



TORINO  
AIRPORT  
CONNECTED TO



**Bilancio  
Sociale  
2017**

TORINO  
AIRPORT  
CONNECTED TO



## INDICE GENERALE

|  |     |
|--|-----|
| LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO.....  | 12  |
| NOTA METODOLOGICA.....                     | 14  |
| ● IDENTITÀ.....                            | 17  |
| ● RENDICONTO ECONOMICO.....                | 49  |
| ● RELAZIONE SOCIALE.....                   | 65  |
| VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO..... | 150 |



## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO .....  | 12        |
| NOTA METODOLOGICA .....   | 14        |
| <b>IDENTITÀ .....</b>   | <b>17</b> |
| Vision della sostenibilità .....  | 18        |
| Risultati di traffico .....   | 19        |
| Qualità percepita dai passeggeri .....  | 19        |
| Risorse umane .....   | 19        |
| Impatto economico .....   | 19        |
| Tutela ambientale .....   | 19        |
| <b>MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>PROFILO AZIENDALE .....</b>  | <b>22</b> |
| Vision .....  | 22        |
| Mission .....   | 22        |
| <b>ASSETTO ISTITUZIONALE ED ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO .....</b>                    | <b>22</b> |
| SAGAT S.p.A. ....   | 22        |
| Comitati e Gruppi di Lavoro .....   | 27        |
| SAGAT HANDLING S.p.A. ....  | 28        |
| AEROPORTI HOLDING S.r.l. ....   | 29        |
| <b>CODICE ETICO, MODELLO ORGANIZZATIVO 231<br/>E ORGANISMO DI VIGILANZA .....</b> | <b>30</b> |
| <b>INFRASTRUTTURA .....</b>   | <b>32</b> |
| Caratteristiche .....   | 32        |
| Servizi continuativi .....  | 32        |
| Capacità aeroportuale .....   | 33        |
| Servizi emergenze .....   | 34        |
| Offerta commerciale e servizi .....   | 35        |



|   |    |
|---|----|
| CONTESTO .....  | 36 |
| IL FUNZIONAMENTO DEL MONDO AEROPORTUALE .....               | 37 |
| LA CONVENZIONE CON L'ENAC E IL CONTRATTO DI PROGRAMMA ..... | 39 |
| RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI SUL TERRITORIO.....     | 40 |
| IL PATRIMONIO INTANGIBILE .....                             | 42 |
| IL CAPITALE UMANO.....                                      | 44 |
| IL CAPITALE RELAZIONALE.....                                | 45 |
| IL CAPITALE STRUTTURALE.....                                | 47 |
| <br>  |    |
| RENDICONTO ECONOMICO .....                                  | 49 |
| PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT.....       | 50 |
| RICAVI AVIATION E RICAVI HANDLING .....                     | 51 |
| RICAVI EXTRA AVIATION .....                                 | 52 |
| ALTRI RICAVI .....  | 52 |
| PRINCIPALI VALORI ECONOMICI .....                           | 53 |
| CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO .....                        | 56 |
| DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO .....                    | 58 |
| VALORE ECONOMICO TRATTENUTO.....                            | 61 |
| EVOLUZIONE PERIODO 2014-2017.....                           | 63 |



|   |     |
|---|-----|
| RELAZIONE SOCIALE .....   | 65  |
| COMUNICAZIONE E MEDIA RELATIONS .....                                 | 66  |
| ATTIVITÀ CON IL TERRITORIO .....                                      | 67  |
| L'AEROPORTO PER I BAMBINI E LE SCUOLE .....                           | 73  |
| QUALITÀ E SICUREZZA AL SERVIZIO DEI PASSEGGERI .....                  | 74  |
| LA QUALITÀ: UN VALORE PRIORITARIO .....                               | 74  |
| I due organi di controllo della Qualità aeroportuale .....            | 79  |
| La Politica della Qualità .....                                       | 79  |
| La Certificazione ISO 9001:2015 .....                                 | 80  |
| La Carta dei Servizi 2017 .....                                       | 80  |
| Piano della Qualità 2017 - Contratto di Programma .....               | 83  |
| ACI ASQ - Airport Service Quality .....                               | 84  |
| Passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità (PRM) .....            | 85  |
| Gestione delle segnalazioni dei passeggeri .....                      | 86  |
| LA SICUREZZA .....  | 87  |
| I controlli ai varchi di sicurezza .....                              | 87  |
| La falconeria .....   | 89  |
| Il Safety Management System .....                                     | 91  |
| Il Piano Emergenza Aeroportuale .....                                 | 93  |
| SVILUPPO DEL TRAFFICO E RELAZIONI CON I VETTORI .....                 | 94  |
| RISULTATI DI TRAFFICO .....   | 95  |
| LO SVILUPPO DEL NETWORK E DEL TRAFFICO .....                          | 96  |
| OFFERTA COMMERCIALE E DI MOBILITÀ AL SERVIZIO<br>DEL PASSEGGERO ..... | 102 |
| PARCHEGGIO E SERVIZI DI MOBILITÀ IN AEROPORTO .....                   | 103 |
| AMBIENTE .....  | 105 |
| POLITICA AMBIENTALE .....   | 106 |
| Contesto normativo, regolatorio e organizzativo .....                 | 107 |
| Sistema di Gestione dell'Ambiente .....                               | 108 |
| SISTEMA GESTIONE ENERGIA .....  | 109 |



|   |            |
|---|------------|
| LE EMISSIONI IN ATMOSFERA .....                                       | 111        |
| L'INQUINAMENTO ACUSTICO .....   | 112        |
| Il sistema di monitoraggio .....                                      | 113        |
| La pianificazione territoriale .....                                  | 115        |
| Le procedure antirumore .....   | 118        |
| Sistema gestione lamentele .....                                      | 119        |
| LE RISORSE IDRICHE .....  | 120        |
| Acque meteoriche piazzali aeromobili .....                            | 120        |
| I consumi idrici .....  | 121        |
| LA GESTIONE DEI RIFIUTI .....   | 122        |
| Rifiuti urbani e assimilabili agli urbani .....                       | 122        |
| Raccolta differenziata .....  | 123        |
| PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO DEL SUOLO .....                         | 123        |
| <b>RISORSE UMANE .....</b>  | <b>125</b> |
| IL PERSONALE E L'ORGANIZZAZIONE .....                                 | 125        |
| L'ORGANICO DEL GRUPPO .....   | 126        |
| LA FORMAZIONE .....   | 129        |
| L'IMPEGNO A FAVORE DELLE PERSONE IN DIFFICOLTÀ E DEGLI STUDENTI ..... | 133        |
| IL WELFARE AZIENDALE .....  | 134        |
| LA SICUREZZA SUL LAVORO .....   | 135        |
| Infortuni .....   | 138        |
| LE RELAZIONI INDUSTRIALI .....  | 140        |
| <b>FORNITORI .....</b>  | <b>142</b> |
| LE MODALITÀ DI SCELTA DEI FORNITORI .....                             | 142        |
| <b>INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI .....</b>                            | <b>145</b> |
| <b>INVESTIMENTI ICT .....</b>   | <b>146</b> |
| PIANO DI DIGITALIZZAZIONE .....                                       | 147        |
| <b>OBIETTIVI E RISULTATI .....</b>                                    | <b>148</b> |
| <b>VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO .....</b>                    | <b>150</b> |

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Il 2017 è stato l'anno di maggior crescita per l'Aeroporto di Torino e colgo l'occasione per fare un bilancio sullo sviluppo dello scalo nell'ultimo quadriennio.

In questo periodo, il nuovo assetto societario e il nuovo management della Società hanno dato un nuovo impulso allo sviluppo dell'Aeroporto, ponendo al centro del proprio agire le esigenze di mobilità del territorio e allo stesso tempo rendendo l'Aeroporto sempre più uno strumento per la crescita e lo sviluppo della città e dell'intera regione.

Le linee di intervento principali sono state lo sviluppo del traffico e del network e il miglioramento della passenger experience, portate avanti con una sempre più elevata attenzione alla qualità, all'ambiente, alle relazioni con il territorio.

Nel 2017 l'Aeroporto di Torino ha stabilito il nuovo record storico annuale con 4,17 milioni di passeggeri, in incremento di oltre il 32% rispetto al 2013. In quattro anni il numero delle destinazioni è notevolmente cresciuto: siamo passati dalle 36 destinazioni servite da voli di linea nel 2013 alle 56 destinazioni del 2017. Fra queste il numero di destinazioni internazionali quasi raddoppiato: erano 22 nel 2013 sono state 43 nel 2017.

Questi importanti risultati sono stati possibili grazie alla capacità di sviluppare proficue relazioni con i vettori,

supportandoli nell'individuare un percorso di sviluppo virtuoso e assicurando ai passeggeri un adeguato mix di voli operati da compagnie tradizionali e low cost e un'offerta equilibrata tra collegamenti nazionali e internazionali.

La crescita del traffico è andata di pari passo con il miglioramento della qualità dei servizi offerti ai passeggeri e alla comunità aeroportuale.

I risultati sono tangibili: l'aerostazione è più moderna e offre nuovi percorsi walk through sia per i passeggeri in arrivo che in partenza; l'offerta food&retail si è arricchita con specialità regionali e operatori fortemente rappresentativi del territorio; il supermercato e la farmacia hanno allargato la fascia degli utilizzatori dello scalo.

La soddisfazione complessiva dei passeggeri è aumentata anche grazie a queste azioni, come monitorato dalle rilevazioni che confermano il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Lo sviluppo dell'infrastruttura e dei servizi offerti è stato accompagnato da una costante attenzione all'ambiente: per questo motivo SAGAT ha intrapreso il percorso di adesione al protocollo Airport Carbon Accreditation di ACI.

Infine, l'Aeroporto si è aperto sempre di più al territorio,

grazie alle tante e importanti collaborazioni con realtà economiche, come Thales per il percorso espositivo sui programmi spaziali di successo per celebrare "Torino città dello Spazio", culturali come il Teatro Regio di Torino per la prima Stagione musicale dell'Aeroporto di Torino, sociali, con onlus e l'ufficio Pio della Compagnia di San Paolo, offrendo un impiego a persone in condizioni di disagio sociale, e infine accogliendo ogni anno famiglie e scuole in speciali open day.

Il 2017 è stato anche l'anno in cui sono state gettate le basi delle future iniziative di sviluppo: un piano di innovazione e digitalizzazione dell'Aeroporto, per favorire la conoscenza e l'interazione con i passeggeri, lo studio di nuovi servizi innovativi e accrescere le competenze interne, diffondendo i benefici e le opportunità derivanti dalla digital transformation.

Tutte queste iniziative hanno coinvolto e sempre più coinvolgeranno dipendenti, operatori dello scalo, passeggeri, istituzioni, associazioni, aziende, in un processo di sviluppo dello scalo sostenibile e a beneficio di tutti.

Vogliamo ora intensificare il dialogo costruttivo con tutti i nostri stakeholder perseguendo sempre l'obiettivo di contribuire allo sviluppo del territorio e di migliorare i servizi per i nostri passeggeri.

**Roberto Barbieri**  
**Amministratore Delegato SAGAT S.p.A.**

## NOTA METODOLOGICA



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



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

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale della Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (di seguito, SAGAT) e sue controllate (di seguito, Gruppo SAGAT o il Gruppo) al 31 dicembre 2017, è frutto di un processo interno evoluto con il quale il Gruppo SAGAT consolida 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;
- sperimentare un modello di *annual report* che, integrandosi con il Bilancio d’Esercizio, possa costituire uno strumento di miglioramento interno e, nello stesso

tempo, un’efficace modalità di rappresentazione delle attività del Gruppo SAGAT;

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

Per la realizzazione del Bilancio Sociale il Gruppo SAGAT si è riferito al “Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale”, prodotto della collaborazione interistituzionale tra Regione Piemonte,

Dipartimento di Management dell’Università degli Studi di Torino, Ires Piemonte e Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ivrea, Pinerolo, Torino.

L’applicazione operativa del Metodo Piemonte è stata coordinata da un gruppo di lavoro interno composto dalla dott.ssa Alessandra Gerace (Responsabile Servizio Internal Audit di SAGAT S.p.A.), dal dott. Michele Barbero (Responsabile dei servizi legale di SAGAT S.p.A.) e dalla dott.ssa Francesca Soncini (Direttore Commerciale e Marketing Extra Aviation, Comunicazione di SAGAT S.p.A.).

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

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

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

colare per quanto concerne la definizione del Valore Economico Creato e Distribuito.

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

- 1) *Identità del Gruppo*: che presenta la missione aziendale, il contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholder e il patrimonio intangibile. In particolare, con la presente edizione del Bilancio Sociale e in linea con i dettami del Framework dell’International Integrated Reporting Council (IIRC), la rappresentazione del “Patrimonio intangibile” del Gruppo SAGAT si completa con l’inserimento del “capitale strutturale”.
- 2) *Rendiconto Economico*: che presenta per il biennio 2016-2017 i dati economico-finanziari e le modalità di raccolta e di utilizzo delle risorse (valore economico creato, distribuito e trattenuto);
- 3) *Relazione Sociale*: dove vengono descritte le attività e i rapporti di scambio tra il Gruppo SAGAT e i principali soggetti di riferimento (stakeholder).

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

I dati relativi all’esercizio precedente sono riportati a soli fini comparativi, per consentire una valutazione sull’andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale definito.



IDENTITÀ

## VISION DELLA SOSTENIBILITÀ

Un aeroporto che cresce, un territorio che vola.

SAGAT ha messo al centro del proprio operare le esigenze di mobilità della città e del territorio e, al contempo, ha reso l'Aeroporto parte integrante dello sviluppo della città e della regione. Sono stati quattro gli ambiti di azione che negli anni 2014-2017 hanno contribuito allo sviluppo:

- ampliamento del network;
- miglioramento della passenger experience;
- collaborazioni con il territorio per far entrare le migliori esperienze culturali dentro l'infrastruttura aeroportuale e portare l'Aeroporto a diretto contatto con la gente in occasione dei più importanti eventi cittadini;
- ricadute positive della crescita dell'Aeroporto sulla collettività, in termini di occupazione, reddito e immagine del territorio.



## RISULTATI DI TRAFFICO

**4.176.556** passeggeri nel 2017,  
**+32%** rispetto al 2013;

**56** destinazioni nel 2017, **+56%** rispetto al 2013;  
**41** destinazioni **internazionali**, **+85%** rispetto al 2013;  
**15** destinazioni **nazionali**, **+7%** rispetto al 2013.

## QUALITÀ PERCEPITA DAI PASSEGGERI

Indice **"Airport Service Quality"** 2017:  
**3.73** (su scala da 1 a 5);

Soddisfazione complessiva (interviste) 2017:  
**99,5%** rispetto al **97,9%** del 2013.

## RISORSE UMANE

Totale dipendenti **2017**:  
**382** (teste complessive al 31/12/2017);  
Stabilizzazioni nel periodo **2014-2017**:  
**14.**

Dati di Gruppo.

## IMPATTO ECONOMICO

Totale investimenti 2017 = **6.470.000**  
Totale dipendenti 31/12 (teste) = **382**  
Valore economico creato = **73.337.000**

## TUTELA AMBIENTALE

Certificazione ambientale **ISO 14001:2015**  
e certificazione energetica **ISO 50001:2011.**

Assunto impegno ad aderire al protocollo  
**Airport Carbon Accreditation.**

## 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 e riuscire a soddisfarle nel miglior modo possibile è la sfida e l'obiettivo che la SAGAT si pone.

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

## PROFILO AZIENDALE

### VISION

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

### MISSION

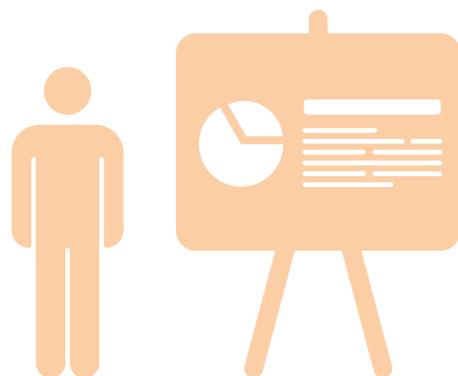
Gestire e sviluppare le attività aeree e infrastrutturali dello scalo di Torino al fine di incrementare i collegamenti aerei del Nord Ovest contribuendo allo sviluppo economico e turistico di Torino e del bacino territoriale di riferimento.

## ASSETTO ISTITUZIONALE E ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO

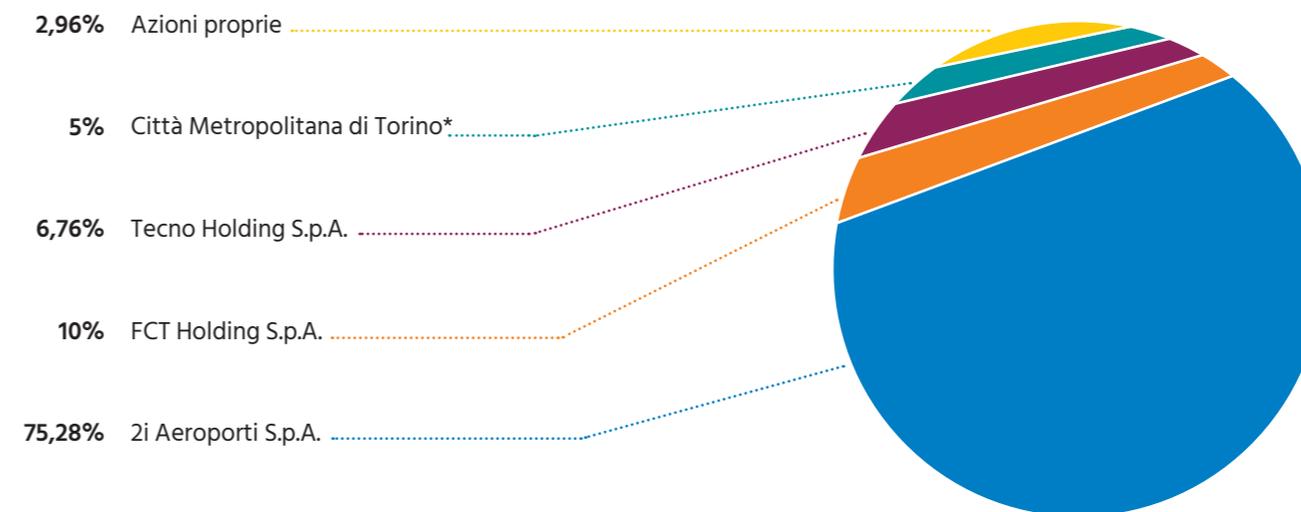
Le principali società del Gruppo SAGAT ai fini del presente Bilancio Sociale sono SAGAT S.p.A., SAGAT Handling S.p.A. e Aeroporti Holding S.r.l., aventi sede sociale e operativa presso il sito aeroportuale di Torino-Caselle.

### SAGAT S.P.A.

SAGAT, i cui compiti e responsabilità sono descritti nel riquadro a pag. 37, è anche responsabile degli standard di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'Aeroporto (vettori, handler, ecc.).



La situazione azionaria nel dicembre 2017 è la seguente:



\* Con riferimento alla composizione della compagine azionaria, nel 2017 la Città Metropolitana di Torino ha indetto una nuova procedura di dismissione delle proprie azioni e tale procedura è stata aggiudicata il 23 febbraio 2018 alla società 2i Aeroporti S.p.A. In data 15 marzo 2018 è stata quindi sottoscritta la girata delle azioni.

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

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



Nel 2017 il **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo** è stato composto da:

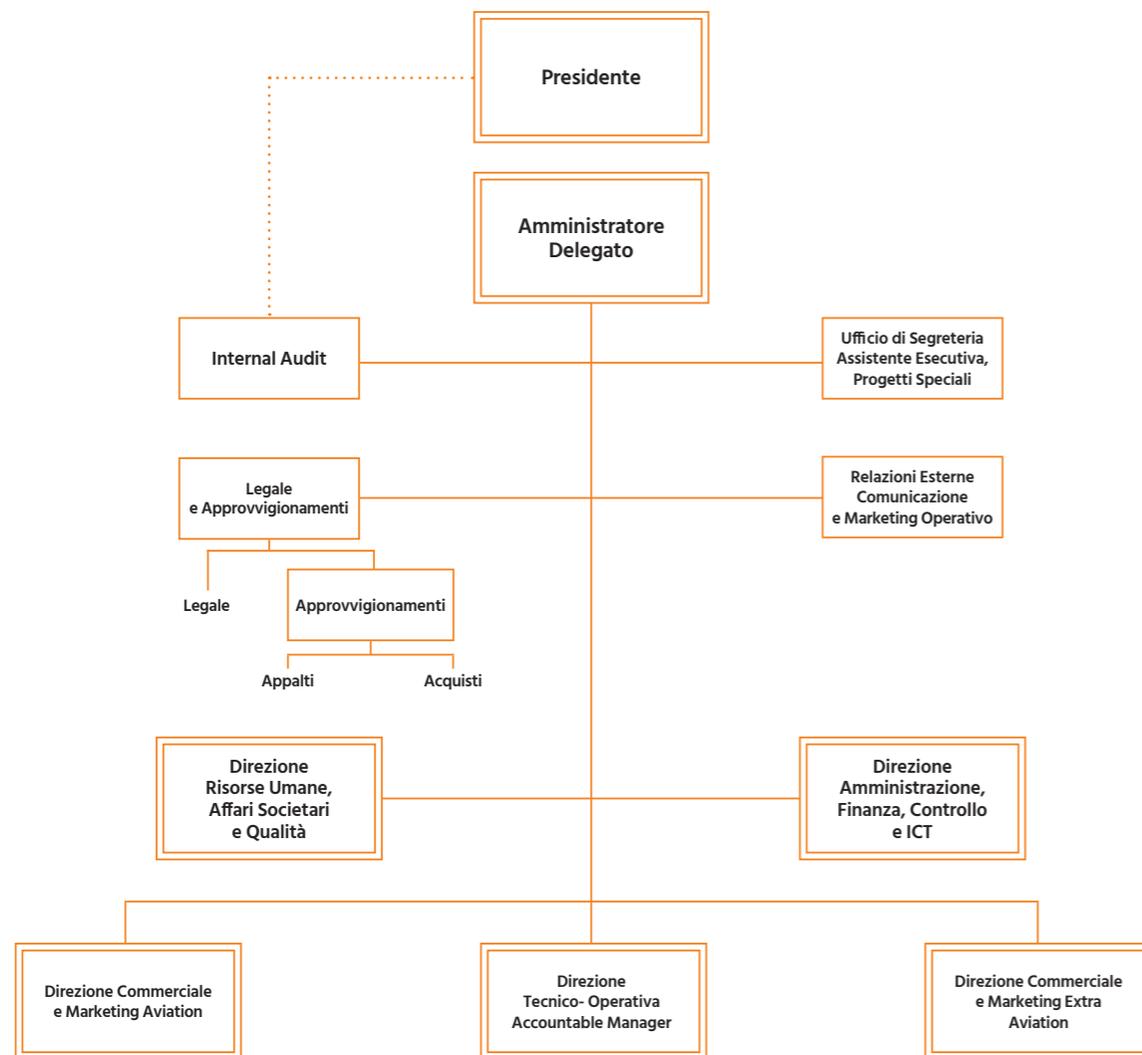
|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Giuseppe Donato      | Presidente              |
| Roberto Barbieri     | Amministratore Delegato |
| Rosaria Calabrese    | Consigliere             |
| Rita Ciccone         | Consigliere             |
| Jean Jacques Dayries | Consigliere             |
| Rosario Mazza        | Consigliere             |
| Paolo Mignone        | Consigliere             |
| Elisabetta Oliveri   | Consigliere             |
| Laura Pascotto       | Consigliere             |
| Daniele Rizzolini    | Consigliere             |

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

Il **Collegio Sindacale della Capogruppo** è composto da:

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| Presidente        | Roberto Nicolò   |
| Sindaco effettivo | Ernesto Carrera  |
| Sindaco effettivo | Edoardo Fea      |
| Sindaco effettivo | Lorenzo Ginisio  |
| Sindaco effettivo | Renato Stradella |
| Sindaco supplente | Alessandro Cotto |
| Sindaco supplente | Maddalena Costa  |

Come descritto al capitolo dedicato alle risorse umane, il Gruppo SAGAT al 31 dicembre 2017 può contare su 382 dipendenti (358,38 FTE), di cui 242 (232,9 8 FTE) rientrano nella struttura di SAGAT S.p.A., un'organizzazione moderna, snella ma completa, i cui principali riporti sono descritti nella figura seguente:



## 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 2017 si annoverano i seguenti Comitati e Gruppi di Lavoro:

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



## SAGAT HANDLING S.P.A.

A partire dal 2001, ai sensi del d.lgs. 18/99, i servizi di handling (ovvero di assistenza a terra dei passeggeri, delle merci e degli aerei) sono stati liberalizzati e, di conseguenza, sono stati aperti al regime della libera concorrenza. Il 1° ottobre 2001 è stata quindi costituita SAGAT Handling, controllata al 100% da SAGAT, per la gestione dei servizi di assistenza a terra.

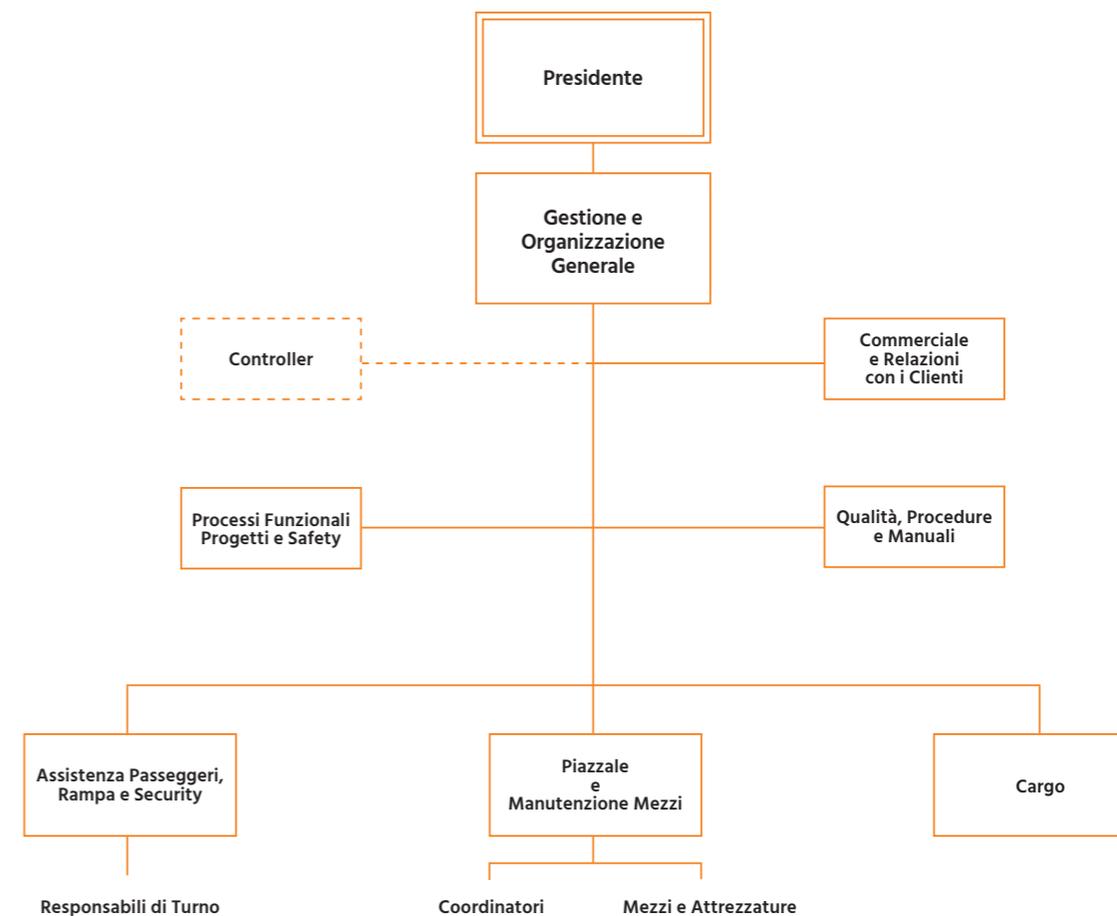
La società, che al 31 dicembre 2017 conta 140 dipendenti (125,4 full time equivalent), eroga servizi di handling alle compagnie aeree clienti: check-in, imbarco e sbarco dei passeggeri, carico e scarico dei bagagli, della merce e della posta, pulizie di bordo, trasporto equipaggi e per le attività di assistenza durante la sosta.

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

Nel 2008 SAGAT Handling S.p.A. ha conseguito il certificato ENAC quale "Prestatore di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra", requisito indispensabile per poter erogare i servizi previsti dal d.l.18/99 e dalla Circolare ENAC APT02B.



Di seguito sono rappresentati i principali riporti:



## AEROPORTI HOLDING S.R.L.

Al 31 dicembre 2017 la società, che non ha dipendenti, è proprietaria del 5,91% delle quote della società di gestione dell'Aeroporto di Bologna.

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

SAGAT S.p.A. ha approvato il primo Modello Organizzativo ex d.lgs. 231/2001 in occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione del 27 novembre 2002, durante la quale è stato altresì approvato il Codice Etico.

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

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

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

provvederà ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e assicurando la riservatezza dell'identità del segnalante.

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

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

Al 31/12/2017 la composizione dei due organismi è la seguente:

### O.d.V. SAGAT S.p.A.

Devis Bono (Presidente)

Lorenzo Ginisio

Michele Barbero

### O.d.V. SAGAT Handling S.p.A.

Paolo Vernerio (Presidente)

Lorenzo Ginisio

Michele Barbero

Chiunque può inviare segnalazioni ai due Organismi di Vigilanza attraverso gli indirizzi email [odv@sagat.trn.it](mailto:odv@sagat.trn.it) o, per SAGAT Handling, [odv.sh@sagat.trn.it](mailto:odv.sh@sagat.trn.it).



## INFRASTRUTTURA

### CARATTERISTICHE



3.300 metri

PISTA



57.000 mq

TERMINAL PASSEGGERI



+3.000 posti auto

PARCHEGGI

### SERVIZI CONTINUATIVI



h<sub>24</sub>

ORARIO DI SERVIZIO



assistenza

PASSEGGERI/CARGO  
TUTTI I TIPI DI AEROMOBILE



impianto radio-assistenza

ILS-CAT3B CONTINUITÀ OPERATIVA  
IN CONDIZIONI DI SCARSA VISIBILITÀ

## CAPACITÀ AEROPORTUALE



28

MOVIMENTI L'ORA



fino a 6 milioni

PASSEGGERI



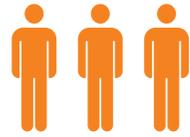
AVIAZIONE GENERALE



AEROSTAZIONE MERCI



## SERVIZI EMERGENZE



92 addetti  
SQUADRA NEVE



7 anni  
OPERATIVITÀ MAI INTERROTTA  
DA EVENTI NEVOSI



servizio anti-incendio  
CAPACITÀ DI INTERVENTO FINO  
ALLA PIÙ ALTA CATEGORIA ICAO



## OFFERTA COMMERCIALE E SERVIZI



24 NEGOZI



DUTY FREE



11 ATTIVITÀ  
DI RISTORAZIONE



1 BANCA



UFFICIO CAMBIO



SUPERMERCATO



9 AUTONOLEGGI



CAR SHARING



BABY LOUNGE



PIEMONTE LOUNGE



SALA RIUNIONI



WI-FI GRATUITO  
ED ILLIMITATO



BIGLIETTERIA AEREA  
GENERALE



AGENZIA DI VIAGGI



BANCO GRUPPI



SERVIZI PER I DISABILI  
PARCHEGGI RISERVATI,  
SALA AMICA, COLONNE  
ASSISTENZA



INFERMERIA  
OPERATIVA 24 ORE



FARMACIA



3 SALE CULTO



VARCO PRIORITARIO

## CONTESTO



## IL FUNZIONAMENTO DEL MONDO AEROPORTUALE

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

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

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

1. Compagnie aeree;

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

2.1 handlers, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci.

Gli handlers si occupano quindi della fase del check-in, dell'imbarco e dello sbarco dei passeggeri, del carico e scarico dei loro bagagli, nonché della movimentazione delle merci che transitano in aeroporto. Occupandosi della movimentazione dei bagagli, gli handlers gestiscono anche gli uffici e le pratiche di Lost & Found. Agli handlers le compagnie aeree affi-

dano 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: SAGAT Handling, società del Gruppo SAGAT, con una quota di mercato del 69,6% nel 2017, ed Aviapartner, con il restante 30,4%;

2.2 caterers, ovvero le società che forniscono di alimenti gli aeromobili;

2.3 le compagnie petrolifere, che assicurano i rifornimenti di carburante.

3. Il Gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. è responsabile:

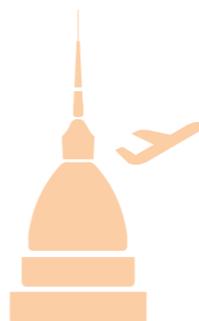
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione dei pontili di imbarco e sbarco e delle piazzole di sosta degli aeromobili;
- dell'impianto di smistamento bagagli con i relativi nastri di riconsegna (su cui gli handlers posano i bagagli);
- dei sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico;

- dei controlli di sicurezza sui passeggeri in partenza ed in transito e sui loro bagagli (security); svolti sia direttamente da SAGAT che indirettamente tramite società specializzate;
  - dell'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità;
  - della gestione delle emergenze.
4. Gli operatori commerciali che erogano i propri servizi, ad esempio quelli di ristorazione, di noleggio auto, di vendita di beni o servizi vari;
  5. la Polizia di Frontiera, l'Agenzia delle Dogane e la Guardia di Finanza, che effettuano controlli di rispettiva pertinenza sui passeggeri, sui bagagli, sulle merci e sull'operatività aeroportuale;
  6. i Vigili del Fuoco, che forniscono assistenza specialistica alle operazioni aeronautiche;
  7. l'ENAV (Ente Nazionale di Assistenza al Volo) che fornisce il servizio del Controllo del Traffico Aereo e altri servizi essenziali per la navigazione aerea, ad esempio l'autorizzazione a muovere l'aereo, il rullaggio, il decollo.

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

- **ICAO** (International Civil Aviation Organization): definisce gli standard e le pratiche per lo sviluppo ordinato e sicuro dell'aviazione civile internazionale;

- **IATA** (International Air Transport Association): l'associazione internazionale delle compagnie aeree supporta le politiche industriali delle compagnie e offre loro servizi di cooperazione;
- **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**: la Direzione Generale per gli Aeroporti ed il Trasporto Aereo si occupa della disciplina dell'aviazione civile, della normativa di settore comunitaria ed internazionale, con funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo sugli enti di settore;
- **ENAC** (Ente Nazionale Aviazione Civile): unica autorità di regolazione dell'aviazione civile in Italia, si occupa del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo;
- **ASSOCLEARANCE**: associazione indipendente preposta dallo Stato Italiano all'esecuzione dei compiti relativi all'assegnazione delle bande orarie (slot) ai vettori;
- **ART** (Autorità di Regolazione dei Trasporti): autorità amministrativa indipendente competente per la regolazione nel settore dei trasporti, insediatasi nel settembre 2013.



## LA CONVENZIONE CON L'ENAC E IL CONTRATTO DI PROGRAMMA

In data 8 ottobre 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, ivi compresi quelli concernenti la progettazione, la realizzazione, l'affidamento, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture strumentali all'esercizio di tale attività.

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

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

La Convenzione ha infatti durata sino al 3 agosto 2035, con facoltà di estensione fino al 2055 e prevede quasi 150 milioni di euro di investimenti distribuiti nel periodo 2015-2035, di cui già realizzati 6,4 milioni nel 2017.

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



## RICADUTE ECONOMICHE E OCCUPAZIONALI SUL TERRITORIO



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

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

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

e dell'aviazione in generale: es. compagnie petrolifere per la quota riconducibile ai carburanti avio, agenzie di viaggio, servizi di catering, ecc.;

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

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

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

### LA BASE BLUE AIR

Fra gli impatti economici diretti, molta rilevanza ha avuto l'apertura a Torino della prima base del vettore rumeno Blue Air al di fuori della Romania.

A partire dal 2015 il numero degli aeromobili basati presso lo scalo torinese è passato da 1 a 4 e oltre 100 persone sono state assunte dal vettore tra piloti, assistenti di volo e personale di supporto staff della base di Torino, che nel 2017 ha servito un network di 20 destinazioni dirette.

## 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 finanziario 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 l'Azienda veicola parametri ed informazioni non strettamente appartenenti alla rendicontazione economica obbligatoria del Bilancio d'esercizio, che in questo modo possono comprendere meglio e valutare la crescita, l'efficienza e la stabilità dell'Azienda.

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 strutturale**, 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. All'interno del documento, la trattazione di ciascuno degli indicatori di seguito elencati è localizzabile mediante la presenza, nel paragrafo, dei seguenti simboli:

| SIMBOLO  | TIPOLOGIA            |
|--|----------------------|
|   | Capitale umano       |
|   | Capitale relazionale |
|  | Capitale strutturale |



## IL CAPITALE UMANO

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

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

### Capitale umano



#### Schema degli indicatori

| INDICATORE                                   | DESCRIZIONE   | RIFERIMENTO PAGINE |
|--|---|--------------------|
| Composizione del personale                   | Numero e percentuale dei dipendenti distinti per categoria, tipo di contratto e qualifica | 126, 127, 128      |
| Distribuzione del personale per genere       | Percentuale di donne e uomini sul totale del personale                                    | 126                |
| Età media del personale                      | Anzianità media del personale   | 128                |
|  | Fascia di età in cui si concentra la maggior parte del personale                          | 128                |
| Indice di livello di scolarità del personale | Percentuale dei dipendenti per livello di studio  | 128, 129           |
| Beneficiari di interventi formativi          | Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi         | 131                |
| Benefit per i dipendenti                     | Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive              | 134                |

## IL CAPITALE RELAZIONALE

Il capitale relazionale è qui definito e delimitato dall'insieme di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, l'impresa 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 individuare, all'interno del Bilancio, gli indicatori del capitale relazionale, è stato scelto il simbolo della torre di controllo, in quanto gestisce e coordina il traffico aereo e diverse operazioni aeronautiche che avvengono in un aeroporto.

### Capitale relazionale



#### Schema degli indicatori

| INDICATORE  | DESCRIZIONE  | RIFERIMENTO PAGINE     |
|---|--|------------------------|
| Mappa istituzionale delle relazioni                   | Rappresentazione sintetica delle relazioni con gli stakeholders, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia  | 21                     |
| Iniziative informative                                | Tavole rotonde, workshop, convegni, seminari, incontri, ecc.   | 66, 72                 |
| Relazioni con i media                                 | Eventi di comunicazione e campagne promozionali  | 66                     |
| Eventi in collaborazione con partner esterni          | Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni  | 68, 69, 70, 71, 72, 73 |
| <b>Clienti/Utenti</b>                                 |  |                        |
| Andamento del numero utenti/clienti                   | Numerosità passeggeri e vettori  | 95, 96, 97, 98         |
| Fidelizzazione  | Sistemi incentivazione alla fidelizzazione dei clienti   | 102, 103, 104          |
| Qualità della relazione cliente/utente-organizzazione | Analisi della qualità percepita ed erogata, in relazione ai diversi aspetti del servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>interviste face-to-face per la rilevazione della customer satisfaction</li> <li>monitoraggio periodico delle prestazioni</li> <li>analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo</li> </ul> | 76, 79, 82, 146        |
| Reclami   | Numero di reclami formali dei clienti/utenti   | 86                     |

## Capitale relazionale



### Schema degli indicatori

| INDICATORE                                 | DESCRIZIONE  | RIFERIMENTO PAGINE |
|--|--|--------------------|
| <b>Istituzioni e soggetti pubblici</b>     |  |                    |
| Rapporti azionari                          | Livelli di partecipazione all'azionariato di SAGAT da parte di Enti Pubblici | 23                 |
| Rispetto delle norme                       | Procedure per le conformità legislative                                      | 142, 143           |
| Progetti in comune con PA                  | Progetti in comune con amministrazioni pubbliche                             | 114, 116, 117      |
| <b>Fornitori e istituzioni finanziarie</b> |  |                    |
| Rapporto con i fornitori                   | Modalità di scelta dei fornitori   | 142, 143           |
| Tempi di pagamento                         | Durata media dei debiti commerciali  | 143                |
| Ricadute locali                            | Incidenza dei fornitori del territorio                                       | 143                |
| <b>Ambiente</b>                            |  |                    |
| Salvaguardia della fauna                   | Birdstrike Risk Index 2  | 89, 90, 91         |
| Impatto acustico                           | Parametro LVA<br>Procedure antirumore  | 114, 115<br>118    |
| Energia elettrica                          | Tep per fonte energetica   | 110                |
| Risorse idriche                            | Consumi di acqua potabile  | 121                |
| Rifiuti urbani                             | Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale<br>Valori rifiuti indifferenziati    | 122<br>123         |
| <b>Comunità</b>                            |  |                    |
| Erogazioni liberali                        | Collaborazioni in ambito benefico  | 70, 71             |
| Cifre impegnate per infrastrutture         | Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali                  | 60                 |

## IL CAPITALE STRUTTURALE

Il capitale strutturale, di cui questa edizione rappresenta la prima applicazione, 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 al territorio, portandolo a diretto contatto con le persone. In questi anni abbiamo ospitato le migliori esperienze culturali all'interno dell'infrastruttura aeroportuale con l'obiettivo di rendere l'Aeroporto un polo di attrazione anche per i non passeggeri.

## Capitale strutturale

### Schema degli indicatori



| INDICATORE   | DESCRIZIONE   | RIFERIMENTO PAGINE |
|--|---|--------------------|
| Banca dati funzionali all'attività di rappresentanza | Numero e tipologie di banche dati utili al monitoraggio delle principali categorie di portatori di interesse e opinion leader | 66                 |
| Comunicazione elettronica                            | Numero di utenti abbonati alle newsletter   | 66                 |
| Accordi di collaborazione con altre organizzazioni   | Numero di accordi di collaborazione stipulati con altre organizzazioni  | 67                 |
| Convenzioni  | Numero di convenzioni attive  | 67, 133            |



# RENDICONTO ECONOMICO

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT

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



## RICAVI AVIATION E RICAVI HANDLING

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

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

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

|                                     | Migliaia di euro |               |               |
|-------------------------------------|------------------|---------------|---------------|
|                                     | 2017             | 2016          | VARIAZ. %     |
| <b>Aviation</b>                     | <b>39.384</b>    | <b>35.876</b> | <b>9,8%</b>   |
| di cui:                             |                  |               |               |
| Diritti                             | 27.621           | 23.244        | 18,8%         |
| Infrastrutture centralizzate        | 1.677            | 3.260         | -48,6%        |
| Beni uso comune                     | -                | 54            | -100%         |
| Sicurezza                           | 8.776            | 7.902         | 11,1%         |
| Assistenza aviation (PRM e bagagli) | 1.310            | 1.416         | -7,5%         |
| <b>Handling</b>                     | <b>9.732</b>     | <b>11.216</b> | <b>-13,2%</b> |
| di cui:                             |                  |               |               |
| Assistenza                          | 9.015            | 10.431        | -13,6%        |
| Attività merci                      | 718              | 785           | -8,6%         |

L'esercizio 2017 ha visto incrementare i ricavi aviation del 9,8% sia per l'aumento di traffico fatto registrare dallo scalo, come descritto nell'apposita sezione della Relazione Sociale, sia per l'applicazione per l'intero esercizio delle nuove tariffe entrate in vigore a seguito dell'approvazione del Piano tariffario 2016 - 2019 da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), in attuazione della nuova normativa in materia di diritti aeroportuali.

## RICAVI EXTRA AVIATION

Tra i ricavi extra-aviation, che aumentano del 3,1% rispetto allo scorso esercizio, attestandosi a 17.335 migliaia di euro, assumono particolare rilievo i ricavi derivanti da subconcessioni e dai servizi connessi ai parcheggi.

|                                    | Migliaia di euro |               |             |
|------------------------------------|------------------|---------------|-------------|
|                                    | 2017             | 2016          | VARIAZ. %   |
| <b>Extra Aviation</b>              | <b>17.335</b>    | <b>16.809</b> | <b>3,1%</b> |
| di cui:                            |                  |               |             |
| Assistenza extra-aviation          | 1.007            | 980           | 2,8%        |
| Emissione biglietti                | 385              | 361           | 6,7%        |
| Subconcessioni-retail-ristorazione | 4.325            | 4.320         | 0,1%        |
| Subconcessioni attività            | 2.124            | 1.861         | 14,1%       |
| Subconcessioni spazi               | 2.195            | 2.222         | -1,2%       |
| Parcheggi                          | 6.163            | 5.970         | 3,2%        |
| Pubblicità                         | 1.135            | 1.095         | 3,7%        |

## ALTRI RICAVI

Gli altri ricavi ammontano a 3.523 migliaia di euro e registrano un significativo incremento rispetto ai 1.337 migliaia di euro rilevati nel 2016.

Tale risultato è attribuibile alla presenza nel 2017 di componenti straordinarie e non ripetitive per circa 2 milioni di euro in incremento rispetto all'esercizio 2016.

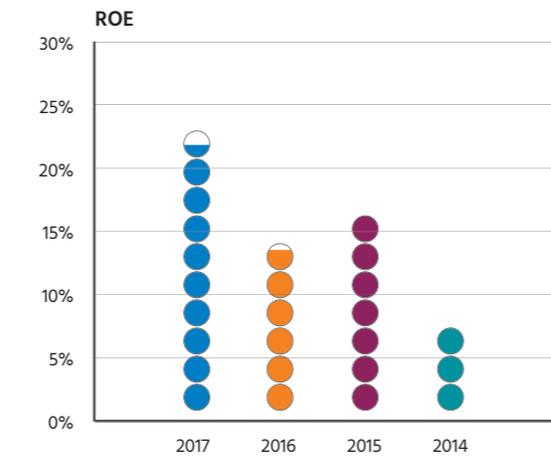
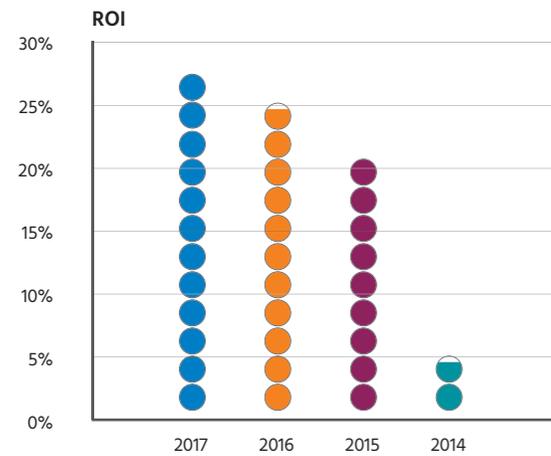
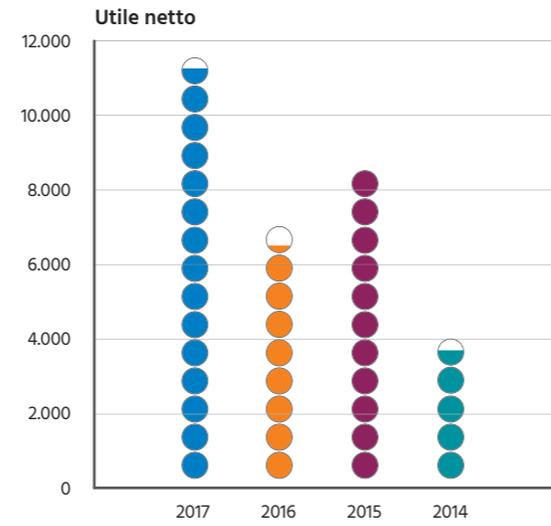
## PRINCIPALI VALORI ECONOMICI

La tabella e i grafici seguenti mostrano alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2017, e il loro confronto con i 3 anni precedenti.

Tra questi, l'Utile netto di Gruppo dell'esercizio si attesta a 11.187 migliaia di euro con un incremento di 4.426 migliaia di euro rispetto all'Utile netto di 6.761 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente.

|                    | Migliaia di euro |        |        |        |
|--------------------|------------------|--------|--------|--------|
|                    | 2017             | 2016   | 2015   | 2014   |
| <b>MOL</b>         | 19.147           | 15.813 | 20.320 | 10.942 |
| <b>Utile netto</b> | 11.187           | 6.761  | 8.709  | 3.357  |
| <b>ROI</b>         | 27,68            | 24,76  | 22,93  | 3,25   |
| <b>ROE</b>         | 21,80            | 12,96  | 18,29  | 7,33   |





## CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO



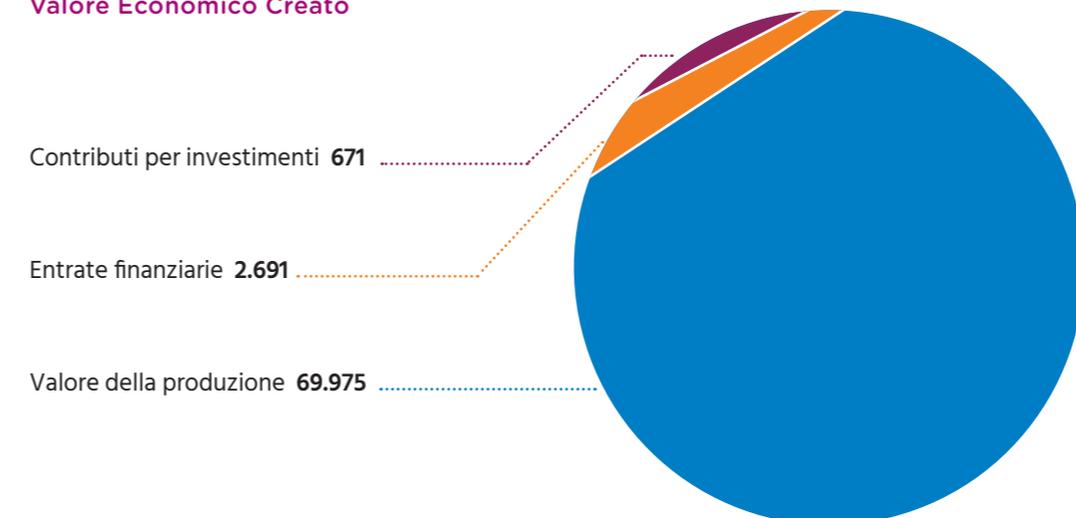
Il Bilancio d'esercizio, attraverso lo Stato patrimoniale, il Conto economico e la Nota integrativa, fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria del Gruppo SAGAT.

Il Bilancio Sociale intende rappresentare le medesime grandezze ma fornendo anche una chiave di lettura differente che si fonda sul concetto di Valore economico: si tratta della quantificazione numerica della ricchezza creata dall'Azienda in un determinato intervallo di tempo. L'analisi di come questo Valore economico viene creato ma soprattutto di come viene distribuito, fornisce una dimensione della rilevanza sociale del Gruppo sul territorio.

Il Gruppo SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento. Nel 2017 esso ammonta a 73.337 migliaia di euro ed è prevalentemente determinato dal valore della produzione, che ammonta infatti a 69.975 migliaia di euro. Il Valore economico creato comprende anche sia il residuo rateo contabile dei contributi ricevuti dalla Regione Piemonte e dall'ENAC per la realizzazione degli investimenti di miglioramento delle infrastrutture aeroportuali eseguiti per far fronte all'evento delle Olimpiadi di Torino 2006, pari nel 2017 a 671 migliaia di euro, sia il saldo positivo della gestione finanziaria del Gruppo.

|                                | Migliaia di euro |               |                     |              |
|--------------------------------|------------------|---------------|---------------------|--------------|
|                                | 2017             | 2016          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %            |
| Valore della produzione        | 69.975           | 65.238        | 4.737               | 7,3%         |
| Contributi per investimenti    | 671              | 671           | -                   | 0%           |
| Gestione finanziaria           | 2.691            | 388           | 2.303               | N/A          |
| <b>Valore economico creato</b> | <b>73.337</b>    | <b>66.297</b> | <b>7.040</b>        | <b>10,6%</b> |

### 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 2017 esso ammonta a 65.378 migliaia di euro, in aumento del 19,2% rispetto all'analogo valore registrato nel 2016:

|                                     | Migliaia di euro |               |                     |              |
|-------------------------------------|------------------|---------------|---------------------|--------------|
|                                     | 2017             | 2016          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %            |
| Remunerazione dei fornitori         | 26.732           | 25.720        | 1.012               | 3,9%         |
| Remunerazione delle risorse umane   | 20.497           | 20.713        | (216)               | -1%          |
| Remunerazione della PA              | 7.037            | 5.679         | 1.358               | 23,9%        |
| Remunerazione degli azionisti       | 10.731           | 2.202         | 8.529               | 387,3%       |
| Comunità                            | 229              | 306           | (77)                | -25,1%       |
| Remunerazione dei finanziatori      | 151              | 209           | (58)                | 0%           |
| <b>Valore economico distribuito</b> | <b>65.378</b>    | <b>54.830</b> | <b>10.548</b>       | <b>19,2%</b> |

In particolare ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi, sono stati destinati 26.732 migliaia di euro, in aumento del 3,9% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono state indirizzate 20.497 migliaia di euro, in riduzione dell'1% rispetto al 2016.

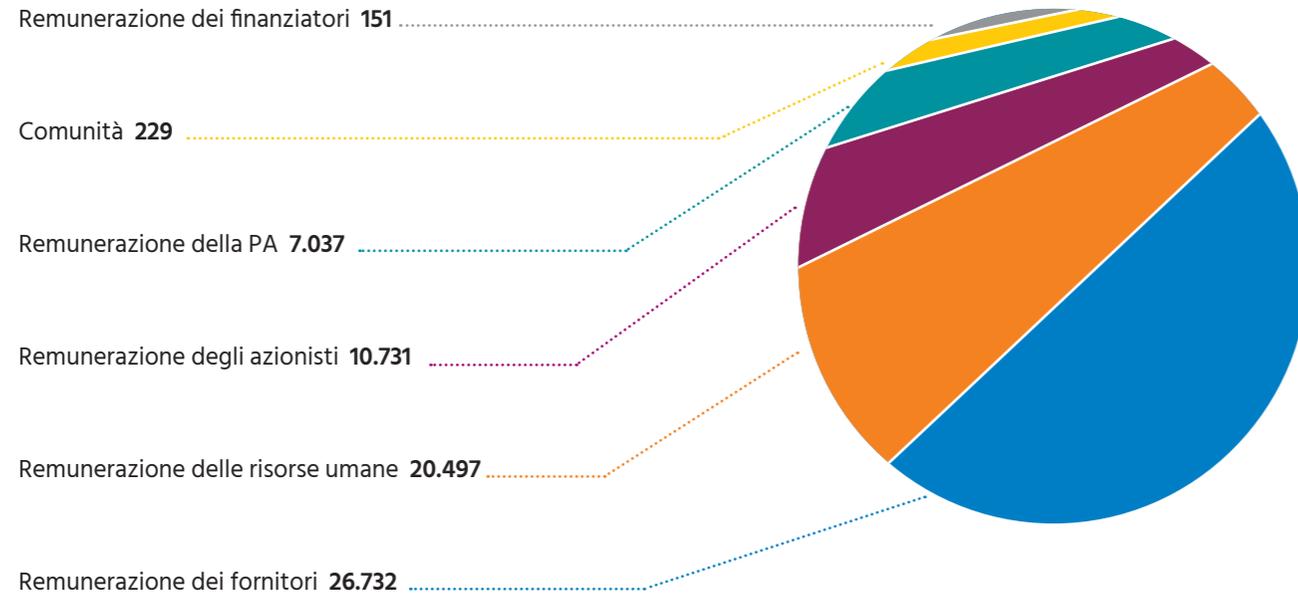
La quota di Valore economico di cui ha beneficiato la Pubblica Amministrazione ha registrato nell'esercizio 2017 un valore pari a 7.037 migliaia di euro, in aumento del 23,9% rispetto al 2016, mentre la parte di Risultato netto dell'esercizio 2017 che è stata destinata alla remunerazione degli azionisti è pari a 10.731 migliaia di euro.

Il Valore economico distribuito alla Comunità, che comprende gli ammortamenti dei beni maggiormente significativi destinati ad avere ricadute ambientali (pari a circa 172 migliaia

di euro nel 2017), le imposte ed i tributi locali e le liberalità indirizzate a enti del territorio, nel 2017 è stato pari a 229 migliaia di euro, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.



### 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 accantonamenti, le rettifiche/riprese di valore, il risultato netto delle attività di valutazione, le imposte correnti, differite attive e passive sul reddito e la quota parte di utile dell'esercizio destinato a riserve. Tale differenza rappresenta il Valore economico che non viene distribuito, ovvero che viene trattenuto.

Il Valore economico trattenuto nell'esercizio 2017 è pari a 7.959 migliaia di euro, in diminuzione del 30,6% rispetto all'esercizio 2016. La variazione è causata dal maggior valore degli accantonamenti 2017, al decremento della parte di Utile netto 2017 destinato a riserve e dal minor valore degli ammortamenti e svalutazioni rispetto al precedente esercizio.

|   | Migliaia di euro |               |                     |               |
|---|------------------|---------------|---------------------|---------------|
|   | 2017             | 2016          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %             |
| Ammortamenti e svalutazioni               | 5.668            | 6.355         | (687)               | -10,8%        |
| Risultato d'esercizio destinato a riserve | 701              | 4.702         | (4.001)             | -85,1%        |
| Accantonamenti                            | 1.590            | 409           | 1.181               | 288,8%        |
| <b>Valore economico trattenuto</b>        | <b>7.959</b>     | <b>11.467</b> | <b>(3.508)</b>      | <b>-30,6%</b> |

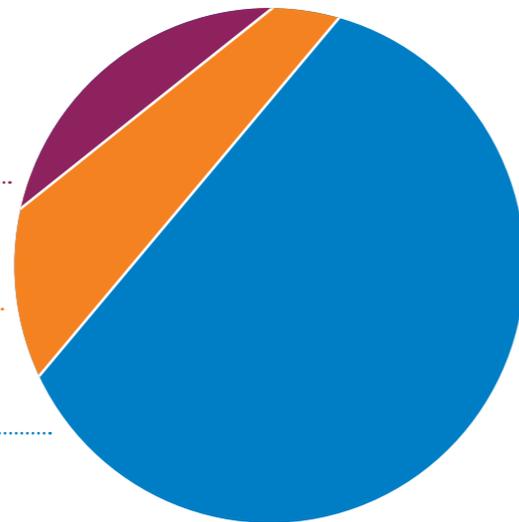


### Valore Economico Trattenuto

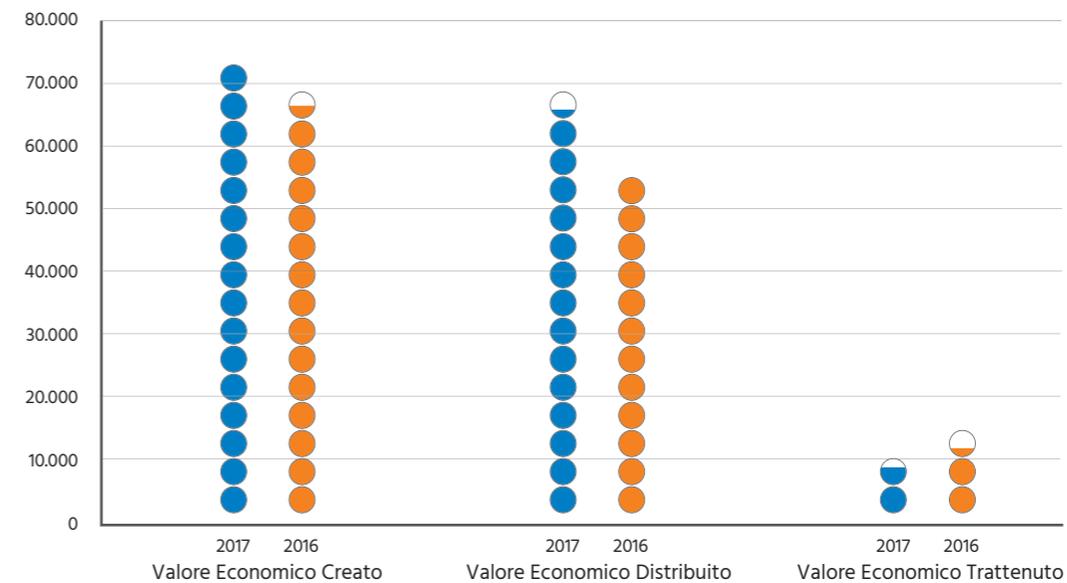
Risultato d'esercizio destinato a riserve **701**

Accantonamenti **1.590**

Ammortamenti e svalutazioni **5.668**



|   | 2017          | 2016          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %             |
|---|---------------|---------------|---------------------|---------------|
| <b>Migliaia di euro</b>                   |               |               |                     |               |
| Valore della produzione                   | 69.975        | 65.238        | 4.737               | 7,3%          |
| Contributi per investimenti               | 671           | 671           | -                   | 0%            |
| Entrate finanziarie                       | 2.691         | 388           | 2.303               | N/A           |
| <b>Valore economico creato</b>            | <b>73.337</b> | <b>66.297</b> | <b>7.040</b>        | <b>10,6%</b>  |
| Remunerazione dei fornitori               | 26.732        | 25.720        | 1.012               | 3,9%          |
| Remunerazione delle risorse umane         | 20.497        | 20.713        | (216)               | -1%           |
| Remunerazione della PA                    | 7.037         | 5.679         | 1.358               | 23,9%         |
| Remunerazione degli azionisti             | 10.731        | 2.202         | 8.529               | 387,3%        |
| Comunità                                  | 229           | 306           | (77)                | -25,1%        |
| Remunerazione dei finanziatori            | 151           | 209           | (58)                | 0%            |
| <b>Valore economico distribuito</b>       | <b>65.378</b> | <b>54.830</b> | <b>10.548</b>       | <b>19,2%</b>  |
| Ammortamenti e svalutazioni               | 5.668         | 6.355         | (687)               | -10,8%        |
| Risultato d'esercizio destinato a riserve | 701           | 4.702         | (4.001)             | -85,1%        |
| Accantonamenti                            | 1.590         | 409           | 1.181               | 288,8%        |
| <b>Valore economico trattenuto</b>        | <b>7.959</b>  | <b>11.467</b> | <b>(3.508)</b>      | <b>-30,6%</b> |



### EVOLUZIONE PERIODO 2014-2017

Nell'ambito del progetto di redazione del Bilancio Sociale, con questa edizione si è voluto fornire uno sguardo allargato ai valori che caratterizzano il periodo intercorrente tra il 2013 e il 2017.

Per quanto concerne il Rendiconto economico, nella tabella seguente viene quindi confrontato l'andamento dei 3 valori economici maggiormente significativi in termini sociali per il periodo 2013-2017.

|                                     | 2017          | 2016          | 2015          | 2014          | CAGR 2014 - 2017 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| <b>Valore economico creato</b>      | <b>73.337</b> | <b>66.297</b> | <b>68.290</b> | <b>58.162</b> | <b>8%</b>        |
| <b>Valore economico distribuito</b> | <b>65.378</b> | <b>54.830</b> | <b>50.126</b> | <b>41.797</b> | <b>16%</b>       |
| <b>Valore economico trattenuto</b>  | <b>7.959</b>  | <b>11.467</b> | <b>18.163</b> | <b>16.364</b> | <b>-21,4%</b>    |



RELAZIONE  
SOCIALE

## COMUNICAZIONE E MEDIA RELATIONS

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

- 
 • campagne pubblicitarie per valorizzare l'offerta voli dello scalo, diffuse sul territorio Piemontese e in alcuni casi estese fino alla Liguria per arrivare a coprire tutta la catchment area dello scalo. Ulteriori campagne congiunte per la promozione dei collegamenti da/per Torino sono state realizzate appositamente insieme ai vettori;
- 
 • comunicati stampa e conferenza stampa, che riguardano l'annuncio di nuove rotte, il raggiungimento di importanti obiettivi aziendali, l'apertura di nuovi negozi in Aeroporto e l'avvio di collaborazioni e partnership. Per fare ciò, utilizza tutti gli strumenti di comunicazione a propria disposizione, tra cui oltre 30 diversi database media e istituzionali;
- 
 • newsletter, indirizzate sia alle diverse mailing list di clienti finali, sia alle agenzie di viaggio per notizie relative ai network stagionali, promozioni sui voli e sui parcheggi, raggiungendo tramite newsletter oltre 47.500 passeggeri e 830 agenzie di viaggio e comunicando notizie e promozioni anche attraverso i canali messi a disposizione da istituzioni e aziende partner;
- 
 • attività di digital PR, in collaborazione con i partner, per promuovere l'Aeroporto e il proprio network per raggiungere le più importanti manifestazioni del territorio, che richiamano ogni anno visitatori dall'Italia e dall'estero; per diffondere ulteriormente le campagne pubblicitarie SAGAT attraverso i canali social messi a disposizione dai partner e promuovere Torino come destinazione turistica.

## ATTIVITÀ CON IL TERRITORIO

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

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

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



SAGAT e i partner culturali, istituzionali e sportivi del territorio hanno potuto beneficiare di reciproca visibilità e realizzare insieme numerose iniziative grazie agli oltre 15 accordi di collaborazione stipulati nel 2017 e alle 10 convenzioni attivate i cui benefici sono estesi a tutti i dipendenti.



Lo sviluppo delle relazioni con il territorio è passato attraverso:



- **promozione del network di voli presso le location di eventi:** l'Aeroporto di Torino ha instaurato negli ultimi anni solide collaborazioni con le maggiori realtà del territorio prendendo parte ai più importanti eventi trovando nuovi spazi di visibilità per rafforzare la propria presenza e nuove opportunità di contatto diretto con il pubblico. Nel 2017 l'Aeroporto ha partecipato a:
  - Salone del Libro di Torino: completa brandizzazione dello stand e dell'area incontri e attività di direct marketing presso l'area internazionale BABEL;
  - Salone dell'Auto di Torino: stand e distribuzione di materiale promozionale;
  - Festival Collisioni: stand e diffusione della campagna "Regalati il mondo";
  - Sottodiciotto Film Festival per la promozione del network attraverso un concorso aperto ai giovani video-maker, invitati a realizzare un video dedicato ad una delle destinazioni raggiungibili dallo scalo di Torino;
  - Tuttadritta e Maratona di Torino con la distribuzione di materiale informativo sull'offerta voli.
- **Miglioramento della passenger experience attraverso l'organizzazione di eventi in Aeroporto** e iniziative in collaborazione con le maggiori realtà in ambito culturale, artistico e sportivo, realizzate con l'obiettivo di trasformare l'Aeroporto in un palcoscenico per i passeggeri.



Nel corso del 2017 sono stati realizzati:

- con Thales Alenia Space attraverso un percorso espositivo sui programmi spaziali di successo per celebrare "Torino città dello Spazio" e che ha consentito di esporre l'IXV (Intermediate Experimental Vehicle), il dimostratore di rientro atmosferico europeo ed ExoMars, il programma europeo di esplorazione del pianeta Marte, posizionati nell'area Partenze accanto ai controlli di sicurezza e nella balconata della Sala Imbarchi;
- con il Salone dell'Auto Parco Valentino per ospitare la preview "I maestri del car design del Salone dell'Auto Parco Valentino in mostra all'Aeroporto di Torino", con i prototipi e i disegni d'autore protagonisti di una mostra allestita presso lo scalo;
- con il Museo Nazionale del Cinema di Torino per rinnovare le mostre presso l'area espositiva permanente allestita agli Arrivi;
- con la libreria Luxemburg per la postazione di BookCrossing presso la Sala Imbarchi, con una scelta di oltre 100 titoli messi a disposizione dei passeggeri nazionali e internazionali di ogni età;
- con il Centro Universitario Sportivo di Torino per l'allestimento nella nuova piazza commerciale della Sala Imbarchi dell'Aeroporto della postazione interattiva "Percorsi di benessere per prepararsi al volo", un totem per permettere ai passeggeri di favorire il rilassamento prima del volo;
- con l'IGAV – Istituto Garuzzo per le Arti Visive – per il progetto "FLY ART", l'esposizione delle opere di artisti italiani contemporanei in Sala Imbarchi e in Piemonte Lounge, con l'obiettivo di farli conoscere ad un pubblico internazionale;
- con il Teatro Regio per "La Stagione musicale dell'Aeroporto di Torino con il Teatro Regio", per ospitare nell'inusitata cornice della Sala Imbarchi una stagione di concerti aperti a tutti, offrendo ai passeggeri la possibilità di rendere unico il proprio viaggio e, a chiunque desideri assistere ai concerti, di scoprire l'Aeroporto a tempo di musica;

- in collaborazione con Movement Torino Music Festival e con La Stampa per l'evento "La Stampa SoundJourney", dove per la prima volta una performance live di musica elettronica ha coinvolto il pubblico in attesa del decollo;
- con Baladin per il concerto del pianista Matthew Lee in occasione dell'inaugurazione della birreria con hamburgeria "Baladin Caselle Aeroporto" e per il concerto Gospel di Natale con il gruppo "Michael Smith and Friends".



Messa a disposizione di **spazi di visibilità in Aeroporto** per eventi e associazioni benefiche:

- desk di accoglienza e pannelli pubblicitari in occasione dei principali eventi attrattori di viaggiatori internazionali nello scalo: Artissima, Convention Internazionale Lioness, Convention Mondiale delle Camere di Commercio, Festival del Lavoro, Torino Film Festival, View Conference;
- a settembre 2017, per il vertice dei ministri dell'Industria, della Scienza e del Lavoro, l'Aeroporto di Torino ha contribuito all'accoglienza dei delegati mettendo a disposizione una sala dedicata in Aviazione Generale; sempre nel 2017 l'Aeroporto ha ospitato il Consiglio Generale dell'Unione Industriale di Torino;
- a disposizione del Comune di Torino per l'assistenza logistica del Festival TODays e Jazz Refound e per la visibilità alla rassegna Torino Contemporary Art; al Teatro Stabile di Torino; a Club2Club per il supporto logistico alla manifestazione; a Movement e Kappa Future Festival offrendo visibilità in Aeroporto;
- per dare visibilità alla manifestazione sportiva "Just the Woman I Am" organizzata dal CUS Torino a sostegno della ricerca universitaria;
- ai comuni di Ciriè, Nole, San Francesco e San Maurizio per la promozione del Festival internazionale del teatro di strada;
- promuovendo con Blue Air il progetto "Volans" dell'associazione Levi Montalcini e Au.Di.Do Onlus per l'autogestione dei diversamente dotati: 25 disabili mentali hanno avuto l'opportunità di vivere, con un evento dedicato, una piena e completa esperienza del mondo degli aerei e dell'aviazione in Aeroporto e a bordo di un veicolo Blue Air, abbattendo ogni barriera architettonica e cognitiva;

- continuando a dare visibilità all'interno dell'Aeroporto alle iniziative di raccolta fondi di associazioni con finalità sociali come AISM e Telethon d'intesa con Assaeroporti, per le campagne "Viaggiare sicuri" e "Johnny; il viaggio di un consumatore tra diritti disattesi, sharing economy e nuovi canali di acquisto". È proseguita la collaborazione con la Consulta per le Persone in Difficoltà (CPD) per il trasporto delle persone a ridotta mobilità da e per l'Aeroporto e ha continuato a collaborare con AIL e AISM per dare visibilità alle loro campagne;
- l'Aeroporto di Torino è stato, infine, set di un video promozionale dell'UNIDO per il saluto ai delegati Entrepreneurs For Social Change che si sono riuniti a Torino a ottobre.





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

- attraverso l'evento "L'Aeroporto di Torino incontra le agenzie di viaggio" organizzato a gennaio con l'obiettivo di far conoscere le novità del network di voli a favorire incontri b2b tra agenti di viaggio, compagnie aeree e tour operator. L'evento, organizzato in formula roadshow, si è svolto nel 2017 in tre tappe (Cuneo, Torino, Asti e Alessandria) al fine di potenziare la partecipazione delle agenzie di viaggi delle aree provinciali;
- ricevendo buyers dal Nord Europa, Canada e Stati Uniti giunti in Piemonte per partecipare al "Pre-tour TTG Incontri" organizzato dalla Regione Piemonte;
- supportando l'arrivo di agenti del golf inglesi in collaborazione con Royal Park i Roveri per far conoscere Torino come destinazione golfistica;
- ospitando un educational di giornalisti provenienti da San Pietroburgo organizzato da DMO Piemonte e ha accolto una delegazione di Siviglia in collaborazione con Visit Sevilla, Blue Air, Turismo Torino e Città di Torino;
- promuovendo presentazioni del territorio piemontese a Siviglia in collaborazione con Turismo Torino e sostenendo un evento a Copenaghen con DMO Piemonte e Blue Air per la promozione dei voli diretti verso Torino.

## L'AEROPORTO PER I BAMBINI E LE SCUOLE



Anche gli studenti degli istituti scolastici del torinese (Borgaro, Leini, Fiano, San Maurizio) hanno potuto conoscere più da vicino l'Aeroporto: oltre 360 alunni delle scuole primarie e secondarie e istituti tecnici professionali sono infatti stati accompagnati in visita nello scalo nel corso dell'anno.

L'Aeroporto di Torino ha ospitato i figli dei dipendenti ENAV nella giornata "Bimbi in ufficio 2017", dando la possibilità ai più piccoli di visitare l'Aeroporto.

SAGAT ha continuato anche quest'anno a collaborare con il Turin Flying Institute per l'Open Day dedicato dell'Istituto.

L'iniziativa "Aeroporto a Porte Aperte", nata quattro anni fa, ha continuato a riscuotere un enorme successo di pubblico ed è cresciuta nel corso degli anni.

In particolare, l'edizione 2017 ha registrato importanti novità: sono stati infatti accolti nelle due giornate oltre 1000 bambini con i loro genitori, più del doppio dei visitatori degli anni precedenti. I più piccoli hanno potuto conoscere da vicino l'Aeroporto e le realtà che vi operano: la falconeria, i Vigili del Fuoco ed il nucleo cinofilo della Guardia di Finanza; in mostra anche i piccoli velivoli per l'addestramento degli studenti della scuola di volo. Inoltre, nel 2017 per la prima volta è stato possibile visitare l'hangar della società Leonardo che si affaccia sulla pista e vedere da vicino alcuni velivoli che hanno fatto la storia dell'aviazione. I bambini hanno potuto completare la loro esperienza da veri passeggeri con una visita all'interno della Sala Imbarchi dell'Atrio Partenze.



## QUALITÀ E SICUREZZA AL SERVIZIO DEI PASSEGGERI

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

### LA QUALITÀ: UN VALORE PRIORITARIO

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

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

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

Non è dunque casuale che, già nel 2016, la nostra Società abbia tempestivamente convertito il proprio Sistema certificato di Gestione della Qualità secondo il più recente standard della norma UNI EN ISO 9001:2015.

SAGAT è stata uno dei primi gestori aeroportuali italiani ad adeguare il proprio Sistema di Qualità alla nuova versione della norma, ad ulteriore garanzia per i clienti e, più in generale, per tutti gli stakeholders.

Il nuovo standard ISO introduce infatti un'evoluzione del concetto di qualità, che evolve dal principio di mera conformità a quello di sostenibilità: oltre a rispettare le prescrizioni normative, l'Azienda deve coniugare il buon esito delle performance con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

Si impone la rigorosa adozione del risk management, in cui la mappatura dei rischi possibili consente di individuare azioni per mitigare efficacemente il rischio e rendere ancor più efficiente ciascun processo, nell'ottica del miglioramento continuo.



Il principio cardine del miglioramento continuo che ispira la ISO è insito anche nella normativa ENAC. Nel 2014 l'Ente ha aggiornato le Circolari in materia di qualità dei servizi, rendendo le prescrizioni più stringenti ed imponendo ai gestori aeroportuali maggior trasparenza nei confronti della clientela in relazione ai risultati raggiunti, anche in termini di customer satisfaction.



A tal riguardo, nel 2014 SAGAT ha radicalmente mutato le modalità di raccolta delle opinioni della clientela. Per fotografare con ancor maggior veridicità il grado di soddisfazione dei passeggeri, si è infatti introdotta una diversa frequenza di somministrazione delle interviste, a parità di parametri di qualità indagati e fermo restando il rispetto delle prescrizioni metodologiche dell'ENAC. In passato un'agenzia esterna eseguiva tre field di ricerca in momenti rappresentativi della stratificazione dell'universo di riferimento (aprile, luglio e novembre). Da tre anni a questa parte, invece, i questionari face-to-face vengono somministrati, con cadenza pressoché quotidiana, da personale interno opportunamente formato.

Immutata la scala di giudizio, che rimane pari (come suggerito da ENAC), ossia articolata su sei gradi, dove 1 = pessimo e 6 = eccellente. Per la misura della soddisfazione si calcola la percentuale di risposte positive (4, 5 e 6) sul totale delle risposte positive e negative.

Tale discontinuità metodologica non è stata priva di ricadute, prima tra tutte una fotografia più "cruda" della qua-

lità percepita dai clienti dell'Aeroporto di Torino su taluni aspetti del servizio che sino a quel momento parevano scevri da criticità - quali ad esempio la "percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette", per la quale, a valle dell'internalizzazione delle interviste, si è registrata una caduta al 77,7 % di passeggeri soddisfatti.

Ciò ha determinato l'adozione immediata di misure correttive progressive (rimodulazione del servizio, provvedimenti disciplinari, interventi organizzativi interni, gara per l'individuazione di un più idoneo appaltatore, adozione nell'appalto di un sistema contrattuale bonus-malus ancorato ai risultati di qualità) che ha giovato in modo sostanziale alla qualità erogata ed a quella percepita dai nostri clienti. Tant'è che il livello di soddisfazione sullo specifico parametro è cresciuto dal 77,7% del 2014 al 94,56% del 2017.

Questo risultato positivo è anche l'esito di un più intenso presidio sul campo da parte della SAGAT stessa, tramite ispezioni ricorrenti nei punti di erogazione dei vari servizi.

L'Osservatorio sulla qualità (organo aziendale appositamente istituito, coordinato dalla Qualità e costituito da otto coppie di osservatori) esegue infatti audit visivi sistematici in tutte le aree del terminal, con l'occhio attento "del padrone di casa", secondo un calendario prestabilito e sulla base di apposite checklist.

Analogia logica ispira l'operato del Servizio Qualità, che supporta le diverse funzioni aziendali non solo tramite il monitoraggio oggettivo delle performance (nel 2017 sono



state analizzate 66.000 registrazioni della qualità erogata) ma anche mediante l'analisi dei dati di qualità percepita dai passeggeri (nel 2017 sono state condotte 2.875 interviste, di cui 1.590 a passeggeri a ridotta mobilità) e dei loro suggerimenti e reclami.

La Qualità opera come un "partner di crescita" al servizio dell'Azienda: mediante l'analisi dei dati e le attività di auditing fornisce alle funzioni interessate strumenti di

lettura, contribuisce a mettere a fuoco eventuali criticità e ad individuare azioni di mitigazione ed ulteriori margini di miglioramento.

Il 2017 è stato in generale un anno di risultati positivi sul piano della soddisfazione dei nostri clienti. Tutti i risultati di customer satisfaction si collocano infatti dal 94% in su, con punte superiori al 99% di passeggeri soddisfatti (comfort 99,45%; professionalità del personale 99,11%).

Inoltre, grazie alle imponenti azioni poste in essere dalla SAGAT, per alcuni fattori di qualità la percezione del cliente è considerevolmente migliorata nel tempo:

|                                     | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Disponibilità carrelli portabagagli | 99,4% | 98,1% | 92,8% | 84,5% |
| Bar e Ristoranti                    | 99%   | 93,4% | 87,5% | 74,9% |
| Negozi/Edicole                      | 98,1% | 90%   | 94,4% | 94,6% |
| WI-FI in Aerostazione               | 95,9% | 82,9% | 88,2% | 69,5% |

Il livello di soddisfazione complessiva nel 2017 si è, seppur minimamente, innalzato (99,53% vs. 99,4% del 2016). Tale riscontro appare ancor più significativo se raffrontato al cospicuo incremento dei volumi di traffico (nel 2017 l'Aeroporto di Torino ha infatti battuto il record storico, superando la barriera dei 4 milioni ed il record annuale dell'anno precedente, movimentando 4.176.556 passeggeri, con una crescita dell'aviazione commerciale di linea e charter del 5,8% rispetto al 2016).

Sondare il grado di soddisfazione dei passeggeri è per la nostra Società un imprescindibile strumento di verifica periodica della qualità percepita, e va oltre la semplice ottemperanza alle prescrizioni normative. Tant'è che, sul finire del 2016, SAGAT ha aderito volontariamente al benchmark ASQ - Airport Service Quality dell'Airport Council International, l'unico strumento riconosciuto a livello internazionale nel settore aeroportuale che monitora il livello di customer satisfaction in oltre 300 aeroporti, di cui oltre un centinaio nell'Unione Europea.

Le azioni intraprese in questi anni nella ricerca dell'eccellenza hanno trovato generale riscontro anche nell'ambito del Sistema certificato di Qualità. Nel più recente audit per il mantenimento della Certificazione ISO 9001:2015 - positivamente conclusosi in assenza di non conformità - il Certificatore ha elevato numerosi rilievi positivi, che corroborano l'impegno profuso da SAGAT a sostegno della qualità del servizio.

Il conseguimento dei positivi risultati del 2017 non esime ovviamente la nostra Società dal proseguire l'impegno nell'ottimizzazione dei processi operativi, per il miglioramento continuo delle prestazioni, al fine di conseguire efficienza ed una sempre maggiore soddisfazione della clientela.

## I DUE ORGANI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ AEROPORTUALE



SAGAT coordina il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014. Tale Comitato è l'organo mediante il quale il gestore - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare - in maniera condivisa - le azioni più opportune per il miglioramento dei servizi, mediante incontri periodici e sedute straordinarie qualora se ne ravvisi la necessità. I livelli di qualità dello scalo sono oggetto di ulteriore controllo periodico da parte dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi e delle infrastrutture aeroportuali - organo aziendale istituito dal gestore - che svolge sopralluoghi ricorrenti in tutte le aree aperte al pubblico al fine di migliorare costantemente il servizio complessivamente reso alla clientela, rilevando eventuali anomalie o situazioni - ancorché episodiche - passibili di miglioramento.

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Attraverso la Politica della Qualità, l'Azienda sintetizza i propri obiettivi prioritari:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività del gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali ed istituzionali in modo dinamico ed affidabile;

- esercitare il proprio ruolo di presidio, assicurando la Qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- monitorare assiduamente gli indicatori della Qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;
- operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

La Politica per la Qualità viene divulgata in Azienda, mediante i sistemi di comunicazione interna, a tutto il personale che con il proprio operato concorre all'erogazione dei servizi ed è a vario titolo coinvolto nel processo strategico di gestione della Qualità.

Essa è anche resa disponibile a passeggeri, clienti e fornitori sul sito internet dell'Aeroporto nella sezione dedicata all'impegno del Gestore per la Qualità.

## LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Nel novembre 2017 l'Ente DNV GL ha svolto l'audit necessario per il mantenimento della Certificazione ISO 9001:2015.

La Certificazione, ottenuta secondo il più recente standard già nel 2016, prescrive che l'Azienda coniughi il buon esito delle performance con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

L'audit si è positivamente concluso in assenza di non conformità. Rilievi positivi sono stati elevati riguardo alle seguenti aree:

- supporto dell'Alta Direzione nell'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità;
- trasparenza e collaborazione del personale intervistato;
- esercizio del ruolo di presidio del sistema aeroportuale da parte di SAGAT;
- sinergia tra gestore ed ente regolatore;
- aumento dell'offerta commerciale extra-aviation;
- controllo dei servizi erogati anche tramite l'Osservatorio sulla qualità;
- gestione centralizzata delle attività formative a supporto dei vari attori aeroportuali.

## LA CARTA DEI SERVIZI 2017

Nel 2017 sono state condotte le consuete attività di controllo della qualità erogata e di rilevazione della qualità percepita. Il monitoraggio delle prestazioni è stato eseguito parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Per i sondaggi volti a conoscere il grado di soddisfazione della clientela ci si è attenuti a quanto disposto dalla normativa di riferimento.

La Circolare ENAC GEN-06 (All. 2 - Metodologia, pag.11) impone, per gli aeroporti con traffico compreso tra 2 e 5 milioni di passeggeri, un campione minimo di 1.100 interviste, con errore statistico associato del  $\pm 3\%$ .

I sondaggi prevedono risposte su scala pari (come suggerito da ENAC), articolata cioè su sei gradi di giudizio dove 1 = pessimo e 6 = eccellente. Per la misura della percentuale di soddisfazione si calcola la percentuale di risposte positive (4, 5 e 6) sul totale delle risposte positive e negative.



Il livello di soddisfazione complessiva nel 2017 si è seppur minimamente innalzato (99,53% vs. 99,4% del 2016); il riscontro appare significativo se raffrontato al cospicuo incremento dei volumi di traffico registrato rispetto all'anno precedente.

Nel 2017 tutti i parametri della Carta dei Servizi misurati in termini di soddisfazione dei passeggeri (qualità percepita) sono stati raggiunti. Sono state dunque superate le lievi criticità registrate nell'anno precedente sugli indicatori relativi alla sicurezza (rispettivamente del viaggio ed in aeroporto), alla soddisfazione sul wi-fi, all'offerta retail ed alla segnaletica interna.

Per quanto concerne invece gli obiettivi riferiti alla qualità erogata, e dunque espressi in termini oggettivi (tempi di servizio), solo due indicatori tra quelli inclusi nella Carta dei Servizi non sono stati raggiunti: essi sono i tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio.

A tal riguardo, sebbene - come noto - la titolarità del servizio di riconsegna sia in capo agli handlers, il gestore è costantemente impegnato non solo in azioni di vigilanza e controllo sul campo, ma anche in una serie di attività di mitigazione del rischio volte a scongiurare il perdurare del problema.



Segue confronto tra alcuni impegni assunti e risultati di Qualità conseguiti nel 2017.

| INDICATORI  | UNITÀ DI MISURA  | OBIETTIVO 2017 | RISULTATO 2017 |
|---|--|----------------|----------------|
| Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano  | % di passeggeri soddisfatti  | 96%            | 96,9%          |
| Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto   | % di passeggeri soddisfatti  | 94%            | 96,76%         |
| Puntualità complessiva dei voli   | % di voli puntuali sul totale dei voli in partenza   | 80,5%          | 81,3%          |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo  | N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza                              | 1/1.000        | 0,88           |
| Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile   | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi   | 18'20"         | 19'49"         |
| Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile   | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi | 25'            | 26'54"         |
| Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero  | Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi  | 4'             | 4'             |
| Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto  | % di passeggeri soddisfatti  | 97,5%          | 98,81%         |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette   | % di passeggeri soddisfatti  | 88,1%          | 94,56%         |
| Percezione sul livello di pulizia in aerostazione   | % di passeggeri soddisfatti  | 95,5%          | 98,9%          |
| Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli  | % di passeggeri soddisfatti  | 90%            | 99,4%          |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole  | % di passeggeri soddisfatti  | 91,5%          | 98,1%          |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti   | % di passeggeri soddisfatti  | 90,5%          | 99%            |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna  | % di passeggeri soddisfatti  | 93%            | 97,24%         |
| Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)  | % di passeggeri soddisfatti  | 96%            | 99,11%         |
| Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc) | % di passeggeri soddisfatti  | 95,5%          | 98,57%         |
| Tempo di attesa al check-in   | Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati  | 9'             | 6'12"          |
| Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti  | % di passeggeri soddisfatti  | 93%            | 94,57%         |
| Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto  | % di passeggeri soddisfatti  | 91,5%          | 93,97%         |

## PIANO DELLA QUALITÀ 2017 - CONTRATTO DI PROGRAMMA

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

Alcuni di tali indicatori riguardano aspetti del servizio la cui titolarità è in capo agli handlers e che tuttavia il Gestore deve impegnarsi a tenere sotto controllo in quanto utili alla definizione delle performance "di scalo".

Dei target fissati per il 2017 tre non sono stati raggiunti:

| INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA                                  | OBIETTIVO 2017 | RISULTATO 2017 |
|--|--|----------------|----------------|
| Tempo di riconsegna del 1° bagaglio  | tempo nel 90% dei casi                           | 18'20"         | 19'49"         |
| Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio   | tempo nel 90% dei casi                           | 23'52"         | 26'54"         |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette  | % pax soddisfatti                                | 86%            | 94,6%          |
| Tempo di attesa ai controlli sicurezza   | tempo nel 90% dei casi                           | 8'40"          | 5'47"          |
| PRM - Tempo attesa per pax prenotati in partenza per ricevere assistenza una volta notificata presenza | tempo trascorso (nel 90% dei casi)               | 7'             | 4'38"          |
| PRM - Percezione sull'efficacia dell'assistenza  | % pax soddisfatti                                | 99,1%          | 100%           |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo                                   | n.° bags disguidati/n.° tot. bagagli in partenza | 0,14%          | 0,21%          |
| Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (BHS)   | % tempo funzionamento/operatività scalo          | 100%           | 100%           |
| Efficienza dei sistemi di trasferimento interni (ascensori e scale mobili)                             | % tempo funzionamento/operatività scalo          | 98,3%          | 98,99%         |
| Percezione su regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto                                | % pax soddisfatti                                | 97,4%          | 98,8%          |

Dei tempi di riconsegna dei bagagli si è già detto nel paragrafo dedicato alla Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda i bagagli disguidati sul totale bagagli partiti, dall'analisi dei codici si evince che il risultato dipende dall'insufficiente capienza della stiva degli aeromobili, elemento che dipende totalmente dal vettore e che incide per quasi il 60% sul totale dei left-behind.

## ACI ASQ - AIRPORT SERVICE QUALITY

Sul finire del 2016 SAGAT ha aderito al benchmark ASQ - Airport Service Quality dell'Airport Council International, l'unico strumento riconosciuto a livello internazionale nell'industry aeroportuale che monitora il livello di customer satisfaction in oltre 300 aeroporti, di cui oltre un centinaio nell'Unione Europea.

Il 2017 è stato pertanto il primo anno completo di rilevazioni, che vanno eseguite sulla base del Regolamento disposto da ACI ASQ (piano di campionamento definito in funzione delle previsioni di traffico fornite all'ACI stesso da ciascun aeroporto). Il field trimestrale deve coprire tutti i giorni della settimana e l'intero arco orario di apertura dell'aeroporto.

La raccolta dati avviene mediante un questionario auto compilato dai passeggeri, che consta di un set di domande alle quali si deve rispondere sulla base di una scala dispari, dove 1 = pessimo e 5 = ottimo.

I dati riferiti all'overall satisfaction, l'indice generale di soddisfazione, mostrano per il 2017 un andamento in crescita progressiva:

Q1\_2017 3.64  
Q2\_2017 3.66  
Q3\_2017 3.76  
Q4\_2017 3.84

Il dato rilevato nel primo trimestre di partecipazione al benchmark (Q4\_2016) era stato 3.66. Il consuntivo 2017 si è attestato a 3.73.



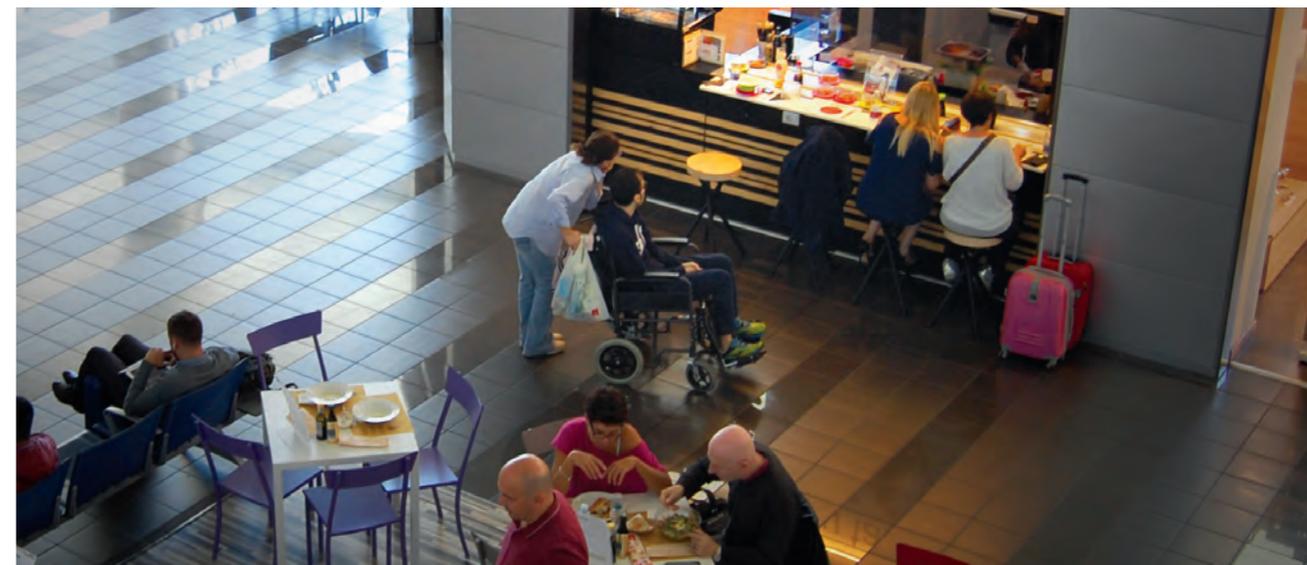
## PASSEGGERI CON DISABILITÀ O A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)

Nel 2017, con 29.000 unità, il numero dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta all'Aeroporto di Torino è cresciuto di circa il 12% rispetto all'anno precedente.

Per le indagini di customer satisfaction riferite ai passeggeri a ridotta mobilità nel 2017 SAGAT ha intervistato un campione di quasi 1.600 passeggeri.

La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti all'Aeroporto di Torino si è mantenuta anche quest'anno su livelli di assoluta eccellenza (tutti i risultati si collocano tra il 99 ed il 100%).

Nel 2017 il traffico dei passeggeri a ridotta mobilità è cresciuto più che proporzionalmente rispetto ai volumi complessivi (+9,4%). Il risultato è da ritenersi particolarmente lusinghiero, oltre ad essere l'ulteriore conferma della cura e professionalità che la nostra Società riserva a questa particolare tipologia di clientela.



Sulle tematiche di servizio ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, SAGAT collabora con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà. La nostra Società ha sostenuto economicamente CPD nella realizzazione del progetto "Caselle for All", finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell'Aeroporto da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale. Al riguardo, si cita il servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Si veda il sito dell'Aeroporto di Torino alla pagina:

[www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-obilita/trasporti-e-parcheggi](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/passeggeri-a-ridotta-obilita/trasporti-e-parcheggi).

Da ultimo, sempre in tema di passeggeri PRM, si segnalano:

- la partecipazione, in veste di relatore, della Responsabile Qualità del Gestore al Convegno "Opportunità di mobilità per una città sempre più accessibile" organizzato dalla Città di Torino il 22/09/2017 in occasione della Settimana europea della mobilità sostenibile (titolo dell'intervento: "Aeroporto di Torino - Servizi a terra per le disabilità");
- il progetto "Volans", ideato dalle associazioni Levy-Montalcini e AU.DI.DO (Autogestione Diversamente Dotati) e svolto all'Aeroporto di Torino il 4/12/2017: una simulazione di viaggio aereo per ragazzi diversamente dotati, che ha coinvolto una cinquantina di persone tra viaggiatori, accompagnatori, staff organizzativo, operatori di SAGAT e SAGAT Handling ed è stata anche seguita dal programma RAI "Leonardo".



## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DEI PASSEGGERI

 Nel 2017 SAGAT ha ricevuto e gestito 71 segnalazioni e/o reclami dai passeggeri (di cui due provenienti da passeggeri a ridotta mobilità). Il numero complessivo delle richieste di contatto è sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, dato non trascurabile a fronte del traffico in crescita e dell'aumento più che proporzionale dei clienti PRM.

## LA SICUREZZA

### I CONTROLLI AI VARCHI DI SICUREZZA

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

In ottemperanza con quanto disciplinato all'art. 6 comma 1 del d.l. 31 agosto 2013, n. 101 *Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni*, a partire dal 2014 SAGAT gestisce direttamente - mediante proprio personale - i varchi di servizio, cioè quelli dedicati agli operatori aeroportuali, agli equipaggi, alle autovetture e ai mezzi che operano all'interno dell'area sterile dell'Aeroporto, dai quali transitano anche i passeggeri di Aviazione Generale e Commerciale trasportati a mezzo ambulanza o scortati dalla Polizia Penitenziaria. Inoltre, tra la seconda metà del 2016 e i primi mesi del 2017, in base a quanto previsto nel Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (ENAC), SAGAT si fa carico della gestione diretta del servizio di videosorveglianza e pattugliamento del sedime aeroportuale.

Almeno due volte all'anno l'Aeroporto è oggetto di ispezioni di security da parte degli enti competenti nazionali e talvolta internazionali. Nel 2015 un team dell'Unione Europea integrato da osservatori della Transportation Security Administration U.S.A. ha verificato la rispondenza dei requisiti previsti dai Regolamenti europei in materia di security dell'Aeroporto di Torino che è risultato pienamente conforme ai più elevati standard di sicurezza, collocando lo scalo al pari dei migliori aeroporti europei.

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

Nel periodo 2014-2017 si è operato per facilitare il flusso dei passeggeri attraverso i controlli di sicurezza implementando quanto segue:

- è stato realizzato un pre-filtro finalizzato alla verifica del titolo d'imbarco e a preparare i passeggeri per i successi controlli radiogeni;
- è stato creato ed adottato un sistema informatico basato su un algoritmo previsionale finalizzato a calcolare il più efficace numero di varchi di controllo da aprire durante la giornata in funzione del traffico atteso al fine di minimizzare il tempo in coda dei passeggeri.

Nel corso del 2017 sono stati realizzati importanti investimenti (circa 1.200.000 euro) finalizzati in particolare alla sostituzione delle apparecchiature di security con modelli tecnologicamente più avanzati:

- n° 11 apparati x-ray per il controllo dei bagagli a mano;
- n° 2 apparati x-ray per il controllo di colli/forniture;
- n° 8 apparati per il rilevamento di tracce di esplosivi ETD (Explosive Trace Detector).

Nel 2017 è stato inoltre allestito nel terminal un nuovo varco, più funzionale e accessibile per i fornitori/corrieri, dedicato alle forniture di aeroporto consentendo di separare il flusso di tali merci dai passeggeri.

L'infrastruttura aeroportuale di security è dotata di apparecchiature e sistemi sofisticati per il controllo di persone, bagagli a mano, bagagli da stiva e merci, rispondenti alle prescrizioni normative dell'Aviazione Civile. Tutte le postazioni di controllo sono presidiate a norma di legge da guardie particolari giurate certificate a svolgere tale attività in ambito aeroportuale e la loro apertura avviene in base alla pianificazione dei voli e alle esigenze operative e commerciali dello scalo.

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

- 1 dedicato al controllo delle forniture dei punti commerciali all'interno dell'area imbarchi;

- 1 dedicato al controllo di passeggeri e staff con funzione di Fast Track;
- 10 dedicati al controllo di passeggeri e bagagli a mano in partenza;
- 1 dedicato al controllo dello staff (H24), degli equipaggi e dei fornitori.

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

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



## LA FALCONERIA

### Un connubio tra natura e tecnologia



Un problema comune a tutti gli aeroporti è la possibile presenza in area di manovra di volatili e altri animali selvatici 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, ecc).

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 15 rapaci e 2 cani di razza border collie.

La squadra rapaci è composta da un'aquila reale, la cui apertura alare è di circa 2,4 metri, da un gyps himalayensis, appartenente alla famiglia dei grifoni avvoltoi proveniente dalle montagne dell'Himalaya e del Tibet, da un gufo reale, solitamente utilizzato all'alba e al crepuscolo, da un gufo reale africano, simile al precedente ma di dimensioni più piccole, da 2 falchi sacri puri e 6 falchi pellegrini, utilizzati per l'allontanamento di alto volo, da 3 poiane di Harris, che a differenza di tutti gli altri rapaci possono essere utilizzati in coppia e da 1 astore utilizzato per l'allontanamento basso volo.

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

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

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

Nel periodo 2014-2017 SAGAT ha rinnovato il parco dei sistemi di dissuasione disponibili in Aeroporto acquistando 3 nuovi apparati distress call veicoli, una pistola a salve e un cannone a gas.

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, etc.) Enti e compagnie aeroportuali (ENAC, ENAV, Leonardo Finmeccanica, ecc) che svolgono un ruolo nella prevenzione del rischio Bird Strike. Questo tavolo di lavoro si riunisce con cadenza annuale per condividere le azioni da svolgere per ridurre le fonti attrattive nei confronti dell'avifauna presenti all'esterno dell'Aeroporto.

Nel 2016 e 2017 SAGAT inoltre ha partecipato attivamente alle Conferenze dei Servizi, indette dalla Città Metropolitana di Torino, relative alle discariche di rifiuti che insistono nel raggio di 13 km dall'Aeroporto. Come noto, infatti, tali discariche possono rappresentare una fonte di attrazione per i volatili e diventare un pericolo per la navigazione aerea in prossimità degli scali aeroportuali.

Dalla tabella seguente si evince che, nonostante l'aumento del traffico aereo, tutte le azioni messe in atto nel periodo 2014-2017 per ridurre il rischio Bird Strike sono state efficaci e l'andamento del numero di Bird Strike e dell'indice di rischio (BRI2 – Bird Risk Index 2, rif. Circolare ENAC APT-01B) si è mantenuto costante.



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

## IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Sistema di gestione operativa dell'Aeroporto.

Il Safety Management System (SMS) è un sistema avente come scopo primario la sicurezza delle operazioni (safety), con la finalità di garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate, valutandone periodicamente l'efficacia per correggere eventuali deviazioni e per perseguirne il miglioramento continuo.

La completa implementazione del SMS, insieme all'integrazione nel tessuto organizzativo, nella cultura aziendale e nelle prassi lavorative di tutti i soggetti operanti in Aeroporto, ha richiesto alcuni anni, per giungere nel 2012 alla validazione del sistema da parte di ENAC.

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

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

Attraverso l'esame delle performance registrate, delle segnalazioni ricevute, degli esiti dei programmi di auditing e di

monitoring, degli incidenti registrati a livello internazionale, così come della letteratura in materia, sono costantemente valutati gli standard di sicurezza applicabili, identificati i pericoli e predisposti sistemi di mitigazione del rischio, individuando anche possibili aree di miglioramento.

La conformità dell'organizzazione, delle infrastrutture, dei sistemi e delle procedure ed il buon funzionamento del sistema di gestione sono stati attestati dalla conversione del Certificato di aeroporto, avvenuta il 10 agosto 2017, con alcuni mesi di anticipo sui termini stabiliti.

#### INDICATORI DEL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

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

## IL PIANO 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 (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 medi-

cina legale dell'ASL04, ENAV, ENAC e - a rotazione - altri soggetti operanti in Aeroporto quali le compagnie aeree e gli handlers.

Sono inoltre sempre invitati "osservatori" interni ed esterni, che monitorano lo svolgimento dell'esercitazione, per fornire suggerimenti di miglioramento del Piano; nel corso degli anni, hanno partecipato compagnie aeree operanti su altri scali, la Fondazione 8 Ottobre, l'associazione Psicologi per i Popoli, ecc.

Partecipano inoltre come simulatori, oltre ad un folto gruppo di figuranti professionali della C.R.I., anche studenti del Turin Flying Institute e dell'ITIS Carlo Grassi di Torino.

Gli scenari incidentali simulati sono sempre diversi (in orario notturno e diurno, in Aeroporto o fuori dal sedime aeroportuale, in atterraggio, decollo o rullaggio, durante il rifornimento carburante, ecc.) e non sono resi noti in anticipo allo scopo di verificare i tempi di intervento e di reazione, nonché la conoscenza e la validità di tutte le procedure previste dal PEA.

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

## SVILUPPO DEL TRAFFICO E RELAZIONI CON I VETTORI

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

Per raggiungere sempre migliori risultati le azioni si sono concentrate su:

- sviluppo del network e del traffico: tramite accordi commerciali di lungo respiro con le compagnie aeree per attivare nuove destinazioni e intensificare quelle esistenti ed ampliare così il ventaglio di potenziali mercati: outgoing e incoming;
- promozione delle destinazioni: realizzata anche in collaborazione con le compagnie aeree, per stimolare la domanda incoming e offrire un ventaglio di possibilità sempre più ricco al mercato outgoing.



## RISULTATI DI TRAFFICO

Il 2017 con un traffico totale di 4.176.556 è stato il miglior anno di sempre, con il superamento della barriera dei 4 milioni e il precedente record annuale del 2016, con una crescita dell'aviazione commerciale di linea e charter del 5,8% rispetto all'anno precedente.

Il traffico di aviazione commerciale ha visto dal 2013 una complessiva crescita del 32% con la componente nazionale che ha fatto registrare un +19% e quella internazionale del 49%.

In generale il load factor è aumentato dal 70% al 75,9% e il passeggero medio (numero medio di persone a bordo dei voli) è aumentato da 95 nel 2013 a 106 nel 2017.

Circa 1 milione di passeggeri che partivano da altri aeroporti ora scelgono Torino e la sua rete di collegamenti diretti e con gli hub che permettono di raggiungere tutto il mondo.



| PASSEGGERI A/P            | 2017             | 2016             | 2015             | 2014             | 2013             | 2017 vs 2013 |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Nazionale                 | 2.123.108        | 1.998.979        | 1.863.573        | 1.830.609        | 1.776.970        | 19%          |
| Intrnazionale             | 2.042.813        | 1.939.503        | 1.791.239        | 1.588.493        | 1.372.231        | 49%          |
| Aviazione Generale        | 7.700            | 7.613            | 6.936            | 7.791            | 7.358            | 5%           |
| Transiti                  | 2.935            | 4.813            | 4.676            | 5.093            | 3.728            | -21%         |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>4.176.556</b> | <b>3.950.908</b> | <b>3.666.424</b> | <b>3.431.986</b> | <b>3.160.287</b> | <b>32%</b>   |

## LO SVILUPPO DEL NETWORK E DEL TRAFFICO



L'importante sviluppo registrato nell'ultimo quadriennio è il frutto di una politica commerciale di respiro pluriennale, che segue programmi di incentivazione pubblicati e consultabili sul sito aeroportuale, ai sensi delle Linee Guida emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (d.m. 2/10/2014). In particolare i programmi di incentivazione sono concessi ai vettori che si impegnino a sviluppare ed accrescere le proprie attività all'Aeroporto di Torino e che rispondano alle condizioni dei casi di sviluppo traffico elencati di seguito:

- lancio di nuovi collegamenti di linea: il vettore propone di impegnarsi su una destinazione non attualmente servita da essi o da altri vettori con voli di linea diretti, oppure su una destinazione per la quale il vettore dominante abbia annunciato la cancellazione delle proprie operazioni;
- ingresso di una nuova compagnia aerea: un nuovo vettore assume l'impegno ad iniziare a volare dall'Aeroporto di Torino;
- incremento volumi passeggeri: un vettore, nuovo o che già operi voli sull'aeroporto, assume l'impegno a sviluppare sull'Aeroporto, in un breve lasso di tempo, un network di destinazioni (con o senza aerei in base) in grado di determinare un significativo e rapido incremen-

to dei volumi passeggeri e di ottimizzare l'utilizzo delle infrastrutture dell'Aeroporto di Torino; il vettore si impegna anche a sviluppare ulteriormente questo network negli anni a seguire.

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

La politica commerciale SAGAT verso le compagnie aeree è quindi improntata alla costruzione del reciproco vantaggio per il conseguimento degli obiettivi comuni.

Questo approccio si è dimostrato efficace e vincente da più punti di vista:

- **Rapporti con le compagnie aeree:** come dimostra il numero crescente di vettori che scelgono di operare su l'Aeroporto di Torino o che hanno consolidato i propri rapporti commerciali, attivando nuove destinazioni e/o intensificando le frequenze di quelle attive;

### COMPAGNIE AEREE

La politica commerciale intrapresa da SAGAT si è tradotta con un maggior numero di compagnie aeree di linea presenti sull'Aeroporto di Torino. Nel 2017 sono stati 26 i vettori commerciali per il trasporto di passeggeri, con un incremento del 13% rispetto al 2013: Air Dolomiti, Air France, Air Italy, Air Moldova, Air Nostrum, Alitalia, Blu Express, British Airways, Brussels Airlines, Blue Air, easyJet, Jet2.com, KLM, Lufthansa, Luxair, Monarch Airlines, S7 Airlines, Royal Air Maroc, Ryanair, Transavia, Tarom, TUI fly, Turkish Airlines, Volotea, Vueling e Wizz Air.

- Attrazione di passeggeri: il record di passeggeri trasportati nel 2017 e l'incremento rispetto al 2013, +32%, sono frutto di:
    - inserimento di nuovi collegamenti diretti per grandi città europee in grado di generare traffico outgoing e incoming e per destinazioni tipicamente leisure outgoing;
    - aumento dell'offerta sulle destinazioni hub, che ha visto KLM iniziare ad operare nel 2014 ininterrottamente 14 frequenze settimanali sulla rotta Torino-Amsterdam e Air Nostrum incrementare costantemente le proprie frequenze;
    - crescita del traffico passeggeri sui voli low-cost: +212% nel periodo 2013-2017. Il primo vettore nel 2017 è stato Ryanair con 991.534 passeggeri trasportati e il 24,75% del mercato totale, seguita da Blue Air che con 984.102 passeggeri segue di misura, trasportando il 24,56% del mercato totale;
    - offerta di collegamenti etnici per soddisfare sempre più le comunità straniere maggiormente insediate sul territorio (Bacau, Bucarest, Chisinau, Suceava, Casablanca);
    - rafforzamento del segmento linea neve e charter invernale, in particolare dal Nord Europa, garantendo l'arrivo degli sciatori da molteplici destinazioni internazionali, con ritorni in termini di presenze per i principali comprensori sciistici del Piemonte e della Valle d'Aosta.
- L'attrazione di nuovi vettori e il consolidamento dei rapporti con quelli già attivati ha consentito di costruire un mix diversificato e bilanciato di offerta, in grado di intercettare le diverse esigenze di volo espresse dal mercato passeggeri.



Sono aumentate anche le destinazioni servite: nel 2017 sono state 56 le destinazioni collegate direttamente dall'Aeroporto di Torino, di cui 41 internazionali e 15 nazionali, registrando variazioni positive rispetto al 2013 rispettivamente dell'86% e del 7%:

#### Destinazioni di linea

|                | 2013      | 2017      | Crescita in % |
|----------------|-----------|-----------|---------------|
| Nazionali      | 14        | 15        | +7%           |
| Internazionali | 22        | 41        | +86%          |
| <b>Totale</b>  | <b>36</b> | <b>56</b> | <b>+56%</b>   |

Dal 2013 al 2017 la componente di linea nazionale continua a vedere come prima destinazione Roma Fiumicino che, pur perdendo il 17% del proprio traffico in quattro anni, nel 2017 ha trasportato 546.325 passeggeri. Questa flessione vede come causa principale la crescente competitività dell'Alta Velocità ferroviaria. La performance positiva di tale segmento è, però, trainata dalle altre destinazioni nazionali che, soprattutto grazie alle ottime performance dei nuovi vettori low cost subentrati in questo mercato, ha visto crescita a doppia cifra (Catania, Napoli, Bari, Brindisi, Cagliari) e anche a tre cifre (Palermo, Lamezia Terme, Alghero). Un capitolo importante è rappresentato dalla tratta Torino-Catania: da sola ha trasportato nel 2017 341.090 passeggeri, crescendo del 16% dal 2013 e confermandosi seconda destinazione in assoluto più scelta dai passeggeri di Torino.

| PASSEGGERI- LINEA                   | 2017             | Variazione vs 2013 |
|-------------------------------------|------------------|--------------------|
| ROMA Fiumicino                      | 546.325          | -17%               |
| CATANIA                             | 341.090          | 18%                |
| LONDON grouping                     | 319.416          | 35%                |
| NAPOLI                              | 276.154          | 22%                |
| PALERMO                             | 256.796          | 305%               |
| BARI                                | 215.608          | 36%                |
| FRANKFURT                           | 192.104          | -5%                |
| MUNICH                              | 180.845          | 14%                |
| BARCELONA                           | 178.920          | 140%               |
| PARIS Charles de Gaulle             | 171.355          | -4%                |
| LAMEZIA TERME                       | 127.081          | 119%               |
| AMSTERDAM                           | 116.252          | 718%               |
| MADRID                              | 114.953          | 69%                |
| BRINDISI                            | 89.955           | 27%                |
| <b>Totale prime 14 destinazioni</b> | <b>3.126.854</b> | <b>27%</b>         |
| <b>Altre destinazioni</b>           | <b>880.014</b>   | <b>70%</b>         |
| <b>Totale</b>                       | <b>4.006.868</b> | <b>57%</b>         |

| MOVIMENTI-LINEA                     | 2017          | Variazione vs 2013 |
|-------------------------------------|---------------|--------------------|
| ROMA Fiumicino                      | 5.412         | -17%               |
| CATANIA                             | 2.316         | 2%                 |
| LONDON grouping                     | 2.375         | 38%                |
| NAPOLI                              | 2.836         | -1%                |
| PALERMO                             | 1.670         | 135%               |
| BARI                                | 1.423         | 24%                |
| FRANKFURT                           | 2.770         | -1%                |
| MUNICH                              | 2.973         | 4%                 |
| BARCELONA                           | 1.202         | 84%                |
| PARIS Charles de Gaulle             | 2.533         | -3%                |
| LAMEZIA TERME                       | 880           | 58%                |
| AMSTERDAM                           | 1.471         | 1136%              |
| MADRID                              | 1.467         | 50%                |
| BRINDISI                            | 513           | 19%                |
| <b>Totale prime 14 destinazioni</b> | <b>29.841</b> | <b>14%</b>         |
| <b>Altre destinazioni</b>           | <b>8.217</b>  | <b>45%</b>         |
| <b>Totale</b>                       | <b>38.058</b> | <b>19%</b>         |

Londra è la prima destinazione internazionale scelta dai passeggeri sullo scalo di Torino e la terza in assoluto. I dati evidenziano la vocazione di feeder di Torino che vede spiccare tra le destinazioni internazionali Francoforte e Monaco, ma anche Parigi, Amsterdam e Madrid. Ottima la performance di Barcellona, che segue il trend di uno dei mercati di punta di Torino: la Spagna che ha registrato rispetto al 2013 complessivamente un +193% di traffico di voli di linea dei passeggeri trasportati, così come il mercato della Romania, che vede Bucarest e Bacau nelle prime dieci destinazioni internazionali, con una crescita del traffico verso il Paese del 737% dal 2013.



## OFFERTA COMMERCIALE E DI MOBILITÀ AL SERVIZIO DEL PASSEGGERO



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

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

Dal 2014 fino a oggi SAGAT ha elaborato un piano di sviluppo delle attività commerciali basato sul presupposto che

l'offerta retail debba sicuramente adattarsi alla specificità del territorio circostante l'Aeroporto e al comportamento dei passeggeri del proprio bacino di riferimento, ma essere anche aperta ai gusti e alle preferenze espresse da una clientela sempre più eterogenea e abituata a viaggiare.

La "galleria" commerciale dell'Aeroporto di Torino annovera la presenza di 24 negozi e 11 attività di ristorazione: essa si estende per circa 5.700 m<sup>2</sup>, spazio rinnovato negli ultimi quattro anni per il 70% della superficie e che ha visto l'ingresso di numerosi nuovi operatori (+52%).

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

Come effetto, l'analisi della soddisfazione della clientela ha infine rilevato che i passeggeri esprimono una piena soddisfazione nei confronti del miglioramento e dello sviluppo dell'offerta commerciale dell'Aeroporto di Torino, passando dal 94,43% nel 2015 al 98,1% nel 2017, mentre per il food&beverage il gradimento ha raggiunto l'eccezionale quota del 99%, valore che nel 2014 era del 74,9%.



## PARCHEGGIO E SERVIZI DI MOBILITÀ IN AEROPORTO



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

Si compone di:

- Multipiano con 2.370 posti auto complessivi dei quali 1.890 coperti (50 posti al livello Partenze dedicati alle persone a ridotta mobilità) e 480 posti scoperti al 5° piano (Scoperto Sosta-Lunga);
- Sosta express Kiss&Ride: nuova area di sosta a livello 0 del parcheggio Multipiano dedicata alla sosta express con 10 minuti di sosta gratuita. Offre 110 posti coperti al livello 0 e dà accesso a tutti i posti del Multipiano coperto mantenendo le tariffe del Kiss&Ride e i 10 minuti di gratuità;
- Sosta express Bye&Fly: area situata a livello Partenze con 20 posti scoperti disponibili e 10 minuti di sosta gratuita;
- Low Cost online: area situata all'ingresso dell'Aeroporto con 160 posti scoperti acquistabili esclusivamente online;
- Sosta Lunga: area di sosta a pochi passi dall'Aerostazione con un'offerta di 140 posti scoperti. Il parcheggio non prevede più la sosta gratuita;
- Bus e Navette: area di sosta collegata all'Aerostazione da un breve percorso pedonale con 12 stalli dedicati ai bus e 4 stalli per navette;
- Motocicli: sono disponibili posti al coperto situati al livello Arrivi al fianco dell'ufficio Informazioni del parcheggio.

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

Gli stalli sono facilmente identificabili grazie all'apposita segnaletica:

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

Inoltre 50 posti auto presso il secondo piano del parcheggio Multipiano, all'altezza del livello Partenze, sono riservati ai passeggeri disabili e contrassegnati da apposita segnaletica gialla.

I parcheggi a Sosta Breve di fronte all'Aerostazione, Bye&Fly a livello Partenze e Kiss&Ride a livello Arrivi sono diventati la scelta preferita per chi viene a prendere o accompagna i passeggeri. Offrono una comodissima area di sosta express che consente il veloce carico e scarico dei passeggeri e dei bagagli, e con 10' di franchigia gratuita vanno incontro alle esigenze di un gruppo crescente di utenti.

Il servizio di assistenza ai clienti è stato ultimamente potenziato introducendo LiveChat, ovvero la possibilità per i clienti di interagire con un operatore tramite instant messaging e ricevere informazioni o aiuto.

Al parcheggio online Low-Cost è stato implementato anche un sistema di lettura targa automatico per permettere un accesso più agevole sia agli utenti del car sharing che a chi effettua un acquisto online.

Il car sharing di CAR2GO ha confermato un elevatissimo indice di gradimento tra gli utilizzatori e gli stalli presenti dedicati al servizio sono aumentati.

Il servizio bus tra l'Aeroporto e il centro città è stato rafforzato e migliorato, sia in termini di segnaletica che di posizionamento della fermata presso lo scalo, creando un ambiente più accogliente e sicuro per i passeggeri in attesa, a pochi passi dal Terminal.

È stato migliorato anche l'orario con ulteriori corse e la flotta di bus è stata ammodernata. Inoltre a bordo, attraverso appositi schermi, è possibile vedere gli orari dei voli in tempo reale. Il retro dei bus è brandizzato per promuovere le nuove rotte dell'Aeroporto. Il Personale SADEM offre inoltre assistenza in Aeroporto ai passeggeri in attesa.

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

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

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



## AMBIENTE

La sensibilità e l'attenzione del Gruppo SAGAT verso i temi ambientali è cresciuta nel corso degli ultimi anni. In particolare, dal 2013, oltre agli obblighi normativi di natura ambientale - quali ad esempio, la denuncia annuale dei rifiuti, la dichiarazione annuale degli F-Gas, il rinnovo delle autorizzazioni ambientali in essere, ecc. - vi è un grande impegno da parte del Gruppo SAGAT per:

- effettuare delle campagne di monitoraggio della qualità dell'aria nei dintorni del sedime aeroportuale;

- implementare e completare l'iter di certificazione del sistema di gestione ambientale (ISO 14001:2015) rivolto all'ambiente e alla gestione delle eventuali esternalità negative;
- definire, in accordo con la Città Metropolitana di Torino e con la SMAT S.p.A. (società di gestione del servizio idrico integrato), i piani di monitoraggio e gestione delle acque meteoriche provenienti dalla pista di volo e dai piazzali aeromobili.



## POLITICA AMBIENTALE

Il Gruppo SAGAT considera l'ambiente come elemento essenziale per lo sviluppo sostenibile delle proprie attività, sviluppo che si riflette nella gestione operativa e tecnica, e promuove una cultura di responsabilizzazione e di impegno attivo improntata alla salvaguardia dell'ambiente ed all'efficientamento energetico attraverso il miglioramento delle prestazioni ambientali.

L'impegno del Gruppo SAGAT è volto pertanto a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando la consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, tramite adeguata informazione e formazione a garanzia del pieno e puntuale rispetto della normativa vigente in materia di tutela ambientale nonché delle procedure interne.

Proprio in quest'ottica SAGAT S.p.A. ha intrapreso e completato il percorso di certificazione implementando un Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) certificato secondo gli standard OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2015.

La crescita del traffico e lo sviluppo infrastrutturale hanno impatti ambientali sul territorio e sulle popolazioni circostanti: le azioni concretamente attuate in conseguenza della politica ambientale permettono di gestire tali im-

patti, minimizzandoli e rendendo quindi "sostenibile" la crescita dell'Aeroporto.

Consapevole di questo importante nesso, il Gruppo SAGAT considera la sostenibilità ambientale un elemento strategicamente importante e funzionale alle proprie attività di Gestore Aeroportuale e, in coerenza alla politica ambientale sopra enunciata, ha definito i seguenti obiettivi:

- miglioramento continuo delle performance ambientali e di efficienza energetica;
- prevenzione dell'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- cooperazione con i soggetti locali ed istituzionali;
- controllo degli standard ambientali dei clienti e dei fornitori;
- integrazione tra sistema di gestione ambientale e salute e sicurezza;
- prevenzione del rischio di eventi accidentali e miglioramento della gestione del rischio ambientale;
- conformità costante alle norme di legge;
- razionalizzazione delle procedure per ridurre l'impatto ambientale;
- uso di materiali decongelanti ecologici per aerei;
- allontanamento non cruento dei volatili;
- corretta ed efficiente gestione dei rifiuti, con limitazione della produzione e con incentivo alla raccolta differenziata.

In conclusione, e alla base degli obiettivi sopra affermati, il Gruppo SAGAT intende garantire un impegno costante per la realizzazione di un concreto e continuo miglioramento delle proprie performance ambientali, tramite il fondamentale apporto del proprio personale e delle infrastrutture.

In particolare il Gruppo è consapevole che il coinvolgimento di tutto il personale rappresenta un elemento fondamentale ed imprescindibile per il raggiungimento degli obiettivi e

per questo si impegna in adeguate iniziative di formazione, in un'organizzazione dove sono presenti ai vari livelli figure idonee preposte ai temi ambientali e nella comunicazione a tutti i livelli delle attività svolte e dei risultati raggiunti.

Tutto ciò si è concretamente tradotto nella decisione di introdurre, fin dal 2016, un Sistema di Gestione Ambientale impostato secondo i requisiti della norma ISO 14001:2015, e di ottenerne la certificazione.

## CONTESTO NORMATIVO, REGOLATORIO E ORGANIZZATIVO

In ambito aeroportuale sono presenti numerose e differenti tematiche ambientali, regolamentate da una pluralità di norme, sia a livello comunitario, sia a livello nazionale e regionale e sono sottoposte alla regolamentazione in materia emanata da ENAC ed al dettato delle norme ISO 14001:2015.

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

Al fine di poter gestire al meglio tale complessità normativa e organizzativa, il Gruppo SAGAT ha migliorato il coordinamento delle competenze e delle attività svolte dalle seguenti aree, che risultano coinvolte a vario titolo dalle tematiche ambientali:

- il Servizio Ambiente, per il ruolo di coordinamento, gestione e controllo a livello generale;

- la Direzione Tecnico-Operativa, per gli aspetti ambientali che assumono rilievo sia in ambito di progettazione delle infrastrutture, sia in ambito manutentivo, nonché per gli aspetti ambientali presenti nello svolgimento delle operazioni aeroportuali, sia airside che landside;

- gli Approvvigionamenti, nella predisposizione dei contratti con i fornitori, per il controllo dell'impatto ambientale degli approvvigionamenti;

- la Direzione Commerciale Extra-Aviation, nella predisposizione dei contratti con i clienti, per la minimizzazione degli impatti ambientali determinati da nuovi sviluppi dell'attività;

- la Direzione Risorse Umane, per il progresso continuo della consapevolezza ambientale diffusa tra tutto il personale del Gruppo SAGAT, attraverso la formazione e la comunicazione interna.

## SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE

Ad un anno dalla prima certificazione del Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA), in rispondenza ai più moderni standard internazionali in materia (ISO 14001:2015), nel mese di novembre 2017, l'Ente Certificatore TÜV Italia ha effettuato l'audit di mantenimento della certificazione che si è concluso positivamente.

L'adozione del SGSSA, nonché il rispetto scrupoloso dei Protocolli e delle Procedure di sistema, permettono alla SAGAT di aderire ai massimi standard di performance ambientali, riconosciuti a livello internazionale, andando oltre al rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale.

L'operatività del SGSSA garantisce:

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

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

direttamente o indirettamente, le attività di progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture, l'operatività aeronautica.

In particolare, il conseguimento della certificazione ambientale - secondo la ISO 14001:2015 - rappresenta l'intento di SAGAT di aderire ai massimi standard di performance ambientali, riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale.

In conclusione il Gruppo SAGAT identifica, all'interno del contesto appena illustrato, i seguenti aspetti ambientali principali, sviluppati singolarmente nel prosieguo del capitolo:

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

## SISTEMA GESTIONE ENERGIA

SAGAT è un'impresa a forte consumo di energia e da sempre considera la gestione dell'energia un fattore imprescindibile per lo sviluppo sostenibile della propria attività. La costante e crescente attenzione per i temi del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale ha portato la pianificazione di investimenti legati al risparmio energetico sempre più significativi.

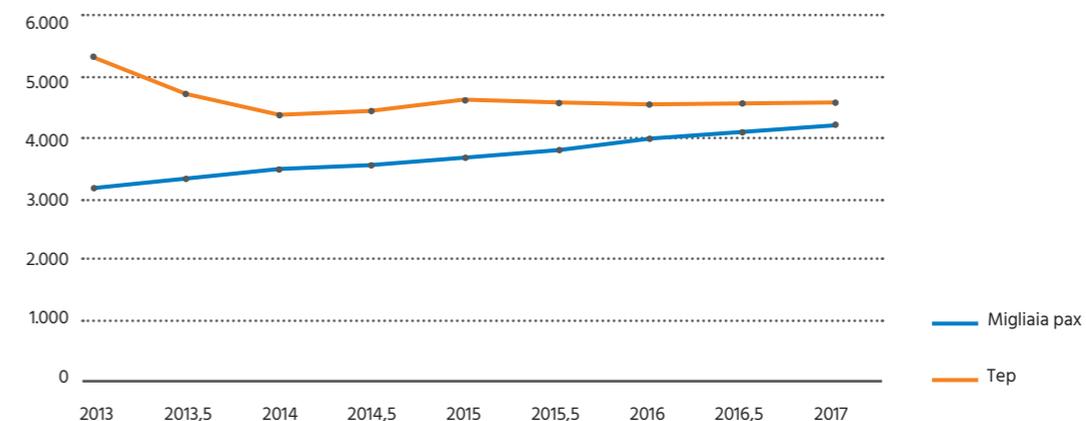
Nel giugno 2012 l'Aeroporto di Torino è diventato il primo scalo al mondo ad aver ottenuto la certificazione TÜV 50001:2011 del proprio sistema di gestione dell'energia ed è stato tra i primi in Europa ad essere certificato.

Nel triennio 2012-2014 sono stati avviati interventi che hanno consentito di incrementare l'efficienza degli usi finali

dell'energia nelle infrastrutture aeroportuali, riducendo i consumi complessivi di circa il 25% e valorizzando tutti quei percorsi aziendali volti al miglioramento delle prestazioni energetiche.

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

Il grafico confronta l'andamento dei consumi (tonnellate equivalenti di petrolio) e del numero di passeggeri nell'ultimo quadriennio.



Nel mese di dicembre 2015 l'Aeroporto di Torino ha completato la diagnosi energetica nelle modalità previste dal d.lgs. 102/2014 (in attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica), aggiornando la precedente diagnosi del 2011, elaborata in fase di certificazione del sistema di gestione dell'energia.

Nel mese di luglio 2016 SAGAT ha rinnovato la certificazione con DNV GL e predisposto un piano di miglioramento energetico incentrato su due principali aree di intervento:

- riqualifica dei sistemi di illuminazione interna ed esterna;
- efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione.

Gli investimenti previsti nel piano di miglioramento rientrano nel Piano Quadriennale (2016–2019) degli interventi del Gruppo SAGAT annesso al Contratto di Programma stipulato con ENAC.

Nel mese di ottobre 2017 sono iniziati i lavori di revamping

della centrale frigorifera a servizio dell'Aerostazione passeggeri, che si sono completati con la messa in servizio di 2 nuovi gruppi frigoriferi ad alto rendimento (EER 6,20) per una potenza installata pari a 2,6 MW.

SAGAT ha iniziato a novembre 2017 le attività finalizzate a soddisfare i requisiti previsti dal Protocollo ACA – Airport Carbon Accreditation per l'accREDITamento al Livello 1 – Mapping e per individuare possibili integrazioni tra i Sistemi di gestione energia ed ambiente e il Protocollo ACA.

L'integrazione tra i sistemi energia e ambiente, pur mantenendo separate le certificazioni ISO 50001 e 14000 consentirà di razionalizzare la documentazione dei due sistemi e unificare le modalità di acquisizione e analisi dei dati.

Le tabelle seguenti illustrano la ripartizione dei consumi del 2017 suddivisi per fonte energetica e le emissioni di CO<sub>2</sub>. A fronte di un aumento dei passeggeri pari al 5,8% rispetto all'anno precedente, i consumi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto all'anno precedente.

#### Fonti energetiche dei consumi 2017



|                          | CONSUMO 2017            | COEFFICIENTE IN TEP               | TEP          |
|--------------------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Energia elettrica        | 19.706 MWh              | 0,187 tep x MWh                   | <b>3.685</b> |
| Gasolio da riscaldamento | 95.905 kg               | 1,02 tep x 1.000 kg               | <b>99</b>    |
| Gasolio da trazione      | 42.999 kg               | 1,02 tep x 1.000 kg               | <b>44</b>    |
| Metano                   | 924.341 Sm <sup>3</sup> | 0,836 tep x 1.000 Sm <sup>3</sup> | <b>772</b>   |
| Benzina                  | 1.298 lt                | 0,765 tep x 1.000 lt              | <b>1</b>     |
| <b>TOTALE TEP</b>        |                         |                                   | <b>4.601</b> |

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> 2017

##### SINTESI ENERGIA TERMICA ED EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> - elaborazione SAGAT marzo 2017

|   |               |                 |
|---|---------------|-----------------|
| Consumo energetico elettrico totale del sito                | 70.942        | GJ/anno         |
| Consumo energetico termico totale del sito                  | 3.328         | GJ/anno         |
| <b>Consumo energetico totale</b>                            | <b>74.269</b> | <b>GJ/anno</b>  |
| Consumo di energia primaria associata all'energia elettrica | 3.685         | TEP/anno        |
| Consumo di energia primaria associata all'energia termica   | 916           | TEP/anno        |
| <b>Consumo di energia primaria totale</b>                   | <b>4.601</b>  | <b>TEP/anno</b> |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia elettrica    | 8.560         | t/anno          |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia termica      | 2.127         | t/anno          |
| <b>Emissioni di CO<sub>2</sub> totali</b>                   | <b>10.687</b> | <b>T/ANNO</b>   |

#### LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

Pur in presenza di un contesto che rende complesso misurare gli effetti diretti delle attività degli aeroporti sull'atmosfera, l'Aeroporto di Torino ha realizzato diverse campagne di monitoraggio all'esterno del sedime aeroportuale, in ottemperanza alle prescrizioni ministeriali ed in collaborazione con ARPA Piemonte.

Nel corso dell'anno 2016 si è concluso il monitoraggio delle concentrazioni di biossido di azoto nell'intorno aeroportuale, effettuato in collaborazione con ARPA Piemonte già

a partire dal 2015, come determinato dalla Notifica di esito provvedimento del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 2013.

I risultati di tali monitoraggi hanno mostrato concentrazioni di gas inquinanti sempre inferiori ai valori limite e i dati raccolti non hanno evidenziato legami con il traffico aereo; viceversa sono risultati presenti fonti di inquinamento derivanti da traffico veicolare e dagli impianti di riscaldamento.

## L'INQUINAMENTO ACUSTICO

Il rumore generato dagli aerei nelle fasi di decollo e atterraggio rappresenta il fattore ambientale percepito in misura maggiore dalle comunità che vivono in prossimità dell'Aeroporto di Torino. Esso è il risultato di vari fattori: la tecnologia propulsiva degli aeromobili, le procedure di decollo e atterraggio utilizzate e la pianificazione territoriale delle aree limitrofe allo scalo.

Per quanto attiene il primo fattore, la responsabilità ricade sulle compagnie aeree che decidono le politiche di gestione e rinnovamento degli aeromobili. Sullo scalo di Torino negli ultimi anni si è registrato un progressivo impiego di velivoli più moderni che, essendo equipaggiati con nuovi motori Turbo-Fan a basse emissioni sonore, ha permesso una riduzione dell'inquinamento sonoro di origine avionica.

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

|             | 2015  | 2016  | 2017  |
|-------------|-------|-------|-------|
| CATEGORIA 3 | 70,5% | 71,9% | 67,3% |
| CATEGORIA 4 | 29,5% | 28%   | 32,2% |
| CATEGORIA 5 | <0.1% | 0.1%  | 0,5%  |

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

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

- monitorare in modo continuo i livelli di rumore aeroportuale;
- verificare il rispetto delle procedure antirumore;
- gestire le lamentele dei cittadini analizzando i fattori che le hanno determinate e proponendo azioni mitigative;
- condividere con le Autorità territoriali gli strumenti di pianificazione aeroportuale e territoriale ed instaurare con queste un rapporto aperto e collaborativo al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità;
- collaborare con gli Enti preposti alla gestione dell'inquinamento acustico aeroportuale mediante specifici tavoli tecnici;
- promuovere la trasparenza e il contatto diretto con i cittadini.

## IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

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

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



Figura 1 – Localizzazione delle centraline fonometriche



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

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

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

porto come condiviso con i membri della Commissione Aeroportuale.

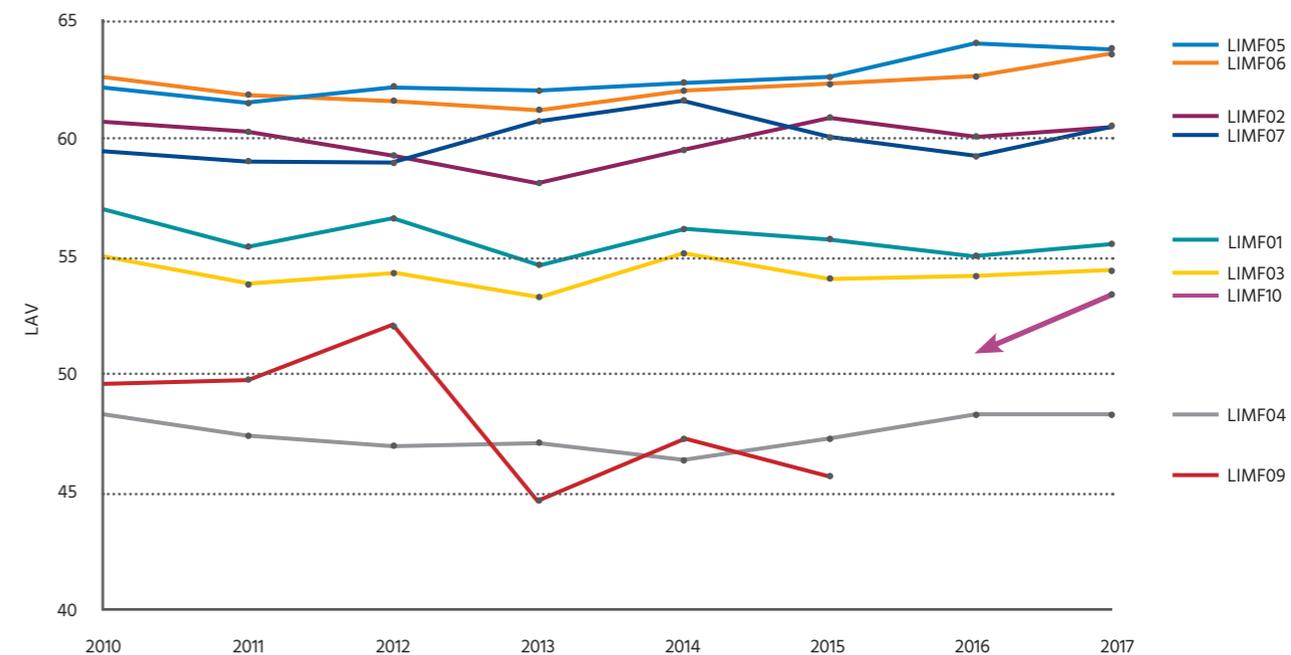
Al fine di promuovere una gestione trasparente della tematica Rumore Aeroportuale, SAGAT ha inoltre concesso ad ARPA Piemonte l'accesso diretto al sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale mediante una pagina web dalla quale quotidianamente i tecnici dell'ARPA possono controllare i livelli acustici.

Si riportano di seguito i valori del parametro LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) nel periodo 2010-2017 su ciascuna delle 8 postazioni fonometriche, da cui emergono valori sostanzialmente costanti.



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

Tabella 1 – Valori LVA



Andamento livelli LVA misurati nel periodo 2010-2017

## LA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

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

La pista dell'Aeroporto consente un utilizzo bidirezionale e assume, come da convenzione aeronautica, la denominazione numerica che contraddistingue la sua inclinazione magnetica rispetto al Nord divisa per dieci: quando è percorsa in direzione Nord, la pista dell'Aeroporto di Torino assume la

denominazione 36, essendo esattamente allineata al Nord (direzione 360°), mentre quando è percorsa in direzione Sud (direzione 180°) assume la denominazione 18.

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



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

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

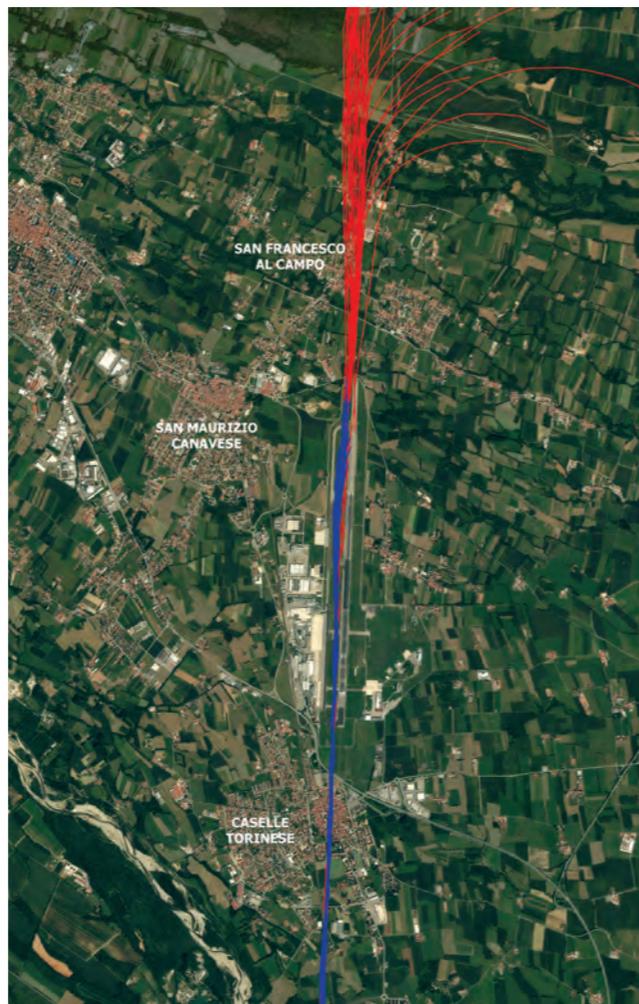


Figura 2 - Tracce radar degli atterraggi (in blu) e dei decolli (in rosso)

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

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

Per la definizione delle porzioni di territorio che ricadono in tali zone acustiche (A, B e C) è stato applicato il cosiddetto

"approccio pianificatorio" che rappresenta la metodologia più moderna per bilanciare i piani di sviluppo aeroportuale con i piani regolatori e i piani di classificazione acustica comunali. Questo ha permesso di coniugare gli interessi di tutela e sviluppo del territorio con le previsioni di crescita dell'Aeroporto nei prossimi anni.

Le zone A e B interessano un'area limitata del territorio dei comuni limitrofi mentre la zona C è del tutto confinata all'interno del sedime aeroportuale. Le aree sono evidenziate nei colori verde per la zona A, giallo per la zona B e rosso per la zona C.

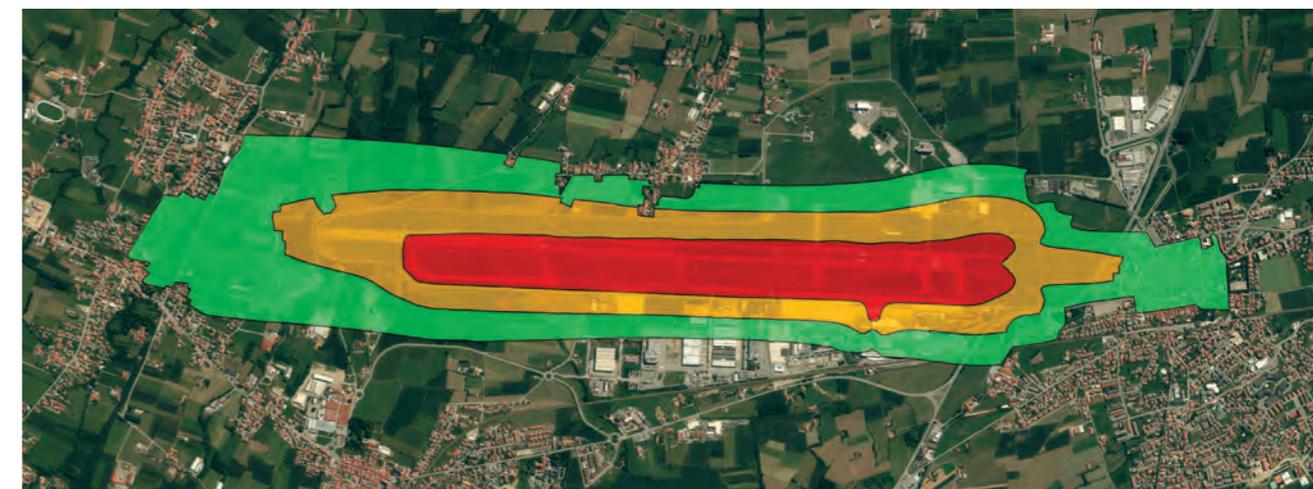


Figura 3 – Zonizzazione acustica secondo il d.m. 31/10/97

## LE PROCEDURE ANTIRUMORE

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



| MISURE ANTIRUMORE IN ATTO                          | BENEFICI PER LA POPOLAZIONE   |
|--|---|
| 1 USO PREFERENZIALE PISTA 36                       | I benefici interessano tutta la popolazione residente nel centro urbano di Caselle Torinese. Grazie a questa procedura, tale area risulta interessata solo dal rumore prodotto dagli aeromobili in fase di atterraggio che è minore di quello prodotto in decollo (i motori in fase di atterraggio non funzionano in condizioni di massimo regime). |
| 2 LIMITAZIONE DEI VOLI NOTTURNI                    | Tale procedura limita notevolmente l'impatto acustico notturno e tutti i comuni limitrofi allo scalo che traggono beneficio.  |
| 3 RESTRIZIONI NELL'USO DELLA SPINTA INVERSA        | I benefici determinati dalle restrizioni nell'uso della spinta inversa interessano prevalentemente le aree abitate nei lati Est e Ovest della pista nonché la stessa infrastruttura aeroportuale.   |
| 4 RESTRIZIONI NELL'USO DELL'APU                    | Questa tipologia di restrizione determina dei benefici in termini di riduzione del rumore aeronautico in tutte le aree limitrofe allo scalo.  |
| 5 RESTRIZIONI NELLO SVOLGIMENTO DELLE PROVE MOTORI | I benefici, prodotti da tale restrizione, in termini di riduzione del rumore aeroportuale, interessano tutte le aree limitrofe allo scalo.  |
| 6 PROCEDURA DI DECOLLO E SALITA INIZIALE           | Riduzione del rumore sull'abitato sorvolato.  |

Tabella 3 – Procedure antirumore

Le procedure in tabella, introdotte sullo scalo di Torino già nel 1998, sono state verificate dalla Sottocommissione Tecnica nel periodo 2009-2012 e confermate dalla Commissione Aeroportuale al termine della fase di zonizzazione conclusasi durante la seduta plenaria del 16/01/2013. Anche i dati LVA misurati nel periodo 2013-2016 confermano la bontà delle procedure antirumore applicate.

Nel 2017, SAGAT ha provveduto a:

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

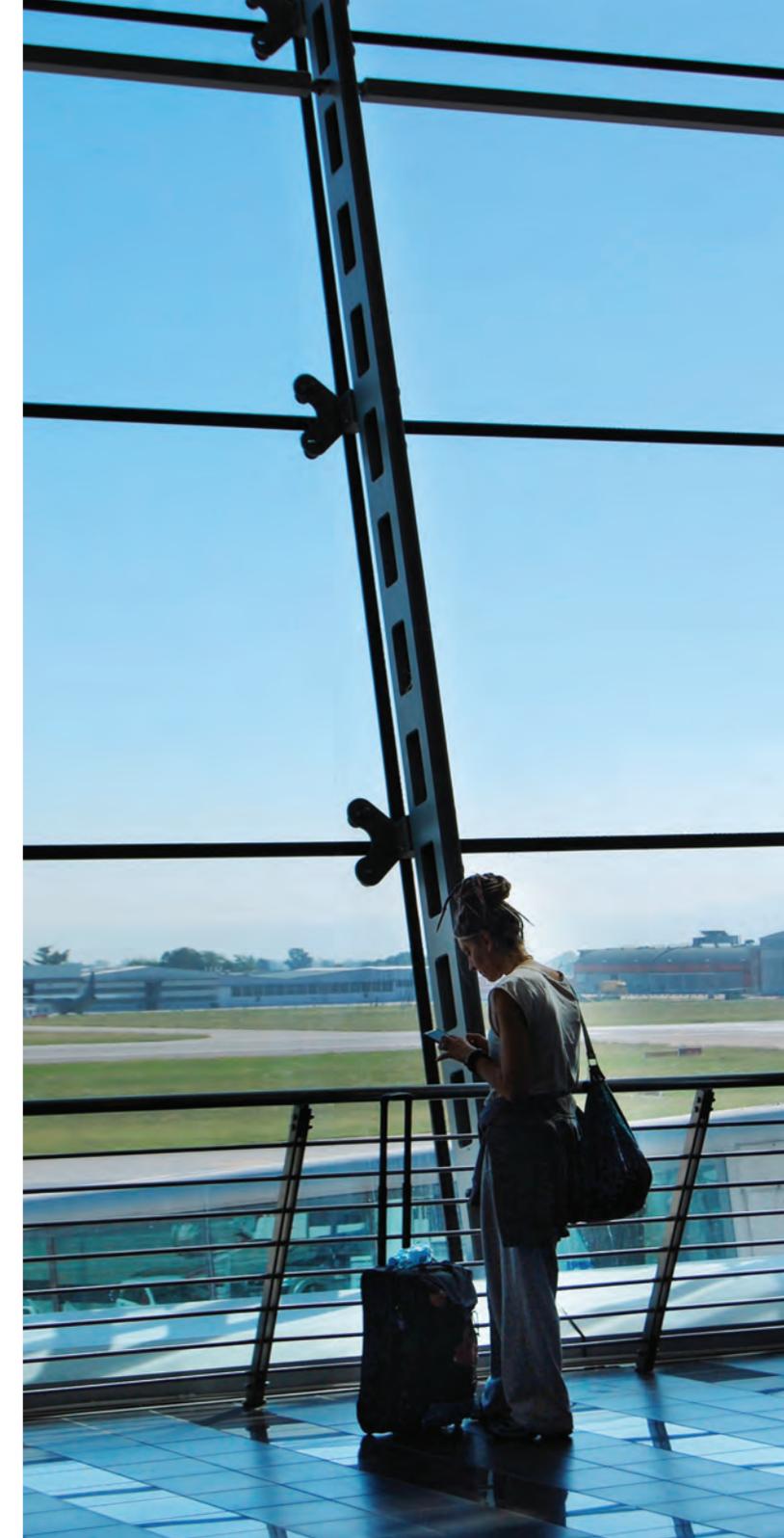
## SISTEMA GESTIONE LAMENTELE

SAGAT ha attivato un sistema di raccolta e monitoraggio delle lamentele dei cittadini, disponibile sul sito internet dell'Aeroporto di Torino ([http://www.aeroportoditorino.it/it/aeroporto\\_it/responsab\\_it/rumore\\_it.html](http://www.aeroportoditorino.it/it/aeroporto_it/responsab_it/rumore_it.html)), che consente di accogliere le lamentele della popolazione interessata dal rumore aeroportuale e la loro correlazione con gli eventi acustici ed avionici.

Tale procedura informatica di inserimento dei reclami, che facilita la comunicazione diretta tra popolazione e il Gestore Aeroportuale, è stata approvata dalla Commissione Aeroportuale.

Le lamentele inserite sono utilizzate per verificare quante e quali operazioni recano fastidio o disturbo alla popolazione. Tali dati, dopo essere stati verificati e analizzati dai tecnici, sono inoltrati ai membri della Commissione Aeroportuale per valutare eventuali modifiche o implementazioni di procedure antirumore o altre azioni per la tutela della popolazione.

Nel periodo 2014-2017 non sono pervenute lamentele significative inerenti il rumore prodotto da aeromobili commerciali.



## LE RISORSE IDRICHE

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

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

### ACQUE METEORICHE PIAZZALI AEROMOBILI

La salvaguardia delle acque superficiali è sostenuta dai seguenti elementi:

- i piazzali aeromobili sono provvisti di una rete di raccolta delle acque meteoriche e di un impianto di separazione degli idrocarburi;
- la pista di volo è provvista di una rete di raccolta delle acque meteoriche, convogliate nell'impianto di vasche di prima pioggia prima di essere riversate in pubblica fognatura.

Le acque piovane dei piazzali aeromobili vengono raccolte da un sistema di collettori captatori e convogliate verso un impianto che permette di separare l'acqua dall'eventuale frazione inquinata dagli idrocarburi; tale frazione può essere recuperata in un secondo momento, mediante apposite attrezzature, per essere successivamente smaltita.

Il sistema di accumulo e trattamento delle acque meteoriche raccolte sulla pista di volo, denominato "vasche di prima pioggia", è destinato ad accogliere i primi 5 millimetri di pioggia per destinarli alla fognatura. Esso è composto da n. 3 vasche interrate, con un volume di accumulo unitario di 900 m<sup>3</sup>, per complessivi 2.700 m<sup>3</sup>. Il recapito delle acque è definito in accordo con le prescrizioni tecniche richieste dalla Società Metropolitana delle Acque (SMAT) che prevedono un rilascio a portata massima controllata a partire dalle 24 ore successive all'evento atmosferico, per evitare eccessivi carichi della rete fognaria.

## I CONSUMI IDRICI

Il Servizio Ambiente monitora e analizza costantemente i consumi idrici delle utenze principali, confrontandoli anche con i dati storici, al fine di individuare i profili di consumo sulla base dei quali analizzare gli eventuali scostamenti che potrebbero essere legati a perdite sulla rete di distribuzione o ad anomalie nell'utilizzo da parte delle varie utenze.

I consumi di acqua potabile, prelevata dall'acquedotto SMAT nel corso dell'ultimo quadriennio 2014-2017, evidenziano un utilizzo razionale dell'acqua potabile da parte di tutte le utenze installate sul sedime aeroportuale. In particolare, nonostante una crescita del numero di passeggeri transitati dallo scalo, nel corso dell'ultimo triennio 2015-2017 si è registrata una diminuzione dei consumi.



| ANNO DI RIFERIMENTO | CONSUMI IDRICI |
|---------------------|----------------|
| 2017                | 153.782 litri  |
| 2016                | 157.756 litri  |
| 2015                | 167.451 litri  |
| 2014                | 155.219 litri  |



## LA GESTIONE DEI RIFIUTI

SAGAT si occupa della gestione - dalla raccolta fino al conferimento in discarica o presso soggetti autorizzati al recupero - dei rifiuti prodotti sia dalle proprie attività che da quelle dei soggetti che, a diverso titolo, sono presenti sul sedime aeroportuale. A tal proposito ha realizzato aree ed isole ecologiche, dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti, ed una informativa di sensibilizzazione rivolta a tutti gli enti e operatori aeroportuali per effettuare una corretta differenziazione, agevolando così lo smaltimento diversificato.

### RIFIUTI URBANI E ASSIMILABILI AGLI URBANI

La frequenza di raccolta dei rifiuti urbani e assimilabili agli urbani (Codice CER 20/03/01), dai numerosi punti (contenitori e/o isole ecologiche) presenti in Aeroporto, avviene con cadenza giornaliera. Nei periodi estivi ed invernali, caratterizzati da giornate con elevati numeri di voli charter, la frequenza della raccolta viene aumentata sino a due volte al giorno.



| ANNO DI RIFERIMENTO | QUANTITÀ RACCOLTA E SMALTITA |
|---------------------|------------------------------|
| 2017                | 568.570 kg                   |
| 2016                | 579.250 kg                   |
| 2015                | 543.900 kg                   |
| 2014                | 546.220 kg                   |

La variazione quantitativa dei rifiuti raccolti e smaltiti, desumibile dalla tabella riepilogativa, è imputabile all'incremento della raccolta differenziata, frutto di un'opera di sensibilizzazione verso i subconcessionari dello scalo.



## RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il Gruppo SAGAT effettua la raccolta differenziata di diverse tipologie di rifiuti quali plastica, vetro e toner e gestisce in maniera differenziata rifiuti speciali, destinati allo smaltimento o al recupero, quali batterie, neon, pneumatici, legno, metallo, olio esausto, macerie, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

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

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



| RACCOLTA DIFFERENZIATA | ANNO 2015 | ANNO 2016 | ANNO 2017 |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Indice RD [%]          | 5,43      | 19,71     | 17,91     |

## PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO DEL SUOLO

L'attenzione al tema dell'inquinamento del suolo da parte del Gruppo SAGAT ha determinato uno studio delle possibili sorgenti inquinanti, che sono state attentamente mappate e per le quali sono state definite apposite procedure all'interno del Sistema di Gestione Ambientale, anche in accordo con il Safety Management System:

- serbatoi, interrati e pensili, di oli minerali;
- aree di ricarica batterie;
- operazioni di movimentazione di materie chimiche.

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



Sul sedime aeroportuale sono presenti alcune aree all'aperto di ricarica di batterie al piombo - contenente soluzione elettrolitica o gel - per le quali è prevista opportuna dotazione di mezzi assorbenti adeguatamente dimensionati, sulla base della normativa, da utilizzare in caso di sversamento.

In caso di sversamento accidentale di materie chimiche - come ad esempio carburante, olio o liquido de-icing - sono previste specifiche istruzioni tecnico-operative, che prevedono l'intervento delle funzioni operative preposte per contenere lo sversamento mediante l'impiego di mezzi assorbenti e/o neutralizzanti per la protezione della matrice ambientale suolo e falda evitandone la contaminazione.

Inoltre, la salvaguardia delle acque superficiali è sostenuta dai seguenti elementi:

- i piazzali aeromobili sono provvisti di una rete di raccolta delle acque meteoriche e di un impianto di separazione degli idrocarburi;
- la pista di volo è provvista di una rete di raccolta delle acque meteoriche, convogliate nell'impianto di vasche di prima pioggia prima di essere riversate in pubblica fognatura.

## RISORSE UMANE

Le linee guida che caratterizzano la gestione delle risorse umane nel Gruppo SAGAT consistono nella ricerca del loro migliore utilizzo e nella crescita professionale delle stesse.

Un ulteriore caposaldo della gestione del personale è costituito dall'attività di Formazione, rivolta sia ai dipendenti del Gruppo sia a società esterne che operano in ambito aeroportuale.

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

## IL PERSONALE E L'ORGANIZZAZIONE

Nel corso del 2017 la Capogruppo SAGAT S.p.A. ha effettuato importanti modifiche organizzative che hanno comportato considerevoli efficienze a livello di Gruppo.

Una vasta ed articolata riorganizzazione interna che ha interessato 22 lavoratori, pari al 9% dei propri dipendenti, è stata messa in atto con disposizione organizzativa entrata in vigore il 1° gennaio 2017.

In sintesi, SAGAT ha internalizzato lo svolgimento di attività che prima facevano capo ad altre società: nello specifico i servizi di Sala VIP e Fast Track, in precedenza gestiti da SAGAT Handling e la gestione del punto vendita a marchio CRAI.

SAGAT Handling ha potuto così utilizzare le risorse precedentemente dedicate alla Sala VIP e al Fast Track,

per rafforzare i servizi di accettazione dei passeggeri.

SAGAT Handling ha inoltre internalizzato l'attività di gestione dei turni, prima svolta a suo favore dalla Capogruppo.

Tra le iniziative che hanno consentito questo recupero di efficienza, le principali hanno riguardato la creazione di un pool segretariale, che si occupa anche del Protocollo e dell'ufficio Tesseramento che ha consentito di destinare quattro risorse alle attività internalizzate ed il ricollocamento su altre attività, anche di maggiore responsabilità, delle risorse che si occupavano della gestione dei turni per SAGAT Handling.

Tutti i lavoratori interessati dalla riorganizzazione hanno seguito specifici corsi di riqualificazione.

## L'ORGANICO DEL GRUPPO

Il numero complessivo di dipendenti del Gruppo SAGAT alla data del 31/12/2017 risulta essere aumentato di una unità rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

L'organico ammonta a 382 persone, delle quali 32 sono a tempo determinato.

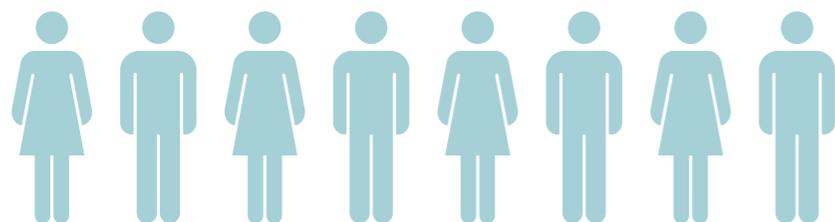
Appartengono a SAGAT S.p.A. 242 unità, pari al 63,4%;

mentre 140 sono in forza a SAGAT Handling (36,6%). I dati esposti non includono i lavoratori in somministrazione ai quali il Gruppo fa ricorso per le attività stagionali legate al traffico charter.

La distribuzione di genere resta sostanzialmente invariata rispetto al 2016.



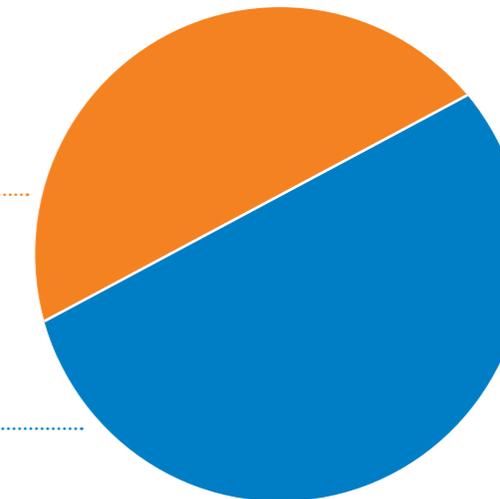
| 2017                | TESTE      | %           |
|---------------------|------------|-------------|
| SAGAT S.p.A.        | 242        | 63,4%       |
| SAGAT Handling      | 140        | 36,6%       |
| <b>Gruppo</b>       | <b>382</b> | <b>100%</b> |
| Tempi Indeterminati | 350        | 91,6%       |
| Tempi Determinati   | 32         | 8,4%        |
| Donne               | 149        | 39%         |
| Uomini              | 233        | 61%         |



## Dipendenti per società

36,6% SAGAT Handling

63,4% SAGAT S.p.A.



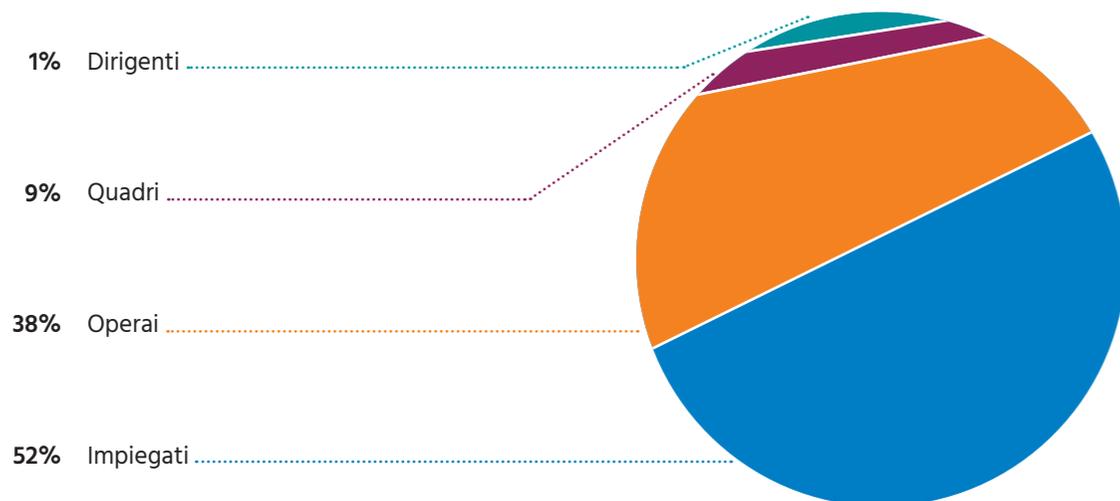
Nel rispetto delle leggi vigenti il Gruppo SAGAT impiega personale diversamente abile e personale appartenente alle categorie protette. Le mansioni assegnate ai dipendenti appartenenti a queste categorie sono compatibili con le loro condizioni psico-fisiche e vengono costantemente monitorate dalla Direzione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

Le categorie professionali del Gruppo vedono una situazione sostanzialmente invariata rispetto al 2016, con la netta prevalenza di personale impiegatizio (52%), che riflette la natura delle principali operazioni aeroportuali, seguita dalla componente operaia (38%). Il middle-management si attesta al 9% mentre sono complessivamente 4 i dirigenti del Gruppo.



| QUALIFICA      | DIRIGENTI | QUADRI    | IMPIEGATI  | OPERAI     |            |
|----------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| SAGAT S.p.A.   | 4         | 26        | 104        | 108        |            |
| SAGAT Handling | 0         | 6         | 96         | 38         |            |
| <b>TOTALE</b>  | <b>4</b>  | <b>32</b> | <b>200</b> | <b>146</b> | <b>382</b> |

### Dipendenti per qualifica



Nella tabella che segue si possono osservare sia il dato relativo all'età media dei dipendenti, senza sostanziali variazioni rispetto al 2016, sia l'anzianità media che è di 18 anni per i dipendenti SAGAT S.p.A. e di 17 per quanto riguarda SAGAT Handling.



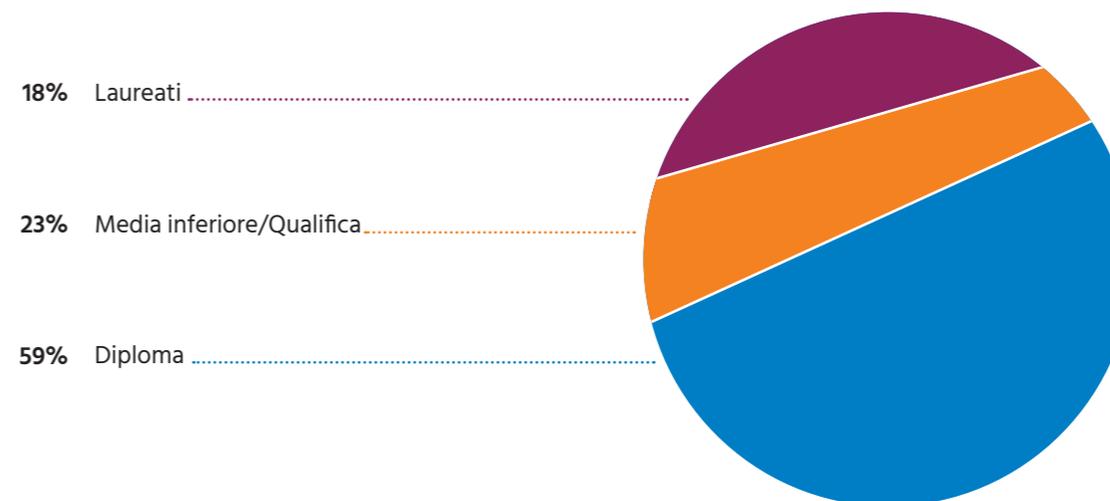
| MEDIA          | ETÀ       | ANZIANITÀ   |
|----------------|-----------|-------------|
| SAGAT S.p.A.   | 45        | 18          |
| SAGAT Handling | 47        | 17          |
| <b>Media</b>   | <b>45</b> | <b>17,5</b> |



La distribuzione per titolo di studio vede la prevalenza di lavoratori in possesso di diploma (59%), mentre i titolari di licenza media (23%) appartengono per la maggior parte alla categoria degli operai. Tra i laureati (18%) la maggior incidenza viene da Dirigenti e Quadri.

| GRADO ISTRUZIONE          |            |
|---------------------------|------------|
| Media inferiore/qualifica | 89         |
| Diploma                   | 225        |
| Laurea                    | 68         |
| <b>TOTALE</b>             | <b>382</b> |

### Grado di istruzione nel Gruppo



## LA FORMAZIONE

Il Training Center SAGAT svolge un ruolo centrale per l'organizzazione e l'erogazione diretta della formazione e dell'addestramento, non solo per i circa 400 dipendenti di SAGAT e SAGAT Handling ma anche per le società che a vario titolo operano in Aeroporto, compresi gli Enti di Stato.

In totale il personale aeroportuale che si rivolge alla formazione SAGAT per lo svolgimento di corsi obbligatori, di approfondimento professionale o per il conseguimento della patente aeroportuale, assomma a quasi 5.000 persone. Per ognuna di queste persone il Training cura la formazione richiesta, registra e archivia la documentazione, gestisce le scadenze e provvede ad informare le varie aziende quando

i propri dipendenti necessitano di un rinnovo della certificazione delle proprie abilitazioni o competenze.

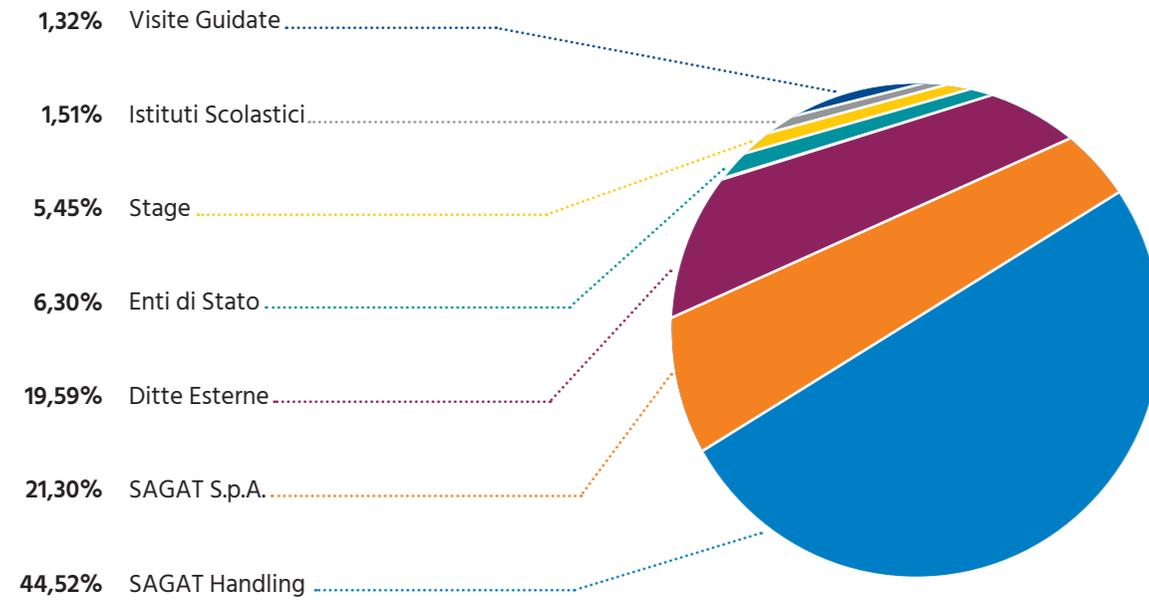
Parte di questa formazione è stata finanziata tramite fondi professionali quali Fondimpresa o con l'attivazione di Piani Formativi aziendali.

Nel corso dell'audit di novembre 2017 per il mantenimento della Certificazione secondo la norma ISO 9001:2015, il Certificatore ha evidenziato tale sistema tra i rilievi positivi, per la gestione centralizzata delle attività formative e di aggiornamento avviata da SAGAT a supporto di tutti gli attori aeroportuali.

La tabella che segue offre una panoramica dell'insieme dei soggetti ai quali SAGAT ha fornito corsi di formazione nel 2017.

### Ore di Docenza erogate dall'Ufficio Formazione SAGAT

Anno 2017 - Dati Percentuali

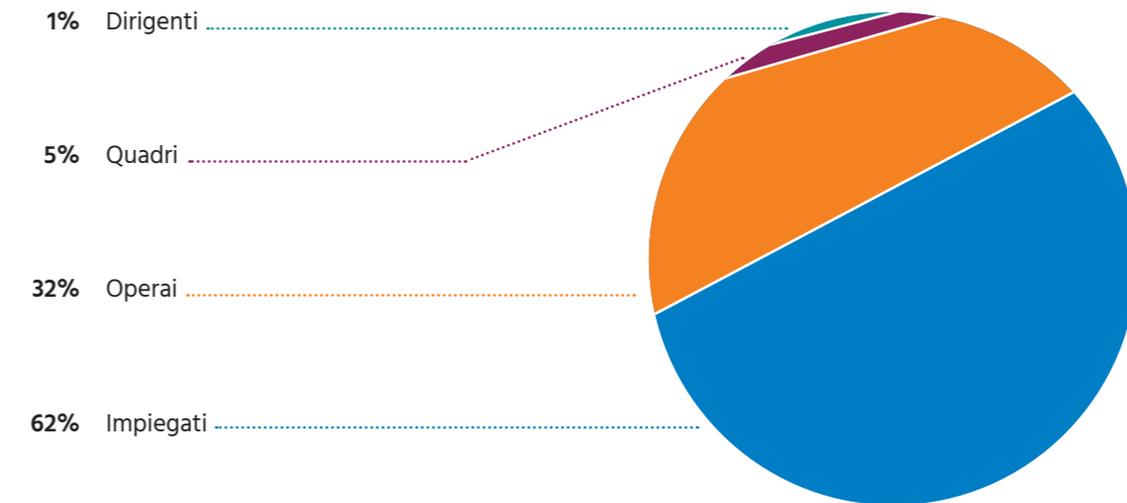


Alla data del 31 dicembre 2017, ogni dipendente SAGAT S.p.A. ha svolto una media di 21 ore di formazione, i dipendenti di SAGAT Handling di 38 ore, con un valore medio di Gruppo pari a 27 ore medie annuali.

La formazione ha coinvolto per l'1% i Dirigenti, per il 5% i Quadri aziendali, al 62% il personale impiegatizio e per il restante 32% il personale operaio.

### Ore Formazione Dipendenti Gruppo SAGAT

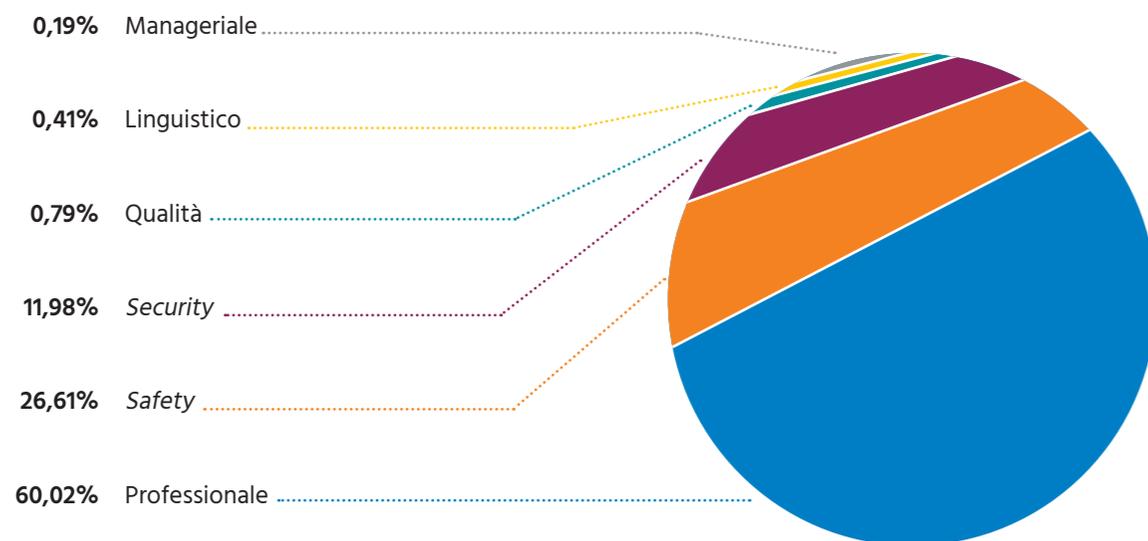
Anno 2017 - Dati Percentuali



Per quanto riguarda la tipologia dei corsi somministrati ai dipendenti, al primo posto si posizionano i corsi di natura professionale, seguiti da quelli legati alla safety ed alla security.

## Tipologia Formazione dipendenti Gruppo SAGAT

Anno 2017 - Dati Percentuali



Oltre alle consuete modalità di svolgimento della formazione, in aula oppure on-job, il Training Center offre la possibilità di usufruire dell'e-learning, utilizzando la piattaforma aziendale on-line DOCEBO.

Questa modalità, che nel 2017 ha raggiunto la quota del 9,7% della formazione erogata, permette in particolare agli addetti che lavorano su turni di gestire con la massima flessibilità le esigenze formative, penalizzando il meno possibile la propria operatività.

Come è previsto dalle procedure del Sistema Qualità aziendale, ogni momento di formazione svolto da dipendenti SAGAT si conclude con la compilazione di un questionario di soddisfazione dei partecipanti.

Nel corso del 2017 sono state raccolte 2.117 schede e nel complesso il grado di soddisfazione ha raggiunto il 94,7% di soddisfazione sui corsi tenuti. Riguardo ai corsi svolti dai formatori SAGAT la percentuale di gradimento sale al 95,5% di soddisfazione, mentre per i corsi svolti da formatori esterni il dato si attesta al 92,2%.

## L'IMPEGNO A FAVORE DELLE PERSONE IN DIFFICOLTÀ E DEGLI STUDENTI

SAGAT è impegnata in progetti che favoriscono l'inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di particolare disagio e nella formazione degli studenti degli istituti tecnico professionali aeronautici del territorio.

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

Tra le categorie individuate dalla normativa rientrano i soggetti che abbiano problemi di salute, che siano disoccupati da lungo tempo ma anche profughi e rifugiati.

Nel corso del 2017 SAGAT ha collaborato con ONLUS e con istituzioni impegnate nell'assistenza quali, ad esempio, l'Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo, per offrire un impiego a cinque persone.

Un'altra importante attività per favorire l'accesso al mondo del lavoro riguarda l'adesione di SAGAT ai progetti di Alternanza scuola-lavoro, promossi dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Come spiega il MIUR: *"l'Alternanza scuola-lavoro è una modalità didattica innovativa che attraverso l'esperienza*

*pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e a testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi"*.



Il contesto aeroportuale ha spinto SAGAT a stipulare le convenzioni previste dal Ministero con istituti aeronautici, quali l'ITIS Carlo Grassi di Torino e il Turin Flying Institute di Caselle Torinese.

Gli studenti coinvolti nel corso del 2017 hanno svolto corsi di formazione erogati dal Training Center SAGAT. La tabella che segue dimostra il notevole aumento delle ore di aula rispetto al 2016.



### Ore di formazione per studenti Istituti Scolastici Training Center SAGAT

| SOCIETÀ                      | 2017         | 2016         | VARIAZIONE % |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| ITIS Carlo Grassi            | 828          | 176          | 370,45       |
| ITAer Turin Flying Institute | 2.240        | 1.974        | 13,48        |
| <b>Totali</b>                | <b>3.068</b> | <b>2.150</b> | <b>42,70</b> |

I progetti hanno poi consentito agli studenti delle classi superiori di cimentarsi in alcune attività operative, sotto la supervisione di un tutor di SAGAT e in collaborazione con i docenti delle scuole coinvolte.

In questo modo i ragazzi hanno potuto verificare e mettere in pratica sul campo le nozioni apprese nel corso degli studi scolastici e della formazione aeroportuale.

## IL WELFARE AZIENDALE

Sono principalmente rivolte alle famiglie ed ai figli dei dipendenti le iniziative aziendali in tema di welfare.

Nel 2017 è proseguito l'impegno di SAGAT volto a rimborsare il 50% dei costi sostenuti dai dipendenti per l'iscrizione dei figli alle scuole materne e agli asili nido.

Sono stati organizzati soggiorni estivi per i bambini dai 6

ai 14 anni e vacanze studio per i ragazzi dai 15 ai 17 anni. La diversificazione dell'offerta ed il rimborso del 77% dei costi hanno favorito una partecipazione in crescita rispetto al 2016.

Inoltre, i bambini fino a 14 anni hanno ricevuto il consueto buono regalo natalizio.

| 2017           | nr. fruitori rimborsi nido e materne | nr. fruitori pacco dono bimbi | nr. fruitori colonie estive |
|----------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| SAGAT S.p.A.   | 30                                   | 130                           | 31                          |
| SAGAT Handling | 15                                   | 74                            | 19                          |
| <b>Gruppo</b>  | <b>45</b>                            | <b>204</b>                    | <b>50</b>                   |

## LA SICUREZZA SUL LAVORO

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

In particolare SAGAT S.p.A., attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA) - implementato in rispondenza ai più moderni standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001:2007) - gestisce con la massima attenzione anche gli aspetti legati alla prevenzione incendi, all'igiene ed alla salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro.

Il Gruppo SAGAT - attraverso i servizi di Prevenzione e Protezione interni delle due società - oltre a verificare costantemente il rispetto rigoroso delle norme in materia, esercita anche una funzione propositiva sia rispetto ai dipendenti, evidenziando l'importanza di adottare comportamenti corretti (ad esempio, attraverso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e di reparto), sia proponendo al Datore di Lavoro interventi di miglioramento rispetto ai processi produttivi e agli ambienti di lavoro.

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

- il rispetto delle norme generali e speciali in materia di infortuni, sicurezza e igiene sul lavoro;
- il rispetto delle procedure operative e standard di sicurezza;
- la protezione della salute dei lavoratori e delle persone che, a diverso titolo, operano in aeroporto;
- la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- la promozione di stili di vita e comportamenti salubri negli ambienti di lavoro;
- la promozione di comportamenti corretti e responsabili a tutela della sicurezza.

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 infortuni e/o inconvenienti.

## FORMAZIONE SAFETY

| SAGAT S.p.A.   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Corsi          | 126   | 68    | 106   | 200   | 233   |
| Partecipanti   | 426   | 337   | 256   | 681   | 602   |
| Ore Docenza    | 748   | 417   | 544   | 895   | 926   |
| Ore Formazione | 3.180 | 1.520 | 1.395 | 3.210 | 2.877 |

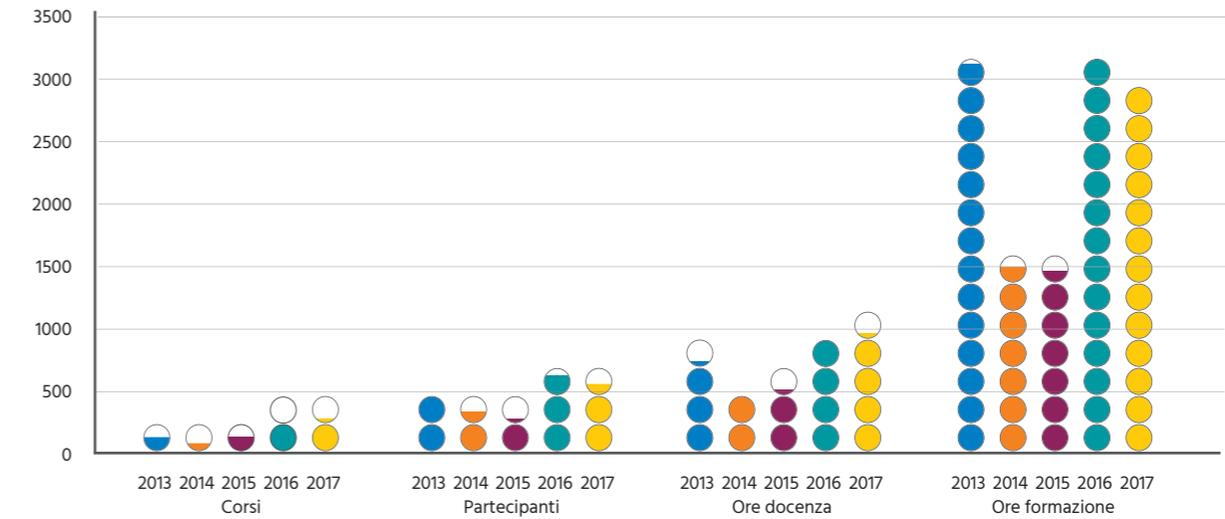
## FORMAZIONE SAFETY

| SAGAT Handling | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Corsi          | 144   | 189   | 97    | 154   | 337   |
| Partecipanti   | 357   | 466   | 296   | 352   | 649   |
| Ore Docenza    | 617   | 483   | 378   | 484   | 751   |
| Ore Formazione | 1.889 | 1.734 | 1.168 | 1.169 | 2.345 |

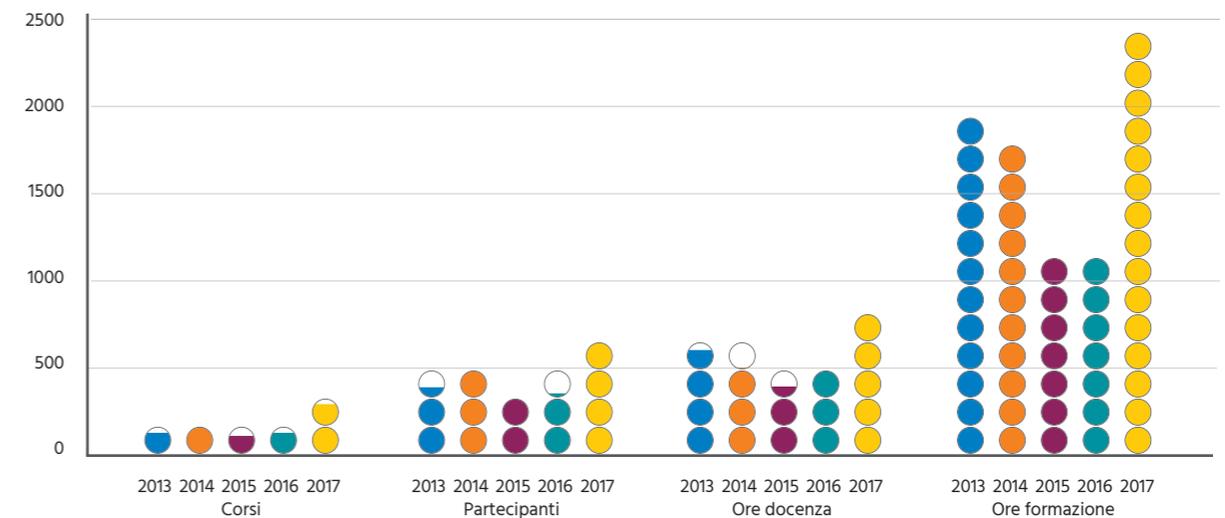
Nello specifico, l'offerta formativa prevede le seguenti tipologie di corsi:

- 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 rivolta ai possessori di patente aeroportuale;
- formazione di figure specifiche:
  - Responsabile/Addetto del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP/ASPP);
  - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
  - addetti della Squadra di Emergenza aziendale e del primo soccorso.

## Formazione Safety per SAGAT S.p.A.



## Formazione Safety per SAGAT Handling



## INFORTUNI

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

### ANDAMENTO INFORTUNISTICO - SAGAT S.p.A.

| Infortuni        | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| Numero Infortuni | 2    | 3    | 1    | 2    | 5    |
| Giorni assenza   | 19   | 22   | 3    | 61   | 139  |

Fonte dati: Registro aziendale degli infortuni

### ANDAMENTO INFORTUNISTICO - SAGAT HANDLING

| Infortuni        | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| Numero Infortuni | 8    | 5    | 4    | 1    | 2    |
| Giorni assenza   | 169  | 105  | 17   | 13   | 94   |

Fonte dati: Registro aziendale degli infortuni

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

Nel periodo di osservazione considerato, pari a cinque anni, l'analisi dei giorni di assenza dal lavoro dovuti ad infortuni in azienda risulta essere pari a 642 giorni a fronte di n. 33 incidenti registrati.

Le aziende del Gruppo SAGAT monitorano costantemente l'andamento infortunistico anche attraverso i parametri Indice di Frequenza (numero totale degli infortuni avvenuti in azienda) e Indice di Gravità (numero totale di giorni di assenza per infortunio):

### SAGAT S.p.A.

| Indici infortunistici   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016  | 2017  |
|---|------|------|------|-------|-------|
| <b>If: Indice di frequenza</b><br>(N° Infortuni totali sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000       | 5,27 | 7,73 | 2,52 | 4,85  | 12,17 |
| <b>Ig: Indice di gravità - complessivo</b><br>Giorni complessivamente persi/ore lavorate) * 1.000 | 0,05 | 0,06 | 0,01 | 0,015 | 0,34  |

### SAGAT HANDLING

| Indici infortunistici   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016 | 2017 |
|---|-------|-------|-------|------|------|
| <b>If: Indice di frequenza</b><br>(N° Infortuni totali sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000       | 31,65 | 22,14 | 16,30 | 3,81 | 8,32 |
| <b>Ig: Indice di gravità - complessivo</b><br>Giorni complessivamente persi/ore lavorate) * 1.000 | 0,67  | 0,47  | 0,07  | 0,05 | 0,39 |



## LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel Gruppo SAGAT sono presenti le 4 principali Organizzazioni Sindacali Nazionali (FILT-Cgil, FIT-Cisl, UILT Trasporti e UGL Trasporti) che nel 2017 contano circa il 44% di iscritti fra i lavoratori.

L'andamento decrescente degli iscritti ai sindacati è in linea con quanto avviene a livello nazionale, come evidenziano le ricerche più recenti su tale argomento, tanto che l'ultimo dato fornito dalla Commissione Europea attesta il tasso di rappresentatività sindacale in Italia al 37%.

Totale dipendenti iscritti ai sindacati al 31/12 di ogni anno

| 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 222    | 209    | 216    | 190    | 168    |
| 59,33% | 55,59% | 54,41% | 49,87% | 43,98% |

SAGAT ha da sempre impostato costanti e costruttive relazioni sindacali che hanno portato negli anni alla sottoscrizione di importanti accordi integrativi sia sul welfare aziendale, sia per l'efficientamento e la flessibilità dell'organizzazione, in risposta alle dinamiche di un mercato sempre più competitivo. Il tutto è stato ottenuto grazie anche a un dialogo continuo con le rappresentanze di base (RSU) che ha garantito negli ultimi anni, e anche nel 2017, rapporti distesi e proficui tra le parti.



## FORNITORI

### LE MODALITÀ DI SCELTA DEI FORNITORI



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

Anche al di sotto di tali soglie, SAGAT adotta in ogni caso procedure di selezione dei fornitori volte a favorire il più possibile la concorrenza tra gli operatori economici sul mercato e a garantire la massima trasparenza e parità di trattamento. I regolamenti aziendali in vigore impongono di norma il ricorso a procedure concorsuali, nelle forme della procedura aperta con pubblicazione di un bando o, in alternativa per le gare di valore meno elevato, della procedura negoziata plurima. L'affidamento diretto è consentito solo al ricorrere di particolari condizioni tassativamente indicate o per gli affidamenti di valore inferiore a soglie de minimis (euro 40.000 per i lavori, euro 20.000 per i servizi ed euro 10.000 per le forniture).

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



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

Come risulta dalla tabella sottostante, la durata media dei debiti commerciali è sostanzialmente in linea con il trend registrato negli ultimi anni, con un lieve incremento, dovuto in larga misura a debiti collegati agli investimenti realizzati nella parte finale dell'esercizio.

#### DEBITI COMMERCIALI/COSTI PER FORNITORI ESTERNI

|                                     | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Durata media dei debiti commerciali | 134  | 130  | 150  | 196  | 209  |

A seguito di un'elaborazione effettuata al 31/12/2017 nei confronti dei fornitori della Capogruppo, è emerso che il 75,65% di esso è stato destinato a controparti aventi sede legale in Italia:

|                 | Migliaia di euro, al netto intercompany |             |
|-----------------|---|-------------|
| SEDE LEGALE     | DEBITO                                  |             |
| Italia          | 12.848.700                              | 75,65%      |
| Resto del mondo | 4.135.651                               | 24,35%      |
| <b>Totale</b>   | <b>16.984.351</b>                       | <b>100%</b> |



## INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI

All'interno del sedime aeroportuale trovano collocazione organica tutte le infrastrutture principali e secondarie che consentono l'operatività dello scalo per l'aviazione civile e commerciale.

Alcune sono più vicine alla comune esperienza del passeggero (l'aerostazione passeggeri, la pista, la viabilità, le aree per il parcheggio degli autoveicoli ecc.) o tutto sommato intuitibili (le centrali termiche ed elettriche, gli hangar, gli uffici ecc.).

All'interno del sedime insistono inoltre altre infrastrutture meno note ma non meno importanti:

- l'aerostazione merci (6.000 metri quadri di superficie);
- la palazzina sede degli uffici degli Enti di Stato presenti in aeroporto;
- la caserma della Polizia;
- la caserma della Guardia di Finanza con relativo canile ed unità cinofile;
- il fabbricato ospitante i rapaci per le attività aeroportuali di allontanamento volatili;
- la caserma ospitante le unità ed i mezzi di soccorso aeroportuale dei Vigili del Fuoco;
- la palazzina e torre di controllo aeroportuale di gestione ENAV;
- la stazione meteorologica, sempre di gestione ENAV.

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

Alcuni degli investimenti più visibili più significativi dell'anno 2017 hanno riguardato opere all'avvio di nuove attività commerciali e la rilocazione ed ottimizzazione di alcuni spazi commerciali come ad esempio lo Store di Marina Militare.

## INVESTIMENTI ICT

 Nel corso del 2017 SAGAT ha proseguito il profondo rinnovamento, avviato nel 2015, delle piattaforme informatiche strategiche per le attività in ambito operativo e amministrativo-contabile.

Ha inoltre implementato nuove soluzioni evolutive in ambito sistema ERP e Business Intelligence con l'obiettivo di aumentare la percentuale di copertura e di automazione dei principali processi di funzionamento (es. ciclo attivo, ciclo passivo, paghe, contabilità generale e tesoreria, contabilità analitica) e favorire la fruizione delle nuove funzionalità.

Tra le principali innovazioni apportate ai sistemi e alle infrastrutture di scalo si segnalano:

- potenziamento della piattaforma utilizzata per l'acquisizione dei dati di vendita abbinati alla carta d'imbarco dell'acquirente attraverso appositi apparati hardware di proprietà SAGAT interfacciati con i registratori di cassa degli esercenti presso i negozi presenti in aerostazione (18 device);
- installazione presso i gates di lettori di carte d'imbarco di ultima generazione (due device per ciascun varco, al fine di rendere più celere l'operazione di imbarco) che, supportando anche il protocollo NFC, risultano pienamente compatibili con gli standard tecnologici identificati da IATA per accelerare e semplificare le operazioni di accettazione ed imbarco mediante l'interazione con i dispositivi smartphone dei passeggeri (32 già operativi, altri 12 in fase di installazione);
- potenziamento, avviato nel 2016, del sistema FIDS/BIDS (informativa voli al pubblico) mediante l'installazione e messa in servizio di monitor addizionali di ultima generazione ("Smart Public display"), che affiancano ad una migliore leggibilità delle informazioni una gestione semplice dell'hardware, connesso nativamente al network aeroportuale (36 device);
- installazione di nuovi monitors large display con diagonale di 84" e risoluzione UltraHD (4K) dove vengono pubblicate dinamicamente informazioni di servizio e di natura commerciale (2 device);
- prosieguo nell'implementazione del sistema controllo accessi per la corretta gestione dei flussi dei passeggeri in fase di imbarco e sbarco per far transitare i passeggeri in arrivo nell'area commerciale presso la Sala Imbarchi;
- conclusione dei lavori (iniziati nel 2016) di realizzazione della una nuova Control Room dedicata alla videosorveglianza;
- implementazione del nuovo sistema di gestione delle chiamate telefoniche in entrata completamente digitale (Call Manager CISCO) in dotazione al servizio Informazioni aeroportuale, in grado di garantire un incremento significativo dell'efficienza e della flessibilità dei desk e il monitoraggio della qualità del servizio erogato.

## PIANO DI DIGITALIZZAZIONE

Inoltre, nell'ambito della propria strategia di sviluppo, SAGAT ha avviato un progetto interno per la definizione di un Piano di innovazione e digitalizzazione dell'Aeroporto basato sui seguenti obiettivi strategici:

- aumentare la conoscenza e l'interazione dei passeggeri/consumatori;
- proporre nuovi servizi innovativi attraverso soluzioni digitali abilitanti;
- accrescere le competenze interne e diffondere i benefici e le opportunità derivanti dalla "Digital Transformation".

Nel corso del 2017 è stata definita la strategia di "Digital Transformation" ed il Piano di implementazione delle soluzioni digitali orientate a migliorare l'esperienza di viaggio, ottimizzare i servizi offerti nelle aree commerciali e facilitare la fruizione delle soluzioni di mobilità da e verso l'Aeroporto.

Presso l'area Partenze landside, è stata adibita un'area denominata Innovation Lab per la simulazione del percorso del passeggero sia in arrivo che in partenza presso l'Aeroporto di Torino, dove sono state installate tutte le soluzioni tecnologiche ad oggi presenti nello scalo per testare le nuove soluzioni digitali e per verificarne la compatibilità e le opportunità di integrazione con framework ICT esistente.



# OBIETTIVI E RISULTATI

| OBIETTIVI PREFISSATI  | RISULTATI RAGGIUNTI   | OBIETTIVI PER IL FUTURO  |
|---|---|--|
| <b>SVILUPPO DEL TRAFFICO AEROPORTUALE</b>   |   |  |
| Incrementare i volumi di traffico, attraendo nuove compagnie e sviluppare la connettività attraverso l'apertura di nuove rotte.   | Le trattative commerciali hanno condotto l'Aeroporto di Torino a registrare il record storico di passeggeri trasportati in un anno: 4.176.556, +5,7% rispetto al 2016. Sono state 20 le rotte inaugurate e 9 le nuove compagnie aeree che hanno iniziato ad operare sullo scalo di Torino dal 2013. Il traffico internazionale negli ultimi 4 anni è cresciuto dell'+49% e quello di linea nazionale del 19%. | Sviluppare il traffico incoming in collaborazione con la Regione Piemonte.   |
| <b>INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI</b>  |   |  |
| Garantire il perfetto stato d'uso delle infrastrutture aeroportuali ricadenti sotto la responsabilità del Gruppo SAGAT, ricercando il miglioramento degli standard di servizio per i loro fruitori.                       | Nel 2017 sono state realizzate nuove opere infrastrutturali per l'avvio di nuove attività commerciali e nuovi punti di accoglienza in area airside (rilocazione ed ottimizzazione di alcuni spazi commerciali, con apertura di nuove attività di ristorazione e ristrutturazione di quelle esistenti).  | Effettuare interventi di riadeguamento ed ammodernamento delle infrastrutture aeroportuali in ragione degli incrementi di traffico previsti ed interventi sulle infrastrutture di volo necessari per la compliance con la nuova regolamentazione europea EASA.   |
| <b>OFFERTA COMMERCIALE EXTRA AVIATION</b>   |   |  |
| Garantire un giusto equilibrio tra la valorizzazione delle eccellenze locali e i brand affermati a livello internazionale al fine di ottimizzare l'offerta e l'esperienza di viaggio dei passeggeri.                      | Arricchimento dell'area commerciale con due nuovi operatori food locali: Baladin e Agri-shop.   | Continuare a migliorare la passenger experience, ampliando l'offerta commerciale dell'area Arrivi.   |
| <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>   |   |  |
| Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi resi, nella consapevolezza che la qualità è un valore strategico trasversale a tutti i processi aziendali, oltre che un fattore critico di successo. | Il 2017 è stato il primo anno completo di esercizio (1) sia del Sistema di Gestione della Qualità secondo la più recente versione della norma ISO 9001:2015 (2) sia di adesione volontaria al programma di analisi comparativa Airport Service Quality.   | Proseguire nell'impegno ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, sia a garanzia per i clienti sia, più in generale, per tutti gli stakeholders. Ottemperare alle prescrizioni dell'ENAC relative alla Qualità, attenendosi ad obiettivi quali-quantitativi sempre più sfidanti (cfr. target fissati nella Carta dei Servizi e nel Piano della Qualità del Contratto di Programma per il 2018). Monitorare le performance aziendali, anche in relazione ad altri aeroporti iscritti al benchmark ASQ (Airport Service Quality) dell'ACI. |

| OBIETTIVI PREFISSATI   | RISULTATI RAGGIUNTI   | OBIETTIVI PER IL FUTURO  |
|--|---|--|
| <b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  |   |  |
| Diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale. La gestione operativa inoltre è improntata a criteri di salvaguardia dell'ambiente e di efficienza energetica, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali. | Nel corso del 2017 SAGAT S.p.A. ha applicato i protocolli e le procedure del Sistema di Gestione Ambiente, certificato a dicembre 2016, in conformità alla ISO 14001:2015.<br><br>La certificazione integrata del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente rappresenta l'intento di SAGAT S.p.A. di aderire "volontariamente" ai massimi standard di performance ambientali riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale. | Mantenimento certificazione del SGSSA. Gestione sostenibile delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria). Continuare nel processo di sensibilizzazione degli operatori aeroportuali in merito alle tematiche ambientali e alla raccolta differenziata nell'ambito della gestione dei rifiuti. Incrementare l'indice di differenziazione dei rifiuti, in particolare avviando la raccolta differenziata dei rifiuti biodegradabili prodotti dalle cucine dei corner food&beverage. Aderire al Protocollo Airport Carbon Accreditation (ACA) per l'accreditamento al Livello 1-Mapping. |
| <b>COLLABORAZIONI IN AMBITO CULTURALE E TURISTICO</b>  |   |  |
| Offrire ai passeggeri un "biglietto da visita" del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica.   | Realizzazione di 9 tra mostre ed eventi in Aeroporto in collaborazione con i più importanti attori del territorio.  | Continuare a migliorare la passenger experience ampliando il numero delle collaborazioni e realizzare una nuova area dedicata alle esposizioni museali: vere e proprie mostre in Aeroporto.  |

## VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO



Il Bilancio Sociale 2017 del Gruppo SAGAT è frutto di un processo interno finalizzato all'implementazione di un sistema innovativo di comunicazione relazionale attuato mediante l'auto-organizzazione di processo, l'analisi della struttura organizzativa, la definizione consapevole dei relativi stakeholder, la rappresentazione della gestione economica e finanziaria anche in termini di linee di intervento, la rendicontazione sociale degli intangibili (a partire dal patrimonio aziendale rappresentato dal capitale umano e relazionale), la trasparenza dei risultati in chiave di responsabilità sociale.

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

| <b>PIANIFICAZIONE</b> | <b>GESTIONE</b>         | <b>CONTROLLO</b> | <b>IMPLEMENTAZIONE</b> |
|-----------------------|-------------------------|------------------|------------------------|
| • Chiarezza           | • Accuratezza           | • Coerenza       | • Esistenza            |
| • Razionalità         | • Compiutezza           | • Conformità     |                        |
| • Completezza         | • Precisione e logicità | • Neutralità     |                        |
| • Conformità          | • Effettività           | • Completezza    |                        |
| • Ragionevolezza      | • Integrazione          | • Rispondenza    |                        |
| • Completezza         | • Trasparenza           |                  |                        |
| • Adeguatezza         | • Condivisione          |                  |                        |

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

In questa quarta edizione del bilancio sociale il Gruppo SAGAT: (i) ha evidenziato con appositi prospetti i risultati ottenuti nello sviluppo degli obiettivi di miglioramento continuo delineati nel triennio precedente, impostando, in sintonia con le basi scientifiche del Metodo Piemonte fornite dal Dipartimento di Management dell'Università di Torino, un sistema organico di gestione razionale di processo in grado di rappresentare le esternalità prodotte a favore della comunità di riferimento; (ii) ha consolidato l'impianto di rendicontazione sociale degli intangibili attraverso l'implementazione di indicatori che misurano il capitale strutturale, ovvero il valore dell'organizzazione; (iii) ha reso più efficace il sistema di rilevazione degli stakeholder. Rappresenta linea evolutiva di processo la realizzazione di politiche di dialogo e coinvolgimento di specifiche categorie di stakeholder che qualificano il sistema di relazioni con il contesto territoriale di riferimento (vettori, passeggeri, comunità locali, ecc.).

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

In aderenza alle verifiche di processo attuate, ritengo che, nel suo complesso, il Bilancio Sociale 2017 del Gruppo SAGAT sia stato realizzato in modo coerente con gli assunti dichiarati nella Nota metodologica, sia esito di processi gestionali adeguati, e risulti conforme ai principi metodologici ritenuti necessari per rilasciare un giudizio positivo di validità di processo.

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

Dott. Giuseppe Chiappero

CONTATTI:

**SAGAT S.p.A. - TORINO AIRPORT**

TELEFONO +39 011 5676356

FAX +39 011 5676413

RELAZIONIERNE@SAGAT.TRN.IT

**PROGETTO GRAFICO:**

EY ADVISORY BRANDING  
& COMMUNICATION

**IMPAGINAZIONE:**

EY ADVISORY BRANDING  
& COMMUNICATION

**STAMPA:**

TIPOGRAFIA TIPOLITOEUROPA

**FOTOGRAFIE:**

ARCHIVIO SAGAT  
NOVEMBRE 2018

[www.aeroportoditorino.it](http://www.aeroportoditorino.it)