

**BILANCIO
SOCIALE
2020**

TORINO
AIRPORT



SAGAT



TORINO
AIRPORT




SAGAT

Indice generale

Lettera agli Stakeholders 8

Identità 10

Relazione sociale 78

Nota metodologica 134

Indice

1. Lettera agli Stakeholders	8
------------------------------	---

Identità	10
-----------------	-----------

2. Gruppo SAGAT, chi siamo	12
----------------------------	----

KEY FIGURES 2020

Profilo aziendale:	16
- Mission	
- Vision	

2.1 L'Azienda	32
---------------	----

2.2 Modello di business	38
-------------------------	----

2.3 Il contesto e le sfide di settore	39
---------------------------------------	----

2.4 Il territorio e le risposte di SAGAT	40
--	----

2.5 Mappa degli stakeholders	42
------------------------------	----

2.6 Il patrimonio intangibile	44
-------------------------------	----

3. Il business aziendale, cosa facciamo	52
---	----

KEY FIGURES 2020

3.1 Network voli e traffico	54
-----------------------------	----

3.2 Handling	58
--------------	----

3.3 Extra Aviation	59
--------------------	----

3.4 Infrastruttura	60
--------------------	----

3.5 Accessibilità	61
-------------------	----

3.6 Security	62
--------------	----

3.7 Safety	63
------------	----

3.8 Ambiente - Green Airport	67
------------------------------	----

3.9 Legalità e trasparenza	68
----------------------------	----

3.10 Investimenti	76
-------------------	----

Relazione sociale	78
--------------------------	-----------

4. Le risorse umane	80
---------------------	----

KEY FIGURES 2020

4.1 Clima ed engagement aziendale	82
-----------------------------------	----

4.2 Valorizzazione del capitale umano	86
---------------------------------------	----

4.3 Salute e sicurezza	88
------------------------	----

4.4 Relazioni industriali	90
---------------------------	----

5. La customer experience	92
---------------------------	----

KEY FIGURES 2020

5.1 Profilo dei passeggeri	94
----------------------------	----

5.2 Passenger experience: la qualità	96
--------------------------------------	----

5.3 Digital Airport	100
---------------------	-----

6. La creazione del valore	102
----------------------------	-----

KEY FIGURES 2020

6.1 Dati economici e contributo all'economia locale	104
---	-----

7. Le relazioni con il territorio	116
-----------------------------------	-----

KEY FIGURES 2020

7.1 Attività a sostegno del territorio e iniziative no profit	117
---	-----

7.2 Presenza in altre organizzazioni	120
--------------------------------------	-----

8. Il rispetto per l'ambiente 122

KEY FIGURES 2020

8.1 Impatti ambientali diretti: Acqua - Rifiuti - Emissioni	124
8.2 Rumore aeroportuale	130
8.3 Piano della tutela ambientale	132

Nota metodologica 134

9. Nota metodologica 136

10. Dati e tabelle 140

Traffico e sviluppo network	140
Traffico	
Compagnie aeree	
Destinazioni	
Handling	143
Safety	144
Indicatori del Safety Management System	
Risorse umane	145
Organico del Gruppo SAGAT	
Turnover - Assunzioni	
Turnover - Cessazioni	
Formazione - Destinatari	
Salute e sicurezza - Incidenti sul lavoro	

Customer experience	150
Qualità percepita	
Qualità erogata	
Piano della Qualità	
Overall satisfaction - Trend per anno	
Comunicazione	152
Insights social network	
Privacy	152
Reclami dovuti a violazione della privacy o perdita dati	
Ambiente	153
Consumi diretti di energia	
Consumi indiretti di energia	
Emissioni di CO ₂	
Gestione rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento	
Rumore aeroportuale	

11. GRI Content Index: temi materiali e perimetro di impatto 160

12. Agenda 2030 e SDGs - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'ONU 161

13. Glossario 162

1.

Lettera agli Stakeholders

Cari Stakeholders,

con la settima edizione del Bilancio Sociale il Gruppo SAGAT vuole rendicontare il mantenimento dell'impegno negli ambiti individuati come strategici dalla nostra organizzazione: sostenibilità ambientale e sociale, innovazione, qualità e sicurezza, pur in un anno, il 2020, in cui le attività sono state completamente ridisegnate per far fronte agli impatti della pandemia da Covid-19.

Rinnovata attenzione è stata posta al programma di azione per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, individuando 12 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – SDGs che indicano i traguardi ai quali Torino Airport vuole contribuire nel prossimo futuro.

Fra questi impegni ricordiamo che l'Aeroporto di Torino ha aderito alla risoluzione NetZero2050 che l'associazione degli aeroporti europei ACI Europe ha annunciato nel 2019, in occasione del vertice ONU sull'azione globale per il clima svoltosi a New York: ci siamo impegnati ad arrivare alle 'emissioni zero' entro il 2050, insieme ad altri 200 aeroporti. In questo cammino, quest'anno è stata conseguita la certificazione al Livello 2 'Reduction' del programma di sostenibilità ambientale Airport Carbon Accreditation - il protocollo comune per la gestione attiva delle emissioni negli aeroporti attraverso risultati misurabili - promosso da ACI Europe.

Il ruolo sociale dell'Aeroporto di Torino si è rivelato centrale fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, con l'attivazione immediata dei protocolli e delle misure di sicurezza in rispetto alle normative, con il sostegno alle Istituzioni del territorio per la gestione dell'emergenza sanitaria, fra cui la creazione del primo Covid Test Point aeroportuale aperto a tutta la cittadinanza.

L'attenzione per tutte le persone, dipendenti, comunità aeroportuale, passeggeri, comunità territoriale, è stata altissima: l'introduzione del lavoro agile anche per permettere la conciliazione con le esigenze familiari scaturite nel contesto dell'emergenza sanitaria, la copertura assicurativa in caso di contagio da Covid-19, le azioni di prevenzione del contagio in aerostazione, l'ascolto mai interrotto delle esigenze dei passeggeri che ci è valso il riconoscimento Voice of the Customer di ACI Europe, le iniziative di solidarietà per i cittadini e le scuole in difficoltà nei comuni limitrofi, sono alcuni esempi dei molti filoni di intervento che ci hanno visti dare il nostro contributo alla lotta alla pandemia.

L'impegno di tutti i lavoratori del Gruppo SAGAT è testimoniato dal raggiungimento di alcuni importanti riconoscimenti: il premio Best Airport 2020 di ACI Europe nella sua categoria tra i 2 e i 5 milioni di passeggeri per la rapidità e l'efficacia dimostrata nell'affrontare l'emergenza sanitaria; la certificazione Airport Health Accreditation di ACI Europe per la tutela della sicurezza dei passeggeri; l'attestazione TÜV Italia "Hygiene Synopsis" per le misure di tutela attuate nei confronti dei lavoratori.

Nel generale scenario di contrazione economica, che ha inciso e continua a incidere anche sulla redditività aziendale, assicuriamo che i temi della sostenibilità e l'obiettivo di un successo sostenibile rimarranno al centro del nostro operato anche nel 2021. Riteniamo infatti che la sfida che abbiamo di fronte a noi, condivisa con tutto il settore del trasporto aereo e aeroportuale, non possa essere vinta se non accompagnata da una gestione consapevole e rispettosa del contesto ambientale e sociale in cui l'Aeroporto opera.

Andrea Andorno

Amministratore Delegato SAGAT S.p.A.

Identità



2. Gruppo SAGAT, chi siamo

SAGAT S.p.A. è la società di gestione che gestisce tutta l'area aeroportuale, in particolare, è titolare:

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra le altre, pontili di imbarco e sbarco, impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- delle aree affidate in subconcessione a soggetti economici diversi (tra gli altri, ai gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, ecc).

Fa parte del Gruppo SAGAT la società SAGAT Handling S.p.A., controllata interamente da SAGAT S.p.A., che svolge la propria attività nel settore aeroportuale e fornisce servizi di assistenza alle compagnie aeree operanti sullo scalo di Torino.



Key Figures 2020



1.407.372

PASSEGGERI



1.109.200

TRAFFICO CARGO KG



21.408

MOVIMENTI



9

BAR E RISTORANTI



18

NEGOZI



19

COMPAGNIE AEREE



2.800

POSTI AUTO PARCHEGGI

197.895

SOSTE



TOP 5

DESTINAZIONI
PER N. PASSEGGERI

1° Catania; 2° Roma;
3° Palermo; 4° Napoli; 5° Londra



9

AUTONOLEGGI

QUALITÀ PERCEPITA DAI PASSEGGERI



- > **Best Airport Award** riconosciuto da ACI (Airports Council International) Europe.
- > Indice "Airport Service Quality" 2020: **4,09** (indice generale di soddisfazione rilevata attraverso questionari autocompilati dai passeggeri su scala da 1 a 5), aderendo al programma di benchmarking internazionale ACI.
- > Soddisfazione complessiva (interviste) 2020: **97,4%** secondo il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita che si fonda principalmente, ma non solo, sulle metodologie di cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A.
- > Customer experience Accreditation **Livello 1** Primo in Italia nella categoria ACI di riferimento a ricevere il riconoscimento.
- > Riconoscimento nell'iniziativa **"The Voice of the Customer"**, dedicata da ACI agli scali che nel 2020 hanno continuato a dare priorità ai passeggeri, compiendo sforzi per raccoglierne il feedback attraverso l'ASQ, nonostante il perdurare della pandemia.

RISORSE UMANE



	2020
Dipendenti Gruppo SAGAT 2020	351
- a tempo determinato	2,85%
- share donne	40,74%
- share uomini	59,26%

Dati di Gruppo al 31 dicembre 2020.

IMPATTO ECONOMICO



Totale investimenti 2020

4.153.000

euro
in opere infrastrutturali ed impiantistiche

Valore economico creato 2020

30.821.000

euro

Valore economico distribuito 2020

37.683.000

euro

TUTELA AMBIENTALE



- > Certificazione **ISO 45001:2018** e **ISO 14001:2015** del Sistema integrato di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA) da parte dell'Ente di Certificazione TÜV Italia; certificazione energetica **ISO 50001:2011**.
- > Accreditamento al Livello 2 "Reduction" del programma internazionale **Airport Carbon Accreditation**.
- > Adesione al programma **NetZero 2050** di ACI Europe.

Profilo aziendale

MISSION

Gestire e sviluppare le attività aeree e infrastrutturali dell'Aeroporto di Torino aumentando i collegamenti aerei e le possibilità di mobilità, 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, garantendo la massima sicurezza.

VISION

Essere la porta d'accesso ideale per il territorio dell'Italia del Nord-Ovest. L'opportunità di un percorso di sviluppo tramite l'espansione della rete di collegamenti farà dell'Aeroporto di Torino l'ideale porta di accesso per i passeggeri in entrata ed uscita dal territorio.

Vision della sostenibilità

Il Gruppo SAGAT 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.

Tradizionalmente, gli sforzi di sostenibilità degli aeroporti si sono concentrati sulla riduzione al minimo dell'impatto sull'ambiente delle loro operazioni. Naturalmente, tale prospettiva rimane critica e richiede uno sforzo continuo, data la sfida del riscaldamento globale.

Tuttavia, anche alla luce degli effetti provocati dalla pandemia da Covid-19 nel corso del 2020, emerge come non sia più sufficiente concentrarsi esclusivamente sugli impatti ambientali e che l'industria aeroportuale deve affrontare le tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica - in modo globale e sinergico.

Contesto di sostenibilità e impegno del Gruppo SAGAT

Rispetto ai **temi economici**, l'obiettivo che il Gruppo SAGAT si pone è quello di 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 e contribuire a rafforzare l'identità turistica dello stesso.

Questo consente di creare per il territorio medesimo un valore, che viene distinto in impatto diretto, impatto indiretto, impatto indotto e impatto catalitico. Questa distinzione, che si rifà a quella dell'associazione di categoria ACI (Airports Council International) a cui l'Azienda aderisce, valuta l'impatto economico per il territorio in maniera proporzionale tra il numero di passeggeri movimentati rapportato al numero di dipendenti all'interno dell'azienda stessa.

Per quanto concerne le **tematiche ambientali**, diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte del personale, della comunità aeroportuale, di clienti e fornitori, sono aspetti chiave attorno a cui il Gruppo SAGAT ha improntato il proprio sviluppo e su cui andrà particolarmente ad insistere nel prossimo futuro. La gestione operativa, inoltre, punta a criteri di salvaguardia dell'ambiente, di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.

Infine, per quanto riguarda le **tematiche sociali**, obiettivo primario del Gruppo SAGAT è il consolidamento e lo sviluppo delle relazioni con le istituzioni pubbliche e private del territorio, oltre che con le imprese e tutti gli stakeholders, al fine di raggiungere uno scambio reciproco di informazioni, know how e competenze. Inoltre, lato passeggeri, obiettivo della Società è quello di offrire ai passeggeri un "biglietto da visita" del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica in ottica sempre più sostenibile.

Nel 2020, a causa della pandemia Covid-19, la priorità è stata ovviamente data alla sicurezza e al sostegno alla comunità aeroportuale e ai territori limitrofi, mettendo in campo anche iniziative di supporto (es: donazioni) e di servizio (es: apertura del Covid Test Point), rafforzando la vocazione al servizio del territorio dell'Organizzazione.



Il Gruppo SAGAT e gli SDG delle Nazioni Unite

I progetti e le attività messe in campo nel 2020 dal Gruppo SAGAT e rendicontate nel presente Bilancio Sociale sono collegati, in maniera trasversale, a 12 dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Questi gli obiettivi a cui si fa riferimento:

5. Parità di genere: la diversità genera innovazione e ambienti di lavoro migliori e più inclusivi. Le donne, tuttavia, rimangono sottorappresentate nel settore delle infrastrutture in generale e tra i team di gestione in particolare.

6. Acqua pulita e servizi igienico-sanitari: l'ingente utilizzo di acqua nelle attività aeroportuali a fini industriali richiede interventi di razionalizzazione, depurazione e riutilizzo.

7. Energia pulita e accessibile: l'aumento della quota di energie rinnovabili e il miglioramento dell'efficienza energetica sono gli ambiti in cui le infrastrutture aeroportuali possono portare il proprio contributo.

8. Lavoro dignitoso e crescita economica: infrastrutture e lavoratori del settore sono spesso esposti a importanti rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro. In questo senso, gli attori del settore delle infrastrutture svolgono un ruolo cruciale nel migliorare la sicurezza e le condizioni

e, quindi, la qualità complessiva del lavoro. Gli aeroporti sono risorse strategiche e motori di sviluppo per i territori in quanto contribuiscono a creare ricchezza e a stimolare la produzione di soggetti terzi, direttamente e indirettamente.

9. Imprese, innovazione e infrastrutture: la sperimentazione e l'innovazione sono fondamentali per garantire il funzionamento delle infrastrutture nel rispetto della sostenibilità ambientale delle risorse e per ridurre i costi operativi.

10. Ridurre le disuguaglianze: l'inclusione socio-economica dei lavoratori, indipendentemente da età, sesso, disabilità, etnia e altri status, è una priorità per le aziende in tutti i settori, per ridurre le disuguaglianze.

11. Città e comunità sostenibili: gli aeroporti consentono alle persone di tutto il mondo di connettersi. Collaborare alla sicurezza e all'accessibilità dei voli è fondamentale per lo sviluppo di città ed economie resilienti.

12. Consumo e produzione responsabili: la riduzione dell'impronta ambientale passa attraverso programmi di economia circolare in sostituzione del modello tradizionale di produzione/costruzione, uso e infine smaltimento.

13. Lotta contro il cambiamento climatico: infrastrutture e player del settore aviation, data la loro attività, possono ridurre in maniera significativa le loro emissioni climalteranti, in ottica di conformità agli obiettivi dell'Accordo di Parigi.

15. Vita sulla Terra: la costruzione, la manutenzione, il funzionamento e lo smantellamento di un'infrastruttura fisica spesso sconvolge l'equilibrio degli ecosistemi e può minacciare in tal modo la biodiversità.

16. Pace, giustizia e Istituzioni solide: le relazioni con stakeholders come le istituzioni pubbliche, i funzionari del settore, i politici, le comunità, i fornitori, possono esporre alla corruzione gli attori del settore delle infrastrutture.

17. Partnership per gli obiettivi: attraverso partenariati più ampi le aziende del settore delle infrastrutture possono guidare il cambiamento verso una maggiore sostenibilità, proteggendo allo stesso tempo loro stesse e la loro licenza ad operare.



TARGET PERTINENTI ALL'OPERATO DEL GRUPPO SAGAT

Nel 2020 è stato affinato il nostro studio di adesione agli SDGs dell'ONU anche grazie allo stimolo derivante dalle analisi condotte dalle società di consulenza incaricate dal nostro azionariato.

I target pertinenti per il Gruppo SAGAT sono in particolare i seguenti:



5.5 Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.

Nell'ambito della sua strategia di sviluppo delle risorse umane, SAGAT dispone di una policy per garantire la partecipazione effettiva delle donne, dalle operazioni alle attività di vertice.

All'interno delle risorse umane che compongono la forza lavoro del Gruppo le donne sono il 40,7%: la Società monitora periodicamente mediante specifici KPI's la parità retributiva di genere a parità di posizione ricoperta, con particolare riferimento alle funzioni direttive aziendali.



6.3 Migliorare entro il 2030 la qualità dell'acqua eliminando le discariche, riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non trattate e aumentando considerevolmente il riciclaggio e il reimpiego sicuro a livello globale.

Ogni anno, dal 2016, SAGAT effettua una campagna volontaria di monitoraggio della qualità delle acque, sia bianche che nere. Pone in essere costantemente interventi: fra i più recenti quelli per migliorare la separazione tra la rete di raccolta delle acque meteoriche e i canali irrigui che attraversano il sedime aeroportuale.

Nel 2020 realizzate nuove tratte di acquedotto aeroportuale al fine di ridurre la dispersione idrica legata alle perdite di rete.



7.2 Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.

Nel 2020 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è passata dal 20% del primo semestre al 75% nella seconda parte dell'anno.



8.1 Sostenere la crescita economica pro capite in conformità alle condizioni nazionali.

L'Aeroporto di Torino ha un ruolo di facilitatore dello sviluppo di altri settori dell'economia, aumentando la connettività del territorio, favorendo gli scambi commerciali, turistici e aumentandone l'attrattività.

Il valore economico distribuito alla comunità dal Gruppo SAGAT nel 2020 è stato pari a 37.683.000 euro.

8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari.

Il Gruppo SAGAT non ha registrato infortuni sul lavoro nel 2020, grazie a rigorose procedure Health & Safety. Il Gruppo SAGAT dispone di un sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza, certificato ISO 45001 che si è dimostrato altamente efficace durante la pandemia, come riconosciuto anche dall'ottenimento della certificazione Airport Health Accreditation rilasciata da ACI Europe e dall'attestazione Hygiene Synopsis relativa alle misure adottate per tutelare l'igiene, la salute e la sicurezza dei lavoratori di SAGAT e di SAGAT Handling rilasciata da TÜV Italia.



9.4 Migliorare entro il 2030 le infrastrutture e riconfigurare in modo sostenibile le industrie, aumentando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e adottando tecnologie e processi industriali più puliti e sani per l'ambiente, facendo sì che tutti gli stati si mettano in azione nel rispetto delle loro rispettive capacità.

Il Gruppo SAGAT dispone di sistemi di gestione energetica e ambientale, rispettivamente certificati ISO 50001 e ISO 14001. Nel 2020 il Gruppo è riuscito a continuare ad investire sull'eco-efficienza, nonostante l'impatto della pandemia.

Nonostante la contrazione imposta dal contesto economico derivante dall'emergenza sanitaria, nel 2020 gli investimenti dedicati all'efficientamento energetico dei nostri impianti sono stati pari a 471.000 euro.



10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.

Dal 2015 il Gruppo SAGAT ha assunto un numero costante di dipendenti con disabilità, ben al di sopra della media nazionale.

La Direzione Risorse Umane ha incluso nella sua strategia obiettivi a medio termine legati alla diversità nell'assunzione e promozione dei dipendenti. Inoltre il Gruppo SAGAT ha in essere diverse iniziative di welfare per rendere il luogo di lavoro più inclusivo.

5,4% dei dipendenti con disabilità >> 3,4 punti percentuali al di sopra della media italiana.



11.2 Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile.

L'Aeroporto di Torino contribuisce alla connettività della regione in quanto la maggior parte dei suoi voli, fatta eccezione per quello verso Roma, sono da/per destinazioni distanti più di 5 ore di viaggio in treno. L'impatto è accentuato dal fatto che l'Aeroporto è servito dai mezzi di trasporto pubblico ed è accessibile per persone con mobilità ridotta. Inoltre il gruppo SAGAT adotta procedure per ridurre l'impatto ambientale degli aeromobili come incentivi per l'utilizzo di aeromobili meno inquinanti.

90% di passeggeri su voli nazionali o internazionali senza alternative di viaggio soddisfacenti con altri mezzi di trasporto pubblico.



12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.

Nell'aeroporto di Torino differenziamo carta, vetro, plastica, lattine, toner, gomma, ferro, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche e elettroniche), olii esausti prodotti sia direttamente da SAGAT che da tutte le attività che hanno sede in aeroporto.

24% di rifiuti differenziati nel triennio 2018-2020.



13.1 Rafforzare in tutti i paesi la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali.

Il Gruppo SAGAT ha un'organizzazione strutturata per affrontare i problemi derivanti dal cambiamento climatico e si impegna a raggiungere le zero emissioni nette di carbonio entro il 2050, avendo aderito al protocollo NetZero di ACI Europe. Il traguardo fissato per il 2023 è il dimezzamento delle emissioni di CO₂ rispetto al 2009, anno di avvio dei programmi di efficienza energetica e decarbonizzazione. Tale obiettivo sarà conseguito grazie a investimenti per aumentare l'efficienza dei sistemi più energivori (sistemi di illuminazione, motori e impianti di climatizzazione).



15.5 Intraprendere azioni efficaci ed immediate per ridurre il degrado degli ambienti naturali, arrestare la distruzione della biodiversità e, entro il 2020, proteggere le specie a rischio di estinzione.

Il Gruppo SAGAT ha implementato diverse iniziative per prevenire il birdstrike con soluzioni naturali come la falconeria. Inoltre il sistema di gestione ambientale contribuisce a ridurre gli impatti sulla biodiversità.

0% di specie protette minacciate dalle attività di SAGAT.



16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme.

Il Gruppo SAGAT ha messo in atto un sistema di gestione per rispettare gli standard etici di cui si è dotato e garantire la conformità con la normativa in essere.

50% dei dipendenti formati su tematiche etiche.



17.16 Intensificare la partnership globale per lo Sviluppo Sostenibile, coadiuvata da collaborazioni plurilaterali che sviluppano e condividono la conoscenza, le competenze, le risorse tecnologiche e finanziarie, per raggiungere gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile.

Nel Gruppo SAGAT la Corporate Social Responsibility è condivisa tra tutte le Direzioni aziendali, al fine di garantire che le questioni di sostenibilità siano affrontate con tutti gli stakeholder rilevanti. Costante è il dialogo con i comuni limitrofi.

23,4 migliaia di euro di donazioni a sostegno delle comunità impattate dalla pandemia.



Il contesto di riferimento

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 complesso, dovuto alle attività compartecipate tra la Società di gestione e vari altri attori:

1. compagnie aeree;

2. fornitori di servizi alle compagnie aeree, tra cui:

- **handlers**, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci: check-in; imbarco/sbarco passeggeri; carico/scarico bagagli e conseguente gestione di uffici e pratiche di Lost & Found; movimentazione merci. Agli handlers le compagnie aeree affidano infine altri servizi, tra cui la pulizia interna degli aerei, il rifornimento di acqua potabile ecc. Presso l'Aeroporto di Torino operano due società di handling in regime di libero mercato.

- **caterers**, ovvero le società che riforniscono di alimenti gli aeromobili;
- **compagnie petrolifere**, che assicurano i rifornimenti di carburante.

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

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

5. Vigili del Fuoco, che forniscono assistenza specialistica alle operazioni aeronautiche;

6. 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 del trasporto aereo, con cui l'attività di SAGAT deve interfacciarsi. 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;

- **ASSOCLEARANCE**: associazione indipendente preposta dallo Stato Italiano all'esecuzione dei compiti relativi all'assegnazione delle bande orarie (slot) ai vettori;

- **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;

- **ART** (Autorità di Regolazione dei Trasporti): autorità amministrativa indipendente, competente per la regolazione nel settore dei trasporti;

- **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.





L'infrastruttura

CARATTERISTICHE

Lunghezza pista	3.300 metri
Superficie Terminal Passeggeri	57.000 mq
Parcheggi	2.800 posti auto
Aviazione Generale	
Aerostazione Merci	



SERVIZI CONTINUATIVI

Orario di servizio	H24
Assistenza	Passeggeri/Cargo; Tutti i tipi di aeromobile
Impianto radio-assistenza	ILS-CAT3B continuità operativa in condizioni di scarsa visibilità



CAPACITÀ AEROPORTUALE

Movimenti l'ora	fino a 28
Passeggeri	fino a 6 milioni



SERVIZI EMERGENZE

Squadra neve	95 addetti
Operatività	mai interrotta da eventi nevosi per 10 anni
Servizio anti-incendio	Capacità di intervento fino alla più alta categoria ICAO



LA CONVENZIONE CON ENAC, IL PROCESSO DI DETERMINAZIONE TARIFFARIA E IL CONTRATTO DI PROGRAMMA

Nel 2015 è stata sottoscritta tra la SAGAT e l'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 durata della Convenzione, inizialmente prevista sino al 3 agosto 2035 (data di scadenza della proroga della gestione privata dello scalo disposta con legge 12 febbraio 1992 n.187) è stata successivamente prorogata di ulteriori due anni, fino al 2037, ai sensi dell'art. 202 della L. 77/2020 avente ad oggetto Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19. La proroga di cui sopra è efficace ope legis, come chiarito da ENAC con propria comunicazione del 19 gennaio 2021.

Il processo di determinazione tariffaria

Nel corso del 2019 si è svolto e concluso il procedimento di revisione delle tariffe applicate sullo scalo di Torino per il periodo 2020-2023. In particolare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART), con Delibera n. 145 del 20 novembre 2019, ha deliberato la conformità al Modello di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvato dall'ART con Delibera 92/2017 (di seguito Modello tariffario) della proposta di revisione dei diritti aeroportuali presentata da SAGAT S.p.A., condizionata all'applicazione di alcuni correttivi da applicare alle tariffe entrate in vigore in data 10 gennaio 2020 ed in via temporanea fino al 28 marzo 2020.

I diritti per l'intero periodo tariffario, che hanno recepito i correttivi segnalati, sono stati validati da ART con Delibera n. 12/2020 del 31 gennaio 2020 e sono entrati in vigore a partire dal 29 marzo 2020. Nel corso del 2020, secondo quanto previsto dal Modello tariffario, la Società ha predisposto il "Documento Informativo annuale" al fine di fornire all'Utenza gli opportuni aggiornamenti in ordine agli elementi che concorrono all'aggiornamento dei livelli dei diritti aeroportuali per l'anno 2021. Tale Documento è stato reso disponibile all'Utenza tramite pubblicazione, in data 30 settembre 2020, sul sito istituzionale dell'Aeroporto di Torino ed è stato illustrato, condiviso ed approvato nel corso dell'audizione annuale degli Utenti svoltasi in modalità video conferenza in data 29 ottobre 2020.

Sottoscrizione del Contratto di Programma

Al fine dell'avvio dell'iter relativo alla sottoscrizione del Contratto di Programma per il periodo 2020-2023, in data 24 giugno 2019 la Società ha presentato a ENAC il Piano Quadriennale degli Interventi,

le previsioni di traffico, il Piano Economico Finanziario, il Piano della Qualità e il Piano della Tutela Ambientale, ricevendone parere tecnico favorevole con nota n. 0091615-P datata 1° agosto 2019.

Per poter acquisire il contributo informativo e valutativo dei soggetti interessati, nel rispetto delle norme sul giusto procedimento e sulla trasparenza dell'azione amministrativa e in applicazione della Direttiva 12/2009/CE e dei modelli tariffari aggiornati approvati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con Delibera 92/2017 del 6 luglio 2017, la Società, previo il suddetto parere tecnico favorevole delle strutture competenti dell'ENAC, ha provveduto a sottoporre a consultazione la seguente documentazione:

- Previsioni di traffico per il periodo contrattuale di riferimento;
- Piano Quadriennale degli Interventi e il relativo crono-programma, con l'indicazione delle opere, ove presenti, che rivestono particolare importanza per lo sviluppo dello scalo e alle quali verrà applicata la maggiorazione del tasso di remunerazione (WACC);
- Piano della Qualità;
- Piano di Tutela Ambientale.

Si segnala che il Contratto di Programma relativamente al nuovo periodo regolatorio non è ancora stato sottoscritto dalle Parti, pur sussistendo la volontà di SAGAT S.p.A. di giungere ad una pronta definizione e perfezionamento del relativo iter.

L'ultimo schema di Contratto di Programma infatti, approvato da ENAC con Delibera n. 20/2018 del 2 ottobre 2018 contiene all'art. 19 comma 1 una clausola di rinuncia al contenzioso che la Società ritiene illegittima, perché lesiva del diritto alla tutela giurisdizionale garantito dagli artt. 24 e 113 della Costituzione.

Alla luce di quanto sopra, in data 8 agosto 2019 SAGAT S.p.A. ha notificato apposito ricorso straordinario al Capo dello Stato ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 1199/1971 con il quale ha chiesto l'annullamento della citata Deliberazione ENAC, nella parte in cui è stato previsto l'inserimento nello schema-tipo dell'articolo in questione, nonché l'annullamento dello schema-tipo stesso.

All'esito dell'adunanza del 18 novembre 2020, il Consiglio di Stato ha reso parere favorevole al ricorso, ai sensi dell'art. 12 del D.P.R. 1199/1971, ritenendo che la clausola controversa ecceda i limiti fisiologici entro i quali la rinuncia al contenzioso possa ritenersi legittima, rimettendo all'ENAC il compito di rielaborarla previo coinvolgimento diretto di SAGAT S.p.A.

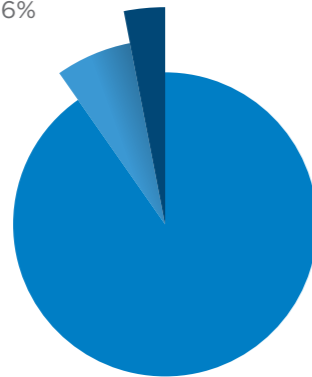
Il procedimento non è tuttavia concluso, posto che allo stato si è in attesa della decisione, che dovrà essere adottata con Decreto del Presidente della Repubblica su proposta del Ministro competente, la quale decisione non potrà che essere conforme al parere del Consiglio di Stato.

2.1 L'Azienda

€ Assetto societario

Il capitale azionario di SAGAT S.p.A. è il seguente:

- 2i Aeroporti S.p.A. 90,28%
- Tecno Holding S.p.A. 6,76%
- Azioni proprie 2,96%

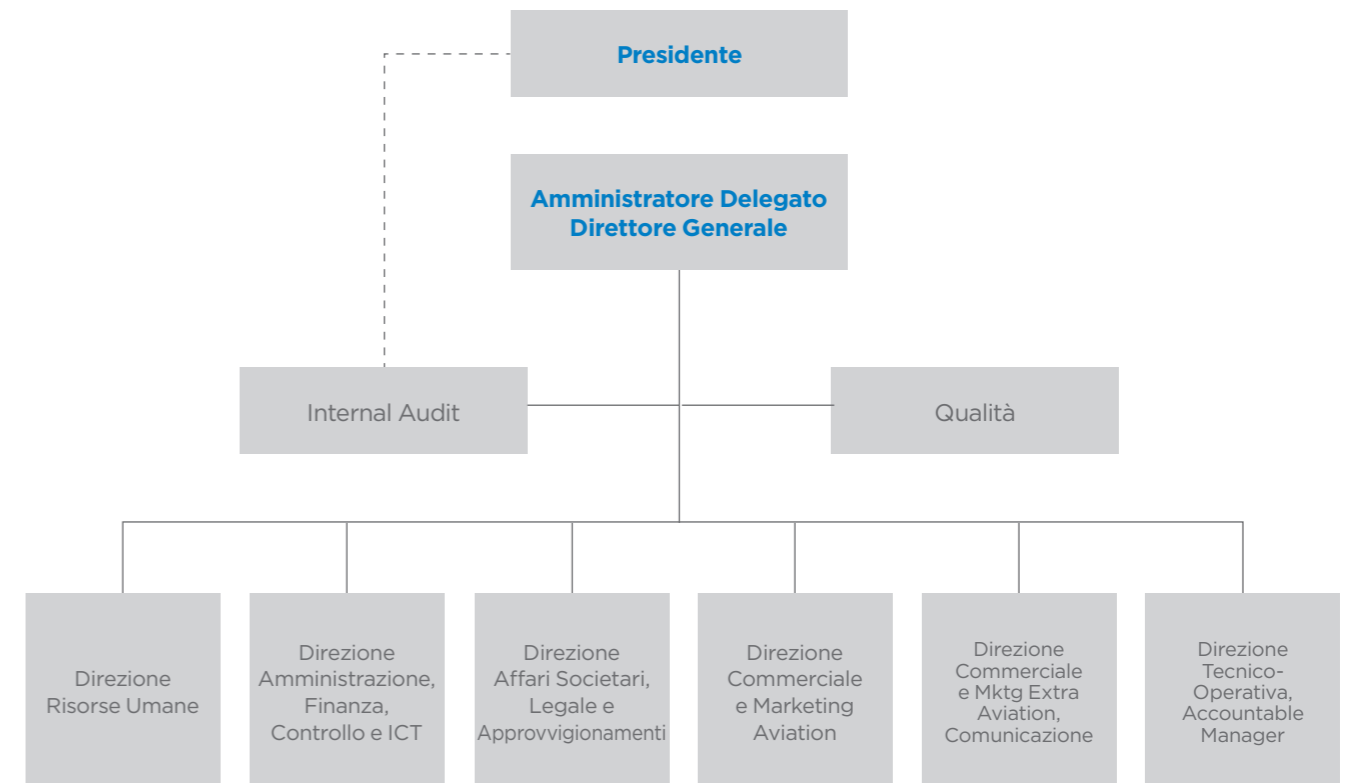


2i Aeroporti S.p.A. è azionista di maggioranza di SAGAT da gennaio 2013.

SAGAT S.p.A. è la Capogruppo del Gruppo SAGAT, a cui afferisce la società di handling aeroportuale SAGAT Handling S.p.A., controllata da SAGAT S.p.A. al 100%.



Organigramma SAGAT S.p.A. al 31/12/2020



La trasparenza nella Corporate Governance

Il sistema di Governo di SAGAT S.p.A. si basa sulla coesistenza dell'Assemblea degli azionisti, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, così composti al 31 dicembre 2020:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Elisabetta OLIVERI	Presidente
Andrea ANDORNO	Amministratore Delegato
Rita CICCONE	Consigliere
Jean Jacques DAYRIES	Consigliere
Antonio LUBRANO LAVADERA	Consigliere
Paolo MIGNONE	Consigliere
Laura PASCOTTO	Consigliere
Daniele RIZZOLINI	Consigliere

COLLEGIO SINDACALE

Roberto NICOLÒ	Presidente
Piera BRAJA	Sindaco effettivo
Ernesto CARRERA	Sindaco effettivo
Lorenzo GINISIO	Sindaco effettivo
Egidio RANGONE	Sindaco effettivo
Edoardo ASCHIERI	Sindaco supplente
Maddalena COSTA	Sindaco supplente

SEGRETARIO

Pietro Paolo PAPALE



Organismo di Vigilanza

Al 31 dicembre 2020 la composizione dei due organismi di vigilanza del Gruppo SAGAT 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.



Segnalazioni

Tutti i destinatari del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo sono tenuti a segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza eventuali violazioni dello stesso, nonché eventuali comportamenti che costituiscano la commissione di uno dei reati di cui al D.Lgs. 231/01.

È altresì possibile segnalare al Servizio Internal

Audit di SAGAT ragionevoli e sinceri sospetti di comportamenti che costituiscano una violazione del Codice Etico, illeciti o irregolarità.

Possono essere prese in considerazione anche le segnalazioni anonime, solo nel caso in cui queste siano adeguatamente circostanziate. Non sono prese in considerazione segnalazioni fondate su mere voci o sospetti.

La società garantisce la riservatezza dei dati del segnalante.

Il segnalante può comunicare all'Organismo di Vigilanza eventuali condotte che costituiscono reato ai sensi del D.Lgs. 231/01 o eventuali violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, attraverso la seguente casella di posta elettronica: odv@sagat.trn.it.

Il segnalante può altresì utilizzare la Piattaforma Whistleblowing informatica, oltre che per segnalare le circostanze sopra descritte all'Organismo di Vigilanza, per segnalare al Servizio Internal Audit di SAGAT eventuali violazioni del Codice Etico, illeciti e irregolarità.



Comitati e Gruppi di Lavoro

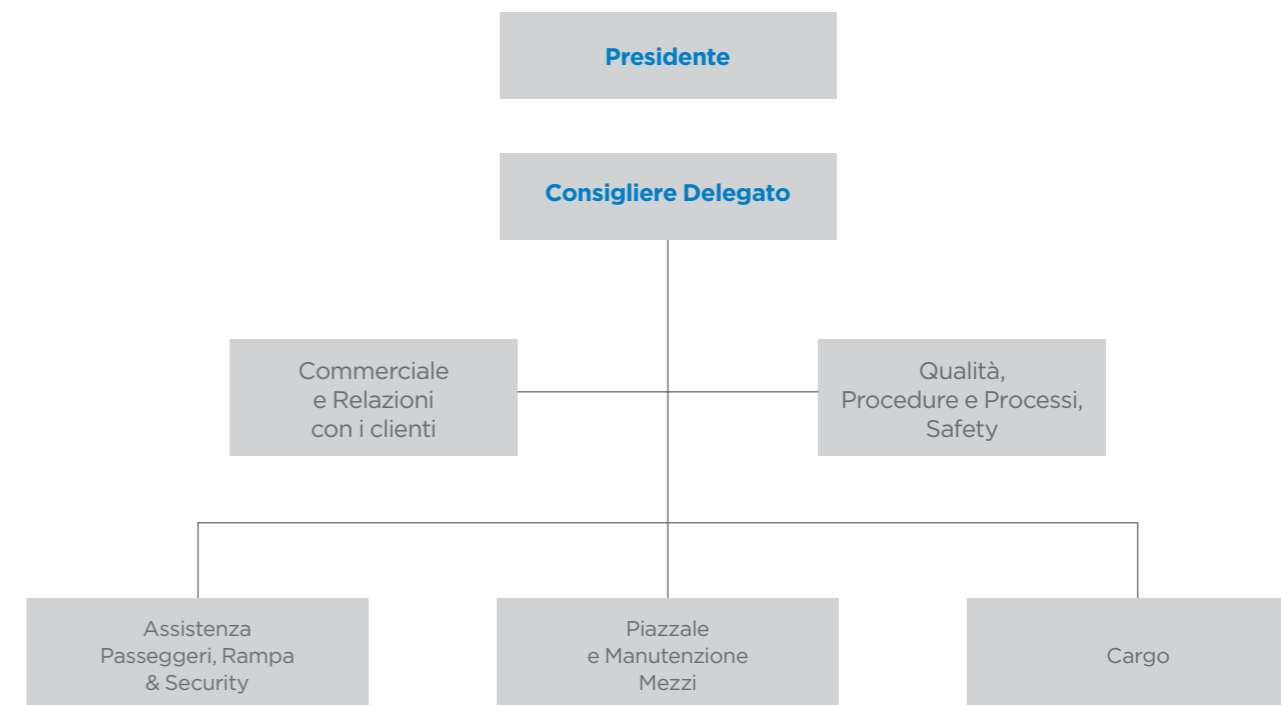
La struttura aziendale della Capogruppo ha costituito al suo interno dei Comitati e Gruppi di Lavoro interfunzionali, al fine di sviluppare un'azione coordinata tra i vari servizi aziendali su particolari tematiche. In particolare, al 31 dicembre 2020 si annoverano i seguenti Comitati e Gruppi di Lavoro:

- 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.

Per fronteggiare l'emergenza sanitaria da Covid-19 nel 2020 sono stati creati i seguenti Gruppi di Lavoro dedicati:

- Gruppo di Lavoro Salute e Sicurezza dei Lavoratori che ha redatto i protocolli e implementato tutte le azioni volte alla prevenzione del contagio fra i dipendenti, in condivisione con il Comitato Sicurezza, Lavoro e Ambiente;
- prima che la normativa lo rendesse obbligatorio, è stato creato il 'Covid Action Group' che ha coordinato la gestione delle operazioni nel periodo pandemico, volte a evitare assembramenti, distanziare le persone, sanificare i luoghi, informare passeggeri e comunità aeroportuale. Composto da dipendenti del Gruppo SAGAT afferenti a diverse funzioni aziendali (Operations, Progettazione, Safety, IT, Innovation, Comunicazione).

Organigramma SAGAT Handling al 31/12/2020



2.2 Modello di business

Le aree di attività in cui si sviluppa il business aeroportuale sono Aviation, Extra Aviation e Handling.

L'attività **Aviation** riguarda tutti i servizi, le infrastrutture e le tecnologie resi disponibili per il traffico aereo, passeggeri e merci.

L'attività **Extra Aviation** fa riferimento a prestazioni complementari alle attività aeronautiche e riguarda un'offerta sempre più ampia e variegata, sia di tipo B2C - Business to Consumer, ovvero rivolta ai passeggeri e agli utenti dell'Aeroporto, sia di tipo B2B - Business to Business, ovvero rivolta alle imprese e agli operatori economici di riferimento per l'Aeroporto di Torino.

L'attività di **Handling** comprende la gestione di tutti i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, ai passeggeri e alle merci.



2.3 Il contesto e le sfide di settore

SFIDA DI SETTORE

Cambiamenti climatici e sostenibilità ambientale.

Risposta: Il Gruppo SAGAT considera la gestione dell'energia e la sostenibilità ambientale fattori imprescindibili per lo sviluppo sostenibile della propria attività. La costante e crescente attenzione verso il risparmio energetico e la sostenibilità ambientale ha portato la pianificazione di investimenti sempre più significativi in tale direzione. Nel 2020 l'Aeroporto di Torino è stato certificato al Livello 2 'Reduction' del protocollo ambientale Airport Carbon Accreditation di ACI Europe.

SFIDA DI SETTORE

Miglioramento della Customer experience.

Risposta: La soddisfazione del cliente è la misura del successo dell'aeroporto. Il Gruppo SAGAT desidera infatti accompagnare il passeggero in ogni momento della sua esperienza aeroportuale. Grande attenzione è destinata ad anticipare i bisogni del cliente. Nel 2020 è stata condotta l'attività di ascolto dei passeggeri, nonostante la pandemia, e questo impegno è valso l'accreditamento da parte di ACI Europe 'Voice of the Customer'.

SFIDA DI SETTORE

Rischio sanitario.

Risposta: La capacità di mettere in atto rapide ed efficaci azioni di contenimento della pandemia da Covid-19, con l'obiettivo di tutelare la sicurezza di passeggeri e lavoratori, è valsa all'Aeroporto di Torino il riconoscimento di Best Airport 2020 nella propria categoria da parte di ACI Airports Council International. Inoltre, il Gruppo SAGAT ha messo a disposizione la propria infrastruttura per l'apertura di un punto tamponi gratuito per i passeggeri provenienti dall'estero soggetti ad obbligo di controllo sanitario e ha aperto, primo in Italia, un Covid Test Point aeroportuale aperto a tutti i cittadini in collaborazione con le autorità sanitarie locali e un'azienda privata subconcessionaria.

SFIDA DI SETTORE

Innovazione continua.

Risposta: Il Team dedicato lavora in maniera trasversale con tutte le funzioni aziendali, individuando e testando soluzioni innovative. Le innovazioni del 2020 si sono concentrate sulla prevenzione del contagio da Covid-19 attraverso la ridefinizione di molti processi operativi e l'acquisizione di strumenti atti a supportare il lavoro agile e i controlli sanitari.

2.4

Il territorio e le risposte di SAGAT

ESIGENZA DEL TERRITORIO

Supporto sanitario durante la pandemia.

Risposta: Il Gruppo SAGAT ha accolto le delegazioni di medici e personale infermieristico provenienti dall'Italia e dall'estero e i voli di approvvigionamento di materiale sanitario destinati al Piemonte. Ha inoltre allestito l'area tamponi per i controlli anti-Covid obbligatori in tempi molto rapidi, (secondo aeroporto in Italia).

ESIGENZA DEL TERRITORIO

Sostegno alla comunità.

Risposta: Il Gruppo SAGAT ha voluto rimarcare la propria vicinanza al territorio attraverso il sostegno alle persone in difficoltà a causa dell'emergenza sanitaria: abbiamo fornito oltre 600 borse della spesa nei comuni limitrofi di San Maurizio Canavese e San Francesco al Campo, e abbiamo sostenuto la didattica a distanza, donando all'Istituto Comprensivo di Caselle Torinese dispositivi informatici per gli studenti.

ESIGENZA DEL TERRITORIO

Connettività aerea e mobilità integrata.

Risposta: In quanto attore della mobilità del territorio, l'Aeroporto di Torino lavora costantemente con le compagnie aeree per sviluppare il network di voli e mantenere l'elevato livello di connettività via hub che permette di raggiungere con comode coincidenze tutto il mondo. Nel 2020 la risposta si è declinata anche nel mantenere sempre aperto lo scalo anche durante il picco di pandemia per garantire il diritto alla mobilità.



2.5 Mappa degli stakeholders



Gli stakeholders 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, che il Gruppo SAGAT mira a soddisfare appieno.



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 e Intranet aziendale Social network aziendale (tematico) 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 Social network Comunicati stampa Conferenze stampa ed eventi Campagne marketing
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 Social network Servizio informazioni Analisi di soddisfazione dei passeggeri Campagne marketing
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 Campagne marketing
Vettori	Qualità del servizio Correttezza Sicurezza operativa (Safety) Salute e sicurezza sul lavoro	Incontri periodici Comunicati stampa Conferenze stampa Social network Campagne marketing
Fornitori e partner	Trasparenza e correttezza Puntualità nei pagamenti Affidabilità	Incontri con i fornitori Riunioni periodiche Codice etico

2.6 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 dell'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 stakeholders, 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 strutturale, 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.

SIMBOLO	TIPOLOGIA
	Capitale umano
	Capitale relazionale
	Capitale organizzativo

2.6.1 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 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	15, 20, 80-81
Distribuzione del personale per genere	Percentuale di donne e uomini sul totale del personale	15, 20, 80, 145
Sviluppo e valutazione	Numero di percorsi formativi attivati	84, 87
Turnover	Numero di assunzioni/cessazioni avvenute nell'anno	80, 84
Beneficiari di interventi formativi	Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi	80, 147-148
Benefit per i dipendenti	Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive	83

2.6.2 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 stakeholders ed 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 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
Mappa istituzionale delle relazioni	Rappresentazione sintetica delle relazioni con gli stakeholders, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia	43
Iniziative informative	Tavole rotonde, workshop, convegni, seminari, incontri, ecc.	99, 118, 120
Relazioni con i media	Eventi di comunicazione e campagne promozionali	61
Eventi in collaborazione con partner esterni	Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni	117-118

Capitale relazionale
Schema degli indicatori


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Clienti/Utenti		
Andamento del numero utenti/clienti	Numero di passeggeri e vettori	14, 52, 55, 57-58, 93, 143
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"> • Interviste face-to-face per la rilevazione della customer satisfaction • Monitoraggio periodico delle prestazioni • Analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo 	15, 96-99, 100, 150-151
Reclami	Numero di reclami formali dei clienti/utenti	152, 158
Istituzioni e soggetti pubblici		
Rispetto delle norme	Procedure di compliance	68-75
Progetti in comune con PA	Progetti in comune con amministrazioni pubbliche	39-40, 61, 120-121

Capitale relazionale
Schema degli indicatori


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Fornitori e istituzioni finanziarie		
Rapporto con i fornitori	Modalità di scelta dei fornitori	70-72
Ricadute locali	Incidenza dei fornitori del territorio	15, 21, 53
Ambiente		
Salvaguardia della fauna	Birdstrike Risk Index 2	24, 144
Impatto acustico	Parametro LVA Procedure antirumore	123, 130-131, 156-158
Energia elettrica	Tep per fonte energetica	21, 122, 153
Risorse idriche	Consumi di acqua potabile	126
Emissioni e climate change	Obiettivi di contenimento emissioni CO ₂	15, 24, 124-125, 154
Rifiuti urbani	Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale Valori rifiuti indifferenziati	23, 123, 155
Comunità		
Erogazioni liberali	Collaborazioni in ambito benefico	25, 40, 116, 118
Cifre impegnate per infrastrutture	Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali	22, 53

2.6.3 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.

Capitale organizzativo Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Comunicazione elettronica	Numero di utenti abbonati alle newsletter Numero di follower e fan sui social network	93, 101
Accordi di collaborazione con altre organizzazioni	Accordi di collaborazione stipulati con altre organizzazioni	118, 120
Convenzioni	Convenzioni attive	83
Digital transformation	Strumenti innovativi per migliorare la customer experience e innovare in maniera continuativa i processi di lavoro dell'organizzazione	62, 77, 85, 100



3. Il business aziendale, cosa facciamo

Key Figures 2020



884mila

PASSEGGERI NAZIONALI

TOP 5

DESTINAZIONI DOMESTICHE PER N. PASSEGGERI

- 1° Catania
- 2° Roma
- 3° Palermo
- 4° Napoli
- 5° Bari



516mila

PASSEGGERI INTERNAZIONALI

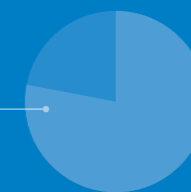
TOP 5

DESTINAZIONI INTERNAZIONALI PER N. PASSEGGERI

- 1° London
- 2° Barcelona
- 3° Frankfurt
- 4° Munich
- 5° Paris



PUNTUALITÀ

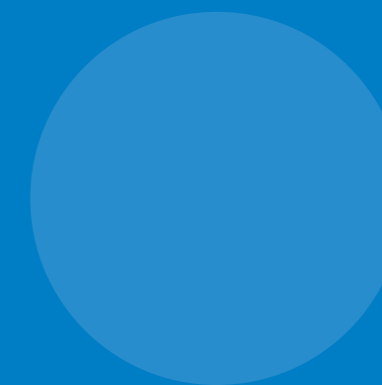


78%



4,15 mln di €

INVESTIMENTI



30,82 mln di €

VALORE ECONOMICO CREATO

3.1 Network voli e traffico

L'Aeroporto internazionale di Torino rappresenta un primario attore dello sviluppo socio-economico del territorio che lo ospita. Le tradizionali componenti di traffico – business, direttrici domestiche Nord-Sud, derivanti dalla storia economico-sociale della regione, e segmento turistico - sono state completamente modificate nel corso del 2020 poiché nella maggior parte dell'anno gli spostamenti sono stati consentiti solo per motivi di salute, necessità e lavoro. Pertanto nel 2020 l'Aeroporto di Torino ha trasportato 1.407.372 passeggeri, registrando una contrazione del traffico di 2.544.786 passeggeri, pari al -64,4% sui dati del 2019.

PASSEGGERI	2020	2019	%
Nazionali (linea)	880.284	1.900.013	-53,7%
Internazionali (linea)	451.317	1.907.891	-76,3%
Totale linea	1.331.601	3.807.904	-65%
Charter	69.207	126.185	-45,2%
Aviazione generale	4.731	8.719	-45,7%
Transiti*	1.833	9.350	-80,4%
Totale	1.407.372	3.952.158	-64,4%

(*) Passeggeri atterrati e ripartiti utilizzando un aeromobile con lo stesso nr. di volo dell'arrivo (fonte: Assaeroporti)

Nel complesso, il **mercato nazionale**, sviluppato principalmente sulle direttrici verso il Sud Italia e le isole, ha saputo contenere il calo generalizzato del traffico attestandosi a -53,7% a seguito della domanda di viaggio che ha mostrato dei segni di ripresa specie nei mesi estivi e in occasione delle festività natalizie; il segmento internazionale, d'altro canto, ha subito un rallentamento pari a -76,3% attribuibile alle limitazioni imposte dai vari Governi ai movimenti tra Paesi diversi.

Nuove rotte

Volotea ha avviato le tre **nuove rotte per Alghero, Catania e Lamezia Terme**, mentre **Blue Air** ha posizionato da settembre un **secondo aeromobile a**

Torino e lanciato due **nuovi voli verso Bari e Cagliari**. Sul fronte dei rafforzamenti la stagione estiva 2020 ha visto un aumento significativo su praticamente tutte le destinazioni del Sud Italia e delle isole già servite. Nelle prime settimane della winter sono stati avviati ulteriori **nuovi voli per Napoli, Lamezia Terme e Cagliari operati da Ryanair** e si è registrato un significativo aumento delle frequenze su mete già servite dallo stesso vettore. Infine **Wizz Air** ha inaugurato la **nuova rotta Torino-Bari** a dicembre.

Nel segmento internazionale, seppur in presenza di una significativa riduzione delle rotte servite, in estate ha preso il via il nuovo collegamento di **Wizz Air verso Tirana**, in Albania.



Destinazioni

Coerentemente con i provvedimenti che nel corso del 2020 hanno limitato gli spostamenti da e per molti Paesi esteri, 8 su 10 delle direttrici più trafficate sono state italiane. Roma, da sempre la rotta più trafficata, ha perso il suo primato a causa del disimpegno di Alitalia che ha operato al massimo 2 frequenze giornaliere anche nei periodi di maggior domanda.

Top-10 destinazioni 2020

DESTINAZIONI	PAX	% su totale
Catania	166.348	12,5%
Roma Fiumicino	143.646	10,8%
Palermo	135.736	10,2%
Napoli	116.670	8,8%
London Grouping	110.736	8,3%
Bari	73.594	5,5%
Lamezia Terme	71.615	5,4%
Cagliari	64.945	4,9%
Olbia	38.668	2,9%
Barcelona	37.936	2,8%

Si evidenzia come Calabria, Sardegna e Sicilia registrino un calo di passeggeri più contenuto, frutto dell'aumento di frequenze e degli elevati tassi di riempimento degli aeromobili nella stagione estiva.



Compagnie aeree

Di seguito le principali compagnie di linea che hanno operato nel 2020 sul nostro Aeroporto e i rispettivi passeggeri trasportati:

VETTORI-LINEA	2020	% su totale
Ryanair	365.145	27,4%
Volotea	233.567	17,5%
Blue Air	209.293	15,7%
Alitalia Group	143.646	10,8%
EasyJet	71.493	5,4%
Lufthansa Group	66.745	5%
British Airways	51.767	3,9%
Wizz Air	36.465	2,7%
Air France	28.862	2,2%
KLM	28.375	2,1%


Ryanair resta il primo vettore per l'Aeroporto di Torino. Rimarchevole la performance di Volotea, che diventa il secondo vettore grazie alla strategia commerciale di ampliare il network di destinazioni domestiche servite e al più elevato load factor fra le compagnie operanti nello scalo di Torino.

Il traffico **low cost** ha rappresentato nel 2020, in termini di passeggeri, il 68,6% del totale traffico di linea. L'aumento percentuale (era il 59,5% nel 2019) è da imputarsi alla ridotta operatività delle compagnie full service che collegano Torino con destinazioni estere e al già citato disimpegno di Alitalia sulla destinazione Roma.

3.2 Handling

Nel regime di libero mercato in cui si trova ad operare, SAGAT Handling, società del Gruppo SAGAT, nel corso del 2020, rispetto al traffico totale transitato sullo scalo di Torino, si è attestata al 77,8% del tonnellaggio dell'aviazione commerciale (in crescita rispetto al 72,7% del 2019), al 79,8% dei passeggeri (in crescita rispetto al 76% del 2019) e al 76,1% dei movimenti aeromobili (in crescita rispetto al 71,4% del 2019).

Queste, nel dettaglio, le voci di competenza del business di SAGAT Handling, in contrazione in conseguenza della situazione pandemica:



• passeggeri assistiti	-62,7%
• tonnellaggio totale	-54,3%
• movimenti aerei assistiti	-57,3%
• merci movimentate	-66,8%

3.3 Extra Aviation

Tutti i servizi complementari alle attività aeronautiche hanno dovuto adattarsi e ridimensionarsi a causa della pandemia da Covid-19. Grazie al dialogo costante con tutti i partner è stato possibile mantenere un livello di servizio minimo essenziale per i passeggeri, anche a fronte di un traffico prossimo allo zero in alcuni periodi dell'anno: l'obiettivo condiviso con i subconcessionari presenti in aeroporto e fornitori di servizi è stato di mantenere le aperture quanto più possibili regolari, nel rispetto delle norme di sicurezza e delle disposizioni normative. La maggior parte dei negozi e dei ristoranti hanno riconfermato il loro impegno sullo scalo di Torino e hanno potuto riaprire in occasione della ripresa del traffico estivo.



3.4 Infrastruttura

Nel corso del 2020 l'uso dell'infrastruttura dell'Aeroporto di Torino è stato razionalizzato e rimodulato in ottemperanza a quanto previsto da ENAC nelle 'Linee Guida per la ripresa del traffico negli aeroporti, a partire dalla Fase 2' del 18 maggio 2020 (e successive modifiche), coerentemente con la situazione pandemica. Questo ha comportato una suddivisione dei flussi dei passeggeri in arrivo e in partenza, con percorsi separati per le pratiche di imbarco e di sbarco, e una compartimentazione delle aree di passaggio di passeggeri e operatori aeroportuali al fine di garantire il distanziamento sociale tra le persone e assicurare così il contenimento della diffusione del virus Covid-19.

Sono stati dunque effettuati interventi collegati alla prevenzione della pandemia, fra cui si ricordano:

- la realizzazione di 2 stand per l'imbarco a piedi;
- l'installazione di 9 termoscanner agli ingressi del Terminal per controllare la temperatura di passeggeri e operatori;
- l'installazione di paratie in plexiglass presso le postazioni di lavoro degli operatori aeroportuali;
- il posizionamento di adesivi per il distanziamento dei passeggeri;
- l'installazione di erogatori di gel igienizzante per le mani.

Inoltre, nel corso dell'anno sono stati inseriti i sistemi di recupero automatico delle vaschette per controllo di security dei bagagli e degli effetti personali dei passeggeri in partenza e, approfittando del periodo di ridotto traffico in ragione dell'evento pandemico, si è realizzato l'investimento riguardante la seconda fase di riqualifica della zona di toccata della pista di volo.



3.5 Accessibilità

Il Decreto emanato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 12 marzo 2020 ha limitato l'operatività aeroportuale ad un ristretto numero di scali tra i quali quello di Torino: questo ha comportato l'obbligo per il nostro aeroporto di dare continuità operativa ai propri servizi, anche nei periodi di sostanziale azzeramento del traffico.

L'Aeroporto di Torino non ha mai chiuso, nemmeno nel pieno dell'emergenza sanitaria, svolgendo la sua funzione di servizio di utilità pubblica. Mantenere il nostro aeroporto sempre aperto ha inoltre permesso, da un lato, di accogliere voli di approvvigionamento sanitario con materiale e personale medico in arrivo in Piemonte; dall'altro di garantire mobilità al territorio, sebbene in alcuni mesi con attivo il solo collegamento aereo su Roma.



Focus neve

Durante i mesi invernali precedenti la pandemia e in coincidenza con l'operatività della stagione sciistica è stato attivato un servizio di transfer con i territori montani della Valle d'Aosta, che si è affiancato ai consueti servizi di collegamento con le Valli piemontesi e francesi.



Collegamento diretto con il Centro Città

Prima dello scoppio della pandemia è stato operato il servizio bus diretto Express tra l'Aeroporto e il Centro Città di Torino, con tempi di percorrenza ridotti rispetto al servizio su percorso locale preesistente. Con il diffondersi dell'emergenza sanitaria, il collegamento bus su percorso locale con il Centro Città è stato mantenuto, con ridimensionamento dell'operatività in funzione della riduzione dei flussi di traffico.



Parcheggi

Nel 2020 sono state create offerte promozionali ad hoc sul prodotto parcheggi, al fine di incentivare l'utilizzo dell'automobile privata, considerata il mezzo di trasporto più sicuro in ragione del diffondersi della pandemia.



Car sharing

L'Aeroporto di Torino offre un servizio di car sharing e di car sharing elettrico disponibile presso il terminal, la cui offerta è in continuo ampliamento.

3.6 Security

Le attività di security organizzate e adottate da SAGAT 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.



Presidio e controllo

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.

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 2020 sono entrate a pieno regime le postazioni di controllo elettronico dei passaporti e-gates al Livello Partenze e al Livello Arrivi e inoltre, presso le postazioni di security al Livello Partenze, è stato installato il nuovo impianto di restituzione automatica delle vaschette contenenti gli effetti personali dei passeggeri in partenza. Tale impianto è utile per velocizzare la gestione dei flussi passeggeri e, parallelamente, per mantenere la separazione e il distanziamento dei passeggeri durante le operazioni a tutela della loro sicurezza in ragione dell'evento pandemico da Covid-19.

3.7 Safety

SAGAT ha tra gli obiettivi primari quello di perseguire il continuo miglioramento delle performance di safety in aeroporto nell'interesse degli operatori aeroportuali e dei passeggeri.



Le sfide e l'impegno

SAGAT garantisce il rispetto della normativa nazionale e internazionale e si prefigge di adottare le migliori prassi di settore: a tal fine si mette in atto regolarmente un processo di individuazione e di monitoraggio dei pericoli, allo scopo di contenere il rischio al livello più basso possibile (ALARP - As low as reasonably practicable).

Ogni anno vengono fissati obiettivi di safety, monitorati regolarmente gli indicatori, esaminate le segnalazioni ricevute: SAGAT sottopone ad audit i propri processi interni e gli operatori aeroportuali e sorveglia lo svolgimento delle operazioni a terra; richiede ai fornitori esterni di adeguarsi agli standard di sicurezza aziendali; garantisce le necessarie risorse umane in possesso di adeguata formazione, competenza e conoscenza e le necessarie risorse materiali e finanziarie per l'implementazione della politica di safety aziendale. Tutti i Responsabili aziendali sono chiamati a promuovere attivamente la sicurezza e a dimostrare, nella gestione organizzativa dei

servizi loro affidati, il proprio impegno per la realizzazione della politica di safety aziendale e per il raggiungimento degli obiettivi di safety.

Ai fini dell'implementazione degli obiettivi di safety, SAGAT ha adottato un sistema per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, il Safety Management System (SMS), avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti.



Il 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.

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.

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, avvenuta il 10 agosto 2017, con alcuni mesi di anticipo sui termini stabiliti.



La falconeria

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).

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 ridurre l'efficacia.

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.



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: C.N.VVF, 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'ASL04, ENAV, ENAC e - a rotazione - altri soggetti operanti in Aeroporto, quali le compagnie aeree e gli handler.

3.8

Ambiente - Green Airport

La diffusione e il consolidamento di una cultura aziendale di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, è uno degli aspetti chiave attorno a cui il Gruppo SAGAT ha improntato il proprio sviluppo. La gestione operativa punta a criteri di salvaguardia dell'ambiente, di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.



Le certificazioni

- Il sistema del gruppo SAGAT per la gestione manutenzione e progettazione di impianti centralizzati di climatizzazione illuminazione, smistamento bagagli e servizi generali di supporto alle attività del gestore aeroportuale è conforme allo standard ISO 50001 2018.
- Torino Airport è stato certificato al Livello 2 'Reduction' del programma di sostenibilità ambientale Airport Carbon Accreditation - il protocollo comune per la gestione attiva delle emissioni negli aeroporti attraverso risultati misurabili - promosso da ACI Europe. Tale certificazione implica la predisposizione di un

piano attuativo per il raggiungimento di un ambizioso obiettivo di riduzione delle emissioni di carbonio: il traguardo fissato dall'Aeroporto di Torino per il prossimo triennio 2021-2023 è il dimezzamento delle emissioni di CO₂ rispetto all'anno base 2017.



Gli impegni

L'Aeroporto di Torino aderisce alla risoluzione NetZero 2050 promossa da ACI Europe, associazione degli aeroporti europei di cui lo scalo è membro: con questo impegno, il Gruppo SAGAT si impegna a raggiungere le zero emissioni entro i prossimi 30 anni.

3.9 Legalità e trasparenza

Il ruolo di fornitore di un servizio di pubblica utilità impone a SAGAT di svolgere la propria attività in maniera efficace ed efficiente, assicurando legalità e trasparenza nella conduzione del proprio business.



Le modalità di controllo contabile

Il controllo contabile sulla Società è esercitato a opera di un revisore contabile, ovvero di una società di revisione iscritti al Registro istituito presso il Ministero della Giustizia. Nel 2020 la Società di revisione è stata EY.



Il sistema di controllo interno

La struttura del Sistema di Controllo Interno (SCI) di SAGAT, come impostato, fornisce una ragionevole assicurazione sul fatto che la Società non sia ostacolata nel raggiungimento dei propri obiettivi imprenditoriali da circostanze che possono essere ragionevolmente previste.

I principali componenti del Sistema di Controllo Interno di SAGAT S.p.A. sono:

- l'organizzazione interna di SAGAT e il relativo insieme di deleghe e procure;
- i sistemi informativi;
- le procedure amministrative ed operative;
- il Codice Etico di Gruppo;
- il Servizio Internal Audit.



Il modello di organizzazione, gestione e controllo

SAGAT, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in

linea con le aspettative dei propri azionisti e consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di controllo interno idoneo a prevenire la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01 da parte dei propri amministratori, dipendenti, rappresentanti e partner d'affari, ha approvato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 ed un Codice Etico, deliberando l'istituzione di un apposito Organismo di Vigilanza composto da tre membri, scelti e nominati dal Consiglio di Amministrazione, dotati di requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità ed onorabilità richiesti per l'espletamento delle proprie funzioni.



Anticorruzione

Nel corso dell'anno 2020 l'Organismo di Vigilanza di SAGAT ex D.Lgs. 231/01, composto da due membri esterni ed un membro interno, ha continuato la sua attività di monitoraggio, riunendosi 12 volte. L'attività svolta ha riguardato la vigilanza sulla corretta attuazione del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/01, il monitoraggio del processo di revisione

del Modello stesso e della revisione delle relative procedure amministrative, nonché il monitoraggio dei flussi informativi provenienti dalle varie aree aziendali sensibili. All'esito di tali attività l'operato di SAGAT è risultato, per quanto verificato, conforme al Modello Organizzativo ed alle procedure aziendali espressione del Modello stesso. SAGAT ha altresì avviato nel corso del 2020 una revisione integrale del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01: nel mese di dicembre è stata approvata la revisione della parte Generale del Documento, contenente la mappatura dell'assetto organizzativo della Società, dei principi generali del Controllo Interno e le norme sulla composizione e funzionamento dell'Organismo di Vigilanza. Nel corso dell'anno 2020 è terminato il primo ciclo di formazione sulle tematiche di cui al D.Lgs. 231/01, che comprendono, tra i reati presupposto, anche il delitto di corruzione. Il corso è fruibile mediante piattaforma online ed è strutturato in n. 71 slide. Il corso verrà riproposto nel 2021 in occasione della revisione del Modello Organizzativo.



Data Protection

La Società ha elaborato, per mezzo del proprio Ufficio Formazione, un corso di formazione online, con frequenza obbligatoria per tutti i dipendenti. L'attività formativa è iniziata alla fine dell'anno 2019 e si è protratta nel corso del 2020. Obiettivi del corso sono l'illustrazione della normativa europea vigente, con particolare riferimento ai principi cardine che regolano il trattamento dei dati personali, quali, a titolo esemplificativo, Responsabilizzazione, Minimizzazione, Privacy by Design, Privacy by Default, misure di sicurezza dei dati.



Scelta dei fornitori

Il Gruppo SAGAT si è dotato nel 2020 di una piattaforma e-procurement e ha istituito un Albo Fornitori telematico al quale gli operatori economici interessati possono iscriversi con le modalità descritte sul sito www.torinoairport.com. Sono ammessi alla procedura per l'iscrizione all'Albo Fornitori, per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, gli operatori economici indicati all'art.45 del D.Lgs N.50/2016 e s.m.i.:

- a) Gli imprenditori individuali, anche artigiani, e le società, anche cooperative;
- b) I consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro costituiti a norma della legge 25 giugno 1909, n. 422, e del decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 14 dicembre 1947, n. 1577, e successive modificazioni, e i consorzi tra imprese artigiane di cui alla legge 8 agosto 1985, n. 443;
- c) I consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili ai sensi dell'articolo 2615-ter del codice civile, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro;
- d) Liberi professionisti singoli od associati;
- e) Società di professionisti;
- f) Società di ingegneria;
- g) Prestatori di servizi di ingegneria ed architettura eventualmente stabiliti in altri Stati Membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi;
- h) Consorzi stabili di società di professionisti e di società di ingegneria.

La procedura per l'iscrizione può riguardare soggetti: italiani, appartenenti a Paesi membri

dell'Unione Europea oppure Paesi terzi con i quali l'Italia o l'Unione Europea abbiano concluso intese o accordi di reciprocità per garantire l'accesso al mercato nel settore specifico.

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 avviene come segue:

- 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, Il Gruppo 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.

Le condizioni di pagamento dei fornitori del Gruppo SAGAT sono solitamente a 60 giorni.

Il fallimento o le difficoltà operative degli outsourcer strategici, potrebbero avere impatto sul Gruppo SAGAT in termini operativi ed economico-finanziari.

Per ridurre al minimo l'esposizione a questo evento di rischio, il Gruppo ha implementato un sistema di qualifica dei fornitori e di monitoraggio delle loro performance. In particolare, nelle gare e nelle procedure di scelta dei contraenti viene di norma richiesta la certificazione preventiva dell'assenza delle situazioni di non conformità rispetto ai requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli appalti) e, in funzione proprio della rilevanza dell'approvvigionamento, al possesso di certificazioni ISO (qualità, ambiente, sicurezza ecc.) viene attribuito un punteggio positivo. Laddove ritenuto necessario, ai potenziali fornitori che partecipano alla procedura di scelta viene richiesta la produzione di adeguate referenze bancarie.



La trasparenza del Gruppo SAGAT: i documenti

La Politica Integrata per la Qualità, Sicurezza e Ambiente, il Codice Etico così come la Policy Anticorruzione e la Carta dei Servizi, sono i principali documenti mediante i quali il Gruppo SAGAT ha uniformato i propri piani di sviluppo ai principi dell'etica, dell'integrità, della qualità del servizio e della sostenibilità. Tali documenti, infatti, forniscono a tutti i lavoratori del Gruppo la linea di indirizzo, i valori e i principi di comportamento cui ispirarsi al fine di promuovere un approccio responsabile e proattivo verso le tematiche socio-ambientali. I documenti, ispirati alle best practice internazionali, sono portati a conoscenza di tutti i destinatari mediante idonee attività di formazione e informazione. Di seguito si riporta una sintesi dei principali documenti di indirizzo del Gruppo SAGAT relativi ai temi socio-ambientali. Nei capitoli successivi è fornita adeguata disclosure delle politiche, degli impegni e delle pratiche in essi contenute.

La Politica Integrata Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza sul Lavoro

Documento: Sistema di Politica Integrata L'Aeroporto di Torino, al fine di garantire il mantenimento e il miglioramento di un Sistema integrato di Gestione della Qualità, Ambiente,

Energia e Sicurezza sul Lavoro, si impegna a:

- soddisfare le esigenze dei clienti, dei soggetti interessati e del territorio (es. esigenze di mobilità);
- migliorare l'efficienza interna mediante una ristrutturazione delle attività per processi;
- rispondere al mutevole contesto di mercato attivando processi di innovazione e miglioramento continuo;
- valutare, prevenire e minimizzare l'impatto ambientale e i rischi di salute e sicurezza dei lavoratori (come infortuni e malattie professionali);
- garantire la conformità alla normativa vigente in materia ambientale, salute e sicurezza sul lavoro e efficientamento energetico;
- promuovere un sistema di reporting capace di garantire il monitoraggio puntuale delle prestazioni;
- gestire un sistema di risposta alle emergenze coinvolgendo le figure aziendali preposte, le altre Società operanti nell'aeroporto e gli Enti istituzionali aeroportuali e territoriali;
- coordinare e vigilare le condotte da parte di sub-concessionari, fornitori e imprese che agiscono come terzi per conto del Gruppo SAGAT;

- rendere disponibili informazioni e risorse per definire, riesaminare e raggiungere obiettivi di miglioramento continuo;
- contribuire al contrasto al cambiamento climatico, migliorando l'efficienza energetica e servendosi di fonti energetiche rinnovabili;
- incentivare la diffusione della suddetta politica;
- garantire alti standard di qualità del servizio e dei parametri di tutela dell'ambiente, delle risorse energetiche e idriche e della salute e sicurezza sul lavoro.



La Carta dei Servizi

L'Aeroporto di Torino per offrire ai propri passeggeri un'esperienza unica, si impegna a:

- sviluppare processi innovativi ed efficienti;
- garantire un'infrastruttura confortevole e funzionale (accessibilità, servizio ai PRM, pulizia, etc.);
- garantire uno standard di qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda la pulizia e le condizioni igieniche, la regolarità e puntualità dei voli, i tempi di attesa, la sicurezza del viaggio, la disponibilità delle informazioni.

Il Codice Etico

Il Gruppo SAGAT intende consolidare e promuovere la responsabilità etico-sociale della propria attività imprenditoriale e per fare questo si impegna a:

- far osservare a tutti coloro che operano per conto del Gruppo i principi di legalità, integrità morale, rispetto per le persone, tutela della qualità, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente, correttezza competitiva, trasparenza e veridicità dell'informazione;
- rafforzare il rispetto della legalità, prevenendo le occasioni di condotte illecite nello svolgimento dell'attività aziendale e valorizzare i comportamenti virtuosi ed etici.



3.10 Investimenti

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.).

Gli interventi di tipo infrastrutturale ed impiantistico realizzati nel 2020 sono stati finalizzati sia alla riqualifica di fabbricati ed aree operative aeroportuali, sia alla conduzione di interventi volti a contenere la diffusione della pandemia da Covid-19.



Terminal passeggeri

- Riorganizzazione delle postazioni di controllo passaporti al Livello Arrivi e al Livello Partenze nell'ala Nord del terminal;
- installazione dei sistemi di recupero automatico delle vaschette per controllo di security dei bagagli e degli effetti personali dei passeggeri in partenza.



Opere e forniture inerenti altri fabbricati, infrastrutture e mezzi aeroportuali:

- completamento dei lavori di realizzazione del nuovo Training Centre;
- riqualifica della zona di toccata della pista di volo;
- riqualificazione di centrali termiche;
- realizzazione di nuove tubazioni e rinnovo di tratti delle reti di acquedotto aeroportuale con la finalità di minimizzare le perdite di rete;
- installazione di specifici sistemi di misurazione dei consumi elettrici per i subconcessionari;
- completamento delle attività di relamping con nuove tecnologie a led;
- rimodulazione delle linee dell'impianto BHS (baggage handling system).



Information Technology

- aggiornamento degli apparati hardware del Sistema Controllo Accessi, per ampliare progressivamente l'utilizzo dei nuovi tesserini aeroportuali dotati di chip di prossimità contactless;
- aggiornamento hardware e software del sistema di gestione dei parcheggi;
- potenziamento della piattaforma di e-commerce volti a migliorare ulteriormente la user experience e la user interface.

Tra gli investimenti che hanno riguardato attività di contenimento della pandemia da Covid-19 si rilevano le seguenti iniziative:

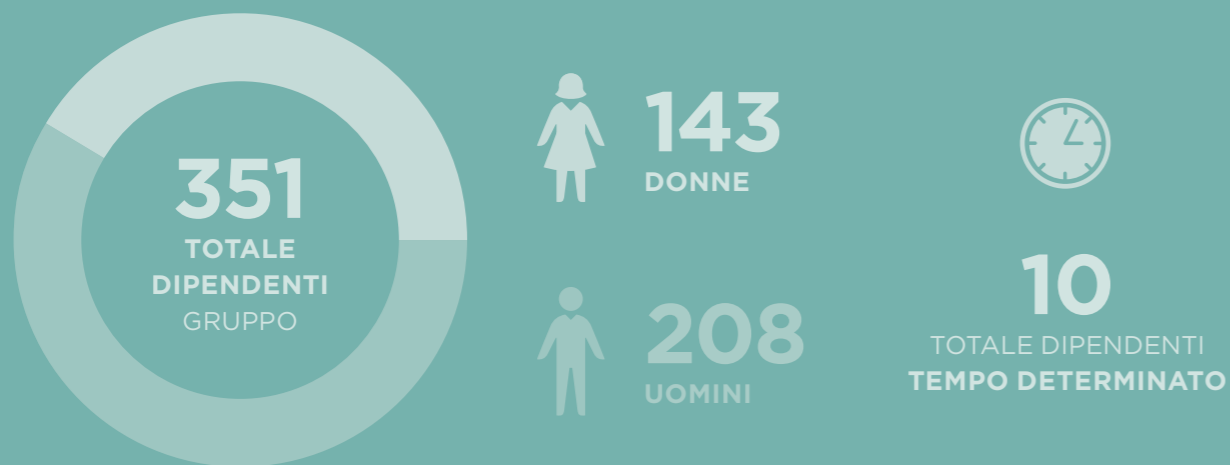
- installazione di appositi termoscanner per la misurazione della temperatura corporea e allestimento di postazioni di controllo dedicate;
- realizzazione di due nuovi stand per l'imbarco a piedi dei passeggeri (stand 106 e 107);
- delimitazione dei percorsi e degli spazi (paratie, tendiflex), modificando automazioni e allarmi per porte automatiche e installando segnaletica dedicata e capillarmente diffusa;

- installazione di sistemi di dispenser per la disinfezione delle mani, in posizioni visibili e segnalate;
- interventi di rimodulazione degli impianti di circolazione dell'aria, finalizzati a garantire idonei ricambi in ragione dell'evento pandemico, con metodologie di gestione dei flussi aerulici indicate da uno studio commissionato al Politecnico di Torino;
- allestimento di nuovi uffici e spazi operativi (presso il Terminal passeggeri ed in tutti i fabbricati aeroportuali) per garantire un adeguato distanziamento del personale aeroportuale in servizio;
- completamento della fornitura della nuova dotazione tecnica hardware e software, al fine di agevolare il diffuso e repentino ricorso al lavoro agile che ha coinvolto la quasi totalità della popolazione aziendale.

Relazione sociale



4. Le risorse umane Key Figures 2020



L'organico del Gruppo

SAGAT S.P.A.

Al 31 dicembre 2020 l'organico puntuale di SAGAT S.p.A. espresso in FTE è diminuito rispetto all'anno precedente del -4,1%, pari a 9,4 FTE, attestandosi a 218,5 FTE. Nella stessa data anche le teste puntuali si sono ridotte del -7,9%, attestandosi a 222 contro le 241 dell'anno precedente.

SAGAT HANDLING S.P.A.

Al 31 dicembre 2020 l'organico puntuale di SAGAT Handling S.p.A. espresso in FTE è pari a 120,4. Il dato è comprensivo di 8 FTE dedicati al Servizio Cargo, la cui gestione è stata internalizzata a gennaio 2020. Al 31 dicembre 2020 gli headcount puntuali risultano ridotti del -4,44%, attestandosi a 129 contro i 135 dell'anno precedente.



4.1 Clima ed engagement aziendale

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. Le persone del Gruppo SAGAT con il loro bagaglio di conoscenze, competenze e capacità, sono da sempre un fattore strategico di sviluppo. Nel 2020 sono state tutte chiamate a un impegno straordinario, dimostrando professionalità, flessibilità e attitudine al cambiamento, in un contesto oltremodo difficile e imprevedibile. I principali eventi che hanno contraddistinto il 2020 e la gestione delle Risorse umane sono stati la necessità di avviare la modalità di Lavoro Agile e l'attivazione della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria.

Welfare

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

INIZIATIVA	DESCRIZIONE
Soggiorni estivi per figli dei dipendenti fino a 17 anni	Le Società sostengono il 77% del costo dei soggiorni estivi dedicati ad attività ludico-sportive o all'apprendimento della lingua inglese.
Rimborso spese per asilo nido e scuola dell'infanzia	Le società rimborsano il 50% delle spese sostenute.
Coperture sanitarie integrative	Polizza sanitaria sia per la copertura diretta di prestazioni sia per rimborso spese mediche sostenute fuori dalla rete dei centri convenzionati per dipendente e nucleo familiare convivente
Copertura sanitaria ricovero per Covid-19	Polizza sanitaria che prevede indennità di ricovero, indennità di convalescenza e assistenza post ricovero.
Convenzione per COVID-19 IgG/IgM Rapid Test per la rilevazione di anticorpi Sars-COV2	Possibilità di effettuare il test sierologico a tariffa agevolata. Le Aziende sostengono il 50% della spesa. Tariffa agevolata anche per il nucleo familiare convivente.
Lavoro agile	Possibilità di fruire del lavoro agile per il personale amministrativo.
Flexible benefits	Possibilità per il dipendente di convertire il Premio di Risultato annuale in servizi di welfare (es: spese scolastiche per libri di testo, tasse universitarie...).

Formazione

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.

Convenzioni

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.



Sistema di incentivazione

Il Gruppo SAGAT persegue politiche di premialità e incentivazione alla prestazione basate su:

- MBO - parte variabile della retribuzione dei dirigenti e quadri aziendali legata ad indicatori strategici e ad obiettivi individuali.
- Premio di risultato - forma di premialità rivolta a tutta la popolazione aziendale sulla base di norme contrattuali del lavoro di 1° e 2° livello (CCNL e accordi sindacali) legati al raggiungimento di obiettivi di qualità, redditività e produttività.

Inoltre il Gruppo SAGAT implementa politiche retributive finalizzate alla retention dei talenti e allo sviluppo professionale.



Impegno a favore delle persone in difficoltà e degli studenti

Recenti studi dimostrano che la diversità e l'inclusione sono essenziali per mantenere e attirare i talenti. Quindi l'argomento è altamente

materiale per un'azienda come il Gruppo SAGAT, dove i dipendenti sono una risorsa fondamentale. Anche nel 2020 è continuato dunque l'impegno in progetti volti a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di disagio e nella formazione degli studenti di alcuni istituti superiori del territorio, in particolare quelli tecnici professionali ad indirizzo aeronautico. Tuttavia lo scoppio della pandemia da Covid-19 ed i conseguenti DPCM e provvedimenti regionali in merito alla formazione hanno obbligato gli enti coinvolti e di conseguenza il Gruppo SAGAT a sospendere i tirocini in essere.



Turnover

Nel corso dell'esercizio 2020 le società del Gruppo hanno proseguito nel processo di recupero di efficienza intrapreso sin dal 2014.

Il numero medio annuo di dipendenti del Gruppo espresso in FTE, comprensivo dell'organico relativo alla gestione diretta del Magazzino Merci a seguito dell'internalizzazione del servizio dal gennaio 2020, è pari a 348,9 FTE, in riduzione rispetto all'anno precedente del 1,7%, pari a 5,9 FTE.

La riduzione è da imputarsi ad uscite volontarie per pensionamento nel corso dell'anno, che sono state solo in parte sostituite, ed alla mancata assunzione di personale a tempo determinato per far fronte alle esigenze legate al picco di lavoro della stagionalità invernale charter 2020-2021, che di fatto non si è realizzata a causa delle limitazioni agli spostamenti su scala nazionale ed internazionale ed alla mancata apertura degli impianti sciistici a causa della pandemia da Covid-19.

Anche il numero complessivo di dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2020 risulta essere diminuito, di 25 HC, rispetto alla medesima data dell'anno precedente, attestandosi a 351 HC, di cui 10 risorse a tempo determinato.

Si rileva un elevato livello di anzianità di servizio (media 21 anni) all'interno delle società del Gruppo SAGAT, a conferma del fatto che l'Azienda è impegnata nell'offrire apprezzate condizioni di sviluppo professionale ai propri dipendenti.



Nuove modalità di lavoro

La pandemia da Covid-19 ha impattato in maniera significativa sui dipendenti del Gruppo SAGAT, che

si sono adattati a inedite modalità di lavoro, anche grazie alle nuove soluzioni tecnologiche fornite: i notebook aziendali sono incrementati del 37% e la migrazione alla piattaforma Microsoft 365 ha messo a disposizione una nuova suite di strumenti di posta e archiviazione in cloud, nonché una nuova piattaforma di interazione e video conferenze (Teams).

Per monitorare l'andamento del Lavoro Agile è stata condotta un'indagine alla quale ha partecipato l'82,5% dei dipendenti coinvolti, che ha fatto emergere un giudizio complessivamente positivo. Gli aspetti più apprezzati sono stati quelli legati alle esigenze personali. I dati consentono, nell'analisi stratificata per sesso e anzianità di servizio, di capire quali categorie abbiano maggiormente apprezzato il lavoro agile per organizzare la famiglia ed i figli (86,7% delle donne) o per migliorare il proprio benessere (il 69% delle donne ed il 76% dei dipendenti più giovani). Tra le criticità segnalate dal campione, la principale riguarda la mancanza di socialità e di feedback dai colleghi (70,4%).

4.2

Valorizzazione del capitale umano

Il nostro successo è frutto della professionalità che le persone, a tutti i livelli, esprimono quotidianamente nello svolgimento del proprio lavoro. Nel corso del 2020 le attività di formazione e sviluppo professionale svolte sono state finalizzate ad integrare i processi di business a quelli di formazione, con l'obiettivo di allineare il capitale umano alle sfide richieste dal mercato ed agevolare il processo di change management, sebbene abbiano dovuto subire un forte rallentamento a causa della pandemia da Covid-19.



Il Training Center

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, ma anche per le società che a vario titolo operano in Aeroporto, compresi gli Enti di Stato.

L'attività di formazione è continuata durante tutto l'anno, rivolta sia a dipendenti interni che alle società esterne che operano in ambito aeroportuale. Dove possibile, nel 2020 si è cercato di convertire i corsi in presenza svolti dai Formatori interni in corsi on-line.

L'Azienda, nell'ottica di consolidare importanti relazioni sul territorio, a fine 2019 aveva stipulato convenzioni con alcuni istituti scolastici che hanno consentito di inserire diversi studenti in progetti di alternanza scuola/lavoro, che si sono dovuti temporaneamente interrompere per la parte formativa "sul campo" a causa dello scoppio della pandemia e della conseguente chiusura dell'attività in presenza nelle scuole di ogni genere e grado da fine febbraio 2020.



Attività

Prendendo in esame solo le ore di formazione svolte per i dipendenti del Gruppo, si evince che

ogni dipendente di SAGAT S.p.A. ha seguito una media di 22,37 ore di formazione per ogni dipendente.



Sviluppo e valutazione

Tutti i Dirigenti, Capi Servizio e Capi Ufficio sono coinvolti nel processo di valutazione della performance delle proprie risorse al fine di monitorare la prestazione, la motivazione, il potenziale e le aspirazioni ed aspettative all'interno dell'organizzazione.

Il processo si basa sul colloquio responsabile-collocatore ed è volto all'analisi dei tratti distintivi della performance e all'individuazione di eventuali aree di potenziamento e/o miglioramento e si accompagna al processo di consuntivazione del MBO aziendale ed alla valutazione degli obiettivi assegnati a livello individuale.

A seguito di questo processo sono stati attivati nel corso dell'anno oltre 20 percorsi formativi su tematiche relative alla Gestione dei collaboratori, al Lavoro di squadra, al Project Management, all'Innovazione, alla Comunicazione Interpersonale per citarne alcuni. Tutti quelli, la cui realizzazione

è stata sospesa a causa dell'emergenza Covid-19, sono stati riprogrammati nel Piano di Formazione dell'anno 2021.



4.3 Salute e sicurezza

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.



Principi fondanti

- 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.



Sistema di Gestione integrato Salute e Sicurezza e Ambiente

Attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), SAGAT gestisce in maniera integrata gli aspetti legati a salute e sicurezza dei lavoratori, prevenzione incendi, igiene e salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro, matrici ambientali (acqua, aria e suolo).

Il SGSSA risulta essere un elemento strategico e trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: attività di sviluppo, operatività aeronautica, gestione dei servizi erogati -svolti direttamente o indirettamente-, attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture ed impianti.



Comunicazione

Tramite gli strumenti di comunicazione aziendale viene data diffusione delle politiche e delle procedure operative per un corretto svolgimento delle attività lavorative in termini di prevenzione degli incidenti.



Formazione

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.

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 ambulanzeri.



La sfida del Covid-19

Il Gruppo SAGAT ha messo in campo sin dalla prima ora dell'emergenza sanitaria tutta una serie di misure per ridurre al massimo il rischio di contagio tra i viaggiatori e i lavoratori dello scalo. Per citarne solo alcune: aumentata sanificazione degli ambienti, installazione di termoscanner di ultima generazione, barriere in plexiglass, potenziamento del sistema di aerazione degli ambienti con azzeramento del ricircolo d'aria, comunicazione continua sui nostri canali online e offline.

L'Aeroporto di Torino ha ricevuto l'attestazione TÜV Italia "Hygiene Synopsis" relativa alle misure adottate per tutelare l'igiene, la salute e la sicurezza dei lavoratori di SAGAT e di SAGAT Handling. Tale certificazione, ottenuta al termine delle verifiche svolte nel corso del mese di dicembre 2020, attesta la conformità delle procedure aziendali alla normativa vigente in materia.

4.4 Relazioni Industriali

Le Relazioni Industriali, da sempre ispirate al dialogo e alla trasparenza, hanno portato nel corso del 2020 alla firma di alcuni importanti accordi con le parti sindacali, a seguito di un dialogo intenso e proficuo, incentrato su misure in grado di portare rilevanti efficienze in ambito gestionale per il 2021 e per gli anni a venire, salvaguardando dunque i livelli occupazionali in uno scenario delicato come quello pandemico.

In questo ambito:

- nel mese di marzo sono stati sottoscritti gli accordi che hanno portato all'attivazione della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria, attivata dalla Società per la prima volta;
- nel mese di giugno è stata definita la non applicazione del contratto integrativo aziendale di SAGAT S.p.A. per le future assunzioni di dipendenti a tempo indeterminato, salvaguardando i lavoratori stagionali con maggiore anzianità;
- nello stesso mese è stato siglato un accordo che ha previsto l'internalizzazione del servizio per la gestione airside delle Assistenze PRM

mediante la guida ed il posizionamento del mezzo Ambulift, a seguito della cessazione dell'appalto tra SAGAT S.p.A. e SAGAT Handling S.p.A. in data 31 dicembre 2020. Tale accordo ha permesso di uniformare l'intero processo di gestione del servizio, di gestire le attività in una modalità operativa più efficace e di salvaguardare i livelli occupazionali all'interno del Gruppo;

- nel mese di dicembre è stato sottoscritto l'accordo relativo alla possibilità di esodo volontario per i dipendenti, come previsto dall'Art. 14 del DL 104/2020.

Inoltre, nel mese di giugno è stato sottoscritto l'accordo per la consuntivazione del premio di produttività del 2019, che recepisce i nuovi obiettivi di Redditività, Qualità e Produttività, maggiormente integrati anche con la società controllata SAGAT Handling S.p.A., come sancito nell'accordo siglato nell'anno precedente. L'accordo ha previsto per i dipendenti, come da normativa, la possibilità di optare per la trasformazione del premio di risultato nel godimento di servizi di welfare.

Nell'ambito della medesima trattativa, le Società e le Organizzazioni Sindacali/RSU hanno trovato un accordo relativo allo smaltimento, entro il 31 dicembre 2020, dell'intero monte ferie residuo e maturato in corso d'anno da parte di ciascun dipendente. Tale accordo è stato prorogato anche per gli anni 2021 e 2022.



5. La customer experience Key Figures 2020

SAGAT S.p.A. assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della propria strategia il costante miglioramento della customer experience. In quanto gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. esercita un ruolo di presidio del complesso "sistema aeroporto", in cui il cliente riceve servizi da una pluralità di operatori terzi rispetto al gestore - quali handler, attività di ristorazione e retail, servizi di trasporto pubblico, ecc. - che a vario titolo concorrono alla soddisfazione del cliente in relazione al passenger journey.

Best Airport 2020



RICONOSCIMENTO
DI ACI EUROPE
NELLA CATEGORIA
2-5 MLN PASSEGGERI



6.137 DOWNLOAD APP

Tipologia dei vettori

31,4%
FULL SERVICE



68,6%
LOW COST



43mila + FAN TRA FACEBOOK
E INSTAGRAM

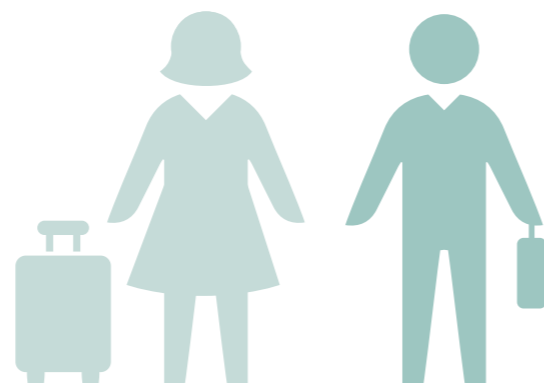


68mila + ISCRITTI
ALLA NEWSLETTER

5.1 Profilo dei passeggeri

Il profilo usuale dei passeggeri che abitualmente scelgono l'Aeroporto di Torino è completamente mutato nel 2020, a seguito delle restrizioni alla mobilità dovute alla pandemia da Covid-19, che nel corso dell'anno hanno inciso sia sulla componente leisure, sia sulla componente business. Ai tradizionali viaggiatori che si spostavano per motivi d'affari e di studio, per turismo outgoing e incoming, per ricongiungersi con le regioni italiane e i Paesi di origine, si sono sostituiti nella maggior parte dell'anno i passeggeri in possesso di valida motivazione al viaggio per ragioni essenziali e indifferibili di spostamento consentito.

In questo contesto, la nostra biglietteria e il nostro servizio informazioni hanno sempre continuato ad operare per garantire l'assistenza ai passeggeri e soprattutto nel primo periodo della pandemia hanno dovuto fronteggiare una mole di lavoro straordinaria.



5.2 Passenger experience: la qualità

La Politica della Qualità di SAGAT S.p.A è fondata sul ruolo di presidio che il Gestore esercita su tutto il sistema-aeroporto e pone il cliente al centro del proprio operato attraverso il costante miglioramento della customer experience.

Il Sistema di Gestione della Qualità (certificato ISO 9001:2015) ha un ruolo strategico e trasversale a tutti i processi e si avvale di strumenti diversi e complementari:

- il controllo costante degli **indicatori di processo**, finalizzato al miglioramento continuo delle prestazioni, che si fonda, tra l'altro:
 - sul collaudato sistema di **monitoraggio** di qualità erogata e percepita ai sensi della normativa di riferimento (Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A);
 - sul sistema di **rilevazione** della customer satisfaction secondo il modello ACI ASQ, che colloca lo scalo di Torino in un benchmark internazionale, favorendo il confronto tra aeroporti appartenenti a omologhe fasce di traffico;
 - sul sistema di **certificazioni volontarie** secondo le norme ISO (9001:2015 ecc.);

- sull'esecuzione di **assessment** volti al conseguimento di certificazioni rilasciate dall'associazione di categoria che raduna gli aeroporti mondiali (ACI Airports Council International), al fine di qualificare l'Aeroporto di Torino anche a livello internazionale;
- la **comprensione dei bisogni e delle aspettative del cliente**, condotta anche attraverso la gestione e l'analisi di segnalazioni e reclami dei passeggeri.

Come Gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT esercita un ruolo di presidio del complesso sistema-aeroporto, in cui il cliente riceve servizi da una pluralità di operatori terzi rispetto al Gestore - handler, attività di ristorazione, negozi, servizi di trasporto pubblico, ecc. - che a vario titolo concorrono a soddisfare il cliente in relazione al suo "passenger journey".

Il nostro orientamento al miglioramento continuo si espleta innanzitutto attraverso un attento monitoraggio delle prestazioni erogate e della qualità percepita dai passeggeri. La SAGAT

conduce infatti corpose attività di controllo di tutti i principali processi aeroportuali e di sondaggio della customer satisfaction. Il sistema di monitoraggio della qualità si fonda principalmente 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.

Nel 2020, nonostante i disagi ed il calo del traffico determinato dall'emergenza da Covid-19, il sistema di monitoraggio della qualità è stato mantenuto. Ciò ha comportato l'esecuzione di oltre 30.100 registrazioni (tra interviste e misurazione delle prestazioni).

Inoltre, nel 2020 la customer satisfaction è stata misurata anche nell'ambito dell'Airport Service Quality (ASQ), il Benchmark internazionale dell'Airports Council International (ACI) che monitora oltre 300 scali a livello mondiale. Il sistema, cui gli aeroporti aderiscono su base volontaria, si fonda sulla raccolta di questionari auto-compilati da un panel statisticamente

significativo di passeggeri. Nonostante i ben noti protocolli di mitigazione del rischio pandemico, che hanno inficiato anche la fruizione di spazi e servizi aeroportuali a disposizione dei passeggeri, la soddisfazione complessiva, espressa su scala da 1 a 5, si è attestata su 4,09. Tale valore conferma il trend di crescita dell'Overall Satisfaction per Torino Airport: 3,66 (2016, entry level); 3,73 (2017); 3,86 (2018); 3,96 (2019).

La perseveranza nell'attività di fieldwork ha anche consentito a Torino Airport di ottenere un riconoscimento nell'iniziativa The Voice of the Customer, dedicata da ACI agli scali che hanno continuato a dare priorità ai passeggeri, compiendo sforzi per raccoglierne il feedback attraverso il programma ASQ nonostante il perdurare della pandemia.

Nel maggio 2020 Torino Airport ha ottenuto la ACI Airport Customer Experience Accreditation, una Certificazione volontaria che misura la capacità degli scali di gestire l'esperienza del passeggero. L'Accreditation è un modello unico nel settore

aeroportuale riconosciuto a livello globale, che, in base a parametri oggettivi, valida la capacità degli aeroporti di presidiare la customer experience. Per candidarsi, gli aeroporti devono dimostrare il proprio grado di maturità in termini di analisi della clientela, misurazione delle performance, gestione delle attività connesse alla customer experience e strategie di miglioramento. Il rilascio del certificato è vincolato alla valutazione, da parte di una commissione internazionale, del rispetto di requisiti oggettivi, uguali per tutti gli scali, indipendentemente dai volumi di traffico serviti. Torino Airport, certificato al Livello 1, è il primo scalo italiano della sua categoria (2-5 milioni di traffico annuali) a ricevere tale riconoscimento. Tra gli aspetti significativi che hanno portato al risultato, si citano gli investimenti in ambito di innovazione e comunicazione digitale. Il sistema di Qualità di SAGAT S.p.A. è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Nel novembre 2020, l'Aeroporto di Torino è stato riconosciuto come Best Airport europeo da ACI Europe. Primo nella sua categoria (fino a 5 milioni di

passenger), l'Aeroporto di Torino è stato giudicato da una giuria indipendente formata da esperti di aviazione civile della Commissione europea, di Eurocontrol, di SESAR Joint Undertaking, della European Travel Commission e di Flight Global e si è distinto per la capacità di attuare con tempestività ed efficacia le misure preventive finalizzate al contenimento della pandemia, proponendo, talora per primo, soluzioni innovative. Particolare rilevanza è stata attribuita alla formazione e alla tutela dei dipendenti, oltre alla capacità di collaborare con la comunità, sostenendo persone e scuole in difficoltà attraverso donazioni ai comuni limitrofi.



Attività di misurazione

Nel corso del 2020 sono proseguite tutte le attività di misurazione della qualità erogata e percepita previste:

- dalla **Carta dei Servizi**: standard minimi di servizio che SAGAT S.p.A. si impegna ad erogare, soggetti all'approvazione e al controllo dell'ENAC;
- dal **Piano della Qualità** annesso al **Contratto**

di Programma (quadriennio 2020-2023): dieci indicatori, con obiettivi di miglioramento prefissati a partire dall'anno base (2018), soggetti anch'essi all'approvazione e al controllo dell'ENAC;

- dall'**ASQ**, il benchmark dell'Airport Council International, che monitora il livello di customer satisfaction negli aeroporti.



Focus passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

I tempi di servizio registrati nel 2020 sono conformi agli standard attesi, con l'eccezione del solo indicatore di cui si è appena dato conto.

Per le indagini di customer satisfaction riferite ai passeggeri a ridotta mobilità, nel 2020 SAGAT S.p.A. ha rilevato un campione di 693 interviste. La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti all'Aeroporto di Torino si è mantenuta anche quest'anno su livelli eccellenti (valore di soddisfazione più basso: 97,6%).

Nel 2020 SAGAT S.p.A. ha proseguito il proprio impegno anche relativamente al progetto "Autismo

- in viaggio attraverso l'aeroporto" ideato da ENAC con la collaborazione di Assaeroporti, le associazioni di settore e le società di gestione aeroportuale per facilitare l'accesso in aeroporto e il viaggio in aereo alle persone affette da autismo.



5.3 Digital Airport

Il percorso di digital innovation dell'Aeroporto di Torino si è necessariamente rafforzato nel corso del 2020, a seguito delle nuove modalità di lavoro imposte dall'emergenza sanitaria.

L'emergenza Coronavirus ha determinato un marcato adattamento del passenger journey, implicando, ove possibile, l'introduzione di procedure touchless e processi contactless, al fine di rendere il viaggio fluido, protetto e sicuro.

A tal proposito, le misure di prevenzione adottate a livello tecnologico sono state le seguenti:

- l'installazione di 9 termoscanner, che hanno permesso il controllo sistematico della temperatura a tutti i passeggeri in arrivo e in partenza;
- la predisposizione del servizio di edicola digitale in sala VIP: in sostituzione dell'offerta cartacea, oltre 300 quotidiani e periodici, italiani ed esteri, da consultare gratuitamente sul proprio device (smartphone, tablet e laptop), attraverso il portale e il wifi dedicato.

- la sostituzione dei sistemi di instant feedback (SMILEY) a disposizione dei passeggeri per esprimere il proprio giudizio sul servizio security/controllo bagagli a mano, con sistemi touchless che consentono di votare senza toccare i pulsanti;
- l'apertura del canale Whatsapp per supportare l'ufficio informazioni nel corso del primo periodo della pandemia, a fronte del grande flusso di richieste, e per offrire ai passeggeri un'ulteriore modalità di interazione istantanea con l'Aeroporto.



Attività sui social network

Nel 2020 è stata portata avanti, con maggiore presidio rispetto al passato, l'attività social sui profili ufficiali del Gruppo SAGAT su Facebook, Instagram, LinkedIn e su Twitter.

Al centro l'ascolto dei passeggeri, con il servizio di social customer care attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00: un canale in più a disposizione dell'utenza per richiedere informazioni, mandare segnalazioni e suggerimenti, che si affianca al servizio telefonico attivo 7/7 dalle 5 del mattino alle 23.

L'attività di comunicazione digitale di SAGAT S.p.A. nel 2020 ha riguardato, ovviamente, anche contenuti sull'offerta di voli e di servizi, promozione di destinazioni collegate e del territorio in ottica incoming, informazioni utili agli utenti e alla community, condivisione di contenuti più strettamente b2b, in particolare attraverso i canali LinkedIn e Twitter.



6. La creazione del valore Key Figures 2020

VALORE ATTIVITÀ
Aviation

15,7
mln di €



VALORE ATTIVITÀ
Extra Aviation

5,9
mln di €



VALORE ATTIVITÀ
Handling

3,8
mln di €



37,68 mln di €
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO
ALLA COMUNITÀ



6.1

Dati economici e contributo all'economia locale

VALORE ECONOMICO CREATO

SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

SAGAT si interfaccia continuamente con i suoi portatori di interesse ed è possibile calcolare la quantità di Valore economico creato che viene "distribuito" ad alcuni di essi: le risorse umane, i fornitori, la Pubblica Amministrazione, la Comunità, i finanziatori e gli azionisti.

RENDICONTO ECONOMICO

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



Ricavi aviation e ricavi handling

Come spiegato nella Sezione Identità, le attività svolte dalla SAGAT S.p.A. 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

	2020	2019	Var. %
Aviation	15.712	38.687	-63,7%
di cui:			
Diritti	10.184	25.777	-60,5%
Infrastrutture Centralizzate	789	1.454	-45,7%
Sicurezza	2.806	8.352	-66,4%
Assistenza Aviation (PRM e Bagagli)	1.241	1.395	-11,1%
Subconcessioni spazi Regolati	691	1.708	-59,5%
Handling	3.800	8.834	-57%
di cui:			
Assistenza	3.660	8.422	-56,5%
Attività Merci	140	411	-66%

La forte riduzione del traffico aereo ha naturalmente generato delle variazioni proporzionali su tutti i valori economici del 2020. Infatti i ricavi aviation si sono ridotti del 63,7% mentre i ricavi Handling si sono ridotti del 57%.



Ricavi extra aviation

Tra i ricavi extra aviation, che si riducono del 60,4% rispetto allo scorso esercizio, attestandosi a 5.932 migliaia di euro, assumono particolare rilievo i ricavi derivanti dalle attività legate ai parcheggi e alle attività commerciali, in special modo quelle della ristorazione e degli autonoleggi, come mostrato dalla tabella seguente:

	2020	2019	Var. %
Extra Aviation	5.932	14.983	-60,4%
di cui:			
Parcheggi	2.068	6.106	-66,1%
Food & Beverage	696	1.939	-64,1%
Rent a car	701	1.546	-54,6%
Duty Free	365	1.084	-66,3%
Advertising	465	1.006	-53,7%
Sala Vip & Fast Track	291	996	-70,8%
Beauty & Fashion	203	493	-58,8%
Biglietteria	221	497	-55,5%
Travel & Facilities	252	565	-55,4%
Altro	669	753	-11,2%



Altri ricavi

Gli altri ricavi ammontano a 1.140 migliaia di euro e registrano un significativo decremento rispetto ai 10.740 migliaia di euro rilevati nel 2019 in quanto in tale anno erano state registrate componenti positive aventi un controvalore di oltre 7 milioni di euro, che non avevano generato maggiori entrate monetarie e che non avevano natura ricorrente.



Principali valori economici

La tabella e i grafici seguenti mostrano alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2020, e il loro confronto con i 3 anni precedenti.

Tra questi, il risultato netto di Gruppo dell'esercizio, che si attesta a -18.565 migliaia di euro con un

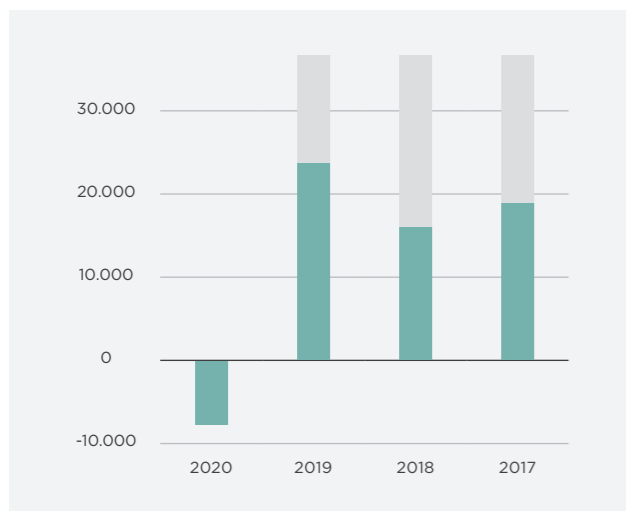
decremento di 27.915 migliaia di euro rispetto all'Utile netto di 9.350 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente.

Il Margine Operativo Lordo (MOL), che rappresenta il reddito che l'Azienda è in grado di produrre a seguito della sola gestione operativa tipica, nel 2020 è risultato pari a -8.179 migliaia di euro.

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. Nel 2020 a causa della peculiarità dei risultati economici, entrambi hanno assunto valori non rappresentativi e pertanto non vengono esposti.

	2020	2019	2018	2017
MOL	(8.179)	23.993	16.369	19.147
Risultato netto	(18.565)	9.350	7.689	11.187
ROI	n/a	32,4	22,1	27,7
ROE	n/a	16,6	15,9	21,8

MOL



Risultato netto



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 e fiscali conseguiti nell'anno di riferimento. Nel 2020 esso ammonta a 30.821 migliaia di euro ed è in prevalenza determinato dal Valore della produzione, che ammonta infatti a 26.583 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, necessari per far

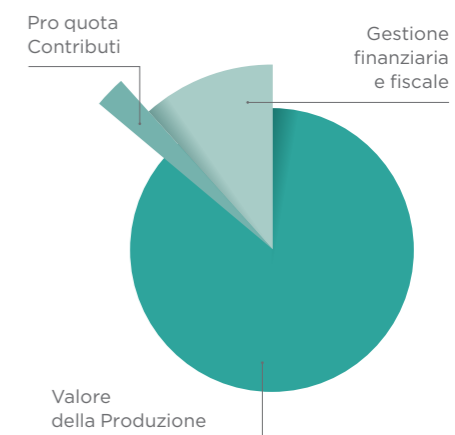
fronte all'evento delle Olimpiadi di Torino 2006. Sia nel 2019, sia nel 2020 tale quota è pari a 671 migliaia di euro.

I proventi della gestione finanziaria e fiscale del Gruppo, anch'essi facenti parte del Valore economico creato dalla SAGAT, nel 2020 ammontano a 3.567 migliaia di euro. Essi sono composti, per la quasi totalità, dal beneficio fiscale conseguente alla realizzazione nel 2020 del risultato imponibile negativo, non presente nel 2019, anno che era stato connotato invece da un risultato d'esercizio positivo.

	2020	2019	Variazione Assoluta	Var. %
Valore della produzione	26.583	73.244	(46.661)	-63,7%
Pro-quota contributi	671	671	0	0
Gestione finanziaria	3.567	536	3.032	565,9%
Valore economico creato	30.821	74.450	(43.629)	-58,6%

Migliaia di euro

Valore Economico Creato



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 stakeholders e al territorio. Nel 2020 esso ammonta a 37.683 migliaia di euro, in riduzione del 30% rispetto all'analogo valore registrato nel 2019:

	2020	2019	Variazione Assoluta	Var. %
Remunerazione dei fornitori	16.439	25.486	(9.046)	-35,5%
Remunerazione delle risorse umane	16.211	19.965	(3.754)	-18,8%
Remunerazione della PA	4.152	7.649	(3.469)	-45,7%
Remunerazione degli azionisti	0	0	0	0
Comunità	672	617	55	8,9%
Remunerazione dei finanziatori	209	36	173	473%
Valore economico distribuito	37.683	53.752	(16.069)	-29,9%

Migliaia di euro

In particolare ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi, nel 2020 sono stati destinati 16.439 migliaia di euro, in riduzione del 35,5% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono state indirizzate 16.211 migliaia di euro, in riduzione del 18,8% rispetto al 2019.

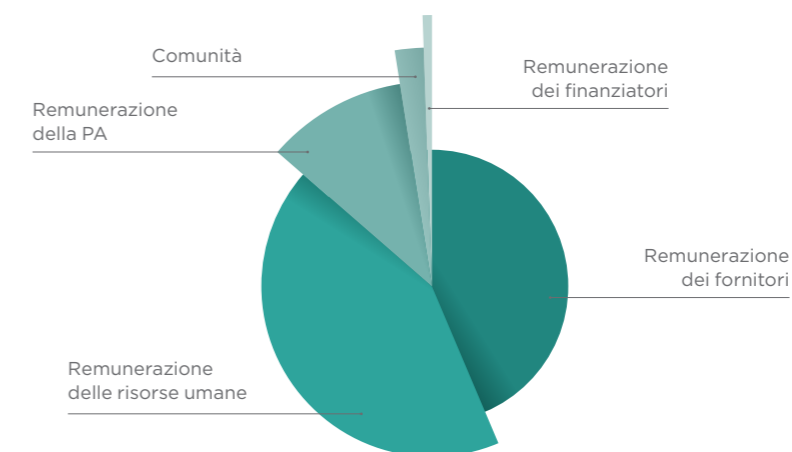


Nel 2020 la quota di Valore economico creato destinata alla Pubblica Amministrazione è stata pari a 4.152 migliaia di euro, in flessione del 45,7% rispetto allo scorso esercizio quando si era attestata a 7.649 migliaia di euro, fondamentalmente per via del minor Valore economico creato.

A causa dei risultati negativi conseguiti nel 2020 non è stato possibile remunerare gli azionisti.

Il Valore economico distribuito alla Comunità locale 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 2020 ha percepito benefici per 672 migliaia di euro, di cui circa 270 migliaia di euro per ammortamenti di investimenti di natura ambientale. Lo scorso anno il Valore distribuito alla Comunità si attestava a 617 migliaia di euro.

Valore Economico Distribuito





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 ammortamenti, gli accantonamenti, le rettifiche derivanti dagli effetti della fiscalità differita 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 2020 è pari a -6.862 migliaia di euro: ciò significa che la perdita realizzata, pari a -18.565 migliaia di euro, non solo ha completamente assorbito il valore trattenuto di competenza del 2020 ma ha, di fatto, eroso il valore trattenuto negli esercizi passati.

	2020	2019	Variazione Assoluta	Var. %
Ammortamenti e svalutazioni	5.660	5.922	(262)	-4,4%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	(18.565)	9.350	(27.915)	-298,6%
Accantonamenti e fiscalità	6.043	5.426	616	11,4%
Valore economico trattenuto	(6.862)	20.698	(27.560)	-133,2%

I valori sino qui commentati sono esposti in forma accorpata ed unitaria nella tabella seguente:

	2020	2019	Variazione Assoluta	Var. %
Valore della produzione	26.583	73.244	(46.661)	-63,7%
Pro-quota contributi	671	671	0	-
Entrate finanziarie e fiscali	3.567	536	3.032	565,9%
A Valore Economico Creato	30.821	74.450	(43.629)	-58,6%
Remunerazione dei Fornitori	16.439	25.486	(9.046)	-35,5%
Remunerazione delle Risorse Umane	16.211	19.965	(3.754)	-18,8%
Remunerazione della PA	4.152	7.649	(3.496)	-45,7%
Remunerazione degli Azionisti	0	0	0	-
Comunità	672	617	55	8,9%
Remunerazione dei Finanziatori	209	36	173	473%
B Valore Economico Distribuito	37.683	53.752	(16.069)	-29,9%
Ammortamenti e svalutazioni	5.660	5.922	(262)	-4,4%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	(18.565)	9.350	(27.915)	-298,6%
Accantonamenti	6.043	5.426	616	11,4%
A-B Valore Economico Trattenuto	(6.862)	20.698	(27.560)	-133,2%



EVOLUZIONE PERIODO 2017-2020

La tabella che segue mostra l'andamento dei principali valori del Rendiconto economico, confrontati nel loro andamento durante il periodo 2017-2020.

	Migliaia di euro			
	2020	2019	2018	2017
Valore economico creato	30.821	74.450	67.932	73.337
Valore economico distribuito	37.683	53.752	60.456	65.378
Valore economico trattenuto	(6.862)	20.698	7.476	7.959



ACI IMPACT CALCULATOR



Sulla base dei risultati elaborati dall'Economic Impact Calculator di ACI Europe, si fornisce qui di seguito fotografia dell'impatto economico generato dallo scalo di TRN-Torino Airport sul territorio circostante.

L'ACI Impact Calculator è uno strumento utilizzato da tutti gli Aeroporti del mondo che fanno parte dell'associazione ACI-Airports Council International. Questo sistema di calcolo si basa sui volumi di traffico movimentati dall'Aeroporto e mette in rapporto il numero di

Passeggeri e il PIL della nazione e della Regione di appartenenza, fornendo il valore dell'impatto socio-economico diretto, indiretto, indotto e catalitico generato dall'Aeroporto in questione. Tale valore viene misurato in milioni di euro per quanto riguarda il PIL generato dall'Aeroporto. L'impatto diretto è quello generato dalle Aziende che operano direttamente in Aeroporto, basate nello scalo o nelle sue vicinanze; l'impatto indiretto è quello generato dalle aziende che forniscono beni, servizi o assistenza all'attività aeroportuale; l'impatto

indotto è quello generato dai dipendenti delle aziende connesse con l'attività aeroportuale, che spendono i loro soldi per esigenze quotidiane, contribuendo a generare valore nei relativi settori; l'impatto catalitico infine,

quantifica il valore generato dalla presenza di un aeroporto su un determinato territorio, facilitando lo sviluppo di affari e lavoro anche in altri settori economici.

Impatto	PIL (mln €)	
	2020	2019
Diretto	64,96*	187,38*
Indiretto	60,49	174,48
Indotto	21,68	62,53
Catalitico	944,10	944,10
Totale	1.091,23	1.368,49

*in rapporto al PIL nazionale del 2016

Nel 2020 si evidenzia la diminuzione rispetto al 2019 dell'impatto economico complessivo dell'attività dell'Aeroporto di Torino, a seguito degli effetti legati alla pandemia da Covid-19. In particolare risultano in diminuzione gli

indicatori legati all'impatto diretto (-65,68%), all'impatto indiretto (-65,52%) e all'impatto indotto (-66,13%), mentre resta invariato il valore legato all'impatto catalitico.

7. Le relazioni con il territorio

Key Figures 2020



oltre
23mila €
EROGAZIONI LIBERALI



7
INIZIATIVE
NO PROFIT
SOSTENUTE



11
ORGANIZZAZIONI
IN CUI SAGAT
È PRESENTE

7.1

Attività a sostegno del territorio e iniziative no profit

La responsabilità verso la comunità di riferimento è uno dei pilastri della nostra mission. Il ruolo del Gruppo SAGAT come volano socio-economico per il territorio implica necessariamente attenzione a tutti. Ecco perché il modello Business to Consumer (B2C), che guarda ai passeggeri, e Business to Business (B2B), che si rivolge ai nostri partner commerciali, è ora affiancato dalla nuova visione B2P, Business to People: lavoriamo con l'obiettivo di generare valore per ogni singola componente della comunità.



Il legame con il territorio

La gestione dell'emergenza sanitaria è stata alla base di un consolidamento dei rapporti con il territorio circostante. Lo scalo di Torino non ha mai chiuso, nemmeno nel picco dell'emergenza sanitaria, svolgendo appieno la sua funzione di servizio di utilità pubblica: mantenere l'aeroporto sempre aperto ha permesso di accogliere voli di approvvigionamento sanitario con materiale e personale medico in arrivo in Piemonte. È stata inoltre rinnovata la collaborazione con la Croce Rossa Italiana - Comitato di Torino che assicura assistenza sanitaria 24 ore su 24 ai passeggeri e alla comunità aeroportuale.



Sostegno alla comunità causa Covid-19

L'Aeroporto di Torino ha inoltre voluto rimarcare la propria vicinanza al territorio attraverso il sostegno alle persone in difficoltà nel far fronte all'emergenza sanitaria: SAGAT S.p.A. ha fornito oltre 600 borse della spesa nei comuni limitrofi di San Maurizio Canavese e San Francesco al Campo, e ha sostenuto la didattica a distanza, fornendo all'Istituto Comprensivo di Caselle Torinese dispositivi informatici per gli studenti.

A partire dalla stagione estiva e con il rientro dei flussi turistici dall'estero, questo legame si è poi rafforzato ulteriormente, con la necessità

di fornire supporto alle strutture sanitarie locali per l'effettuazione dei tamponi sui passeggeri in arrivo: il contributo dell'Aeroporto di Torino in tale circostanza si è concretizzato, oltre che nell'allestimento dell'area test presso il terminal remoto in tempi estremamente rapidi, anche nella sua comunicazione verso l'esterno in collaborazione con le stesse autorità sanitarie.

Un ulteriore tassello si è infine aggiunto nel corso dell'autunno, con l'allestimento di un Covid Test Point aeroportuale, realizzato attraverso una subconcessione extra-aviation da una società privata e sempre in collaborazione con le autorità sanitarie locali. Il centro permette di effettuare a pagamento controlli sanitari di prevenzione al Covid-19 su base volontaria ai passeggeri e a tutti i cittadini. I risultati degli screening vengono condivisi con la ASL, al fine di monitorare l'andamento epidemiologico sul territorio.

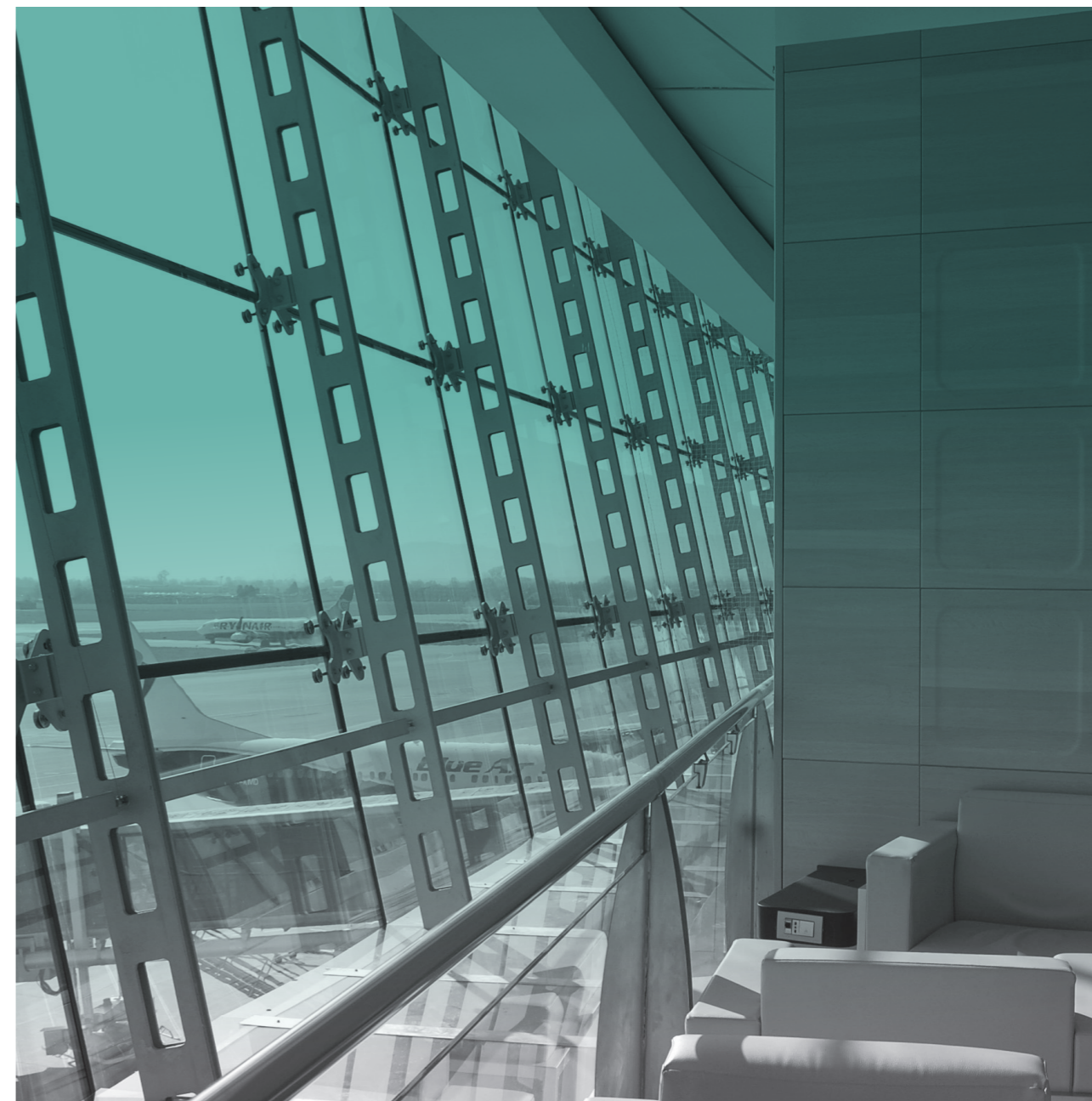


Iniziativa no profit

Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, è proseguita anche nel 2020 la collaborazione con la CPD - Consulta per le

Persone in Difficoltà. SAGAT non ha fatto mancare il sostegno economico a CPD nella realizzazione del progetto "Caselle for All", finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell'Aeroporto da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale. Il progetto si concretizza nel servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Nel 2020 sono state effettuate 99 corse di trasporto solidale, a fronte delle 263 dell'anno 2019.

Oltre alle già citate liberalità verso i comuni limitrofi, si ricordano anche: la messa a disposizione di teche raccolta fondi in aeroporto per A.I.D.O. - Associazione Italiana Donatori di Organi onlus - sede Torino; il trasferimento a titolo gratuito di sedute all'istituto penale per i minorenni "Ferrante Aporti" di Torino; l'adesione alla promozione delle campagne 'Bentornata Gardensia' e 'La Mela' di AISM onlus; l'adesione alla campagna Asvis per la diffusione della comunicazione del festival italiano dello sviluppo sostenibile 2020; l'adesione alla campagna #salvali della Flying Angels Foundation, in collaborazione con Assaeroporti.



7.2 Presenza in altre organizzazioni

Il Gruppo SAGAT è presente con una propria rappresentanza all'interno di altre 11 organizzazioni, afferenti all'ambito aeroportuale e turistico.

Tra queste si ricordano: Assaeroporti; Assohandler; ACI Europe (Airports Council International); Assoclearance; IFSC (Italian Flight Safety Committee); OMA (Osservatorio Manutenzioni Aeroportuali); Turismo Torino e Provincia, organismo preposto alla promozione della provincia di Torino, quale destinazione di turismo leisure, sportivo, naturalistico, culturale, viaggi individuali e di gruppo, congressi, convention, viaggi incentive e turismo d'affari (dal 2020 Francesca Soncini Direttore Commerciale Extra Aviation, Comunicazione di SAGAT fa anche parte del Consiglio di Amministrazione di Turismo Torino e Provincia); Torino Convention Bureau- organismo preposto promozione della Città e del suo territorio quale sede di congressi e incentive; GTA - Il Gruppo Turistico e Alberghiero (GTA), costituitosi a marzo del 2007, composto dalle aziende associate all'Unione Industriale di Torino che svolgono attività nel settore turistico; DMO Visit Piemonte -

Protocollo d'intesa firmato per stabilire un accordo di collaborazione continuativa mirata a rafforzare la destinazione Piemonte in Italia e all'estero; Torino City Lab - Partenariato guidato dalla Città di Torino; ATRI (Associazione Travel Retail Italia).



Le relazioni istituzionali per l'innovazione

- È proseguita la collaborazione con Torino City Lab, iniziativa della Città di Torino per favorire la sperimentazione di soluzioni innovative in condizioni reali all'interno del territorio. Pila Bike, produrre energia pedalando: questo il progetto che ha dato vita al prototipo di una eco bike frutto della sinergia tra Torino Airport, Pradella Sistemi e Torino City Lab, e che è stato consegnato lo scorso 21 ottobre in occasione dell'edizione 2020 dello Smau di Milano. L'idea nasce dal bisogno di soddisfare quella che oggi rappresenta una delle esigenze più diffuse, ovvero quella di ricaricare il proprio device, sia esso uno smartphone o pc. Il cuore del progetto è Pila, un ricaricatore universale per dispositivi

USB messo a punto da Pradella Sistemi, opportunamente collegato a questa eco bike. Tramite la pedalata è possibile effettuare una ricarica rapida e dar vita ad una generazione ecologica di condivisione dell'energia. Pila Bike verrà installata in 4 esemplari nell'area imbarchi di Torino Airport nell'estate 2021.

- Particolare rilievo assume la partnership con il Politecnico di Torino, a cui il Gruppo SAGAT ha commissionato uno studio per l'analisi degli impianti di climatizzazione e ventilazione nel rischio contagio Covid-19 ed ha realizzato una "Nota esplicativa sulle modalità attuate per la sanificazione ed il funzionamento degli impianti di climatizzazione dell'aeroporto di Torino" a seguito dell'emergenza Covid-19 nella Fase 2.



8. Il rispetto per l'ambiente Key Figures 2020



3.262 tep
CONSUMI ENERGETICI COMPLESSIVI



-28%
RIDUZIONE RISPETTO AL 2019



ENERGIA DA
fonti rinnovabili



20%
1° SEMESTRE



75%
2° SEMESTRE



mezzi e bus elettrici

FLOTTA IN CORSO DI RINNOVAMENTO



<65 dB
INDICE ANTIRUMORE

8.1

Impatti ambientali diretti: Acqua - Rifiuti - Emissioni

La diffusione e il consolidamento di una cultura aziendale di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, è uno degli aspetti chiave attorno a cui il Gruppo SAGAT ha improntato il proprio sviluppo. La gestione operativa punta a criteri di salvaguardia dell'ambiente, di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.



ENERGIA

SAGAT ha rinnovato la certificazione del sistema di gestione dell'energia completando nei tempi previsti la transizione alla versione 2018 della norma ISO 50001 con l'ente di certificazione DNV-GL. L'Aeroporto di Torino è stato certificato al Livello 2 (Reduction) del programma di sostenibilità ambientale "Airport Carbon Accreditation", promosso da Airports Council International (ACI). L'Aeroporto di Torino ha assunto un importante impegno verso l'ambiente e la comunità, aderendo all'obiettivo NetZero 2050 promosso da ACI Europe, per ridurre a zero le emissioni anidride carbonica provenienti da operazioni sotto il proprio controllo entro il 2050.

La certificazione al Livello 2 dell'Airport Carbon Accreditation rappresenta un tassello fondamentale nel percorso previsto dall'impegno NetZero 2050.



EMISSIONI E CLIMATE CHANGE

Rispetto al 2017, SAGAT ha ridotto le sue emissioni di CO₂ del 10,43%, l'equivalente di 1.350 tonnellate, grazie alle iniziative previste dal piano di miglioramento energetico.

Il traguardo fissato per il 2023 è il dimezzamento delle emissioni di CO₂ rispetto al 2009 anno di avvio dei programmi di efficienza energetica e decarbonizzazione. Tale obiettivo sarà conseguito grazie a investimenti per aumentare l'efficienza

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 302-1

GRI 303-1

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 306-2

dei sistemi più energivori (sistemi di illuminazione, motori e impianti di climatizzazione).

Nel 2020 la percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile (certificati di garanzia d'origine - GO) è passata dal 20% del primo semestre al 75% nella seconda parte dell'anno.

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



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. La frequenza di raccolta dei rifiuti prodotti sul sedime aeroportuale presso i numerosi punti di stoccaggio temporaneo (contenitori

e/o isole ecologiche) presenti in Aeroporto è in funzione dell'operatività aeroportuale. In particolare nel corso del 2020 - anno caratterizzato per via dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 da un'operatività aeroportuale limitata e dalla conseguente chiusura di numerosi corner commerciali e food&beverage - la frequenza di raccolta è stata rimodulata.



TUTELA BIODIVERSITÀ

La tutela della biodiversità aeroportuale ha come aspetto rilevante la coesistenza sul sedime di numerose specie diverse di volatili ed animali selvatici, fattore che può costituire una ricchezza ecologica, ma al tempo stesso un potenziale pericolo per la sicurezza della navigazione aerea e per l'igiene ambientale.

Il servizio aziendale denominato Agibilità Aeroportuale, attraverso il team "Bird Control Unit" ed il servizio di falconeria, si occupa di garantire la tutela e la sopravvivenza della fauna selvatica e dell'avifauna, senza pregiudicare la sicurezza del volo: ciò avviene attraverso avanzati metodi di allontanamento incruento che privilegiano le tecniche di falconeria, riservando gli strumenti elettronici di dissuasione a situazioni specifiche.

La misura di prevenzione messa in atto, studiata con il supporto di agronomi e biologi specializzati, prevede la localizzazione all'interno dell'aeroporto delle fonti attrattive per gli animali selvatici e la loro attenuazione, al fine di non dover ridurre in modo naturale la presenza delle specie selvatiche.

SAGAT nel biennio 2021-2022 intende inoltre applicare sulle aree verdi dello scalo di Torino uno specifico piano, già approvato da ENAC, che favorisce:

- l'impoverimento progressivo del terreno al fine di renderlo meno attrattivo per i volatili;
- raccolta saranno conferiti in un impianto a biogas;
- la biodiversità del sedime aeroportuale mediante introduzione di idonei miscugli di prati e della camomilla;
- l'eliminazione delle specie di piante infestanti attrattive per i volatili;
- la riduzione delle emissioni di CO₂ prodotte dai trattori agricoli.



PRELIEVI IDRICI, GESTIONE DELLE ACQUE SUPERFICIALI E DEI REFLUI

Nel 2020 i prelievi idrici dell'aeroporto di Torino si sono ridotti di circa il 35% rispetto alla media del

precedente quinquennio. Ciò è dovuto agli effetti del calo di traffico ma anche al fatto che, nel corso dell'anno, sono state completamente realizzate nuove tratte di acquedotto aeroportuale in sostituzione di quello precedente al fine di ridurre la dispersione idrica legata alle perdite di rete.

La gestione delle acque superficiali si basa su un reticolo di canali di raccolta esteso su tutto il sedime aeroportuale.

Grazie al completamento degli interventi sul collettore est e all'adeguamento della zona di resa sud è stata migliorata la separazione tra la rete di raccolta delle acque meteoriche e i canali irrigui che attraversano il sedime. Tale intervento ha anche consentito nuove opzioni di utilizzo efficace delle vasche di prima pioggia.

La salvaguardia delle acque superficiali è garantita dall'impianto di separazione degli idrocarburi (disoleatore) che tratta le acque meteoriche provenienti dai piazzali.

Sono proseguiti gli interventi di verifica e adeguamento della rete di distribuzione dell'acqua potabile all'interno del sedime

aeroporto, con riduzione delle perdite sulla rete. Nel corso del 2020, in relazione alla mappatura ed all'aggiornamento della situazione degli scarichi idrici presenti sul sedime aeroportuale, il Servizio Ambiente di SAGAT ha trasmesso alla Città Metropolitana di Torino la documentazione tecnico-progettuale relativa a tutti gli scarichi idrici autorizzati. Sempre nel 2020 è stata realizzata una nuova rete di scarico acque nere collegata al depuratore dell'area officine.



SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE

SAGAT S.p.A. pone un'attenzione particolare alle tematiche ambientali; nello specifico ritiene l'ambiente e lo sviluppo sostenibile quali elementi essenziali per la gestione delle proprie attività. Proprio in quest'ottica, si impegna a diffondere a tutti i livelli aziendali una cultura di responsabilizzazione e di impegno attivo improntata alla salvaguardia dell'ambiente.

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

- Il SGSSA risulta essere un elemento strategico e trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: attività di sviluppo, operatività aeronautica, gestione dei servizi erogati - svolti direttamente o indirettamente -, attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture ed impianti.



SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Il Sistema di Gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV-GL secondo la norma ISO 50001:2011; il Gruppo SAGAT ha rinnovato la certificazione nell'audit di sorveglianza, completando nei tempi previsti la transizione alla versione 2018 della norma, adottando la High Level Structure (HLS) e i cambiamenti specifici richiesti dall'aggiornamento.

L'Aeroporto di Torino ha completato il passaggio al Livello 2 (Reduction) del programma di sostenibilità ambientale 'Airport Carbon Accreditation' promosso da Airports Council International (ACI). La certificazione al Livello 2 dell'Airport Carbon Accreditation rappresenta un tassello fondamentale verso NetZero 2050: un

importante impegno assunto dal Gruppo SAGAT verso l'ambiente e la comunità per ridurre a zero le emissioni anidride carbonica provenienti da operazioni sotto il proprio controllo entro il 2050.

I consumi complessivi espressi in tonnellate equivalenti di petrolio (tep) sono diminuiti rispetto all'esercizio precedente di circa il -28% e valgono 3.262 tep. La forte contrazione di passeggeri causata dalla pandemia ha necessariamente contribuito a tale riduzione, anche se il mantenimento della piena operatività aeroportuale ha determinato livelli di consumo indipendenti dal traffico.

Nell'ambito dell'efficientamento dei sistemi di produzione dei fluidi termovettori è stato completato l'adeguamento delle centrali termica alimentate a gasolio e per la centrale termica principale si è effettuato il passaggio da acqua surriscaldata ad acqua calda, che consentirà maggiore efficienza e minori emissioni nella gestione del riscaldamento invernale.



8.2 Rumore aeroportuale

Il monitoraggio del rumore aeroportuale e il suo contenimento attraverso l'applicazione di specifiche procedure sono normati a livello nazionale (ENAC e Ministero dell'Ambiente), oltre che Internazionale (ICAO e Unione Europea). Per il Gruppo SAGAT gestire in modo efficiente ed efficace tale tematica rappresenta un impegno strategico, garantendo una comunicazione e un confronto costante con gli Enti preposti e sviluppando procedure di monitoraggio e operative per la riduzione dell'impatto acustico, garantendo che lo sviluppo del traffico aereo sullo scalo sia compatibile con il clima acustico sull'intorno aeroportuale.

Il territorio circostante l'Aeroporto è stato 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: 60dB(A) < LVA < 65dB(A)
- Zona B: 65dB(A) < LVA < 75dB(A)
- Zona C: LVA > 75dB(A)

I livelli di rumore registrati nel 2020 dal sistema di rilevazione, composto da centraline di rilevamento dislocate in punti strategici dei territori summenzionati, si pongono tutti al di sotto dei limiti stabiliti dalle norme.

Attualmente sono in vigore presso l'Aeroporto di Torino specifiche procedure antirumore.

- 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).
- Limitazione dei voli notturni tale procedura limita notevolmente l'impatto acustico notturno e tutti i comuni limitrofi allo scalo che traggono beneficio.
- 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.
- Restrizioni nell'uso dell'APU Auxiliary Power Unit, unità di potenza ausiliaria utilizzata dagli aeromobili a terra durante le operazioni di piazzale) questa tipologia di restrizione determina dei benefici in termini di riduzione

del rumore aeronautico in tutte le aree limitrofe allo scalo.

- 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.
- Procedura di decollo e salita iniziale riduzione del rumore sull'abitato sorvolato.



8.3 Piano della tutela ambientale

ENAC ha approvato il Piano della tutela ambientale nell'ambito del Contratto di Programma per l'Aeroporto di Torino 2020-2023 (ex D.L. 133/2014 e successiva Legge n. 164/2014), caratterizzato dai seguenti indicatori:

- nuovi impianti di illuminazione in sostituzione di quelli esistenti con apparecchi a basso consumo;
- sostituzione del parco veicoli esistente con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc.);
- spazi filtro nell'accesso dell'aerostazione per la diminuzione delle dispersioni termiche;
- addestramento del personale il cui lavoro può avere effetti che variano sull'ambiente.

Il Piano di tutela ambientale descrive l'attuale situazione ambientale dell'Aeroporto di Torino e la gestione ambientale del Gruppo SAGAT, compresa quella del sistema energetico. Nel piano sono riportati analiticamente i risultati già ottenuti nel contesto organizzativo e infrastrutturale dello

scalo, le effettive esigenze di miglioramento e tutti gli elementi che hanno concorso all'individuazione degli indicatori ambientali proposti nell'ambito delle categorie di riferimento previste dall'ENAC. Nel piano, i target fissati sono correlati agli investimenti previsti nel predetto Piano Interventi del Contratto di Programma.

Al Piano della tutela ambientale si affianca il Carbon Management Plan.



Nota metodologica



9. Nota metodologica



Obiettivi

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale 2020 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 economico d’Esercizio, possa costituire uno strumento di miglioramento interno e, nello stesso tempo, un’efficace modalità di rappresentazione delle attività del Gruppo SAGAT;

- consolidare un approccio alla CSR-Corporate Social Responsibility (Responsabilità sociale d’impresa) che possa essere seguito quale 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 delle imprese del territorio e il ruolo del Gruppo SAGAT.



Approccio metodologico e cornice di riferimento

Per la realizzazione del Bilancio Sociale 2020 il Gruppo SAGAT si riferisce al “Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale”.

Tale scelta comporta la costituzione di un gruppo di lavoro interno all’Azienda che ne coordini l’applicazione operativa e si riflette nella definizione

dell’approccio metodologico e dello schema adottato.

Per quanto concerne questo ultimo aspetto, 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), esplicitamente indicato per ogni voce che vi faccia riferimento;
- il Bilancio Sociale 2020 del Gruppo SAGAT

si contestualizza all’interno della cornice 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. Particolare attenzione, in questa edizione, è stata posta al posizionamento dell’Azienda all’interno della cornice SDG.



Schema dei contenuti

Lo schema dei contenuti, invece, è stato articolato in due sezioni principali:

- 1) Identità: la sezione presenta la missione aziendale, il contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholder e il patrimonio intangibile;
- 2) Relazione Sociale: la sezione presenta sia i dati economico-finanziari per il 2020 raffrontati con quelli del 2019, le modalità di raccolta e di utilizzo delle risorse (valore economico creato, distribuito e trattenuto), sia la descrizione delle attività e i rapporti di scambio tra il Gruppo

SAGAT e i principali soggetti di riferimento (stakeholder).

In calce, a chiusura del documento, sono riportati numerosi indicatori rendicontati nel corso della pubblicazione a integrazione della stessa, al pari delle cornici di GRI e SDG a cui il Bilancio Sociale fa riferimento e il glossario contenente la terminologia specifica del settore di operatività.

Le informazioni e i dati contenuti nella settima edizione del Bilancio Sociale fanno riferimento alle performance registrate nel corso dell'esercizio 2020 del Gruppo SAGAT-Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (indicato più genericamente come Gruppo) e della Capogruppo SAGAT S.p.A. (SAGAT), salvo ove diversamente indicato. I dati relativi all'esercizio precedente o ad esercizi precedenti sono riportati a soli fini comparativi, per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale definito.



10.

Dati e tabelle

TRAFFICO E SVILUPPO NETWORK

Traffico

Passeggeri	2020	2019	Variazione rispetto al 2019	%
Nazionali (linea)	880.284	1.900.013	-1.019.729	-53,7%
Internazionali (linea)	451.317	1.907.891	-1.456.574	-76,3%
Totale linea	1.331.601	3.807.904	-2.476.303	-65%
Charter	69.207	126.185	-56.978	-45,2%
Aviazione generale	4.731	8.719	-3.988	-45,7%
Transiti Diretti (*)	1.833	9.350	-7.517	-80,4%
Totale	1.407.372	3.952.158	-2.544.786	-64,4%

(*) Passeggeri atterrati e ripartiti utilizzando un aeromobile con lo stesso nr. di volo dell'arrivo (fonte: Assaeroporti)

Compagnie aeree

Vettori - linea	PASSEGGERI				
	2020	2019	Variazione rispetto al 2019	% su totale	
Ryanair	365.145	1.004.525	-639.380	-63,6%	27,4%
Volotea	233.567	256.803	-23.236	-9%	17,5%
Blue Air	209.293	569.185	-359.892	-63,2%	15,7%
Alitalia Group	143.646	476.663	-333.017	-69,9%	10,8%
EasyJet	71.493	169.883	-98.390	-57,9%	5,4%
Lufthansa Group	66.745	384.568	-317.823	-82,6%	5%
British Airways	51.767	153.738	-101.971	-66,3%	3,9%
Wizz Air	36.465	75.862	-39.397	-51,9%	2,7%
Air France	28.862	169.207	-140.345	-82,9%	2,2%
KLM	28.375	110.637	-82.262	-74,4%	2,1%
Totale primi 10 vettori	1.235.358	3.371.071	-2.135.713	-63,4%	92,8%
Altri vettori	96.243	436.833	-340.590	-78%	7,2%
Totale	1.331.601	3.807.904	-2.476.303	-65%	100%

Destinazioni

Destinazioni - linea	PASSEGGERI				
	2020	2019	Variazione rispetto al 2019	% su totale	
Catania	166.348	298.710	-132.362	-44,3%	12,5%
Roma Fiumicino	143.646	485.391	-341.745	-70,4%	10,8%
Palermo	135.736	275.475	-139.739	-50,7%	10,2%
Napoli	116.670	267.622	-150.952	-56,4%	8,8%
London Grouping	110.736	333.915	-223.179	-66,8%	8,3%
Bari	73.594	168.904	-95.310	-56,4%	5,5%
Lamezia Terme	71.615	107.945	-36.330	-33,7%	5,4%
Cagliari	64.945	91.307	-26.362	-28,9%	4,9%
Olbia	38.668	41.484	-2.816	-6,8%	2,9%
Barcelona	37.936	204.380	-166.444	-81,4%	2,8%
Totale prime 10 destinazioni	959.894	2.275.133	-1.315.239	-57,8%	72,1%
Altre destinazioni	371.707	1.532.771	-1.161.064	-75,7%	27,9%
Totale	1.331.601	3.807.904	-2.476.303	-65%	100%

HANDLING

Aviazione commerciale	2020
Movimenti aerei (n.)	10.617
Passeggeri nazionali (n.)	739.329
Passeggeri internazionali (n.)	379.745
Passeggeri totali (n.)	1.119.074
Tonnellaggio aeromobili (t.)	704.200
Merce aerea/superficie (kg.)	1.106.639

SAFETY

Indicatori del Safety Management System

	2020	2019	2018	2017	2016
Segnalazioni ricevute	136	345	239	184	281
Raggi laser	1	15	29	36	61
Danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture	2	16	17	16	8
FOD	2	12	9	6	7
Sversamenti	14	24	19	6	22
Wildlifestrike					
N° impatti sotto i 300 ft	14	22	10	12	18
Indice di rischio BRI2	0,16	0,19	0,03	0,07	0,18

RISORSE UMANE

Organico del Gruppo SAGAT

Tipo di contratto	UDM	DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO E GENERE					
		2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	n.	199	142	341	202	146	348
Determinato	n.	9	1	10	19	9	28
Totale	n.	208	143	351	221	155	376

Turnover - Assunzioni

	Per genere			
	UDM	Uomini	Donne	TOTALE
Nr Assunzioni al 31.12.2020	n.	0	1	1

Turnover - Cessazioni

	Per genere			
	UDM	Uomini	Donne	TOTALE
Nr Cessazioni al 31.12.2020	n.	4	4	8

Formazione - Destinatari

Categoria professionale	UDM	ORE DI FORMAZIONE TOTALE					
		2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	26	6	32	146	38	184
Quadri	h	245	182	427	632	511	1.143
Impiegati	h	2.774	2.810	5.584	5.417	4.627	10.044
Operai	h	1.757	53	1.810	3.488	56	3.544
Totale	h	4.802	3.051	7.853	9.683	5.232	14.915

Categoria professionale	UDM	NUMERO DI DIPENDENTI FORMATI					
		2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	5	1	6	4	1	5
Quadri	n.	13	14	27	17	16	33
Impiegati	n.	97	125	222	73	127	200
Operai	n.	92	4	96	119	4	123
Totale	n.	207	144	351	213	148	361

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE E PER CATEGORIA							
Categoria professionale	UDM	2020			2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h	5,20	6,00	5,33	36,50	38,00	36,80
Quadri	h	18,85	13,00	15,81	37,18	31,94	34,64
Impiegati	h	28,60	22,48	25,15	74,21	36,43	50,22
Operai	h	19,10	13,25	18,85	29,31	14,00	28,81
Totale	h	23,20	21,19	22,37	45,46	35,35	41,32

Salute e sicurezza

Indicatore	INCIDENTI SUL LAVORO						
	UDM	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Nr di infortuni sul lavoro totali (esclusi in itinere)	n.	0	0	0	2	2	4
di cui Nr di infortuni registrabili (senza giornate perse)	n.	0	0	0	-	-	0
Nr di infortuni registrabili (con giornate perse)	n.	0	0	0	2	2	4
di cui Nr di infortuni gravi (con gravi conseguenze)	n.	0	0	0	-	-	0
Nr di infortuni mortali (nr di decessi)	n.	0	0	0	-	-	0
Nr di infortuni in itinere	n.	0	0	0	0	4	4
Totale ore lavorate	h	273.632	155.291	428.923	371.226	228.797	600.023
Giornate di lavoro perse per infortuni registrabili con giornate perse	gg	0	0	0	-	-	0
Giornate di lavoro perse per infortuni in itinere	gg	0	0	0	-	-	0
Indice di frequenza infortuni sul lavoro totali	%	0,00	0,00	0,00	5,39	8,74	6,67
Indice di frequenza infortuni registrabili (con giornate perse)	%	0,00	0,00	0,00	5,39	-8,74	0,00
Indice di frequenza infortuni gravi (con gravi conseguenze)	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di frequenza infortuni mortali (nr decessi)	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Indice di gravità	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

CUSTOMER EXPERIENCE

Qualità percepita - Interviste Qualità

Interviste cs	Tot. nr.	Passeggeri	Incidenza %
2020	488	1.400.808	0,03%
2019	1.249	3.934.089	0,03%

Qualità percepita - Interviste PRM

Interviste PRM	Tot. Nr.	Passeggeri	Incidenza %
2020	693	12.944	5,35%
2019	1.807	33.005	5,47%

Qualità erogata

	2020	2019	Differenza 2020 VS 2019
Registrazioni	28.929	80.020	-63,85%
Passeggeri	1.400.808	3.934.089	-64,39%

Piano della Qualità

		Peso	Dati reali anno base 2018	Risultati anno ponte 2019	2020		Obiettivi		
					Obiettivi	Risultati	2021	2022	2023
1) Qualità erogata	Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	15	5:05	4:30	5:04	4:10	5:03	5:02	5:01
2) Qualità erogata	Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	5	30:01	25:39	30:00	26:28	29:59	29:58	29:57
3) Qualità percepita	Percezione toilette	10	89,8%	94%	90%	97,4%	90,2%	90,4%	90,6%
4) PRM erogata	Tempo attesa sbarco prenotificati	10	4:09	5:28	4:08	4:37	4:07	4:06	4:05
5) PRM percepita	Percezione accessibilità infrastrutture	10	93,4%	97,1%	93,6%	97,6%	93,8%	94%	94,2%
6) Qualità erogata	Tempo attesa al check-in	7	5:04	4:55	5:03	4:36	5:02	5:01	5:00
7) ASQ	Overall satisfaction	15	3,86	3,96	3,87	4,09	3,88	3,89	3,90
8) ASQ	Ground Transportation	8	3,56	3,62	3,57	3,36	3,58	3,59	3,60
9) Tecnici	Grado utilizzo Automated Border Control (E-Gates)	10	0%	0%	1%	31,21%	2%	3%	4%
10) Tecnici	Postazioni ricarica (TPHP/n)	10	631,7	384,6	625	335	500	416,7	357,1

Overall satisfaction - Trend per anno

2016	2017	2018	2019	2020
3,66	3,73	3,86	3,96	4,09

COMUNICAZIONE

Qui di seguito si riepilogano gli insights relativi ai canali social:

Facebook: 226.035 interazioni totali e 348 messaggi privati (social customer care);

Instagram: 11.689 interazioni totali.

PRIVACY

Reclami dovuti a violazione della privacy o perdita dati:

Tipi	UDM	2020	2019
Reclami ricevuti dall'esterno e confermati dall'organizzazione per questioni di privacy	n.	Non è stato rilevato alcun caso	Non è stato rilevato alcun caso
Reclami ricevuti da organismi di regolamentazione per questioni di privacy	n.	Non è stato rilevato alcun caso	Non è stato rilevato alcun caso
Numero totale di fughe, perdite o furti di dati sensibili dei clienti rilevati	n.	Non è stato rilevato alcun caso	Non è stato rilevato alcun caso

AMBIENTE

Consumi diretti di energia

Tipologia	UdM	2020	2019
Gas Naturale (per riscaldamento/impianti)	m3	750.963,00	804.355,00
Biogas	m3	0,00	0,00
Gasolio (per riscaldamento/impianti)	l	108.991,00	99.000,00
Benzina (per autotrazione)	l	458	0,00
Gasolio (per autotrazione)	l	37.370,00	47.578,64
Gas Naturale (per autotrazione)	m3	0,00	0,00
GPL (per autotrazione)	l	0,00	0,00
GPL (per cucina)	l	3.452,00	2.100,00
Glicole (diluito 50:50)	l	67.804,00	296.738,00
Energia elettrica auto-prodotta	MWh	0,00	0,00
Energia elettrica venduta	MWh	0,00	0,00

Consumi indiretti di energia

Tipologia	UdM	2020	2019
Teleriscaldamento	MWh	-	0,00
Energia elettrica	MWh	13400,67	17089,12
di cui da fonti non rinnovabili	MWh	6.440,90	13.670,3
di cui da fonti rinnovabili	MWh	6.959,8	3.418,8

Emissioni di CO₂

EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 1)			
Tipologia	UDM	2020	2019
Gas Naturale (per riscaldamento/impianti)	tCO ₂ e	1415,5	1.573,31
Biogas	tCO ₂ e	-	-
Gasolio (per riscaldamento/impianti)	tCO ₂ e	291,7	259,87
Benzina (per autotrazione)	tCO ₂ e	-	-
Gasolio (per autotrazione)	tCO ₂ e	99,5	127,40
Gas Naturale (per autotrazione)	tCO ₂ e	-	-
GPL (per autotrazione)	tCO ₂ e	-	-
GPL (per cucina)	tCO ₂ e	5,6	3,27
Glicole (diluito 50:50)	tCO ₂ e	58,9	257,60
Energia elettrica auto-prodotta	tCO ₂ e	-	-
Energia elettrica venduta	tCO ₂ e	-	-
Totale	tCO₂e	1871,2	2.221,45

EMISSIONI DIRETTE DI GAS A EFFETTO SERRA (SCOPE 2)			
Tipologia	UDM	2020	2019
Teleriscaldamento	tCO ₂ e	-	-
Energia elettrica	tCO ₂ e	3.812,5	5.485,6
di cui da fonti non rinnovabili	tCO ₂ e	3.812,5	5.485,6
di cui da fonti rinnovabili	tCO ₂ e	-	-
Totale	tCO₂e	3.812,5	5.485,6

Gestione rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

Tipologia	UDM	2020	2019
Rifiuti speciali pericolosi recuperati	Kg	965	1.815
Rifiuti speciali pericolosi smaltiti	Kg	190	747
Totale rifiuti pericolosi	Kg	1.155,00	2.562,00
Rifiuti speciali non pericolosi recuperati	Kg	19.972,00	157.515
Rifiuti speciali non pericolosi smaltiti	Kg	1.980,00	18.840
Totale rifiuti non pericolosi	Kg	21.952,00	176.355,00
Totale rifiuti speciali prodotti	Kg	23.107,00	178.917,00

Rumore aeroportuale

Si riporta di seguito l'andamento dell'indicatore acustico LVA per le otto postazioni di monitoraggio del rumore aeroportuale collocate nell'intorno aeroportuale.

Si ricorda che tale indice viene calcolato considerando le tre settimane di maggior traffico aereo, ciascuna delle quali individuata all'interno dei quadrimestri Febbraio-Maggio, Giugno-Settembre e Ottobre-Gennaio.

Codice postazione	Nome postazione	Comune	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA	LVA
			2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
LIMF01	Parco Giochi	San Francesco al Campo	57,0	55,5	56,5	54,7	56,2	55,8	55,0	55,0	55,0	53,7	53,3
LIMF02	Cimitero	San Francesco al Campo	60,8	60,3	59,2	58,0	59,4	60,6	60,0	60,4	59,3	58,2	56,9
LIMF03	S. Giacomo	San Francesco al Campo	54,9	54,0	54,4	53,4	55,3	54,2	54,2	54,4	53,5	52,3	52,0
LIMF04	Pozzo Bona	Caselle T.se	48,3	47,4	47,0	47,1	46,5	47,2	48,3	48,3	47,3	45,2	44,3
LIMF05	Nefoipsometro	Caselle T.se	62,3	61,5	62,0	61,8	62,3	62,5	63,9	63,7	62,7	61,5	60,8
LIMF06	Prato Fiera	Caselle T.se	62,6	61,9	61,6	61,1	61,9	62,3	62,6	63,6	61,7	61,1	60,4
LIMF07	Malanghero	San Maurizio C.se	59,4	58,9	59,0	60,7	61,6	60,1	59,2	60,5	58,2	57,1	57,1
LIMF09	VV.FF.	-	49,6	49,8	52,0	44,6	47,1	45,7	-	-	-	-	-
LIMF10	Parco Giochi	San Maurizio C.se	-	-	-	-	-	-	50,8	53,3	52,1	51,8	49,4

Vengono riportati di seguito i dati di traffico per lo stesso periodo analizzato.

Movimenti	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aviazione Commerciale	43.769	43.649	41.943	33.823	35.131	35.213	37.949	39.725	38.062	34.850	13.958
Aviazione Generale	11.071	10.892	9.830	9.823	7.332	9.048	8.548	8.130	7.449	8.804	7.420
Totale	54.840	54.541	51.773	43.646	42.463	44.261	46.497	47.855	45.511	43.654	21.378

È riportata di seguito anche la suddivisione del traffico in base alla categoria anti-rumore degli aeromobili.

Tipo velivoli	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CATEGORIA 3	70,50%	71,90%	67,30%	59,30%	63,99%	69,06%
CATEGORIA 4	29,50%	28%	32,20%	39,70%	35,02%	29,84%
CATEGORIA 5	<0.1%	0,10%	0,50%	0,80%	<0.1%	0%

Nel corso del 2020 è stato ricevuto un unico reclamo relativo al rumore aeroportuale.

Il reclamo è stato presentato il 3 gennaio da un cittadino di San Carlo Canavese, il quale lamentava il ripetuto passaggio di aeromobili sulla zona, mai avvenuto prima di allora.

Dalle verifiche effettuate sulle tracce radar da parte del consulente per i giorni indicati dal reclamo, è risultato come tutti gli aeromobili commerciali abbiano rispettato le procedure standard di decollo strumentale dal nostro aeroporto, che non prevedono il sorvolo della zona di San Carlo Canavese.

Tale zona è stata invece sorvolata da piccoli aeromobili di aviazione generale, che non si ritiene possano emettere rumore a livelli tali da costituire un disturbo al cittadino.

In definitiva si suppone che particolari condizioni fisiche (temperatura, umidità) dell'aria possano occasionalmente accentuare la percezione del rumore degli aerei commerciali che percorrono le rotte standard.



11. GRI Content Index: temi materiali e perimetro di impatto

Temi materiali	GRI Standard collegati	Perimetro impatto
Legalità e trasparenza	Anti-corrruzione; Socioeconomic e environmental compliance	Gruppo SAGAT
Innovazione e trasformazione digitale	Economic performance	Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Subconcessionari
Safety & Security	Customer health & Safety	Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Subconcessionari
Customer Experience e soddisfazione del cliente		Gruppo SAGAT; Compagnie aeree; Handlers; Subconcessionari; Enti di Stato
Valorizzazione del capitale umano	Employment; Training and Education; Diversity and equal opportunity	Gruppo SAGAT
Salute e sicurezza	Occupational Health and Safety	Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Gestione responsabile della supply chain	Supplier social and environmental assessment	Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Mitigazione impatto ambientale	Energy, Emissions, Water, Effluent and Waste	Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Impatto acustico	Noise; Local Communities	Gruppo SAGAT; Compagnie aeree
Sviluppo network e capacità traffico	Market Presence	Gruppo SAGAT; Compagnie aeree
Creazione di valore	Local Communities; Economic performance	Gruppo SAGAT
Coinvolgimento della comunità		Gruppo SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Fornitori; Enti di Stato; Subconcessionari

12. Agenda 2030 e SDGs - Obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'ONU

Il Bilancio Sociale 2020 del Gruppo SAGAT si contestualizza all'interno della cornice degli SDGs-Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile) 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, oltre alle partnership con gli stakeholder per la promozione di una mobilità sostenibile.



L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite include 17 SDGs in un ampio programma d'azione, per un totale di 169 target. L'attività del Gruppo SAGAT, come detto, collabora a 12 di tali SDGs.

L'avvio ufficiale degli SDGs, avvenuto nel 2016, guida i Paesi del mondo che vi hanno aderito sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi anni, con la prospettiva di conseguire risultati che pongano la ricerca e lo sviluppo, le filosofie green e i principi di inclusione al centro delle strategie di crescita. Obiettivi comuni che non escludono nessun anello della filiera, sia essa costituita di realtà afferenti alla sfera pubblica o privata, e indistintamente dal loro settore di operatività, così come non escludono nessun Paese, riguardandoli anzi a livello globale. Allo stesso modo, nessuno deve essere lasciato indietro, nel conseguimento di obiettivi che guideranno il mondo verso una maggiore sostenibilità.

Per approfondimenti, visitare il sito: <https://sustainabledevelopment.un.org>

13.

GLOSSARIO

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.

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

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

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).

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.

PRM: acronimo che indica Passeggeri a ridotta mobilità.

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.

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

CONTATTI:

SAGAT S.p.A.
Torino Airport

TELEFONO +39 011 5676356

FAX +39 011 5676413

relazioniesterne@sagat.trn.it

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE: NOODLES COMUNICAZIONE

FOTOGRAFIE: ARCHIVIO SAGAT

www.torinoairport.com

ISBN 978-88-941840-5-1