



BILANCIO SOCIALE
2014

TORINO
AIRPORT
CONNECTED TO



TORINO
AIRPORT
CONNECTED TO



INDICE GENERALE

- Lettera dell'Amministratore Delegato	12
- Nota metodologica	13
● IDENTITÀ	17
● RENDICONTO ECONOMICO	47
● RELAZIONE SOCIALE	67
- Validazione professionale di processo	152



INDICE

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	12
NOTA METODOLOGICA	13
• Aspetti introduttivi di contenuto	13
e obiettivi del processo di rendicontazione sociale	13
• Riferimenti metodologici	14
IDENTITÀ	17
DESCRIZIONE	18
• Storia	19
• Vision, Mission	20
• Assetto istituzionale e organizzativo del Gruppo	20
• <i>SAGAT S.p.A.</i>	20
• <i>Comitati e Gruppi di Lavoro</i>	24
• <i>SAGAT Handling</i>	24
• <i>SAGAT Engineering</i>	24
• <i>Aeroporti Holding</i>	24
• Codice Etico, Modello Organizzativo 231 e Organismo di Vigilanza	25
• Caratteristiche principali	26
CONTESTO	32
• Il funzionamento del mondo aeroportuale	33
• Ricadute economiche e occupazionali sul territorio	35
• L'Aeroporto di Torino e il suo territorio	36
MAPPA DEGLI STAKEHOLDER	38
IL PATRIMONIO INTANGIBILE	40
• Il capitale umano	43
• Il capitale relazionale	44



RENDICONTO ECONOMICO	47
CONTESTO ECONOMICO	
INTERNAZIONALE, NAZIONALE E LOCALE	48
• Il contesto mondiale	49
• Il contesto europeo	49
• Il contesto italiano	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	62



RELAZIONE SOCIALE 67

SOCIETÀ E TERRITORIO	68
• Collaborazioni in ambito sociale.....	69
• Collaborazioni in ambito culturale.....	69
• Collaborazioni in ambito istituzionale.....	70
• Iniziative di comunicazione.....	70
: <i>Eventi rivolti al business e al trade</i>	70
: <i>Campagne pubblicitarie</i>	71
: <i>L'aeroporto per i bambini</i>	71
: <i>Relazioni con i media</i>	71
PASSEGGERI	72
• La sicurezza aeroportuale.....	73
: <i>I controlli ai varchi di sicurezza</i>	73
: <i>La falconeria</i>	75
: <i>Il Safety Management System</i>	78
: <i>Il Piano Emergenza Aeroportuale</i>	79
• La qualità.....	80
: <i>La Carta dei Servizi e i due organi di controllo della qualità aeroportuale</i>	80
: <i>Certificazione UNI EN ISO 9001:2008</i>	80
: <i>Politica della qualità e miglioramento continuo</i>	81
: <i>Qualità percepita (customer satisfaction)</i>	82
: <i>Confronto tra impegni assunti e risultati di qualità conseguiti nel 2014</i>	82
: <i>Nuova modalità di gestione dei reclami dei passeggeri</i>	85
• Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM).....	86
VETTORI	88
• Le politiche di sviluppo del traffico.....	89
• Analisi della connettività.....	90
ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE	98
• volaTORINO Pass.....	99
• Parcheggio.....	100
FORNITORI	102
• Le modalità di scelta dei fornitori.....	103



AMBIENTE	106
• Politica ambientale	107
: <i>Contesto normativo, regolatorio e organizzativo</i>	108
: <i>Sistema di Gestione Ambientale</i>	109
• L'inquinamento acustico	110
: <i>Il sistema di monitoraggio</i>	111
: <i>La pianificazione territoriale</i>	113
: <i>Le procedure antirumore</i>	116
• L'energia	117
• Le emissioni atmosferiche	119
• Le risorse idriche	121
: <i>Acque meteoriche piazzali aeromobili</i>	121
: <i>I consumi idrici</i>	121
• La gestione dei rifiuti	122
: <i>Rifiuti urbani e assimilabili agli urbani</i>	122
: <i>Prevenzione dell'inquinamento del sito</i>	123
RISORSE UMANE	124
• L'organico	125
• Le internalizzazioni	132
• La formazione	134
: <i>Tipologie di corsi</i>	138
: <i>Modalità di svolgimento dei corsi</i>	139
: <i>Formazione per studenti</i>	140
• La comunicazione interna	140
• Le politiche retributive e il sistema premiante	141
• Il Welfare aziendale	142
• La sicurezza sul lavoro	143
: <i>Infortuni</i>	146
• Le relazioni sindacali	148
INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI	150
VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO	152

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Quest'anno SAGAT presenta per la prima volta il Bilancio Sociale, con il quale intende rendere conto delle proprie scelte e dei risultati ottenuti in relazione ai temi della sostenibilità dello sviluppo.

Attraverso il Bilancio Sociale intendiamo rafforzare il legame di fiducia tra azienda e clienti, fornitori, investitori, territorio, interagendo maggiormente con il contesto in cui ci troviamo a operare. L'adozione del Metodo Piemonte per la sua redazione va proprio in questa direzione, segno di un dialogo interistituzionale tra Azienda, Università e Ordine dei Dottori Commercialisti.

Poiché si tratta del primo anno di redazione, quanto scritto nelle pagine seguenti ci guiderà nelle valutazioni future e costituirà la base per confrontare i nuovi obiettivi sociali che ci poniamo con i risultati che raggiungeremo.

Il Gruppo SAGAT aveva infatti già in atto azioni di responsabilità sociale, ma la redazione del Bilancio Sociale ci ha permesso di metterle meglio a fuoco, di coordinarle e di responsabilizzare la nostra struttura che ha preso maggior coscienza dei risvolti sociali delle proprie azioni e ne ha tenuto maggior conto nel definire gli obiettivi da raggiungere.

Il documento restituisce dunque la fotografia di un'azienda che ha una linea unitaria di gestione e che, fra le altre cose, è stata capace di:

umentare dell'8,6% il traffico passeggeri (+18,1% sui voli di linea internazionali) grazie a rinnovate politiche commerciali, basate esclusivamente su risorse proprie;

migliorare l'offerta di servizi e infrastrutture ai passeggeri;

considerare la qualità come un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali;

mantenere livelli occupazionali e relazioni contrattuali stabili;

adottare procedure di selezione dei fornitori volte a favorire la concorrenza tra gli operatori economici e **garantire la massima trasparenza;**

rispettare gli obiettivi ambientali grazie al monitoraggio dei consumi energetici e idrici, delle emissioni atmosferiche, della gestione delle acque meteoriche e dei rifiuti;

ascoltare le esigenze del territorio, del suo tessuto economico e sociale, nella consapevolezza del proprio ruolo di Gestore Aeroportuale che incide sulla mobilità delle persone e contribuisce allo sviluppo dell'economia locale.

I risultati del 2014 sono frutto di azioni proattive, orientate a far fronte ai cambiamenti strutturali di un contesto altamente concorrenziale e costituiscono le solide basi per un ulteriore sviluppo nei prossimi anni.

Roberto Barbieri
Amministratore Delegato SAGAT S.p.A.

NOTA METODOLOGICA



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DM DIPARTIMENTO
 DI MANAGEMENT



Prof. Luigi Puddu
 Prof. Christian Rainero
 Dipartimento di Management
 Università degli Studi di Torino
 Dott. Aldo Milanese
 Dott. Davide Barberis
 Ordine dei Dottori Commercialisti
 e degli Esperti Contabili di Torino, Ivrea, Pinerolo

Aspetti introduttivi di contenuto e obiettivi del processo di rendicontazione sociale

La definizione dei contenuti del presente Bilancio Sociale è frutto di un processo interno che ha portato all'individuazione delle tematiche di sostenibilità affrontate dal Gruppo SAGAT, valutandone la rilevanza rispetto alle aspettative degli stakeholder.

In particolare, il Bilancio Sociale 2014 mira ai seguenti obiettivi:

- 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.

Le informazioni e i dati contenuti in questa prima edizione del Bilancio Sociale fanno riferimento alla Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (di seguito, SAGAT) e alle sue controllate (di seguito, Gruppo SAGAT o il Gruppo) al 31 dicembre 2014, alle relative performance riferite all'esercizio 2014 (1 gennaio - 31 dicembre 2014), salvo ove diversamente indicato.

I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati a soli fini comparativi, per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale definito.

Riferimenti metodologici

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.

In particolare il Metodo Piemonte, parametro di riferimento nell'ambito della *public accountability*, è stato declinato in modo da adattarsi alla natura privatistica delle Società del Gruppo, permettendo alla SAGAT di beneficiare degli elementi innovativi e caratteristici che lo connotano:

- I. La qualificazione di una Governance di processo,
- II. La definizione dell'approccio metodologico adottato,
- III. La validazione professionale di processo.

I. La Governance di processo

Coerentemente con il Metodo Piemonte sono stati costituiti quattro gruppi di lavoro che hanno collaborato tra di loro e con i Responsabili aziendali di volta in volta coinvolti:

- I.1 Il Comitato strategico, che ha governato il processo di "rendicontazione sociale" definendo le linee guida per il conseguimento dell'obiettivo.
- I.2 Il Comitato scientifico di indirizzo, che ha definito i riferimenti metodologici di redazione e ha supervisionato l'intero processo.
- I.3 Il Gruppo di lavoro di applicazione metodologica e operativa, che ha curato la gestione operativa del Bilancio Sociale, secondo le metodologie e le tempistiche individuate nel cronoprogramma e in coordinamento e collaborazione con tutte le strutture interne delle Società del Gruppo SAGAT.
- I.4 L'Organo di validazione professionale, che ha espresso il giudizio di conformità del documento ai requisiti del Metodo Piemonte.

La composizione degli organi citati è la seguente:

- 1) Comitato strategico:
 - Roberto Barbieri (Amministratore Delegato di SAGAT S.p.A.);
 - Aldo Milanese (Presidente dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino);
 - Luigi Puddu (Docente del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino).

- 2) Comitato scientifico di indirizzo:
- Dario Maffeo (Direttore Risorse Umane, Affari Societari Qualità di SAGAT S.p.A.);
 - Davide Barberis (Gruppo di studio Bilancio Sociale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino);
 - Christian Rainero (Docente del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino).
- 3) Gruppo di lavoro operativo:
- Alberto Sartore (Responsabile Internal Audit di SAGAT S.p.A.);
 - Francesca Soncini (Responsabile Relazioni Esterne, Comunicazione e Marketing Operativo SAGAT S.p.A.);
 - Andrea Lupo (Stagista e laureando del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino).
- 4) Organo di validazione professionale:
- Giuseppe Chiappero (Referente Gruppo di studio Bilancio Sociale dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino).

II. L'approccio metodologico adottato

L'adozione del Metodo Piemonte si è riflessa nella scelta degli approcci metodologici e nello schema adottato. Per quanto concerne i primi, 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;
- 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 particolare per quanto concerne la definizione del Valore Economico Creato e Distribuito.

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

- a) Identità del Gruppo
- b) Rendiconto Economico
- c) Relazione Sociale

Tali sezioni sono precedute dalla presente Nota Metodologica e seguite da una sezione conclusiva, la Validazione Professionale di processo.

III. La validazione professionale di processo

La qualità del processo e la sua aderenza ai principi metodologici espressi nel Manuale "Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale" e negli altri standard elencati al precedente punto II, è stata valutata dallo specifico Organo di validazione.

Tale validazione professionale, fondata sulla valutazione di un insieme di requisiti qualitativi specifici, propri di ogni fase del processo di rendicontazione sociale, svolge l'indispensabile ruolo di garanzia nei confronti dei terzi sulla correttezza del Bilancio Sociale quale esito di processo e sul rigore della metodologia seguita.





IDENTITÀ

Descrizione

Contesto

Mappa degli stakeholder

Il patrimonio intangibile

DESCRIZIONE



Storia

Già dall'inizio del secolo scorso la città di Torino era all'avanguardia nel campo delle costruzioni motoristiche e aeronautiche tanto da ospitare il più importante aeroporto d'Italia, l'aerodromo di Mirafiori, sorto nell'inverno del 1910-1911.

Con gli inizi degli anni '30 il piccolo aerodromo di Mirafiori non riuscì più a soddisfare la spinta propulsiva esercitata dall'attività aeronautica militare e si rese necessario progettare un nuovo aeroporto, lontano dal centro abitato che iniziava a espandersi. La scelta della zona in cui costruirlo ricadde sul Basso Canavese, considerato strategicamente importante e caratterizzato da condizioni meteorologiche favorevoli anche d'inverno per l'esercizio dell'attività aeronautica. Le nuove strutture aeroportuali vennero inaugurate ufficialmente il 27 marzo 1938. Durante la Seconda Guerra mondiale il campo volo rivestì un ruolo marginale e venne scarsamente utilizzato per operazioni di carattere militare da parte delle truppe tedesche. Al contrario, per evitare che la grande spianata erbosa potesse essere sfruttata come zona di atterraggio per gli aerei alleati, il suolo venne danneggiato.

L'esigenza di disporre di un aeroporto aperto al traffico civile portò il Comune di Torino a stipulare nell'agosto 1949 una convenzione con il Ministero dell'Aeronautica per la

costruzione e la gestione dell'aeroporto civile di Torino, inaugurato il 30 luglio 1953 e sito nel territorio dei comuni di Caselle Torinese, San Maurizio Canavese e San Francesco al Campo. Il 5 agosto 1953 un Convair 340 da 40 posti di ALITALIA inaugurò il primo volo di linea Torino-Roma.

Per i primi tre anni l'aeroporto venne gestito dall'Assessorato ai Trasporti del Comune di Torino ma presto emerse la necessità di operare più agilmente per il potenziamento dello scalo al servizio della città e della regione.

Nel marzo 1956 il Comune di Torino costituì, unitamente alle principali associazioni imprenditoriali e ai maggiori Istituti di Credito piemontesi, la "Società Azionaria per la Gestione dell'Aeroporto di Torino", S.A.G.A.T., affidandole, appunto, la gestione dell'aeroporto.

Da allora la SAGAT ha eseguito numerosi radicali interventi di costruzione e innovazione, tra i quali si possono ricordare il parcheggio multipiano, la nuova aerostazione inaugurata nel dicembre 1993, il suo ampliamento nel 2006 in occasione delle Olimpiadi Invernali ospitate dalla città di Torino, l'aerostazione per l'Aviazione Generale (voli privati), costruita sempre per le Olimpiadi, così come il moderno impianto di trattamento dei bagagli e il terminal remoto di accettazione dei passeggeri.

Vision, Mission

VISION

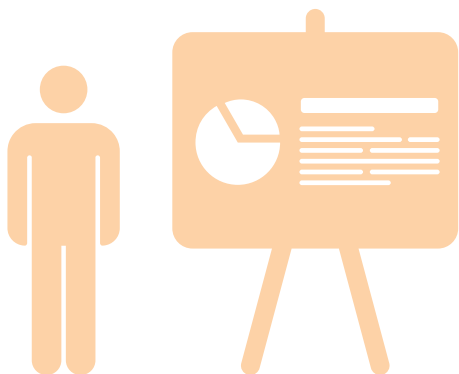
Consolidare e far progredire i servizi e le opportunità offerte dall'Aeroporto di Torino in sintonia con le esigenze di mobilità e sviluppo del proprio territorio aperto al mondo.

MISSION

Gestire e sviluppare le attività aeree e infrastrutturali dello scalo di Torino al fine di incrementare i collegamenti aerei del Piemonte 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., SAGAT Engineering S.r.l. e Aeroporti Holding S.r.l., aventi sede sociale e operativa presso il sito aeroportuale di Torino-Caselle.

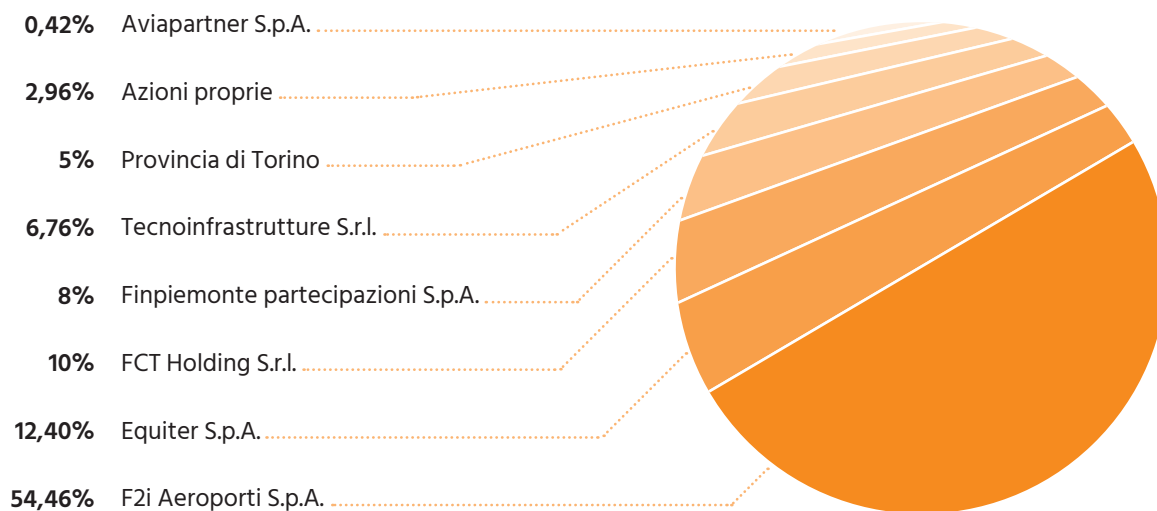


SAGAT S.p.A.

SAGAT, i cui compiti e responsabilità sono descritti a pag. 33, 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.).

Nel dicembre 2000, SAGAT S.p.A. è stata privatizzata per il 41,33% del pacchetto azionario.

Nel gennaio del 2013 F2i Sgr S.p.A. è divenuta azionista di maggioranza e la situazione azionaria nel dicembre 2014 era la seguente:



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

La gestione della società spetta esclusivamente al Consiglio di Amministrazione, il quale compie tutte le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, sia di ordinaria sia di straordinaria amministrazione, mentre il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Nel 2014 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è stato composto da:

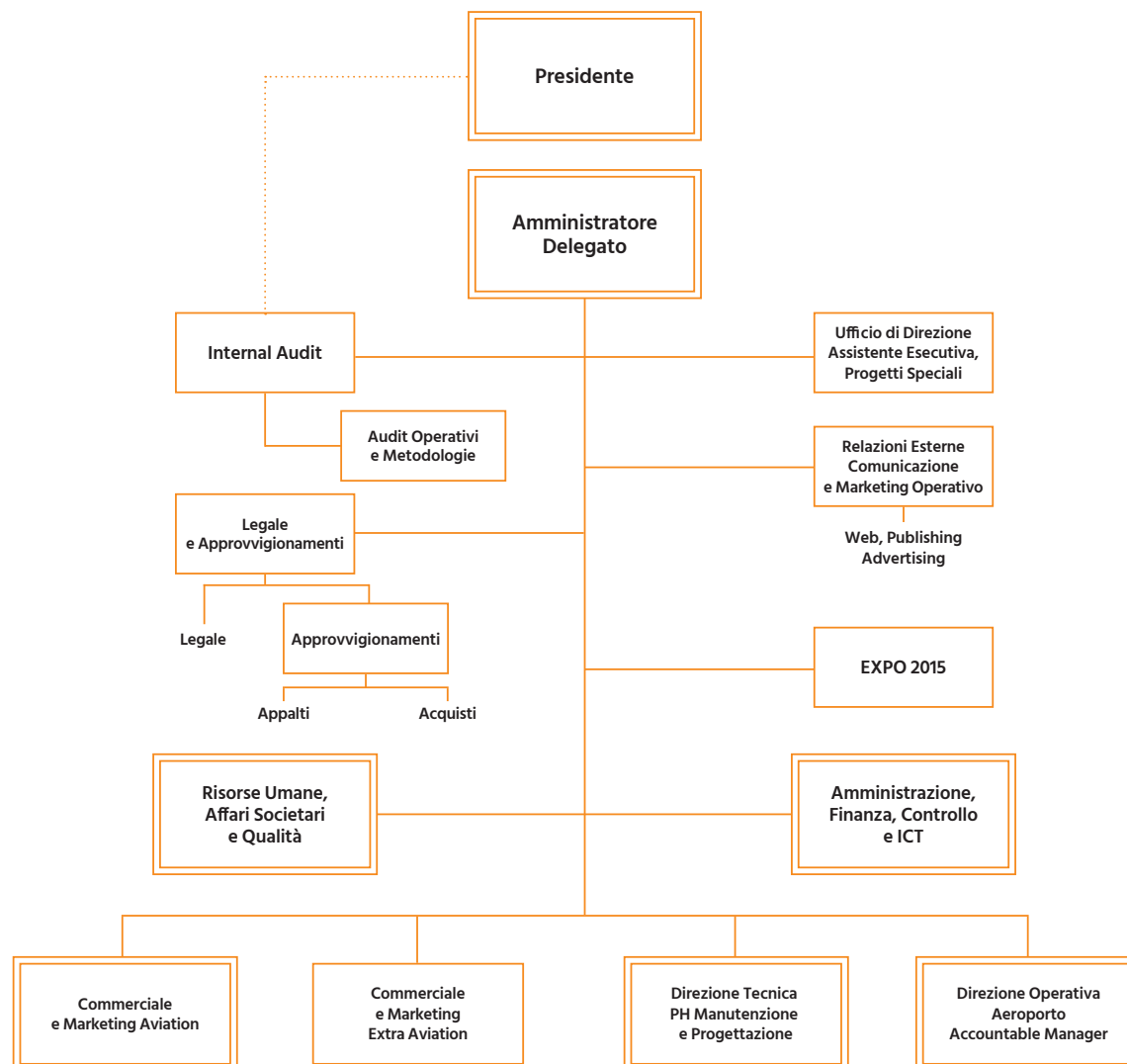
Giuseppe Donato	Presidente
Paolo Vernerio	Vice Presidente
Roberto Barbieri	Amministratore Delegato
Annalisa Andreetta	Consigliere
Domenico Cempella	Consigliere
Alberto Eichholzer	Consigliere
Giuseppina Falappa	Consigliere
Gian Luigi Garrino	Consigliere
Vincenzo Ilotte	Consigliere
Laura Pascotto	Consigliere
Fiorenzo Tasso	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	Lorenzo Ginisio
Sindaco effettivo	Ernesto Carrera
Sindaco effettivo	Davide Barberis

Come descritto nel capitolo dedicato alle risorse umane, il Gruppo SAGAT al 31 dicembre 2014 può contare su 376 dipendenti, di cui 231 rientrano nella struttura di SAGAT S.p.A., un'organizzazione moderna, snella ma completa, aggiornata nel corso del 2014, le cui principali funzioni sono descritte nello schema seguente:



COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

La struttura aziendale della Capogruppo prevede alcuni Comitati e Gruppi di Lavoro interfunzionali per far meglio interagire il personale dipendente, tra cui:

- comitato di Piano industriale e comitato Piano di marketing strategico
- comitato Approvvigionatorio
- comitato Qualità
- comitato Sistema Gestione Energia 50001
- comitato Monitoraggio sicurezza sul lavoro e ambiente
- osservatorio sulla Qualità dei servizi e delle infrastrutture aeroportuali

SAGAT HANDLING

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 2014 conta 145 dipendenti, eroga servizi di handling alle compagnie aeree clienti: check-in, imbarco e sbarco dei passeggeri, carico e scarico dei bagagli, della merce e della posta, pulizie di bordo, trasporto equipaggi e attività di assistenza durante la sosta.

L'organizzazione di SAGAT Handling è orientata al conseguimento della puntualità totale e 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. Lgs. 18/99 e dalla Circolare ENAC APT02B.

SAGAT ENGINEERING

SAGAT Engineering, costituita nel 2003 a totale capitale SAGAT, il cui oggetto sociale è l'esecuzione di consulenze, progettazioni, direzioni lavori, collaudi, adempimenti in materia di sicurezza dei cantieri, valutazioni di congruità tecnico-economica di lavori e di opere direttamente o indirettamente connesse alle attività aeroportuali, nel corso del 2014 ha di fatto cessato la sua attività operativa.

Infatti a far data dal 1 agosto 2014 tutto il personale dipendente è stato trasferito alla Capogruppo come primo passo di un processo di efficientamento della struttura del Gruppo SAGAT che prevede, fra l'altro, la riduzione del numero di società facenti parte del Gruppo stesso con la concentrazione delle attività comunque strategiche all'interno della Capogruppo.

AEROPORTI HOLDING

Nell'esercizio 2014 la Società Aeroporti Holding ha ceduto le quote della partecipazione nella società di gestione dell'Aeroporto di Firenze, AdF. Al 31 dicembre 2014 la Società, che non ha dipendenti, è proprietaria del 7,21% delle quote della società di gestione dell'Aeroporto di Bologna.

Codice Etico, Modello Organizzativo 231 e Organismo di Vigilanza

SAGAT S.p.A., sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in linea con le aspettative dei propri azionisti e consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di controllo interno idoneo a prevenire eventuali comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti, rappresentanti e partner d'affari, ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali approvare 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 con chiarezza i valori morali e professionali, le responsabilità e gli impegni a cui gli azionisti, gli amministratori e i dipendenti sono tenuti a 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 la moralizzazione 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 e in forma non anonima, ogni violazione del Codice Etico al Servizio

Internal Audit che provvederà a 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 e organico di prevenzione e controllo, finalizzato a contrastare la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito di attività sensibili (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori), escludendo o delimitando la responsabilità amministrativa di SAGAT e di SAGAT Handling.

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 dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001, definendone compiti e collocazione gerarchica, modificandone poi la composizione nel 2012.

L'Organismo di Vigilanza è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, ed è attualmente composto da 2 membri esterni all'Azienda e da un membro interno, allo scopo di garantirne l'imparzialità di azione e di giudizio:

Presidente	Paolo Venero
Membro esterno	Lorenzo Ginisio
Membro interno	Alberto Sartore

Chiunque può inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza attraverso gli indirizzi email odv@sagat.trn.it o per SAGAT Handling odv.sh@sagat.trn.it

Caratteristiche principali

L'aerostazione dell'Aeroporto di Torino si sviluppa su un'area coperta di oltre 57 mila metri quadrati, su tre piani, ed è caratterizzata da una grande e moderna vetrata con vista sulla pista che abbraccia la spaziosa sala d'imbarco.

I vari piani, integrati fra di loro e privi di barriere architettoniche, favoriscono le persone in difficoltà che possono usufruire, su richiesta, di servizi dedicati.

Oltre al comfort, uno dei punti di forza di Caselle è la rapidità delle operazioni, favorita dalle dotazioni aeroportuali all'avanguardia, tra cui l'impianto di radioassistenza, in grado di consentire agli aeromobili di atterrare in massima sicurezza con una visibilità orizzontale di soli 75 metri e verticale nulla.

Come il sistema di gestione bagagli (BHS), che occupa una

superficie di circa 13.800 mq, dotato delle più sofisticate apparecchiature di controllo radiogeno e capace di gestire 3.200 bagagli all'ora, rendendo più rapide ed agevoli le operazioni; il terminal remoto, collocato fra la stazione ferroviaria e il parcheggio multipiano, che consente di decongestionare l'aerostazione principale nei periodi di maggior traffico; le numerose postazioni di controllo dei bagagli a mano, che contribuiscono ad accelerare lo svolgimento delle operazioni legate alla sicurezza.

Torino dispone inoltre di un ampio terminal dedicato all'Aviazione Generale, ovvero l'aerostazione che serve il traffico privato. Un terminal di impatto visivo notevole, elegante ma nello stesso tempo moderno e funzionale.

CARATTERISTICHE



3.300 metri

PISTA



57.000 mq

TERMINAL PASSEGGERI



+3.000 posti auto

PARCHEGGI

SERVIZI CONTINUATIVI



h₂₄

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



6 milioni

PASSEGGERI



AVIAZIONE GENERALE



AEROSTAZIONE MERCI



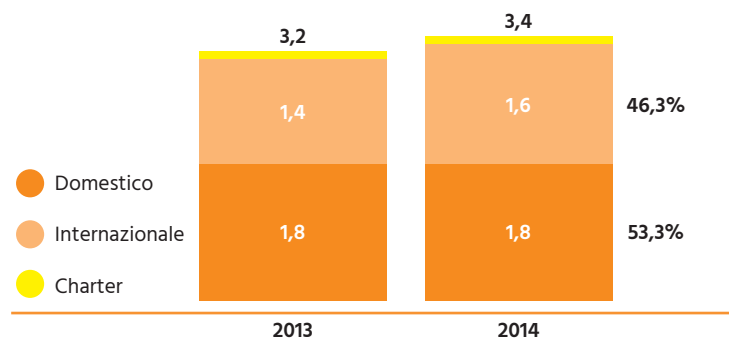
SERVIZI EMERGENZE

160_{addetti}

SQUADRA NEVE

5_{anni}OPERATIVITÀ MAI INTERROTTA
DA EVENTI NEVOSIservizio<sub>anti-
incendio</sub>CAPACITÀ DI INTERVENTO FINO
ALLA PIÙ ALTA CATEGORIA ICAO

Nel 2014 l'Aeroporto di Torino ha trasportato 3.431.986 passeggeri, con una crescita dell'8,6%, il doppio della media nazionale. In particolare, il numero dei passeggeri di voli internazionali è cresciuto del 18,1%:



I servizi commerciali offrono:

Wi-Fi gratuito e illimitato in aerostazione passeggeri e Aviazione Generale, sala riunioni, biglietteria aerea generale, banco gruppi, servizi per i disabili (parcheggi riservati, sala amica, colonne assistenza), infermeria H24.



WI-FI GRATUITO E ILLIMITATO



BANCO GRUPPI



SALA RIUNIONI



BIGLIETTERIA
AEREA GENERALE



SERVIZI PER I DISABILI



INFERMERIA H24



TOURNAI	PARIS CDG	18:45	19:00
ROMA	PARIS CDG	18:50	19:05
BARCELONA	MUNICH	19:00	19:15
MUNICH	MUNICH	19:10	19:25
BRNO	MUNICH	19:20	19:35
CATANIA	MUNICH	19:30	19:45
BRUSSELS CHARLEROI	MUNICH	19:40	19:55
FRANKFURT	MUNICH	19:50	20:05
ROMA	MUNICH	20:00	20:15
AMSTERDAM	MUNICH	20:10	20:25

TOURNAI	PARIS CDG	18:45	19:00
ROMA	PARIS CDG	18:50	19:05
BARCELONA	MUNICH	19:00	19:15
MUNICH	MUNICH	19:10	19:25
BRNO	MUNICH	19:20	19:35
CATANIA	MUNICH	19:30	19:45
BRUSSELS CHARLEROI	MUNICH	19:40	19:55
FRANKFURT	MUNICH	19:50	20:05
ROMA	MUNICH	20:00	20:15
AMSTERDAM	MUNICH	20:10	20:25



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 di riferimento su cui insiste.

Il trasporto aereo e la gestione aeroportuale operano all'interno di un quadro normativo, nazionale e 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 Gli handler, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci.

Gli handler si occupano quindi della fase del check-in, dell'imbarco e dello sbarco dei passeggeri, del carico e scarico dei loro bagagli, nonché della movimentazione delle merci che transitano in aeroporto. Occupandosi della movimentazione dei bagagli, gli handler gestiscono anche gli uffici e le pratiche di *lost & found*. Agli handler le compagnie aeree affidano infine altri servizi, tra cui la pulizia interna degli aerei, il rifornimento di acqua potabile ecc.

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 68,8% nel 2014, e Avia-partner, con il restante 31,2%;

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

2.3 Le Compagnie petrolifere, che assicurano i rifornimenti di carburante.

3. Il Gestore Aeroportuale.

SAGAT (Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino) è il gestore dell'Aeroporto di Torino.

In quanto tale, la SAGAT è titolare:

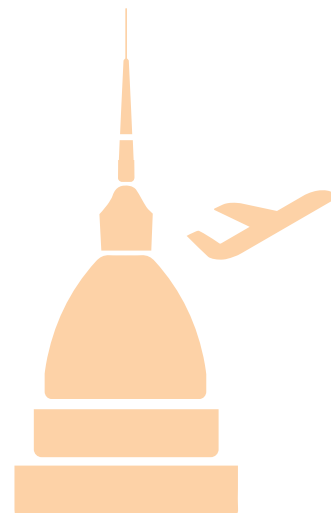
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione dei pontili di imbarco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

- dei controlli di sicurezza sui passeggeri in partenza e 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.
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti: la Direzione Generale per gli Aeroporti e il Trasporto Aereo si occupa della disciplina dell'aviazione civile, della normativa di settore comunitaria e 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.

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 dei vettori e offre loro servizi aeronautici.



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 e risultando quindi da traino per la crescita del benessere sociale del territorio.

La presenza di un aeroporto produce effetti:

- “diretti”, come attività economica a se stante, generati internamente al sito aeroportuale (esercizi commerciali, autonoleggi, spedizionieri, enti di Stato ecc.) e esternamente quali ad esempio le spese dei viaggiatori non residenti o le spese di trasporto dei residenti;
- “indiretti”, tramite le attività imprenditoriali delle imprese coinvolte dall'esercizio dell'attività aeroportuale;
- “indotti”, derivanti infine dall'aumento della spesa dei percettori dei redditi distribuiti dalle imprese operanti nei circuiti diretti ed indiretti;
- “dinamici”, connessi all'offerta del servizio di trasporto passeggeri e merci, ovvero connessi alle attività economiche attratte, mantenute o espansive in seguito alla presenza dell'aeroporto e delle destinazioni raggiungibili per il suo tramite.

Uno studio realizzato nel gennaio 2015 dalla società InterVISTAS, commissionato da Airport Council International (ACI) Europe, ha misurato le conseguenze economiche e occupazionali derivanti dal settore aeroportuale.

È dunque emerso che a livello europeo gli aeroporti creano occupazione per circa 4,45 milioni di persone, di cui 1,7 milioni in modo diretto, 1,35 milioni in modo indiretto e 1,4 milioni in modo indotto.

A tali livelli occupazionali corrisponde l'1,5% del PIL annuo delle nazioni considerate dallo studio, pari a 248 miliardi di euro.

In Italia il settore aeroportuale impegna in modo diretto,

indiretto e indotto quasi 312 mila lavoratori e sviluppa l'1,1% del PIL nazionale, valutato pari a circa 18 miliardi di euro.

Lo studio evidenzia inoltre che ogni incremento di 1000 passeggeri in un aeroporto con traffico annuo compreso tra 1 e 10 milioni di passeggeri, genera in media da 0,85 a 1,2 posti di lavoro diretti.

Tale media tende ad aumentare in presenza di un mix equilibrato dei passeggeri (ovvero in assenza di una forte predominanza di connessioni *low cost*) e di una predominanza di tratte *point-to-point*, caratteristiche che si ritrovano appieno nell'Aeroporto di Torino.

L'Aeroporto di Torino e il suo territorio

L'Aeroporto di Torino rappresenta un polo strategico per lo sviluppo del territorio piemontese, la cui vena turistica, industriale e artigianale ha le potenzialità di attrarre importanti flussi di persone durante tutto l'anno. Il comparto turistico, soprattutto quello montano, rappresenta uno dei punti di forza del territorio piemontese, in grado di attrarre grandi flussi nella stagione invernale anche dall'estero.

Il Piemonte è situato in posizione strategica tra il Nord Europa e il bacino del Mediterraneo all'incrocio dei due principali assi di sviluppo continentali (il corridoio V Lisbona-Lubiana-Kiev e il corridoio dei due mari Genova-Rotterdam):

Il bacino di traffico dell'Aeroporto di Torino, convenzionalmente identificato nel raggio di due ore di automobile partendo dall'Aeroporto, si estende in regioni confinanti come Lombardia, Liguria e Valle d'Aosta e ad alcune province francesi e svizzere:



L'Aeroporto di Torino è raggiungibile da:

1.250.000 persone	in 30 minuti d'auto
2.464.000 persone	in 60 minuti d'auto
4.316.000 persone	in 90 minuti d'auto
1.760.000 persone	in 120 minuti d'auto

All'interno del bacino di riferimento dell'Aeroporto di Torino si trovano altri aeroporti:

- l'Aeroporto di Cuneo a 98,6 km (tempo di percorrenza 1h 10m) 237,4 mila passeggeri nel 2014.
- l'Aeroporto di Milano Malpensa a 140 km (tempo di percorrenza 1h 20m) 18.851 mila passeggeri nel 2014.
- l'Aeroporto di Linate a 163 km (tempo di percorrenza 1h 35m) 9.031,9 mila passeggeri nel 2014.
- l'Aeroporto di Bergamo a 188 km (tempo di percorrenza 1h 48m) 8.774,3 mila passeggeri nel 2014.
- l'Aeroporto di Genova a 194 km (tempo di percorrenza 1h 52m) 1.268,7 mila passeggeri nel 2014.

La vicinanza di Torino a Milano Malpensa, un grande scalo a vocazione intercontinentale e internazionale nel Nord Ovest, nato per essere il secondo hub di Alitalia, la presenza di vettori *low cost* posizionati in base a Malpensa (Easy Jet) e Bergamo (Ryanair) nonché le tratte ferroviarie ad Alta Velocità, sono i principali concorrenti alla rete di connessioni e servizi offerti dall'Aeroporto di Torino.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER





Gli stakeholder del Gruppo SAGAT sono tutti gli attori (persone, aziende, organizzazioni ecc.) che sono interessate 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	FATTORI DI SUCCESSO
Passeggeri	Qualità del servizio Sviluppo del traffico Sicurezza operativa (<i>Safety</i>) Sicurezza nei controlli (<i>Security</i>) Accessibilità Informazione
Vettori	Correttezza Qualità dei servizi Sicurezza operativa (<i>Safety</i>) Salute e Sicurezza sul lavoro
Comunità locale	Creazione di valore per il territorio Concertazione dello sviluppo Informazione
Risorse umane di SAGAT	Pari opportunità Coinvolgimento e valorizzazione Riconoscimento del merito Crescita professionale Stabilità del lavoro Salute e sicurezza sul lavoro
Fornitori e partner	Trasparenza e correttezza Puntualità nei pagamenti Affidabilità
Azionisti	Produttività ed efficienza Creazione di valore Rispetto linee strategiche

IL PATRIMONIO INTANGIBILE



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

I vantaggi della misurazione e rendicontazione dell'Intangibile sono molteplici e a favore di diversi interlocutori aziendali:

- il management che ha modo di interfacciarsi con indicatori chiave non unicamente monetari per monitorare e valutare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- le risorse umane, fortemente motivate dalla consapevolezza di rappresentare uno dei *driver* principali, se non il principale che crea valore per l'impresa, che divengono in grado di monitorare e implementare le conseguenze intangibili dell'operato aziendale (conoscenze, *know-how*, processi e relazioni);
- gli stakeholder, a cui l'Azienda veicola parametri e 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 a operare;
- il capitale relazionale, inteso come rete di connessioni immateriali tra l'Azienda e 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.

Nell'approcciare tale innovativo metodo di esposizione, il Gruppo SAGAT ha scelto di intraprendere il percorso sperimentale di rendicontazione degli indicatori relativi al capitale umano e relazionale.

Di seguito sono quindi elencati gli indicatori relativi al capitale umano e relazionale, tratti dal 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

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 Sociale, gli indicatori del capitale umano, è stato scelto di utilizzare come simbolo il *marshaller*, figura professionale molto importante perché indica visivamente al pilota le manovre da eseguire a terra.

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 • personale con disabilità e categorie protette	125, 126, 128 127
Composizione del personale per orario di lavoro	Numero e percentuale dei dipendenti con orario part-time o full-time	129
Età media del personale	Anzianità media del personale Fascia di età in cui si concentra la maggior parte del personale	129 129
Età media del CDA e del management	Età media dei componenti del CDA e della classe dirigente	129
Crescita professionale	Numero passaggi di livello	141
Turnover del personale	Numero e percentuale dei dipendenti in uscita sul totale del personale	130
Distribuzione del personale per genere	Percentuale di donne e uomini sul totale del personale	126
Indice di livello di scolarità del personale	Percentuale dei dipendenti per livello di studio	131
Beneficiari di interventi formativi	Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi	136
Benefit per i dipendenti	Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive	142

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 stakeholder e altre reti, il capitale relazionale è costituito dalle istituzioni e relazioni create e dalla capacità di condividere le informazioni

con i diversi soggetti interessati.

Per individuare, all'interno del Bilancio Sociale, 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 stakeholder, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia	39
Iniziative informative	Tavole rotonde, workshop, convegni, seminari, incontri, ecc., organizzati	70, 71
Presenza sui media	Eventi di comunicazione e campagne promozionali	71
Eventi in collaborazione con partner esterni	Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni	69, 70, 87
Clienti/Utenti		
Andamento del numero utenti/clienti	Numerosità passeggeri e vettori	94, 97
Fidelizzazione	Sistemi incentivazione alla fidelizzazione dei clienti	99, 100
Qualità della relazione cliente/utente-organizzazione	Analisi di <i>customer satisfaction</i> : <ul style="list-style-type: none"> • qualità del servizio percepita dal cliente • percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette • percezione su disponibilità carrelli portabagagli • percezione su disponibilità, qualità e prezzi di ristoranti e bar • tempo di attesa per lo sbarco del primo passeggero 	82, 83, 84
Reclami	Numero di reclami formali dei clienti/utenti	85

INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Istituzioni e soggetti pubblici		
Rapporti azionari	Livelli di partecipazione all'azionariato di SAGAT da parte di enti pubblici	21
Rispetto delle norme	Procedure per le conformità legislative	103
Progetti in comune con PA	Progetti in comune con amministrazioni pubbliche	112, 114, 120
Fornitori e istituzioni finanziarie		
Rapporto con i fornitori	Modalità di scelta dei fornitori	103
Tempi di pagamento	Durata media dei debiti commerciali	104
Ricadute locali	Incidenza dei fornitori del territorio	105
Ambiente		
Salvaguardia della fauna	Birdstrike Risk Index 2	76
Impatto acustico	Parametro LVA	112
	Procedure Antirumore	116
Energia elettrica	Tep per fonte energetica	118
Risorse idriche	Consumi di acqua potabile	121
Rifiuti urbani	Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale	122
	Volumi rifiuti indifferenziati	122
Comunità		
Erogazioni liberali	Collaborazioni in ambito benefico	69
Cifre impegnate per infrastrutture	Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali	60





RENDICONTO ECONOMICO

Contesto economico internazionale, nazionale e locale

Principali indicatori economici del Gruppo SAGAT

Creazione del Valore Economico

Distribuzione del Valore Economico

Valore Economico Trattenuto

CONTESTO ECONOMICO INTERNAZIONALE, NAZIONALE E LOCALE



Il contesto mondiale

Negli ultimi anni si è registrata una marcata differenza nel ritmo di crescita tra gli aeroporti situati nelle economie avanzate rispetto a quelli che si trovano nei mercati emergenti.

I mercati maturi del Nord America e dell'Europa hanno sperimentato livelli di crescita modesti, mentre le grandi economie emergenti, in particolare le realtà BRICS (Brasile, Russia, India, Cina e Sud Africa) hanno registrato aumenti di traffico a due cifre anno dopo anno.

Nel 2014 le economie dell'Europa e del Nord America sono cresciute, facendo così convergere i tassi di crescita di tutte le regioni e il recente rallentamento congiunturale nei mercati emergenti si è tradotto in livelli di crescita inferiori nel traffico cargo e passeggeri in quelle aree rispetto agli anni precedenti.

Fonte: Aci.aero

Il contesto europeo

Secondo i dati rilasciati da ACI Europe, nel corso del 2014 il traffico passeggeri negli aeroporti europei è cresciuto in media del + 5,4%. Nel 2014 si sono verificate alcune tensioni geopolitiche che hanno impattato direttamente sul traffico passeggeri, in particolare in Russia e Ucraina, abbassando le buone performance di inizio anno degli aeroporti non comunitari.

La maggior parte della crescita passeggeri è stata alimentata dalle compagnie *low cost*, che hanno ampliato la loro quota di mercato negli aeroporti principali.

Ambiziose compagnie non-UE hanno continuato a crescere negli aeroporti europei, in alcuni casi anche indirettamente attraverso l'acquisizione di compagnie aeree europee.

Il contesto italiano

Il 2014 si conferma un anno di crescita per il mercato del trasporto aereo in Italia, che aumenta dopo due anni di contrazione. Il sistema aeroportuale italiano ha registrato un incremento del traffico passeggeri pari al 4,5% rispetto al 2013 e un aumento dei volumi di merce trasportata pari al 5%.

Sono transitati attraverso gli aeroporti italiani oltre 150 milioni di passeggeri, 6,4 milioni in più rispetto al 2013.

In crescita anche il totale dei decolli e degli atterraggi, anche se di poco (0,6%), per un totale annuo di 1,4 milioni di movimenti.

Nel 2014 si è riscontrata una ripresa sia del traffico nazionale, che registra un aumento del 2,5%, sia del traffico internazionale, in crescita del 5,9% rispetto all'anno precedente.

Fonte: Assaeroporti

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT



Si fornisce di seguito una sintesi di alcuni dei principali indicatori economici del Gruppo, con il loro andamento nel corso degli ultimi esercizi.

Ricavi Aviation e Ricavi Handling

Come spiegato nella Sezione Identità, le attività svolte dalla SAGAT S.p.A. in qualità di gestore aeroportuale possono essere suddivise tra

quelle direttamente finalizzate alla gestione dello scalo e funzionali al trasporto aereo (attività aeronautiche o Aviation) e quelle ricollegabili allo sviluppo commerciale dell'aeroporto (attività non aeronautiche o Extra-Aviation). Nel primo caso il corrispettivo chiesto ai vettori è regolamentato da apposite normative mentre nel secondo caso il corrispettivo è definibile liberamente dalle parti.

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

Migliaia di euro

	2014	2013	VARIAZ. %
Aviation			
Diritti	13.818	12.572	9,91%
Infrastrutture centralizzate	6.161	5.807	6,10%
Beni uso comune	127	140	-9,29%
Sicurezza	6.096	5.614	8,59%
Assistenza Aviation (PRM E Bagagli)	1.526	1.405	8,61%
Totale Ricavi Aviation	27.728	25.538	8,58%
Handling			
Assistenza	9.077	9.443	-3,88%
Attività merci	805	1.058	-23,91%
Totale Ricavi Handling	9.882	10.501	-5,89%

L'incremento dei ricavi Aviation, pari all' 8,58%, deve il suo andamento positivo principalmente all'incremento di traffico fatto registrare dallo scalo nell'esercizio 2014. Per quanto concerne i ricavi da handling, la contrazione del valore della produzione rispetto al 2013 è sostanzialmente

ascrivibile alla riduzione dei volumi di traffico merci e al calo dei ricavi extra da handling, tra i quali si segnala una flessione di ricavi derivanti dal servizio deghiacciamento aeromobili a seguito dell'andamento climatico nei mesi invernali non favorevole all'erogazione di tale servizio.

Ricavi Extra Aviation

I Ricavi Extra Aviation si riducono nel corso dell'esercizio 2014 del 9,32%, passando da 18.091 migliaia di euro nel 2013 a 16.405 migliaia di euro nel 2014. Tale variazione è influenzata dall'interruzione dell'operatività nel luglio 2014 degli Airport Retail Corners gestiti direttamente

da parte di SAGAT, riaperti, tramite subconcessione a un operatore internazionale, nel mese di novembre 2014. Ciò ha tuttavia portato anche a una riduzione dei correlati costi per acquisto delle merci che erano a essi destinate.

Migliaia di euro

	2014	2013	VARIAZ. %
Extra Aviation			
Assistenza extra aviation	870	262	232,06%
Emissioni biglietti	139	151	-7,95%
Airport Retail Corners	1.878	3.688	-49,08%
Subconcessioni - Retail - Ristorazione	2.714	2.374	14,32%
Subconcessioni attività	1.568	1.552	1,03%
Subconcessioni spazi	2.671	3.090	-13,56%
Parcheggi	5.427	5.466	-0,71%
Pubblicità	1.138	1.508	-24,54%
Totale Ricavi Extra Aviation	16.405	18.091	-9,32%

Altri ricavi

Gli altri ricavi, iscritti per 1.871 migliaia di euro, al netto dei contributi, hanno registrato un lieve incremento rispetto alle 1.642 migliaia di euro registrate nel 2013. Tra di essi, il rilascio di accantonamenti al

fondo svalutazione crediti effettuati in precedenti esercizi per 527 migliaia di euro a fronte della sentenza di secondo grado nella causa che vede opposta la SAGAT alla società di handling Aviapartner.

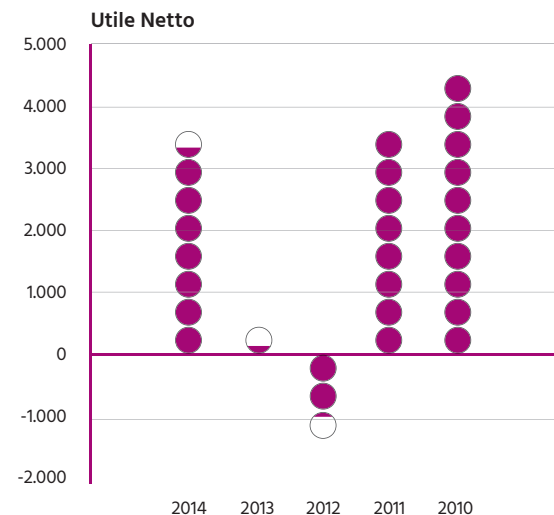
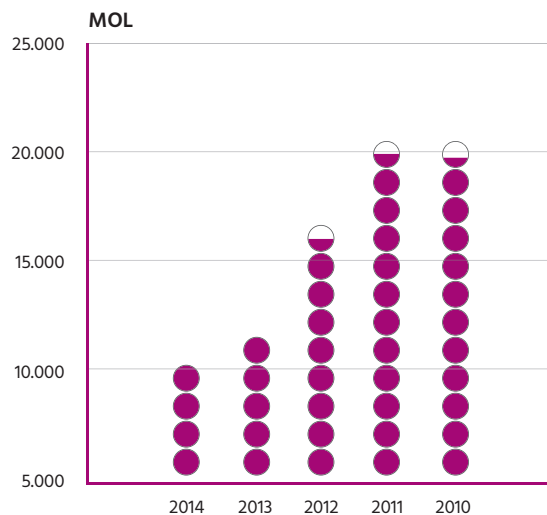
Principali valori economici

La tabella seguente mostra alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2014, con il loro confronto con i quattro anni precedenti. Tra questi, l'utile netto di

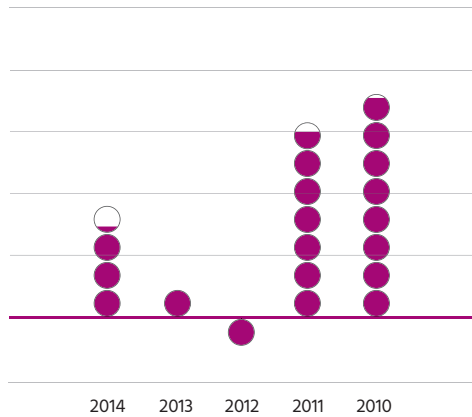
Gruppo dell'esercizio si attesta a 3.357 migliaia di euro con un miglioramento di 3.090 migliaia di euro rispetto all'utile netto di 267 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente.

Migliaia di euro

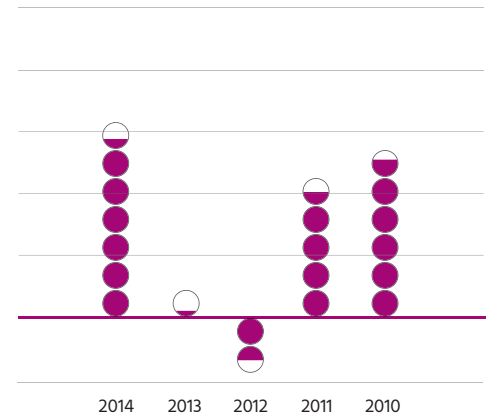
	2014	2013	2012	2011	2010
MOL	10.942	12.485	15.784	19.907	19.071
Utile Netto	3.357	267	-962	3.556	4.471
ROI	3,25	1,01	-1,07	6,62	7,99
ROE	7,33	0,42	-1,52	5,24	6,55



ROI



ROE



Si segnala che nel corso del 2014 la società Aeroporti Holding ha ceduto l'intera partecipazione detenuta nella società di gestione

dell'Aeroporto di Firenze – AdF S.p.A. Ciò ha portato alla distribuzione di un dividendo straordinario ai soci di SAGAT S.p.A., così determinato:

Migliaia di euro

F2i Aeroporti S.p.A.	11.955
Equiter S.p.A.	2.722
FCT Holding S.r.l.	2.195
Finpiemonte Partecipazioni	1.756
Tecnoinfrastrutture S.r.l.	1.483
Provincia di Torino	1.098
Aviapartner S.p.A.	91
Totale Dividendo Distribuito	21.300



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 conseguiti nell'anno di riferimento. Di conseguenza nel 2014 esso ammonta a 58.162 migliaia di euro compreso il rateo economico 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 2014 a 2.274 migliaia di euro:

Migliaia di euro

	2014	2013	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Valore della produzione	55.888	55.773	115	0,21%
Pro-quota contributi	2.274	2.461	-187	-7,62%
Valore Economico Creato	58.162	58.235	-73	-0,13%



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 il pagamento degli oneri finanziari del capitale di debito e la distribuzione dei dividendi.

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

percepire ai suoi stakeholder e al territorio. Nel 2014 esso ammonta a 41.797 migliaia di euro, in diminuzione del 4,9% rispetto all'analogo valore registrato nel 2013:

Migliaia di euro

	2014	2013	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Remunerazione dei fornitori	19.464	21.605	-2.141	-9,91%
Remunerazione delle Risorse Umane	19.161	18.954	207	1,09%
Remunerazione della PA	2.649	2.803	-154	-5,51%
Comunità	535	517	19	3,58%
Remunerazione dei Finanziatori	-12	72	-85	-116,99%
Valore Economico Distribuito	41.797	43.951	-2.154	-4,90%

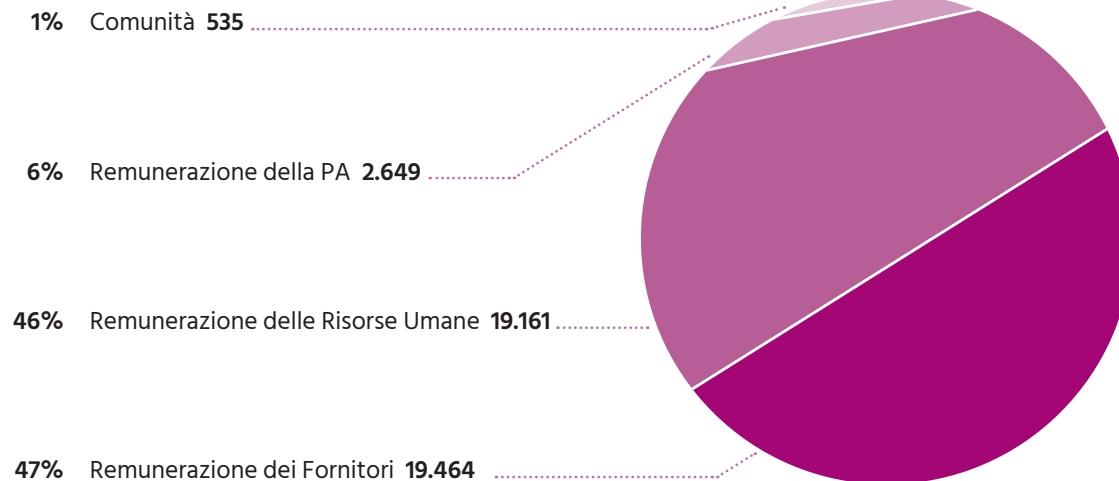
In particolare, ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi sono stati destinati 19.464 migliaia di euro in diminuzione del 10% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono stati indirizzati 19.161 migliaia di euro, in aumento del 1,1% rispetto al 2013.

La quota di Valore Economico che è stata indirizzata verso la Pubblica Amministrazione ha registrato nell'esercizio 2014

un valore pari a 2.694 migliaia di euro, valore sostanzialmente allineato a quello del 2013. Il Valore Economico Distribuito alla Comunità, che comprende gli ammortamenti dei beni maggiormente significativi destinati ad avere ricadute ambientali (pari a circa 143 migliaia di euro nel 2014), le imposte e i tributi locali e le liberalità indirizzate a enti del territorio, nel 2014 è stato pari a 535 migliaia di euro, in aumento di 19 migliaia di euro 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 2014 è pari a 16.364 migliaia di euro, in aumento del 15% rispetto all'esercizio 2013. La variazione è causata dal maggiore valore dell'utile d'esercizio 2014 destinato a riserve e dalla riduzione degli accantonamenti iscritti in Bilancio rispetto all'esercizio 2013:

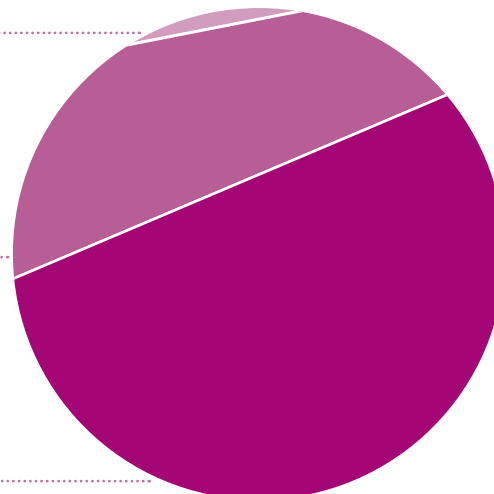
	Migliaia di euro			
	2014	2013	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Ammortamenti e svalutazioni	10.766	11.139	-372	-3,34%
Accantonamenti	579	2.771	-2.192	-79,10%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	5.019	373	4.646	1.245,93%
Valore Economico Trattenuto	16.364	14.283	2.081	14,57%

Valore Economico Trattenuto

3% Accantonamenti 579

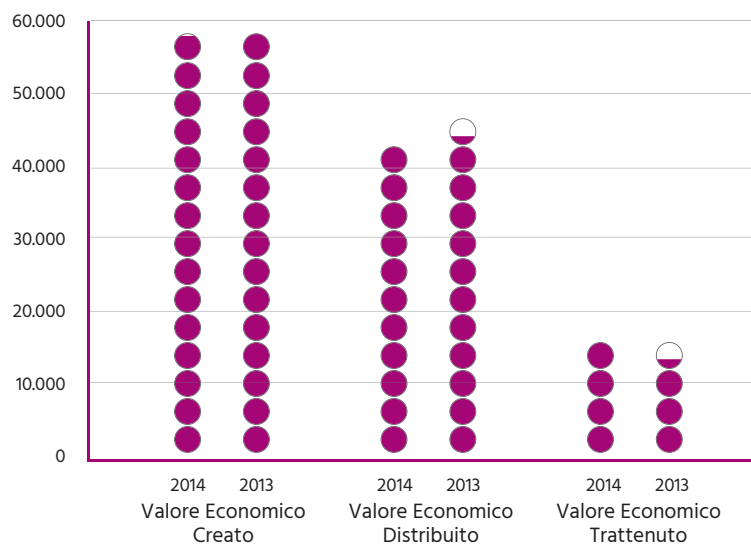
31% Risultato d'esercizio destinato a riserve 5.019

66% Ammortamenti e svalutazioni 10.766



Migliaia di euro

	2014	2013	VARIAZIONE ASSOLUTA	%
Valore della produzione	55.888	55.773	115	0,21%
Pro-quota contributi	2.274	2.461	-187	-7,62%
Valore Economico Creato	58.162	58.235	-73	-0,13%
Remunerazione dei Fornitori	19.464	21.605	-2.141	-9,91%
Remunerazione delle Risorse Umane	19.161	18.954	207	1,09%
Remunerazione della PA	2.649	2.803	-154	-5,51%
Comunità	535	517	19	3,58%
Remunerazione dei Finanziatori	-12	72	-85	-116,99%
Valore Economico Distribuito	41.797	43.951	-2.154	-4,90%
Ammortamenti e svalutazioni	10.766	11.139	-372	-3,34%
Accantonamenti	579	2.771	-2.192	-79,10%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	5.019	373	4.646	1.245,93%
Valore Economico Trattenuo	16.364	14.283	2.081	14,57%





ANTONOV
DESIGN BUREAU
INTERNATIONAL CARGO
TRANSPORTER
Phone: +38(044)454-28-60
Fax: +38(044)454-28-62
E-mail: sales@antonov.kiev.ua





RELAZIONE SOCIALE

Società e territorio

Passeggeri

Vettori

Attività non aeronautiche

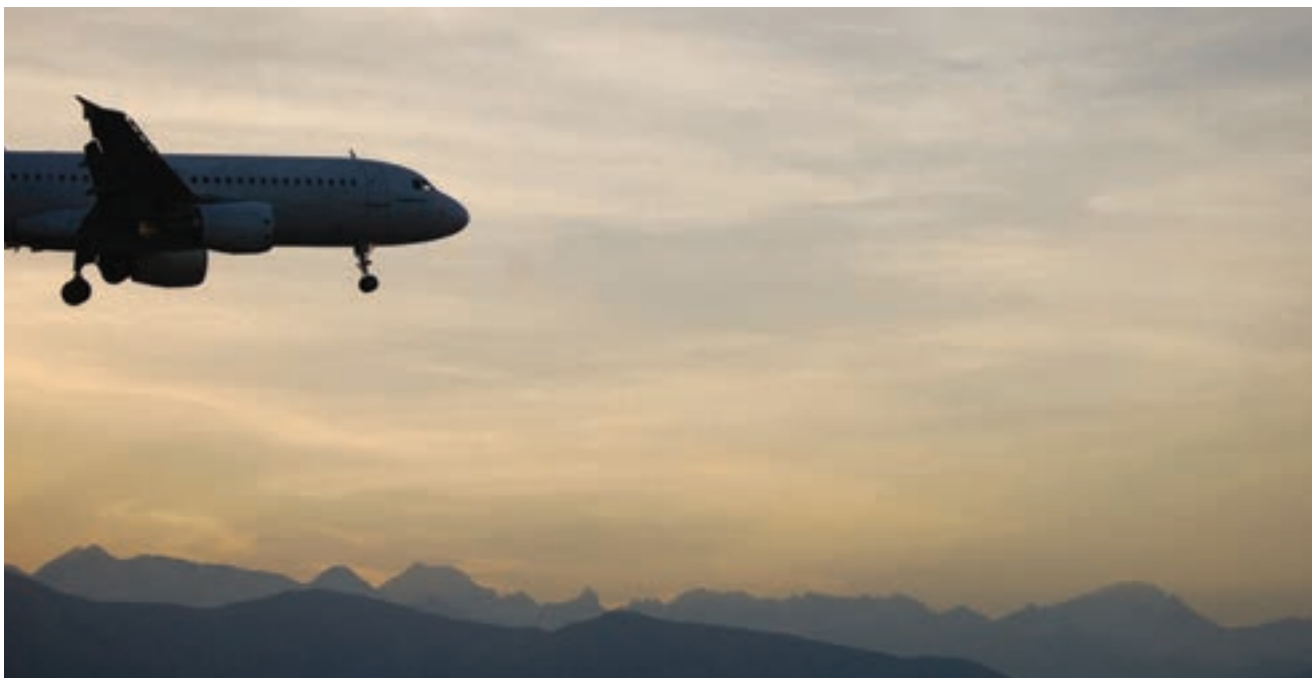
Fornitori

Ambiente

Risorse umane

Investimenti infrastrutturali

SOCIETÀ E TERRITORIO



Nel 2014 SAGAT ha rafforzato la collaborazione con primarie realtà sociali e culturali, alle quali ha fornito occasioni di visibilità: 19 ONLUS e 13 istituzioni culturali del territorio hanno così trovato casa all'Aeroporto di Torino.

SAGAT ha inoltre stretto relazioni con gli enti che hanno come missione la promozione del territorio, affiancandoli e realizzando azioni congiunte per far conoscere le risorse turistiche della regione anche all'estero e ha intensificato le attività di comunicazione rivolte al mondo business e ai passeggeri: 2 convegni, 1 fine settimana dedicato ai bambini, 5 campagne pubblicitarie dedicate ai servizi dell'Aeroporto, 11 campagne pubblicitarie congiunte con le compagnie aeree.

Collaborazioni in ambito sociale



L'Aeroporto possiede una propria politica di collaborazione con enti benefici, ONLUS e associazioni riconosciute, il cui obiettivo è coordinare le richieste di ospitalità con criteri paritari e in modo da dare il più ampio spazio possibile al maggior numero di tematiche sociali.

Nell'ambito di tale approccio la SAGAT concede gratuitamente uno spazio espositivo non commerciale in area

check-in, in prossimità dei controlli di sicurezza passeggeri, esposto quindi a un notevole flusso di passeggeri.

Nel corso del 2014 l'ospitalità è stata concessa a 11 ONLUS e sono state ospitate iniziative di raccolta fondi e collaborazione con altre 8 ONLUS o associazioni riconosciute.

SAGAT sostiene la Consulta per le persone in difficoltà, per il trasporto delle persone a ridotta mobilità.

Collaborazioni in ambito culturale



In ambito culturale, SAGAT ha voluto rinsaldare o avviare la collaborazione con realtà che nel loro complesso rappresentano le peculiarità del territorio e che con la loro presenza in Aeroporto offrono il miglior biglietto da visita della regione, allo scopo di contribuire allo sviluppo della vocazione turistica e culturale del territorio.

SAGAT ha dunque rafforzato il legame con il Museo Nazionale del Cinema che, per la prima volta, ha trovato nell'Aeroporto di Torino una "seconda casa": a partire dal mese di giugno ai passeggeri viene infatti offerta un'anteprima delle mostre in corso alla Mole in un'area appositamente dedicata nella Hall Arrivi, mentre totem interattivi posizionati sia agli Arrivi

che alle Partenze permettono di esplorare la ricchezza delle collezioni, attraverso la consultazione di una selezione dagli archivi del museo e di conoscere tutti gli appuntamenti e le iniziative del museo inclusi i Festival.

SAGAT ha poi proseguito la propria collaborazione nel corso del 2014 con importanti enti e realtà culturali come la Reggia di Venaria Reale, il Museo Egizio, la Fondazione Torino Musei, la Fondazione Sandretto Re Rebaudengo, Artissima, Luci d'Artista, il Teatro Regio di Torino, l'Accademia Stefano Tempia, il Torino Jazz Festival, il Salone del Libro e il Salone del Gusto. Ha avviato collaborazioni con il Festival Collisioni, ampliando così il proprio bacino di azione al di fuori dei confini cittadini.

Collaborazioni in ambito istituzionale

SAGAT ha aderito alla campagna governativa “Italia Sicura” insieme ad Assaeroporti e ha collaborato con il Comune di Torino per il semestre di Presidenza Italiana

del Consiglio dell’Unione Europea, per la Conferenza sulla Carta Sociale Europea e per l’Italian-German High Level Dialogue.

Iniziative di comunicazione

La Società di Gestione dell’Aeroporto di Torino ha attivato una serie di azioni comunicative aventi l’obiettivo di aumentare la notorietà dell’Aeroporto e la conoscenza dei servizi offerti presso il mondo business e presso il bacino dei potenziali passeggeri, italiani ed esteri. Analogo impegno è stato dedicato all’obiettivo di promuovere

Torino come destinazione turistica, attuato in collaborazione con Turismo Torino e Provincia, attraverso la realizzazione di *press trip*, invio di newsletter e promozione verso gli operatori del settore. Con le medesime finalità è stata avviata anche la collaborazione con il Ceip, Centro estero per l’Internazionalizzazione del Piemonte.

EVENTI RIVOLTI AL BUSINESS E AL TRADE



Con l’obiettivo di mettere in rete e valorizzare le eccellenze del territorio e di far conoscere alle compagnie aeree le potenzialità del Piemonte in campo turistico, culturale ed economico, promuovendo contemporaneamente i servizi dell’Aeroporto e sensibilizzando così anche le istituzioni e gli imprenditori sull’argomento, a gennaio 2014 SAGAT ha organizzato una tavola rotonda dal titolo “Torino, un aeroporto per una città aperta al mondo: la trasformazione della città e del suo territorio, le nuove vocazioni imprenditoriali, innovative, culturali, turistiche e le sfide dei prossimi anni”. L’evento, che ha avuto luogo al Teatro Regio di Torino, è stato coordinato dal direttore de La Stampa, Mario Calabresi, e vi hanno preso parte anche il sindaco di Torino, Piero Fassino e i rappresentanti del mondo universitario, culturale e

produttivo della città, a confronto con i rappresentanti delle principali compagnie aeree e dei tour operator. Con particolare riferimento al segmento *trade*, nel mese di maggio SAGAT ha organizzato il workshop “Volare via da Torino è più facile” per favorire canali di comunicazione e studiare nuove forme di collaborazione tra le compagnie aeree operanti sulla scalo, i tour operator e le agenzie di viaggio del Piemonte.

SAGAT ha collaborato con la compagnia aerea Transavia per la presentazione del collegamento Torino-Amsterdam agli agenti di viaggio in un evento che ha avuto luogo presso la Mole Antonelliana.

L’Aeroporto di Torino ha ospitato a maggio l’assemblea annuale di API Torino presso il terminal di Aviazione Generale, dedicato ai voli privati.

CAMPAGNE PUBBLICITARIE

Nel 2014 l'Aeroporto di Torino ha promosso diverse campagne pubblicitarie, con la precisa finalità sia di sostenere il traffico legato alla stagionalità dei viaggi leisure, sia di far conoscere le nuove rotte e i nuovi servizi. La prima, denominata "Volare via da Torino è più facile" è stata diffusa in primavera per promuovere il network dei collegamenti disponibili da Torino e le nuove rotte attivate in vista dell'estate; una seconda campagna "Un grande regalo si vede dal biglietto" per dare visibilità ai collegamenti e alle offerte delle compagnie aeree per volare da Torino, abbinata a una promozione sui parcheggi. Entrambe le campagne hanno avuto visibilità sui principali quotidiani, nella metropolitana e con annunci radiofonici.

SAGAT ha inoltre collaborato con il Gruppo Alpitour per la campagna "In vacanza il tempo vola. Tu vola da Torino" per la promozione delle località di vacanza estive raggiungibili da Torino grazie ai marchi del Gruppo Alpitour.

Infine è stata realizzata una campagna dedicata all'*incoming* per la stagione invernale denominata "Fasten your ski boots" pianificata, tra gli altri, sui mezzi della rivista inglese Telegraph. Ulteriori campagne congiunte per la promozione dei collegamenti da/per Torino sono state realizzate con i vettori Air Moldova, Blue Air, Brussels Airlines, Etihad Regional, Germanwings, KLM, Meridiana, Turkish Airlines, Vueling, Wizz Air e per la promozione della Vola TorinoPass.

L'AEROPORTO PER I BAMBINI

L'Aeroporto di Torino nel 2014 si è aperto anche alle famiglie, ospitando oltre 350 bambini accompagnati dai loro genitori durante i due giorni di "Aeroporto a porte aperte" nel primo fine settimana di giugno, riscuotendo un enorme successo dimostrato dall'esau-

ramento dei posti disponibili in poche ore. I bambini hanno potuto visitare l'aeroporto e conoscere da vicino molte delle realtà che vi operano, come il servizio di falconeria, i Vigili del Fuoco, il nucleo Elicotteristi e l'Agibilità aeroportuale.

RELAZIONI CON I MEDIA



Consapevole dell'importanza delle relazioni con i media, SAGAT ha promosso tutti i nuovi collegamenti e servizi attivati nel corso dell'anno.

Tra gli eventi più importanti, si evidenziano il lancio del collegamento bigiornaliero per Amsterdam operato da KLM inaugurato ufficialmente con una conferenza stampa e un evento inaugurale a cui ha preso parte Pieter Elbers, CEO di KLM. È stata inoltre coordinata un'attività di promozione del volo sulla stampa con un *press trip* organizzato da SAGAT e KLM a cui hanno partecipato giornalisti stampa e tv delle principali testate torinesi.

Un altro importante evento è stato il lancio della base Vueling a Torino, con un aeromobile basato a partire da settembre e il lancio dei collegamenti plurigiornalieri per Roma Fiumicino.

Alla conferenza stampa di annuncio della base, che si è tenuta a luglio presso il Borgo Medievale, ha preso parte anche il CEO di Vueling Alex Cruz.

Ampio risalto è stato dato anche allo sviluppo dei collegamenti verso l'Est Europa, attraverso la conferenza stampa di presentazione e battesimo del primo volo Torino - Bucarest di Wizz Air, la più grande compagnia aerea *low cost* dell'Europa Centrale e dell'Est e l'evento inaugurale in occasione del primo volo Torino - Chisinau della compagnia aerea Air Moldova.

In questa occasione il velivolo è stato salutato con l'arco d'acqua dei Vigili del Fuoco, vincendo il premio "The arch of triumphs" del popolare sito di aviazione www.anna.aero per il miglior arco d'acqua 2014.

PASSEGGERI



La sicurezza aeroportuale

I CONTROLLI AI VARCHI DI SICUREZZA

Secondo quanto disposto dal D.M. 29/01/1999, n. 85 *Regolamento recante norme di attuazione in materia di affidamento in concessione dei servizi di sicurezza in ambito aeroportuale*, la SAGAT S.p.A. ha in concessione i servizi di controllo dei passeggeri in partenza e in transito e relativi bagagli, affidati a seguito di una gara di appalto a un'impresa specializzata in possesso dei requisiti di legge. Successivamente all'entrata in vigore del D.Lgs. 31 agosto 2013, n. 101 *Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni*, la SAGAT S.p.A. ha dovuto gestire i varchi di servizio, precedentemente di competenza delle Forze dell'Ordine. Di fronte a tale novità, l'approccio strategico di SAGAT ha condotto alla scelta di internalizzare l'attività di controllo dei varchi di servizio, dedicati cioè esclusivamente a operatori, equipaggi, autovetture e mezzi che operano all'interno dell'area sterile dell'Aeroporto, riqualificando personale non più idoneo a svolgere le precedenti mansioni o che, a seguito della crisi economica e del calo del traffico, sarebbe potuto essere penalizzato.

Almeno due volte all'anno l'aeroporto è oggetto di ispezioni di *security* da parte degli enti competenti nazionali e talvolta internazionali. La SAGAT S.p.A., attraverso audit di qualità interna previsti dalla normativa di *security* e dal sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, monitora costantemente la corretta applicazione delle procedure e i livelli di qualità del servizio offerto al cliente.

L'infrastruttura aeroportuale di *security* è dotata di apparecchiature e sistemi sofisticati per il controllo di persone, bagagli a mano, bagagli da stiva 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 10 varchi di sicurezza divisi su due livelli (partenze e piazzetta 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
- 8 dedicati al controllo di passeggeri e bagagli a mano in partenza

Il Terminal aviazione generale (voli privati) e il Terminal merci sono dotati di un varco di sicurezza ciascuno. Esistono inoltre due varchi staff aperti 24 ore su 24 e dedicati all'ingresso di tutti gli 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.

SAGAT S.p.A., tra il 2013 e l'inizio del 2014, ha implementato dal punto di vista tecnologico le postazioni di *security*, dotandole di apposite apparecchiature certificate per il rilevamento degli esplosivi. In particolare l'Aeroporto di Torino si è dotato di apparati per garantire la prima fase di libera circolazione dei LAG (liquidi, gel, aerosol) come previsto dall'Unione Europea a partire dal 31 gennaio 2014.



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.

La SAGAT effettua il monitoraggio giornaliero delle aree interne al sedime aeroportuale con particolare attenzione alla pista di volo tramite il servizio di Agibilità Aeroportuale, operativo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Lo scopo è quello di individuare la presenza di animali selvatici, in particolar modo volatili, e studiarne il variare del comportamento per poterli allontanare o per dissuaderne la presenza, riducendo così la possibilità che possano impattare 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 falconiere.



Il controllo viene effettuato in ogni ora diurna, durante le quattro ispezioni quotidiane dell'area di manovra e ogni qualvolta venga richiesto dagli Enti Aeroportuali preposti alla sicurezza del volo. I controlli vengono intensificati quando la presenza dei volatili risulta massiccia.

L'allontanamento incruento dei volatili avviene tramite tecniche di falconeria o tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, ad esempio auto dotate di ripetitore di frequenza registrata tipo "distress call" o dotate di sirene bitonali.

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 sull'utilizzo di questo metodo naturale di dissuasione dei volatili che produce ottimi risultati. A Torino il numero degli impatti è infatti di gran lunga inferiore

alla media nazionale e negli ultimi anni il parametro di misurazione del rischio di impatto denominato BRI2 (Birdstrike Risk Index) in base alla normativa ENAC in vigore si è mantenuto sotto il limite di 0,50. Il servizio di falconeria presente in aeroporto dispone di 19 rapaci e 3 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 5 falchi sacri puri e 5 falchi pellegrini, utilizzati per l'allontanamento di alto volo, da 4 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 2 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 che conosca bene il comportamento dei volatili, che li sappia riconoscere e che ne sappia prevedere i comportamenti. Inoltre ciò permette di affrontare il problema in maniera naturale non sconvolgendo l'ecosistema ed evitando problemi collaterali nell'utilizzo in maniera massiccia di sistemi meccanici o elettronici.

La presenza di rapaci e cani uniti ai sistemi di dissuasione elettronica e alla presenza dell'uomo permettono di differenziare la minaccia e impedire che gli uccelli si abituino a essa o che le avverse condizioni meteo ne riducano l'efficacia.

La SAGAT da anni studia inoltre l'habitat limitrofo per studiare possibili fonti attrattive in aeroporto e nelle sue vicinanze, con studi mirati condotti da esperti nel settore, agronomi e biologi. Lo studio permette di ridurre la presenza di fonti attrattive o di segnalare agli enti preposti eventuali rischi presenti verificando annualmente lo stato di fatto.

Per questo motivo dal 2013 è stato istituito un tavolo di lavoro che raggruppa rappresentanti del territorio (provincia, comuni, prefettura, responsabili delle discariche etc) enti e compagnie aeroportuali (ENAC, ENAV, Alenia Aermacchi etc) che svolgono un ruolo nella prevenzione del rischio Birdstrike. Questo tavolo di lavoro si è riunito anche nel corso del 2014 per condividere le azioni da svolgere per ridurre le fonti attrattive nei confronti dell'avifauna presenti all'esterno dell'aeroporto.



IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Il *Safety Management System (SMS)*, è un sistema per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti.

Presso l'Aeroporto di Torino la sicurezza delle operazioni aeroportuali è perseguita con la massima intensità attraverso una pluralità di risorse, tra le quali il *Safety Management System (SMS)*, un sistema di gestione a cui contribuiscono tutti i soggetti operanti in aeroporto.

Attraverso l'esame delle performance, delle segnalazioni ricevute, degli incidenti registrati a livello internazionale, così come della letteratura in materia, l'SMS si pone l'obiettivo di individuare le aree di miglioramento della *safety*, non solo intesa come *compliance* alle norme ma come un continuo progresso delle performance di *safety*.

Uno degli elementi cardine del *Safety Management System* è la segnalazione degli eventi occorsi che, direttamente o indirettamente, avrebbero potuto concorrere o hanno concorso al verificarsi di inconvenienti o incidenti.

Ogni operatore aeroportuale ha il diritto/dovere di segnalare, anche in forma anonima, ogni evento di cui sia stato testimone e che abbia messo o avrebbe potuto mettere in pericolo la sicurezza di persone, aeromobili, mezzi e infrastrutture.

L'elaborazione e l'analisi dei dati consente al SMS di monitorare gli standard di sicurezza, identificare i pericoli e predisporre sistemi di mitigazione/eliminazione del rischio, avendo come obiettivo la prevenzione e non l'attribuzione di colpe e/o responsabilità.

Indicatori del *Safety Management System*

	2014	2013	2012
Segnalazioni ricevute	259	221	189
Wildlife strike/presenza di avifauna	21	22	38
Raggi laser	56	36	36
Danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture	11	5	9
FOD	14	3	3
Sversamenti	17	11	11

IL PIANO EMERGENZA AEROPORTUALE

Il “sistema aeroporto” deve essere sempre preparato e pronto a fronteggiare in modo efficace una serie di emergenze (incidente aereo, minaccia terroristica, pandemie influenzali, incendi, etc.) attraverso Piani di Emergenza costantemente aggiornati, che tengano conto dell’esperienza maturata sia internamente, in emergenze reali e simulate, che esternamente, imparando dagli eventi accaduti presso altri aeroporti.

Presso l’Aeroporto di Torino sono disponibili procedure di dettaglio e check-list, per supportare il personale chiamato a svolgere compiti in casi di particolare pressione emotiva ed è promosso un percorso di formazione continua sui Piani di Emergenza, anche attraverso esercitazioni parziali e *full scale*.

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, a fornire mezzi, attrezzature e personale per svolgere qualunque compito possa essere di supporto ai soccorritori.

Presso l’Aeroporto di Torino una prova di emergenza su scala totale si tiene annualmente dal 2009. L’esercitazione coinvolge tutti gli enti che nel Piano di Emergenza Aeroportuale hanno un ruolo nelle operazioni di soccorso o di supporto (VVF, Polaria, Guardia di Finanza, Pronto Soccorso, Croce Rossa Italiana, ENAV, ENAC, SAGAT, SAGAT Handling) e, a rotazione, altri soggetti operanti in aeroporto quali una compagnia aerea, altri handler, CITES, Polizia Penitenziaria etc. Sono inoltre sempre

presenti “osservatori”, anche esterni, che monitorano lo svolgimento dell’esercitazione.

Allo scopo di verificare la reazione e il funzionamento di tutte le procedure previste dal Piano di Emergenza Aeroportuale, lo scenario della simulazione – tipo e luogo dell’incidente, aeromobili/mezzi coinvolti, numero passeggeri, etc. - non è reso noto in anticipo ai partecipanti.

All’esercitazione del 2014, svoltasi in orario notturno dopo la partenza dell’ultimo aeromobile, hanno partecipato circa venti studenti del Turin Flying Institute, che hanno impersonato equipaggio e passeggeri feriti, una quarantina di figuranti della C.R.I., nel ruolo di passeggeri e familiari, i truccatori della C.R.I., medici e psicologi della C.R.I. per il supporto ai familiari, la medicina legale dell’ASL04 e la Protezione Civile della Città di Torino. Gli esiti di questa simulazione, così come di quelle precedenti, sono stati oggetto di numerose analisi e constatazioni che hanno condotto al sempre maggiore affinamento delle procedure di gestione dell’emergenza.

La qualità

L'Aeroporto di Torino, certificato UNI EN ISO 9001:2008, dispone di una eccellente infrastruttura che è stata profondamente rinnovata in occasione dei Giochi Olimpici Invernali di TORINO 2006.

Non a caso per due anni consecutivi, 2007 e 2008, lo scalo torinese si è aggiudicato il prestigioso riconoscimento internazionale ACI Europe Best Airport Awards, come miglior aeroporto d'Europa per la qualità dei servizi offerti nella categoria 1-5 milioni di passeggeri.

LA CARTA DEI SERVIZI E I DUE ORGANI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ AEROPORTUALE

Prima società di gestione in Italia, SAGAT ha iniziato a pubblicare la Carta dei Servizi nel 1998. Da allora l'impianto del documento è stato ampliato e modificato in ossequio agli aggiornamenti normativi italiani ed europei e alle successive disposizioni dell'ENAC.

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

con l'obiettivo 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 reso alla clientela rilevando eventuali anomalie o situazioni, ancorché episodiche, passibili di miglioramento.

CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008

La SAGAT S.p.A. è un'azienda certificata UNI EN ISO 9001:2008 dal dicembre 2009.

Il 27 novembre 2014 l'Ente di certificazione TÜV-Italia ha svolto l'audit di sorveglianza annuale senza rilevare alcuna non conformità e, anzi, formulando due rilievi positivi (uno dei quali relativo alla modalità di gestione dei reclami)

e un commento che rappresenta un'ulteriore opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità. La validità del certificato triennale 2013-2015 è stata pertanto confermata.

Nel giugno 2012 SAGAT S.p.A. ha conseguito anche la certificazione energetica secondo la norma UNI EN ISO 50001.

POLITICA DELLA QUALITÀ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Politica della Qualità di SAGAT si fonda su una duplice consapevolezza: da un lato, il gestore di un servizio pubblico essenziale quale è quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero l'elemento centrale della propria missione aziendale; dall'altro, la sempre più elevata concorrenza tra gli scali e l'offerta alternativa di collegamenti ferroviari ad alta velocità impongono una scrupolosa attenzione alla qualità dell'offerta e del servizio resi all'utenza.

Per tali motivi la nostra Società ha avviato un notevole piano di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri assegnando alla Qualità un valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, impegnandosi all'applicazione rigorosa e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità. La Politica della Qualità nel 2014 è stata così declinata:

- a) erogare servizi di eccellenza nelle attività di pertinenza del Gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali e istituzionali in modo dinamico e affidabile;
- b) 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;
- c) rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane.
Tra le diverse attività si segnala l'avvio di un programma di formazione e aggiornamento del personale di *front-line* mirato alle tematiche di *customer-care*;
- d) monitorare assiduamente gli indicatori della qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati

per individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;

- e) operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi e in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

Per i servizi resi da SAGAT tramite terzi è stata richiesta una ancor più accurata gestione e formazione del personale addetto alla relazione con i passeggeri.

Analogo impegno è stato richiesto ai subconcessionari e operatori che gestiscono punti vendita e servizi in aeroporto.



QUALITÀ PERCEPITA (CUSTOMER SATISFACTION)

Al fine di fotografare con ancor maggior veridicità il grado di soddisfazione della clientela, a partire dal 2014 si è introdotta una diversa frequenza di esecuzione delle interviste, a parità di parametri indagati, passando da tre finestre temporali rappresentative all'anno, a una somministrazione pressoché quotidiana dei questionari *face-to-face*.

La determinazione e il dimensionamento del campione sono superiori a quanto disposto dalla Circolare ENAC APT-12, sostituita il 31/10/2014 dalla nuova Circolare GEN-06 "Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei Servizi standard per i gestori aeroportuali e vettori aerei".

Nel 2014 SAGAT ha infatti condotto oltre 1.400 sondaggi

con risposte articolate su sei gradi di giudizio, calcolando la percentuale di soddisfazione come la somma delle risposte positive sul totale delle risposte.

Il dimensionamento del citato campione è correlato a un errore statistico pari al $\pm 2,6\%$, superiore di 0,8 punti percentuali all'errore statistico abbinato al diverso campione dell'anno precedente. Tale variazione impone dunque alcune cautele nel confronto dei risultati del 2014 con quelli dell'anno precedente anche se si ritiene che la frequenza pressoché quotidiana di raccolta dei riscontri sulla qualità percepita produca una fotografia più realistica del grado di soddisfazione della nostra clientela.

CONFRONTO TRA IMPEGNI ASSUNTI E RISULTATI DI QUALITÀ CONSEGUITI NEL 2014



INDICATORE	IMPEGNO IN CARTA DEI SERVIZI	RISULTATO
Ritardi di scalo del Gestore	0,75%	0,08%
Bagagli disguidati ogni 1.000 passeggeri per responsabilità di scalo	1 / 1.000	0,17 / 1.000
Tempi di riconsegna del primo bagaglio (90% dei casi)	20'	18' 26"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio (90% dei casi)	24'	23' 58"
Tempo di attesa a bordo per sbarco primo passeggero (90% dei casi)	4'00"	(4'13")



INDICATORE	IMPEGNO IN CARTA DEI SERVIZI	RISULTATO
% di passeggeri soddisfatti per:		
Sicurezza personale e patrimoniale	90,5%	99,3%
Livello di pulizia aerostazione	91,5%	95,4%
Livello di pulizia toilette	88,0%	(77,7%)
Disponibilità carrelli portabagagli	88,5%	(84,5%)
Disponibilità/qualità/prezzi di negozi/edicole	91,0%	94,6%
Disponibilità/qualità/prezzi di bar	92,0%	96,0%
Disponibilità/qualità/prezzi di ristoranti	89,5%	(74,9%)
Efficacia complessiva informazioni	87,5%	98,0%
Cortesia del personale	91,0%	96,5%
Professionalità del personale	90,5%	98,9%
Attesa alle biglietterie	89,0%	96,5%
Attesa al check-in	94,0%	95,6%
Attesa al controllo passaporti	92,0%	94,8%
Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo mezzi pubblici	74,5%	90,2%

Come si evince dalla tabella, gli standard qualitativi fissati da SAGAT e i giudizi dei passeggeri circa il servizio ricevuto all'Aeroporto di Torino sono decisamente elevati.

Nel 2014 la soddisfazione complessiva dei passeggeri è stata pari al 99,2% e i servizi erogati hanno raggiunto livelli di giudizio eccellenti, pur considerando il citato ampliamento del margine di errore statistico.

Non a caso i tre indici la cui "promessa" al passeggero non è stata raggiunta (esposti tra parentesi in tabella) si attestano comunque su livelli più che accettabili, pur essendo doverosamente migliorabili. Il calo dei valori rispetto allo standard fissato trova motivazione – oltre che nel già menzionato errore statistico – nelle argomentazioni esposte di seguito.

Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette

È plausibile ritenere che gli inferiori volumi di traffico del 2013 possano aver influito positivamente sulla percezione degli utenti e che, per converso, il maggior traffico del 2014 abbia determinato effetti negativi. Tuttavia si ritiene più verosimile attribuire tale flessione alla modalità di raccolta quotidiana dei *feedback* dei passeggeri, che registra in modo più costante la percezione diffusa degli utenti. Al fine di migliorare comunque il livello di pulizia e funziona-

lità delle toilette, è stato avviato un piano d'azione che ha comportato, tra l'altro, la rimodulazione dei turni da parte dell'impresa appaltatrice, la sostituzione di alcune dotazioni e la pianificazione a breve e medio termine di investimenti infrastrutturali.

Si evidenzia peraltro che al dato riferito alle toilette fa da contraltare un indice di soddisfazione decisamente elevato (95,4%) sulla pulizia in aerostazione.

Percezione su disponibilità carrelli portabagagli

Va precisato che di per sé il parametro si colloca nella fascia di piena soddisfazione (84,5%), pur risultando inferiore allo standard fissato nella Carta dei Servizi (88,5%).

Al netto dell'errore statistico, peraltro, la differenza tra risultato reale e standard si assottiglia sensibilmente e non desta particolare preoccupazione.

Percezione su disponibilità, qualità e prezzi di ristoranti e bar



Anche in questo caso il parametro complessivo (ristoranti e bar) si colloca nella fascia di soddisfazione piena (85,5%), pur restando al di sotto del 90% fissato in Carta dei Servizi. Il dato è inficiato dalla performance del ristorante (solo 74,9%

di soddisfazione a fronte del target di 89,5%), mentre i bar raggiungono un ragguardevole 96%.

SAGAT ha già attivato le opportune azioni con il subconcessionario avvalendosi delle leve contrattuali a disposizione.

Tempo di attesa per lo sbarco del primo passeggero

Questo indicatore operativo supera di 13 secondi lo standard fissato nella Carta dei Servizi 2014, scostamento che ragionevolmente non influenza in modo percettibile la qualità del servizio complessivamente reso all'utenza.

Non si può peraltro escludere che tale valore sia fortemente influenzato dagli arrotondamenti richiesti dal diverso formato di rilevamento dei tempi adottato nel 2014 rispetto al 2013.

NUOVA MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DEI PASSEGGERI



Nel 2014 la gestione dei reclami è stata innovata, elemento che ha consentito a SAGAT di ottenere un rilievo positivo da parte del certificatore in occasione dell'audit di sorveglianza del novembre 2014 per il mantenimento del certificato triennale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

L'accresciuta sensibilità e attenzione alla centralità del passeggero si riverbera sul numero di reclami e segnalazioni gestiti nel 2014 rispetto all'anno precedente (93 nel 2014 vs. 31 nel 2013) con un tempo medio di risposta di 4,2 giorni. Di questi, quasi la metà riguarda lamentele di carattere tecnico determinate dall'inosservanza da parte del cliente delle condizioni di utilizzo del servizio di prenotazione on-line del parcheggio.

A tutte le segnalazioni comprese quelle infondate è stato dato riscontro riconoscendo, nello spirito di maggior attenzione al cliente, ove se ne sia ravvisata l'opportunità, un "buono di cortesia" pari a metà dell'importo contestato.

Dal 2014 il Servizio Qualità – ferme restando le responsabilità del preposto Ufficio Stampa – monitora sistematicamente anche i reclami definibili indiretti, ossia le lettere dei cittadini ai quotidiani locali, nonché le notizie pubblicate dagli organi di stampa. Anche a tali segnalazioni, ove necessario, viene dato il dovuto riscontro sempre nell'ottica della centralità del passeggero e nella costante ricerca del miglioramento del servizio reso in aeroporto.



Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)

SAGAT ha la responsabilità di assicurare il servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità.

Per permettergli di spostarsi in aeroporto con facilità e essere assistiti nelle operazioni di check-in, imbarco, sbarco e attesa nel terminal, la SAGAT ha eseguito numerosi investimenti infrastrutturali e ha predisposto un articolato servizio di assistenza con personale dedicato e formato specificatamente, con un costante confronto con la Consulta per le persone in difficoltà. Nel 2014, con oltre 20.500 unità, il numero dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta all'Aeroporto di Torino è cresciuto del 19% rispetto all'anno precedente registrando un indice di soddisfazione complessiva del 99,1%.

Al momento dell'acquisto del biglietto, l'interessato può segnalare la necessità di disporre di un'assistenza alla compagnia aerea che a sua volta informerà il gestore aeroportuale attraverso i sistemi telematici di prenotazione. Ciò permette il corretto dimensionamento del servizio e l'esecuzione dell'assistenza con livelli di servizio ottimali.

Se l'interessato giunge in aeroporto in auto, può usufruire, al secondo piano del parcheggio coperto antistante l'Aerostazione, di 38 posti riservati e gratuiti.

Per agevolare gli spostamenti, il secondo piano del parcheggio è al medesimo livello dell'atrio Partenze a cui è collegato tramite due passerelle coperte.

L'assistenza da parte del personale specializzato può essere richiesta, sempre a titolo gratuito e anche in assenza di prenotazione eseguita al momento dell'acquisto del biglietto:

- una volta in aeroporto, premendo l'apposito tasto di chiamata ubicato su appositi totem posizionati in punti strategici del terminal e facilmente accessibili, riportati in figura 1 e 2;
- presso i banchi check-in delle compagnie aeree al momento dell'accettazione;
- presso il banco informazioni della sala partenze.

Il servizio è erogato grazie a 44 sedie a rotelle di cui 4 a motore, 3 veicoli ad assetto verticale variabile per un'agevole elevazione del passeggero fino all'altezza del portellone dell'aeromobile, 4 coordinatori e 12 addetti a tempo pieno. Concorrono inoltre alla realizzazione del servizio il personale della Croce Rossa a servizio presso il Pronto Soccorso Aeroportuale, e ulteriori addetti chiamati per garantire il soddisfacimento delle richieste nei momenti di maggior traffico.



Figura 1

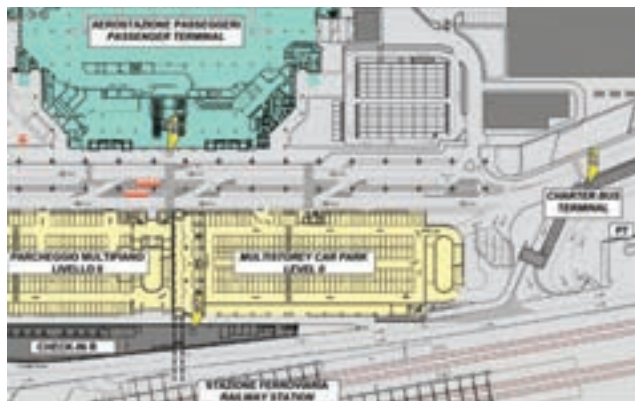


Figura 2



Nel 2014 su iniziativa del Rotary Club Torino Dora, SAGAT, la Consulta per le persone in difficoltà e la ditta San Marco - Rolfi hanno proseguito l'accordo per l'attivazione del servizio di trasporto a tariffe solidali per le persone disabili dall'aeroporto alla città e dalla città all'aeroporto.

L'area dedicata alla sosta del mezzo di trasporto è a pochissimi metri dagli ingressi posti al livello Arrivi dell'aeroporto,

davanti all'infermeria SAGAT, in un'area riservata e facilmente accessibile ai disabili.

Nell'ambito della rilevazione dei sondaggi di soddisfazione dei passeggeri eseguiti in modo continuativo lungo tutto l'anno, sono stati intervistati il 2,7% del totale dei passeggeri a ridotta mobilità del 2014, ottenendo, come per il 2013, un indice di soddisfazione superiore al 99%.



VETTORI



Le politiche di sviluppo del traffico

L'Aeroporto di Torino ha recentemente rinnovato la propria politica commerciale nei confronti delle compagnie aeree, in concomitanza con l'acquisizione da parte di F2i Sgr S.p.A., il più importante fondo privato italiano di investimenti nelle infrastrutture, della maggioranza delle azioni di SAGAT nel gennaio del 2013, della quale attualmente detiene il 54,46% attraverso F2i Aeroporti S.p.A.

In particolare, SAGAT si è posta l'obiettivo di incrementare i volumi di traffico, mantenendo un mix bilanciato tra le compagnie aeree che già operano, attraendone di nuove ed evitando di creare situazioni di dipendenza che potrebbero scaturire dalla presenza di un vettore fortemente predominante.

Nel 2014 il perseguimento di tale obiettivo ha dunque portato SAGAT a intavolare trattative commerciali che hanno condotto:

- all'ulteriore sviluppo del traffico business, arricchito da nuovi collegamenti verso hub internazionali;
- allo sviluppo del segmento *low cost*, allargando le possibilità di viaggio e contribuendo allo sviluppo turistico del Piemonte;
- all'apertura al traffico etnico, con nuove tratte verso l'Est Europa, a servizio anche dell'internazionalizzazione dell'economia regionale;
- al rafforzamento del segmento *charter* invernale e linea neve, cuore dello sviluppo turistico del territorio, 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.

Come meglio descritto nel paragrafo successivo, tali azioni

commerciali hanno permesso all'Aeroporto di Torino di tornare a crescere nel 2014 chiudendo l'anno con 3.431.986 passeggeri trasportati pari a un incremento del +8,6%, il doppio della crescita media nazionale.

A trainare il dato molto positivo, il numero dei passeggeri dei voli di linea internazionali, aumentati del 18,1%.

Tra le novità internazionali più rilevanti:

- KLM a giugno ha avviato un nuovo collegamento per Amsterdam con 2 voli giornalieri;
- Wizz Air e Air Moldova nell'ultima parte dell'anno hanno inaugurato i collegamenti con l'Est Europa (Bucarest e Chisinau);
- Ryanair ha inaugurato a ottobre il volo per Eindhoven.

Sul fronte dei voli domestici, Vueling ha aperto la propria base a Torino a settembre, con il lancio dei collegamenti plurigiornalieri su Roma Fiumicino e Blue Air ha deciso per la prima volta di operare una tratta interna, collegando Torino con Catania.

Gli sforzi messi in campo come conseguenza delle politiche di sviluppo del traffico hanno dunque complessivamente rafforzato il collegamento di Torino con gli hub internazionali serviti dalle principali compagnie aeree (Roma, Parigi, Amsterdam, Monaco, Francoforte, Londra, Bruxelles, Istanbul, Madrid, Barcellona) che permettono di raggiungere tutto il mondo con ottime coincidenze e hanno fatto fronte al disimpegno da parte di Alitalia sulle rotte domestiche Nord - Sud, mantenendo il collegamento con tutte le destinazioni del Sud Italia precedentemente servite, per il tramite di altri vettori.

Anche il traffico stagionale si è intensificato sia con l'aumento dell'offerta dei voli linea neve (Jet2.com ha avviato il collegamento da Manchester e Monarch da Birmingham) sia con il rafforzamento dei collegamenti di linea e *charter* con le tradizionali mete estive.

I risultati positivi del 2014 rappresentano una solida base per un ulteriore sviluppo, bilanciato e sostenibile, che continuerà a contare esclusivamente sull'impiego di mezzi propri, senza ricorrere a incentivi derivanti da risorse pubbliche.

Analisi della connettività

L'Aeroporto di Torino offre oltre 350 voli di linea settimanali permettendo di raggiungere 10 hub e oltre 20 nazioni e ha visto transitare nel 2014 3.431.986 passeggeri, con un incremento dell'8,6% rispetto al 2013.

HUB

Roma Fiumicino (Alitalia e Vueling), Parigi CDG (AirFrance), Amsterdam (KLM), Monaco (Lufthansa), Francoforte (Lufthansa), Londra Gatwick (British Airways), Bruxelles (Brussels Airlines), Istanbul (Turkish Airlines), Madrid (Iberia), Barcellona El Prat (Vueling).

Non HUB

Eindhoven (Ryanair), Barcellona (Ryanair), Bruxelles Charleroi (Ryanair), Londra Stansted (Ryanair), Iasi (Tarom), Bucarest (WizzAir e Blue Air), Timisoara (WizzAir), Chisinau (Air Moldova), Tirana (Alitalia), Catania (Ryanair e Blue Air), Palermo (Volotea e Ryanair), Trapani (Ryanair), Napoli (Alitalia e Meridiana), Bari (Ryanair e Blue Air), Brindisi (Ryanair), Reggio Calabria (Alitalia), Lamezia Terme (Alitalia), Cagliari (Meridiana).

Network voli linea neve ed estivi

Varsavia (WizzAir), Birmingham (Monarch), Dublino (Ryanair), Manchester (Jet2com), Londra Gatwick (Easyjet), Alicante (Vueling), Amsterdam (Transavia), Ibiza (Blue Air e Neos), Kos (Meridiana), Minorca (Vueling e Neos), Palma di Maiorca (Vueling e Volotea), Spalato (Vueling), Alghero (Ryanair), Olbia (Meridiana e Volotea).

- Nazionali
- Internazionali
- Charter Neve
- Charter
- HUB



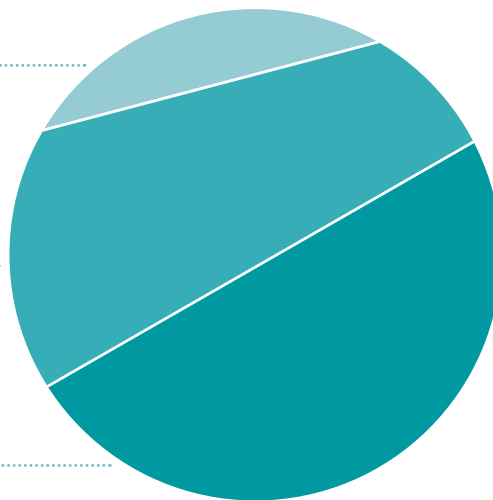
Aggiornato a maggio 2015

Frequenza e numero dei voli annuali da Torino

16,8% Oltre 10 volte

34,8% Fino a 2 volte

48,4% Da 3 a 10 volte

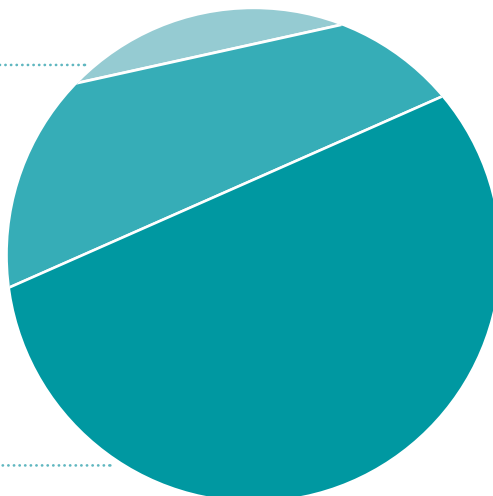


Motivo del viaggio

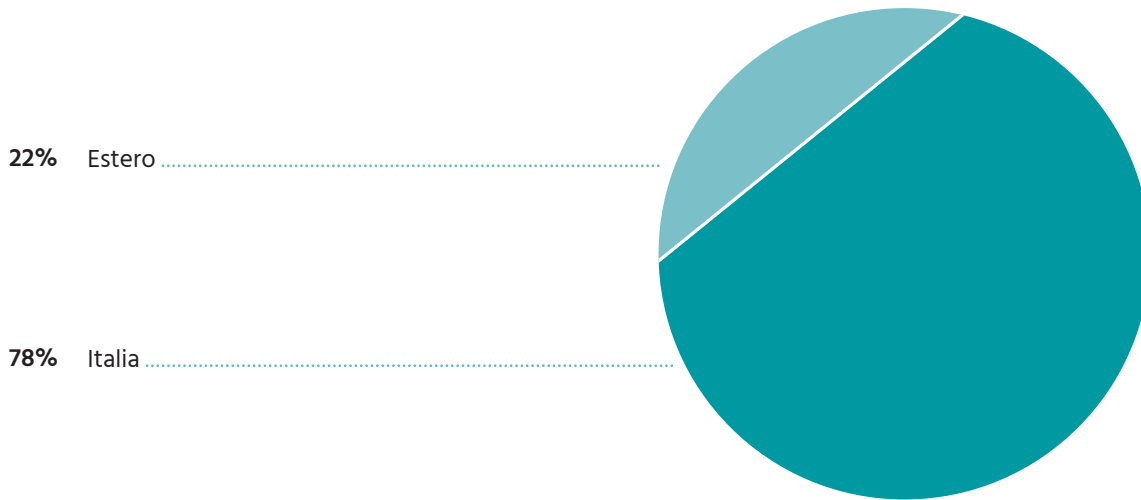
10% Altro

27% Turismo

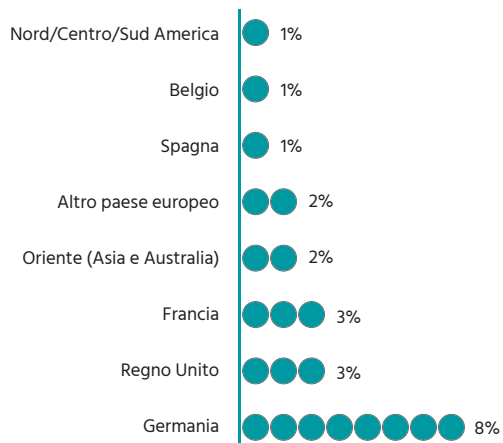
63% Lavoro



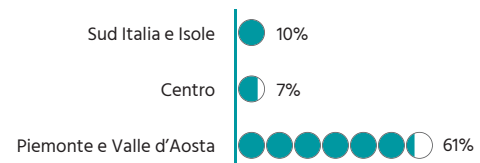
Residenza dei passeggeri 2014



Estero 2014



Italia 2014



Nonostante l'impatto della perdurante crisi economica e la revisione dell'assetto societario del Gruppo Alitalia, che ha drasticamente ridotto i collegamenti per il Sud Italia a

partire dal mese di ottobre 2014, l'andamento del numero dei passeggeri è stato positivo grazie all'aumento del traffico internazionale:



PASSEGGERI	2014	2013	VAR %	% SUL TOTALE
Nazionali	1.817.333	1.774.521	2,41%	52,95%
Internazionali	1.423.531	1.204.944	18,14%	41,48%
Charter	178.238	169.736	5,01%	5,19%
Aviazione generale	7.791	7.358	5,88%	0,23%
Transiti	5.093	3.728	36,61%	0,15%
Totale	3.431.986	3.160.287	8,60%	100,00%
Movimenti	42.463	43.656	-2,73%	

Le principali direttrici di linea utilizzate dai passeggeri sono, nell'ordine, Roma, Catania e Napoli: il 70% dei passeggeri dell'aeroporto si sono suddivisi su 10 destinazioni:

Destinazioni - LINEA

PASSEGGERI	2014	2013	2014 / 2013		% SU TOTALE
ROMA Fiumicino	616.689	661.706	-45.017	-6,8%	19,03%
CATANIA	311.165	288.100	23.065	8,0%	9,60%
NAPOLI	252.172	226.780	25.392	11,2%	7,78%
FRANKFURT	208.677	202.637	6.040	3,0%	6,44%
PARIS C. De Gaulle	177.885	178.622	-737	-0,4%	5,49%
MUNCHEN	164.870	158.213	6.657	4,2%	5,09%
BARI	145.692	158.415	-12.723	-8,0%	4,50%
LONDON Stansted	134.725	133.724	1.001	0,7%	4,16%
BARCELONA	127.247	74.606	52.641	70,6%	3,93%
LONDON Gatwick	116.683	103.395	13.288	12,9%	3,60%
Totale prime 10 destinazioni	2.255.805	2.186.198	69.607	3,18%	69,61%
Altre destinazioni	985.059	793.267	191.792	24,2%	30,39%
Totale	3.240.864	2.979.465	261.399	8,8%	100,00%

Il contesto economico negativo ha avuto riflessi anche sulle merci trasportate che nel 2014 sono diminuite del 27% rispetto al 2013, attestandosi a 7.037 tonnellate.

Nella tabella seguente sono invece riportate le principali **compagnie di linea** che hanno operato nel 2014 sul nostro aeroporto e i rispettivi passeggeri trasportati:

Vettori-Linea

PASSEGGERI	2014	2013	2014 / 2013		% SU TOTALE
ALITALIA GROUP	978.973	1.100.796	-121.823	-11,1%	30,21%
RYANAIR	720.563	576.729	143.834	24,9%	22,23%
LUFTHANSA	376.714	377.143	-429	-0,1%	11,62%
MERIDIANA FLY S.p.A.	276.161	279.498	-3.337	-1,2%	8,52%
AIR FRANCE	177.887	178.424	-537	-0,3%	5,49%
VUELING AIRLINES	139.247	44.784	94.463	210,9%	4,30%
BRITISH AIRWAYS	100.474	93.298	7.176	7,7%	3,10%
TURKISH AIRLINES	66.129	55.337	10.792	19,5%	2,04%
AIR NOSTRUM	61.017	57.311	3.706	6,5%	1,88%
KLM	53.659	0	53.659	-	1,66%
Totale primi 10 vettori	2.950.824	2.763.320	187.504	6,79%	91,05%
Altri vettori	290.040	216.145	73.895	34,2%	8,95%
Totale	3.240.864	2.979.465	261.399	8,8%	100%

Il traffico *low cost* ha rappresentato nel 2014, in termini di passeggeri, il 30,7% del totale traffico di linea, percentuale in crescita del 40,54% rispetto ai valori del 2013:

Low cost



PASSEGGERI	2014	2013	2014 / 2013		% SU TOTALE
RYANAIR	720.563	576.729	143.834	24,94%	21,0%
VUELING AIRLINES	139.247	44.784	94.463	210,93%	4,1%
VOLOTEA	52.390	12.180	40.210	330,13%	1,5%
TRANSAVIA AIRLINES	50.992	12.655	38.337	302,94%	1,5%
BLU EXPRESS	42.803	90.442	-47.639	-52,67%	1,3%
GERMAN WINGS	20.228	0	20.228	-	0,6%
EASYJET AIRLINE	16.779	11.012	5.767	52,37%	0,5%
WIZZ AIR LTD	8.216	298	7.918	-	0,2%
JET2.COM	439	0	439	-	0,0%
AIR ARABIA MAROC	295	440	-145	-32,95%	0,0%
TWIN JET (TWIN AIR)	53	11	42	381,82%	0,0%
Totale complessivo	1.052.005	748.551	303.454	40,54%	30,7%

ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE



La SAGAT ha da sempre espresso sensibilità verso il giusto equilibrio di valorizzazione delle eccellenze locali e brand affermati a livello internazionale. Nel corso del 2014 tale percorso è proseguito con l'apertura di diverse attività commerciali, alcune delle quali all'interno di nuovi spazi creati appositamente.

Nella prima metà dell'anno ha aperto la boutique Borbone, marchio storico torinese di borse e accessori made in Italy mentre nel mese di giugno è stata la volta di "Gobino" famosa cioccolateria artigianale torinese. A ottobre è invece stato aperto il primo negozio in aeroporto della catena Tiger con prodotti divertenti, colorati e di design. Nel mese di novembre sono stati inaugurati i Duty Free

Heinemann, temporaneamente negli spazi occupati in precedenza dai Duty Free in gestione diretta ma con progetto di ristrutturazione totale per rispondere al nuovo concept del *walk through*, già presente in numerosi altri aeroporti. Inoltre, nel corso del 2014 sono stati attivati 20 totem-video a servizio della pubblicità, dinamici e innovativi.

volaTORINO Pass



Allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi premium, l'Aeroporto di Torino ha istituito una carta servizi che permette ai suoi titolari di valorizzare la loro fidelizzazione. La card, a pagamento, fornisce un valore aggiunto ai *frequent flyer* dando l'accesso ad agevolazioni commerciali con i brand e con i partner commerciali dell'aeroporto, nei settori del Food&Beverage, del Retail e degli Autonoleggi. Parallelamente i titolari possono beneficiare di trattamenti agevolati presso alcuni partner esterni rappresentativi delle eccellenze culturali del territorio di riferimento dell'aeroporto, come la Fondazione Museo del Cinema e la Fondazione Sandretto Re Rebaudengo.



Parcheggio



Nel 2014 i risultati reddituali conseguiti da questo settore hanno registrato una sostanziale stabilità, con un ammontare di ricavi di 5.427 migliaia di euro rispetto a 5.466 migliaia di euro consuntivati nel 2013. Tale risultato, confrontato con l'incremento dell'8,6% dei passeggeri, ha recepito il generale andamento dell'economia reale e dalle conseguenti *policy* di contenimento delle spese di viaggio imposte dalle aziende, nonché dalla sempre maggior aggressività dimostrata dai *competitors* operanti nei dintorni del sedime aeroportuale, attualmente pari a 9.

Per migliorare la propria offerta e avvicinarla alle concrete esigenze dei suoi clienti, nel corso del 2014 la SAGAT ha attivato un piano di contromisure che ha condotto allo studio dei migliori profili tariffari e che porterà nei primi mesi del 2015 a una rivisitazione dell'offerta sia dal punto di vista dei prezzi che per quanto concerne le tipologie di sosta.

Va segnalato che anche nel 2014 le tariffe non hanno subito alcun incremento, nonostante dall'ottobre 2013 l'aumento dell'iva abbia ridotto la marginalità del settore.

Al fine di migliorare la versatilità dell'offerta dei parcheggi e per offrire ai passeggeri un servizio che rende sempre più comoda e gradevole l'esperienza della sosta, presso il parcheggio multipiano è presente il servizio Telepass. In particolare, due dei quattro accessi e due delle quattro uscite del Multipiano sono abilitate al Telepass, così come lo è anche l'accesso al 5° piano scoperto.

L'obiettivo è di permettere al passeggero di usufruire della maggior comodità di non dover fermarsi a ritirare il biglietto d'ingresso né preoccuparsi per un eventuale suo smarrimento o impegnare del tempo nel pagamento della sosta in uscita.

Nell'ambito della politica di miglioramento continuo e come conseguenza della volontà di avvicinare sempre più i propri servizi ai fabbisogni della clientela, la SAGAT ha ideato e avviato la realizzazione di alcune innovazioni che saranno implementate nel corso del 2015 quali:

- l'introduzione della modalità on-line di acquisto della sosta, tramite un nuovo portale di e-commerce dedicato, con l'adozione di prezzi competitivi, sia per i parcheggi coperti che scoperti, e con la garanzia del posto;
- la possibilità di acquistare il parcheggio da 8 ore a 180 giorni prima dell'inizio della sosta;
- la semplificazione e l'ottimizzazione della segnaletica verticale ed orizzontale per facilitare l'individuazione e l'accesso alle differenti aree di parcheggio, a seconda delle specifiche necessità;
- l'implementazione di tariffe speciali per tutti i weekend e per ponti, festività e periodi di vacanza;
- l'introduzione di tessere abbonamento presso il parcheggio multipiano coperto, connotate da sconti incrementali, modulabili in base alle singole necessità;
- la possibilità di sottoscrivere convenzioni dedicate per aziende e operatori del settore.





OFFICIAL COFFEE OF THE ITALIAN AT EXPO MILANO 2015.



LAVAZZA



PARCHEGGIO MULTIPIANO

Multi-storey Car Parking

PARCHEGGIO COPERTO A PAGAMENTO / Covered Parking

5° PIANO SCOPERTO SOSTA LUNGA A PAGAMENTO / 5th Floor Open-air Long Stay Parking



biglietto

biglietto

biglietto

biglietto



ALTERNATIVE - RENT A CAR
AVIS
HERTZ
EUROPEAN



FORNITORI



Le modalità di scelta dei fornitori

La SAGAT, in quanto soggetto privato che opera in virtù di diritti speciali ed esclusivi e in quanto società di gestione aeroportuale, è tenuta all'applicazione di alcune parti del D.Lgs. 163/06 (codice dei contratti pubblici). Conseguentemente la selezione dei fornitori per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie comunitarie (€ 418.000 per servizi e forniture e € 5.186.000 per i lavori) avviene nel rispetto delle procedure a evidenza pubblica previste dal Codice.



Anche al di sotto di tali soglie, la SAGAT adotta in ogni caso procedure di selezione dei fornitori volte a favorire il più possibile la concorrenza tra gli operatori economici sul mercato e a garantire la massima trasparenza e parità di trattamento.

I regolamenti aziendali in vigore impongono di norma il ricorso a procedure concorsuali, nelle forme della procedura aperta con pubblicazione di un bando o, in alternativa per le gare di valore meno elevato, della procedura negoziata plurima. L'affidamento diretto è consentito solo al ricorrere di particolari condizioni tassativamente indicate o per gli affidamenti di valore inferiore a soglie di minimis (€ 40.000,00

per i lavori, € 20.000,00 per i servizi e € 10.000,00 per le forniture).

La 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 e il prezzo offerto.

Il ricorso al criterio di aggiudicazione del prezzo più basso avviene esclusivamente nei casi in cui le caratteristiche tecnico-prestazionali delle offerte ricevute 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. 86 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.



Si segnala che la durata media dei debiti commerciali è da anni in costante riduzione, anche quale segno di attenzione alla puntualità dei pagamenti, come riportato nella tabella seguente:



	2010	2011	2012	2013	2014
Durata media dei debiti commerciali	214	162	175	134	130
Debiti commerciali / costi per fornitori esterni					

A seguito di un'elaborazione effettuata sul debito maturato lungo tutto il corso dell'esercizio 2014 nei confronti dei fornitori dalla Capogruppo, è emerso che il 58% di esso è stato destinato a controparti aventi sede legale nella Regione Piemonte:

Migliaia di euro, al netto intercompany

SEDE LEGALE	DEBITO	%
Piemonte	14.414	58%
Resto del mondo	10.487	42%
Totale	24.901	100%



AMBIENTE



Politica ambientale

Le attività del Gruppo SAGAT sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela ambientale.

La gestione operativa è improntata a criteri di salvaguardia dell'ambiente e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle prestazioni ambientali.

Il Gruppo SAGAT si impegna 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 delle norme e procedure interne.

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

- prevenzione dell'inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo;
- cooperazione con i soggetti locali e istituzionali;
- controllo degli standard ambientali dei clienti e dei fornitori;
- integrazione tra il 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;
- miglioramento continuo delle performance ambientali e di efficienza energetica;

- 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, limitando la produzione e favorendo la 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 e 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 un Sistema di Gestione Ambientale impostato secondo i requisiti della norma ISO 14001, e di ottenerne la certificazione, come più avanti descritto.

CONTESTO NORMATIVO, REGOLATORIO E ORGANIZZATIVO

Dal punto di vista normativo, in ambito aeroportuale sono presenti numerose e differenti tematiche ambientali regolamentate da una pluralità di fonti: comunitarie, nazionali, regionali e speciali. A ciò si aggiunge la regolamentazione in materia emanata da ENAC e il dettato delle norme ISO 14001. 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 quindi migliorato il coordinamento delle competenze e delle attività svolte dalle aree coinvolte a vario titolo dalle tematiche ambientali:

- il Servizio Ambiente, con un ruolo di coordinamento, gestione e controllo a livello generale;
- l'Area Tecnica, per gli aspetti ambientali presenti sia in ambito di progettazione delle infrastrutture che in ambito manutentivo;
- l'Area Operativa, 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;
- il Servizio Commerciale extra-aviation, nella predisposizione dei contratti con i clienti, per la minimizzazione degli impatti ambientali determinati da nuovi sviluppi dell'attività;
- le 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 AMBIENTALE

Nel 2014 la Capogruppo SAGAT S.p.A. ha portato avanti un percorso finalizzato all'introduzione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente e Sicurezza Lavoro conforme rispettivamente allo standard ISO 14001:2004 e allo standard OSHAS 18001:2007, con l'obiettivo di raggiungere la certificazione del Sistema entro la fine del 2016, in coerenza con il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) ai sensi del D. Lgs n. 231/2001.

In particolare sono già state eseguite le fasi di:

- mappatura di tutti gli aspetti ambientali e di salute e sicurezza lavoro, relativi alle attività presenti sul sedime dell'Aeroporto di Torino;
- individuazione delle normative applicabili nonché dei documenti di riferimento già in essere;
- creazione del Comitato di Monitoraggio Sicurezza Lavoro e Ambiente, con i rappresentanti delle diverse e trasversali funzioni aziendali competenti del Gruppo, con il mandato di monitorare l'applicazione e l'efficacia delle politiche adottate in materia di Ambiente e Sicurezza Lavoro, proporre eventualmente interventi organizzativi e tecnici per ridurre i rischi, favorire i controlli e garantire un corretto adempimento delle normative in materia.

Nel 2015 proseguirà l'elaborazione delle procedure, istruzioni, moduli di registrazione per ciascun aspetto ambientale e di sicurezza lavoro, che rappresenteranno lo strumento di:

- supporto e attuazione della politica ambientale del Gruppo;
- controllo e miglioramento della gestione delle attività aventi ricadute ambientali;
- prevenzione e gestione delle eventuali emergenze ambientali aeroportuali.

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

- rumore;
- energia;
- aria;
- acqua;
- rifiuti;
- suolo.

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 antirumore 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.

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 e 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 (Figura 1) e una mobile, completamente rinnovate nel triennio 2010-2012 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.

Dal 2012 SAGAT ha inoltre attivato un sistema di raccolta e monitoraggio delle lamentele dei cittadini tramite il sito internet dell'aeroporto (http://www.aeroportoditorino.it/it/aeroporto_it/responsab_it/rumore_it.html) che consente di raccogliere le segnalazioni della popolazione interessata dal rumore aeroportuale e correlarle con i singoli eventi acustici e avionici. Le lamentele inserite sono utilizzate per verificare quante e quali operazioni recano fastidio o disturbo alla popolazione al fine di promuovere eventuali modifiche o implementazioni alle procedure antirumore o altre azioni per la tutela della popolazione.

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 provvederà alla ricollocazione della postazione fonometrica "VV.F San Maurizio" (LIMF09) presso il parco giochi di San Maurizio Canavese, in via Alcide De Gasperi, per migliorare le misure acustiche sul lato ovest dell'aeroporto come condiviso con i membri della Commissione Aeroportuale.

Al fine di promuovere una gestione trasparente della tematica Rumore Aeroportuale, SAGAT ha infine 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.

I valori del parametro LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) nel periodo 2010-2014 su ciascuna delle 8 postazioni fonometriche (Tabella 1) mostrano in media un leggero miglioramento dovuto alla riduzione dei movimenti aerei nelle settimane di picco considerate e al progressivo impiego sullo scalo di velivoli con motorizzazioni meno rumorose (velivoli certificati Capitolo 4 dell'Annesso 16 ICAO).



CODICE POSTAZIONE	NOME POSTAZIONE	LVA 2010	LVA 2011	LVA 2012	LVA 2013	LVA 2014
LIMF01	Parco Giochi	57,0	55,5	56,5	54,7	56,2
LIMF02	Cimitero	60,8	60,3	59,2	58,0	59,4
LIMF03	S. Giacomo	54,9	54,0	54,4	53,4	55,3
LIMF04	Pozzo Bona	48,3	47,4	47,0	47,1	46,5
LIMF05	Nefoipsometro	62,3	61,5	62,0	61,8	62,3
LIMF06	Prato Fiera	62,6	61,9	61,6	61,1	61,9
LIMF07	Malanghero	59,4	58,9	59,0	60,7	61,3
LIMF09	VV.F	49,6	49,8	52,0	44,6	47,1

Tabella 1 – Valori LVA

LA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

L'Aeroporto di Torino Caselle, 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 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, mentre quando è percorsa in direzione sud assume la denominazione 18.

La pista 36 è usata nel 98% circa dei casi, limitando l'utilizzo inverso (pista 18) a particolari esigenze operative al fine di ridurre il rumore sull'abitato di Caselle Torinese che si trova immediatamente a sud della pista ed è sorvolato dai velivoli in fase di atterraggio (Figura 2).



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



La pianificazione dello sviluppo territoriale degli abitati adiacenti all'aeroporto è di importanza cruciale ai fini dello sviluppo sostenibile dello scalo. Per tale motivo la SAGAT ha dedicato molta attenzione alla definizione della Zonizzazione Acustica Aeroportuale ai sensi del D.M. 31/10/1997 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale" che è il principale strumento di pianificazione dello sviluppo territoriale compatibile all'impatto acustico prodotto dal rumore aeronautico. Tale zonizzazione è stata approvata all'unanimità nel gennaio 2013 dalla "Commissione per il Rumore Aeroportuale", formata da ENAC, ENAV, Ministero dell'Ambiente, Arpa Piemonte, Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Caselle Torinese, Comune di San Francesco al Campo, Comune di San Maurizio Canavese, Compagnie aeree (AOC) e SAGAT.

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

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

Per la definizione delle porzioni di territorio che ricadono in tali zone acustiche (A, B e C) è stato applicato il cosiddetto "approccio pianificatorio" che rappresenta la metodologia più moderna per bilanciare i piani di sviluppo aeroportuale con i piani regolatori e i piani di classificazione acustica comunali. Questo ha permesso di coniugare gli interessi di tutela e sviluppo del territorio con le previsioni di crescita dell'aeroporto nei prossimi anni.

Le zone A e B interessano un'area limitata del territorio dei comuni limitrofi mentre la zona C è del tutto confinata all'interno del sedime aeroportuale. Le aree sono evidenziate nei colori verde per la zona A, giallo per la zona B e rosso per la zona C (Figura 3).

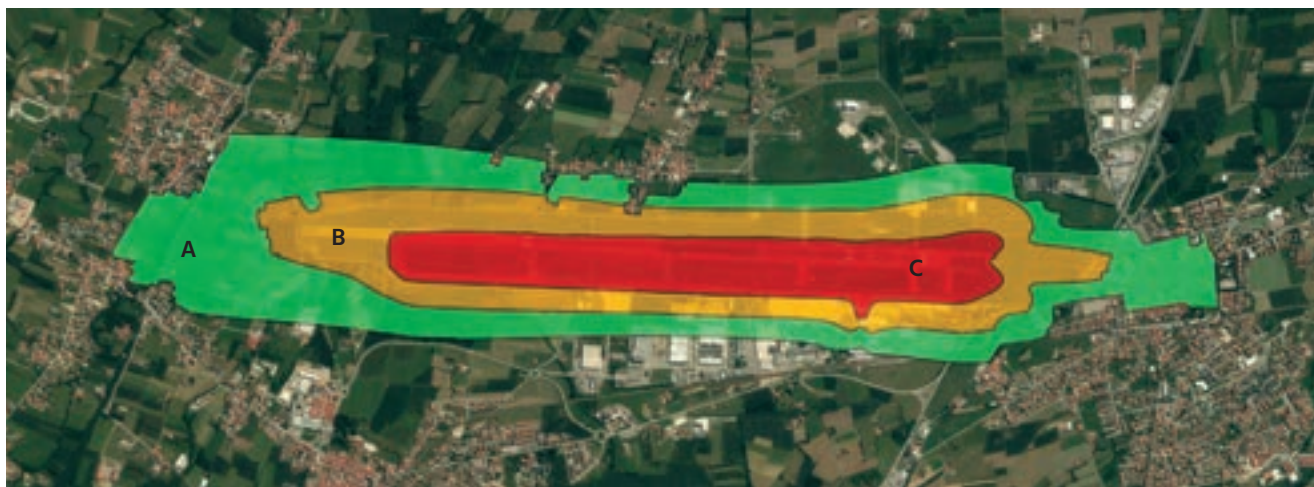


Figura 3 – Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/1997

Nel 2014 SAGAT ha proseguito, ai sensi del D.M. 29/11/2000 "Criteri per la predisposizione, da parte delle società e degli enti gestori dei servizi pubblici di trasporto o delle relative infrastrutture, dei piani degli interventi di contenimento e abbattimento del rumore", la misurazione dei valori acustici, in accordo con Arpa Piemonte dei 9 recettori sensibili riportati in Tabella 2.

	COMUNE	RECETTORI SENSIBILI
1a	San Francesco al Campo	Scuola elementare "Italo Calvino"
1b	San Francesco al Campo	Scuola materna parrocchiale di via San Giovanni Bosco
1c	San Francesco al Campo	Scuola materna "Madonna"
1d	San Francesco al Campo	Scuola media "Mario Costa"
1e	San Francesco al Campo	Scuola materna "Arcobalocco"
2a	San Maurizio Canavese	Scuola materna "L. Arcozzi Masino"
3a	Caselle Torinese	Scuola materna "La Famiglia"
3b	Caselle Torinese	Scuola elementare "Collodi"
3c	Caselle Torinese	Scuola media "Demonte"

Tabella 2 – Recettori sensibili

Tutti i valori acustici di tutti i recettori nel periodo giugno 2014 - settembre 2014 rilevati all'interno degli istituti scolastici a finestre chiuse sono sempre inferiori al valore limite definito dalla Sottocommissione Tecnica per il Rumore Aeropor-
tuale, pari a 45 dB.

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 ne 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 produce 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 2014 confermano la bontà delle procedure antirumore applicate.

SAGAT nel 2015 si impegna a:

- monitorare l'applicazione e l'efficacia delle misure antirumore in atto;
- rivedere e aggiornare, qualora necessario, le procedure operative di abbattimento del rumore in vigore ed eventualmente emanarne delle nuove.

L'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.

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 e tra i primi in Europa a essere certificati.

Gli ampliamenti delle infrastrutture aeroportuali realizzati in occasione dei Giochi Olimpici Invernali di Torino 2006 hanno determinato un significativo incremento delle volumetrie climatizzate e degli impianti a servizio dei terminal, con un conseguente aumento dei consumi energetici.

Nel biennio 2006/2007 si è registrato il picco di consumi energetici, pari a circa 6900 tep/anno (tonnellate equivalenti di petrolio).

Anche in virtù di tale andamento, nel 2008 la collaborazione pluriennale tra SAGAT, Alenia e il Politecnico di Torino (dipartimenti di Energetica e Ingegneria Elettrica) si concretizza nel "Progetto Risparmio Energetico" per eseguire studi su possibili iniziative ecocompatibili di riconfigurazione degli impianti nell'ottica del risparmio energetico.

Da questo confronto tecnico e dalla diagnosi energetica che ne è scaturita, trae origine la scelta di certificare il sistema di gestione dell'energia.

Gli interventi realizzati nei piani di miglioramento previsti dal sistema nel triennio 2012-2014, hanno consentito di incrementare l'efficienza degli usi finali dell'energia nelle infrastrutture aeroportuali riducendo i consumi complessivi a circa 4300 tep e hanno riguardato principalmente:

- attività gestionali per ottimizzare il funzionamento di impianti e infrastrutture;
- installazione di sistemi di illuminazione ad alta efficienza;
- installazione di inverter su motori elettrici degli impianti di condizionamento;
- ampliamento dei sistemi di monitoraggio e supervisione degli impianti;
- installazione generatori di calore ad alto rendimento;
- efficientamento di centrali frigorifere.

La tabella seguente illustra la ripartizione dei consumi del 2014 suddivisi per fonte energetica, da cui si evince che l'energia elettrica è la fonte principale utilizzata in aeroporto con oltre 80% dei consumi complessivi.



FORNITORE DI ENERGIA	CONSUMO 2014	COEFFICIENTE IN TEP	TEP
ENERGIA ELETTRICA	19.135 MWh	0,187 tep x MWh	3.578,15
GASOLIO DA RISCALDAMENTO	90.326 kg	1,08 tep x 1000 kg	97,55
GASOLIO DA TRAZIONE	30.129 kg	1,08 tep x 1000 kg	32,54
METANO	780.687 Nm ³	0,82 tep x 1000 Nm ³	640,16
BENZINA	1.121 kg	1,20 tep x 1000 kg	1,35
TOTALE tep			4.349,75

Coerentemente con gli obiettivi della sua politica energetica, SAGAT utilizza fonti rinnovabili acquistando, dall'anno 2012, il 20% dell'energia elettrica da fonte rinnovabile certificata (RECS).

Nel 2013 l'adesione dell'Aeroporto di Torino a "M'illumino di meno" (iniziativa sul risparmio energetico promossa da Rai Radio2) è stata l'occasione per lanciare la campagna di comunicazione interna sul sistema di gestione dell'energia. Il *claim* della campagna "L'energia non vola via" si ripete nelle diverse installazioni realizzate nei luoghi di lavoro

per sensibilizzare i dipendenti sui temi del risparmio energetico e sui comportamenti che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi previsti.

Nel 2015 la certificazione ISO 50001 dovrà essere rinnovata per il successivo triennio: per garantire il miglioramento continuo delle prestazioni sarà aggiornata la diagnosi energetica e varato un piano di miglioramento energetico pluriennale (2016-2019), con nuovi investimenti per rendere più efficienti le infrastrutture e gli impianti dell'aeroporto.

Le emissioni atmosferiche

Gli aeroporti sono sistemi complessi che possono determinare impatti diversificati sul territorio, tra cui quello prevalente riguarda solitamente la qualità dell'aria, influenzata anche da fonti di inquinamento esterne alle leve di intervento diretto delle società di gestione aeroportuale:

- le emissioni degli aeromobili nelle fasi di atterraggio, decollo e movimentazione a terra;
- le emissioni dovute alle attività accessorie alle operazioni aeroportuali quali, ad esempio, gli impianti termici a servizio delle infrastrutture aeroportuali o per la produzione di energia, i mezzi operativi e di handling ecc;
- il traffico veicolare aeroportuale;
- le emissioni derivanti dalle viabilità esterne e autostrade;
- l'impatto atmosferico delle zone industriali prossime e delle ulteriori attività antropiche.

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

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.



Le emissioni in atmosfera derivanti da fonti fisse di competenza del gestore provengono dagli impianti di riscaldamento e condizionamento dei vari edifici presenti nel sedime, garantito da alcune centrali termiche alimentate a gas o a gasolio, e da centrali frigorifere alimentate a energia elettrica.

La potenza termica totale prodotta nelle centrali termiche aeroportuali risulta pari a circa 19 MW, di cui 16,2 MW circa provenienti da centrali termiche alimentate a gas metano e 2,8 MW proveniente da centrali termiche alimentate a gasolio.

La potenza frigorifera nominale complessiva è pari a circa 10 MW. Il consumo elettrico dei soli gruppi frigo rappresenta circa il 18% del totale dei consumi elettrici, equivalente a circa 3,6 MWh/anno. Sui principali gruppi refrigeranti la SAGAT ha installato sistemi di controllo di fughe di gas.

Le centrali termiche alimentate a gas metano producono oltre il 30% di ossidi di azoto in meno rispetto alle caldaie a gasolio di pari potenza: la quasi totalità del calore prodotto in aeroporto (circa l'85% sulla potenza totale) proviene da centrali termiche con alimentazione a gas metano. In ogni caso, a partire dalla primavera del 2015 la SAGAT effettuerà, in collaborazione con Arpa Piemonte, il monitoraggio delle concentrazioni di biossido di azoto nell'intorno aeroportuale, come determinato dalla notifica di esito provvedimento del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 2013.

Relativamente all'impegno del Gruppo SAGAT a preferire alimentazioni che garantiscano un minor impatto ambientale, pur evidenziando il limitato contributo all'emissione totale degli impianti di climatizzazione, si segnala che nelle nuove installazioni e nel corso delle progressive sostituzioni delle centrali termiche esistenti sono state e verranno preferite le caldaie con bruciatori a metano a bassa emissione di inquinanti.



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 e dei piazzali che sono trattate attraverso appositi impianti di depurazione. Il reticolo dei collettori di acque meteoriche all'interno del sedime aeroportuale è un imponente sistema costituito da canalette di drenaggio per le aree soggette al traffico aereo, da tubazioni secondarie di allontanamento e da collettori principali.

ACQUE METEORICHE PIAZZALI AEROMOBILI

Le acque piovane che precipitano sui piazzali aeromobili, sono convogliate verso un impianto che permette di separare l'acqua dall'eventuale frazione inquinata dagli idrocarburi che in questo modo è possibile recuperare in un secondo momento con apposite attrezzature per il successivo smaltimento.

L'aeroporto è inoltre dotato di un sistema di accumulo e trattamento delle acque meteoriche ricadenti sulla pista denominato "vasche di prima pioggia", destinato

ad accogliere i primi 5mm di pioggia per destinarli alla fognatura. Esso è composto da 3 vasche interrato, con un volume di accumulo unitario di 900 m³, per complessivi 2700 m³, superiore ai 1600 m³ teorici. 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



I consumi idrici delle utenze principali sono stati analizzati e confrontati con i dati storici, individuando così i profili di consumo sulla base dei quali analizzare gli eventuali scostamenti che potrebbero essere causati da perdite sulla rete di distribuzione o anomalie nell'utilizzo delle utenze. I consumi di acqua potabile nel 2014 (pari a circa 163.000 m³) si sono ridotti di circa il 17% rispetto al 2013, anche come

conseguenza degli interventi eseguiti a seguito della campagna di verifica della rete idrica svoltasi nel 2013 per evidenziare eventuali perdite o aree di manutenzione.

Nel 2015 è prevista l'installazione di sistemi di acquisizione dei dati nei principali punti di prelievo, per poter disporre in tempo reale dei dati di consumo e ridurre i tempi di rilevamento di un'eventuale anomalia.

La gestione dei rifiuti

La SAGAT si occupa della gestione dei rifiuti - dalla raccolta fino al conferimento in discarica - prodotti dalle attività sia proprie che degli operatori che, a diverso titolo, sono presenti sul sedime aeroportuale. La SAGAT ha realizzato aree e isole ecologiche dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti, per consentire a tutti gli enti e operatori aeroportuali di effettuare una corretta differenziazione, che agevola lo smaltimento diversificato.

RIFIUTI URBANI E ASSIMILABILI AGLI URBANI

La frequenza di raccolta dei rifiuti urbani e assimilabili agli urbani dai numerosi punti presenti in aeroporto avviene con cadenza giornaliera. Durante le domeniche nel periodo dei voli *charter* invernali ed estivi, la frequenza viene aumentata a due raccolte al giorno.

Nel 2014 la produzione di rifiuti prodotti in ambito aeroportuale è stata pari a 546 tonnellate, in leggera crescita rispetto all'anno precedente a seguito dell'incremento di traffico passeggeri registrato dallo scalo, dopo alcuni anni di significativa contrazione.

VARIAZIONE PERCENTUALE	
2014 VS 2013	+3%
2013 VS 2012	-11%
2012 VS 2011	-12%



Raccolta differenziata

Il Gruppo SAGAT effettua la raccolta differenziata di plastica, vetro e toner, oltre a gestire in maniera differenziata le varie tipologie di rifiuti speciali, destinati allo smaltimento o al

recupero: quali batterie, neon, pneumatici, legno, metallo, olio esausto, macerie, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche.

	VOLUME 2014	2014 VS 2013
PLASTICA	6.440 kg	-3%
VETRO	5.880 kg	+3%
TONER	421 kg	-6%

Viceversa, la raccolta differenziata della carta viene eseguita direttamente dalla Cooperativa sociale Arcobaleno, nell'ambito del Progetto Cartesio per il recupero della carta. Il conferimento avviene presso i maceri indicati dal consorzio nazionale recupero e riciclo a base cellulosica COMIECO.

PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO DEL SITO

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 di oli minerali;
- aree di ricarica batterie;
- operazioni di movimentazione di materie chimiche.

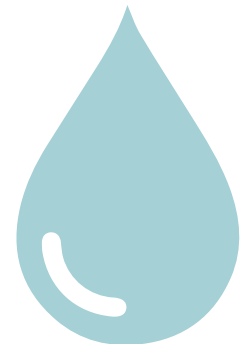
I serbatoi di oli minerali presenti in varie aree del sedime aeroportuale, sono oggetto di specifica autorizzazione della Provincia di Torino e vengono periodicamente sottoposti a prove di tenuta certificate da tecnici abilitati.

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

In caso di sversamento accidentale di materie chimiche, come ad esempio carburante, olio, liquido deicing, sono previste specifiche istruzioni tecnico-operative che prevedono l'intervento delle funzioni operative preposte per contenere lo sversamento con mezzi assorbenti e/o neutralizzanti per la protezione del suolo e delle acque.

In ogni caso, in presenza di episodi di versamento accidentale di materie chimiche, la salvaguardia delle acque superficiali è sostenuta dai seguenti elementi:

- i piazzali aeromobili sono provvisti di una rete di raccolta delle acque meteoriche, di un impianto di disoleazione, e successivo convogliamento in pubblica fognatura;
- la pista di volo è provvista di una rete di raccolta delle acque meteoriche, dell'impianto di vasche di prima pioggia e successivo convogliamento in pubblica fognatura.



RISORSE UMANE



Il 2014 è stato un anno interessato dal perdurare di una congiuntura economica negativa e il comparto del trasporto aereo in Italia è stato toccato da eventi straordinari come le crisi di Alitalia e di Meridiana che hanno avuto ripercussioni negative sul nostro scalo. Nonostante questo contesto gli indicatori del Gruppo SAGAT evidenziano il mantenimento dei livelli occupazionali e di relazioni contrattuali stabili, anche grazie a una politica di internalizzazioni di attività in precedenza svolte da società esterne e ora affidate direttamente al nostro personale.

L'organico

Al 31 dicembre 2014 i dipendenti del Gruppo SAGAT erano 376 di cui il 93% a tempo indeterminato e il 7% con contratto a tempo determinato. L'organico medio del Gruppo nel 2014 è risultato pari a 362 EFT¹ contro i 365 dell'anno precedente.

Il 63% delle risorse del Gruppo è dipendente della controllante SAGAT che dal mese di agosto 2014 ha assorbito il personale della SAGAT Engineering S.r.l., come conseguenza della decisione di metterla in liquidazione successivamente alla chiusura del bilancio 2014, mentre il 37% del personale è dipendente di SAGAT Handling.

I dati qui esposti non includono i lavoratori in somministrazione a cui fa ricorso il Gruppo per le attività stagionali invernali generate dal traffico *charter* nei week-end. La presenza di lavoratori in somministrazione può raggiungere anche la compresenza di 80 unità che, su base annua, ammontano a un dato medio di circa 28.000 ore.



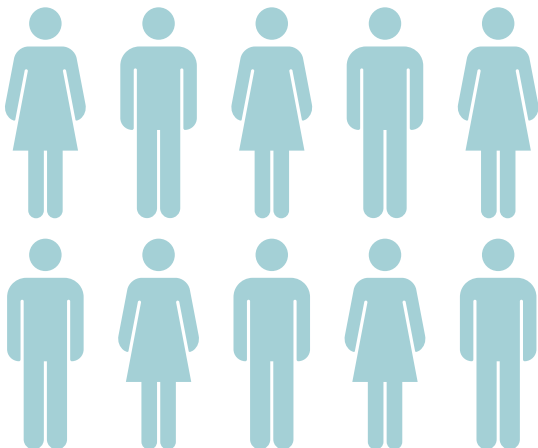
La presenza di stagisti, non conteggiata nell'organico globale, è riconducibile a singole unità nell'ambito degli accordi di collaborazione con università e scuole superiori del territorio.

¹Tale dato è stato calcolato in "equivalenti full time" (EFT).

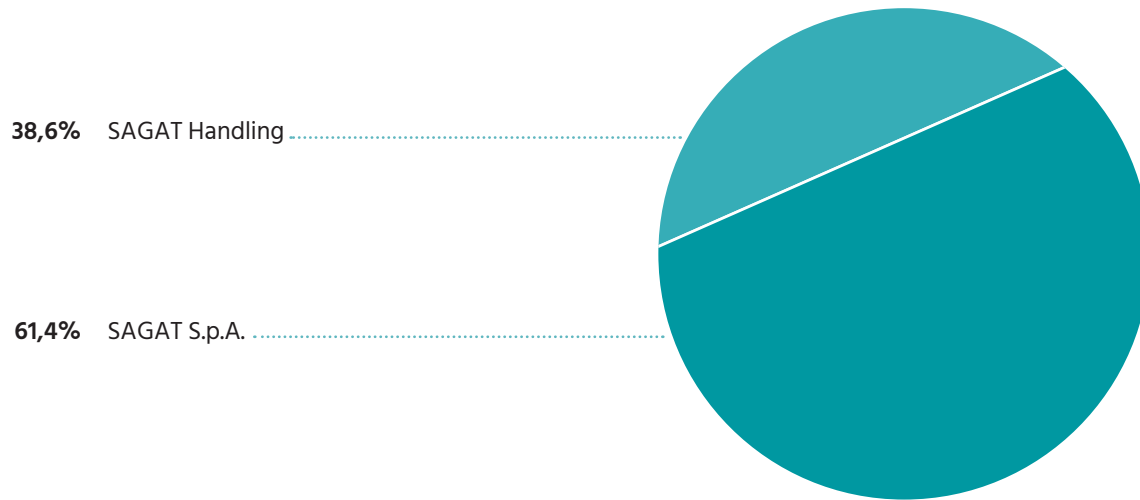
L'occupazione femminile è stata pari al 41% circa all'interno delle tre società, con una presenza prevalente all'interno delle qualifiche di impiegato.



31/12/2014	N°	%
SAGAT S.p.A.	231	61,4%
SAGAT Handling	145	38,6%
SAGAT Engineering	0	0,0%
Gruppo	376	
Tempi indeterminati	350	93,1%
Tempi determinati	26	6,9%
Donne	154	41,0%
Uomini	222	59,0%



Dipendenti per società




Dipendenti suddivisi per società alla data del 31 dicembre 2014.

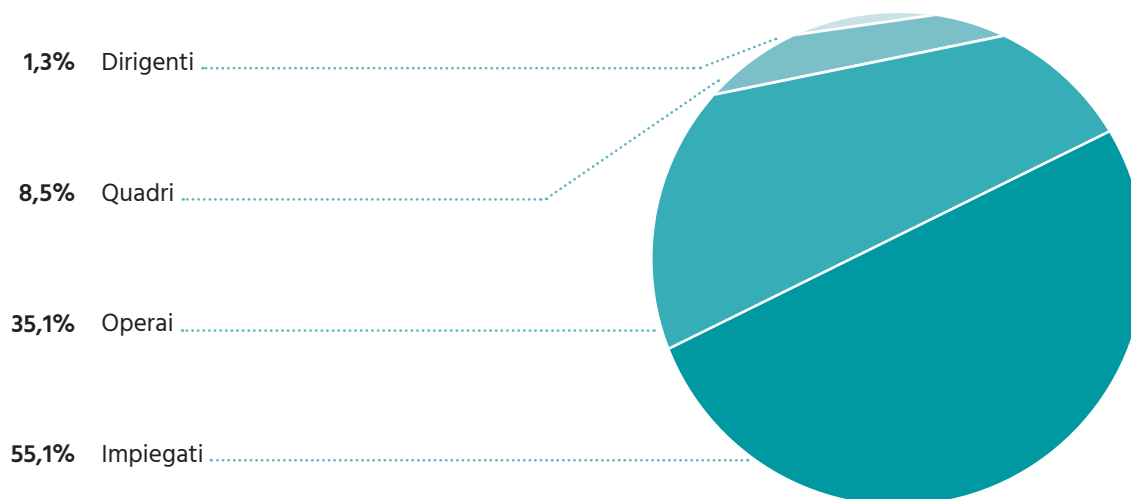
Nel rispetto delle leggi vigenti il Gruppo SAGAT impiega personale diversamente abile e personale appartenente alle categorie protette come sotto esposto. Le mansioni assegnate ai dipendenti appartenenti a queste categorie sono compatibili con le loro condizioni psico-fisiche e vengono costantemente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



SAGAT S.p.A.	
Personale con disabilità	12
Categorie protette	4
SAGAT Handling	
Personale con disabilità	7
Categorie protette	3


 Dal punto di vista professionale il 55% delle persone riveste la qualifica di impiegato e il 35% quella di operaio. Il *middle management* è rappresentato da 32 quadri aziendali (sul totale di Gruppo) che corrispondono all'8,5% del personale totale mentre i 5 dirigenti rappresentano l'1,3% dell'intera popolazione del Gruppo. Il 34,4% dei dipendenti con qualifica di quadro sono donne.

Dipendenti per qualifica



QUALIFICA	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI
SAGAT	5	27	102	97
SAGAT Handling	0	5	105	35
SAGAT Engineering	0	0	0	0
Totale	5	32	207	132

L'età media dei lavoratori del Gruppo è di 43 anni, per un'anzianità media pari a 16,8 anni, mentre la maggioranza relativa dei lavoratori del Gruppo ha un'anzianità aziendale compresa tra i 20 e i 30 anni.

L'età media dell'organo di governo della Capogruppo, il Consiglio di Amministrazione, è pari a 59,5 anni mentre l'età media dei dirigenti del Gruppo è di 50,8 anni.



MEDIA	ETÀ	ANZIANITÀ
SAGAT	43	17
SAGAT Handling	43	17
Media	43	17

All'interno dell'organico al 31 dicembre, la percentuale dei lavoratori con contratto a tempo parziale è stata nel 2014 lievemente inferiore rispetto al 2013 per effetto di alcune

trasformazioni a tempo pieno effettuate nel corso dell'anno. L'incidenza del personale a contratto part-time in SAGAT Handling rappresenta all'incirca il 30% del totale.



PERSONALE PT/FT (*)	2013 % PT SU FT	2014 % PT SU FT
SAGAT	11,1%	5,07%
SAGAT Handling	32,5%	29,9%
Totale complessivo	19,4%	14,2%

* su organico a tempo indeterminato a dicembre di ciascun anno (tenendo conto che nel 2014 la SAGAT Engineering ha trasferito il suo organico in SAGAT S.p.A. in data 1 agosto 2014).

Nel corso del 2014 il Gruppo SAGAT ha avuto una sola assunzione a tempo indeterminato in SAGAT S.p.A., che ha però beneficiato di molti trasferimenti dalle altre società del Gruppo:



ASSUNZIONI GRUPPO SAGAT	2013	2014
SAGAT	1	1
SAGAT Handling	0	0
Totale complessivo	1	1
Tasso turnover	0,27%	0,28%

Resta elevata l'attrazione esercitata dalla SAGAT sulla forza lavoro del territorio, evidenziabile dai 1382 curriculum ricevuti nel 2014 tramite sia l'apposito canale presente sul sito internet sia gli altri canali tradizionali, in aumento rispetto al 2013 anno in cui ne sono stati ricevuti 1123.

Le cessazioni del Gruppo sono state, nella quasi totalità, dovute alle uscite per mobilità.

CESSAZIONI GRUPPO SAGAT	2013	2014
SAGAT	3	16
SAGAT Handling	0	3
SAGAT Engineering	1	0
Totale complessivo	4	19
Tasso turnover	1,1%	5,4%



Per quanto riguarda il livello di istruzione, i diplomati sono i più rappresentati in azienda; i dipendenti con la media inferiore sono nella quasi totalità operai, mentre i laureati sono in gran parte quadri e dirigenti.



GRADO ISTRUZIONE

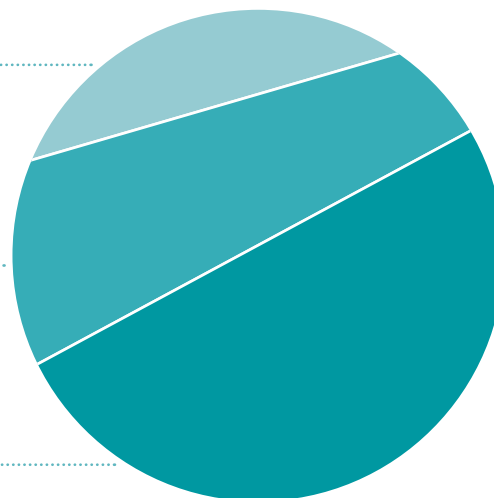
Media inferiore/qualifica	94
Diploma	206
Laureati	76
Totale	376

Grado di istruzione del Gruppo

20% Laureati

25% Media inferiore/qualifica

55% Diploma



Le internalizzazioni

Nel corso del 2014 il Gruppo SAGAT ha avviato una serie di programmi di internalizzazione di attività al fine di ottenere maggiore efficienza organizzativa, di ridurre i costi esterni e di salvaguardare i livelli occupazionali.

I progetti di internalizzazione hanno riguardato:

- la presa in carico di alcuni varchi di accesso alle aree aeroportuali, cd. "Progetto Matrix";
- il servizio Payroll;
- i monitoraggi e i sondaggi di qualità;
- l'area manutenzione.

Il progetto Matrix

Il progetto denominato "Matrix" ha previsto la presa in carico diretta con proprio personale del controllo di alcuni varchi di passaggio riservati agli operatori verso le aree sterili aeroportuali.

Il progetto, da un lato ha risposto alle nuove esigenze delle normative imposte dal Programma Nazionale di Sicurezza e alla decisione degli enti di Stato di non continuare a effettuare il servizio ai varchi operatori e, dall'altro, è stato uno strumento di risparmio e di riqualificazione professionale, inserendosi nelle misure sottoscritte, già nell'anno precedente, con le OO.SS./RSU per dare una risposta alla crisi di traffico.

Il progetto ha coinvolto 19 lavoratori, di cui 11 di SAGAT S.p.A. e 8 di SAGAT Handling. Dall'inizio dell'anno i lavoratori, dopo aver affrontato un ampio percorso formativo e superato gli esami necessari, sono stati nominati Guardie Particolari Giurate iniziando così a presidiare due varchi staff dell'aeroporto.

Il progetto ha ottenuto i risultati previsti dopo aver superato resistenze burocratiche non indifferenti e soprattutto ha evitato alla SAGAT di dover utilizzare risorse esterne, privilegiando la valorizzazione di risorse interne.



Servizio Payroll

Al fine di ottimizzare le risorse e accrescere le competenze interne è stato avviato nel corso del 2014 il processo di internalizzazione della realizzazione delle buste paga dei dipendenti.

Le risorse dell'amministrazione del personale e i responsabili della gestione del personale sono dunque stati interessati da uno specifico programma di formazione per acquisire le necessarie competenze.

È stata poi bandita una gara per l'individuazione del *software* di elaborazione interna delle paghe che meglio rispondesse alle esigenze del Gruppo. Grazie a tali accorgimenti il Gruppo SAGAT è oggi in grado di elaborare internamente le paghe, conseguendo un risparmio complessivo dei costi e un maggior controllo del processo.

Monitoraggi e sondaggi di qualità

Sono state internalizzate le attività di monitoraggio dei dati quantitativi della qualità e i sondaggi (interviste ai passeggeri) grazie al coinvolgimento di personale interno al Gruppo SAGAT, come anche accennato nella sezione dedicata alla qualità.

Manutenzione

Anche l'area manutentiva è stata interessata da alcune importanti internalizzazioni di lavorazioni in precedenza affidate all'esterno. In particolare si segnala l'attività relativa alle manutenzioni dei pontili di imbarco degli aeromobili, dei pozzetti di alimentazione degli aeromobili, la gestione delle aree verdi, e altre attività varie su impianti idraulici, termici, elettrici.

Non sono mancate le internalizzazioni nel campo edile e nella gestione dei traslochi. Infine di particolare risalto è la presa in carico diretta di alcune Direzioni Lavori.

Queste internalizzazioni hanno consentito di offrire nuove opportunità professionali ai nostri dipendenti, portando a un risparmio complessivo sui costi.

La formazione



Competenze

La struttura formativa SAGAT eroga direttamente e indirettamente corsi per i dipendenti del Gruppo, nonché per altre società operanti nel settore aeroportuale. Collabora inoltre con università, scuole superiori e centri di ricerca per lo sviluppo di progetti didattici e formativi congiunti.



Nel 2014 la SAGAT, come da diversi anni a questa parte, ha elaborato un Piano annuale della formazione allo scopo di supportare lo sviluppo professionale e arricchire le competenze del proprio personale a tutti i livelli, favorire i processi d'innovazione e rispondere nello stesso tempo alle nuove esigenze di efficienza in un'ottica di controllo e contenimento dei costi.

In questo senso il Piano tiene conto degli obiettivi strategici aziendali, dei processi di cambiamento culturale/organizzativo, delle necessarie innovazioni di processo, della rilevazione dei fabbisogni formativi e degli aggiornamenti specifici necessari per le diverse figure professionali presenti nel proprio organico.

La formazione è stata realizzata sia attraverso i propri formatori interni sia attraverso società di formazione esterne tenendo conto di quanto richiesto dalla certificazione

qualità ISO 9001, dalle normative internazionali e nazionali, dalla manualistica IATA, IOSA e ISAGO, dal Manuale di aeroporto e dal Regolamento di scalo.

Il personale di SAGAT e SAGAT Handling, i dipendenti in somministrazione e di società in subappalto compresi, nel corso del 2014 hanno partecipato a 1.581 corsi di formazione e/o addestramento con un impegno di 6.248 ore di docenza che hanno coinvolto 3.819 partecipanti per un monte ore pari a 21.167 ore.

La formazione interna ha svolto 1.054 corsi per un impegno di 2.559 ore di formazione/aula, che hanno coinvolto 1.923 partecipanti per un totale di 7.910 ore/partecipante mentre i corsi con formatori esterni sono stati 527 per 3.689 ore di docenza e hanno interessato 1.898 partecipanti per un monte ore di formazione pari a 13.257 ore/partecipante. Parte di questa formazione è stata finanziata tramite fondi professionali quali Fondimpresa o l'attivazione di piani formativi aziendali.

Le seguenti tabelle riassumono il totale delle ore di formazione interna ed esterna svolta dal personale dipendente delle società SAGAT e SAGAT Handling, inclusi somministrati e subappalti, suddivisi per inquadramento contrattuale.

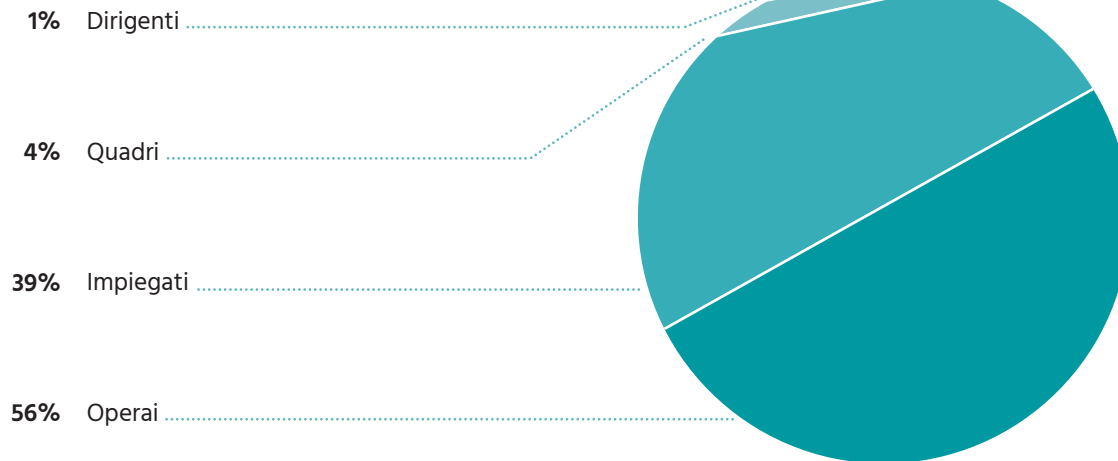
TOTALI GRUPPO SAGAT ANNO 2014	FORMATORI SAGAT	FORMATORI ESTERNI	TOTALI
Corsi	1.054	527	1581
Partecipanti	1.923	1.896	3.819
Ore docenza	2.559	3.689	6.248
Ore formazione partecipanti	7.910	13.257	21.167

	SAGAT S.P.A.	SAGAT HANDLING	TOTALE GRUPPO
Media annua ore formazione rispetto dipendenti al 31/12/2014	30,8	39,7	34,3

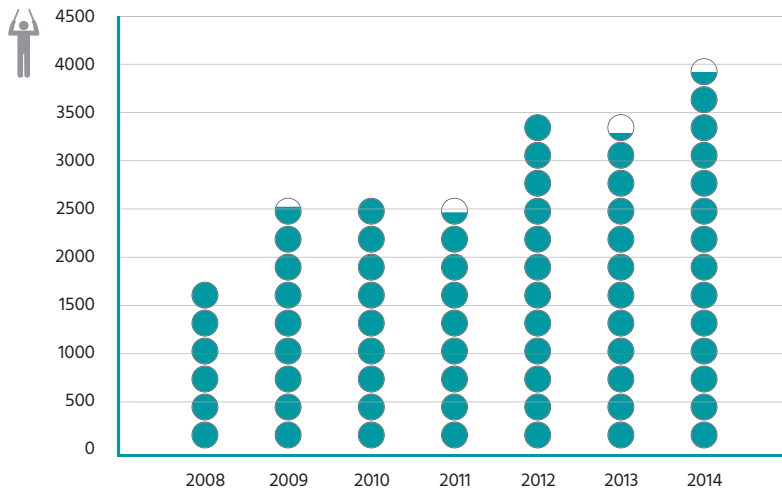


Ore formazione dipendenti Gruppo SAGAT

Anno 2014
Dati percentuali



Gruppo SAGAT partecipanti corsi formazione

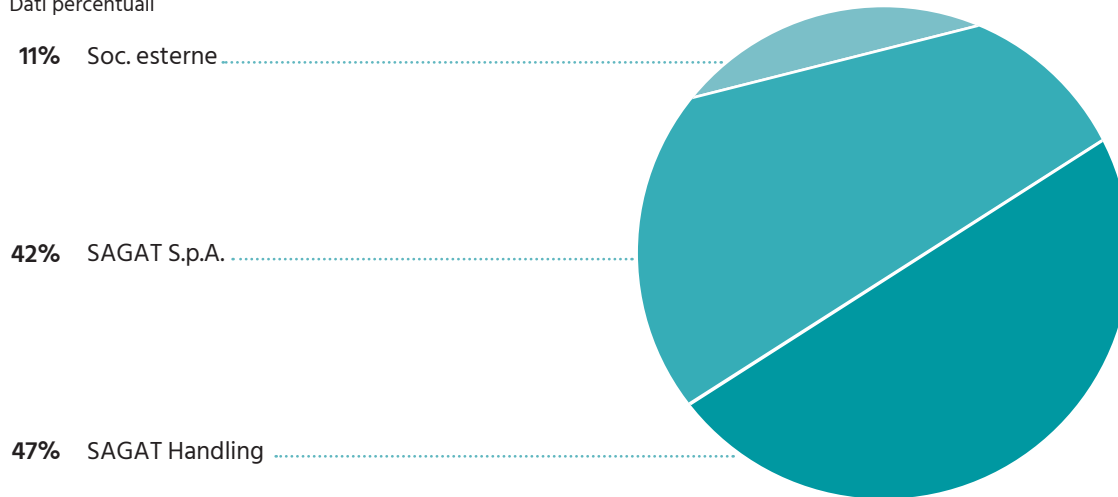


L'impegno formativo ha visto una prevalenza verso SAGAT Handling con il 47% dei corsi, a seguire SAGAT S.p.A. con il 42% e 11% verso società/enti esterni.

Partecipanti corsi del servizio formazione interno SAGAT

Anno 2014

Dati percentuali

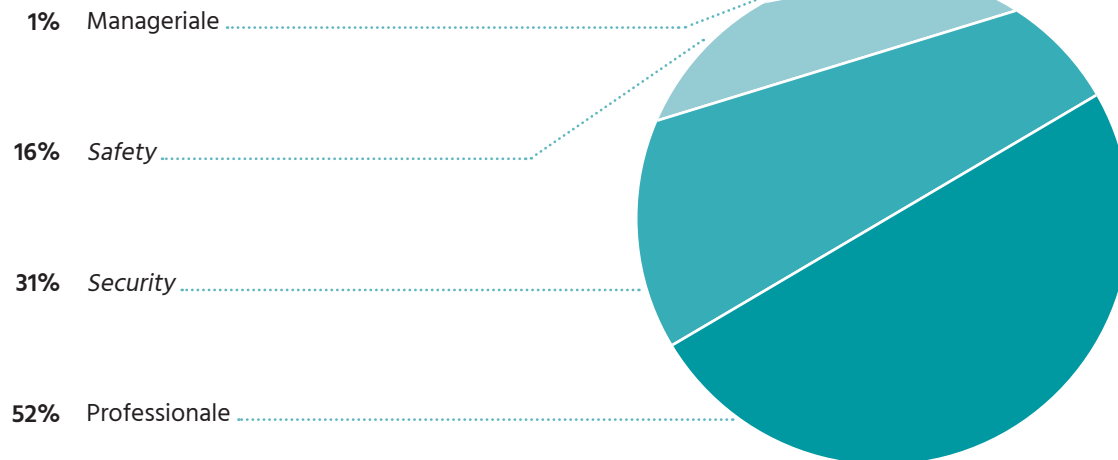


TIPOLOGIE DI CORSI

Nell'anno 2014 il personale del Gruppo SAGAT ha partecipato a formazione di varia tipologia, principalmente di carattere tecnico-professionale e inerente aspetti legati alla *safety* (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.) o alla *security* (Regolamenti ENAC e CE 185/2010). Il grafico qui di seguito riportato illustra i dati percentuali dei partecipanti per le singole tipologie di corso.

Tipologia formazione Gruppo SAGAT

Anno 2014
Dati percentuali



MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI CORSI

Il personale del Gruppo SAGAT nel corso del 2014 ha frequentato nel complesso 21.167 ore di formazione con formatori esterni e/o istruttori interni del servizio formazione aziendale. Le modalità di svolgimento dei corsi sono state sia la formazione frontale d'aula, formazione tradizionale che detiene la percentuale maggiore (con quasi circa l'80% del totale dei casi), sia la formazione *on-job* per i corsi tecnico/professionali relativi alla conoscenza e conduzione dei mezzi e attrezzature aziendali o legati a stage o a visite aeroportuali, sia infine, la formazione *e-learning* attraverso

l'utilizzo on-line della piattaforma aziendale DOCEBO che è utilizzata nelle sue piene funzionalità.

La formazione obbligatoria è stata pari al 65% del totale e ha compreso i temi della sicurezza sul lavoro realizzati in ottemperanza dell'Accordo Stato-Regione che ha disciplinato gli obblighi formativi per dirigenti, preposti e lavoratori.

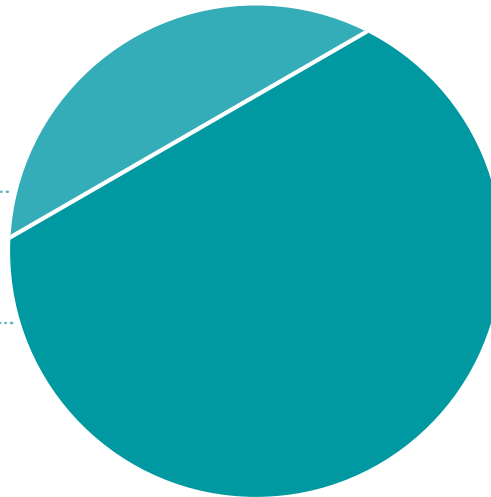
La formazione non obbligatoria è stata pari al 35% del monte ore complessivamente erogato, in aumento rispetto all'anno precedente.

Formazione finanziata Gruppo SAGAT

Anno 2014 - ore di Formazione
Dati percentuali

22% Formazione finanziata

78% Formazione non finanziata



FORMAZIONE PER STUDENTI

Al fianco della formazione svolta per dipendenti interni e dipendenti di società esterne che lavorano nell'ambito aeroportuale, l'Ufficio Formazione SAGAT svolge ore di docenza all'interno del percorso scolastico previsto dall'Istituto Tecnico Aeronautico Turin Flying che ha sede presso l'aeroporto.

Il progetto prevede infatti l'integrazione di ore di docenza professionale all'interno del programma scolastico delle classi del triennio.

Al termine del loro percorso scolastico quinquennale gli studenti acquisiscono, in questo modo, una conoscenza teorica e pratica delle principali figure operative dell'handling aeroportuale conseguendo nel contempo le certificazioni base delle specifiche professionalità nel rispetto delle indicazioni della IATA.

La comunicazione interna

Da circa dieci anni l'azienda si è dotata di una intranet aziendale grazie alla quale provvede alla diffusione di tutte le informazioni aziendali o aeroportuali: operative, organizzative, commerciali, ludiche ecc.

Tra le varie applicazioni, nella intranet sono a disposizione in qualsiasi momento sia le informazioni relative al proprio cedolino e alla situazione delle timbrature mensili, la rassegna stampa quotidiana, l'operativo voli, sia, diverse sezioni tematiche rilevanti per l'organizzazione aziendale.

Dal 2013 tutti i dipendenti sono dotati di una email aziendale, anche se non dispongono di una postazione fissa, e vi possono accedere anche al di fuori degli uffici. In questo modo tutti i dipendenti possono ricevere comunicazioni perso-

nali o informazioni relative alla vita aziendale, accrescendo in tal modo il senso di appartenenza. Laddove non esistenti, sono state messe a disposizione delle postazioni comuni.

Sempre nell'ottica di agevolare il rapporto tra l'Azienda e il lavoratore, È stato attivato il cedolino retributivo mensile on-line che risolve tutte le esigenze di tempestività di consegna e di costante disponibilità della rendicontazione degli aspetti economici relativi alle retribuzioni.

È stata anche attivata la possibilità di collegamento al sistema tramite smartphone e tablet per mezzo di una applicazione tramite cui si possono visualizzare gli ultimi cedolini e altre comunicazioni aziendali.

Le politiche retributive e il sistema premiante

Nel Gruppo SAGAT vengono applicate politiche retributive nel rispetto del CCNL di settore (a seconda delle parti specifiche di riferimento: gestore e handler) e degli accordi sindacali di secondo livello.

Al di fuori di questi elementi vengono seguiti criteri di equità interna, per evitare squilibri che possano deteriorare il clima aziendale e sono eseguite analisi delle dinamiche retributive di mercato per le professionalità più richieste.

Il Gruppo SAGAT si pone quindi l'obiettivo di valorizzare le persone e di mettere in risalto i meriti e i risultati ottenuti. Per stimolare questi obiettivi è presente un articolato piano di incentivazione MBO legato sia a obiettivi aziendali che individuali. Nel corso del 2014 il sistema premiante è stato rivisitato con il supporto di una società

di consulenza esterna. Sono stati modificati i pesi dei diversi obiettivi, dando un maggior risalto ai risultati aziendali su quelli individuali e sono state modificate le soglie minime e massime di raggiungimento degli obiettivi per poter accedere al premio.

In particolare le politiche di incentivazione hanno permesso di ottenere una maggiore motivazione e coinvolgimento nel raggiungimento di importanti obiettivi per la salvaguardia e lo sviluppo del business, una maggiore chiarezza e diffusione all'interno dell'azienda degli obiettivi stessi, un controllo dei risultati ottenuti e in conclusione uno stretto legame della retribuzione globale agli effettivi risultati raggiunti.

Nel corso del 2014 i passaggi di livello hanno avuto una lieve riduzione attestandosi a 15 sul totale del Gruppo, considerando che sono stati sia di carattere riorganizzativo che frutto di automatismi contrattuali:



PASSAGGI DI LIVELLO	2013	2014
SAGAT	8	13
SAGAT Handling	10	2
Totale complessivo	18	15

Il Welfare aziendale

Anche nel 2014 il Gruppo SAGAT ha attuato azioni di welfare, seppur in presenza di un ciclo economico non favorevole, confermando la politica di sostegno di servizi volti al benessere dei propri dipendenti e delle loro famiglie.



Particolare riguardo è stato riservato al mantenimento dei servizi riferiti ai figli dei dipendenti:

- i rimborsi del 50% dei costi per le scuole materne e gli asili nido agevolano chi non riesce ad accedere ai posti disponibili presso le scuole materne e gli asili comunali, consentendogli di accedere a scuole parificate generalmente più onerose.
- l'impegno aziendale relativo ai rimborsi spese per i soggiorni estivi ha permesso di portare avanti attività ludiche, ricreative e formative nel periodo di libertà dagli impegni scolastici.
- il buono regalo natalizio ha sempre incontrato l'alto gradimento dei genitori che ricevono così un contributo dedicato ai loro bambini.

2013	N° FRUITORI RIMBORSI NIDO E MATERNE	N° FRUITORI PACCO DONO BIMBI	N° FRUITORI COLONIE ESTIVE
SAGAT S.p.A.	38	123	25
SAGAT Handling	32	98	15
SAGAT Engineering	3	8	0
Gruppo	73	229	40

2014	N° FRUITORI RIMBORSI NIDO E MATERNE	N° FRUITORI PACCO DONO BIMBI	N° FRUITORI COLONIE ESTIVE
SAGAT S.p.A. + SAGAT Engineering	41	146	25
SAGAT Handling	27	83	17
Gruppo	68	229	42

- nel corso degli anni sono stati sviluppati numerosi accordi con musei, teatri e altre istituzioni della città di Torino per promuovere e favorire la partecipazione culturale agli eventi della città da parte dei dipendenti.
 - da diverso tempo il Gruppo SAGAT ha finalizzato, con alcune aziende che operano all'interno dell'area aeroportuale e nel territorio, degli accordi commerciali in base ai quali i propri dipendenti possono fruire di beni o servizi beneficiando di sconti.
 - tutti i dipendenti usufruiscono di servizio di mensa diffusa con card elettronica con gli esercizi commerciali presenti in area aeroportuale con i quali sono stati messi a punto dei menu concordati.
- La tipologia di servizio vede un costo a carico dei dipendenti pari al 19% del costo totale del pasto e la modalità del servizio risulta esentata da oneri fiscali e contributivi.

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.

Il Gruppo, 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;
- 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.

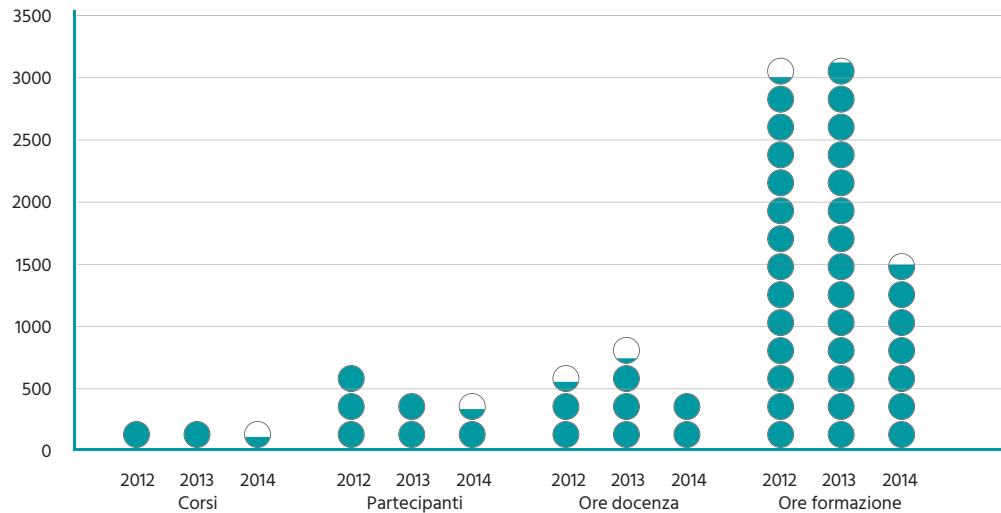
SAGAT S.p.A.	FORMAZIONE SAFETY		
	2012	2013	2014
Corsi	125	126	68
Partecipanti	615	426	337
Ore docenza	549	748	417
Ore formazione	3.045	3.180	1.520

SAGAT Handling S.p.A.	FORMAZIONE SAFETY		
	2012	2013	2014
Corsi	223	144	189
Partecipanti	702	357	466
Ore docenza	828	617	483
Ore formazione	3.014	1.889	1.734

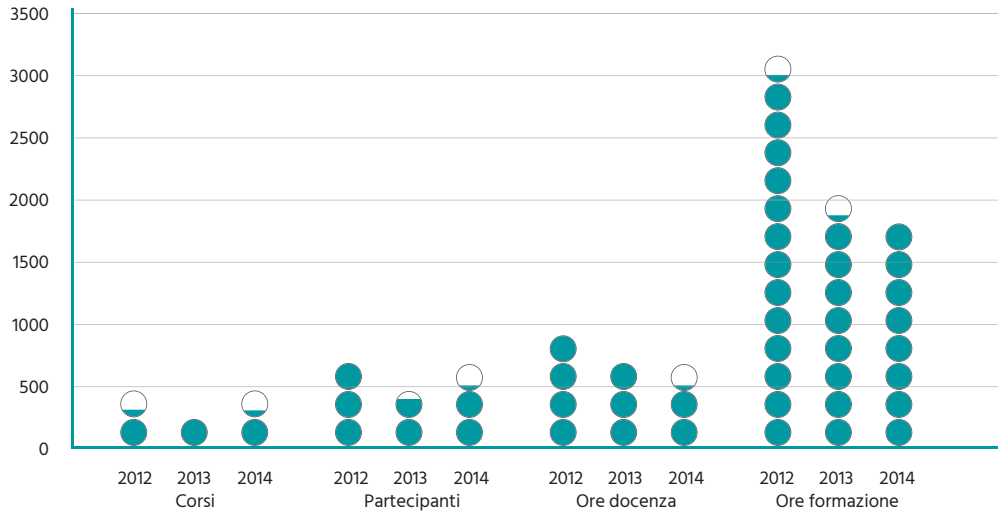
Nello specifico, l'offerta formativa prevede le seguenti tipologie di corsi:

- 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 alle emergenze e squadre di primo soccorso.

Formazione safety per SAGAT S.p.A.



Formazione safety per SAGAT Handling S.p.A.



INFORTUNI

L'andamento del fenomeno infortunistico degli ultimi tre anni per le società del Gruppo SAGAT è sintetizzato nelle tabelle di seguito riportate.

Andamento infortunistico - SAGAT S.p.A.

INFORTUNI	2012			2013			2014		
	in azienda	in itinere	Totale	in azienda	in itinere	Totale	in azienda	in itinere	Totale
Numero infortuni	3	4	7	2	2	4	3	0	3
Giorni assenza	65	291	356	19	58	77	22	0	22

Fonte dati: registro infortuni aziendale

Andamento infortunistico - SAGAT Handling S.p.A.

INFORTUNI	2012			2013			2014		
	in azienda	in itinere	Totale	in azienda	in itinere	Totale	in azienda	in itinere	Totale
Numero infortuni	5	3	8	8	1	9	5	0	5
Giorni assenza	131	51	182	169	72	241	105	0	105

Fonte dati: registro infortuni aziendale

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. Per quanto riguarda il numero complessivo di infortuni del Gruppo SAGAT - avvenuti in azienda e in itinere - si assiste, nel triennio di osservazione, a un decremento degli stessi che passano da 15 (anno 2012), a 13 (anno 2013) e a 8 (anno 2014).

Nel triennio considerato, l'analisi dei giorni di assenza dal lavoro dovuti a infortuni in azienda risulta essere pari

a 511 giorni a fronte di 26 incidenti registrati mentre per infortuni in itinere il dato si ferma a 472 giorni a fronte di 10 incidenti registrati.

Le aziende del Gruppo SAGAT monitorano costantemente l'andamento infortunistico anche attraverso i parametri Indice di Gravità (numero totale di giorni di assenza per infortunio) e Indice di Frequenza (numero totale degli infortuni) in conformità alla Norma UNI 7249.07 "Statistiche degli infortuni sul lavoro":

SAGAT S.p.A.

INDICI INFORTUNISTICI	2012	2013	2014
If: indice di frequenza (Nr. infortuni totali/ore lavorate) * 1.000.000	17,79	10,53	7,73
Ig: indice di gravità - complessivo (Giorni complessivamente persi/ore lavorate)*1.000	0,90	0,20	0,06

SAGAT Handling S.p.A.

INDICI INFORTUNISTICI	2012	2013	2014
If: indice di frequenza (Nr. infortuni totali/ore lavorate) * 1.000.000	27,93	35,61	22,14
Ig: indice di gravità - complessivo (Giorni complessivamente persi/ore lavorate)*1.000	0,64	0,95	0,47

Le relazioni sindacali

Il tasso di sindacalizzazione nel settore del trasporto aereo è storicamente elevato e nel Gruppo SAGAT sono presenti le 4 principali organizzazioni sindacali nazionali (FILT-CGIL, FIT-Cisl, UILT Trasporti e UGL Trasporti) che contano circa il 56% di iscritti fra i lavoratori. 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 evitato negli ultimi anni, 2014 compreso, scioperi o agitazioni del personale.

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI

Totale 2012	220	55,42%
Totale 2013	222	59,33%
Totale 2014	209	55,59%

Dati al 31/12/2014

All'interno di tale contesto, nel 2014 le società del Gruppo hanno sottoscritto un importante accordo sindacale al fine di recuperare efficienza, destinare risorse allo sviluppo e proseguire una forte azione commerciale nei confronti dei vettori. Il tema maggiormente rilevante di questo accordo ha riguardato l'apertura di due procedure di mobilità, che ha consentito a 15 persone in SAGAT S.p.A. e 3 in SAGAT Handling di anticipare l'uscita dall'azienda, mantenendo per l'intero periodo di mobilità l'integrazione all'80% della retribuzione percepita al momento dell'uscita, anche grazie all'intervento del Fondo speciale per il sostegno del trasporto aereo.

La parti hanno inoltre concordato su una importante e significativa riduzione di alcune voci del contratto integrativo

aziendale di SAGAT Handling, con durata fino al 31/12/2014, quali le maggiorazioni del lavoro notturno feriale e festivo, l'indennità di campo e l'indennità di lavoro domenicale.

L'accordo ha poi previsto la sospensione di alcune liberalità, prive di carattere sociale, come il pacco dono natalizio e il rimborso del 50% dei biglietti aerei; l'ammontare del valore del premio di fedeltà è stato ridotto; e ancora ha posto dei massimali nel rimborso di rette degli asili nido e della scuola materna disciplinate da precedenti accordi sindacali, che non prevedevano limiti di spesa.

Infine è stato previsto un piano straordinario di smaltimento ferie che ha ridotto a un massimo di 5 giorni in SAGAT S.p.A. e 3 giorni in SAGAT Handling il residuo pro-capite medio al 31 dicembre 2014.



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 (6000 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 e unità cinofile;
- il fabbricato ospitante i rapaci per le attività aeroportuali di allontanamento volatili;
- la caserma ospitante le unità e 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 garantire 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 2014 hanno riguardato le opere finalizzate all'avvio di nuove attività commerciali o di punti di accoglienza (corner Expo 2015, Sala Vip Aeroportuale di gestione SAGAT).

Tra questi ultimi è stato realizzato, in collaborazione con il Comitato Italiano e Provinciale di Torino per l'UNICEF, l'allestimento di uno spazio specificamente destinato all'accoglienza dei bambini, denominato Baby Pit Stop, attrezzato per accogliere gradevolmente mamme e genitori con neonati e bambini piccoli al seguito, dotato di attrezzature specifiche per il gioco e di un punto dedicato per l'allattamento e per il cambio dei neonati in condizioni di privacy.

Va sottolineato infine che la costante e crescente attenzione per i temi del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale, collegati alla certificazione energetica TÜV ISO 50001, ha portato la pianificazione progressiva di investimenti legati al risparmio energetico. In particolare nel 2014:

- l'ammodernamento della centrale termica e del relativo sistema di gestione e supervisione a servizio dell'impianto deicing aeroportuale;
- l'installazione di nuovi corpi illuminanti a basso consumo di tipo led per le torri faro aeroportuali;
- l'acquisto di inverter di ultima generazione per apparecchiamenti specifici finalizzati al risparmio energetico.

VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO



Ente pubblico non economico

Validazione professionale di processo

Il Bilancio Sociale 2014 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:

- | | | | |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - pianificazione • Chiarezza • Razionalità • Completezza • Conformità • Ragionevolezza | <ul style="list-style-type: none"> - gestione • Accuratezza • Compiutezza • Precisione e logicità • Effettività • Integrazione • Completezza • Adeguatezza | <ul style="list-style-type: none"> - controllo • Coerenza • Conformità • Neutralità • Completezza • Rispondenza • Trasparenza • Condivisione | <ul style="list-style-type: none"> - implementazione • Esistenza |
|---|--|--|--|

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

Rileva, da tale analisi, una sostanziale conformità del bilancio sociale del Gruppo SAGAT alla filosofia operativa del Metodo Piemonte, ottenuta attraverso la corretta definizione dei riferimenti metodologici, l'effettivo coinvolgimento della struttura organizzativa interna, nonché la creazione di un set di indicatori quantitativi e qualitativi con cui misurare i molteplici impatti della gestione.

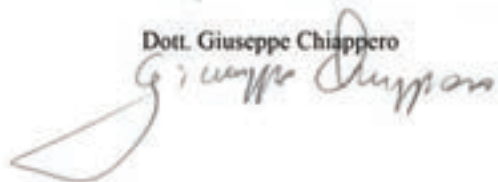
Sulla base dell'impianto di rendicontazione sociale creato in questo primo esercizio, il Gruppo SAGAT potrà ora governare l'evoluzione di processo attraverso un approccio sistemico che preveda l'integrazione delle politiche di sostenibilità negli obiettivi della futura gestione, creando i presupposti per una rendicontazione sociale sempre più coerente e rilevante, nonché puntuale nel rispondere, anche attraverso l'implementazione di strumenti di rilevazione del consenso, alle aspettative degli stakeholder.

Le valutazioni effettuate, riferite ad un insieme di requisiti qualitativi specifici propri di ciascuna fase del processo di rendicontazione sociale, riconducono quindi il giudizio di validazione a un ambito di qualità di processo definita e con già ben delineati obiettivi di miglioramento.

In aderenza alle verifiche di processo attuate, riteniamo che, nel suo complesso, il Bilancio Sociale 2014 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 del 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

A handwritten signature in brown ink, appearing to read "Giuseppe Chiappero". The signature is written in a cursive style and is positioned to the right of a large, stylized, abstract graphic element that resembles a triangle or a leaf shape.





CONTATTI:

SAGAT S.p.A. - TORINO AIRPORT

TELEFONO +39 011 5676356

RELAZIONIERNE@SAGAT.TRN.IT

PROGETTO GRAFICO:

FOTOGRAFIE:

IMPAGINAZIONE:

STAMPA:

INEDITHA

ARCHIVIO SAGAT

INEDITHA

AGIT MARIOGROS INDUSTRIE GRAFICHE

GIUGNO 2015

