

TORINO  
AIRPORT



SAGAT

## Bilancio Sociale 2018



TORINO  
AIRPORT



## **INDICE GENERALE**

Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Nota metodologica	10

<b>IDENTITÀ</b>	<b>13</b>
-----------------	-----------

<b>RENDICONTO ECONOMICO</b>	<b>45</b>
-----------------------------	-----------

<b>RELAZIONE SOCIALE</b>	<b>61</b>
--------------------------	-----------

Validazione professionale di processo	152
---------------------------------------	-----

## INDICE

Lettera dell'Amministratore Delegato	8
Nota metodologica	10

## Identità

Vision della sostenibilità	14
Risultati di traffico	15
Qualità percepita dai passeggeri	15
Risorse umane	15
Impatto economico	15
Tutela ambientale	15

<b>Mappa degli stakeholder</b>	16
--------------------------------	----

<b>Profilo Aziendale</b>	18
--------------------------	----

Vision	18
Mission	18

<b>Assetto istituzionale ed organizzativo del Gruppo SAGAT</b>	18
--	----

SAGAT S.p.A.	19
Comitati e Gruppi di Lavoro	22
SAGAT Handling S.p.A.	23
Aeroporti Holding S.r.l.	24

<b>Codice etico, Modello Organizzativo 231 e Organismo di Vigilanza</b>	25
---	----

<b>Infrastruttura</b>	26
-----------------------	----

Caratteristiche	26
Servizi continuativi	26
Capacità aeroportuale	27
Servizi emergenze	28
Offerta commerciale e servizi	29

<b>Contesto</b>	30
-----------------	----

Il funzionamento del mondo aeroportuale	30
---	----

La convenzione con ENAC e il contratto di programma	33
---	----

<b>Ricadute economiche e occupazionali sul territorio</b>	34
---	----

<b>Il patrimonio intangibile</b>	36
----------------------------------	----

Il capitale umano	38
-------------------	----

Il capitale relazionale	39
-------------------------	----

Il capitale organizzativo	42
---------------------------	----

## Rendiconto economico

<b>Principali indicatori economici del Gruppo SAGAT</b>	46
---	----

Ricavi aviation e ricavi handling	47
-----------------------------------	----

Ricavi extra aviation	48
-----------------------	----

Altri ricavi	48
--------------	----

<b>Principali valori economici</b>	49
------------------------------------	----

Creazione del valore economico	52
--------------------------------	----

Distribuzione del valore economico	54
------------------------------------	----

Valore economico trattenuto	56
-----------------------------	----

Evoluzione periodo 2014-2018	59
------------------------------	----

## Relazione sociale

<b>Comunicazione e media relations</b>	62
--	----

<b>Attività con il territorio</b>	63
-----------------------------------	----

L'aeroporto per i bambini e le scuole	67
---------------------------------------	----

<b>Qualità e sicurezza al servizio dei passeggeri</b>	<b>68</b>
La qualità: un valore prioritario	69
La Politica della qualità	70
Monitoraggio della qualità erogata e percepita	71
Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015	74
La Carta dei Servizi 2018	75
Piano della Qualità 2018 - Contratto di Programma	78
Benchmark ACI ASQ - Airport Service Quality	79
Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM)	80
Gestione delle segnalazioni dei passeggeri	81
La sicurezza	82
I controlli ai varchi di sicurezza	82
La falconeria	84
Il safety management system	87
Il Piano di Emergenza aeroportuale	89
<b>Traffico e relazioni con i vettori</b>	<b>91</b>
Risultati di traffico	91
Network e traffico	92
<b>Offerta commerciale e di mobilità al servizio del passeggero</b>	<b>96</b>
Parcheggio e servizi di mobilità in aeroporto	97
<b>Ambiente</b>	<b>100</b>
Politica ambientale	101
Contesto normativo, regolatorio e organizzativo	102
Sistema di gestione dell'ambiente	103
Sistema di gestione dell'energia	105
Le emissioni in atmosfera	110
L'inquinamento acustico	111
Il sistema di monitoraggio	113
La pianificazione territoriale	115

Le procedure antirumore	118
Le risorse idriche	120
Acque meteoriche provenienti da pista di volo e piazzali aeromobili	120
I consumi idrici	121
La gestione dei rifiuti	122
Rifiuti urbani e assimilabili agli urbani	123
Raccolta differenziata	124
Prevenzione dell'inquinamento del suolo	125
<b>Risorse umane</b>	<b>126</b>
Il personale e l'organizzazione	126
L'organico del Gruppo SAGAT	127
La formazione	132
L'impegno a favore delle persone in difficoltà e degli studenti	135
Il welfare aziendale	136
La sicurezza sul lavoro	137
Infortuni	140
Le relazioni industriali	142
<b>Fornitori</b>	<b>144</b>
Le modalità di scelta dei fornitori	144
<b>Investimenti infrastrutturali</b>	<b>146</b>
<b>Investimenti ICT e digital innovation</b>	<b>148</b>
<b>Obiettivi e risultati</b>	<b>150</b>
Validazione professionale di processo	152
<b>Glossario</b>	<b>154</b>

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Cari stakeholder,

il Bilancio Sociale di Torino Airport giunge quest'anno alla sua quinta edizione e si conferma uno strumento indispensabile per il percorso di crescita sostenibile che il Gruppo SAGAT ha fatto suo in questi anni. Si tratta di un documento che consente di circoscrivere in unico perimetro le azioni intraprese durante l'anno, non solo internamente ma anche verso l'esterno dell'Azienda, rendicontandole e valutandone l'efficacia, per costruire un piano di sviluppo solido e condiviso.

Torino Airport rende dunque pubblici, in maniera trasparente, i risultati raggiunti, evidenziando gli sforzi che sono stati messi in campo per raggiungere i propri obiettivi strategici.

L'accento che pone il Bilancio Sociale 2018 di Torino Airport, ancora una volta, non si focalizza solo sui dati economici, già condivisi nel Bilancio d'Esercizio 2018; questo documento rendiconta infatti anche i risultati raggiunti dalla Società nei confronti di quel patrimonio intangibile fatto di relazioni con il territorio, con la comunità di riferimento, con l'ambiente e con le risorse umane che la compongono e che ne rappresentano il cuore.

E in questa sua edizione, il Bilancio Sociale 2018 di Torino Airport pone le basi per una contestualizzazione ancora più ampia, all'interno degli SDG-Sustainable Development Goals definiti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030, che pongono al centro dell'attenzione le politiche green e di ricerca e sviluppo; i progetti di inclusione sociale e di economia circolare; le partnership con gli stakeholder per la promozione di una mobilità sostenibile.

La soddisfazione delle esigenze dei diversi protagonisti del sistema aeroporto è fondamentale per garantire lo sviluppo dello scalo in un'ottica di sostenibilità e in armonia con il contesto in cui l'Azienda opera.

Anche quest'anno è stato utilizzato il Metodo Piemonte per la redazione del Bilancio Sociale, che si arricchisce ancora una volta delle competenze e delle esperienze di Università e Ordine dei dottori commercialisti.

Tra i risultati più significativi raggiunti da Torino Airport nel 2018, si segnala il riconoscimento ricevuto da Aci Europe come 'highly commended' in occasione dei Best Airport Awards tra gli scali di categoria inferiore ai 5 milioni di passeggeri; l'accreditamento al Livello 1 'Mapping' del programma internazionale Airport Carbon Accreditation; l'innalzamento, rispetto al 2017, della valutazione qualitativa dei servizi erogati nell'ambito dei questionari Airport Service Quality (ASQ), il benchmark internazionale dell'Airport Council International (ACI) che monitora oltre trecento scali a livello mondiale.

Il 2018, inoltre, è stato l'anno che ha segnato l'avvio del progetto di Digital Transformation per Torino Airport: un ampio processo che ha gettato le basi per un profondo cambiamento aziendale e strutturale, analizzando le esigenze dell'intera comunità aeroportuale, e focalizzando le linee di sviluppo in un'ottica sempre più customer-oriented. Questa evoluzione ha portato Torino Airport a una serie di innovazioni digitali, sia sul fronte operativo, sia su quello commerciale, marketing e gestionale, che nel 2019 troverà ulteriore sviluppo.

Il 2018, infine, ha dato il via a una serie di lavori di restyling dell'infrastruttura, che oggi vede una nuova Area Arrivi, lato landside, completamente riqualificata e riposizionata negli spazi commerciali e funzionali.

Grazie ad una crescita consapevole e rispettosa del contesto ambientale e sociale in cui l'Aeroporto opera, nel 2018 è stato possibile conseguire questi importanti risultati continuando ad assicurare all'Azienda competitività e produttività, e ai passeggeri servizi sempre più efficienti, contribuendo così allo sviluppo dell'economia locale.

**Andrea Andorno**  
**Amministratore Delegato SAGAT S.p.A.**

## NOTA METODOLOGICA



Prof. Luigi Puddu  
Prof. Christian Rainero  
Dipartimento di Management  
Università degli Studi di Torino

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale 2018 è frutto di un consolidato processo interno con il quale il Gruppo SAGAT attua gli obiettivi definiti con le precedenti edizioni:

- realizzare un efficace strumento di dialogo, di trasparenza, di legittimazione e di creazione di fiducia;
- rappresentare la responsabilità sociale quale parte integrante della propria cultura aziendale in termini di armonico bilanciamento dei risultati attinenti la sfera economica, ambientale e sociale della gestione e fare emergere il “valore” dell’organizzazione e del processo di programmazione - gestione - rendicontazione;
- sviluppare la capacità di auto-analisi del sistema di governance nella logica della catena del valore;
- evolvere un modello di annual report che, integrandosi con il Bilancio d’Esercizio, possa costituire uno strumento di miglioramento interno e, nello stesso tempo, un’efficace modalità di rappresentazione delle attività del Gruppo SAGAT;



Dott. Luca Asvisio  
Dott. Davide Barberis  
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino

- consolidare un approccio alla CSR (Responsabilità sociale d’impresa) che possa essere seguito quale modello di riferimento (best practice), fungendo da stimolo per l’adozione e diffusione di politiche della sostenibilità nel mondo economico;
- implementare strumenti di innovazione gestionale attraverso l’analisi e la rappresentazione sistemica degli asset intangibili quali determinanti del funzionamento aziendale;
- testimoniare la valenza del modello di integrazione tra mondo delle istituzioni, mondo accademico, mondo della professione e il ruolo del Gruppo SAGAT;
- formare nuove professionalità sui temi della CSR, coinvolgendo giovani studenti e laureandi universitari nel proprio processo interno di costruzione del Bilancio Sociale.

Per la realizzazione del Bilancio Sociale il Gruppo SAGAT si è riferito al “Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale”, prodotto della collaborazione interistituzionale tra Regione Piemonte, Dipartimento di Management dell’Università degli Studi di Torino,

Ires Piemonte e Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ivrea, Pinerolo, Torino.

L’applicazione operativa del Metodo Piemonte è stata coordinata da un gruppo di lavoro interno composto da Alessandra Gerace (Responsabile del Servizio Internal Audit di SAGAT S.p.A.), da Michele Barbero (Responsabile del Servizio Legale di SAGAT S.p.A.), da Alberto Sartore (Responsabile del Servizio Amministrazione di SAGAT S.p.A.) e Rita Pucci (Responsabile del Servizio Comunicazione di SAGAT S.p.A.).

La scelta del Metodo Piemonte si è riflessa nella definizione dell’approccio metodologico e dello schema adottato.

Per quanto concerne l’approccio metodologico, sono stati presi a riferimento, in modo diversificato:

- i principi del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS), per la corretta progettazione e formalizzazione del sistema di rendicontazione sociale;
- il documento di ricerca n. 8 del GBS per la rendicontazione sociale degli intangibili;
- il Framework dell’International Integrated Reporting Council (IIRC);
- gli Standard AccountAbility 1000 (AA 1000), sia per la scelta di modalità efficaci e inclusive per rendere conto della gestione in modo trasparente e comprensibile a tutti (accountability), sia per la definizione dei criteri per l’identificazione e partecipazione degli stakeholder nel processo di rendicontazione sociale,
- lo Standard Global Reporting Initiative (GRI), per quanto concerne la definizione del Valore Economico Creato e Distribuito.

Lo schema di bilancio, invece, è stato articolato in tre sezioni principali:

- 1) Identità del Gruppo: che presenta la missione aziendale, il contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholder e il patrimonio intangibile;
- 2) Rendiconto Economico: che presenta per il biennio 2017-2018 i dati economico-finanziari e le modalità di raccolta e di utilizzo delle risorse (valore economico creato, distribuito e trattenuto);
- 3) Relazione Sociale: dove vengono descritte le attività e i rapporti di scambio tra il Gruppo SAGAT e i principali soggetti di riferimento (stakeholder).

In calce, a chiusura del documento, è riportato il giudizio di validazione professionale del processo predisposto dallo specifico Organo di Validazione rappresentato dal dott. Giuseppe Chiappero (Referente Gruppo di studio Bilancio Sociale dell’Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino).

Le informazioni e i dati contenuti nella quinta edizione del Bilancio Sociale fanno riferimento alle performance riferite all’esercizio 2018 della Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (di seguito, SAGAT) e delle sue controllate (di seguito, Gruppo SAGAT o il Gruppo), salvo ove diversamente indicato. I dati relativi all’esercizio precedente sono riportati a soli fini comparativi, per consentire una valutazione sull’andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale definito.



**Identità**





## Vision della sostenibilità

Il Gruppo SAGAT (Il Gruppo), Società Azionaria di Gestione dell'Aeroporto di Torino da sempre mette al centro del proprio impegno le esigenze di mobilità della città e del territorio e, al contempo, punta sempre più a rendere l'Aeroporto un driver fondamentale dello sviluppo socio-economico, oltre che turistico, dell'intera regione. Sono stati diversi gli ambiti di azione che hanno contraddistinto l'attività del 2018:

- miglioramento della passenger experience con l'avvio di un profondo processo di digitalizzazione che ha coinvolto molteplici aree aziendali;
- rafforzamento di una cultura green interna all'azienda, riflessasi nell'attuazione di procedure e ottenimento di certificazioni ambientali e di processo;
- collaborazioni con il territorio per far entrare le migliori esperienze culturali dentro l'infrastruttura aeroportuale e portare l'Aeroporto a diretto contatto con gli stakeholder in occasione dei più importanti eventi cittadini e regionali.

Queste iniziative hanno avuto ricadute positive sulla collettività in termini di occupazione, reddito e immagine del territorio.



### Risultati di traffico

**4.084.923** Passeggeri. Per il secondo anno consecutivo è stata superata la soglia dei 4 milioni di passeggeri;



### Qualità percepita dai passeggeri

Indice "Airport Service Quality" 2018: **3,86** (su scala da 1 a 5);  
Soddisfazione complessiva (interviste) 2018: **99,8%**;  
Riconoscimento ricevuto da ACI Europe con menzione speciale "highly commended" in occasione dell'ACI Europe Best Airport Awards tra gli scali di categoria fino a 5 milioni di passeggeri;



### Risorse umane

Totale **dipendenti** 2018: **381**  
(teste complessive al 31/12/2018);  
A tempo determinato: **34**  
Share donne: **40,9%**;  
Share uomini: **59,1%** Dati di Gruppo



### Impatto economico

Totale investimenti 2018 = **6.640.000 €**  
Valore economico creato 2018 = **67.932.000 €**

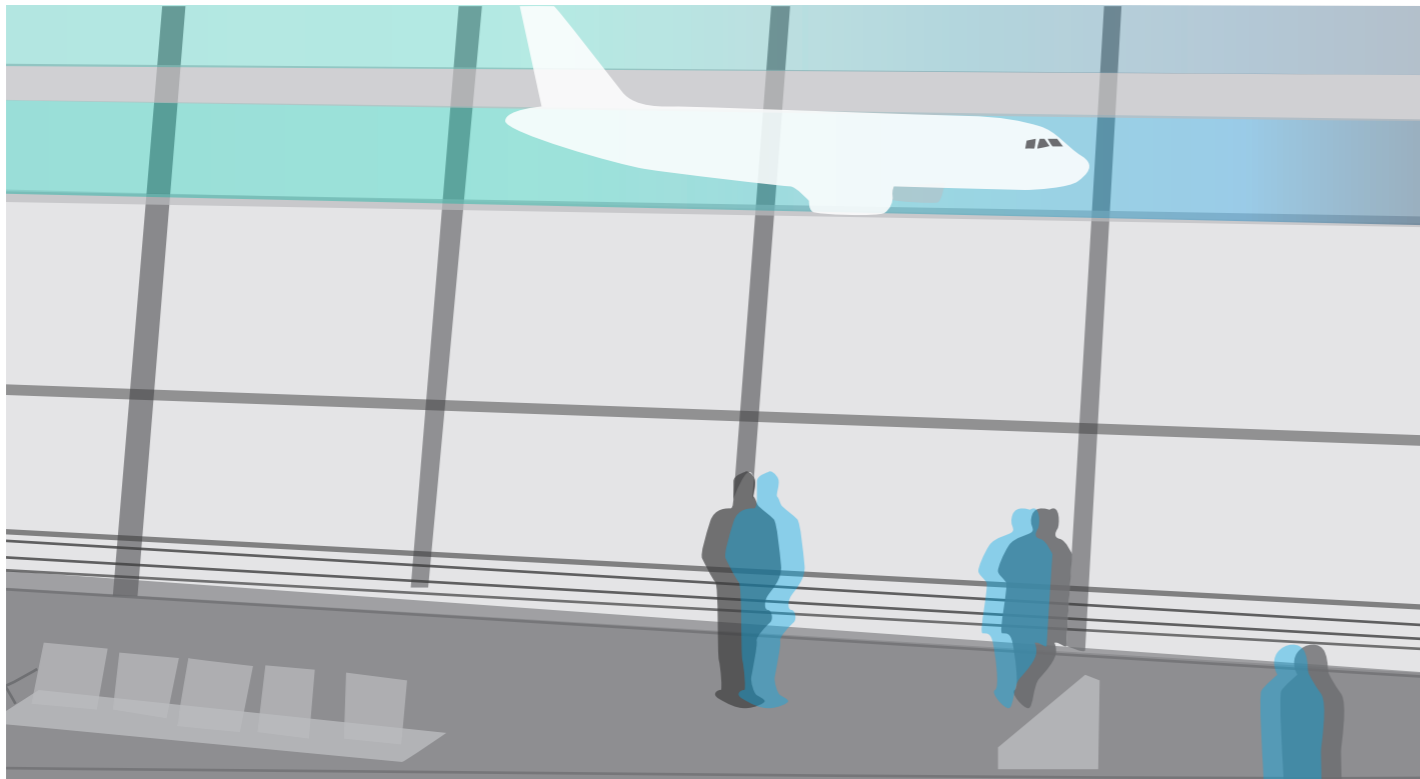


### Tutela ambientale

Adozione del Sistema integrato di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), certificato da parte dell'Ente di Certificazione TÜV ITALIA in rispondenza alle norme **ISO 45001:2018** e **ISO 14001:2015**;  
Certificazione energetica **ISO 50001:2011**;  
Accreditamento al Livello 1 "Mapping" del programma internazionale **Airport Carbon Accreditation**

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder del Gruppo SAGAT sono tutti gli attori (persone, aziende, organizzazioni ecc.) che sono interessati alle sue attività o ne sono influenzate. Ogni stakeholder è portatore di aspettative ed esigenze e riuscire a soddisfarle nel miglior modo possibile è la sfida e l'obiettivo che SAGAT si pone.



STAKEHOLDER	ASPETTATIVE	STRUMENTI DI RELAZIONE
Azionisti	Produttività ed efficienza Creazione di valore Rispetto delle strategie	Incontri periodici Bilanci di esercizio
Associazioni di settore e di categoria	Informazione, condivisione e confronto	Riunioni periodiche con ACI Europe, Assaeroporti, Confindustria
Risorse umane	Pari opportunità Coinvolgimento e valorizzazione Riconoscimento del merito Crescita professionale Stabilità del lavoro Tutela della salute e sicurezza e salute sul lavoro Formazione Aumento delle competenze	Attività associativa interna Riunioni periodiche di sicurezza Relazioni industriali Bacheche aziendali Codice etico
Enti della Pubblica Amministrazione presenti in Aeroporto Enti normatori e di vigilanza	Trasparenza Rispetto dei requisiti cogenti Condivisione buone pratiche	Partecipazione a tavoli di lavoro Convenzioni e accordi Audizioni pubbliche Audit e verifiche ispettive
Comunità locale Territorio e ambiente di riferimento	Creazione di valore per il territorio Concertazione delle strategie Informazione Riduzione degli impatti ambientali	Collaborazioni culturali e sociali Comitati pubblici Confronto istituzionale Sistema raccolta lamentele rumore Sito internet Comunicati stampa Conferenze stampa
Passeggeri	Qualità del servizio Sviluppo del traffico Sicurezza operativa (Safety) Sicurezza nei controlli (Security) Accessibilità Informazioni	Postazioni di accoglienza Campagne di comunicazione Indagini di soddisfazione Sondaggi di opinione Reclami e segnalazioni Sito internet Servizio informazioni Analisi di soddisfazione dei passeggeri
Clienti extra-aviation, Subconcessionari e altri clienti	Sviluppo del traffico Correttezza Qualità dei servizi Salute e sicurezza sul lavoro	Incontri periodici Rendicontazione Analisi di soddisfazione dei passeggeri
Vettori	Qualità del servizio Correttezza Sicurezza operativa (Safety) Salute e sicurezza sul lavoro	Incontri periodici Comunicati stampa Conferenze stampa
Fornitori e partner	Trasparenza e correttezza Puntualità nei pagamenti Affidabilità	Incontri con i fornitori Riunioni periodiche Codice etico

## PROFILO AZIENDALE

### VISION

Consolidare e far progredire i servizi e le opportunità offerte dall'Aeroporto di Torino in sintonia con le esigenze di mobilità e sviluppo del proprio territorio di riferimento.

### MISSION

Gestire e sviluppare le attività aeree e infrastrutturali dell'Aeroporto di Torino al fine di incrementare i collegamenti aerei dell'Italia del Nord Ovest, contribuendo allo sviluppo economico e turistico di Torino e del bacino territoriale di riferimento. Aumentare il livello di qualità del servizio fornito a passeggeri, vettori, stakeholder e dipendenti.

## ASSETTO ISTITUZIONALE E ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO SAGAT

Le principali società del Gruppo SAGAT ai fini del presente Bilancio Sociale sono SAGAT S.p.A. (Capogruppo), SAGAT Handling S.p.A. e Aeroporti

Holding S.r.l., aventi sede sociale e operativa presso il sito aeroportuale di Torino-Caselle.

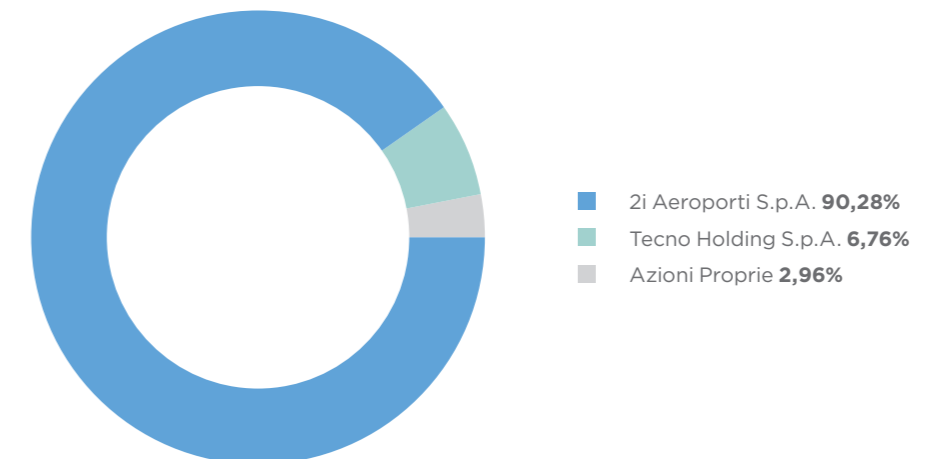
## SAGAT S.P.A

La Capogruppo SAGAT S.p.A. è anche responsabile degli standard di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'Aeroporto (vettori, handler, ecc.).

Per rispondere alle molteplici esigenze che derivano dalla volontà di assolvere al meglio ai propri compiti istituzionali, la Capogruppo SAGAT S.p.A. è dotata di un sistema di governo fondato sulla coesistenza dell'Assemblea degli Azionisti, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.



La composizione azionaria di SAGAT S.p.A. al 31 dicembre 2018 è la seguente:



La società 2i Aeroporti è partecipata per il 51% da F2i Fondi italiani per le infrastrutture, società di gestione del risparmio costituita nel 2007 che investe nei comparti delle infrastrutture nazionali (aeroporti, autostrade, distribuzione del gas, servizi idrici energie rinnovabili, telecomunicazioni e waste-to-energy); per il 49% da Ardian, società di private equity.

Nel 2018 **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo SAGAT S.p.A.** era così composto:

**Presidente:** Giuseppe Donato, sino al 17 maggio 2019, data in cui è stata nominata Elisabetta Oliveri

**Amministratore Delegato:** Roberto Barbieri, sino al 24 gennaio 2019, data in cui è stato nominato Andrea Andorno

**Consiglieri:** Rita Ciccone, Jean Jacques Dayries, Antonio Lubrano Lavadera, Rosario Mazza, Paolo Mignone, Elisabetta Oliveri, Laura Pascotto, Daniele Rizzolini.

Tra i fatti salienti da segnalare successivamente alla data del 31 dicembre 2018, oltre alla nomina di Elisabetta Oliveri come Presidente e di Andrea Andorno come Amministratore Delegato, vi è anche il cambiamento del numero di consiglieri in Consiglio di Amministrazione, attualmente così

composto: Rita Ciccone, Jean Jacques Dayries, Antonio Lubrano Lavadera, Paolo Mignone, Laura Pascotto, Daniele Rizzolini

Il Presidente dispone di poteri di legale rappresentanza, mentre il Consiglio di Amministrazione concentra le deleghe nella figura dell'Amministratore Delegato; i restanti membri del Consiglio non dispongono di poteri esecutivi.

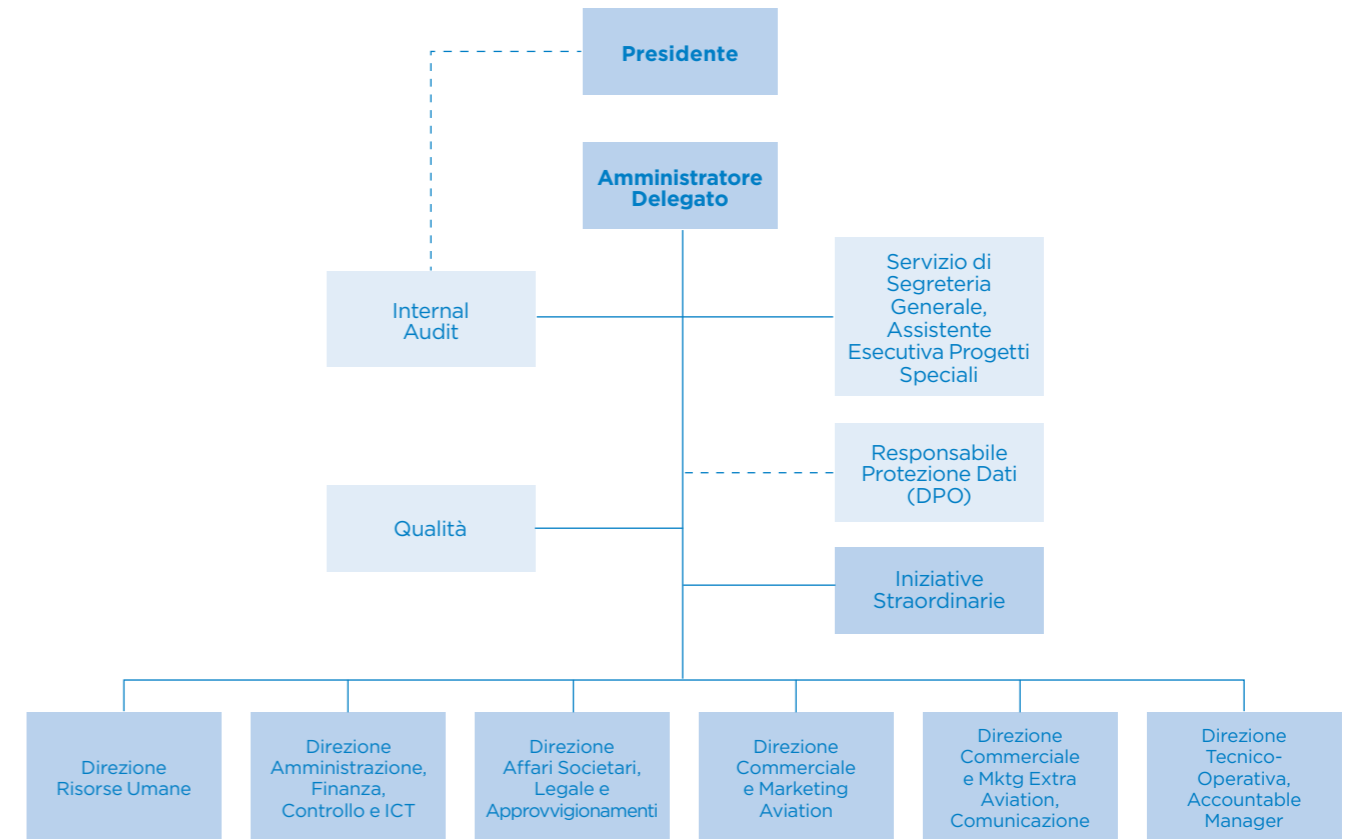
Nel 2018 il **Collegio Sindacale della Capogruppo SAGAT S.p.A.** era così composto:

Presidente: Roberto Nicolò

Sindaci effettivi: Ernesto Carrera, Edoardo Fea, Lorenzo Ginisio, Renato Stradella

Sindaci supplenti: Alessandro Cotto, Maddalena Costa

Tra i fatti salienti da segnalare successivamente alla data del 31 dicembre 2018, vi è anche il cambiamento della composizione del Collegio Sindacale della Capogruppo SAGAT S.p.A, attualmente così composto: Roberto Nicolò (Presidente); Egidio Rangone, Piera Braja, Ernesto Carrera, Lorenzo Ginisio come Sindaci effettivi; Edoardo Aschieri e Maddalena Costa come Sindaci supplenti.



## Comitati e Gruppi di Lavoro

La struttura aziendale della Capogruppo ha costituito al suo interno dei Comitati e Gruppi di Lavoro interfunzionali, al fine di sviluppare un'azione coordinata tra i vari servizi aziendali su particolari tematiche. In particolare, al 31 dicembre 2018 si annoverano i seguenti Comitati e Gruppi di Lavoro:

- Comitato Piano Industriale;
- Comitato Sviluppo Commerciale Aviation;
- Comitato Piano Approvvigionatorio;
- Comitato Qualità;
- Comitato Intranet;
- Comitato per la Gestione del Sistema Gestione Energia;
- Comitato Sicurezza, Lavoro e Ambiente;
- Osservatorio sui Terminal Aeroportuali;
- Gruppo di Lavoro sugli Audit Aziendali;
- Gruppo di Lavoro Procedure Amministrative.

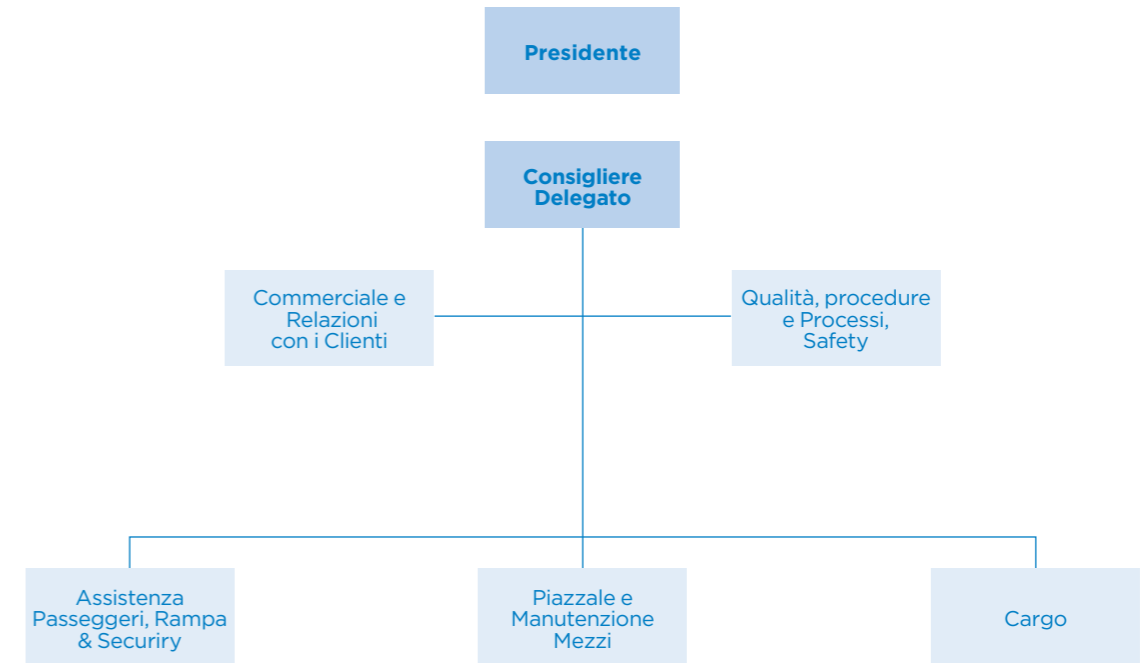


## SAGAT HANDLING S.P.A.

SAGAT Handling S.p.A. controllata al 100% da SAGAT S.p.A., al 31 dicembre 2018 conta 143 dipendenti ed eroga servizi di handling alle compagnie aeree clienti: check-in, imbarco e sbarco dei passeggeri, carico e scarico dei bagagli, della merce e della posta, pulizie di bordo, trasporto equipaggi e attività di assistenza durante la sosta.

L'organizzazione di SAGAT Handling è orientata al conseguimento della puntualità totale ed al recupero sui tempi di transito, nel rispetto delle procedure di sicurezza e delle norme del trasporto aereo.

Di seguito sono rappresentate le principali funzioni organizzative di SAGAT Handling:



## AEROPORTI HOLDING S.R.L.

Al 31 dicembre 2018 la società Aeroporti Holding Sr.l., che non ha dipendenti, è proprietaria del 5,91% delle quote di Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A, società di gestione dell'Aeroporto di Bologna.



## CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZATIVO 231 E ORGANISMO DI VIGILANZA

SAGAT S.p.A. ha approvato il Codice Etico e il primo Modello Organizzativo ex d.lgs. 231/2001.

Il Codice Etico definisce i valori morali e professionali, le responsabilità e gli impegni a cui gli azionisti, gli amministratori, i dipendenti e tutti gli stakeholder sono tenuti ad uniformarsi nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

I principi etici contenuti nel Codice devono essere alla base dei comportamenti adottati anche dai clienti e dai fornitori che entrano in contatto con le società del Gruppo SAGAT, per le parti di rispettiva competenza.

È convinzione del Gruppo SAGAT che l'eticità dei rapporti interni ed esterni al Gruppo e la creazione di una positiva reputazione aziendale favoriscano gli investimenti degli azionisti, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori e l'organizzazione del lavoro efficace ed efficiente. È previsto che chiunque possa segnalare per iscritto ogni violazione del Codice Etico al servizio Internal Audit che provvederà ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e assicurando la riservatezza dell'identità del segnalante.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001 (di seguito Modello 231) è un sistema strutturato ed organico di prevenzione e controllo, finalizzato a contrastare la commissione dei reati elencati nel citato decreto da parte dei soggetti che operano in nome e/o per conto di SAGAT S.p.A. e SAGAT Handling (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori).

Nel 2004 i Consigli di Amministrazione delle due società, con l'intenzione di ribadire la volontà di rafforzare il proprio sistema di controllo interno, hanno deliberato l'istituzione, per ogni società, di un Organismo di Vigilanza ai sensi del d.lgs. 231/2001, ciascuno dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Al 31 dicembre 2018 la composizione dei due organismi è la seguente:

- **Organismo di Vigilanza di SAGAT S.p.A.:** Devis Bono (Presidente), Lorenzo Ginisio, Michele Barbero
- **Organismo di Vigilanza di SAGAT Handling S.p.A.:** Paolo Vernerio (Presidente), Lorenzo Ginisio, Michele Barbero.

## INFRASTRUTTURA

### Caratteristiche



**3.300** metri  
PISTA



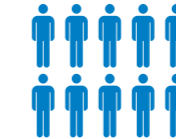
**57.000** mq  
TERMINAL PASSEGGERI



**+ 3.000** posti auto  
PARCHEGGI



**28**  
MOVIMENTI L'ORA



fino a **6** milioni  
PASSEGGERI

### Servizi continuativi



**h 24**  
ORARIO DI SERVIZIO



**assistenza**  
TUTTI I TIPI DI AEROMOBILE



**impianto** radio-assistenza  
ILS-CAT3B CONTINUITÀ OPERATIVA  
IN CONDIZIONI DI SCARSA VISIBILITÀ

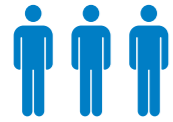


AVIAZIONE GENERALE



AEROSTAZIONE MERCI

## Servizi emergenze



**95** addetti  
SQUADRA NEVE



**8** anni  
OPERATIVITÀ MAI INTERROTTA  
DA EVENTI NEVOSI



**servizio** anti-incendio  
PARCHEGGI

## Offerta commerciale e servizi



**20** negozi



duty free



**9** attività di  
ristorazione



**4** banche



**1** ufficio cambio



supermercato



**8** autonoleggi



**2** aziende  
partner  
di car-sharing



Baby Lounge



Piemonte Lounge



sala riunioni



wi-fi gratuito  
e illimitato



biglietteria  
aerea generale



agenzia  
di viaggi



servizi per PRM  
parcheggi riservati,  
sala amica, colonne assistenza



infermeria  
operativa 24 ore



farmacia



sala fumatori



**3** sale culto





## CONTESTO

### IL FUNZIONAMENTO DEL MONDO AEROPORTUALE

L'aeroporto rappresenta un'infrastruttura al servizio del trasporto collettivo ed è dunque uno strumento attraverso cui viene erogato un servizio di utilità pubblica cruciale per il territorio su cui insiste.

Il trasporto aereo e la gestione aeroportuale operano all'interno di un quadro normativo, nazionale ed internazionale articolato e complesso, anche per quanto riguarda la determinazione di tariffe e diritti aeroportuali, che sono stabiliti a livello ministeriale.

La numerosità delle imprese, la complessità delle loro interrelazioni e le norme che ne regolano i comportamenti sono spesso sconosciute o poco chiare. Usando uno schema semplificato e non onnicomprensivo, è possibile ricondurre la resa del servizio aeroportuale alla compartecipazione di:

#### 1. Compagnie aeree;

#### 2. Fornitori di servizi alle compagnie aeree, tra cui:

- 2.1 handler, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci. Gli handler si occupano quindi della fase del check-in, dell'imbarco e dello sbarco

dei passeggeri, del carico e scarico dei loro bagagli, nonché della movimentazione delle merci che transitano in aeroporto. Occupandosi della movimentazione dei bagagli, gli handler gestiscono anche gli uffici e le pratiche di Lost & Found. Agli handler le compagnie aeree affidano infine altri servizi, tra cui la pulizia interna degli aerei, il rifornimento di acqua potabile ecc.

- 2.2 Presso l'Aeroporto di Torino operano due società di handling in regime di libero mercato: SAGAT Handling, società del Gruppo SAGAT, con una quota di mercato del 71% nel 2018, ed Aviapartner, con il restante 29%;

- 2.3 caterer, ovvero le società che riforniscono di alimenti gli aeromobili;

- 2.4 le **compagnie petrolifere**, che assicurano i rifornimenti di carburante.

**3. Il Gestore dell'Aeroporto di Torino**, SAGAT (Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino), che in quanto tale è responsabile:

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione dei pontili di imbarco e sbarco e delle piazzole di sosta degli aeromobili;
- dell'impianto di smistamento bagagli con i relativi nastri di riconsegna (su cui gli handler posano i bagagli);
- dei sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico;
- dei controlli di sicurezza sui passeggeri in partenza ed in transito e sui loro bagagli (security); svolti sia direttamente da SAGAT, che indirettamente tramite società specializzate;
- dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità;
- della gestione delle emergenze.

**4. Gli operatori commerciali** che offrono i propri servizi, ad esempio quelli di ristorazione, di noleggio auto, di vendita di beni o servizi vari;

**5. la Polizia di Frontiera, l'Agenzia delle Dogane e la Guardia di Finanza**, che effettuano controlli di rispettiva pertinenza sui passeggeri, sui bagagli, sulle merci e sull'operatività aeroportuale;

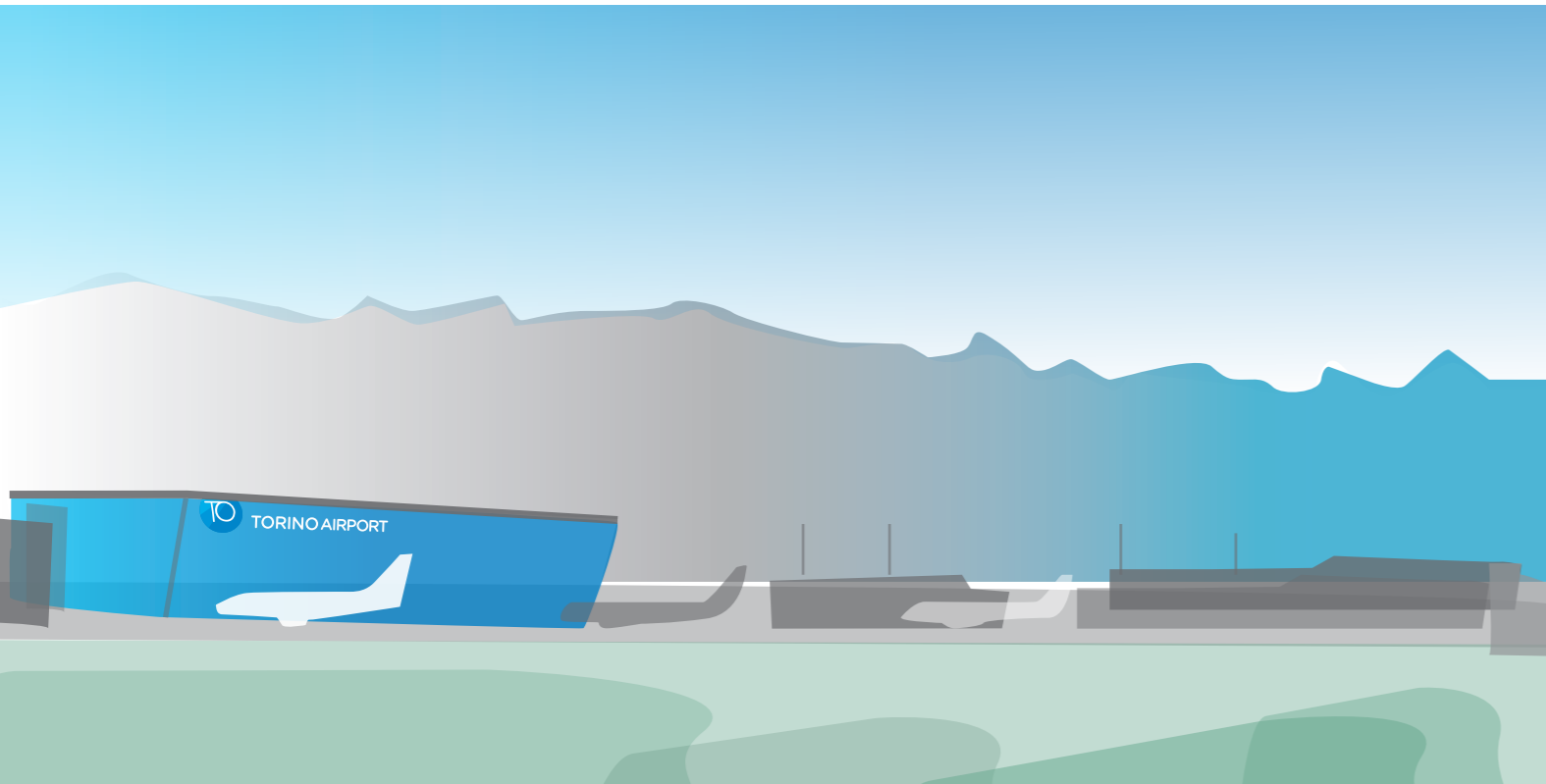
**6. i Vigili del Fuoco**, che forniscono assistenza specialistica alle operazioni aeronautiche;

**7. l'ENAV** (Ente Nazionale di Assistenza al Volo) che fornisce il servizio del Controllo del Traffico Aereo e altri servizi essenziali per la navigazione aerea, ad esempio l'autorizzazione a muovere l'aereo, il rullaggio, il decollo.

Esistono inoltre organismi nazionali e internazionali che disciplinano e controllano il settore. Tra i principali figurano:

- **ICAO** (International Civil Aviation Organization): definisce gli standard e le pratiche per lo sviluppo ordinato e sicuro dell'aviazione civile internazionale;
- **IATA** (International Air Transport Association): l'associazione internazionale delle compagnie aeree supporta le politiche industriali delle compagnie e offre loro servizi di cooperazione;
- **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**: la Direzione Generale per gli Aeroporti ed il Trasporto Aereo si occupa della disciplina dell'aviazione civile, della normativa di settore comunitaria ed internazionale, con funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo sugli enti di settore;
- **ENAC** (Ente Nazionale Aviazione Civile): unica autorità di regolazione dell'aviazione civile in Italia, si occupa del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo;

- **ASSOCLEARANCE:** associazione indipendente preposta dallo Stato Italiano all'esecuzione dei compiti relativi all'assegnazione delle bande orarie (slot) ai vettori;
- **ART** (Autorità di Regolazione dei Trasporti): autorità amministrativa indipendente, competente per la regolazione nel settore dei trasporti.



## LA CONVENZIONE CON ENAC E IL CONTRATTO DI PROGRAMMA

Nel 2015 è stata sottoscritta tra SAGAT e ENAC la Convenzione per la disciplina dei rapporti relativi alla gestione e allo sviluppo dell'attività aeroportuale dell'Aeroporto di Torino, compresi quelli concernenti la progettazione, la realizzazione, l'affidamento, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture strumentali all'esercizio di tale attività.

La sottoscrizione della Convenzione - già prevista dalla legge di privatizzazione dell'Aeroporto di Torino, n. 914/1965, mai attuata sul punto - ha costituito il raggiungimento di un obiettivo storico per SAGAT e rappresenta strumento

che dà valore alla Società, definendo un assetto chiaro di regole concessorie e conferendo stabilità alla gestione.

La Convenzione ha infatti durata sino al 2035, con facoltà di estensione fino al 2055 e prevede quasi 150 milioni di euro di investimenti distribuiti nel periodo 2015-2035, di cui, nel periodo 2015-2018, 20,85 milioni già realizzati.

Il Contratto di Programma 2016-2019, siglato a ottobre 2015 con l'ENAC, prevede investimenti per oltre 29 milioni di euro e contiene gli impegni assunti da SAGAT in termini di tutela ambientale e qualità dei servizi.

## RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI SUL TERRITORIO

Gli aeroporti sono tra gli elementi essenziali delle strategie e delle politiche di sviluppo economico nazionali e locali, in quanto rappresentano un vantaggio concorrenziale importante per l'area su cui insistono, incrementandone la capacità di competizione a livello europeo e mondiale, fungendo quindi da traino per la crescita del benessere sociale del territorio.

La presenza di un aeroporto produce diverse tipologie di impatto economico:

- **diretto:** che comprende l'occupazione, il reddito ed il valore aggiunto generati dalle attività direttamente legate alla gestione aeroportuale: es. attività connesse ai vettori, controllori del traffico aereo, aviazione generale, handler, sicurezza, dogane e manutenzioni;
- **indiretto:** tramite le attività imprenditoriali delle imprese coinvolte dall'esercizio dell'attività aeroportuale. Tale valore comprende anche tutte

le attività che si collocano a valle della filiera della gestione aeroportuale e dell'aviazione in generale: es. compagnie petrolifere per la quota riconducibile ai carburanti avio, agenzie di viaggio, servizi di catering, e altri.

- **indotto:** inteso come impatto generato dal reddito prodotto dagli occupati del settore aeronautico sugli altri settori economici;
- **catalitico:** riferito al più ampio ventaglio di benefici economici connessi alla presenza su un territorio di scali aeroportuali efficienti.

Un aeroporto, dunque, può favorire in termini di occupazione e di reddito prodotto importanti impatti territoriali positivi.

L'Aeroporto di Torino costituisce infatti un "catalizzatore" nei confronti di imprese industriali, commerciali, turistiche e di istituzioni culturali, costruendo così un significativo asset strategico per l'area in cui opera.



## IL PATRIMONIO INTANGIBILE

Con la redazione del Bilancio Sociale, il Gruppo SAGAT - coerentemente con l'adozione del Metodo Piemonte - effettua un processo di rendicontazione dei propri asset intangibili, costituiti da tutte quelle variabili di carattere non contabile che consentono di monitorare l'efficacia della strategia societaria nel creare valore a breve, medio e lungo termine. L'obiettivo chiave di questo processo è di oltrepassare il semplice concetto di impresa produttrice di beni e servizi per affermare quello di produttore di una particolare cultura imprenditoriale.

I vantaggi della misurazione e rendicontazione del patrimonio intangibile sono molteplici e a favore di diversi interlocutori aziendali:

- il management, che ha modo di interfacciarsi con indicatori chiave non unicamente monetari per monitorare e valutare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- le risorse umane, fortemente motivate dalla consapevolezza di rappresentare uno dei fattori principali (se non il principale) che crea valore per l'Impresa;
- gli stakeholder, a cui la Società veicola parametri ed informazioni non strettamente appartenenti alla rendicontazione economica obbligatoria del Bilancio d'esercizio, che in questo modo possono comprenderne meglio e valutarne la crescita, l'efficienza e la stabilità.




È possibile suddividere il patrimonio intangibile di una società in tre categorie:

- **il capitale umano**, vero capitale in grado di far crescere, innovare e competere l'azienda stessa all'interno del sistema economico in cui si trova ad operare;
- **il capitale relazionale**, inteso come rete di connessioni immateriali tra l'azienda ed il mondo esterno;
- **il capitale organizzativo**, che rappresenta l'insieme del know-how, la capacità di innovazione e di ricerca, l'efficienza dei processi interni, il grado di coesione del management.

Di seguito sono quindi elencati gli indicatori relativi al capitale umano, relazionale e organizzativo, tratti dal Gruppo Bilancio Sociale (G.B.S) Strumenti di ricerca n°8, "La rendicontazione

sociale degli intangibili", ed elaborati sulla base del profilo peculiare di SAGAT, della sua missione, delle linee d'azione strategiche, nonché del contesto specifico in cui opera. All'interno del

documento, la trattazione di ciascuno degli indicatori di seguito elencati è localizzabile mediante la presenza, nel paragrafo, dei seguenti simboli:

SIMBOLO	TIPOLOGIA
	Capitale umano
	Capitale relazionale
	Capitale organizzativo

## IL CAPITALE UMANO

Il capitale umano rappresenta l'insieme delle conoscenze, delle competenze e delle capacità delle persone che lavorano all'interno dell'organizzazione ed è il fattore più strategico rispetto al perseguimento della missione organizzativa. In esso rientrano le caratteristiche e la qualità delle risorse umane e la capacità

di gestirle secondo politiche adeguate. Per individuare, all'interno del Bilancio, gli indicatori del capitale umano, è stato scelto di usare come simbolo il marshaller, figura professionale molto importante all'interno di un aeroporto perché indica visivamente al pilota le manovre da eseguire a terra con l'aeromobile.

### Capitale umano Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Composizione del personale	Numero e percentuale dei dipendenti distinti per categoria, tipo di contratto e qualifica	111, 112, 113
Distribuzione del personale per genere	Percentuale di donne e uomini sul totale del personale	111
Età media del personale	Anzianità media del personale Fascia di età in cui si concentra la maggior parte del personale	114
Indice di livello di scolarità del personale	Percentuale dei dipendenti per livello di studio	114
Beneficiari di interventi formativi	Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi	117, 118
Benefit per i dipendenti	Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive	120

## IL CAPITALE RELAZIONALE

Il capitale relazionale è qui definito e delimitato dall'insieme di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, la Società intrattiene delle relazioni che abbiano un impatto diretto o indiretto con le sue principali variabili economiche. Nell'ambito di una comunità e tra gruppi di stakeholder e altre reti, il capitale relazionale è costituito dalle istituzioni e

relazioni create e dalla capacità di condividere le informazioni con i diversi soggetti interessati. Per individuare, all'interno del Bilancio, gli indicatori del capitale relazionale, è stato scelto il simbolo della torre di controllo, in quanto gestisce e coordina il traffico aereo e diverse operazioni aeronautiche che avvengono in un aeroporto.

### Capitale relazionale Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Mapa istituzionale delle relazioni	Rappresentazione sintetica delle relazioni con gli stakeholder, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia	16
Iniziative informative	Tavole rotonde, workshop, convegni, seminari, incontri, ecc.	51
Relazioni con i media	Eventi di comunicazione e campagne promozionali	46
Eventi in collaborazione con partner esterni	Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni	47, 48, 49

**Capitale relazionale**  
**Schema degli indicatori**


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
<b>Clienti/Utenti</b>		
Andamento del numero utenti/clienti	Numero di passeggeri e vettori	75, 76
Fidelizzazione	Sistemi incentivazione alla fidelizzazione dei clienti	80
Qualità della relazione cliente/utente-organizzazione	Analisi della qualità percepita ed erogata, in relazione ai diversi aspetti del servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste face-to-face per la rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Monitoraggio periodico delle prestazioni</li> <li>• Analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo</li> </ul>	55, 61, 81
Reclami	Numero di reclami formali dei clienti/utenti	65
<b>Istituzioni e soggetti pubblici</b>		
Rapporti azionari	Livelli di partecipazione all'azionariato di SAGAT da parte di Enti Pubblici	19
Rispetto delle norme	Procedure di compliance	55
Progetti in comune con PA	Progetti in comune con amministrazioni pubbliche	48

**Capitale relazionale**  
**Schema degli indicatori**


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
<b>Fornitori e istituzioni finanziarie</b>		
Rapporto con i fornitori	Modalità di scelta dei fornitori	128
Tempi di pagamento	Durata media dei debiti commerciali	129
Ricadute locali	Incidenza dei fornitori del territorio	130
Reclami	Numero di reclami formali dei clienti/utenti	98
<b>Ambiente</b>		
Salvaguardia della fauna	Birdstrike Risk Index 2	68, 70
Impatto acustico	Parametro LVA Procedure antirumore	98, 102
Energia elettrica	Tep per fonte energetica	87, 89, 92
Risorse idriche	Consumi di acqua potabile	105
Rifiuti urbani	Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale Valori rifiuti indifferenziati	107, 108
<b>Comunità</b>		
Erogazioni liberali	Collaborazioni in ambito benefico	49
Cifre impegnate per infrastrutture	Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali	130

## IL CAPITALE ORGANIZZATIVO

Il capitale organizzativo rappresenta l'insieme del know-how e la capacità di innovazione dell'organizzazione, l'efficienza dei processi, la complementarità della cultura interna alle strategie.

SAGAT pone al centro del proprio operato le esigenze di mobilità del bacino di riferimento

e al contempo intende avvicinare l'Aeroporto di Torino al territorio, portandolo a diretto contatto con le persone. In questi anni abbiamo ospitato le migliori esperienze culturali all'interno dell'infrastruttura aeroportuale con l'obiettivo di rendere l'Aeroporto un polo di attrazione anche per i non passeggeri.

### Capitale organizzativo Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Banca dati funzionali all'attività di rappresentanza	Numero e tipologie di banche dati utili al monitoraggio delle principali categorie di portatori di interesse e opinion leader	46
Accordi di collaborazione con altre organizzazioni	Numero di accordi di collaborazione stipulati con altre organizzazioni	47
Convenzioni	Numero di convenzioni attive	119
Digital transformation	Strumenti innovativi per migliorare la customer experience e innovare in maniera continuativa i processi di lavoro dell'organizzazione	132





**Rendiconto economico**



## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT

Si fornisce nel seguito una sintesi di alcuni dei principali indicatori economici del Gruppo SAGAT, relativi all'esercizio 2018 e portati a confronto con l'esercizio precedente.



## RICAVI AVIATION E RICAVI HANDLING

Come illustrato nella Sezione Identità, le attività svolte da SAGAT in qualità di gestore aeroportuale possono essere suddivise tra quelle direttamente finalizzate alla gestione dello scalo e funzionali al trasporto aereo (attività aeronautiche o Aviation) e quelle ricollegabili allo sviluppo commerciale dell'aeroporto (attività non aeronautiche o Extra-Aviation). Nel primo caso

il corrispettivo chiesto ai vettori è regolamentato da apposite normative, mentre nel secondo caso il corrispettivo è definibile liberamente dalle parti.

Le attività che fanno capo a SAGAT Handling sono connesse alle assistenze erogate a terra agli aeromobili, fornite ai passeggeri e alla merce trasportata dagli aerei (ricavi handling).

migliaia di euro

	2018	2017	VARIAZ.%
<b>Aviation</b>	<b>37.956</b>	<b>39.384</b>	-3,6%
di cui:			
Diritti	26.561	27.621	-3,8%
Infrastrutture centralizzate	1.648	1.677	-1,7%
Sicurezza	8.446	8.776	-3,8%
Assistenza aviation (PRM e bagagli)	1.301	1.310	-0,7%
<b>Handling</b>	<b>9.687</b>	<b>9.732</b>	-0,5%
di cui:			
Assistenza	9.122	9.015	1,2%
Attività merci	564	718	-21,4%

L'esercizio 2018 ha visto ridurre i ricavi aviation del 3,6%, sia per la riduzione dei volumi di traffico, come descritto nell'apposita sezione del Bilancio

Sociale, sia per la riduzione delle tariffe applicate nell'esercizio rispetto a quelle dell'anno 2017.

## RICAVI EXTRA AVIATION

Tra i ricavi Extra Aviation, che si riducono del 2% rispetto allo scorso esercizio, assumono particolare rilievo i ricavi derivanti dalle attività legate ai parcheggi e alle subconcessioni, come indicato nella tabella seguente:

migliaia di euro

	2018	2017	VARIAZ.%
<b>Extra Aviation</b>	<b>16.990</b>	<b>17.335</b>	<b>-2%</b>
di cui:			
Assistenza Extra Aviation	1.040	1.007	3,2%
Emissione biglietti	372	385	-3,6%
Subconcessioni-retail-ristorazione	3.940	4.325	-8,9%
Subconcessioni attività	2.213	2.124	4,2%
Subconcessioni spazi	2.111	2.195	-3,8%
Parcheggi	6.118	6.163	-0,7%
Pubblicità	1.196	1.135	5,3%

## ALTRI RICAVI

Gli altri ricavi ammontano a 1.660 migliaia di euro e registrano un significativo decremento rispetto ai 3.523 migliaia di euro rilevati nel 2017.

Tale risultato è attribuibile alla presenza nel 2017 di componenti straordinarie per circa 2 milioni di euro che non si sono ripresentate nel corso dell'esercizio 2018.

## PRINCIPALI VALORI ECONOMICI

La tabella e i grafici seguenti mostrano alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2018, e il loro confronto con i 3 anni precedenti.

Tra questi, l'Utile netto di Gruppo dell'esercizio si attesta a 7.689 migliaia di euro con un decremento di 3.498 migliaia di euro rispetto all'Utile netto di 11.187 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente. Il Margine Operativo Lordo (MOL), rappresenta

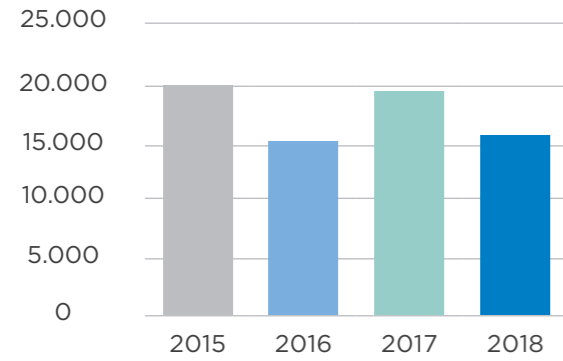
il reddito che l'Azienda è in grado di produrre a seguito della sola gestione operativa tipica. Nel 2018, tale indice è risultato pari al 24,7% del Valore della Produzione.

Il ROI (Return on Investments), rappresenta un indicatore del rendimento degli investimenti effettuati dall'Azienda, mentre il ROE, (Return on Equity) indica il livello di redditività del Patrimonio Netto.

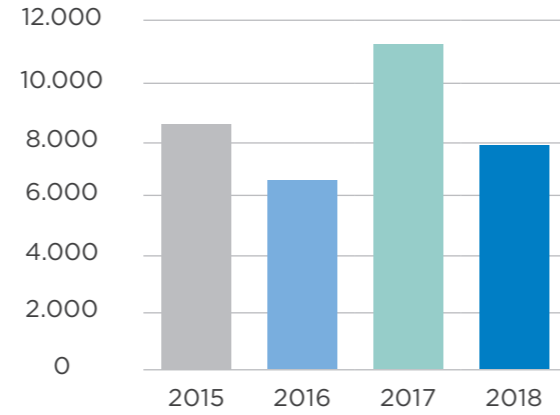
migliaia di euro

	2018	2017	2016	2015
<b>MOL</b>	16.369	19.147	15.813	20.320
<b>Utile netto</b>	7.689	11.187	6.761	8.709
<b>ROI</b>	22,13	27,68	24,76	22,93
<b>ROE</b>	15,85	21,80	12,96	18,29

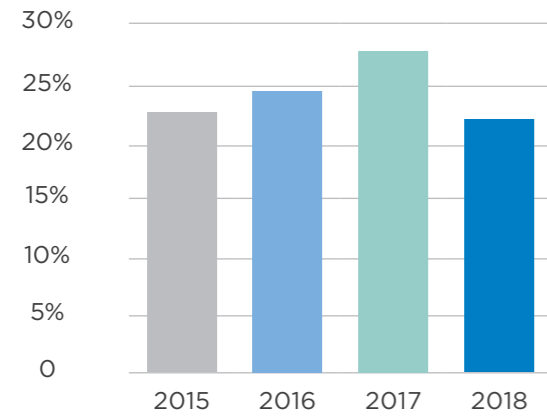
### MOL



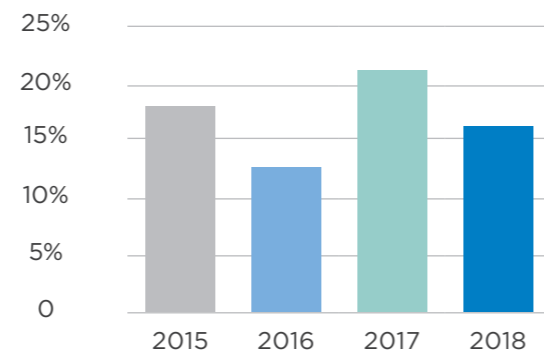
### Utile netto



### ROI



### ROE



## CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Il Bilancio d'esercizio, attraverso lo Stato patrimoniale, il Conto economico e la Nota Integrativa, fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria del Gruppo SAGAT. Il Bilancio Sociale intende rappresentare le medesime grandezze ma fornendo anche una chiave di lettura differente che si fonda sul concetto di Valore economico: si tratta della quantificazione numerica della ricchezza creata dall'Azienda in un determinato intervallo di tempo. L'analisi di come questo Valore economico viene creato ma soprattutto di come viene distribuito, fornisce una dimensione della rilevanza sociale del Gruppo sul territorio.

Il Gruppo SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento. Nel 2018 esso ammonta a 67.932 migliaia di euro ed è prevalentemente determinato dal valore della produzione, che ammonta infatti a 66.292 migliaia di euro. Il Valore economico creato comprende la quota



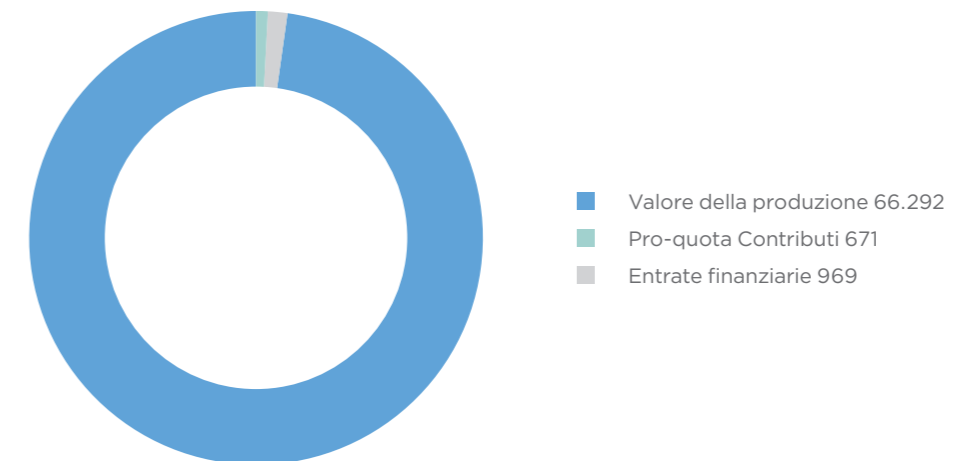
economica di competenza dell'anno dei contributi ricevuti dalla Regione Piemonte e dall'ENAC per la realizzazione degli investimenti di miglioramento delle infrastrutture aeroportuali che servivano per far fronte all'evento delle Olimpiadi di Torino 2006.

Nel 2018 tale quota è pari a 671 migliaia di euro. I proventi della gestione finanziaria del Gruppo, anch'essi facenti parte del Valore economico creato dalla SAGAT, nel 2018 ammontano a 969 migliaia di euro.

migliaia di euro

	2018	2017	VARIAZIONE ASSOLUTA	VARIAZIONE %
Valore della produzione	66.292	69.975	(3.683)	-5,3%
Pro-quota contributi	671	671	0	0%
Gestione finanziaria	969	2.691	(1.722)	-64%
<b>Valore economico creato</b>	<b>67.932</b>	<b>73.337</b>	<b>(5.405)</b>	<b>-7,4%</b>

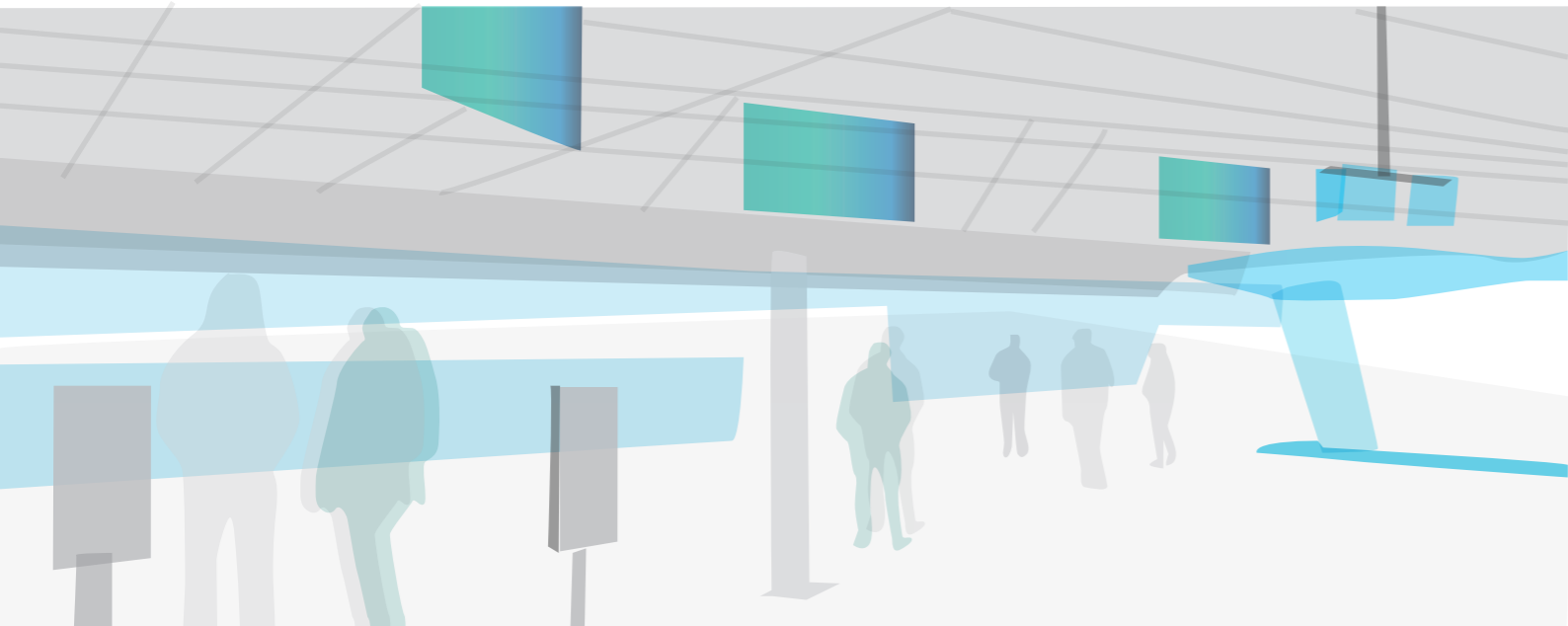
Valore economico creato valori in migliaia di euro



## DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Per lo svolgimento della sua attività d'impresa, il Gruppo SAGAT si interfaccia continuamente con i suoi portatori di interesse: è quindi possibile calcolare la quantità di Valore economico creato che viene "distribuito" ad alcuni di essi:

- le risorse umane, mediante la corresponsione delle retribuzioni e di tutti gli oneri a esse correlate;
- i fornitori, remunerati a seguito dell'acquisto di prodotti e servizi;
- la Pubblica Amministrazione, per il tramite del pagamento delle imposte correnti, degli oneri tributari, dei canoni di concessione governativa;
- la Comunità, comprendente i costi e gli ammortamenti sostenuti per gli investimenti ambientali maggiormente significativi, le sponsorizzazioni, le liberalità e le collaborazioni con enti del territorio, le imposte e tasse di concessione locali;
- i finanziatori e gli azionisti, attraverso la distribuzione dei dividendi e il pagamento degli oneri finanziari del capitale di debito.



L'entità e la destinazione del Valore economico distribuito forniscono quindi un significativo ordine di grandezza del beneficio sociale che il Gruppo SAGAT concorre a far percepire

ai suoi stakeholder e al territorio. Nel 2018 esso ammonta a 60.456 migliaia di euro, in riduzione del 7,5% rispetto all'analogo valore registrato nel 2017:

migliaia di euro

	2018	2017	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Remunerazione dei fornitori	26.419	26.732	(313)	-1,2%
Remunerazione delle risorse umane	19.591	20.497	(906)	-4,4%
Remunerazione della PA	6.268	7.037	(769)	-10,9%
Remunerazione degli azionisti	7.470	10.731	(3.261)	-30,4%
Comunità	614	229	385	168%
Remunerazione dei finanziatori	94	151	(57)	0%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>60.456</b>	<b>65.378</b>	<b>(4.922)</b>	<b>-7,5%</b>

In particolare ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi, sono stati destinati 26.419 migliaia di euro, in riduzione dell'1,2% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono state indirizzate 19.591 migliaia di euro, in riduzione del 4,4% rispetto al 2017.

La quota di Valore economico di cui ha beneficiato la Pubblica Amministrazione ha registrato nell'esercizio 2018 un valore pari a

6.268 migliaia di euro, in riduzione del 10,9% rispetto al 2017, mentre la parte di risultato netto dell'esercizio 2018 che è stata destinata alla remunerazione degli azionisti è pari a 7.470 migliaia di euro.

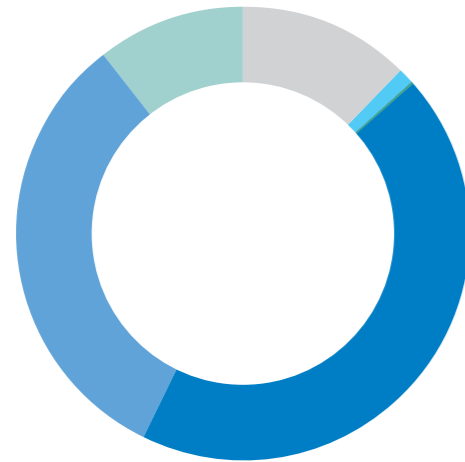
Il Valore economico distribuito alla Comunità comprende gli ammortamenti dei beni maggiormente significativi destinati ad avere ricadute ambientali, le liberalità indirizzate a enti del territorio e le imposte e i tributi locali.

In base a tale classificazione, la Comunità nel 2018 ha percepito benefici per 614 migliaia di euro, di cui circa 202 migliaia di euro per ammortamenti

di investimenti di natura ambientale. Lo scorso anno il Valore distribuito alla Comunità si attestava a 229 migliaia di euro.



**Valore economico distribuito** valori in migliaia di euro



- Remunerazione dei fornitori 26.419
- Remunerazione delle risorse umane 19.591
- Remunerazione della PA 6.268
- Remunerazione degli azionisti 7.470
- Comunità 614
- Remunerazione dei finanziatori 94

## VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

La differenza tra il Valore economico creato e quello distribuito sono le poste contabili che non generano movimenti finanziari, ad esempio gli accantonamenti, le rettifiche/riprese di valore, il

risultato netto delle attività di valutazione, le imposte correnti, differite attive e passive sul reddito e la quota parte di utile dell'esercizio destinato a riserve. Tale differenza rappresenta il Valore economico che

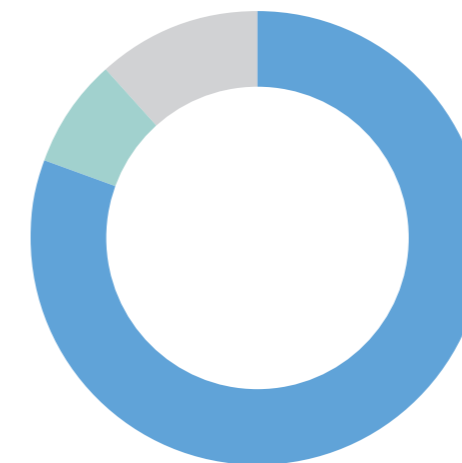
non viene distribuito, ovvero che viene trattenuto. Il Valore economico trattenuto nell'esercizio 2018 è pari a 7.476 migliaia di euro, in diminuzione del 6,1% rispetto all'esercizio 2017. La variazione è causata

dal minor valore degli accantonamenti 2018, dal decremento della parte di utile netto 2018 destinato a riserve e dal maggior valore degli ammortamenti e svalutazioni rispetto al precedente esercizio.

migliaia di euro

	2018	2017	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Ammortamenti e svalutazioni	6.043	5.668	375	6,6%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	573	701	(128)	-18,2%
Accantonamenti	861	1.590	(730)	-45,9%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>7.476</b>	<b>7.959</b>	<b>(483)</b>	<b>-6,1%</b>

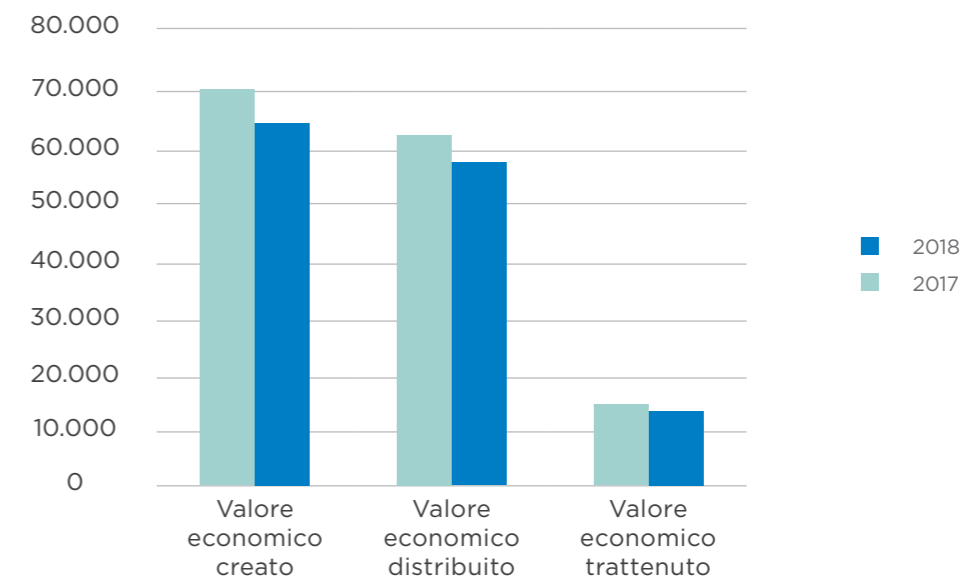
**Valore economico trattenuto** valori in migliaia di euro



- Ammortamenti e svalutazioni 6.043
- Risultato d'esercizio destinato a riserve 573
- Accantonamenti 861

migliaia di euro

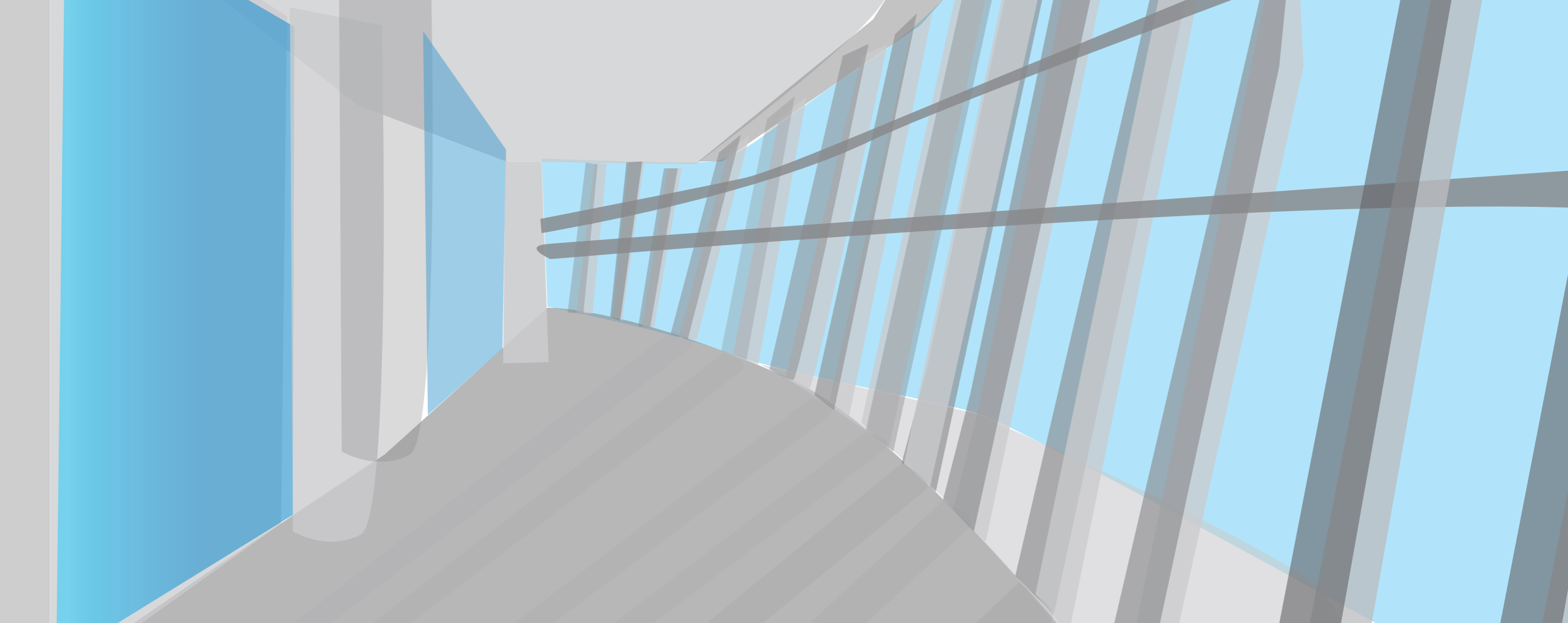
	2018	2017	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Valore della produzione	66.292	69.975	(3.683)	-5,3%
Pro-quota contributi	671	671	0	0%
Entrate finanziarie	969	2.691	(1.721)	NA
<b>Valore economico creato</b>	<b>67.932</b>	<b>73.337</b>	<b>(5.404)</b>	<b>-7,4%</b>
Remunerazione dei fornitori	26.419	26.732	(313)	-1,2%
Remunerazione delle risorse umane	19.591	20.497	(906)	-4,4%
Remunerazione della PA	6.268	7.037	(769)	-10,9%
Remunerazione degli azionisti	7.470	10.731	(3.261)	-30,4%
Comunità	614	229	385	168%
Remunerazione dei finanziatori	94	151	(57)	0%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>60.456</b>	<b>65.378</b>	<b>(4.922)</b>	<b>-7,5%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	6.043	5.668	375	6,6%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	573	701	(128)	-18,2%
Accantonamenti	861	1.590	(730)	-45,9%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>7.476</b>	<b>7.959</b>	<b>(483)</b>	<b>-6,1%</b>



## EVOLUZIONE PERIODO 2014-2018

La tabella che segue mostra l'andamento dei principali valori del Rendiconto economico, confrontati nel loro andamento nel periodo 2014-2018. Per ognuno dei tre Valori economici è inoltre evidenziato il rispettivo tasso medio di variazione nel periodo, Compound annual growth rate (CAGR).

	2018	2017	2016	2015	2014	CAGR 2014-2018
<b>Valore economico creato</b>	67.932	73.337	66.297	68.290	58.162	4%
<b>Valore economico distribuito</b>	60.456	65.378	54.830	50.126	41.797	9,7%
<b>Valore economico trattenuto</b>	7.476	7.959	11.467	18.163	16.364	-17,8%



**Relazione sociale**



## COMUNICAZIONE E MEDIA RELATIONS

L' Aeroporto di Torino promuove costantemente lo sviluppo del proprio network e le iniziative realizzate insieme ai partner attraverso tutti gli strumenti di comunicazione, tra cui:



- campagne pubblicitarie per valorizzare l'offerta voli dello scalo, diffuse sul territorio piemontese e in alcuni casi estese fino alla Liguria per arrivare a coprire tutta la catchment area dello scalo. Ulteriori campagne congiunte per la promozione dei collegamenti da/per Torino sono realizzate appositamente insieme ai vettori;



- comunicati stampa e conferenze stampa, che riguardano l'annuncio di nuove rotte, il raggiungimento di importanti obiettivi aziendali, l'apertura di nuovi negozi in Aeroporto e l'avvio di collaborazioni e partnership. Per fare ciò, utilizza tutti gli strumenti di comunicazione a propria disposizione, tra cui oltre 30 diversi database media e istituzionali;

- newsletter, indirizzate sia alle diverse mailing list di clienti finali, sia alle agenzie di viaggio per notizie relative ai network stagionali, promozioni sui voli e sui parcheggi, raggiungendo tramite newsletter oltre 47.500 passeggeri e 830 agenzie di viaggio e comunicando notizie e promozioni anche attraverso i canali messi a disposizione da istituzioni e aziende partner;



- attività di digital PR, in collaborazione con i partner, per promuovere l'Aeroporto e il proprio network per raggiungere le più importanti manifestazioni del territorio, che richiamano ogni anno visitatori dall'Italia e dall'estero; per diffondere ulteriormente le campagne pubblicitarie SAGAT attraverso i canali social messi a disposizione dai partner e per promuovere Torino come destinazione turistica.



## ATTIVITÀ CON IL TERRITORIO

SAGAT prosegue il proprio impegno nel consolidare e sviluppare i rapporti non solo con i passeggeri e i loro accompagnatori, ma anche con le realtà locali, fra cui comuni limitrofi, scuole, associazioni benefiche e culturali, organizzatori di eventi, collaborando ai principali appuntamenti del territorio e promuovendo attraverso tutti i canali l'offerta voli, le novità commerciali e le iniziative a favore del pubblico e dei passeggeri.

L'Aeroporto di Torino continua così ad affermarsi sempre di più come un luogo da vivere, non solo di transito, grazie alle numerose nuove iniziative volte a permettere ai cittadini di fruire della struttura aeroportuale anche per motivi non legati al volo, oltre che ad arricchire l'esperienza di viaggio dei passeggeri.

La società di gestione dell'Aeroporto di Torino ha continuato a relazionarsi direttamente con le imprese, gli enti e le amministrazioni locali, riaffermandosi come valido strumento per avvicinarsi al mondo, per fare business, per favorire i viaggi e la conoscenza di nuove destinazioni, ma anche un luogo di visibilità per le aziende e iniziative di eccellenza locali.

SAGAT e i partner culturali, istituzionali e sportivi del territorio hanno potuto beneficiare di reciproca visibilità e realizzare insieme numerose iniziative

grazie agli accordi di collaborazione stipulati nel 2018 e alle numerose convenzioni attivate i cui benefici sono estesi a tutti i dipendenti.

Lo sviluppo delle relazioni con il territorio è passato attraverso svariate attività:

- **la promozione del network di voli presso le location di eventi:** l'Aeroporto di Torino ha instaurato negli ultimi anni solide collaborazioni con le maggiori realtà del territorio, prendendo parte ai più importanti eventi e trovando nuovi spazi di visibilità per rafforzare la propria presenza e nuove opportunità di contatto diretto con il pubblico.

Nel 2018 l'Aeroporto ha partecipato a:

- **Salone del Gusto di Torino** con un desk informativo;
- **Torino Film Festival** con desk informativo e come partner tecnico attraverso felpe brandizzate;
- **Salone dell'Auto di Torino**, con stand e distribuzione di materiale promozionale.

Inoltre l'immagine dell'Aeroporto è stata promossa presso:

- il **Festival Collisioni di Barolo** (CN), come partner con visibilità su pannelli pubblicitari;
- **Artissima**, come inkind partner.





- **il miglioramento della passenger's experience attraverso l'organizzazione di eventi in Aeroporto** e iniziative in collaborazione con le maggiori realtà in ambito culturale, artistico e sportivo, realizzate con l'obiettivo di trasformare l'Aeroporto in un palcoscenico per i passeggeri.

Diverse le iniziative realizzate nel corso del 2018:

- il rinnovo della collaborazione con **Thales Alenia Space**, con il percorso espositivo sui programmi spaziali di successo posizionato in Area Partenze;
- la preview **"I maestri del car design del Salone dell'Auto Parco Valentino in mostra all'Aeroporto di Torino"**, con i prototipi e i disegni d'autore protagonisti di una mostra allestita presso lo scalo, organizzata in collaborazione con il Salone dell'Auto Parco Valentino;
- il rinnovo delle mostre presso l'area espositiva permanente allestita in Area Arrivi, in collaborazione con il **Museo Nazionale del Cinema di Torino**;
- l'allestimento della postazione di **BookCrossing** presso la Sala Imbarchi, in collaborazione con la libreria Luxemburg di Torino;
- con il Teatro Regio, è stato dato spazio alla musica con **"La Stagione musicale dell'Aeroporto di Torino con il Teatro Regio"** e per il tradizionale **concerto di Natale del Coro di Voci Bianche**;

- con **Movement Torino Music Festival** e con La Stampa per l'evento **"La Stampa SoundJourney"** - Premiere electronic live performance.

Oltre a mettere a disposizione dei passeggeri un pianoforte in area imbarchi, l'Aeroporto di Torino nel corso del 2018 ha dato spazio alla musica, ospitando presso lo scalo il **concerto della Società filarmonica "La Novella" di Caselle Torinese**, aperto a tutti nell'Area Partenze, e proseguendo con la stagione musicale dell'Aeroporto di Torino con il Teatro Regio, conclusa il 21 giugno in occasione dell'evento nazionale **"Festa della Musica"** in collaborazione con Assaeroporti.

- **la messa a disposizione di spazi di visibilità in aeroporto** per le principali manifestazioni del territorio, oltre che per eventi e associazioni benefiche:
  - il **Torino Film Lab** e il **Bocuse d'Or Europe** con un desk accoglienza;
  - il **Festival TODays** del Comune di Torino, fornendo assistenza logistica e per la campagna di comunicazione Torino Eventi 2018, offrendo spazi di visibilità;
  - la manifestazione sportiva "Just the Woman I Am" del **CUS Torino** a sostegno della ricerca universitaria;
  - **Lunathica, festival internazionale del teatro di strada**, in collaborazione con i comuni di Ciriè, Balangero, Fiano, Lanzo, Nole, San Francesco e San Maurizio;

- **Movement, Kappa Future Festival, Artissima** e **Torino Film Festival** offrendo spazi di visibilità;
- il **Salone Internazionale dell'Auto di Torino**, esponendo alcuni prototipi di vetture in Area Arrivi;
- il II Congress international institute for conservation of historic and artistic works in collaborazione con **Turismo Torino e Provincia**;
- il **Teatro Stabile di Torino**;

L'Aeroporto di Torino ha aderito a fine 2018 al progetto **"Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto"**, l'iniziativa ideata dall'ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale per facilitare l'accesso in aeroporto e al viaggio in aereo per le persone con autismo. È stato erogato da CPD-Consulta per le persone in difficoltà, con il coinvolgimento delle Associazioni locali Luce per l'Autismo, A.M.A. Asti e A.M.A. Torino, un percorso formativo specifico al personale aeroportuale per offrire un supporto qualificato nell'accogliere i passeggeri con autismo, facilitando gli accompagnatori nel far vivere con maggiore serenità il viaggio in aereo e garantendo così ai passeggeri con autismo il pieno godimento del diritto alla mobilità. Sono stati predisposti diversi strumenti, tra cui una pagina web, una brochure informativa e la "Storia Sociale", ovvero la descrizione degli ambienti e il racconto del

percorso che i passeggeri si troveranno ad affrontare.

Tra le altre iniziative in ambito benefico realizzate nel 2018, l'Aeroporto di Torino ha sostenuto la campagna **#VolaaGenova / #FlytoGenoa** per dare visibilità alla città di Genova, alle sue attrattive e agli eventi in seguito alla tragedia del crollo del Ponte Morandi; ha dato visibilità alle manifestazioni nazionali di sensibilizzazione e raccolta fondi "La Gardensia" e "La Mela" dell'AIMS, l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla, alla campagna di sensibilizzazione e raccolta fondi **#salvAli** della Flying Angels Foundation onlus e con l'AIL e AIDO Onlus. Con ENAC e Assaeroporti è stata replicata la campagna "Viaggiare Sicuri" della Farnesina.

Insieme al negozio Giunti al Punto, l'Aeroporto di Torino ha infine contribuito all'acquisto di una piccola biblioteca completa di libri donata all'ospedale infantile Regina Margherita.

#### **Eventi per lo sviluppo del turismo outgoing e incoming**

Attraverso campagne pubblicitarie l'Aeroporto di Torino nel 2018 ha promosso l'offerta di destinazioni dirette dallo scalo e ha poi collaborato alle campagne di lancio e promozione dei voli operati da Blue Air, Aegean Airlines, Blue Panorama, Jet2.com, easyJet, TUI fly, Vueling e Volotea.

SAGAT ha inoltre supportato numerose attività di promozione del territorio e delle rotte sui mercati



locali e internazionali: presso Eataly a Stoccolma, alla fiera Fitur di Madrid, alla fiera Mercato Italia di Lisbona, al Russia Business Forum organizzato dalla Camera di Commercio di Torino.

#### Relazioni con i media

Nell'ambito delle relazioni con i media SAGAT ha promosso tutti i nuovi collegamenti e servizi attivati nel corso dell'anno e ha realizzato incontri con la stampa per l'apertura delle nuove rotte.

In collaborazione con SADEM, SAGAT ha ospitato la conferenza stampa di presentazione del nuovo sistema di pagamento contactless sul servizio bus tra il centro città e l'Aeroporto.

Tra i risultati raggiunti dall'Aeroporto di Torino che hanno avuto visibilità sui media, il riconoscimento ricevuto da ACI Europe con menzione speciale "highly commended" in occasione dell'ACI Europe Best Airport Awards tra gli scali di categoria fino a 5 milioni di passeggeri.

La visibilità sui media all'Aeroporto di Torino è stata data anche in occasione del lancio del network invernale dello scalo e grazie all'adesione al progetto Autismo di ENAC e Assaeroporti.

#### Relazioni pubbliche

Nel corso dell'anno SAGAT S.p.A. ha organizzato alcuni eventi per far conoscere a pubblici diversi le proprie attività.

Con l'evento **"Digital is in the air"**, l'Aeroporto di Torino ha presentato ufficialmente il proprio percorso di digital transformation con l'obiettivo di

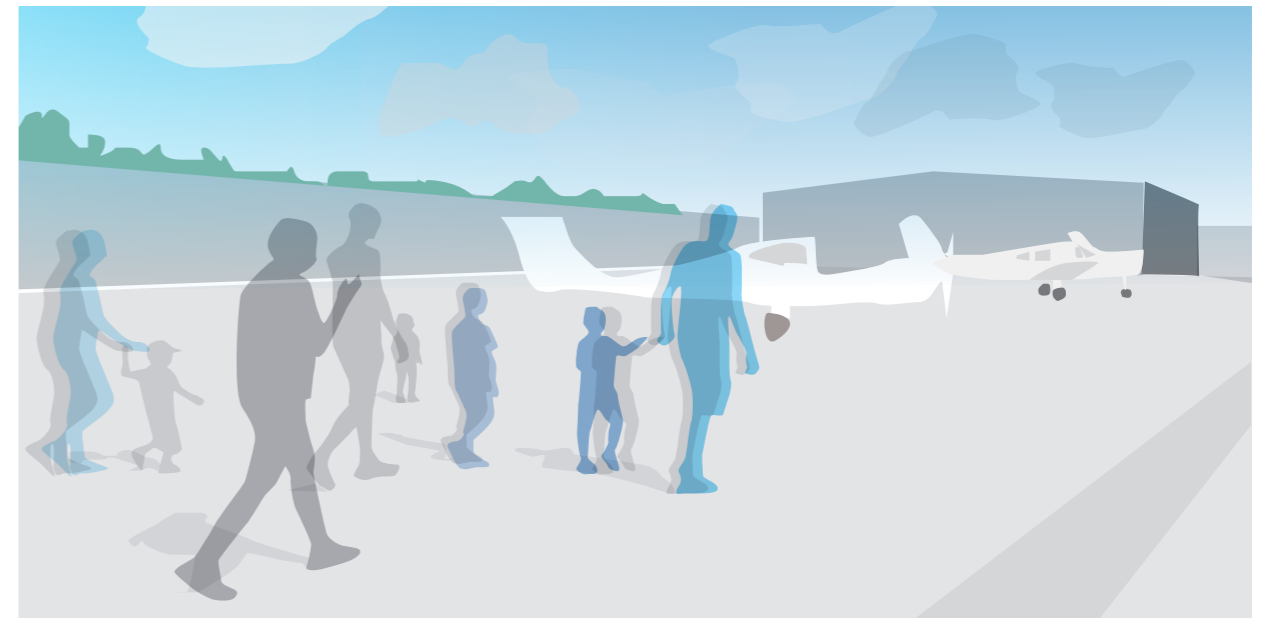
migliorare l'esperienza dei passeggeri e orientare l'organizzazione aziendale al cambiamento. Oltre ad un momento di confronto con alcune tra le realtà più rilevanti dal punto di vista dell'innovazione, l'evento è stato l'occasione per presentare al pubblico i primi risultati concreti (wi-fi potenziato, web app per conoscere l'offerta dello scalo, e-gates per la lettura della carta di imbarco, digital locker per i bagagli, il sistema di gestione e monitoraggio delle code ai controlli di sicurezza e la piattaforma digitale Safety Management System per la condivisione in tempo reale dei dati fra tutti i soggetti che operano nell'infrastruttura aeroportuale), per anticipare le soluzioni in fase di realizzazione e per inaugurare l'Innovation Lab, simbolo del percorso di innovazione dell'Aeroporto di Torino a disposizione di aziende, start up, centri studi, università che vogliono sviluppare e testare soluzioni innovative dedicate a tutte le attività aeroportuali e all'interazione con i passeggeri. È stato infine riproposto l'evento "L'Aeroporto di Torino incontra le agenzie di viaggio", organizzato per favorire gli incontri tra compagnie aeree, enti del turismo e agenti di viaggio e per far conoscere il network di voli e i servizi dello scalo.

## L'AEROPORTO PER I BAMBINI E LE SCUOLE



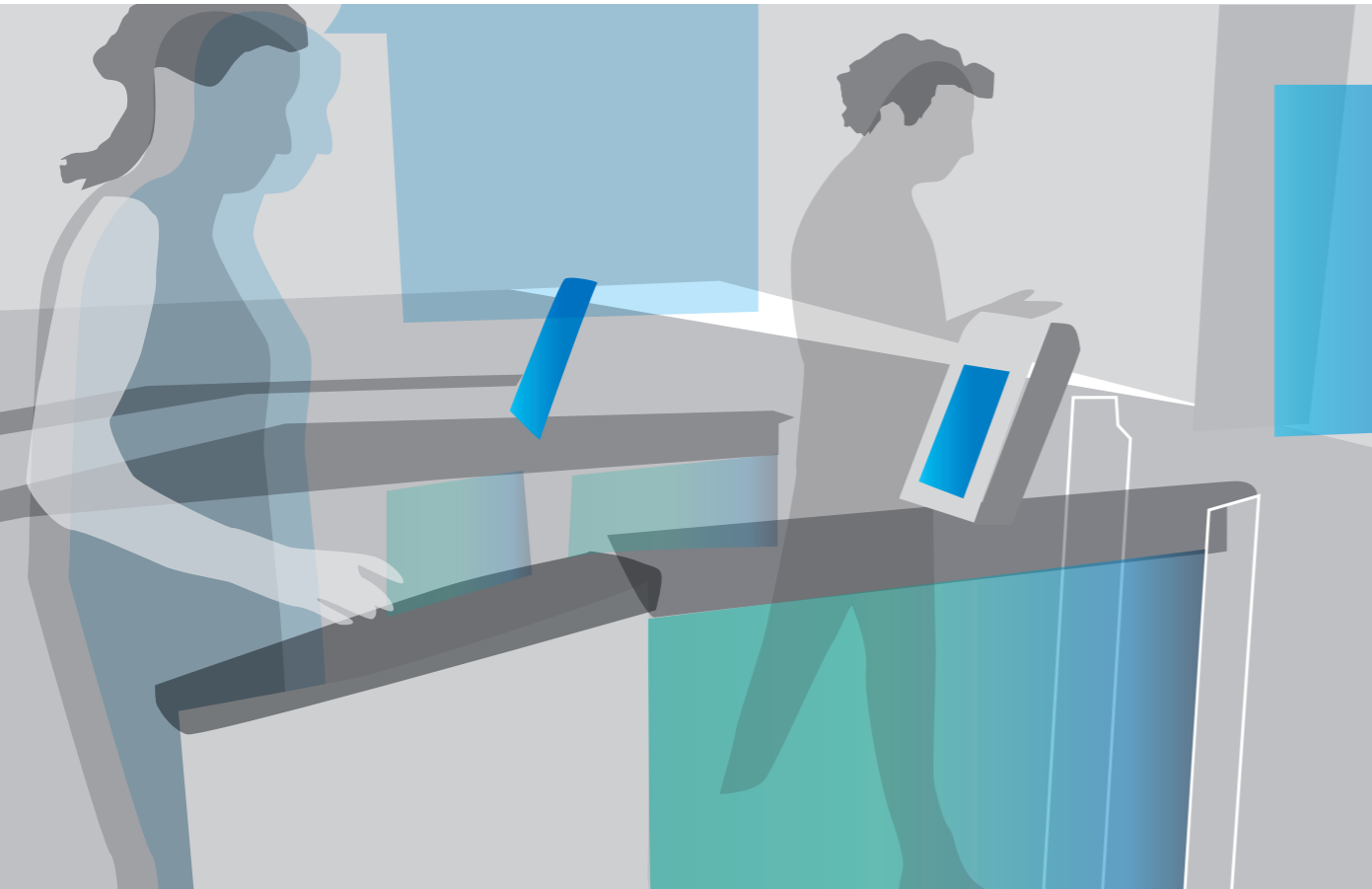
Anche nel 2018 le famiglie hanno potuto visitare l'aeroporto grazie all'iniziativa **"Aeroporto a porte aperte"** il terzo fine settimana di settembre, che permette ai più piccoli di avvicinarsi e conoscere le diverse realtà che operano sullo scalo: il falconiere con i suoi rapaci, i Vigili del Fuoco con i loro mezzi, la Guardia di Finanza e la Polizia di Stato con le unità cinofile. Oltre ad avvicinarsi ai velivoli della scuola di volo, è stato possibile, per il secondo anno, visitare gli hangar con i velivoli storici della società Leonardo. Anche gli studenti degli istituti scolastici di

Torino e Provincia (Borgaro, Caselle T.se, Fiano, Castiglione T.se, Leini, Coassolo, San Maurizio), Vercelli e Biandrate (NO) hanno potuto conoscere più da vicino l'Aeroporto: più di 400 alunni delle scuole primarie e secondarie, oltre a 150 studenti di vari istituti tecnici professionali, sono stati infatti accompagnati in visita nello scalo nel corso dell'anno, con un aumento del 50% delle presenze rispetto allo scorso anno. SAGAT S.p.A. ha infine collaborato anche nel 2018 con il Turin Flying Institute per l'Open Day dell'Istituto.



## QUALITÀ E SICUREZZA AL SERVIZIO DEI PASSEGGERI

La qualità dei servizi e la sicurezza dei passeggeri dell'Aeroporto sono costantemente al centro dell'attività di SAGAT e rappresentano valori prioritari nella gestione quotidiana dello scalo.



## LA QUALITÀ: UN VALORE PRIORITARIO

SAGAT ha assegnato alla qualità un valore prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, ed è impegnata all'applicazione rigorosa ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della qualità.

Tale approccio strategico si basa, da un lato, sulla consapevolezza che il Gestore di un servizio pubblico essenziale non possa prescindere dal porre il cliente al centro della propria missione e, dall'altro, sulla convinzione che la concorrenza diretta tra aeroporti e quella indiretta dell'Alta Velocità impongano alla società di gestione aeroportuale un'ancor più scrupolosa attenzione alla qualità dell'offerta e del servizio resi alla clientela.

In un mercato sempre più competitivo, l'eccellenza del servizio può diventare un fattore critico di successo. Ne consegue che i temi della qualità siano estremamente sentiti da SAGAT nell'esercizio del proprio ruolo di presidio del "sistema aeroporto", realtà complessa in cui una pluralità di operatori eroga, a vario titolo, servizi al medesimo cliente-passeggero.

Non è dunque un caso che SAGAT sia stata tra i primi gestori aeroportuali italiani ad adeguare il

proprio Sistema di Qualità alla più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015, ad ulteriore garanzia per i clienti dell'Aeroporto di Torino e, più in generale, per tutti gli stakeholder.

Il nuovo standard ISO ha infatti introdotto un'evoluzione del concetto di qualità, spostando il focus dal piano della mera conformità normativa a quello della sostenibilità. In altri termini, un Sistema di Gestione della Qualità che possa definirsi maturo deve coniugare il buon esito del rispetto delle prescrizioni con la creazione di valore. Un dettaglio cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

Il risk management e la mappatura dei rischi possibili consentono così di individuare azioni volte a mitigare efficacemente il rischio e rendere ancor più efficiente ciascun processo, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il principio cardine del miglioramento continuo che ispira la ISO è insito anche nelle Circolari ENAC, normativa cogente che prescrive gli adempimenti che i Gestori aeroportuali devono svolgere in materia di qualità erogata e percepita.

## La politica della qualità

SAGAT assegna alla qualità un ruolo strategico, trasversale a tutti i processi aziendali. La qualità è al contempo valore fondante e fattore critico di successo per il progressivo sviluppo dell'Aeroporto di Torino, infrastruttura cruciale per il territorio, al servizio di tutti gli stakeholder.

La Politica della qualità di SAGAT stabilisce gli elementi essenziali della visione aziendale e testimonia l'impegno a migliorare costantemente le performance e il livello dei servizi resi.

Gli obiettivi prioritari sono:

- 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 ruolo di presidio proprio del Gestore, assicurando la qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso,

mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, 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 di quella 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.

## Monitoraggio della qualità erogata e percepita



SAGAT è costantemente impegnata nel monitoraggio delle prestazioni e tesa al miglioramento continuo della qualità erogata e di quella percepita dalla clientela. A tal fine all'Aeroporto di Torino vengono condotte corpose attività di controllo di tutti i principali processi aeroportuali e di sondaggio della customer satisfaction.

Il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita si fonda sulle metodologie di cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A, e rappresenta uno degli strumenti fondamentali di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle performance a disposizione del Gestore.

Nel 2018, il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita ha comportato l'esecuzione di oltre **4.200 interviste ai passeggeri** (di cui quasi 3.000 a passeggeri a ridotta mobilità) e di **oltre 43.000 controlli di verifica delle prestazioni erogate**, condotti parallelamente all'analisi delle quotidiane registrazioni dei sistemi informatici di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

La qualità opera dunque come un "partner di crescita" al servizio dell'azienda: mediante l'analisi dei dati e le attività di auditing fornisce alle funzioni interessate strumenti di lettura e contribuisce a mettere a fuoco eventuali criticità e ad individuare

azioni di mitigazione ed ulteriori margini di miglioramento.

### Qualità erogata

Il monitoraggio delle prestazioni viene condotto da SAGAT mediante un robusto sistema di auditing, in primis in conformità all'apparato normativo nazionale ed internazionale cogente (ENAC, UE, EASA, ecc.) ma anche per adesione alle diverse Certificazioni volontarie conseguite e mantenute annualmente (Qualità ISO 9001:2015, Energia ISO 50001:2011, Ambiente ISO 14001:2015, Sicurezza ISO 45001:2018).

Su base ricorrente, vengono dunque:

- condotti audit di primo livello (di compliance, tecnici, di processo, di sistema, ecc.);
- condotti audit di secondo livello (ad esempio verso gli handlers, i fornitori e i subconcessionari);
- subiti audit di terzo livello (da parte di Certificatori, Enti di controllo, Commissione Europea, ecc.).

Gli audit di primo livello vengono condotti dai preposti auditor interni, formati ai sensi del dettato normativo, ma anche per il tramite dell'"Osservatorio sui terminal aeroportuali",

organo aziendale appositamente ideato da SAGAT per il controllo della qualità erogata e costituito da un team di quasi venti persone appartenenti a tutte le direzioni aziendali, che svolgono ispezioni settimanali.

Ai fini della pubblicazione annuale della Carta dei Servizi, inoltre, SAGAT monitora le prestazioni erogate, mediante misurazioni dei tempi e delle code, oltre che tramite analisi della totalità delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo.

Nel 2018, ad esempio, sono state condotte:

- **2.893 verifiche alle biglietterie;**
- **3.663 verifiche ai banchi check-in;**
- **4.190 verifiche ai controlli di sicurezza;**
- **1.064 verifiche ai punti di controllo passaporti;**
- **4.083 verifiche sui tempi di sbarco del primo passeggero (inclusi passeggeri a ridotta mobilità);**
- **16.859 verifiche relative ai tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio;**
- **10.562 verifiche sui tempi di attesa ai punti di chiamata per i passeggeri a ridotta mobilità;**
- **4.346 verifiche sui tempi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità in arrivo.**

#### Qualità percepita

La customer satisfaction viene indagata mediante due diverse modalità, entrambe condotte a campione, su due distinti panel di passeggeri, entrambi rappresentativi dell'universo di riferimento:

1. **Questionari face-to-face somministrati ai passeggeri secondo lo schema di indicatori previsto dalla normativa cogente (Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A).**

Tali sondaggi prevedono risposte su scala pari, articolata su sei gradi di giudizio, 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, al netto dei "non sa/non risponde".

Per la definizione del campione (almeno 1.200 interviste/anno) SAGAT si attiene alle prescrizioni dell'ENAC e conduce le interviste su base continuativa, con copertura di tutte le fasce orarie e di tutti i giorni della settimana. Il **livello di soddisfazione complessiva raccolto nel 2018 tramite questi questionari si è attestato sull'eccellente risultato di 98,8%.**

2. **Questionari auto-compilati dai passeggeri, ai fini della partecipazione volontaria di SAGAT all'Airport Service Quality (ASQ), il benchmark internazionale dell'Airport Council International (ACI) che monitora oltre trecento scali a livello mondiale.**

Il sondaggio prevede che il passeggero si esprima su scala dispari, articolata su 5 gradi di giudizio, dove 1 = scadente e 5 = eccellente. La misura ottenuta è la media dei giudizi raccolti.

Per la definizione del campione (circa 1.200 questionari/anno) SAGAT si attiene alle

prescrizioni dell'ACI ASQ e somministra i questionari su base trimestrale, secondo le regole di field imposte dal benchmark. **Il punteggio**

**medio conseguito dall'Aeroporto di Torino nel 2018 è stato di 3,86 su 5, in crescita rispetto al valore registrato nell'anno precedente (3,73).**

# Smart Mobility

Pax Journey

Cashless

# User Experience

Engagement

## Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015

Nel novembre 2018 l'Ente DNV-GL ha condotto l'audit necessario per il rinnovo triennale della Certificazione ISO 9001:2015. L'audit si è positivamente concluso in assenza di non conformità.

Molteplici rilievi positivi sono stati elevati riguardo a vari aspetti dell'operato di SAGAT; si riportano in questa sede quelli che rilevano ai fini della qualità:

- concretezza e lungimiranza dell'Alta Direzione;

- avviato processo di digitalizzazione in diversi processi aziendali;
- istituzione di un Osservatorio dedicato al monitoraggio della qualità dei servizi erogati;
- capacità di gestione di un'ampia gamma di corsi di formazione a supporto delle complesse esigenze aeroportuali, anche mediante piattaforma e-learning DOCEBO e istruttori abilitati ENAC.



## La Carta dei Servizi 2018

La Carta dei Servizi documenta l'impegno del Gestore aeroportuale al progressivo miglioramento dei livelli di servizio erogati, in adesione alle prescrizioni dell'ENAC (Circolari GEN-06 e GEN-02A).

Gli obiettivi indicati nel documento, obbligatorio per tutti gli aeroporti italiani, vengono fissati annualmente dal Gestore sulla base dei risultati conseguiti nell'anno precedente e, prima della divulgazione ai passeggeri, devono essere approvati dall'ENAC.

Gli obiettivi della Carta dei Servizi 2018 sono stati raggiunti, ad eccezione dei seguenti:

- parametri misurati in termini di soddisfazione dei passeggeri (qualità percepita):
  - percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette: 89,8% vs. 90%;
  - percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto: 90,7% vs. 92%;
  - percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali (passeggeri PRM): 93,4% vs. 95,5%;
- obiettivi riferiti alla qualità erogata, espressi in termini oggettivi (tempi di servizio):
  - tempo di riconsegna del primo bagaglio;
  - tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio;
  - puntualità complessiva dei voli.

In relazione ai parametri non raggiunti, si forniscono qui di seguito alcune precisazioni.

- L'indicatore "Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette" è solo lievemente al di sotto del target del 90% (89,8%), dunque non si rilevano particolari criticità, che si confida di scongiurare con le intense e ricorrenti attività di monitoraggio (es. ispezioni settimanali dell'Osservatorio).
- In relazione alla "Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto" il Gestore non ha leve operative né può migliorare una circostanza inficiata dalle oggettive criticità della viabilità torinese, proprio sulle direttrici da/per l'aeroporto, dovute alla realizzazione del passante ferroviario.
- L'indicatore "Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali" risulta al di sotto del target del 95,5% (93,4%). Non essendo intervenute variazioni tali da poter giustificare il calo, SAGAT ha condotto controlli volti a valutare possibili fonti di insoddisfazione mediante l'analisi dei singoli item oggetto di domanda. Il parametro in questione viene infatti "spacchettato" indagando ciascun singolo

servizio menzionato dalla Circolare GEN-02A (parcheggio, citofoni di chiamata, sala Amica, toilette). L'unica flessione apprezzabile risulta essere la soddisfazione sulle toilette, tant'è che SAGAT ha potenziato controlli ed azioni di miglioramento. Nell'insieme, tuttavia, non si può non considerare che la customer satisfaction del parametro in questione ha comunque conseguito un punteggio ragguardevole.

- La titolarità del servizio di riconsegna dei bagagli è, come noto, in capo agli handler. Nel 2018 le riconsegne hanno registrato risultati negativi rispetto al target per effetto dell'incremento del traffico e del numero di bagagli, ma anche a seguito delle nuove policy bagaglio di alcuni

vettori low cost che hanno comportato l'aggiunta in stiva di decine di bagagli e dell'estensione della procedura "Delivery At Aircraft", che rallenta significativamente le procedure di imbarco e sbarco di passeggeri e bagagli. SAGAT ha adottato misure di vigilanza e controllo, ed ulteriori azioni di mitigazione del rischio, quali ad esempio l'aver gratuitamente messo a disposizione degli handler un tool informatico atto a monitorare le performance in tempo reale. Si può comunque affermare che la performance dell'Aeroporto di Torino non sia di per sé inadeguata, come si può osservare da un confronto con i tempi di servizio registrati nel 2017 in altri scali (fonte: Carta dei Servizi 2018):

	RISULTATI 2017							
	TRN	BLQ	NAP	AHO	BGY	LIN	MXP T1	MXP T2
<b>Primo bag</b>	19'49"	24'	25'	20'	22'	16'15"	19'55"	23'20"
<b>Ultimo bag</b>	26'54"	31'	32'	28'	28'	22'05"	32'55"	27'

- La puntualità complessiva dei voli in partenza da Torino ha risentito del generale incremento dei ritardi osservato nel 2018 (Rapporto Eurocontrol: +53% da 9,3 milioni di minuti nel 2017 a 14,3 milioni nel 2018). Inoltre, l'adesione volontaria di SAGAT al benchmark EAPN consente di osservare, nel confronto 2018 vs.

2017, come anche altri aeroporti nazionali aderenti al benchmark abbiano subito una diminuzione dell'indice di puntualità, in particolar modo a causa dei ritardi ATC. Se ne conclude che la flessione dell'indice di puntualità non sia un caso isolato a Torino, quanto semmai una circostanza strutturale.



INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI 2018	RISULTATO 2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	96%	98,5%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale il aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	95%	99,2%
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	81%	74,8%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n° di bagagli imbarcati con pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	1/1000	0,60
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	18'20"	21'35"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	25'	30'01"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	4'	03'48"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	97,5%	98,8%
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	90%	89,8%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	98,2%
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	95%	99,5%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	95%	99,1%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	95%	99,3%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	94%	97,3%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	96%	96,9%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc.)	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	98,8%
Tempo di attesa al check-in	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'30"	05'04"
Tempo di attesa ai controlli sicurezza	tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'15"	05'05"
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	92%	90,7%



## Piano della qualità 2018 - Contratto di Programma

Come noto, uno dei documenti fondanti del Contratto di Programma è il Piano della Qualità, che prevede il monitoraggio di un paniere di dieci indicatori, individuati in base alle disposizioni dell'ENAC, a partire dal dato effettivamente rilevato nell'anno base (2014).

Alcuni di tali indicatori riguardano aspetti del servizio la cui titolarità è in capo agli handler e

che, tuttavia, il Gestore deve impegnarsi a tenere sotto controllo in quanto utili alla definizione delle performance "di scalo".

Dei target fissati per il 2018 non sono stati raggiunti solo i due riferiti alla riconsegna bagagli, argomento la cui disamina è già stata condotta nel paragrafo riferito alla Carta dei Servizi.

INDICATORE	2018		
	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVI	RISULTATI
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	tempo nel 90% dei casi	18'18"	21'35"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	tempo nel 90% dei casi	23'50"	30'01"
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	87%	89,8%
Tempo di attesa ai controlli sicurezza	tempo nel 90% dei casi	8'20"	05'05"
PRM - Tempo attesa per pax prenotati in partenza per ricevere assistenza una volta notificata presenza	tempo trascorso (nel 90% dei casi)	6'30"	02'52"
PRM - Percezione sull'efficacia dell'assistenza	% pax soddisfatti	99,1%	99,9%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	n.° bags/n.°tot. bagagli in partenza	0,14%	0,14%
Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (BHS)	% tempo funzionamento/operatività scalo	100%	100%
Efficienza dei sistemi di trasferimento interni (ascensori e scale mobili)	% tempo funzionamento/operatività scalo	98,3%	99,2%
Percezione su regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97,4%	98,8%

## Benchmark ACI ASQ - Airport Service Quality

Il 2018 è stato il secondo anno completo di rilevazioni riferite all'ASQ - Airport Service Quality dell'Airport Council International, il benchmark internazionale degli aeroporti che monitora il livello di customer satisfaction in oltre 300 aeroporti, di cui oltre un centinaio nell'Unione Europea.

I dati dell'Aeroporto di Torino riferiti all'overall satisfaction, l'indice generale di soddisfazione espresso dai passeggeri, mostrano per il 2018 un andamento migliore rispetto al dato consuntivato nell'anno precedente:

2017 TOTAL	Q1 2018	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	2018 TOTAL
3,73	3,88	3,79	3,81	3,96	3,86



## Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)

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.

Per le indagini di customer satisfaction riferite ai passeggeri a ridotta mobilità nel 2018 abbiamo intervistato un campione di 2.927 passeggeri. La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti all'Aeroporto di Torino si è mantenuta su livelli eccellenti. Poiché anche nel 2018 il traffico dei passeggeri a ridotta mobilità è cresciuto più che proporzionalmente (+9%) rispetto ai volumi complessivi, il risultato è da ritenersi lusinghiero, oltre ad essere ulteriore conferma della cura che la Società riserva a questa particolare tipologia di clientela.

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, è proseguita la collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà. Anche nel 2018 SAGAT ha sostenuto economicamente 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.

Citiamo, al riguardo, il servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Si veda il sito dell'Aeroporto di Torino alla pagina [www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-mobilita/trasporti-e-parcheggi)

A fine 2018 SAGAT ha anche aderito al progetto **"Autismo - in viaggio attraverso l'aeroporto"** iniziativa ideata dall'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 per le persone affette da autismo. Attraverso un percorso formativo specifico erogato da CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà Onlus con il coinvolgimento dell'Associazione locale Luce per l'Autismo, A.M.A., il personale aeroportuale è in grado di offrire un supporto qualificato nell'accogliere i passeggeri con autismo, facilitando gli accompagnatori nel far vivere con maggiore serenità l'esperienza aeroportuale ed il viaggio in aereo, garantendo così a passeggeri affetti da tale disabilità il pieno godimento del diritto alla mobilità.

Tale progetto comporta la progressiva formazione di tutto il personale a diretto contatto con questo cluster di passeggeri, ma anche degli

operatori che lavorano in uno dei "touch point" dell'esperienza aeroportuale (check-in, security, banco informazioni). In tal senso, il Gestore si

è fatto carico non solo di informare, ma anche di sensibilizzare le diverse realtà aeroportuali sull'importanza del "progetto Autismo".



## Gestione delle segnalazioni dei passeggeri

Nel 2018 SAGAT ha ricevuto e gestito 66 segnalazioni e/o reclami dai passeggeri (di cui quattro provenienti da passeggeri a ridotta mobilità, due dei quali si sono rivelati privi di fondamento). Il numero complessivo delle richieste di contatto del 2018 è in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente, dato non trascurabile a fronte dell'aumento dei clienti PRM.

Secondo la classificazione inclusa nella Circolare

ENAC, delle 66 richieste di contatto da parte dei passeggeri: 41 manifestavano elementi di insoddisfazione; 12 rappresentavano presunte inadempienze; 26 erano assimilabili a richieste di tutela. L'istruttoria conseguente a ciascuna segnalazione ha tuttavia evidenziato come quasi un 30% dei reclami totali fossero infondati. Il Gestore ha comunque provveduto a dare riscontro a ciascun cliente anche nei casi privi di fondamento.



## LA SICUREZZA

Le attività di Security organizzate e adottate da SAGAT in conformità alle normative nazionali e internazionali in materia, riguardano i controlli di sicurezza su persone (passeggeri in arrivo e in transito) e cose (bagagli, merci, provviste per il catering, ecc.) che accedono agli aeromobili. Accanto a questi le attività di Security riguardano il rilascio della Tessera Identificativa Aeroportuale

ai soggetti che hanno legittimi motivi per operare in determinate aree aeroportuali.

SAGAT designa i fornitori conosciuti che svolgono attività commerciali nel sedime aeroportuale, effettua controlli su personale aeroportuale, equipaggi, veicoli, beni e forniture che hanno accesso alla parte sterile dell'aeroporto.

### I controlli ai varchi di sicurezza

Secondo quanto disposto dal d.m. 29 gennaio 1999, n. 85 *Regolamento recante norme di attuazione in materia di affidamento in concessione dei servizi di sicurezza in ambito aeroportuale*, SAGAT detiene, in concessione, i servizi di controllo dei passeggeri in partenza ed in transito e relativi bagagli, i quali sono stati affidati - in esito ad una gara d'appalto - ad un'impresa specializzata in possesso dei requisiti di legge.

In ottemperanza con quanto disciplinato all'art. 6 comma 1 del d.l. 31 agosto 2013, n. 101 *Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni*, a partire dal 2014 SAGAT gestisce direttamente - mediante proprio personale - i varchi di servizio, cioè quelli dedicati agli operatori aeroportuali, agli equipaggi, alle forniture, alle autovetture e ai mezzi che operano all'interno dell'area sterile

dell'Aeroporto, dai quali transitano anche i passeggeri di Aviazione Generale e Commerciale trasportati a mezzo ambulanza o scortati dalla Polizia Penitenziaria. Inoltre, in base a quanto previsto nel Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (ENAC), SAGAT si fa carico della gestione diretta del servizio di videosorveglianza e pattugliamento del sedime aeroportuale.

**Almeno due volte all'anno l'Aeroporto è oggetto di ispezioni di security da parte degli enti competenti nazionali e talvolta internazionali.**

Nel 2015 un team dell'Unione Europea integrato da osservatori della Transportation Security Administration U.S.A ha verificato la rispondenza dei requisiti previsti dai Regolamenti europei in materia di Security dell'Aeroporto di Torino, che è risultato pienamente conforme ai più elevati standard di sicurezza, collocando lo scalo al pari dei migliori aeroporti europei.

SAGAT, attraverso audit di qualità interni previsti dalla normativa di Security e dal sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, monitora costantemente la corretta applicazione delle procedure e i livelli di qualità del servizio offerto al cliente.

L'infrastruttura aeroportuale di Security è dotata di apparecchiature e sistemi sofisticati per il controllo di persone, bagagli a mano, bagagli da stiva, forniture e merci, rispondenti alle prescrizioni normative dell'Aviazione Civile. Tutte le postazioni di controllo sono presidiate a norma di legge da

guardie particolari giurate certificate a svolgere tale attività in ambito aeroportuale e la loro apertura avviene in base alla pianificazione dei voli e alle esigenze operative e commerciali dello scalo.

**Il terminal passeggeri è dotato di 13 varchi di sicurezza divisi su 3 livelli** (piano terra, partenze e piazza commerciale/ristorazione) di cui:

- 1 dedicato al controllo delle forniture dei punti commerciali all'interno dell'area imbarchi;
- 1 dedicato al controllo di passeggeri e staff con funzione di Fast Track;
- 10 dedicati al controllo di passeggeri e bagagli a mano in partenza;
- 1 dedicato al controllo dello staff (H24), degli equipaggi e dei fornitori.

Sia il terminal Aviazione Generale dedicato ai voli privati, sia il terminal Merci sono dotati di un varco di sicurezza ciascuno. Esiste infine un varco carraio/pedonale aperto 24 ore su 24 e dedicato all'ingresso di tutti i mezzi ed operatori aeroportuali aventi titolo.

Presso il Baggage Handling System - infrastruttura tecnologica per la gestione e lo smistamento dei bagagli da stiva in partenza - il 100% dei bagagli viene sottoposto a screening attraverso il passaggio in un sistema integrato di nastri trasportatori e apparecchiature a raggi-X su più livelli di controllo, come previsto dalle norme vigenti in materia.

Nel corso del 2018, nella più ampia strategia di sviluppo delle automazioni aeroportuali e della

digitalizzazione dei servizi offerti ai passeggeri, nell'area antistante i controlli di sicurezza della Hall Partenze dell'aerostazione, sono stati installati:

- un sistema di controllo automatizzato dei titoli di viaggio che consente l'accesso ai controlli

di sicurezza in modo autonomo da parte del passeggero;

- un sistema informatico di analisi dei flussi dei passeggeri in partenza in attesa alle postazioni di sicurezza che consente di conoscere il tempo di attesa in coda effettivo e quello previsto.

## LA FALCONERIA



### Un connubio tra natura e tecnologia

Un problema comune a tutti gli aeroporti è la possibile presenza in area di manovra di volatili e altri animali selvatici: un fattore che costituisce un potenziale pericolo per la sicurezza della navigazione aerea, in caso di impatto con gli aeromobili durante le operazioni di atterraggio e decollo.

Per fronteggiare tale fenomeno SAGAT effettua, tramite il servizio di Agibilità Aeroportuale - operativo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno - il monitoraggio giornaliero delle aree interne al sedime aeroportuale, ponendo particolare attenzione alla pista di volo. Lo scopo di tale attività è quello di individuare la presenza di animali selvatici, in particolar modo volatili, e di studiarne il variare del comportamento, al fine di allontanarli o dissuaderne la presenza, riducendo

così la possibilità di impatto contro gli aeromobili in fase di arrivo o partenza, fenomeno tecnicamente indicato con il termine inglese birdstrike.

Il team che svolge questo compito prende il nome di Bird Control Unit (BCU) ed è formato e coordinato dal servizio Agibilità Aeroportuale, con il supporto di un servizio di falconeria, affidato in appalto ad impresa esterna.

Il controllo dell'area di manovra viene effettuato in ogni ora diurna e ogni qualvolta venga richiesto dagli enti Aeroportuali preposti alla sicurezza del volo. I controlli vengono inoltre intensificati qualora la presenza dei volatili risulti massiccia.

L'allontanamento incruento dei volatili avviene tramite tecniche di falconeria o tramite l'utilizzo di strumenti elettronici (es. tipo distress call, sirene bitonali, laser e cannone a gas).

Il servizio di falconeria è attivo in aeroporto tutto l'anno, 7 giorni su 7, per otto ore al giorno,

suddivise nelle fasce orarie di maggiore attività dell'avifauna. L'Aeroporto di Torino è stato pioniere in Italia nell'utilizzo di questo metodo naturale di dissuasione dei volatili che produce ottimi risultati. Il numero degli impatti presso l'area aeroportuale, infatti, risulta di gran lunga inferiore alla media nazionale, al punto che negli ultimi anni il parametro di misurazione del rischio di impatto in vigore secondo la normativa ENAC, denominato BRI2 (Birdstrike Risk Index), si è mantenuto ampiamente sotto il limite di 0,50.

Il servizio di falconeria presente in Aeroporto dispone di almeno 15 rapaci e 2 cani di razza border collie sempre pronti all'utilizzo.

La **squadra rapaci** è composta da:

- **un'aquila reale**, la cui apertura alare è di circa 2,4 metri;
- **un gufo reale**, solitamente utilizzato all'alba e al crepuscolo;
- **un gufo reale africano**, simile al precedente, ma di dimensioni più piccole;
- **tre falchi sacri puri e sei falchi pellegrini**, utilizzati per l'allontanamento di alto volo;
- **tre poiane di Harris**, che a differenza di tutti gli altri rapaci possono essere utilizzati in coppia;
- **un astore** utilizzato per l'allontanamento basso volo.

Il gruppo è anche formato da 1 border collie per l'allontanamento dei volatili e di 1 border collie per l'allontanamento della fauna terrestre (quali mini lepri, lepri e tassi).

La presenza di un falconiere in Aeroporto aiuta comunque tutto il personale operativo coinvolto nella BCU ad avere sempre accanto un professionista in grado, non solo di conoscere i volatili, ma anche di interpretarne e prevederne il comportamento, consentendo così di affrontare il problema senza alterare l'ecosistema e senza ricorrere ad un utilizzo massiccio di sistemi meccanici o elettronici.

Inoltre, la presenza congiunta di rapaci e di cani, unita all'utilizzo di sistemi di dissuasione elettronica ed alla presenza dell'uomo, consente di differenziare la minaccia, impedendo così agli uccelli di abituarsi alla stessa ed evitando che le avverse condizioni meteo possano ridurne l'efficacia.

Nel periodo 2014-2018 SAGAT ha rinnovato il parco dei sistemi di dissuasione disponibili in Aeroporto acquistando 3 nuovi apparati distress call veicoli, una pistola a salve, un cannone a gas e un sistema laser.

Accanto a tali tecniche, SAGAT da anni ha avviato, con l'aiuto di agronomi e biologi esperti del settore, studi mirati sull'habitat limitrofo, al fine di identificare possibili fonti attrattive in Aeroporto e nelle sue vicinanze. Tale attività permette di ridurre la presenza di fonti attrattive, segnalando inoltre agli enti preposti eventuali rischi presenti, verificandone annualmente lo stato di fatto.

Per questo motivo dal 2013 è operativo un tavolo di lavoro che raggruppa rappresentanti del territorio (Provincia, Comuni, Prefettura, responsabili delle

discariche, ecc.), Enti e compagnie aeroportuali (ENAC, ENAV, Leonardo Finmeccanica, ecc.) che svolgono un ruolo nella prevenzione del rischio birdstrike. Questo tavolo di lavoro si riunisce con cadenza annuale per condividere le azioni da svolgere per ridurre le fonti attrattive nei confronti dell'avifauna presente all'esterno dell'Aeroporto. Dal 2016, inoltre, SAGAT partecipa attivamente alle Conferenze dei Servizi, indette dalla Città Metropolitana di Torino, relative alle discariche di rifiuti che insistono nel raggio di 13 km

dall'Aeroporto. Come noto, infatti, tali discariche possono rappresentare una fonte di attrazione per i volatili e diventare un pericolo per la navigazione aerea in prossimità degli scali aeroportuali. Dalla tabella seguente si evince che, nonostante l'aumento del traffico aereo, tutte le azioni messe in atto nel periodo 2014-2018 per ridurre il rischio Bird Strike sono state efficaci e l'andamento del numero di birdstrike e dell'indice di rischio (BRI2 - Bird Risk Index 2, rif. Circolare ENAC APT-01B) si è mantenuto costante.



	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Numero impatti</b>	4	11	9	18	12	10
<b>BRI2</b>	0,08	0,19	0,14	0,18	0,07	0,03



## IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

### Sistema di gestione operativa dell'Aeroporto

Il Safety Management System (SMS) è un sistema avente come scopo primario la sicurezza delle operazioni (safety), con la finalità di garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate, valutandone periodicamente l'efficacia per correggere eventuali deviazioni e per perseguirne il miglioramento continuo. La completa implementazione del SMS, insieme all'integrazione nel tessuto organizzativo, nella cultura aziendale e nelle prassi lavorative di tutti i soggetti operanti in Aeroporto, ha richiesto alcuni anni, per giungere nel 2012 alla validazione del sistema da parte di ENAC.

Con l'entrata in vigore del Reg.(UE) 139/2014, il SMS è diventato parte integrante del sistema di gestione operativa dell'Aeroporto, insieme al processo di Compliance Monitoring, che più specificamente garantisce la costante conformità alla normativa nazionale ed internazionale, nonché agli standard di settore.

SAGAT attua regolarmente i processi di verifica di conformità, gestione dei cambiamenti e di individuazione dei pericoli e monitora, valuta e mitiga costantemente i rischi legati alle operazioni, allo scopo di contenere il rischio al livello più basso possibile (ALARP- As low as reasonably practicable).

Attraverso l'esame delle performance registrate, delle segnalazioni ricevute, degli esiti dei programmi di auditing e di monitoring, degli incidenti registrati a livello internazionale, così come della letteratura in materia, sono costantemente valutati gli standard di sicurezza applicabili, identificati i pericoli e predisposti sistemi di mitigazione del rischio, individuando anche possibili aree di miglioramento.

La conformità dell'organizzazione, delle infrastrutture, dei sistemi e delle procedure ed il buon funzionamento del sistema di gestione sono stati attestati dalla conversione del Certificato di aeroporto.

### Indicatori del Safety Management System

	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Segnalazioni ricevute</b>	239	184	281	340	259
Raggi laser	29	36	61	44	56
Danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture	17	16	8	7	11
Fod	9	6	7	7	14
Sversamenti	19	6	22	27	17
<b>Wildlifestrike</b>					
N° impatti sotto i 300 ft	10	17	18	9	11
Indice di rischio BRI2	0,03	0,07	0,18	0,14	0,19

## Il Piano di Emergenza aeroportuale

Il Piano di Emergenza aeroportuale è costituito da una serie di piani di emergenza dedicati e costantemente aggiornati, che consentono di fronteggiare in modo efficace scenari emergenziali di varia natura che potrebbero presentarsi sul sedime aeroportuale e nelle aree limitrofe, o avere comunque impatto sulla sicurezza o sull'operatività dell'Aeroporto (quali, ad esempio, le emergenze e gli incidenti aerei, la minaccia terroristica, le emergenze di tipo sanitario, gli incendi, i crolli, ecc.) e si inquadra nel più ampio Piano Provinciale di Emergenza (PPE) della Città Metropolitana di Torino.

In caso di incidente aereo, in particolare, SAGAT è chiamata a fornire il primo soccorso in attesa dell'intervento dei soccorritori esterni, a richiedere tempestivamente l'intervento della struttura di soccorso presente sul territorio e delle Forze dell'Ordine, a fornire assistenza a familiari e amici delle persone coinvolte, fino a che la compagnia aerea non abbia organizzato la propria struttura di assistenza, nonché a fornire mezzi, attrezzature e personale per svolgere qualunque compito possa essere di supporto ai soccorritori.

Sin dal 2009 si tiene annualmente presso l'Aeroporto di Torino una prova di emergenza su scala totale, che coinvolge tutti gli Enti che

hanno un ruolo nel soccorso o nelle operazioni a supporto dei soccorsi: Corpo Nazionale dei Vigili del fuoco, 118, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Carabinieri, Polizia Locale dei Comuni afferenti, Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, Croce Rossa Italiana, la struttura di medicina legale dell'ASLO4, ENAV, ENAC e - a rotazione - altri soggetti operanti in Aeroporto, quali le compagnie aeree e gli handlers.

Oltre alla presenza di auditor interni, che valutano l'adeguatezza del Piano di Emergenza e la sua corretta applicazione, sono sempre invitati "osservatori" esterni, che monitorano lo svolgimento dell'esercitazione, per fornire suggerimenti di miglioramento del Piano; nel corso degli anni, hanno partecipato compagnie aeree operanti su altri scali, la Fondazione 8 Ottobre, l'associazione Psicologi per i Popoli, nonché altri Gestori aeroportuali. Il ruolo di simulatori nelle vesti dei passeggeri coinvolti e dei loro familiari ed amici è sostenuto da un numeroso gruppo di figuranti professionali della Croce Rossa Italiana; nel corso degli anni hanno partecipato anche studenti del Turin Flying Institute e dell'ITIS Carlo Grassi di Torino.

Gli scenari incidentali simulati sono sempre diversi (in orario notturno e diurno, in Aeroporto o fuori dal sedime aeroportuale, in atterraggio, decollo

o rullaggio, durante il rifornimento carburante, ecc.) e non sono resi noti in anticipo, allo scopo di verificare i tempi di intervento e di reazione, nonché la conoscenza e la validità di tutte le procedure previste dal PEA.

Gli esiti delle simulazioni sono quindi oggetto di debriefing collegiale, che ha condotto, nel corso degli anni, ad un sempre maggiore affinamento delle procedure di gestione dell'emergenza.



## TRAFFICO E RELAZIONI CON I VETTORI

L'Aeroporto internazionale di Torino rappresenta un primario attore dello sviluppo socio-economico del territorio che lo ospita. In particolar modo, la cura da sempre dedicata alla componente business e alla direttrice domestica Nord-Sud, naturali risultati della storia economico-sociale della regione, è stata

affiancata dalla leva di sviluppo del segmento turistico incoming e outgoing.

Ha acquisito una crescente importanza, inoltre, il segmento di traffico degli sciatori dal Nord Europa, che permette all'Aeroporto di Torino di mantenere un buon equilibrio tra i volumi generati nel periodo invernale e quello estivo.

## RISULTATI DI TRAFFICO

L'Aeroporto di Torino nel 2018 ha superato per il secondo anno consecutivo la soglia dei 4 milioni di passeggeri, servendone 4.084.923.

Nonostante un contesto macro-economico regionale sfavorevole e l'improvvisa cancellazione

del collegamento plurigiornaliero con Napoli di Alitalia, le nuove rotte avviate nel 2018 hanno permesso di mantenere il traffico oltre i 4 milioni di passeggeri, in linea con la dimensione e le caratteristiche della catchment area.



PASSEGGERI	2018	2017	VARIAZIONE 2018/2017	VARIAZIONE %
Nazionali (linea)	1.989.838	2.116.653	-126.815	-6%
Internazionali (linea)	1.932.138	1.890.215	41.923	2,2%
Charter	150.636	159.053	-8.417	-5,3%
Aviazione generale	7.744	7.700	44	0,6%
Transiti	4.567	2.935	1.632	55,6%
<b>Totale</b>	<b>4.084.923</b>	<b>4.176.556</b>	<b>-91.633</b>	<b>-2,2%</b>

## NETWORK E TRAFFICO



Tra gli aspetti principali che hanno contraddistinto le attività dedicate al network dei voli 2018 si segnalano:

- l'inserimento di nuovi **collegamenti diretti per grandi città europee e per destinazioni tipicamente leisure outgoing** (Stoccolma, Parigi, Reggio Calabria, Stoccarda e Cracovia con Blue Air; Atene con Aegean Airlines; Napoli con Volotea; Napoli e Berlino Schönefeld con easyjet; Fez con Ryanair; Cagliari e Roma con Blu Express; per i charter neve, Londra Stansted e Leeds con jet2.com e Varsavia con Lot). A seguito della riorganizzazione interna di Blue Air e della domanda ritenuta dal vettore poco soddisfacente per alcune destinazioni, alcune delle nuove operazioni avviate nel 2018 hanno avuto durata esclusivamente stagionale.
- l'aumento dell'**offerta delle compagnie aeree low-cost**;
- il potenziamento dell'offerta di collegamenti etnici per soddisfare sempre più le comunità straniere maggiormente insediate sul territorio (Bacau, Bucarest, Chisinau, Suceava, Casablanca);
- il rafforzamento del **segmento linea neve e charter invernale, in particolare dal Nord Europa**, garantendo l'arrivo degli sciatori da

molteplici destinazioni internazionali, con ritorni in termini di presenze per i principali comprensori sciistici del Piemonte e della Valle d'Aosta.

L'attrazione di nuovi vettori e il consolidamento dei rapporti con quelli già operanti sullo scalo ha consentito di costruire un mix diversificato e bilanciato di offerta, equilibrato tra full service e low cost.

Gli **accordi con le compagnie aeree** prevedono, su un arco temporale massimo di 5 anni, un incentivo differenziato in funzione del valore strategico per l'Aeroporto di Torino del programma di sviluppo destinazioni proposto dalla compagnia aerea; a discrezione di SAGAT tali incentivi possono essere abbinati, a seconda della valenza del programma di sviluppo rispetto agli obiettivi di connettività dell'Aeroporto di Torino, a contributi co-marketing sul territorio (campagne pubblicitarie, conferenze stampa, eventi di presentazione del programma, ecc). La politica commerciale SAGAT verso le compagnie aeree è quindi improntata alla costruzione del reciproco vantaggio per il conseguimento degli obiettivi comuni.

Per quanto riguarda le destinazioni più servite dall'Aeroporto di Torino, Roma rimane nel 2018 la prima, con oltre 513 mila passeggeri trasportati, sebbene in contrazione del -6% rispetto all'anno precedente a causa della chiusura della tratta low cost di Blue Air e della sempre più agguerrita concorrenza dei treni ad alta velocità in termini di prezzo e di tempo di percorrenza. È seguita da Londra (collegata con i voli per gli aeroporti di Gatwick, Heathrow, Luton e Stansted) con 332.753 passeggeri ed in crescita del +4,2%. Terza per volume

di passeggeri Catania, con 296.724 passeggeri. La destinazione Napoli, servita da Alitalia, sconta la cancellazione del collegamento da parte del vettore, avvenuta a maggio 2018. Per tutta la durata del periodo estivo la meta è stata collegata dunque da una sola compagnia aerea sino a settembre, da quando Volotea e easyJet hanno ripristinato l'impegno di più vettori sulla destinazione. Si conferma positiva la tendenza del traffico verso la Spagna (+2,4%), ottimi nel 2018 i risultati di traffico verso il Marocco (+61,4%).





DESTINAZIONI - LINEA				
PASSEGGGERI	2018	2017	VARIAZIONE 2018/2017	% SU TOTALE
ROMA Fiumicino	513.367	546.325	-6%	13,1%
LONDON Grouping	332.753	319.416	4,2%	8,5%
CATANIA	296.724	341.090	-13%	7,6%
PALERMO	272.640	256.796	6,2%	7%
NAPOLI	262.166	276.154	-5,1%	6,7%
FRANKFURT	210.350	192.104	9,5%	5,4%
BARI	195.922	215.608	-9,1%	5%
BARCELONA	187.983	178.920	5,1%	4,8%
PARIS Charles de Gaulle	186.818	171.355	9%	4,8%
MUNICH	178.149	180.845	-1,5%	4,5%
MADRID	119.868	114.953	4,3%	3,1%
AMSTERDAM	112.418	116.252	-3,3%	2,9%
LAMEZIA TERME	107.716	127.081	-15,2%	2,7%
BRINDISI	91.167	89.955	1,3%	2,3%
<b>TOTALE PRIME 14 DESTINAZIONI</b>	<b>3.068.041</b>	<b>3.126.854</b>	<b>-1,9%</b>	<b>78,2%</b>
ALTRE DESTINAZIONI	853.935	880.014	-3%	21,8%
<b>TOTALE</b>	<b>3.921.976</b>	<b>4.006.868</b>	<b>-2,1%</b>	<b>100%</b>

MOVIMENTI				
DESTINAZIONI-LINEA	2018	2017	VARIAZIONE 2018/2017	% SU TOTALE
ROMA Fiumicino	4.791	5.412	-11,5%	13,1%
MUNICH	2.931	2.973	-1,4%	8%
PARIS Charles de Gaulle	2.767	2.533	9,2%	7,6%
FRANKFURT	2.739	2.770	-1,1%	7,5%
NAPOLI	2.509	2.836	-11,5%	6,9%
LONDON Grouping	2.484	2.375	4,6%	6,8%
CATANIA	1.966	2.316	-15,1%	5,4%
PALERMO	1.708	1.670	2,3%	4,7%
MADRID	1.492	1.467	1,7%	4,1%
AMSTERDAM	1.451	1.471	-1,4%	4%
BARI	1.306	1.423	-8,2%	3,6%
BARCELONA	1.214	1.202	1%	3,3%
LAMEZIA TERME	762	880	-13,4%	2,1%
CAGLIARI	648	721	-10,1%	1,8%
<b>TOTALE PRIME 14 DESTINAZIONI</b>	<b>28.768</b>	<b>30.049</b>	<b>-4,3%</b>	<b>79%</b>
ALTRE DESTINAZIONI	7.668	8.009	-4,3%	21%
<b>TOTALE</b>	<b>36.436</b>	<b>38.058</b>	<b>-4,3%</b>	<b>100%</b>

## OFFERTA COMMERCIALE E DI MOBILITÀ AL SERVIZIO DEL PASSEGGERO



L'esperienza del passeggero e la sua soddisfazione passano attraverso il suo arrivo e la sua permanenza in Aeroporto. Per renderli più piacevoli e vari, SAGAT ha arricchito l'offerta di negozi e punti ristoro e concorso a migliorare l'offerta di servizi di mobilità.

**L'avvio di nuove attività commerciali, incentrato sia sulla presenza di operatori internazionali sia sulla presenza di importanti realtà regionali, e la differenziazione dell'offerta retail e food&beverage**, ha sostenuto nel 2018 lo sviluppo dell'Aeroporto.

Dal 2014 fino a oggi SAGAT ha elaborato un piano di sviluppo delle attività commerciali basato sul presupposto che l'offerta retail debba sicuramente adattarsi alla specificità del territorio circostante e al comportamento dei passeggeri del proprio bacino di riferimento, ma essere anche aperta ai gusti e alle preferenze espresse da una clientela sempre più eterogenea e abituata a viaggiare.

La "galleria" commerciale dell'Aeroporto di Torino annovera la presenza di 20 negozi e 9 attività di

ristorazione: si estende per circa 5.700 m<sup>2</sup>, dispone di uno spazio rinnovato negli ultimi quattro anni per il 70% della superficie e ha visto l'ingresso di numerosi nuovi operatori.

Il conseguimento di questo risultato è stato favorito dalla relazione sinergica con i subconcessionari degli spazi commerciali, coinvolti in un rapporto di reciproco vantaggio nell'offrire al passeggero un'offerta segmentata non solo in termini di tipologie di prodotti, ma anche di prezzi, assicurando qualità e diversificazione dell'assortimento.

Come effetto, l'analisi della soddisfazione della clientela ha infine rilevato che i **passeggeri esprimono una valutazione pienamente positiva nei confronti del miglioramento e dello sviluppo dell'offerta commerciale dell'Aeroporto di Torino, confermata da una percentuale di gradimento del 99,1% registrato dai questionari di Qualità. Percentuale addirittura superiore, pari al 99,3%, per quel che concerne l'offerta food&beverage.**

## PARCHEGGIO E SERVIZI DI MOBILITÀ IN AEROPORTO



Il sistema parcheggi dell'Aeroporto di Torino è studiato per soddisfare tutte le esigenze in termini di comodità, convenienza, praticità.

Si compone di:

- **Multipiano:** con 2.288 posti auto complessivi dei quali 1.757 coperti (50 posti al livello Partenze dedicati alle persone a ridotta mobilità) acquistabili anche online e 480 posti scoperti al 5° piano scoperto, acquistabili da luglio 2018 esclusivamente online.
- **Sosta express Kiss&Ride:** l'area di sosta a livello 0 del parcheggio Multipiano è dedicata alla sosta express con 10 minuti di sosta gratuita. Offre 94 posti coperti al livello 0 e dà accesso a tutti i posti del Multipiano coperto, mantenendo le tariffe del Kiss&Ride e i 10 minuti di gratuità;
- **Sosta express Bye&Fly:** l'area situata a livello Partenze prevede 10 minuti di sosta gratuita. Il crescente utilizzo dell'area e l'esigenza di migliorare la viabilità sono i motivi che hanno portato a una sua riconfigurazione, che ha permesso di aumentare il numero di stalli disponibili da 20 a più di 100. La fruizione del parcheggio è stata inoltre migliorata, grazie alla possibilità di pagamento elettronico alle colonnine in uscita e accesso con Telepass.
- **Low cost online:** area situata all'ingresso

dell'Aeroporto, con 130 posti scoperti acquistabili esclusivamente online.

- **Sosta Lunga:** area di sosta a pochi passi dall'Aerostazione con un'offerta di 140 posti scoperti.
- **Bus e Navette:** area di sosta collegata all'Aerostazione da un breve percorso pedonale con 12 stalli dedicati ai bus e 4 stalli per navette;
- **Motocicli:** disponibili posti al coperto situati al livello Arrivi al fianco dell'ufficio informazioni del parcheggio.

L'Aeroporto di Torino mette a disposizione **all'interno del parcheggio Multipiano (2° piano) 54 posti auto di cortesia coperti, di facile accesso, a pochi passi dall'aerostazione riservati a donne e famiglie**, con illuminazione potenziata, sistema SOS a chiamata, servizi igienici al piano e casse automatiche nelle immediate vicinanze per il pagamento. Gli stalli sono facilmente identificabili grazie all'apposita segnaletica:

- 27 posti auto riservati alle famiglie delimitate da strisce di colore blu;
- 27 posti auto per le donne delimitati da strisce di colore rosa.

Inoltre 50 posti auto presso il secondo piano del parcheggio Multipiano, all'altezza del livello

Partenze, sono riservati ai **passengeri a ridotta mobilità e contrassegnati da apposita segnaletica gialla**.

I parcheggi a Sosta Breve di fronte all'Aerostazione, Bye&Fly a livello Partenze e Kiss&Ride a livello Arrivi, consentendo il veloce carico e scarico dei passeggeri e dei bagagli, e con 10 minuti di franchigia gratuita sono la scelta preferita per chi viene a prendere o accompagna i passeggeri.

Il parcheggio Low cost online consente un accesso anche tramite sistema di lettura targa automatico semplificando e migliorando la customer experience.

Tra gli strumenti di assistenza al passeggero, nel 2018 è stato attivato il **servizio LiveChat dedicato al prodotto parcheggi**: una soluzione che si sta rivelando molto apprezzata dai clienti, poiché il suo utilizzo consente l'interazione con un operatore tramite instant messaging e ricevere informazioni o aiuto.

Il **car sharing è presente presso l'Aeroporto di Torino con l'offerta CAR2GO e BlueTorino**. Si conferma il trend in crescita dell'uso del servizio, sia per numero di noleggi, sia per gradimento: il numero degli stalli dedicati a CAR2GO nel 2018 è stato ottimizzato, garantendo maggior disponibilità

nei periodi di picco; mentre BlueTorino, realtà green che utilizza energia elettrica 100% certificata da fonti rinnovabili, ha ampliato la sua rete con postazioni al livello 0 del parcheggio Multipiano.

Il **servizio bus** tra l'Aeroporto di Torino e il centro città è stato rafforzato e migliorato, sia in termini di segnaletica, sia di posizionamento della fermata presso lo scalo a pochi passi dal Terminal e raggiungibile tramite breve percorso pedonale al coperto.

Una **linea ferroviaria** collega l'Aeroporto di Torino con la stazione Dora GTT di Torino in 19 minuti. Il servizio bus "Dora Express" collega a sua volta dal lunedì al sabato la stazione Dora alla stazione centrale di Torino Porta Susa, consentendo a pendolari e turisti di raggiungere il centro città o l'Aeroporto con orari coordinati all'arrivo e alla partenza dei treni.

Anche i collegamenti bus con le località sciistiche sono stati migliorati: lo SKIBUS di Cavourese è un servizio che connette l'Aeroporto di Torino e le montagne olimpiche della Vialattea, disponibile da dicembre ad aprile, nelle giornate di venerdì, sabato e domenica.

L'operatore Resalp, infine, collega nel periodo invernale l'Aeroporto di Torino alle località di Cesana, Claviere, Montgenèvre, Névache - Vallée de la Clarée, Briançon e Serre Chevalier.



## AMBIENTE

La sensibilità e l'attenzione del Gruppo SAGAT verso i temi ambientali è cresciuta nel corso degli ultimi anni. **L'adozione del Sistema integrato di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), certificato da parte dell'Ente di Certificazione TÜV ITALIA in rispondenza alle norme ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015**, ha consentito ai diversi servizi aziendali e ai soggetti terzi, che operano presso l'Aeroporto di Torino, di monitorare con attenzione gli aspetti ambientali propri di una realtà complessa come quella aeroportuale.

Oltre al rispetto degli obblighi normativi di natura ambientale - quali ad esempio, la denuncia annuale dei rifiuti, la dichiarazione degli F-Gas, il rinnovo

delle autorizzazioni ambientali ecc. - il Gruppo SAGAT è impegnato per:

- promuovere ed effettuare, in accordo con ARPA e con la Regione Piemonte, campagne di monitoraggio della qualità dell'aria nei dintorni del sedime aeroportuale;
- valutare e gestire eventuali esternalità negative attraverso i Protocolli e le Procedure del SGSSA;
- definire, in accordo con gli Enti preposti, in particolare con Città Metropolitana di Torino e SMAT S.p.A. (Società Metropolitana Acque Torino), i Piani di monitoraggio e gestione delle acque meteoriche provenienti dalla pista di volo e dai piazzali aeromobili.



## POLITICA AMBIENTALE

Il Gruppo SAGAT considera **l'ambiente come elemento essenziale per lo sviluppo sostenibile delle proprie attività**, sviluppo che si riflette nella gestione tecnica e operativa, e promuove una cultura di responsabilizzazione e di impegno attivo improntata alla salvaguardia delle matrici ambientali, all'efficientamento energetico, alla riduzione delle emissioni di gas climalteranti e alla promozione di comportamenti responsabili da parte di tutto il personale.

Il Gruppo SAGAT, consapevole che lo sviluppo aeroportuale determina impatti ambientali sul territorio e sulle popolazioni circostanti, ha individuato i seguenti obiettivi per gestire in maniera sostenibile l'aeroporto:

- miglioramento continuo delle performance ambientali e di efficienza energetica;
- prevenzione dell'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- cooperazione con i soggetti locali ed istituzionali (stakeholder);
- controllo degli standard ambientali dei clienti e dei fornitori;
- integrazione tra sistema di gestione ambientale e salute e sicurezza;

- prevenzione del rischio di eventi accidentali e miglioramento della gestione del rischio ambientale;
- conformità alle norme di legge ed alla Parte Speciale 1 - Ambiente del *Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo (MOG)* ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001;
- razionalizzazione delle procedure per ridurre l'impatto ambientale;
- utilizzo di materiali decongelanti ecologici per aeromobili ed infrastrutture di volo;
- allontanamento non cruento dei volatili dal sedime aeroportuale, in particolare dall'area di movimento, al fine di evitare fenomeni di birdstrike;
- corretta ed efficiente gestione dei rifiuti, con limitazione della produzione e con incentivo alla raccolta differenziata.

SAGAT ritiene inoltre che il coinvolgimento di tutto il personale sia un elemento fondamentale ed imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi e per questo si impegna ad attuare un piano formativo pluriennale volto ad aumentare le competenze specifiche degli attori coinvolti.

## Contesto normativo, regolatorio e organizzativo

In ambito aeroportuale sono presenti numerose e differenti aspetti ambientali, regolamentati da una pluralità di norme comunitarie, nazionali, regionali e comunali, nonché dalla norma ISO 14001:2015 e dalla regolamentazione in materia emanata da ENAC.

Dal punto di vista organizzativo, le aree societarie che si occupano di tematiche ambientali sono numerose e articolate su più livelli.

Al fine di poter gestire al meglio tale complessità normativa e organizzativa, SAGAT ha migliorato il coordinamento delle competenze e delle attività svolte dalle seguenti aree:

- il Servizio Ambiente, per il ruolo di coordinamento, gestione e controllo a livello generale;
- la Direzione Tecnico-Operativa, per gli aspetti ambientali che assumono rilievo sia in ambito di progettazione delle infrastrutture, sia in ambito manutentivo, nonché per gli aspetti ambientali presenti nello svolgimento delle operazioni aeroportuali, sia airside che landside;

- il Servizio Approvvigionamenti, nella predisposizione dei contratti con i fornitori, per il controllo dell'impatto ambientale acquisti e negli appalti;
- la Direzione Commerciale Extra Aviation, nella predisposizione dei contratti con i clienti, per la minimizzazione degli impatti ambientali determinati da nuovi sviluppi dell'attività;
- la Direzione Risorse Umane, per la diffusione della consapevolezza ambientale tra il personale SAGAT, attraverso corsi di informazione, formazione e comunicazione interna.

Le diverse direzioni, aree e figure aziendali risultano strutturate al loro interno in modo tale che operino in stretta collaborazione per la gestione dei diversi aspetti ambientali connessi all'attività aeroportuale, ai consumi di risorse e alla produzione e gestione dei rifiuti secondo quanto previsto anche nella Parte Speciale 1 - Ambiente del Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo (MOG) ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

## SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE



Nel mese di novembre 2018 l'Ente Certificatore TÜV Italia ha effettuato l'audit di mantenimento della certificazione del Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA),

in rispondenza alla ISO 14001:2015, che ha avuto per SAGAT esito positivo, confermandone pertanto la certificazione.



L'operatività del SGSSA garantisce:

- mappatura aggiornata di tutti gli aspetti ambientali relativi al sedime aeroportuale;
- risk assessment e valutazione di significatività ambientale;
- coinvolgimento e comunicazione degli stakeholder;
- individuazione e aggiornamento dei riferimenti normativi applicabili a ciascun aspetto ambientale;
- individuazione e implementazione degli interventi strutturali o di gestione necessari per garantire la tutela dell'ambiente;
- modifica e/o integrazione di protocolli operativi e gestionali nonché delle procedure relative a ciascun aspetto ambientale.

In sintesi il SGSSA risulta essere un elemento strategico trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: le attività di sviluppo,

la gestione dei servizi (svolti direttamente o indirettamente), le attività di progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture, l'operatività aeronautica.

In particolare, attraverso il Sistema di Gestione integrato Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), SAGAT aderisce ai massimi standard di performance ambientali, riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalle normative nazionali in tema ambientale.

In conclusione vengono identificati, all'interno del contesto appena illustrato, i seguenti aspetti ambientali principali, sviluppati singolarmente nel prosieguo del capitolo:

- energia;
- emissioni in atmosfera;
- risorse idriche;
- rifiuti;
- suolo.

## SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA



SAGAT, nell'ambito del percorso di sostenibilità dello scalo, iniziato nel 2012 con la certificazione ISO 50001 del sistema di gestione dell'energia, ha ottenuto il **livello 1 di accreditamento ACA (Airport Carbon Accreditation** – programma internazionale, avviato nel 2009, che fornisce un quadro comune e uno strumento unico

per la gestione attiva delle emissioni negli aeroporti attraverso risultati misurabili). Attraverso l'**accreditamento di Livello 1 detto "Mapping"**, SAGAT determina le fonti di emissioni entro i limiti operativi del sedime aeroportuale. Tale decisione rappresenta il primo passo del proprio impegno nei confronti del territorio, degli



stakeholder e della Società stessa per la gestione, il controllo e la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

**SAGAT considera la gestione dell'energia un fattore imprescindibile per lo sviluppo sostenibile della propria attività.**

La costante e crescente attenzione per i temi del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale ha portato la pianificazione di investimenti legati al risparmio energetico sempre più significativi.

Nel rispetto di uno degli obiettivi prioritari della politica energetica di SAGAT, per incentivare la produzione da fonti rinnovabili, i contratti per la fornitura di energia elettrica prevedono che il 20% dell'energia elettrica provenga da fonte rinnovabile certificata.

Nel mese di maggio 2018 SAGAT ha rinnovato la certificazione ISO 50001 con DNV GL e predisposto un piano di miglioramento energetico incentrato su tre principali aree di intervento:

- riqualifica dei sistemi di illuminazione interna ed esterna;
- potenziamento del sistema di monitoraggio;
- accreditamento al Livello 2 "Reduction" del Protocollo ACA (entro settembre 2020).

Il sistema di gestione dell'energia sarà lo strumento operativo per la gestione degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas climalteranti previsti all'interno del Protocollo ACA.

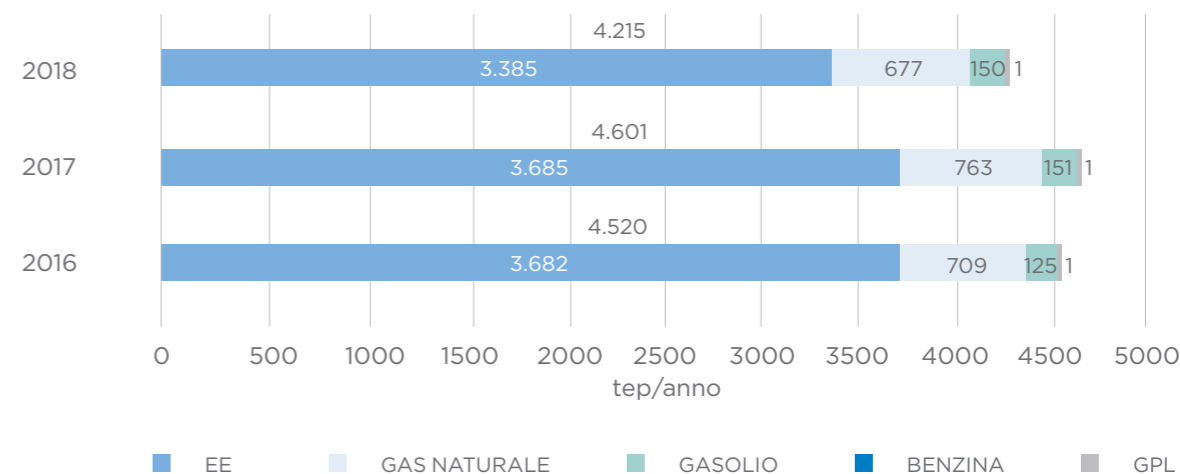
L'integrazione tra i sistemi energia e ambiente ha l'obiettivo di razionalizzare la documentazione e unificare le modalità di gestione dei dati, pur

mantenendo separate le certificazioni ISO 50001 e 14000.

Gli interventi di riqualifica degli impianti di illuminazione dei fabbricati aeroportuali e la messa a regime dei nuovi impianti nella centrale frigorifera dell'Aerostazione Passeggeri (previsti nel precedente piano di miglioramento energetico) hanno consentito di ottenere risparmi significativi sui consumi di energia elettrica.

Il potenziamento del sistema di supervisione della centrale termica principale ha garantito una riduzione dei consumi di gas naturale.

Nel grafico sono riportati i consuntivi dei consumi in tonnellate equivalenti di petrolio per fonte energetica riferiti all'ultimo triennio.



La ripartizione percentuale dei consumi 2018 in energia primaria (tep), evidenzia come l'80% dei consumi sia imputabile al vettore energia elettrica, il 16% è dovuto ai consumi di gas naturale ad uso riscaldamento, ed il restante 4% dei consumi è dovuto ad altri combustibili.

Il confronto tra le emissioni di CO<sub>2</sub> calcolate nell'ultimo biennio come previsto dal Protocollo ACA (metodo location based) evidenzia una riduzione complessiva dei consumi energetici 2018 pari circa l'8% rispetto all'anno precedente.

CONSUNTIVO EMISSIONI CO <sub>2</sub>	2018	2017
[tCO <sub>2</sub> eq]	8.858,2	8.130,4

SAGAT si impegna per mantenere un trend di riduzione delle emissioni grazie agli interventi previsti dal piano di miglioramento e a quelli che

saranno individuati nell'aggiornamento della diagnosi energetica, che si completerà entro dicembre 2019 ai sensi del D.Lgs 102/2014.



### Fonti energetiche dei consumi 2018

FONTE DI ENERGIA	CONSUMO 2018	COEFFICIENTE IN TEP	TEP
Energia elettrica	18.101 MWh	0,187 tep x MWh	<b>3.385,3</b>
Gasolio da riscaldamento	81.191 kg	1,02 tep x 1000 kg	<b>2,8</b>
Gasolio da trazione	69.524 kg	1,02 tep x 1000 kg	<b>70,9</b>
Gas Naturale	820.735 Sm <sup>3</sup>	0,836 tep x 1000 Sm <sup>3</sup>	<b>686,1</b>
<b>TOTAL tep</b>			<b>4.225,6</b>

### Emissioni di CO<sub>2</sub> 2018

SINTESI ENERGIA TERMICA ED EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> elaborazione SAGAT febbraio 2019		
Consumo energetico elettrico totale del sito	65.164	GJ/anno
Consumo energetico termico totale del sito	2.955	GJ/anno
<b>Consumo energetico totale</b>	<b>68.119</b>	<b>GJ/anno</b>
Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia elettrica	7.863	t/anno
Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia termica	1.954	t/anno
<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> totali</b>	<b>9.817</b>	<b>t/anno</b>





## LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

SAGAT, come avvenuto nel recente passato, mantiene aperti i tavoli di confronto tecnico con gli Enti di Controllo, rendendosi disponibile ad avviare nuove campagne di monitoraggio delle emissioni oltre a quelle sempre attive per

il soddisfacimento della conformità legislativa e in particolare delle prescrizioni previste dall'*Autorizzazione di carattere generale per le emissioni in atmosfera* rilasciata dalla Città Metropolitana di Torino.



## L'INQUINAMENTO ACUSTICO

**Il rumore generato dagli aerei nelle fasi di decollo e atterraggio rappresenta il fattore ambientale percepito in misura maggiore dalle comunità che vivono in prossimità dell'Aeroporto di Torino.**

Esso è il risultato di vari fattori: la tecnologia propulsiva degli aeromobili, le procedure di decollo e atterraggio utilizzate e la pianificazione territoriale delle aree limitrofe allo scalo.

Per quanto attiene il primo fattore, la responsabilità ricade sulle compagnie aeree che decidono le politiche di gestione e rinnovamento degli

aeromobili. Sullo scalo di Torino negli ultimi anni si è registrato un progressivo impiego di velivoli più moderni che, essendo equipaggiati con nuovi motori Turbo-Fan a basse emissioni sonore, ha permesso una riduzione dell'inquinamento sonoro di origine avionica.

La tabella seguente riporta la ripartizione dei movimenti aerei in funzione della certificazione acustica degli aeromobili ai sensi dell'Annesso 16 ICAO (dalla categoria 3 alla 5 le emissioni acustiche diminuiscono e quindi gli aerei sono più silenziosi).

	2015	2016	2017	2018
<b>CATEGORIA 3</b>	70,5%	71,9%	67,3%	59,3%
<b>CATEGORIA 4</b>	29,5%	28%	32,2%	39,7%
<b>CATEGORIA 5</b>	<0,1%	0,1%	0,5%	0,8%

Percentuali di movimenti aerei in base alla certificazione rumore Annesso 16 ICAO

In qualità di Gestore Aeroportuale, SAGAT, attraverso il coinvolgimento degli Enti aeronautici competenti (ENAC e ENAV) e delle Autorità territoriali (Comuni, Provincia, Regione), ha il compito di intraprendere delle azioni per ridurre i livelli sonori e il numero di persone esposte al rumore aeroportuale. Le principali attività svolte da SAGAT sono:

- **monitorare in modo continuo i livelli di rumore aeroportuale;**
- **verificare il rispetto delle procedure antirumore;**
- **gestire le lamentele dei cittadini** analizzando i

**fattori che le hanno determinate e proponendo** azioni mitigative;

- **condividere con le Autorità territoriali gli strumenti di pianificazione aeroportuale e territoriale** ed instaurare con queste un rapporto aperto e collaborativo al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità;
- **collaborare con gli Enti preposti alla gestione dell'inquinamento acustico aeroportuale** mediante specifici tavoli tecnici;
- **promuovere la trasparenza e il contatto diretto** con i cittadini.



## Il sistema di monitoraggio

Per tenere costantemente sotto controllo i livelli di rumore prodotto dalle operazioni aeree, come previsto dal d.m. 20/05/99 "Criteri per la progettazione dei sistemi di monitoraggio per il controllo dei livelli di inquinamento acustico in prossimità degli aeroporti

*nonché criteri per la classificazione degli aeroporti in relazione al livello di inquinamento acustico",* sono attive dal 2007 presso l'Aeroporto di Torino 8 postazioni fonometriche fisse e una mobile, completamente rinnovate sia dal punto di vista software che hardware.

Figura 1 - Localizzazione delle centraline fonometriche





Tale sistema consente di tenere sotto controllo il clima acustico nell'intorno aeroportuale ma, anche, di potere sanzionare i vettori per il mancato rispetto delle procedure antirumore.

Nel 2014 SAGAT ha acquistato un'ulteriore postazione fonometrica mobile a supporto delle attività di monitoraggio svolte e ha provveduto all'avvio di un piano biennale di aggiornamento degli impianti elettrici a servizio delle postazioni.

Nel 2015 SAGAT ha ricollocato la postazione fonometrica "VVF San Maurizio" (LIMF09) presso il parco giochi di San Maurizio Canavese (LIMF10), in via Alcide De Gasperi, per migliorare le misure acustiche sul lato Ovest dell'Aeroporto, come

condiviso con i membri della Commissione Aeroportuale.

Al fine di promuovere una gestione trasparente della tematica Rumore Aeroportuale, SAGAT ha inoltre concesso ad ARPA Piemonte l'accesso diretto al sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale mediante una pagina web dalla quale quotidianamente i tecnici dell'ARPA possono controllare i livelli acustici.

Si riportano di seguito i valori del parametro LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) nel periodo 2010-2018 su ciascuna delle 8 postazioni fonometriche, da cui emergono valori sostanzialmente costanti.



CODICE POSTAZIONE	NOME POSTAZIONE	COMUNE	LVA					
			2013	2014	2015	2016	2017	2018
LIMF01	Parco Giochi	San Francesco al Campo	54,7	56,2	55,8	55,0	55,0	55,0
LIMF02	Cimitero	San Francesco al Campo	58,0	59,4	60,6	60,0	60,4	59,3
LIMF03	S. Giacomo	San Francesco al Campo	53,4	55,3	54,2	54,2	54,4	53,5
LIMF04	Pozzo Bona	Caselle T.se	47,1	46,5	47,2	48,3	48,3	47,3
LIMF05	Nefoipsometro	Caselle T.se	61,8	62,3	62,5	63,9	63,7	62,7
LIMF06	Prato Fiera	Caselle T.se	61,1	61,9	62,3	62,6	63,6	61,7
LIMF07	Malanghero	San Maurizio C.se	60,7	61,6	60,1	59,2	60,5	58,2
LIMF09	VV.FF.	-	44,6	47,1	45,7	-	-	-
LIMF10	Parco Giochi	San Maurizio C.se	-	-	-	50,8	53,3	52,1

Tabella 1 - Valori LVA

## La pianificazione territoriale

L'Aeroporto di Torino, situato circa 15 km a Nord della città di Torino, insiste sui comuni di Caselle Torinese, San Maurizio Canavese e San Francesco al Campo.

La pista dell'Aeroporto consente un utilizzo bidirezionale e assume, come da convenzione aeronautica, la denominazione numerica che contraddistingue la sua inclinazione magnetica rispetto al Nord divisa per dieci: quando è percorsa in direzione Nord, la pista dell'Aeroporto di Torino assume la denominazione 36, essendo esattamente allineata al Nord (direzione 360°), mentre quando è percorsa in direzione Sud (direzione 180°) assume la denominazione 18.

La pista 36 è usata nel 98% circa dei casi, limitando l'utilizzo inverso (pista 18) a particolari esigenze operative; ciò al fine di ridurre il rumore sull'abitato di Caselle Torinese, che si trova immediatamente a Sud della pista ed è sorvolato dai velivoli in fase di atterraggio.

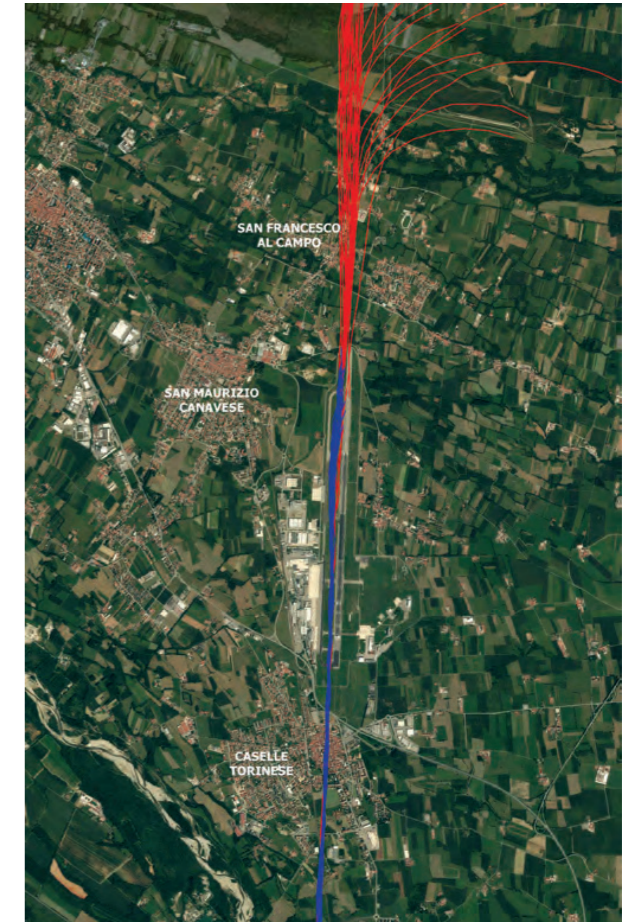


Figura 2  
Tracce radar degli atterraggi (in blu)  
e dei decolli (in rosso)



La pianificazione dello sviluppo territoriale degli abitati adiacenti all'Aeroporto è di importanza cruciale ai fini dello sviluppo sostenibile dello scalo. Per tale motivo SAGAT ha dedicato molta attenzione alla definizione della Zonizzazione Acustica Aeroportuale ai sensi del d.m. 31/10/97 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale" che è il principale strumento di pianificazione dello sviluppo territoriale compatibile all'impatto acustico prodotto dal rumore aeronautico.

Tale zonizzazione è stata approvata all'unanimità nel gennaio 2013 dalla Commissione per il Rumore Aeroportuale, formata da ENAC, ENAV, Ministero dell'Ambiente, ARPA Piemonte, Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Caselle Torinese, Comune di San Francesco al Campo, Comune di San Maurizio Canavese, compagnie aeree (AOC) e SAGAT.

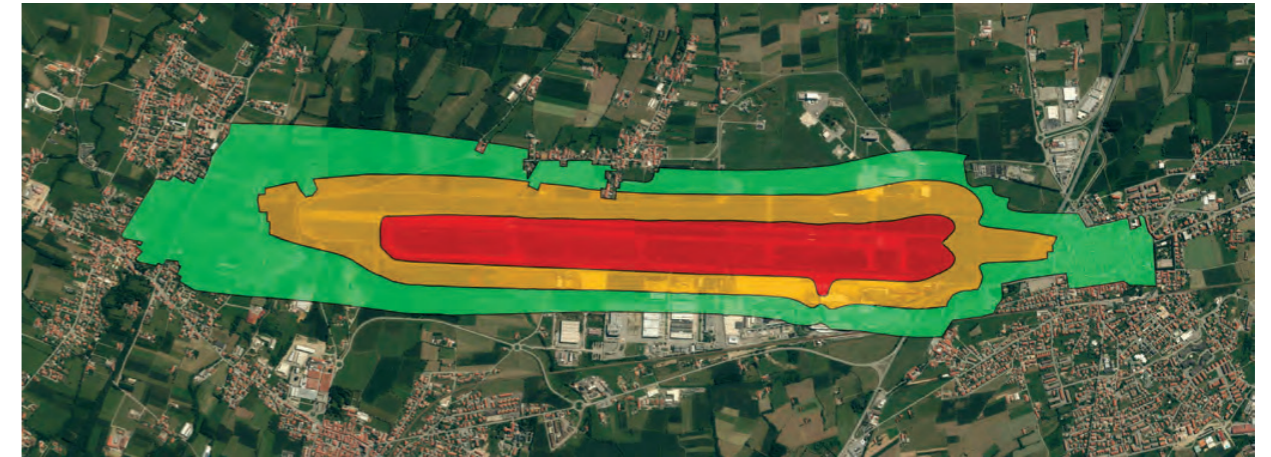
Il territorio circostante l'Aeroporto è stato quindi classificato, come richiesto dalla normativa, in tre aree di rispetto (A, B e C) caratterizzate da un valore specifico dell'indice acustico LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) e da corrispondenti tipologie di insediamenti consentiti:

- Zona A:  $60\text{dB(A)} < \text{LVA} < 65\text{dB(A)}$
- Zona B:  $65\text{dB(A)} < \text{LVA} < 75\text{dB(A)}$
- Zona C:  $\text{LVA} > 75\text{dB(A)}$

Per la definizione delle porzioni di territorio che ricadono in tali zone acustiche (A, B e C) è stato applicato il cosiddetto "approccio pianificatorio" che rappresenta la metodologia più moderna per

bilanciare i piani di sviluppo aeroportuale con i piani regolatori e i piani di classificazione acustica comunali. Questo ha permesso di coniugare gli interessi di tutela e sviluppo del territorio con le previsioni di crescita dell'Aeroporto nei prossimi anni. Le zone A e B interessano un'area limitata del territorio dei comuni limitrofi mentre la zona C è del tutto confinata all'interno del sedime aeroportuale. Le aree sono evidenziate nei colori verde per la zona A, giallo per la zona B e rosso per la zona C.

Figura 3 - Zonizzazione acustica secondo il d.m. 31/10/97



## Le procedure antirumore



Attualmente sono in vigore presso l'Aeroporto di Torino le procedure antirumore elencate nella seguente tabella che descrive anche i benefici prodotti in termini di riduzione dei livelli sonori sulla popolazione esposta al rumore aeroportuale.

MISURE ANTIRUMORE IN ATTO	BENEFICI PER LA POPOLAZIONE
1 Uso preferenziale pista 36	I benefici interessano tutta la popolazione residente nel centro urbano di Caselle Torinese. Grazie a questa procedura, tale area risulta interessata solo dal rumore prodotto dagli aeromobili in fase di atterraggio che è minore di quello prodotto in decollo (i motori in fase di atterraggio non funzionano in condizioni di massimo regime).
2 Limitazione dei voli notturni	Tale procedura limita notevolmente l'impatto acustico notturno e tutti i comuni limitrofi allo scalo che traggono beneficio.
3 Restrizioni nell'uso della spinta inversa	I benefici determinati dalle restrizioni nell'uso della spinta inversa interessano prevalentemente le aree abitate nei lati Est e Ovest della pista nonché la stessa infrastruttura aeroportuale.
4 Restrizioni nell'uso dell'APU	Questa tipologia di restrizione determina dei benefici in termini di riduzione del rumore aeronautico in tutte le aree limitrofe allo scalo.
5 Restrizioni nello svolgimento delle prove motori	I benefici, prodotti da tale restrizione, in termini di riduzione del rumore aeroportuale, interessano tutte le aree limitrofe allo scalo.
6 Procedura di decollo e salita iniziale	Riduzione del rumore sull'abitato sorvolato.

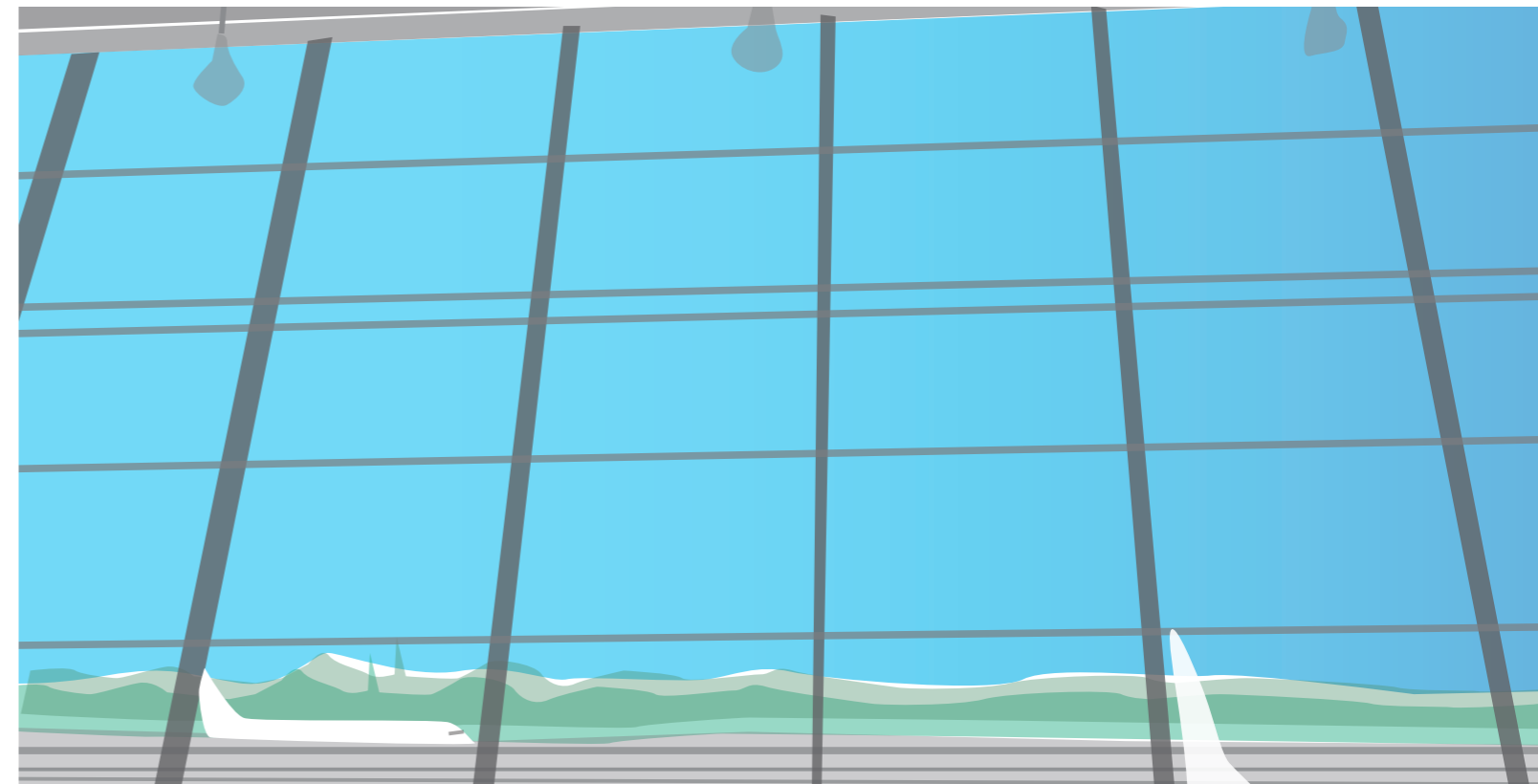
Tabella 3 - Procedure antirumore

Le procedure in tabella, introdotte sullo scalo di Torino già nel 1998, sono state verificate dalla Sottocommissione Tecnica nel periodo 2009-2012 e confermate dalla Commissione Aeroportuale al termine della fase di zonizzazione conclusasi durante la seduta plenaria del 16/01/2013. Anche i dati LVA misurati nel periodo 2013-2016 confermano la bontà delle procedure antirumore applicate. Ai sensi del D. Lgs. n. 194/2005 "Attuazione della direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale", SAGAT nel

2018 ha anche provveduto alla redazione del "Piano di Azione", che ha lo scopo di gestire i problemi di inquinamento acustico di origine aeroportuale e le relative misure di mitigazione messe in atto sullo scalo.

Altre attività svolte da SAGAT nel 2018 sono:

- controllare il "clima" acustico nell'intorno aeroportuale mediante il sistema di monitoraggio del rumore;
- monitorare l'applicazione e l'efficacia delle misure antirumore in atto.



## LE RISORSE IDRICHE

L'impatto ambientale sulle acque superficiali, connesso con l'esercizio dell'Aeroporto di Torino, è legato in particolare alla gestione delle **acque meteoriche della pista di volo e dei piazzali aeromobili che sono trattate da impianti di depurazione dedicati.**

Il reticolo dei collettori di acque meteoriche, all'interno del sedime aeroportuale, è un imponente sistema costituito da canalette di drenaggio, tubazioni secondarie di allontanamento e collettori principali.

### Acque meteoriche provenienti da pista di volo e piazzali aeromobili

La salvaguardia delle acque superficiali è garantita dai seguenti elementi:

- i piazzali aeromobili e le taxiway sono dotati di una rete di raccolta delle acque meteoriche, convogliate nell'impianto di separazione degli idrocarburi (disoleatore);
- la pista di volo è provvista invece di una rete di raccolta delle acque meteoriche, convogliate nell'impianto di vasche di prima pioggia prima di essere conferite al sistema di depurazione (SMAT PO SANGONE).

Le acque piovane dei piazzali aeromobili vengono raccolte da un sistema di collettori captatori e convogliate verso un impianto che permette di

separare l'acqua dall'eventuale frazione inquinata dagli idrocarburi; tale frazione può essere recuperata in un secondo momento, mediante apposite attrezzature, per essere successivamente smaltita.

Il sistema di accumulo e trattamento delle acque meteoriche raccolte sulla pista di volo, denominato vasche di prima pioggia, è destinato ad accogliere i primi 5 millimetri di pioggia per destinarli alla fognatura.

Esso è composto da n. 3 vasche interrato, con un volume di accumulo unitario di 900 m<sup>3</sup>, per complessivi 2.700 m<sup>3</sup>. Il recapito delle acque è definito in accordo con le prescrizioni

tecniche richieste dalla Società Metropolitana delle Acque (SMAT) che prevedono un rilascio a portata massima controllata a partire dalle 24

ore successive all'evento atmosferico, per evitare eccessivi carichi della rete fognaria.

## I consumi idrici



Il Servizio Ambiente e le Manutenzioni della SAGAT monitorano e analizzano costantemente i consumi idrici delle utenze principali, confrontandoli anche con i dati storici, al fine di individuare i profili di

consumo sulla base dei quali analizzare gli eventuali scostamenti che potrebbero essere legati a perdite sulla rete di distribuzione o ad anomalie nell'utilizzo da parte delle varie utenze.



## LA GESTIONE DEI RIFIUTI

SAGAT si occupa della gestione dei rifiuti - dalla raccolta fino al conferimento in discarica o presso soggetti autorizzati al recupero - prodotti sia dalle proprie attività, sia da quelle dei soggetti presenti sul sedime aeroportuale. A tal proposito ha realizzato **aree ed isole ecologiche**, dedicate

alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti, ed una informativa di sensibilizzazione rivolta a tutti gli Enti e operatori aeroportuali per effettuare una corretta differenziazione, agevolando così lo smaltimento diversificato.



## Rifiuti urbani e assimilabili agli urbani

La frequenza di raccolta dei rifiuti urbani e assimilabili agli urbani (Codice CER 20.03.01), dai numerosi punti (contenitori e/o isole ecologiche) presenti in Aeroporto. Nei periodi estivi ed

invernali, caratterizzati da giornate con elevati numeri di voli charter, la frequenza della raccolta viene aumentata sino a due volte al giorno.



### ANNO DI RIFERIMENTO

### QUANTITÀ RACCOLTA E SMALTITA [KG]

2018	523.410
2017	568.570
2016	579.250
2015	543.900
2014	546.220

Dalla lettura dei dati, riepilogati nella tabella sopra riportata, si evince un decremento dei quantitativi di rifiuti raccolti e smaltiti imputabile all'aumento della raccolta differenziata. I subconcessionari e gli operatori aeroportuali che, a diverso titolo, operano sul sedime


aeroporto e/o in infrastrutture aeroportuali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, Aerostazione Passeggeri, Aviazione Generale, Terminal Cargo, ecc.) dimostrano una crescente sensibilità nei confronti delle tematiche ambientali.

## Raccolta differenziata

SAGAT, avvalendosi di ditte iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), effettua il servizio di raccolta, trasporto e conferimento a soggetti autorizzati dei rifiuti prodotti sull'intero sedime aeroportuale. Viene effettuata una **raccolta differenziata di diverse tipologie di rifiuti quali plastica, vetro e toner nonché di rifiuti speciali, destinati allo smaltimento o al recupero, quali batterie, neon, pneumatici, legno, metallo, olio esausto, macerie, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).**

Per quanto concerne la raccolta differenziata della carta e dei cartoni, la stessa viene invece eseguita, in area landside, direttamente dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno nell'ambito del **"Progetto Cartesio"** per il recupero della carta. Il conferimento della carta e dei cartoni raccolti avviene presso i maceri indicati dal consorzio nazionale recupero e riciclo a base cellulosica COMIECO.

Nella tabella vengono riepilogati l'indice di differenziazione dei rifiuti, per il quadriennio 2015-2018, calcolato con il metodo normalizzato ai sensi del DM 26 maggio 2016, recepito dalla Regione Piemonte con DGR del 3 novembre 2017, n. 15-5870:

 RACCOLTA DIFFERENZIATA	2015	2016	2017	2018
Indice RD [%]	5,43	19,71	17,91	44,34

## PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO DEL SUOLO

L'attenzione al tema dell'**inquinamento del suolo** da parte di SAGAT ha determinato uno studio delle possibili sorgenti inquinanti, che sono state attentamente mappate e per le quali sono state **definite aposite procedure** all'interno del Sistema integrato Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), anche in accordo con il Safety Management System:

### - Serbatoi di oli minerali (interrati e pensili)

I serbatoi di oli minerali presenti in varie aree del sedime aeroportuale, sono oggetto di specifico atto autorizzativo rilasciato dalla Città Metropolitana di Torino, e sottoposti a prove di tenuta certificate da tecnici abilitati con una cadenza stabilita dalla determina autorizzativa.

### - Aree di ricarica mezzi operativi e attrezzature elettriche

Sul sedime aeroportuale sono presenti alcune aree all'aperto di ricarica di batterie al piombo -

contenente soluzione elettrolitica o gel - per le quali è prevista opportuna dotazione di mezzi assorbenti adeguatamente dimensionati, sulla base della normativa, da utilizzare in caso di sversamento.

### - Operazioni di movimentazione di sostanze chimiche

In caso di sversamento accidentale di sostanze chimiche - quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, carburante, olio, liquido de-icing, liquido bottini di bordo, ecc. - sono previste specifiche istruzioni tecnico-operative che prevedono l'intervento delle funzioni aziendali preposte per contenere lo sversamento mediante l'impiego di mezzi assorbenti e/o neutralizzanti per la protezione della matrice ambientale suolo e falda evitandone la contaminazione.



## RISORSE UMANE

Il Gruppo SAGAT considera da sempre **le risorse umane come un fattore centrale per lo sviluppo aziendale**. Forte attenzione è dedicata alla ricerca del migliore utilizzo delle risorse ed alla crescita professionale delle stesse.

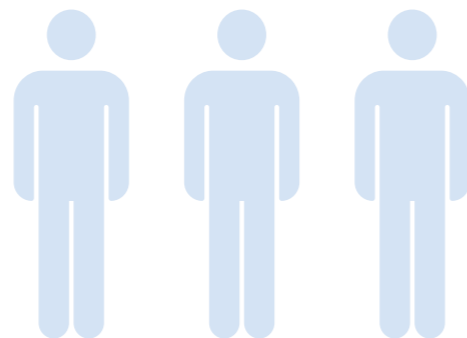
Un ulteriore caposaldo della gestione del personale è costituito dall'attività di Formazione, rivolta sia ai dipendenti del Gruppo, sia a società esterne che operano in ambito aeroportuale, al fine di accrescere le competenze professionali e gestionali dei propri collaboratori.

L'Azienda è altresì aperta alle esigenze sociali del territorio. Lo confermano le convenzioni stipulate con istituti scolastici che hanno consentito di inserire diversi studenti in progetti di alternanza scuola/lavoro e le collaborazioni con Enti locali ed istituzioni attive nell'assistenza a persone in condizioni di disagio, che hanno visto la realizzazione di diversi tirocini di reinserimento nelle attività lavorative.

## Il personale e l'organizzazione

Nel corso del 2018 la Capogruppo SAGAT S.p.A. ha effettuato una riorganizzazione interna che ha riguardato, in sintesi, la creazione di due nuove Direzioni.

Inoltre, a seguito dell'applicazione del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 (GDPR), è stato nominato un Responsabile Protezione Dati (DPO) con riporto funzionale all'Amministratore Delegato, ancorché non ancora obbligatorio.



## L'organico del Gruppo SAGAT

Il numero complessivo di dipendenti del Gruppo SAGAT alla data del 31/12/2018 risulta essere diminuito di una unità rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

L'organico ammonta a 381 persone, delle quali 34 sono a tempo determinato.

Appartengono a SAGAT S.p.A. 238 unità, pari al 62,5%; mentre 143 sono in forza a SAGAT Handling (37,5%).

I dati esposti non includono i lavoratori in somministrazione ai quali il Gruppo fa ricorso per le attività stagionali legate ai picchi di lavoro per il traffico charter della stagione invernale.

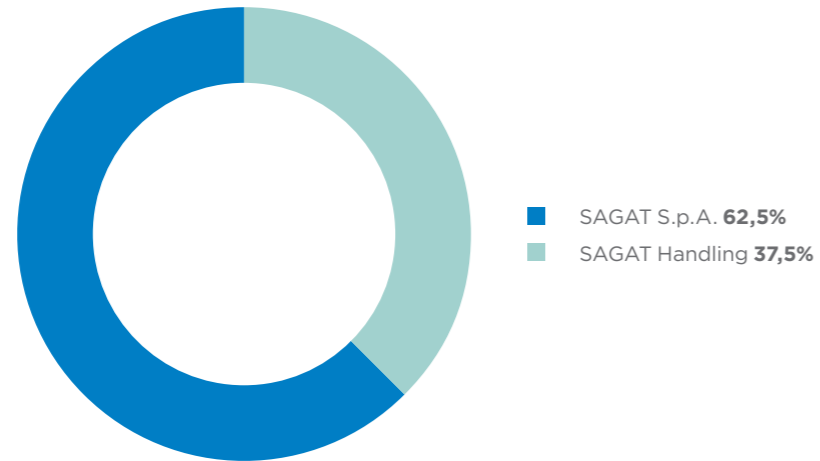
La distribuzione di genere vede una crescita di 7 dipendenti di genere femminile ed una conseguente decrescita di 8 dipendenti di genere maschile.



	TESTE 2018	%	TESTE 2017	%
SAGAT S.p.A.	238	62,5%	242	63,4%
SAGAT Handling	143	37,5%	140	36,6%
GRUPPO	381	100%	382	100%
TEMPI INDETERMINATI	347	91,1%	350	91,6%
TEMPI DETERMINATI	34	8,9%	32	8,4%
DONNE	156	40,9%	149	39%
UOMINI	225	59,1%	233	61%



Dipendenti per società



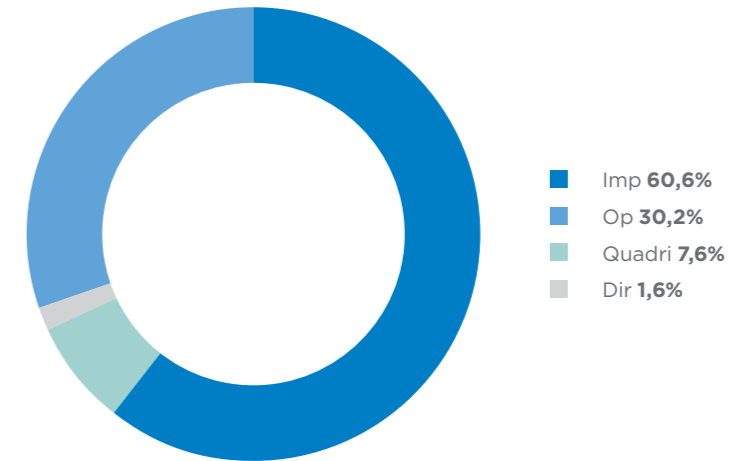
Nel rispetto delle leggi vigenti il **Gruppo SAGAT impiega personale diversamente abile e personale appartenente alle categorie protette.** Le mansioni assegnate ai dipendenti appartenenti a queste categorie sono compatibili con le loro condizioni psico-fisiche e vengono costantemente monitorate dalla Direzione Risorse Umane.

Le categorie professionali del Gruppo vedono una crescita rispetto al 2017, del personale impiegatizio (60,6%), che riflette la natura delle principali operazioni aeroportuali, seguita dalla componente operaia (30,2%). Il middle-management si attesta al 7,6% mentre sono complessivamente 6 i Dirigenti del Gruppo.



QUALIFICHE 2018	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	
SAGAT S.p.A.	6	24	131	77	
SAGAT Handling	0	5	100	38	
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>231</b>	<b>115</b>	<b>381</b>

Dipendenti per qualifica



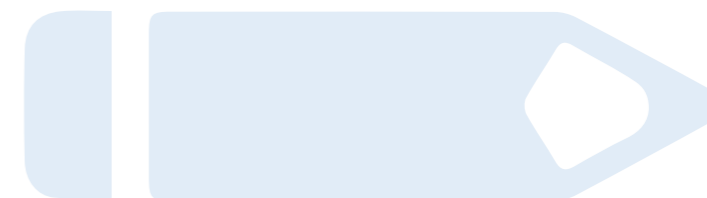
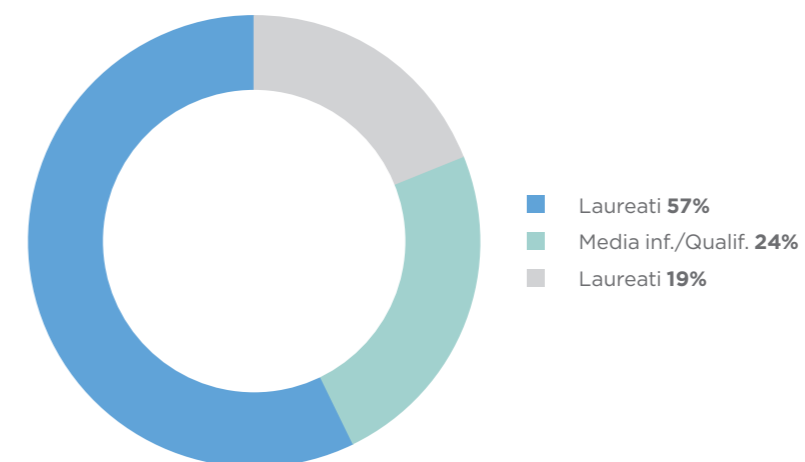
Nella tabella che segue si possono osservare sia il dato relativo all'età media dei dipendenti, in leggero rialzo rispetto al 2017, sia l'anzianità media che è di 19 anni per i dipendenti SAGAT S.p.A. e di 18 per quanto riguarda SAGAT Handling.

MEDIA	ETÀ	ANZIANITÀ
SAGAT S.p.A.	47,4	19,07
SAGAT Handling	47,8	18,09
<b>MEDIA</b>	<b>47,6</b>	<b>18,60</b>

La distribuzione per titolo di studio vede la prevalenza di lavoratori in possesso di diploma (57%); i titolari di licenza media (24%) appartengono per la maggior parte alla categoria degli operai. Tra i laureati (18%) la maggior parte ricopre il ruolo di Dirigente o Quadro.

GRADO ISTRUZIONE	
Media inferiore/qualifica	91
Diploma	219
Laurea	71
<b>Totale</b>	<b>381</b>

#### Grado di istruzione nel Gruppo



## La formazione

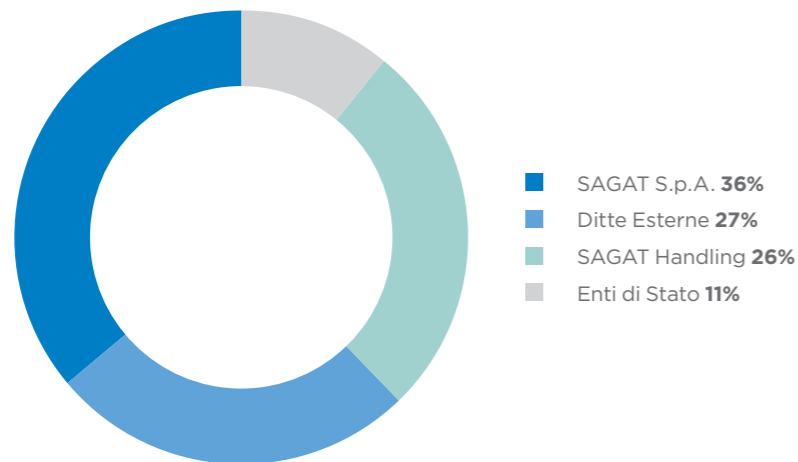
**Il Training Center SAGAT svolge un ruolo centrale per l'organizzazione e l'erogazione diretta della formazione e dell'addestramento**, non solo per i dipendenti del Gruppo SAGAT, ma anche per le società che a vario titolo operano in Aeroporto, compresi gli Enti di Stato.

Nel corso del 2018 si sono rivolte alla formazione SAGAT circa 5.000 corsisti, che hanno svolto corsi di formazione obbligatori, di approfondimento

professionale o finalizzati al conseguimento della patente aeroportuale. Parte della formazione erogata al personale dipendente del Gruppo è stata finanziata tramite fondi professionali quali, ad esempio, Fondimpresa.

La tabella che segue offre una panoramica dell'insieme dei soggetti ai quali l'ufficio Formazione SAGAT ha fornito corsi di formazione nel 2018.

**Ore di Docenza erogate dall'Ufficio Formazione SAGAT (Anno 2018 - Dati percentuali)**

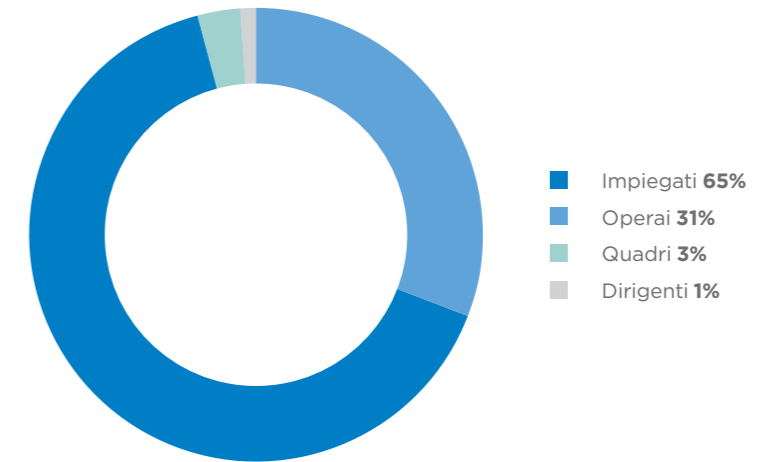


Nel corso del 2018 i dipendenti di SAGAT S.p.A. hanno svolto in media di 36 ore di formazione ciascuno, i dipendenti di SAGAT Handling 28 ore, con un valore medio annuale di Gruppo pari a 32 ore, in crescita rispetto all'anno precedente.

La formazione ha coinvolto per il 65% il personale impiegatizio, per il 31% il personale operaio, per il 3% i Quadri e l'1% i Dirigenti.



**Ore formazione dipendenti Gruppo SAGAT (Anno 2018 - Dati percentuali)**

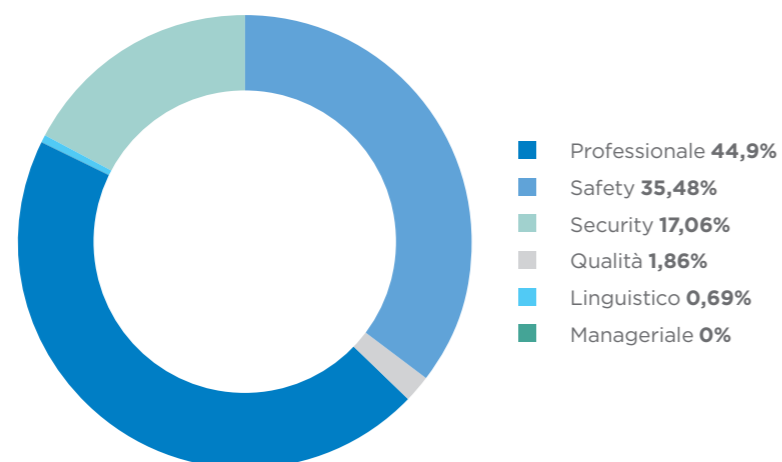


Per quanto riguarda la tipologia di formazione erogata ai dipendenti del Gruppo, al primo posto si

posizionano i corsi di natura professionale, seguiti da quelli legati alla Safety ed alla Security.



### Tipologia Formazione dipendenti Gruppo SAGAT (Anno 2018 - Dati percentuali)



Oltre alle consuete modalità di svolgimento della formazione, in aula oppure on-job, il Training Center nel corso del 2018 ha ampliato l'offerta formativa fruibile in modalità e-learning, utilizzando la piattaforma aziendale online DOCEBO.

Questa modalità, che nel 2018 ha raggiunto la quota del 23% della formazione erogata (raddoppiando il dato di fruizione del 2017), permette in particolare al personale che lavora su turni di gestire con la massima flessibilità le esigenze formative, penalizzando il meno possibile la propria operatività.

Come è previsto dalla procedura Formazione del Sistema Qualità aziendale, ciascun momento formativo si conclude con la compilazione di un questionario di valutazione da parte dei partecipanti.

Nel corso del 2018 sono state raccolte 3.284 schede e nel complesso il grado di soddisfazione medio sui corsi ha raggiunto il 94,2%. I corsi svolti dai formatori SAGAT hanno raggiunto una percentuale di gradimento del 96,7%, in crescita rispetto al 2017.

## L'impegno a favore delle persone in difficoltà e degli studenti

Anche nel 2018 è continuato l'impegno di SAGAT in progetti volti a **favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di particolare disagio e nella formazione degli studenti di alcuni istituti superiori del territorio**, in particolare quelli tecnici professionali ad indirizzo aeronautico.

Gli Enti Locali - Regione Piemonte, Città Metropolitana e Comune di Torino - promuovono convenzioni tra i soggetti che assistono le persone in difficoltà e le aziende che aderiscono a queste iniziative. L'obiettivo è quello di inserire o reinserire nel mondo del lavoro persone che, per diverse ragioni, attraversino periodi di particolare difficoltà.

Tra le categorie svantaggiate, per le quali sono state attivate collaborazioni con gli Enti locali, rientrano i soggetti appartenenti alle categorie protette, ai disoccupati di lungo periodo, ma anche persone prese in carico dai servizi sociali e/o sanitari.

Nel corso del 2018 **SAGAT ha collaborato con ONLUS e con istituzioni impegnate nell'assistenza quali, ad esempio, il Progetto Tenda**, per offrire un impiego a cinque persone.

Un'altra importante attività per favorire l'incontro tra istituzione scolastica e mondo del lavoro, riguarda l'adesione di SAGAT ai **progetti di**

### Alternanza scuola-lavoro, promossi dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Come spiega il MIUR, *"l'Alternanza scuola-lavoro è una modalità didattica innovativa che attraverso l'esperienza pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e a testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi"*.

Sono state stipulate alcune convenzioni con istituti tecnico aeronautici, quali l'**ITIS Carlo Grassi di Torino e la Lindbergh Academy Turin Airport di Caselle Torinese**.

La tabella in calce riassume il numero di studenti coinvolti nel corso del 2018 in progetti di Alternanza scuola-lavoro e che hanno seguito corsi di formazione erogati dal Training Center SAGAT.

Istituto scolastico	N° studenti 2018
ITIS Carlo Grassi	22
Lindbergh Academy Turin Airport	11
Liceo classico e musicale Cavour	1



## Il welfare aziendale


Le iniziative del Gruppo SAGAT in tema di welfare aziendale sono principalmente rivolte alle famiglie ed ai figli dei dipendenti.

Nel 2018 è proseguito l'impegno di SAGAT volto a rimborsare il 50% dei costi sostenuti dai dipendenti per l'iscrizione dei figli alle scuole materne e agli asili nido.

È stata inoltre offerta ai dipendenti la possibilità di far partecipare i propri figli a soggiorni estivi

per i bambini dai 6 ai 14 anni ed a vacanze studio per i ragazzi dai 15 ai 17 anni, organizzati dall'Azienda.

La diversificazione dell'offerta ed il rimborso da parte di SAGAT del 77% dei costi hanno favorito una partecipazione in forte crescita rispetto al 2017. Inoltre, i bambini fino a 14 anni hanno ricevuto il consueto buono regalo in occasione della festività del Natale.



2018	NR. FRUITORI RIMBORSI NIDO E MATERNE	NR. FRUITORI PACCO DONO BIMBI	NR. FRUITORI COLONIE ESTIVE
SAGAT S.p.A.	31	135	36
SAGAT Handling	12	64	25
<b>Gruppo</b>	<b>43</b>	<b>199</b>	<b>61</b>

## La sicurezza sul lavoro

Il Gruppo SAGAT ha da sempre gestito con la massima attenzione le tematiche relative alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, nonché quelle inerenti la sicurezza e l'igiene degli ambienti di lavoro.

Nel corso dell'anno 2018 SAGAT S.p.A. ha effettuato la **migrazione del Sistema di Gestione integrato Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA)** dal BS OHSAS 18001:2007 **alla nuova norma ISO 45001:2018**.

Il Servizio Prevenzione e Protezione ha implementato i protocolli e delle procedure del SGSSA, rendendoli conformi ai più moderni standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2018). L'adozione e lo scrupoloso rispetto dei protocolli e delle procedure, da parte dei lavoratori e delle figure della sicurezza, consente di gestire con la massima attenzione gli aspetti legati alla prevenzione incendi, all'igiene ed alla salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro.

Il Gruppo SAGAT - attraverso i Servizi di Prevenzione e Protezione interni delle due società - oltre a verificare costantemente il rigoroso rispetto delle norme in materia, esercita anche una funzione propositiva sia rispetto ai dipendenti, evidenziando l'importanza di adottare comportamenti corretti

(ad esempio, attraverso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e di reparto), sia proponendo al Datore di Lavoro interventi di miglioramento rispetto a processi produttivi, ambienti di lavoro, mezzi e attrezzature.

I principi fondanti dell'azione del Gruppo SAGAT, nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro, possono essere così sintetizzati:

- rispetto delle norme generali e speciali in materia di infortuni, sicurezza e igiene sul lavoro;
- rispetto delle procedure operative e degli 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 di comportamenti salubri negli ambienti di lavoro;
- promozione di comportamenti corretti e responsabili a tutela della sicurezza sul lavoro.

Le aziende del Gruppo operano poi una formazione continua sui diversi temi della sicurezza sul lavoro, con particolare attenzione ai rischi specifici connessi alle diverse mansioni lavorative.

La formazione del personale, in materia di sicurezza, va ben al di là degli obblighi di legge

e viene pianificata annualmente - mediante predisposizione di un Piano Formativo - tenendo conto del fabbisogno formativo individuato sulla base degli aggiornamenti normativi, del

Documento di Valutazione del Rischio (DVR), delle esigenze segnalate dai responsabili dei vari settori, nonché delle azioni correttive a seguito di near miss e/o infortuni.

SAGAT S.p.A.	Formazione Safety				
	2014	2015	2016	2017	2018
Corsi	68	106	200	233	791
Partecipanti	337	256	681	602	1.296
Ore docenza	417	544	895	926	1.968
Ore formazione	1.520	1.395	3.210	2.877	4.595

SAGAT Handling S.p.A.	Formazione Safety				
	2014	2015	2016	2017	2018
Corsi	189	97	154	337	447
Partecipanti	466	296	352	649	748
Ore docenza	483	378	484	751	927
Ore formazione	1.734	1.168	1.169	2.345	2.427

Nello specifico, l'offerta formativa prevede le seguenti tipologie di corsi:

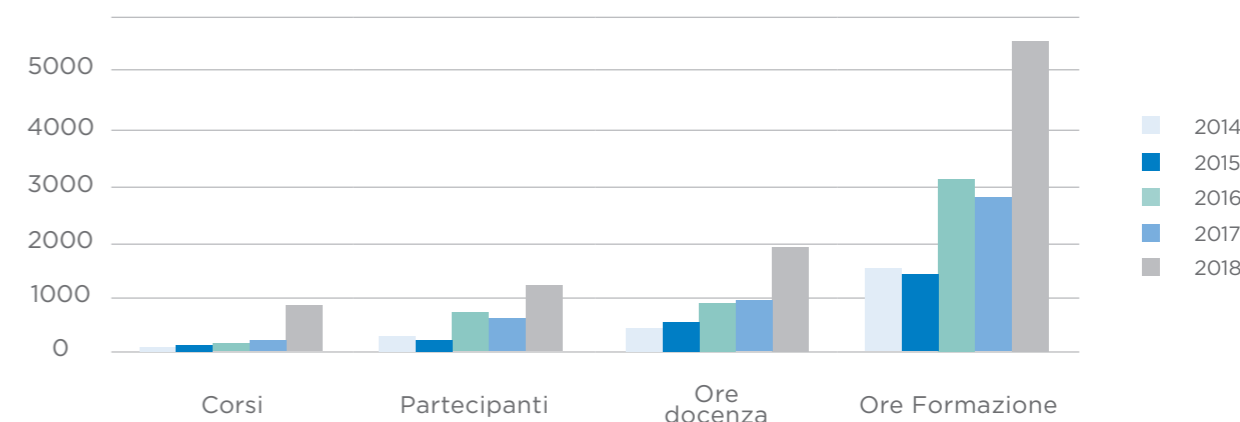
- formazione base per lavoratori;
- formazione sui rischi specifici di mansione e relative misure di prevenzione e protezione;

- formazione rivolta a dirigenti e preposti;
- formazione specifica "Aerodrome Safety", rivolta a tutti coloro che accedono all'area di movimento;
- formazione specifica rivolta ai possessori di patente aeroportuale;

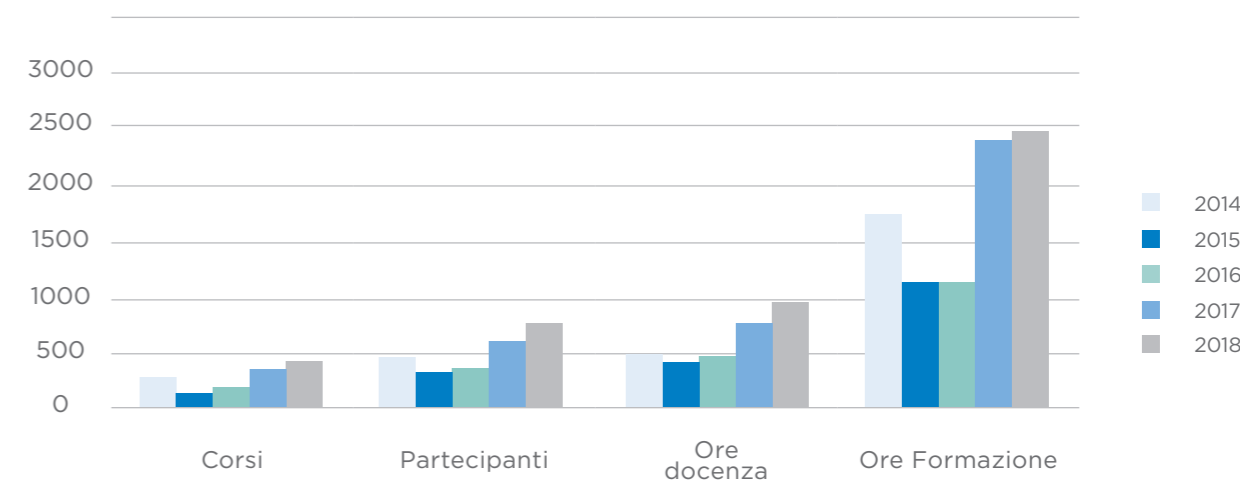
- formazione di figure specifiche quali: Responsabile/Addetto del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP/ASPP), Rappresentante

dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Addetti della Squadra di Emergenza aziendale, Addetti al primo soccorso e Addetti ambulanziere.

Formazione Safety per SAGAT S.p.A.



Formazione Safety per SAGAT Handling S.p.A.



## Infortuni

L'andamento del fenomeno infortunistico delle società del Gruppo SAGAT è sintetizzato nelle tabelle di seguito riportate.

ANDAMENTO INFORTUNISTICO - SAGAT S.p.A.					
INFORTUNI	2014	2015	2016	2017	2018
Numero Infortuni	3	1	2	5	5
Giorni assenza	22	3	61	139	119

ANDAMENTO INFORTUNISTICO - SAGAT Handling S.p.A.					
INFORTUNI	2014	2015	2016	2017	2018
Numero Infortuni	5	4	1	2	4
GIORNI ASSENZA	105	17	13	94	54

Nell'ambito degli infortuni accaduti in azienda non si registrano valori statistici significativi in specifici reparti o aree di lavoro in rapporto al numero di dipendenti presenti.

Nel periodo di osservazione considerato, pari a cinque anni, l'analisi dei giorni di assenza dal lavoro dovuti ad infortuni in azienda risulta essere pari a 627 giorni a fronte di n. 32 incidenti registrati.

Le aziende del Gruppo SAGAT monitorano costantemente l'andamento infortunistico anche attraverso i parametri *Indice di Frequenza* (numero

totale degli infortuni avvenuti in azienda) e *Indice di Gravità* (numero totale di giorni di assenza per infortunio):

SAGAT S.p.A.					
INDICI INFORTUNISTICI	2014	2015	2016	2017	2018
<b>I<sub>f</sub>: Indice di frequenza</b> (N° Infortuni totali sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000	7,73	2,52	4,85	12,17	12,67
<b>I<sub>g</sub>: Indice di gravità - complessivo</b> (Giorni complessivamente persi/ore lavorate) * 1.000	0,06	0,01	0,15	0,34	0,30

SAGAT Handling S.p.A.					
INDICI INFORTUNISTICI	2014	2015	2016	2017	2018
<b>I<sub>f</sub>: Indice di frequenza</b> (N° Infortuni totali sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000	22,14	16,30	3,81	8,32	27,10
<b>I<sub>g</sub>: Indice di gravità - complessivo</b> (Giorni complessivamente persi/ore lavorate) * 1.000	0,47	0,07	0,05	0,39	0,31



## Le relazioni industriali

Nel Gruppo SAGAT sono presenti le 4 principali Organizzazioni Sindacali Nazionali (FILT-Cgil, FIT-Cisl, UILT Trasporti e UGL Trasporti) che nel 2018 contano circa il 43% di iscritti fra i lavoratori. Si evidenzia un andamento decrescente degli iscritti ai sindacati negli ultimi anni.

### DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI AL 31/12 DI OGNI ANNO

Totale 2014	209	55,59%
Totale 2015	216	54,41%
Totale 2016	190	49,87%
Totale 2017	168	43,98%
<b>Totale 2018</b>	<b>164</b>	<b>43,04%</b>

SAGAT ha da sempre impostato costanti e costruttive relazioni sindacali che hanno portato negli anni alla sottoscrizione di importanti accordi integrativi sia sul welfare aziendale, sia per l'efficiamento e la flessibilità dell'organizzazione,

in risposta alle dinamiche di un mercato sempre più competitivo. Il tutto è stato ottenuto grazie anche a un dialogo continuo con le rappresentanze di base (RSU) che ha garantito negli ultimi anni, e anche nel 2018, rapporti distesi e proficui tra le parti.



## FORNITORI

### Le modalità di scelta dei fornitori



SAGAT, in quanto soggetto privato che opera in virtù di diritti speciali ed esclusivi ed in quanto società di gestione aeroportuale, è tenuta all'applicazione di alcune parti del D.lgs 50/16 (Codice dei Contratti Pubblici). Conseguentemente la selezione dei fornitori per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie comunitarie (euro 443.000 per servizi e forniture ed euro 5.548.000 per i lavori) avviene nel rispetto delle procedure ad evidenza pubblica previste dal Codice.

Anche al di sotto di tali soglie, SAGAT adotta in ogni caso procedure di selezione dei fornitori volte a favorire il più possibile la concorrenza tra gli operatori economici sul mercato e a garantire la massima trasparenza e parità di trattamento. I regolamenti aziendali in vigore impongono di norma il ricorso a procedure concorsuali, nelle forme della procedura aperta con pubblicazione di un bando o, in alternativa per le gare di valore meno elevato, della procedura negoziata plurima. L'affidamento diretto è consentito solo al ricorrere di particolari condizioni tassativamente indicate o

per gli affidamenti di valore inferiore a soglie di minimis (euro 40.000 per i lavori, euro 20.000 per i servizi ed euro 10.000 per le forniture).

SAGAT ricorre a criteri di aggiudicazione di tipo oggettivo, che garantiscono una corretta ponderazione tra la qualità delle prestazioni erogate e le relative condizioni economiche, oltre che una equa remunerazione per i fornitori stessi. Nell'ambito delle procedure di selezione, infatti, il criterio di aggiudicazione prevalentemente utilizzato è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che consente una valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto.

Il ricorso al criterio di aggiudicazione del prezzo più basso avviene esclusivamente nei casi in cui le caratteristiche tecnico-prestazionali dei lavori/servizi/beni da approvvigionare non appaiano determinanti rispetto al contratto da stipulare. Peraltro tale criterio di aggiudicazione viene solitamente calibrato mediante l'utilizzo del cd. "taglio delle ali" di cui all'art. 97 del Codice dei Contratti Pubblici per l'individuazione delle

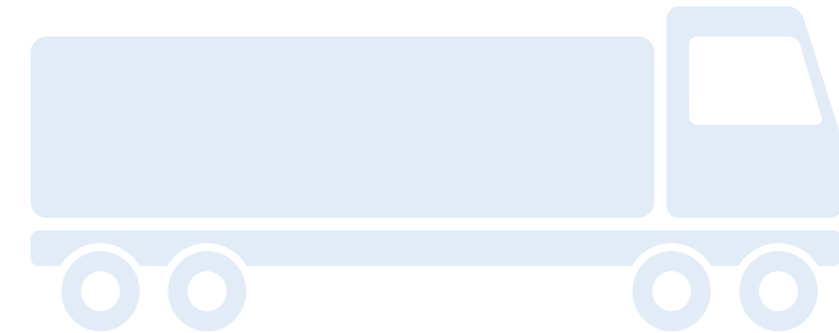
offerte anormalmente basse in modo da garantire, anche in questi casi, un'equa remunerazione delle prestazioni offerte.




Le condizioni di pagamento dei fornitori di SAGAT sono solitamente a 60 giorni. La variazione della durata contabile media dei debiti commerciali, calcolata prendendo a riferimento i soli costi

operativi ed esposta nella tabella sottostante, è in linea con il trend crescente registrato negli ultimi anni, correlabile al forte aumento degli investimenti, all'aumento dei costi operativi, a politiche concordate di compensazioni tra debiti e crediti vantati dalla SAGAT nei confronti di Compagnie Aeree e a fattori secondari di altra natura.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Durata media dei debiti commerciali</b>	130	150	196	209	212




 La gran parte dei fornitori della SAGAT ha sede legale in Italia e tale quota risulta in crescita rispetto allo scorso anno poiché passa dal 76% al 31 dicembre 2017, all'80% al 31 dicembre 2018:

migliaia di euro, al netto intercompany

SEDE LEGALE	DEBITO	
Italia	13.622	80%
Resto del mondo	3.370	20%
<b>Totale</b>	<b>16.992</b>	<b>100%</b>

## INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

 All'interno del sedime aeroportuale trovano collocazione organica tutte le infrastrutture principali e secondarie che consentono l'operatività dello scalo per l'aviazione civile e commerciale. Alcune sono più vicine alla comune esperienza del passeggero (l'aerostazione passeggeri, la pista, la viabilità, le aree per il parcheggio degli autoveicoli ecc.) o tutto sommato intuitibili (le centrali termiche ed elettriche, gli hangar, gli uffici ecc.). All'interno del sedime insistono inoltre altre infrastrutture meno note, ma non meno importanti:

- l'aerostazione merci (6.000 metri quadri di superficie);
- la palazzina sede degli uffici degli Enti di Stato presenti in aeroporto;
- la caserma della Polizia;
- la caserma della Guardia di Finanza con relativo canile ed unità cinofile;

- il fabbricato ospitante i rapaci per le attività aeroportuali di allontanamento volatili;
- la caserma ospitante le unità ed i mezzi di soccorso aeroportuale dei Vigili del Fuoco;
- la palazzina e torre di controllo aeroportuale di gestione ENAV;
- la stazione meteorologica, sempre di gestione ENAV.

La gestione di tutte le infrastrutture aeroportuali ricadenti sotto la responsabilità del Gruppo SAGAT ha l'obiettivo di garantirne il perfetto stato d'uso, ricercando il miglioramento degli standard di servizio per i loro fruitori (passeggeri, compagnie aeree, vettori cargo, società di servizi, subconcessionari, ecc.).

Alcuni degli investimenti più visibili e più significativi dell'anno 2018 sono stati finalizzati sia alla riqualifica

di fabbricati e aree operative aeroportuali, sia alla conduzione di interventi migliorativi previsti nel Contratto di Programma quadriennale 2016-2019. Tra i più rilevanti, si segnalano la progettazione e l'avvio di opere di riqualifica architettonica e funzionale del livello Arrivi dell'Aerostazione Passeggeri, con ultimazione prevista nel corso del 2019: tale intervento è finalizzato a consentire una migliore, più fluida ed intuitiva fruibilità degli spazi di servizio di tutto il livello, sia per il passeggero, sia per tutti gli operatori di servizio aeroportuali. Si segnalano, inoltre, l'apprestamento di nuovi varchi di sicurezza per la verifica automatica delle carte d'imbarco e l'allestimento del nuovo spazio di meeting tecnologico dell'Innovation Lab, realizzato in corrispondenza della Hall Partenze landside.



## INVESTIMENTI ICT E DIGITAL INNOVATION

Nel corso dell'anno 2018 SAGAT ha proseguito un percorso di profonda innovazione in ambito aeroportuale ("Digital Airport") esplorando a 360° i potenziali sviluppi dei servizi al passeggero mediante l'impiego delle più avanzate tecnologie. A tal fine è stata anche impiegata un'apposita infrastruttura, l'Innovation Lab, collocata in area pubblica al piano partenze, in cui si possono testare, in un ambiente dal carattere fortemente operativo, le più svariate soluzioni, e dove è possibile dar vita a momenti di simulazione della digital experience del passeggero da condividere con dipendenti del gruppo, potenziali fornitori ed operatori aeroportuali.

Attraverso questo processo di Digital Transformation SAGAT si è prefissata tre obiettivi:

- **migliorare l'esperienza del passeggero:** monitorandolo è infatti possibile capirne le esigenze, al fine di erogare i migliori servizi; si tratta di un'attività che viene svolta in collaborazione con tutti i partner che in Aeroporto entrano in contatto con il passeggero stesso (subconcessionari, handlers ecc.);
- **creare valore condiviso:** apportare beneficio agli utenti e al contempo sostenere lo sviluppo della nostra azienda, e di tutte le aziende che lavorano in aeroporto è un obiettivo strategico,

raggiungibile attraverso la leva digitale, che diventa una sorta di tessuto connettivo della realtà aeroportuale, permette di acquisire e condividere informazioni a beneficio di tutti;

- **orientare l'organizzazione aziendale al cambiamento:** sfruttare tutto il valore dei vantaggi che le nuove tecnologie possono portare rappresenta un'opportunità di apprendimento, dove tutti devono giocare un ruolo attivo.

La digital transformation implica anche la capacità di integrare l'innovazione dei processi e delle soluzioni individuate con quelle preesistenti, sia rispetto ai servizi offerti al passeggero e agli stakeholder, sia rispetto all'operatività stessa dell'aeroporto.

Per i passeggeri è stato così potenziato il free wi-fi nello scalo e attivata una webAPP per intercettare le esigenze dei viaggiatori sin da casa, in un percorso di seamless experience per l'intera durata del viaggio. E ha preso il via un ampio progetto di digital signage, sia in ottica di way-finding, sia di digital advertising per i partner commerciali; sono stati attivati nuovi servizi di pagamento digitale e predisposti locker apribili con carte d'imbarco e device mobili nella Vip Lounge per depositare il bagaglio a mano e

poter fare shopping liberamente nella galleria commerciale dell'Aeroporto.

Sul fronte operations, invece, è stato attivato un sistema di queue management e di rilevazione automatica delle carte d'imbarco grazie agli e-gates posti prima dei security check. A questo si affiancano un sistema di distress report e poi un **importante progetto sviluppato da SAGAT in collaborazione con il Politecnico di Torino di Safety Management System (SMS)**, che rivoluziona la piattaforma precedente, adattandola alla digital transformation che lo scalo sta vivendo. Tutto questo è stato presentato al pubblico in un evento **"Digital is in the air"**, che a luglio 2018 ha coinvolto la community di stakeholder e giornalisti ed è culminato nel lancio dell'Innovation Lab: si tratta di uno spazio, posizionato in area Partenze, aperto a imprese

e start up che vogliono sperimentare soluzioni tecnologiche in collaborazione con l'Aeroporto. Si è provveduto a potenziare la piattaforma utilizzata da SAGAT per l'acquisizione, presso gli esercizi commerciali presenti in aerostazione, dei dati di vendita abbinati alla carta d'imbarco dell'acquirente per la profilazione dei passeggeri. Per quanto attiene le infrastrutture di scalo si è proceduto all'installazione presso i banchi accettazione di scanner portatili di ultima generazione che rendono più efficienti le procedure aeroportuali.

Sempre in tema di infrastrutture di scalo è proseguito il rinnovamento dei monitor con l'impiego dei nuovi "Smart Public display", che affiancano ad una migliore leggibilità delle informazioni una gestione semplice dell'hardware, connesso nativamente al network aeroportuale.



## OBIETTIVI E RISULTATI

OBIETTIVI PREFISSATI	RISULTATI RAGGIUNTI	OBIETTIVI PER IL FUTURO
<b>Sviluppo del traffico aeroportuale</b>		
Incrementare i volumi di traffico, attraendo nuove compagnie e rafforzando la collaborazione con quelle già operanti sullo scalo ai fini di soddisfare le esigenze di mobilità del territorio.	Le trattative commerciali hanno condotto l'Aeroporto di Torino a superare per il secondo anno consecutivo la soglia dei 4 milioni di passeggeri, per un totale di 4.084.923 passeggeri movimentati nel 2018, seppur in calo del 2,2% rispetto all'anno precedente. Sono state 15 le rotte inaugurate nel 2018.	Sviluppare il traffico incoming in collaborazione con la Regione Piemonte, per sostenere la vocazione turistica del territorio, guardando nello specifico ai mercati potenzialmente interessanti per l'area di riferimento.
<b>Infrastrutture aeroportuali</b>		
Garantire il perfetto stato d'uso delle infrastrutture aeroportuali ricadenti sotto la responsabilità del Gruppo SAGAT, ricercando il miglioramento degli standard di servizio per i loro fruitori, cercando soluzioni green e investendo in ricerca e sviluppo	Nel 2018 sono state realizzate opere infrastrutturali, volte all'avvio di nuove attività commerciali e nuovi punti di accoglienza in area airside (rilocazione ed ottimizzazione di alcuni spazi commerciali, con apertura di nuove attività di ristorazione e ristrutturazione di quelle esistenti), oltre che al miglioramento delle performance operative di scalo in termini energetici ed ambientali. È anche stato avviato il processo di riqualificazione dell'Area Arrivi lato landside.	Ultimare gli interventi di ammodernamento delle infrastrutture aeroportuali e investire in innovazione e tecnologie green che portino l'Aeroporto sempre più vicino all'ambizioso obiettivo di diventare un circular airport.
<b>Offerta commerciale Extra Aviation</b>		
Garantire un giusto equilibrio tra la valorizzazione delle eccellenze locali e i brand affermati a livello internazionale al fine di ottimizzare l'offerta e l'esperienza di viaggio dei passeggeri.	Arricchimento dell'offerta nell'Area commerciale con nuovi operatori e servizi, con particolare attenzione alle nuove tecnologie migliorative della passenger experience.	Continuare a migliorare la passenger experience, ampliando l'offerta commerciale dell'Area Arrivi e dell'Area Partenze landside, aggiungendo nuovi servizi nello scalo e investendo in soluzioni tecnologiche innovative, sia sul fronte puramente commerciale, sia su quello di smart mobility.

OBIETTIVI PREFISSATI	RISULTATI RAGGIUNTI	OBIETTIVI PER IL FUTURO
<b>Qualità del servizio</b>		
Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi resi, nella consapevolezza che la qualità è un valore strategico trasversale a tutti i processi aziendali, oltre che uno fattore critico di successo.	Nel novembre 2018 è stato svolto un audit necessario al rinnovo della certificazione ISO 9001:2015, conclusosi con rilievi positivi che hanno riguardato in particolare modo i seguenti aspetti: la concretezza e la lungimiranza dell'Alta Direzione; il processo di digitalizzazione in corso in diverse aree aziendali; il costante controllo dei servizi erogati; la capacità di gestione delle attività formative.	Proseguire nell'impegno ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, sia a garanzia per i clienti sia, più in generale, per tutti gli stakeholders.  Ottemperare alle prescrizioni dell'ENAC relative alla Qualità, attenendosi ad obiettivi quali-quantitativi sempre più sfidanti (cfr. target fissati nella Carta dei Servizi e nel Piano della Qualità del Contratto di Programma per il 2018).  Monitorare in modo costante le performance aziendali, anche in relazione ad altri aeroporti iscritti al benchmark ASQ (Airport Service Quality) dell'ACI.
<b>Sostenibilità ambientale</b>		
Diffondere e consolidare una cultura aziendale di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale. La gestione operativa inoltre è improntata a criteri di salvaguardia dell'ambiente di efficienza energetica, e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.	Mantenimento della certificazione del SGSSA; gestione sostenibile delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria); costante sensibilizzazione degli operatori aeroportuali in merito alle tematiche ambientali e alla gestione dei rifiuti, incrementandone l'indice di differenziazione. Passaggio al Livello 2 Reduction della certificazione per il Protocollo Airport Carbon Accreditation (ACA).	Radicare sempre più la cultura green in azienda, attraverso comportamenti virtuosi. Tutela delle matrici ambientali nel pieno rispetto delle procedure e delle normative ambientali e dei protocolli volontari a cui SAGAT aderisce. Applicazione dei criteri di economia circolare.
<b>Collaborazioni in ambito culturale e turistico</b>		
Offrire ai passeggeri un "biglietto da visita" del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica in ottica sempre più sostenibile.	Realizzazione di numerosi eventi tra mostre e concerti in aeroporto in collaborazione con i più importanti attori del territorio.	Migliorare la passenger experience ampliando il numero delle collaborazioni e realizzare nuovi spazi in cui poter ospitare occasioni di incontro con la comunità di stakeholder di riferimento; partecipazione in partnership con le istituzioni territoriali e le realtà imprenditoriali di primo piano ad eventi che creino valore aggiunto per lo sviluppo turistico culturale del territorio di riferimento.

## VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO



Il Bilancio Sociale 2018 del Gruppo SAGAT è frutto di un processo interno finalizzato all'implementazione di un sistema innovativo di comunicazione relazionale attuato mediante l'auto-organizzazione di processo, l'analisi della struttura organizzativa, la definizione consapevole dei relativi stakeholder, la rappresentazione della gestione economica e finanziaria anche in termini di linee di intervento, la rendicontazione sociale degli intangibili (a partire dal patrimonio aziendale rappresentato dal capitale umano e relazionale), la trasparenza dei risultati in chiave di responsabilità sociale.

La verifica della qualità delle procedure seguite per la realizzazione del bilancio sociale è stata effettuata mediante un confronto professionale finalizzato al giudizio di conformità e ai seguenti requisiti di correttezza procedurale:

### PIANIFICAZIONE

- Chiarezza
- Razionalità
- Completezza
- Conformità
- Ragionevolezza

### GESTIONE

- Accuratezza
- Compiutezza
- Precisione e logicità
- Effettività
- Integrazione
- Completezza
- Adeguatezza

### CONTROLLO

- Coerenza
- Conformità
- Neutralità
- Completezza
- Rispondenza
- Trasparenza
- Condivisione

### IMPLEMENTAZIONE

- Esistenza

L'Organo di validazione, nell'analisi del bilancio sociale quale esito di processo, ha effettuato un confronto dialettico sulla rispondenza dell'impianto di rendicontazione sociale alle scelte metodologiche effettuate e alle aspettative degli stakeholder, stimolando la capacità di ascolto e le modalità di dialogo.

In questa edizione del bilancio sociale il Gruppo SAGAT ha dato maggiore visibilità alle iniziative volte a sempre meglio qualificare il rapporto di dialogo con gli stakeholder, evidenziando le politiche che interessano i diversi gruppi di soggetti che nel contesto territoriale di riferimento si relazionano con la realtà aeroportuale (vettori, passeggeri, cittadini delle comunità locali, ecc.). Sono state poi rafforzate e consolidate le modalità di rappresentazione (i) dei benefici a favore della comunità, (ii) del patrimonio intangibile rappresentato dal valore delle persone, delle relazioni e dei processi organizzativi, nonché (iii) del sistema di rilevazione delle aspettative degli stakeholder e dei relativi impegni e politiche del Gruppo SAGAT nei confronti degli stessi.

Rappresenta linea evolutiva di processo l'intensificazione delle politiche di dialogo e coinvolgimento di specifiche categorie di stakeholder nonché l'integrazione delle politiche di sostenibilità ambientale nel sistema di valutazione degli impatti e di qualità dei processi aziendali. È a tal fine significativa, in applicazione dei criteri di economia circolare, l'adesione del Gruppo SAGAT a politiche e protocolli volontari di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, da realizzarsi attraverso l'interazione con gli altri operatori aeroportuali.

Le valutazioni effettuate, riferite ad un insieme di requisiti qualitativi specifici propri di ciascuna fase del processo di rendicontazione sociale, riconducono il giudizio di validazione ad un ambito di qualità di processo evoluta e con un soddisfacente livello di integrazione con l'analisi aziendale e con la definizione degli obiettivi di sostenibilità.

In aderenza alle verifiche di processo attuate, ritengo che, nel suo complesso, il Bilancio Sociale 2018 del Gruppo SAGAT sia stato realizzato in modo coerente con gli assunti dichiarati nella Nota metodologica, sia esito di processi gestionali adeguati, e risulti conforme ai principi metodologici ritenuti necessari per rilasciare un giudizio positivo di validità di processo.

Per il Gruppo Metodo Piemonte in materia di Bilancio Sociale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Torino:

**Dott. Giuseppe Chiappero**

## Glossario

**Catering:** Insieme delle attività di approvvigionamento e rifornimento in massa di cibi e bevande pronti per essere serviti a bordo di un aereo; tale servizio viene effettuato da apposite organizzazioni (caterers)

**Handling:** Insieme delle attività e dei servizi di assistenza aeroportuale a terra, effettuato da apposite organizzazioni (handlers)

**PRM:** acronimo che indica Passeggeri a ridotta mobilità

**Birdstrike:** fenomeno che indica l'impatto di uno o più volatili contro gli aeromobili in fase di decollo o atterraggio, o anche in volo

**Wildlifestrike:** fenomeno che indica l'impatto di uno o più animali selvatici (es: volpi, conigli) contro gli aeromobili in fase di decollo o atterraggio

**Block-on:** momento di arrivo dell'aeromobile al suo gate o parcheggio di destinazione in aeroporto

**Safety:** complesso di procedure per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti

**Security:** complesso di misure e risorse volte a prevenire e contrastare atti di interferenza illecita nei confronti del sistema di aviazione civile, ovvero la difesa da minacce provenienti da terzi

**Airside:** l'area dell'aeroporto dedicata esclusivamente ai passeggeri in partenza e in arrivo, situata al di là dei controlli di sicurezza, non accessibile agli accompagnatori non muniti di biglietto aereo; l'airside comprende anche la sala ritiro bagagli, le vie di rullaggio degli aeromobili e le piazzole di sosta degli aeromobili

**Landside:** area dell'aeroporto che precede i controlli di sicurezza e il controllo passaporti in partenza e che segue la sala ritiro bagagli e controlli doganali in arrivo, non soggetta a limitazioni di accesso

CONTATTI:

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

TELEFONO +39 011 5676356

FAX +39 011 5676413

[relazioniesterne@sagat.trn.it](mailto:relazioniesterne@sagat.trn.it)

**PROGETTO GRAFICO:**

**IMPAGINAZIONE:**

**FOTOGRAFIE:**

NOODLES COMUNICAZIONE

NOODLES COMUNICAZIONE

ARCHIVIO SAGAT  
LUGLIO 2019



