it

GIAN FRANCO PINNA/NCC FOSSANO

+39 347 38 74 321 / +39 340 15 09 603
gftaxipinna@gmail.com
www.taxigianfrancopinna.it

TAXI SERVICE/NCC FOSSANO

0172 65 00 33
+39 336 35 10 91
info@taxiservicecn.it
www.taxiservicecn.it

ERREMESERVICE/NCC SALUZZO

+39 349 18 01 832
michelerossa82@gmail.com
www.taxisaluzzo.com
(Transport of disabled passengers available)

PRIVATE TRANSFER/NCC VERZUOLO

+39 335 70 32 944
info@piolatto.it
www.piolatto.it

MAK ITALY SNC/NCC CARRÙ

+39 388-34 52 845
+39 338 38 44 454
makitalynoleggio@yahoo.com
www.turismoincarru.it

TAXI LANGA/NCC BRA

+39 0172 43 16 62
+39 335 66 73 361
info@taxilanga.it
www.taxilanga.it

BRA TAXI BRA/NCC BRA

+39 335 59 12 090
marcello-panella@hotmail.it
www.brataxibra.it

PARATO GIANLUCA /NCC CERVERE

+39 348 2850709
gianlucaparato@gmail.com

TAXI CLAUDIO /NCC RACCONIGI

+39 338 201 42 27
taxiclaudio@alice.it
www.autonoleggiaracconigi.it

SANDRO TAXI /NCC CARMAGNOLA

+39 328 24 79 086
sandronoleggi@gmail.com
www.sandroncc.it

MRC AUTOSERVIZI/NCC TORINO

+39 339 31 84 903
info@mrcautoservizi.it
www.mrcautoservizi.it

VIAGGIA CON ME/NCC TORINO

+39 340 06 56 198
viaggiaconmenc@gmail.com
www.autonoleggiosanneris.com
Transfer up to 8 passengers

BLURENTAL AUTONOLEGGIO

+39 347 27 79 881
fausto@blurerental.it
www.blurerental.it
Transfer from/to Liguria, Piemonte, Côte d'Azur

GG SERVICE SNC

+39 0109131018
+39 3293530052
+39 3288253854
info@ggservicesnc.it
www.ggservicesnc.it
(minibus 20-30 passengers available)

GRANTURISMO TRANSFER SERVICES

+39 380 70 60 099
info@granturismoncc.com
www.granturismoncc.com

SANREMO TRAVEL

+39 338 2898411
www.sanremotravel.it
Transfer from/to Liguria

SU E GIÙ PER LA VALLE/LIGURIA

+39 335 6146739
suegiuperlavallegmail.com

CAR HIRE:

MELARENTI

www.melarenti.it
Tel. 375 62 26 670
cuneo@melarenti.it

NOLÉ4SHARE

(online booking)
www.nole4share.com
nole4share@nole4share.com

I.G.S. Rent

www.igsrent.com
Tel. 011 971 59 20
info@igsrent.com

CUNEO RENT

www.cuneorent.net
Tel. 0171 26 20 88
noleggio@cuneorent.it

BUS/SHUTTLE BUS:

SHUTTLE BUS MOEVES

(booking mandatory)
Connections with:
Cuneo, Mondovi, Saluzzo, Fossano, Savigliano.
Moeves.it
info@moeves.it
Tel. 0175 47 88 16
(Service available from monday to friday
8.30 - 12:30 and 14.30 - 16:30)

SHUTTLE MANO

Bus stops:
AEROPORTO CUNEO
SAVIGLIANO FS
TORINO LINGOTTO FS
PIAZZA CARDUCCI (TO)
PORTA PALAZZO (TO)
www.shuttlemano.it
Tel. 0172 75 14 26
Whatsapp 347 78 55 545
info@shuttlemano.it



Informazioni utili al momento della partenza

Per il comfort e la sicurezza del viaggio si raccomanda di seguire le seguenti semplici regole.

TEMPI E MODI PER L'ACCETTAZIONE:

- Accertarsi che i documenti necessari per la partenza siano in corso di validità (Carta di identità per paesi della Comunità Europea o Passaporto - eventuale visto - per paesi Extra Europei).

Le Norme che regolano l'espatrio dei Minori sono consultabili sul sito www.poliziadistato.it.

Per maggiori informazioni contattare la compagnia aerea prescelta o l'agenzia viaggi.

- Nel caso in cui si trasportino animali, tariffe e condizioni dipendono dalle diverse compagnie aeree, per maggiori informazioni contattare direttamente il vettore con il quale si viaggia.

CONTROLLI DI SICUREZZA:

- Il passeggero in partenza è invitato a presentarsi in aeroporto con sufficiente anticipo per consentire lo svolgimento delle procedure di sicurezza per il controllo dei passeggeri e bagagli a mano.

Tenere prontamente a disposizione la carta imbarco da mostrare al personale addetto ai controlli di sicurezza.

- Nel bagaglio a mano, è proibito il trasporto, a titolo indicativo, di: liquidi, creme, spray, gel in contenitori con capacità superiore ai 100ml, oggetti a punta acuminata o affilata, attrezzi da lavoro, corpi contundenti, armi da fuoco (incluse armi giocattolo) sostanze e dispositivi incendiari ecc.

Nel bagaglio da stiva non è consentito il trasporto di sostanze e dispositivi incendiari, ad esempio detonatori, munizioni, granate, esplosivi plastici ecc. Per ulteriori informazioni consultare www.enac.gov.it

- E' consentito trasportare un unico bagaglio a mano con limitazioni di peso e dimensioni regolati da ogni singola compagnia aerea. Si consiglia di verificare tariffe, peso e dimensioni con il vettore aereo sia del bagaglio a mano che da stiva.

DOGANA:

- Per i passeggeri in partenza o in arrivo sono previsti controlli doganali o valutari.

I passeggeri residenti o domiciliati fuori dall'UE possono ottenere il rimborso dell'IVA inclusa nel prezzo di vendita dei beni acquistati in Europa, purché la merce venga esibita presso l'Ufficio Doganale.

Per maggiori informazioni: www.agenziadogane.it

NURSERY: (NON DISPONIBILE)

- Le toilette per signore presenti nell'aerostazione lato partenze (land side ed air side) sono dotate di fasciatoi.

ASSISTENZA O DANNEGGIAMENTO BAGAGLIO:

- Per il ritiro del bagaglio da stiva dirigersi verso l'area *Arrivi* ritiro bagagli.

- Nel caso di bagagli smarriti o danneggiati rivolgersi all'ufficio Lost and Found - Aviation Services, esibendo ricevuta del bagaglio applicata alla carta imbarco o al biglietto.

SPORTELLI BANCOMAT:

- Disponibile (lato Partenze) BCC Caraglio

BAR-RISTORANTE-SHOP: Disponibile (Gate Partenze).

BAR SALA PARTENZE: Disponibile (Gate Partenze).

DISTRIBUTORI DI BIBITE E SNACK:

- Situati all'interno dell'aerostazione nella *hall partenze* e nella *sala di attesa* per gli imbarchi.

AVVOLGIMENTO BAGAGLI:

- Servizio disponibile nella *hall partenze* (info/prenotazioni: +39 347 85 00 957)

DEPOSITO BAGAGLI: Non disponibile.



PARCHEGGIO:

- Situato direttamente di fronte al terminal, offre 400 posti auto scoperti, dispone di 6 posti auto riservati e gratuiti per passeggeri disabili o a ridotta mobilità.

L'accesso è consentito con Ticket da ritirare in ingresso presso le colonnine e conservare fino al momento del pagamento oppure tramite il dispositivo Telepass.

Il pagamento può essere effettuato presso la Cassa Parcheggio automatica con denaro in contante, Bancomat, carta di credito oppure automaticamente via Telepass.

Il regolamento è esposto all'entrata del parcheggio.

CARRELLI PORTABAGAGLI:

- Disponibili nr. 20 carrelli.

PRONTO SOCCORSO SANITARIO AEROPORTUALE:

- Nell'aerostazione passeggeri lato partenze è presente il Presidio Sanitario Aeroportuale.

Il gestore ha affidato la gestione, tramite un accordo, delle prestazioni sanitarie inerenti al **Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale al Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale**.

Il Servizio viene garantito, negli orari legati ai movimenti di aeromobili commerciali di linea/charter programmati, con la presenza del seguente personale:

- un medico
- un infermiere
- un volontario soccorritore

Al di fuori dell'orario di atterraggio e decollo del traffico di linea/charter il servizio è garantito con il coordinamento della **Centrale Operativa del Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale** attraverso il dispositivo di ambulanze della rete di Emergenza Sanitaria Territoriale.

DEFIBRILLATORE (DAE):

- Nell'aerostazione passeggeri, caratterizzandosi come luogo ad alta frequentazione di persone con periodi di affollamento, è presente un **DAE** di ultima generazione che può essere azionato sia da parte di personale medico o sanitario che da personale della società di gestione abilitato.

WI-FI:

- Disponibile e gratuito.

POSTAZIONI DI RICARICA:

- Sono presenti alcune postazioni di ricarica per dispositivi elettronici nell'aerostazione passeggeri lato partenze.

TELEFONI PUBBLICI:

- Nell'aerostazione passeggeri lato arrivi è presente un telefono pubblico.



Information on departure

For the comfort and safety of the trip it is recommended that you follow these simple rules.

TIME AND RULES FOR ACCEPTANCE:

- Ensure that all necessary documents for departure are valid (Identity card for European Community countries or Passport-if any saw- for countries outside Europe).

The rules governing the deportation of minors are available on the web site www.poliziadistato.it.

For more information please contact your chosen airline or your travel agency.

- In case of carrying of pet, rates and terms are different airlines, for more information please contact directly the carrier.

SECURITY CHECKS:

- The departing passengers are asked to arrive at the airport sufficiently in advance to enable them to carry out security procedures for screening of passengers and hand luggage.

Keep readily available boarding card to show to staff security checks.

- In hand baggage, it is prohibited to transport, on an indicative basis, of: liquids, creams, sprays, gels in containers with capacity of more than 100 ml, sharp or sharp pointed objects, work tools, blunt instruments, firearms (including toy guns) substances and incendiary devices, etc.

In check-in baggage are not permitted substances and incendiary devices, for example, detonators, ammunition, grenades, plastic explosives, etc.

For more information consult www.enac.gov.it

- It is permitted to carry only one hand baggage size and weight restrictions set by each individual airline. Please check prices, weight and dimensions with the carrier's.

CUSTOMS:

- For passengers arriving or departing customs or currency controls are possible.

Passengers who are resident or domiciled outside the EU can get refund VAT included in the sales price of the goods purchased in Europe, provided that the goods to be exhibited at the Customs Office.

For more information: www.agenziadogane.it

NURSERY: (NOT AVAILABLE)

- The toilets for ladies in the departure terminal (land side and air side) have changing tables.

ASSISTANCE OR DAMAGED BAGGAGE:

- To collect the baggage on Arrivals please go to the baggage claim.

- In the case of lost or damaged luggage contact the Lost and Found - Aviation Services, at the information desk, exhibiting check applied on boarding card or on ticket.

ATM:

- Available (departure side) BCC Caraglio

BAR-RESTAURANT-SHOP: Available (departure gate)

DEPARTURE LOUNGE BAR: Available (departure gate)

VENDING MACHINES FOR SNACKS AND DRINKS:

- Vending machines are located inside the airport at departures hall and at gate.

LUGGAGE STORE:

- Not available

LUGGAGE WRAPPING:

- Service available at departure hall



PARKING:

- Located closed to the terminal, parking offers 400 parking spots, 6 free parking spaces reserved for passengers disabilities or reduced mobility.

Access is allowed with Tickets that can be picked up at the entrance or entering the Telepass lane.

Payment can be made at the Cash Desk with cash, debit card, credit card or done.
The regulation is displayed at the entrance of the parking.

LUGGAGE TROLLEYS:

- Nr. 20 trolleys available.

AIRPORT EMERGENCY STAFF:

- Airport Emergency Office is located landside. The handler has committed **118** for it's management. Service is guaranteed, according with times of commercial scheduled/charter movements, with presence of the following staff:

- **a physician**
- **nurse**
- **a volunteer rescuer**

Outside the schedule, service is guaranteed under the coordination of the operational center of the **Territorial Health Emergency Service** through the network of Territorial emergency.

DEFIBRILLATOR (DAE):

- At the passenger terminal, an highly frequented zone, there is a latest generation **DAE** which can be used either by a doctor/professional staff or qualified Geac' Staff.

WI-FI:

- Available and free.

CHARGING STATIONS:

- Charging terminals for electronic devices are available at the departure gates.

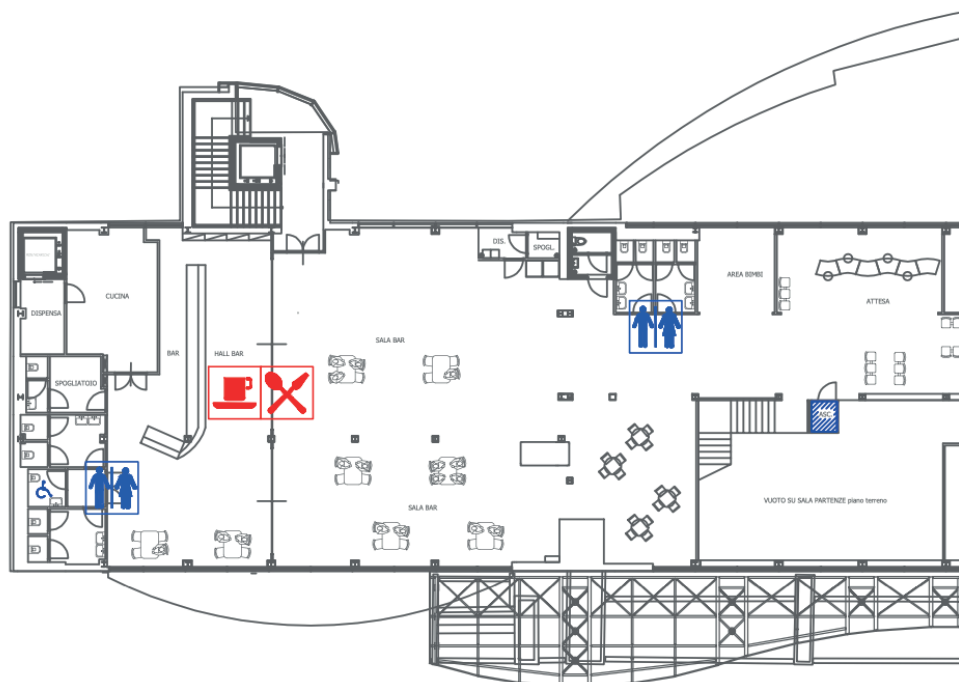
PUBLIC PHONES:

- A public telephone is available at arrivals.



MAPPA AEROSTAZIONE

1° PIANO



scala 1:500

LEGENDA



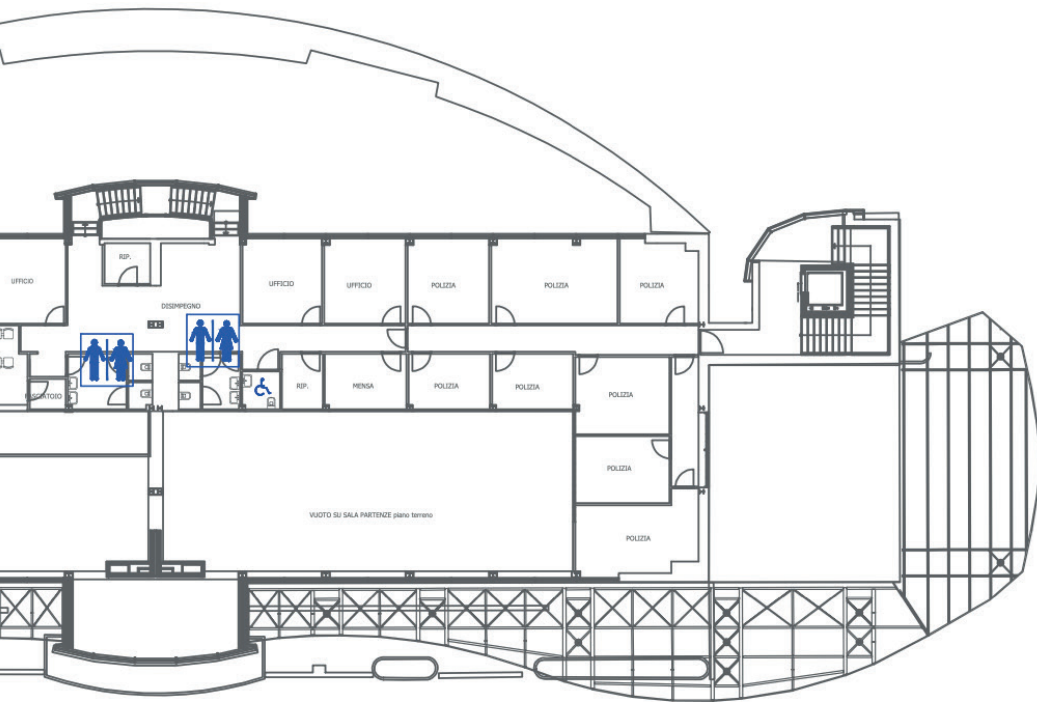
ASCENSORE



TOILETTE

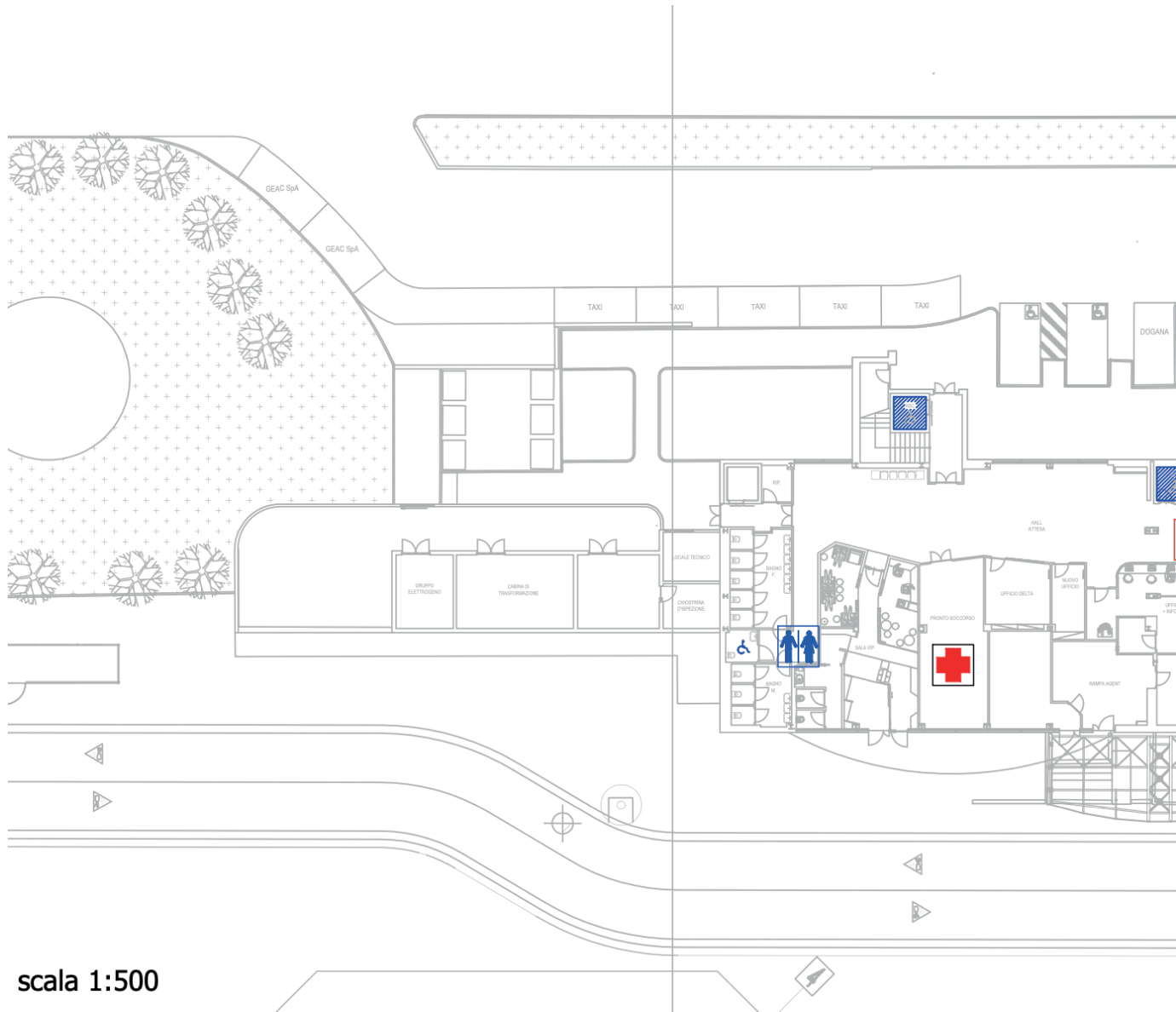


BAR / RISTORANTE / SHOP










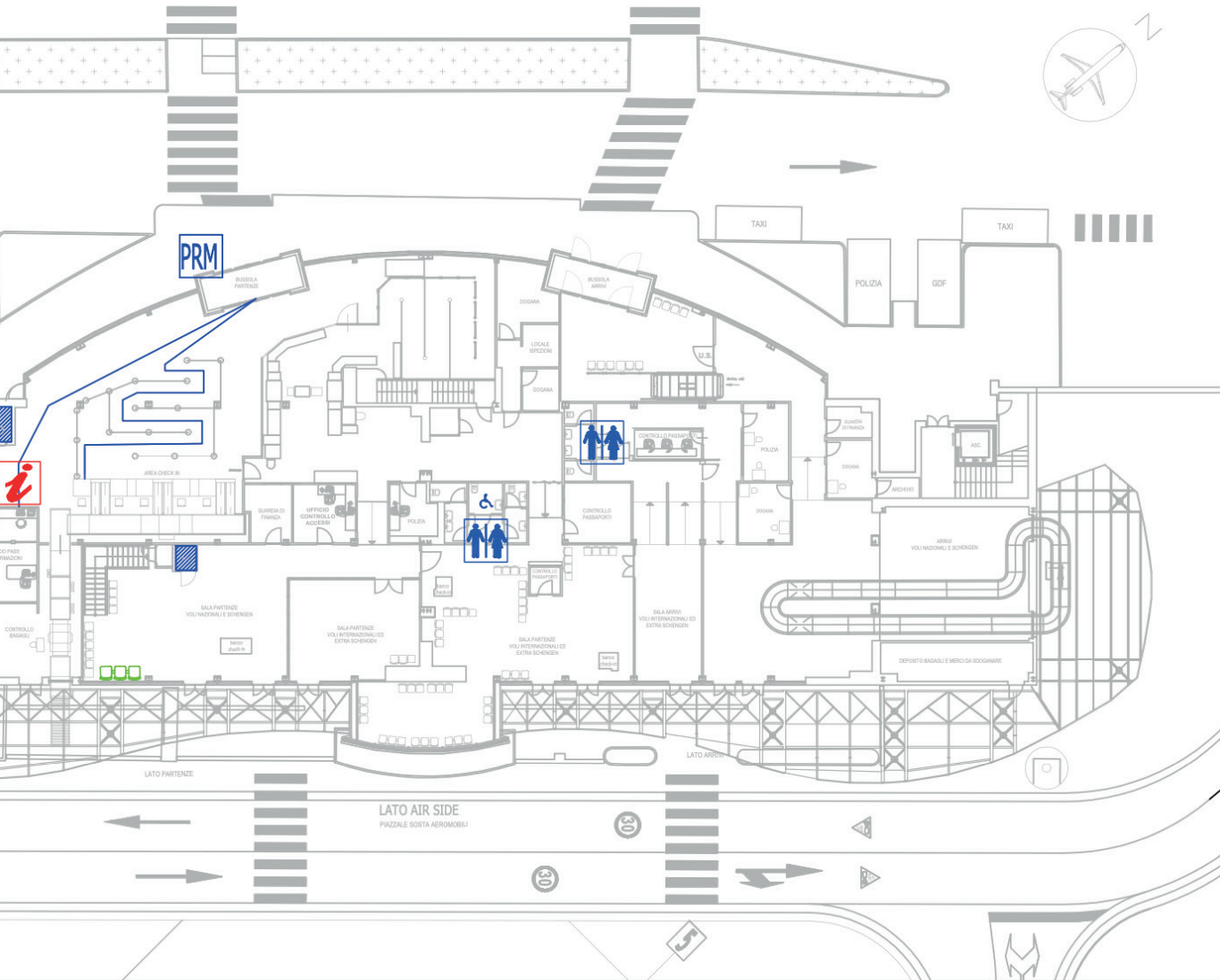
MAPPA AEROSTAZIONE

PIANO TERRA



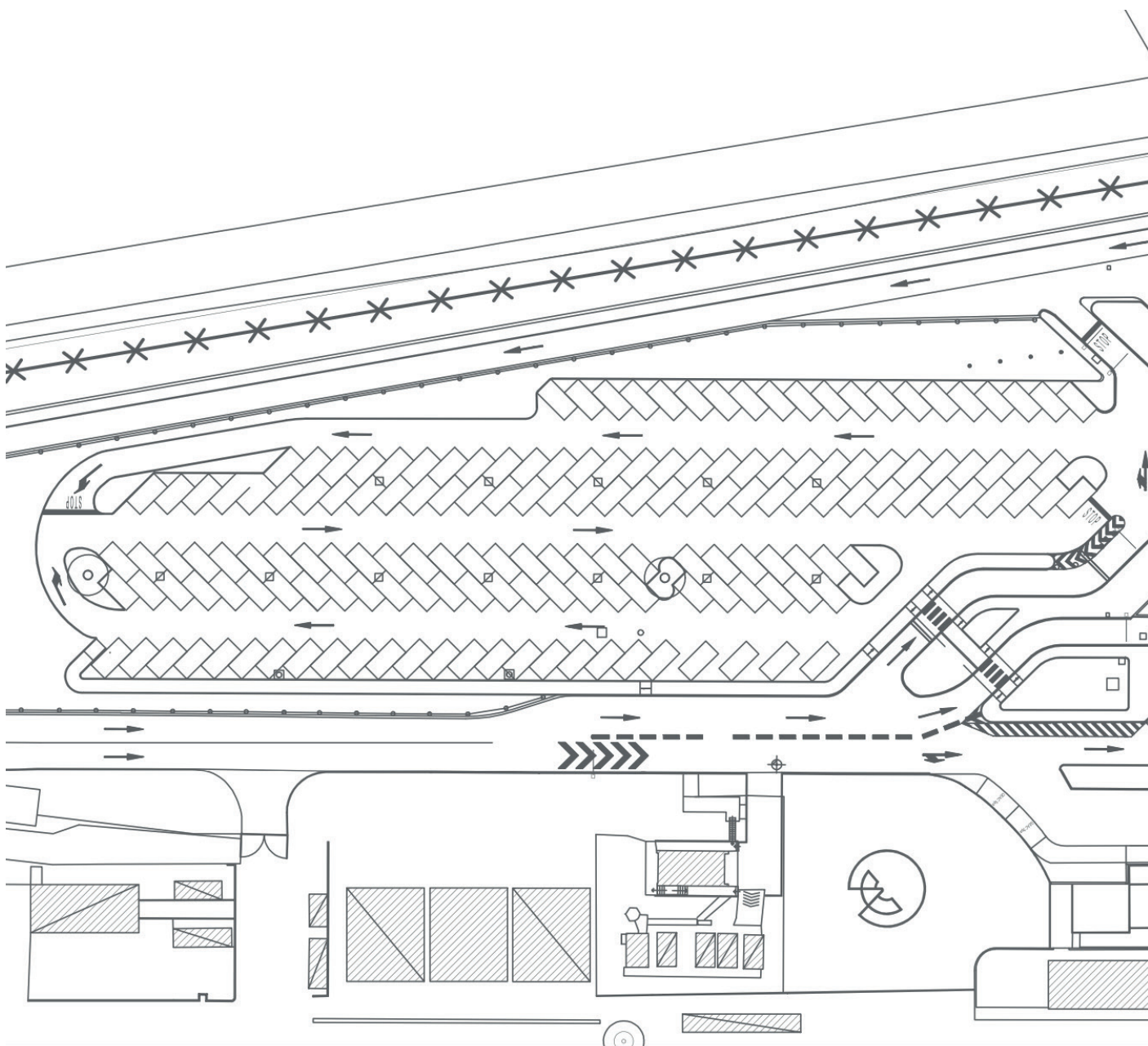
LEGENDA

-  UFFICIO PASS + INFORMAZIONI
-  ASCENSORE
-  TOILETTE
-  PRONTO SOCCORSO SANITARIO
-  PUNTO CHIAMATA PRM
-  PERCORSO PRM
-  SEDUTE DEDICATE PRM



MAPPA AEROSTAZIONE

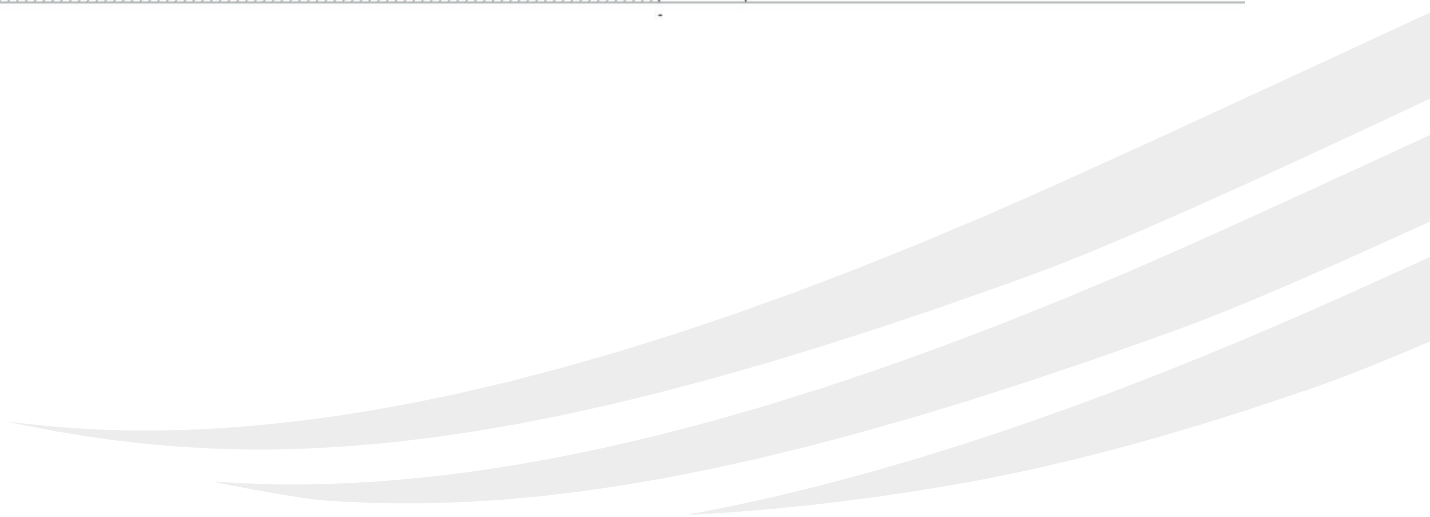
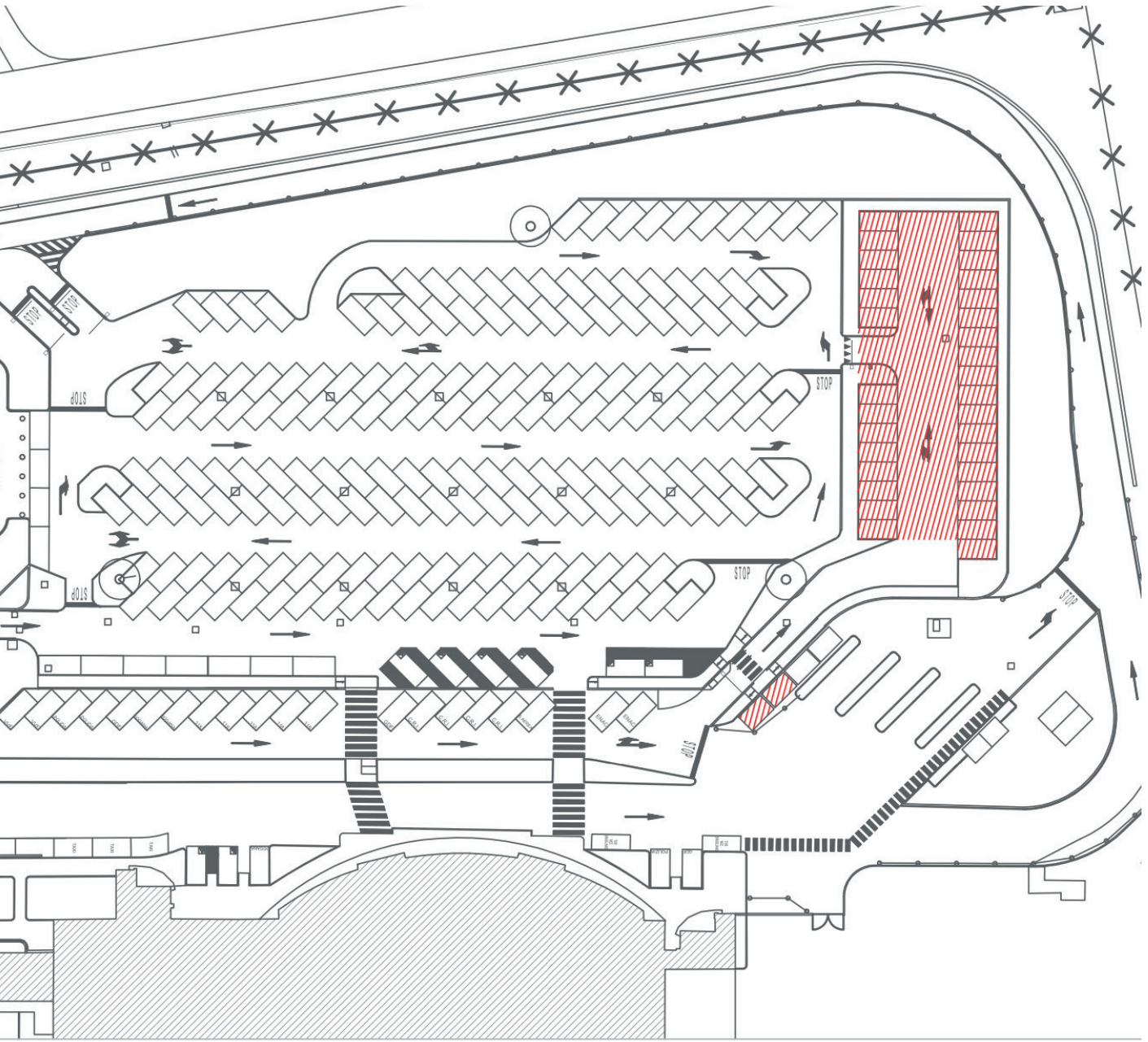
PARCHEGGI



scala 1:1000

LEGENDA

 RENT CAR



PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ

Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità

PREMESSA

Il regolamento CE n. 1107/2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta (PRM), si fonda sul principio che nel trasporto aereo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: **“diritto alla libertà di circolazione, di scelta e alla non discriminazione”**.

In particolare persone con disabilità, mobilità ridotta o altri fattori potranno viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri passeggeri, senza nessuna esclusione, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge.

E' previsto che la dovuta assistenza, fornita senza nessun costo aggiuntivo, venga effettuata da personale Geac adeguatamente formato, con mezzi e attrezzature adeguate, all'interno dell'aeroporto e a bordo degli aeromobili.

Riferimenti disponibili sul portale dell'Ente **www.enac.gov.it** nella sezione dedicata ai PRM (Diritti dei passeggeri – Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità).

GEAC ha provveduto a organizzare un servizio continuativo collocando: percorsi preferenziali (per non vedenti), toilette accessibili, sedute “dedicate”, ascensori, sistema di chiamata dal terminal e infine utilizzando mezzi come il sollevatore disabili.

Passengers with disabilities or reduced mobility

INTRODUCTION

The EC Regulation 1107/2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) is founded on the rule that in air transportation, disabled persons have same rights as others: **“right to freedom of movement, choice and non-discrimination”**.

People with disabilities, reduced mobility or other factors will be able to travel by plane in conditions similar to all other passengers, with no exclusion, if not exclusively for reasons of security provided by law.

The necessary assistance is provided at no extra costs, it is carried out by Geac's trained staff, with adequate equipment inside the airport and on board the aircraft.

References available on the institution's portal **www.enac.gov.it** in the section dedicated to the PRM (passenger rights-passengers with disabilities or reduced mobility).

GEAC has organized a continuous service with: preferential pathways (for blind people), accessible toilets, seats, elevators, call system from the terminal and wheelchair lift.



WCHR WHEEL CHAIR RAMP	<p>Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile nonché scendere e salire le scale, ma che ha bisogno di una sedia a ruote o di altro mezzo di trasporto per spostarsi per lunghi tratti all'interno dell'aerostazione.</p> <p>Passenger who can walk independently within the aircraft and descend/ ascend the stairs, but who needs a wheelchair or other means of transport to move long distances inside the airport</p>
WCHS WHEEL CHAIR STAIR	<p>Passeggero che può camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non può scendere o salire le scale o che ha bisogno di una sedia a ruote o di un altro mezzo di trasporto per spostarsi all'interno dell'aerostazione.</p> <p>Passenger who can walk independently within the aircraft, but she can't get off or climb stairs or who needs a wheelchair or another mean of transport to move inside the airport.</p>
WCHC WHEEL CHAIR COMPLETY	<p>Passeggero immobilizzato, che ha bisogno di una sedia a ruote per spostarsi e necessita di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino al termine del volo nonché per uscire dall'aeroporto.</p> <p>Passenger immobilized, who needs a wheelchair to get around and need assistance from arrival at the airport until boarding and to exiting from the airport.</p>

PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY

In Partenza

Il PRM in partenza deve essere segnalato alla compagnia aerea in fase di prenotazione, utilizzando la tabella riportata alla legenda**, in merito alle codifiche utilizzate dagli operatori.

Il PRM in partenza arrivando con mezzi propri, ha la possibilità di sostare presso i parcheggi dedicati ubicati nel parcheggio principale davanti all'aerostazione.

Il parcheggio è individuabile con la segnaletica "PRM PARKING/PARCHEGGIO PRM"

I passeggeri PRM che arriveranno direttamente al terminal possono: effettuare la chiamata alla colonnina ubicata vicino al lato Partenze, oppure sarà sufficiente segnalare la propria presenza agli addetti check-in, che provvederanno all'assistenza.

Lo scalo è dotato di sedie a ruote ubicate nella hall di partenza le quali possono essere usufruite dai PRM deambulanti.

Il PRM viene assistito da un addetto per espletare le operazioni di accettazione e di spedizione di eventuale bagaglio. Verrà poi accompagnato per effettuare i controlli di sicurezza sino al gate di imbarco e per il trasporto all'aereo.

Le operazioni di imbarco per il trasferimento a bordo sono effettuate con un mezzo speciale: sollevatore disabili (Ambulift).

In Arrivo

In arrivo il passeggero PRM (segnalato dalla compagnia aerea) verrà ricevuto da un addetto che lo assisterà durante le operazioni di sbarco, ritiro bagaglio e raggiungimento dell'area esterna.

Departing

PRM on departure has to be reported to the airline at the time of booking, using the table reported ** with codes used by operators.

PRM arriving by car can park at the parking areas located in front of the terminal.

The parking area can be identified with signal "PRM PARKING"

PRM passengers arriving directly at the terminal can: make the call at the point near the departures gate landside, or inform check-in staff.

The airport is equipped with several wheelchairs, which can be used by PRM.

PRM is assisted by qualified staff at check-in, security check, gate and boarding.

Boarding is carried out with a special vehicle: wheelchair lift (Ambulift).

On Arrival

Arriving PRM (reported by the airline) will be received by qualified staff who will assist him during disembark, baggage collection and reaching of external area.

DEAF	Passeggero con menomazioni all'udito o dell'udito e della parola. Passenger with hearing impairments/ hearing and speech.
BLIND	Passeggero con menomazioni della vista (distinguere non vedente e ipovedente). Passenger with visual impairment (blind and visually impaired)
DEAF/BLIND	Passeggero con menomazione della vista e dell'udito e che ha bisogno dell'assistenza di un accompagnatore per spostarsi. Passenger with impaired vision and hearing that needs assistance of qualified staff in order to move.
DPNA	Passeggeri con problemi collettivi e comportamentali. Passengers with collective and behavioral problems.

Legenda ** CODIFICHE IATA (Per stabilire il tipo di assistenza da segnalare in fase di prenotazione o acquisto biglietto)

Legend ** IATA ENCODINGS (to determine the type of assistance to be reported at the time of booking or purchasing ticket)

Reclami

Eventuali segnalazioni o reclami possono essere inviati compilando l'apposito modulo sul sito dell'Aeroporto di Cuneo.

I reclami vengono esaminati dall'ufficio competente e ricevono risposta entro i 30 giorni.

Inoltre l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, mette a disposizione dei passeggeri una sezione dedicata ai Diritti del Passeggero (link: www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri).

Nel documento sono illustrate inoltre le forme di tutela del viaggiatore previste dalle diverse normative e riguardanti la prenotazione del volo, il rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento del bagaglio, ritardi, cancellazioni di voli, negato imbarco.

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

Complaints

Any reports or complaints can be sent via Cuneo Airport's web site.

Claims are reviewed by the appropriate Department and receive reply within 30 days.

Moreover ENAC, Italian Civil Aviation Authority, provides a section dedicated to all passengers called Passenger's Rights (link: www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri).

The document explains the different forms of protection for passengers provided by the legislations relevant to booking of flights, compensation in case of baggage loss or damage, delays, flight cancellations, denied boarding.

"ADR (Alternative Dispute Resolution) - Passengers who have suffered disservices due to violations of Reg. (EC) no. 261/2004 for cases of denied boarding, flight cancellation or prolonged delay, and of Reg. (EC) no. 1107/2006 regarding the protection of passengers with disabilities or reduced mobility, can attempt conciliation through the ConciliaWeb platform on the website of the Transport Regulation Authority, with the possibility of sending complaints to Enac to the sanctioning purposes only".





PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ
PASSENGERS WITH DISABILITIES OR REDUCED MOBILITY

Tel. +39 **0172 741514/60**
Mob. +39 **348 8617896**
E-mail: dutyofficer@cuneoairport.com

UFFICIO QUALITÀ
QUALITY OFFICE

E-mail: qualita@cuneoairport.com

UFFICIO PASS
PASS OFFICE

Tel. +39 **0172 741531**
E-mail: pass@cuneoairport.com

POLIZIA DI STATO
POLICE

Tel. +39 **0172 741515**
+39 0172 741516
+39 0172 741551

DOGANA
CUSTOMS

Tel. +39 **0172 741549**
+39 0172 741550



GEAC SpA

Strada Statale 20, n.1 - Frazione Levaldigi,
12038 Savigliano (CN) Italia
Partita Iva, Iscrizione alla CCIAA di Cuneo e C.F.: 00210940045

CUNEO AIRPORT

www.cuneoairport.com