



**BILANCIO SOCIALE  
2016**

**TORINO  
AIRPORT**  
CONNECTED TO



TORINO  
AIRPORT  
CONNECTED TO



## INDICE GENERALE

|   |     |
|---|-----|
| - Lettera dell'Amministratore Delegato .....  | 12  |
| - Nota metodologica .....                     | 14  |
| ● IDENTITÀ .....                              | 17  |
| ● RENDICONTO ECONOMICO .....                  | 53  |
| ● RELAZIONE SOCIALE .....                     | 73  |
| - Validazione professionale di processo ..... | 166 |



## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO .....                               | 12        |
| NOTA METODOLOGICA .....  | 14        |
| <b>IDENTITÀ .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>DESCRIZIONE .....</b>   | <b>18</b> |
| • Storia .....   | 19        |
| • Vision, Mission .....  | 21        |
| • Assetto istituzionale e organizzativo del Gruppo .....                 | 21        |
| : SAGAT S.p.A. ....  | 27        |
| : Comitati e Gruppi di Lavoro .....                                      | 25        |
| : SAGAT Handling S.p.A. ....   | 25        |
| : Aeroporti Holding S.r.l. ....  | 26        |
| • Codice Etico, Modello Organizzativo 231 e Organismo di Vigilanza ..... | 27        |
| • Caratteristiche principali .....                                       | 28        |
| <b>CONTESTO .....</b>  | <b>34</b> |
| • Il funzionamento del mondo aeroportuale .....                          | 35        |
| : La convenzione con ENAC .....  | 37        |
| : Il procedimento di determinazione tariffaria .....                     | 37        |
| • Ricadute economiche e occupazionali sul territorio .....               | 38        |
| • Il mercato del trasporto aereo .....                                   | 40        |
| • L'Aeroporto di Torino e il suo territorio .....                        | 41        |
| <b>MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS .....</b>                                    | <b>44</b> |
| <b>IL PATRIMONIO INTANGIBILE .....</b>                                   | <b>46</b> |
| • Il capitale umano .....  | 49        |
| • Il capitale relazionale .....  | 50        |





|  |           |
|--|-----------|
| <b>RENDICONTO ECONOMICO</b> .....                                  | <b>53</b> |
| <b>CONTESTO ECONOMICO INTERNAZIONALE, NAZIONALE E LOCALE</b> ..... | <b>54</b> |
| • Il contesto mondiale .....                                       | 55        |
| • Il contesto europeo .....  | 55        |
| • Il contesto italiano.....  | 55        |
| <b>PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT</b> .....      | <b>56</b> |
| • Ricavi Aviation e Ricavi Handling .....                          | 57        |
| • Ricavi Extra Aviation .....                                      | 58        |
| • Altri ricavi .....   | 58        |
| • Principali valori economici .....                                | 59        |
| <b>CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO</b> .....                        | <b>62</b> |
| <b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO</b> .....                    | <b>64</b> |
| <b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b> .....                           | <b>68</b> |



## RELAZIONE SOCIALE ..... 73

### PRINCIPALI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ ..... 74

#### SOCIETÀ E TERRITORIO ..... 76

- Collaborazioni in ambito sociale ..... 77
- Collaborazioni in ambito culturale ed eventi ..... 77
- Collaborazioni in ambito turistico ..... 80
- Iniziative di comunicazione ..... 81
- L'Aeroporto per tutti ..... 82

#### PASSEGGERI ..... 84

- La sicurezza aeroportuale ..... 85
  - *I controlli ai varchi di sicurezza* ..... 85
  - *La falconeria* ..... 87
  - *Il Safety Management System* ..... 90
  - *Il piano emergenza aeroportuale* ..... 91
- Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM) ..... 92
- La Qualità ..... 95
  - *La politica della Qualità* ..... 95
  - *Miglioramento continuo dell'infrastruttura e dei servizi a disposizione dei clienti* ..... 96
  - *I due organi di controllo della qualità aeroportuale* ..... 96
  - *Carta dei Servizi 2016* ..... 96
  - *Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)* ..... 99
  - *Gestione dei reclami dei passeggeri* ..... 99
  - *Certificazione ISO 9001* ..... 99
  - *Contratto di Programma* ..... 100
  - *Benchmark ASQ - Airport Service Quality di ACI* ..... 101

#### VETTORI ..... 102

- Le politiche di sviluppo del traffico ..... 103
- Analisi della connettività ..... 108

#### ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE ..... 112

- Le attività commerciali ..... 113
- Parcheggio, E-commerce e Servizi di Mobilità in Aeroporto 2016 ..... 114

#### FORNITORI ..... 116

- Le modalità di scelta dei fornitori ..... 117



|   |            |
|---|------------|
| <b>AMBIENTE</b> .....   | <b>120</b> |
| • Politica ambientale .....   | 121        |
| : <i>Contesto normativo, regolatorio e organizzativo</i> .....                          | 122        |
| : <i>Sistema di gestione ambientale</i> .....   | 123        |
| • L'inquinamento acustico .....   | 124        |
| : <i>Il sistema di monitoraggio</i> .....   | 125        |
| : <i>La pianificazione territoriale</i> .....   | 127        |
| : <i>Le procedure antirumore</i> .....  | 130        |
| • L'energia .....   | 131        |
| • Le emissioni atmosferiche .....   | 133        |
| • Le risorse idriche .....  | 135        |
| : <i>Acque meteoriche piazzali aeromobili</i> .....                                     | 135        |
| : <i>I consumi idrici</i> .....   | 135        |
| • La gestione dei rifiuti .....   | 136        |
| : <i>Rifiuti urbani e assimilabili agli urbani</i> .....                                | 136        |
| : <i>Raccolta differenziata</i> .....   | 136        |
| : <i>Prevenzione dell'inquinamento del sito</i> .....                                   | 137        |
| <b>RISORSE UMANE</b> .....  | <b>138</b> |
| • L'organico del Gruppo .....   | 140        |
| • La formazione .....   | 146        |
| : <i>Tipologie di corsi</i> .....   | 149        |
| : <i>Modalità di svolgimento dei corsi</i> .....  | 151        |
| : <i>Formazione per studenti degli Istituti Tecnico Professionali aeronautici</i> ..... | 151        |
| : <i>Procedura gestionale SAGAT formazione</i> .....                                    | 152        |
| • La comunicazione interna .....  | 153        |
| • Il Welfare aziendale .....  | 154        |
| • La sicurezza sul lavoro .....   | 155        |
| : <i>Infortuni</i> .....  | 158        |
| • Le relazioni industriali .....  | 160        |
| <b>INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI</b> .....  | <b>162</b> |
| <b>OBIETTIVI E RISULTATI</b> .....  | <b>164</b> |
| <b>VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO</b> .....                                      | <b>166</b> |

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Il Bilancio Sociale dell'Aeroporto di Torino, giunto quest'anno alla terza edizione, si conferma uno strumento indispensabile per il percorso di sostenibilità dello scalo e che ne accompagna la crescita.

L'Aeroporto continua infatti a svolgere la propria attività mantenendo costantemente aperto il canale di comunicazione con il territorio, per comprenderne i bisogni e continuare ad assicurare un'adeguata mobilità verso il resto d'Italia, l'Europa e il mondo.

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

La messa in atto di modelli virtuosi nella gestione delle attività interne ed esterne dell'Azienda, assicura un'adeguata tutela dell'ambiente e della collettività, a beneficio di tutti.

La redazione del Bilancio Sociale rappresenta una duplice opportunità per la Società di gestione: da un lato è l'occasione per raccogliere in un unico perimetro tutte le azioni intraprese nel corso dell'anno, di diffonderle all'interno dell'organizzazione e di valutarne i risultati; dall'altro, è uno strumento di trasparenza e di informazione verso gli stakeholders sul percorso di sviluppo sostenibile intrapreso nella gestione dell'Azienda.

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

Il Gruppo SAGAT ha continuato il proprio percorso di sostenibilità integrandolo allo sviluppo dello scalo, accogliendo

le nuove sfide e ricevendo importanti riconoscimenti del proprio operato.

Nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha registrato i seguenti importanti risultati:

- record storico di passeggeri trasportati in un anno - battendo il precedente del 2011: 3.950.908 passeggeri, consolidando il percorso di sviluppo del traffico iniziato a gennaio 2014 con 36 mesi consecutivi di crescita e registrando un aumento della percentuale di passeggeri sui voli di linea internazionali dell'11,1%;
- crescita dell'occupazione grazie all'incremento di traffico: il Gruppo SAGAT ha potuto sia assumere direttamente (16 unità a tempo indeterminato negli ultimi due anni), sia contribuire a generare nuovi posti di lavoro presso le compagnie aeree che hanno base a Caselle, come Blue Air che ha assunto 114 persone, presso i vari esercizi commerciali che hanno via via aperto in aerostazione i cui occupati sono passati in un anno e mezzo, da 393 a 484 (+20%), sia con le numerose gare di appalto che assegna all'esterno. ACI (Airport Council International) stima che ogni incremento di mille passeggeri in Aeroporto genera in media da 0,85 a 1,2 posti di lavoro (diretti, indiretti e indotti). Sono quindi circa 800 i posti di lavoro che, complessivamente, si sono creati negli ultimi 3 anni grazie all'aumento del traffico e all'apertura di nuove rotte.
- Aerostazione migliorata, più accogliente, più funzionale e più bella grazie al rinnovo degli spazi in area Airside, per offrire un'esperienza aeroportuale sempre più piacevole: il processo di riconfigurazione è stato importante e ha coinvolto il 70% della superficie delle zone retail in area Airside;

- legame sempre più forte con gli attori del territorio per le iniziative culturali e per dare visibilità alle eccellenze locali in Aeroporto, trasformandolo da luogo di passaggio in uno spazio sempre più da vivere;
- certificazione per il Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) con l'adesione volontaria di SAGAT ai massimi standard di performance ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale, un importante conseguimento in tema di tutela ambientale;
- confronto sempre più ampio sul tema dei servizi offerti ai passeggeri grazie all'avvio di una importante iniziativa di analisi con ACI Europe, aderendo al programma di analisi comparativa della soddisfazione dei passeggeri negli aeroporti soci dell'Airport Council International, che monitora il livello di customer satisfaction in oltre 300 aeroporti nel mondo.

Grazie ad una crescita consapevole e rispettosa del contesto ambientale e sociale in cui l'Aeroporto opera, nel 2016 è stato possibile conseguire questi importanti risultati continuando ad assicurare all'Azienda competitività, produttività e sviluppo e ai passeggeri maggiori e più efficienti servizi, contribuendo allo sviluppo dell'economia locale.

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

## NOTA METODOLOGICA



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



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

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale (dati 2016) è frutto di un consolidato processo interno, anche allineato a quanto stabilito dalle recenti disposizioni normative europee (Direttiva 2014/95/UE, in fase di recepimento nell'ordinamento italiano) volte alla diffusione obbligatoria, a partire dal 2017, da parte di talune tipologie di società nei propri bilanci, di una serie di informazioni di carattere non finanziario, di sostenibilità e di diversità. In particolare, con il presente Bilancio Sociale, il Gruppo SAGAT consolida gli obiettivi definiti con le precedenti edizioni:

- realizzare un efficace strumento di dialogo, di trasparenza, di legittimazione e di creazione di fiducia;
- rappresentare la responsabilità sociale quale parte integrante della propria cultura aziendale in termini di armonico bilanciamento dei risultati attinenti alla sfera economica, ambientale e sociale della gestione e fare emergere il "valore" dell'organizzazione e del processo di programmazione - gestione - rendicontazione;
- sviluppare la capacità di auto-analisi del sistema di *governance* nella logica della catena del valore;

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

Per la realizzazione del Bilancio Sociale il Gruppo SAGAT si è riferito al "Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale", prodotto della collaborazione interistituzionale tra Regione Piemonte, Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino, Ires Piemonte e Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Ivrea, Pinerolo, Torino.

L'applicazione operativa del Metodo Piemonte è stata coordinata da un gruppo interno composto dal dott. Michele Barbero (Responsabile Internal Audit di SAGAT S.p.A.) e dalla dott.ssa Francesca Soncini (Responsabile Relazioni Esterne, Comunicazione e Marketing Operativo di SAGAT S.p.A.).

La fase operativa di redazione, invece, è stata seguita dalla dott.ssa Elisa Bigando (stagista del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino) a supporto di un più ampio gruppo di lavoro interno.

La scelta del Metodo Piemonte si è riflessa nella definizione dell'**approccio metodologico** e dello **schema adottato**. Per quanto concerne l'**approccio metodologico**, sono stati presi a riferimento, in modo diversificato:

- i principi del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS), per la corretta progettazione e formalizzazione del sistema di rendicontazione sociale;
- il documento di ricerca n. 8 del GBS per la rendicontazione sociale degli intangibili;
- 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 stakeholders nel processo di rendicontazione sociale;

- lo Standard Global Reporting Initiative (GRI), in particolare per quanto concerne la definizione del Valore economico creato e distribuito.

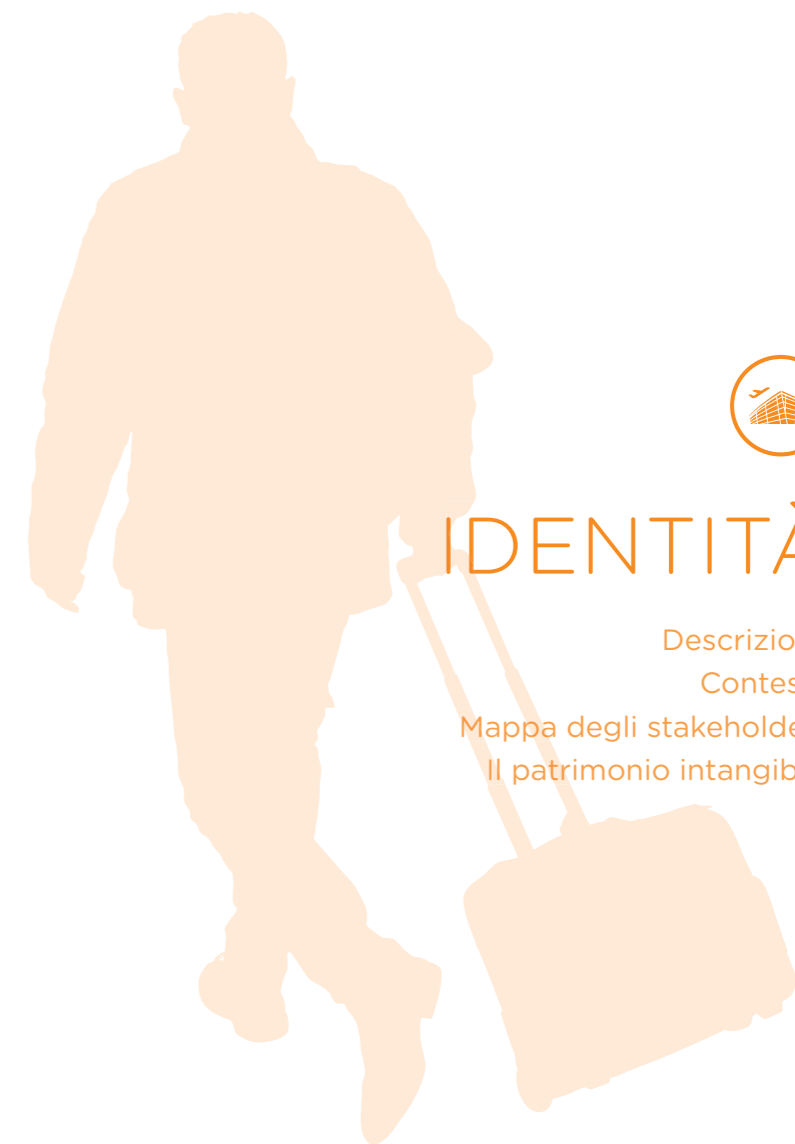
Lo **schema di bilancio**, invece, è stato articolato in tre sezioni principali:

- 1) **Identità del Gruppo**: che presenta la missione aziendale, il contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholders e il patrimonio intangibile;
- 2) **Rendiconto Economico**: che presenta per il biennio 2014-2015 i dati economico-finanziari e le modalità di raccolta e di utilizzo delle risorse (valore economico creato, distribuito e trattenuto);
- 3) **Relazione Sociale**: dove vengono descritte le attività e i rapporti di scambio tra il Gruppo SAGAT e i principali soggetti di riferimento (stakeholders).

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

Le informazioni e i dati contenuti in questa terza edizione del Bilancio Sociale fanno riferimento alla Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (di seguito, SAGAT) ed alle sue controllate (di seguito, Gruppo SAGAT o il Gruppo) al 31 dicembre 2016, alle relative performance riferite all'esercizio 2016 (1° gennaio - 31 dicembre 2016), salvo ove diversamente indicato.

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



# IDENTITÀ

Descrizione

Contesto

Mappa degli stakeholders

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 ad 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 ed 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.



A partire da tale anno sino ai giorni nostri l'aeroporto è stato oggetto di numerosi e radicali interventi di costruzione e innovazione; in particolare, sono stati realizzati il parcheggio multipiano e la nuova aerostazione passeggeri, quest'ultima inaugurata nel dicembre 1993.

L'anno 2006 ha costituito un'altra importante tappa nella storia dell'Aeroporto, che, in occasione della celebrazione a Torino dei XX Giochi Olimpici Invernali, ha costituito la porta d'ingresso del Capoluogo torinese, costituendo la sede privilegiata per l'accoglienza della Famiglia Olimpica (atleti, autorità, vip e sponsor).

Per far fronte a tale importante ruolo, sin dal 2005, è stata posta in essere una radicale trasformazione, che ha comportato la realizzazione di nuove infrastrutture, nonché il potenziamento e l'ampliamento di quelle esistenti, attraverso il più importante piano di ammodernamento mai realizzato dal 1993.



## 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 della Regione Piemonte contribuendo allo sviluppo economico e turistico di Torino e del bacino territoriale di riferimento.

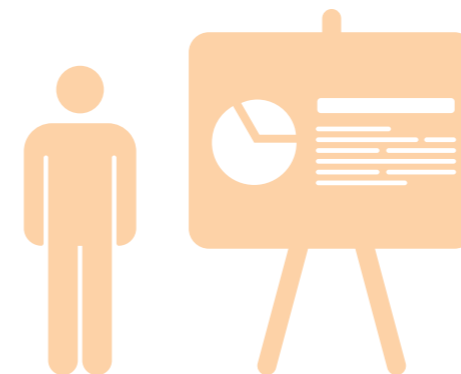
## Assetto istituzionale e organizzativo del Gruppo

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


### SAGAT S.P.A.

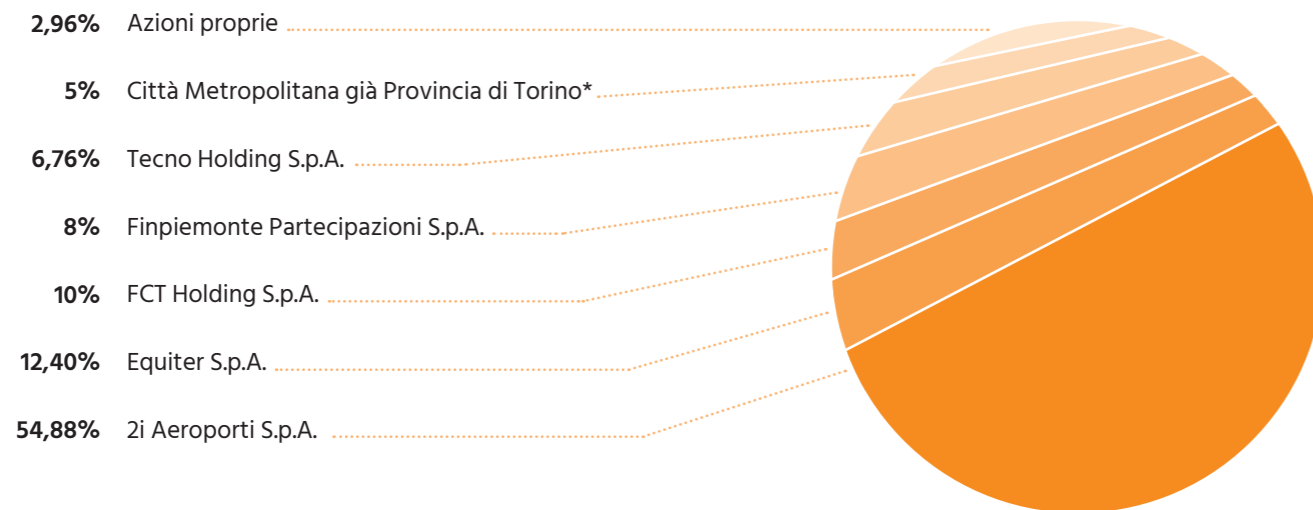
SAGAT, i cui compiti e responsabilità sono descritti nel riquadro a pag. 35, è anche responsabile degli standard di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'Aeroporto (vettori, handler ecc.).

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





 Nel gennaio del 2013 2i Aeroporti S.p.A. è divenuta azionista di maggioranza e la situazione azionaria nel dicembre 2016 era la seguente:



\* Con riferimento alla composizione della compagine azionaria, si segnala che la Provincia di Torino, alla luce della Legge 244/2007 (la Finanziaria 2008), che imponeva alle amministrazioni pubbliche di alienare le partecipazioni non necessarie al perseguimento delle proprie finalità istituzionali, ha deliberato nel giugno 2012 l'alienazione della propria partecipazione in SAGAT (pari al 5% del capitale sociale), ritenendo che non vi fossero i presupposti per il suo mantenimento. SAGAT ha presentato ricorso avverso tale deliberazione avanti al T.A.R. Regione Piemonte ed ha successivamente impugnato avanti il Consiglio di Stato la sentenza di primo grado che rigettava il ricorso.

Il Consiglio di Amministrazione di SAGAT ha determinato - sentito il parere del Collegio Sindacale e della società incaricata della revisione legale dei conti - in conformità all'art. 2437 ter c.c., il valore di liquidazione della partecipazione.

In considerazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 569, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il Consiglio di Amministrazione della SAGAT, nel febbraio 2016, ha pertanto ritenuto necessario provvedere alla liquidazione della partecipazione, adottando la procedura di cui all'art. 2437 quater c.c., offrendo in opzione ai Soci le azioni della Città Metropolitana di Torino.

La Città Metropolitana di Torino ha però comunicato alla SAGAT, inter alia, di non aver ritenuto congruo il valore di liquidazione della partecipazione e di aver dato corso al procedimento disciplinato dall'art. 2437-ter c.c.

In data 13 aprile 2016 il Tribunale di Torino, con decreto ex art. 2437 ter c.c., ha nominato l'esperto per la determinazione del valore delle azioni detenute dalla Città Metropolitana, il quale ha determinato in euro 5.300.000,00 il valore di liquidazione della partecipazione.

Prima che giungessero a compimento le procedure di liquidazione della partecipazione nuovamente avviate dalla SAGAT sulla base di tale ultimo valore di stima, il Consiglio di Stato - in accoglimento dell'appello proposto da SAGAT - ha annullato la procedura di dismissione posta in essere dalla Città Metropolitana di Torino per la sussistenza del vizio relativo al valore delle azioni da dismettere posto a base di gara.

Pertanto il Consiglio di Stato ha stabilito che l'Amministrazione dovrà indire una nuova procedura di dismissione, sulla base del valore delle azioni stabilito nella perizia di stima disposta ai sensi dell'art. 2437 ter c.c. dal Tribunale di Torino.

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

Nel 2016 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è stato composto da:

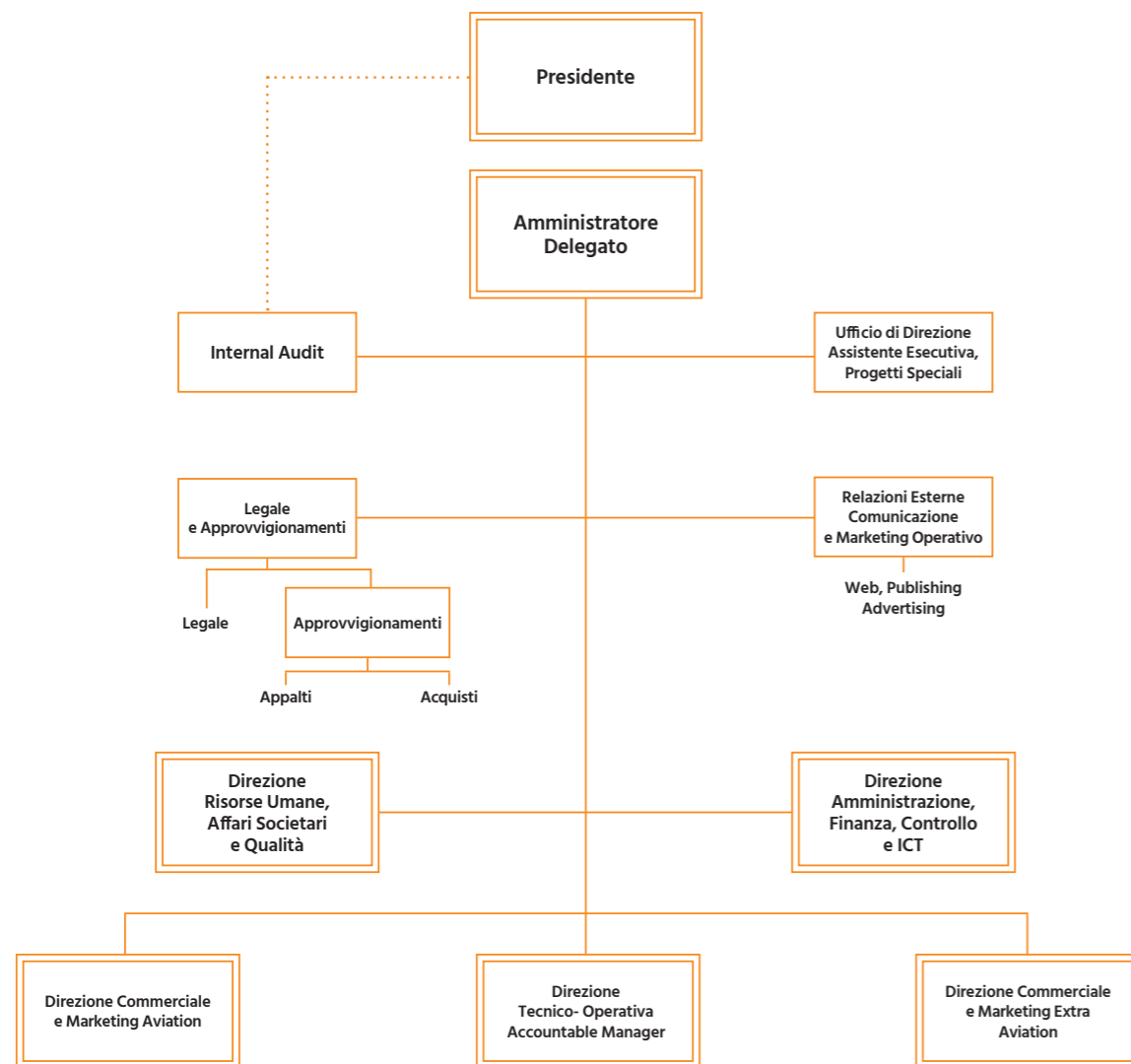
|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Giuseppe Donato      | Presidente              |
| Paolo Venero         | Vice Presidente         |
| Roberto Barbieri     | Amministratore Delegato |
| Rosaria Calabrese    | Consigliere             |
| Davide Canavesio     | Consigliere             |
| Jean Jacques Dayries | Consigliere             |
| Alberto Eichholzer   | Consigliere             |
| Mauro Maia           | Consigliere             |
| Rosario Mazza        | Consigliere             |
| Paolo Mignone        | Consigliere             |
| Elisabetta Olivieri  | Consigliere             |

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

Il Collegio Sindacale della Capogruppo è composto da:

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| Presidente        | Roberto Nicolò   |
| Sindaco effettivo | Ernesto Carrera  |
| Sindaco effettivo | Edoardo Fea      |
| Sindaco effettivo | Lorenzo Ginisio  |
| Sindaco effettivo | Renato Stradella |

Come descritto al capitolo dedicato alle risorse umane, il Gruppo SAGAT al 31 dicembre 2016 può contare su 381 dipendenti (367,17 FTE), di cui 240 (223,79 FTE) rientrano nella struttura di SAGAT S.p.A., un'organizzazione moderna, snella ma completa, i cui principali riporti sono descritti nella figura seguente:



## COMITATI E GRUPPI DI LAVORO

La struttura aziendale della Capogruppo ha costituito al suo interno dei Comitati e Gruppi di Lavoro interfunzionali, al fine di sviluppare un'azione coordinata tra i vari servizi aziendali su particolari tematiche. In particolare, al 31 dicembre 2016 si annoverano i seguenti Comitati e Gruppi di Lavoro:

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

## SAGAT HANDLING S.P.A.

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

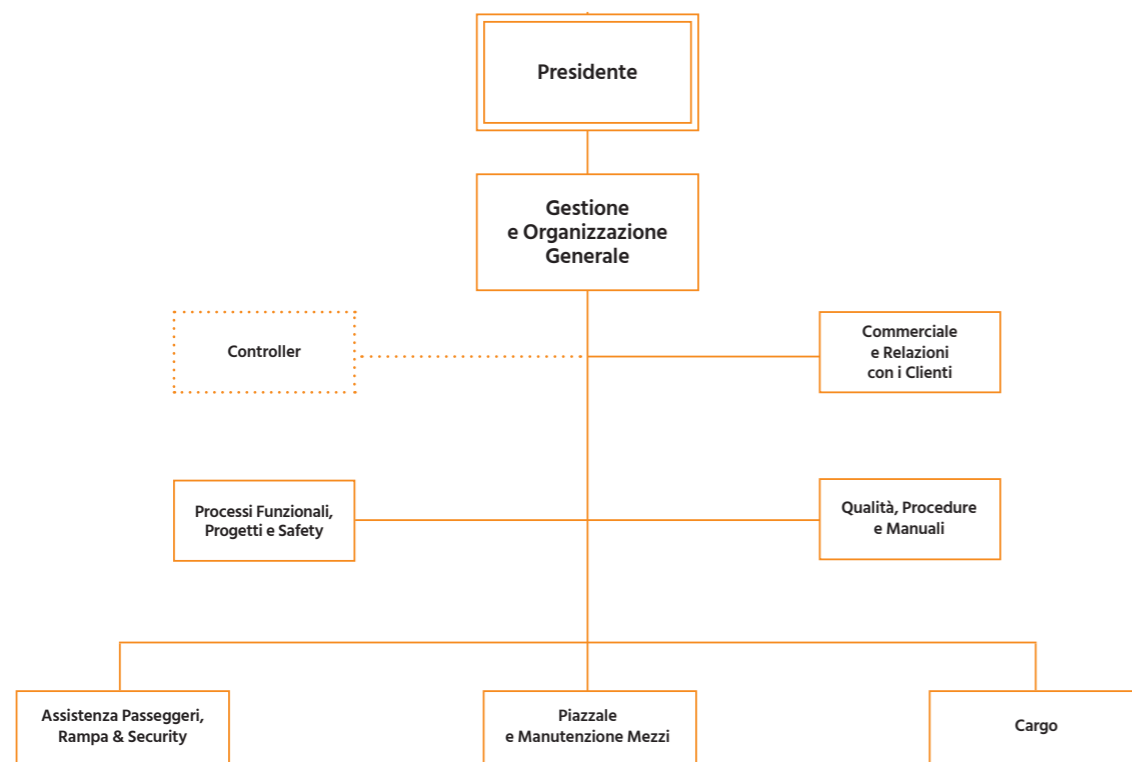
La società, che al 31 dicembre 2016 conta 141 dipendenti (127,25 FTE), eroga servizi di handling alle compagnie aeree clienti: check-in, imbarco e sbarco dei passeggeri, carico e scarico dei bagagli, della merce e della posta, pulizie di bordo, trasporto equipaggi e per le attività di assistenza durante la sosta.

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

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



Di seguito sono rappresentati i principali riporti:



#### AEROPORTI HOLDING S.R.L.

Al 31 dicembre 2016 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 stakeholders ed, in modo particolare, 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 i valori morali e professionali, le responsabilità e gli impegni a cui gli azionisti, gli amministratori e i dipendenti sono tenuti ad uniformarsi nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. I principi etici contenuti nel Codice devono essere alla base dei comportamenti adottati anche dai clienti e dai fornitori che entrano in contatto con le società del Gruppo, per le parti di rispettiva competenza.

È convinzione del Gruppo SAGAT che l'eticità dei rapporti interni ed esterni al Gruppo e la creazione di una positiva reputazione aziendale favoriscano gli investimenti degli azionisti, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori e l'organizzazione del lavoro efficace ed efficiente.

È previsto che chiunque possa segnalare per iscritto ogni violazione del Codice Etico al Servizio Internal Audit che provvederà ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e assicurando la riservatezza dell'identità del segnalante.

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

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

Al 31/12/2016 la composizione dei due organismi è la seguente:

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

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Presidente | Devis Bono      |
| Componente | Lorenzo Ginisio |
| Componente | Michele Barbero |

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

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Presidente | Paolo Vernerio  |
| Componente | Lorenzo Ginisio |
| Componente | Michele Barbero |

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

## Caratteristiche principali

L'aerostazione dell'Aeroporto di Torino si sviluppa su un'area coperta di oltre 57 mila metri quadrati, su tre piani aperti al pubblico, 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. A tal proposito, ricordiamo:

- 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;

- 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



h<sub>24</sub>

ORARIO DI SERVIZIO



assistenza

PASSEGGERI/CARGO  
TUTTI I TIPI DI AEROMOBILE



impianto radio-  
assistenza

ILS-CAT3B CONTINUITÀ OPERATIVA  
IN CONDIZIONI DI SCARSA VISIBILITÀ

CAPACITÀ AEROPORTUALE



28

MOVIMENTI L'ORA



fino a 6 milioni

PASSEGGERI



AVIAZIONE GENERALE



AEROSTAZIONE MERCI



SERVIZI EMERGENZE



92 addetti

SQUADRA NEVE



7 anni

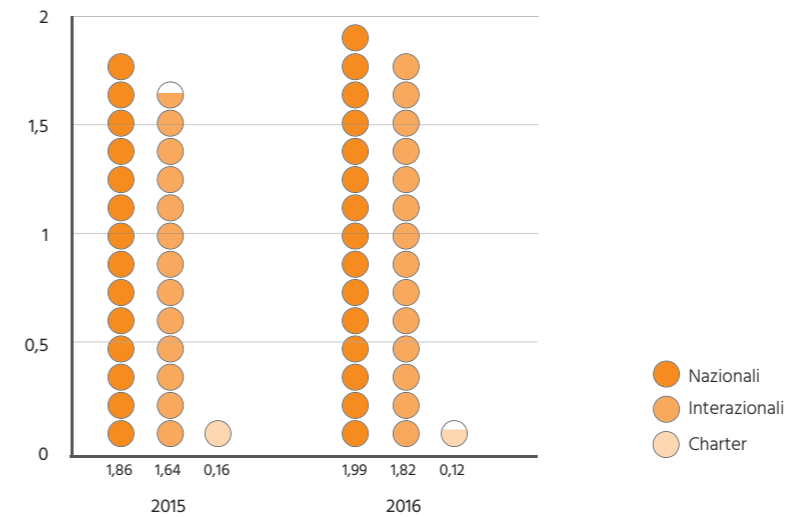
OPERATIVITÀ MAI INTERROTTA DA EVENTI NEVOSI



servizio anti-incendio

CAPACITÀ DI INTERVENTO FINO ALLA PIÙ ALTA CATEGORIA ICAO

Nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha trasportato 3.950.908 passeggeri, con una crescita del 7,8%, oltre il 40% in più della media nazionale. In particolare, il numero dei passeggeri di voli internazionali è cresciuto di oltre il 11,1%, mentre quello dei voli nazionali di linea del 7,3%:





I servizi commerciali offrono:

Wi-Fi gratuito ed illimitato in aerostazione passeggeri ed Aviazione Generale, sala riunioni, biglietteria aerea generale, banco gruppi, servizi per i disabili (parcheggi riservati, Sala Amica, colonne assistenza), infermeria operativa 24 ore su 24.

**FAST  
track**

VARCO PRIORITARIO



PIEMONTE LOUNGE



BABY LOUNGE



WI-FI GRATUITO E ILLIMITATO



BANCO GRUPPI



SALA RIUNIONI



BIGLIETTERIA  
AEREA GENERALE



SERVIZI PER I DISABILI



INFERMERIA H24





## 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 ed internazionale articolato e complesso, anche per quanto riguarda la determinazione di tariffe e diritti aeroportuali, che sono stabiliti a livello ministeriale. La numerosità delle imprese, la complessità delle loro interrelazioni e le norme che ne regolano i comportamenti sono spesso sconosciute o poco chiare. Usando uno schema semplificato e non onnicomprensivo, è possibile ricondurre la resa del servizio aeroportuale alla partecipazione di:

1. Compagnie aeree.
2. Fornitori di servizi alle compagnie aeree, tra cui:
  - 2.1 gli handlers, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci. Gli handlers si occupano quindi della fase del check-in, dell'imbarco e dello sbarco dei passeggeri, del carico e scarico dei loro bagagli, nonché della movimentazione delle merci che transitano in aeroporto. Occupandosi della movimentazione dei bagagli, gli handlers gestiscono anche gli uffici e le pratiche di Lost & Found. Agli handlers le compagnie aeree 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 80% nel 2014, ed Aviapartner, con il restante 20%;

- 2.2 i caterers, ovvero le società che riforniscono 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:

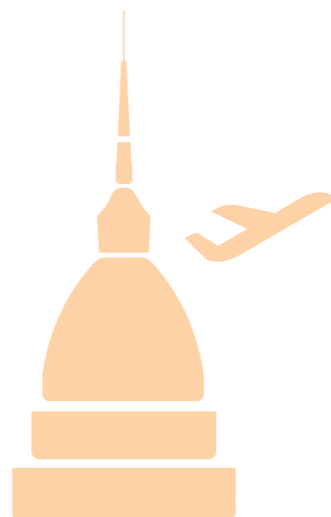
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione dei pontili di imbarco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

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

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

- ICAO (*International Civil Aviation Organization*): definisce gli standard e le pratiche per lo sviluppo ordinato e sicuro dell'aviazione civile internazionale.
- IATA (*International Air Transport Association*): l'associazione internazionale delle compagnie aeree supporta le politiche industriali delle compagnie e offre loro servizi di cooperazione.

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



## LA CONVENZIONE CON ENAC

In data 8 ottobre 2015 è stata sottoscritta tra la SAGAT e l'ENAC la convenzione per la disciplina dei rapporti relativi alla gestione e allo sviluppo dell'attività aeroportuale dell'Aeroporto di Torino, ivi compresi quelli concernenti la progettazione, la realizzazione, l'affidamento, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture strumentali all'esercizio di tale attività.

La sottoscrizione della convenzione ha costituito il raggiungimento di un obiettivo storico per la SAGAT e rappresenta strumento che dà valore alla Società, definendo un assetto chiaro di regole concessorie e conferendo stabilità alla gestione, con fondamentali garanzie in materia di equilibrio finanziario e di congrua remunerazione del capitale investito.

La convenzione ha infatti durata sino al 3 agosto 2035, con la possibilità di una estensione sino al 2055.



## IL PROCEDIMENTO DI DETERMINAZIONE TARIFFARIA

In attuazione della nuova normativa in materia di diritti aeroportuali, si segnala che nel corso dell'esercizio 2016 è stato concluso il procedimento di revisione delle tariffe applicate sullo scalo di Torino.

Una prima audizione pubblica degli Utenti si è tenuta in data 8 gennaio 2016 con l'obiettivo di condividere con gli Utenti aeroportuali il documento di consultazione predisposto dalla SAGAT attraverso una analisi dettagliata della documentazione tecnica relativa a traffico, interventi infrastrutturali, qualità ed ambiente. Questa prima audizione si è conclusa con la formulazione da parte degli Utenti di proposte di modifica su tariffe applicate e livelli di servizio garantiti all'Utenza (SLA).

Nel corso di una seconda audizione pubblica tenutasi in data 22 gennaio 2016 la Società e gli Utenti hanno raggiunto - con il rilevante contributo dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti - l'accordo relativamente al profilo tariffario dell'Aeroporto per il periodo 2016 - 2019, SLA e data di entrata in vigore delle nuove tariffe.

In data 9 marzo 2016, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ha pubblicato e ha attestato con propria delibera la conformità al Modello Tariffario di riferimento, richiedendo di applicare alcuni correttivi da discutere e condividere con gli Utenti in una successiva audizione.

SAGAT ha recepito detti correttivi e in data 23 marzo 2016 ha avuto luogo la terza ed ultima consultazione degli Utenti dell'Aeroporto di Torino, che ha sostanzialmente completato l'iter per l'aggiornamento del profilo tariffario.

Il quadro tariffario definitivo è stato quindi validato dall'Autorità con apposita Delibera e le nuove tariffe sono entrate in vigore a partire dal 1° maggio 2016.

Successivamente SAGAT ha predisposto il "Documento Informativo Annuale" - pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Aeroporto - al fine di fornire all'Utenza gli opportuni aggiornamenti in ordine agli elementi che concorrono alla definizione dei diritti aeroportuali e del relativo aggiornamento per il periodo 2017 - 2019. Tale Documento è stato illustrato e condiviso durante la convocazione annuale degli Utenti.



## 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 diverse tipologie di impatto economico:

- **diretto:** che comprende l'occupazione, il reddito ed il valore aggiunto generati dalle attività direttamente legate alla gestione aeroportuale: es. attività connesse ai vettori, controllori del traffico aereo, aviazione generale, handlers, sicurezza, dogane e manutenzioni;
- **indiretto:** tramite le attività imprenditoriali delle imprese coinvolte dall'esercizio dell'attività aeroportuale. Tale valore comprende anche tutte le attività che si collocano a valle della filiera della gestione aeroportuale e dell'aviazione in generale: es. compagnie petrolifere per la quota riconducibile ai carburanti avio, agenzie di viaggio, servizi di catering, ecc.;
- **indotto:** inteso come impatto generato dal reddito prodotto dagli occupati del settore avio sugli altri settori economici;
- **catalitico:** riferito al più ampio ventaglio di benefici economici connessi alla presenza su un territorio di scali aeroportuali efficienti.

Uno studio realizzato nel gennaio 2015 dalla società InterVI-STAS, 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 12,34 milioni di persone, di cui 1,7 milioni in modo diretto, 1,35 milioni in modo indiretto e 1,4 milioni in modo indotto e 7,89 in modo catalitico.

Considerando complessivamente l'impatto diretto, indiretto, indotto e catalitico degli aeroporti europei, si stima che contribuiscano all'occupazione complessiva di 12,3 milioni di persone, generando redditi da lavoro per oltre 350 miliardi di euro e contribuendo alla formazione del valore aggiunto per più di 670 miliardi di euro, pari al 4,1% del PIL europeo.

In Italia il settore aeroportuale impegna in modo diretto, indiretto, indotto e catalitico il 3,6% del PIL nazionale.

Lo studio evidenzia inoltre che ogni incremento di 1.000 passeggeri in un aeroporto con traffico annuo compreso tra 1 e 10 milioni di passeggeri, genera un aumento dell'occupazione pari a 0,95 unità.

L'impatto di uno scalo sul sistema economico di riferimento è strettamente connesso alla quantità di destinazioni che questo consente di raggiungere. Si stima che, in media in Europa, un aumento del grado di connettività aeroportuale del 10% sia in grado di produrre una crescita del PIL pro-capite dello 0,5%<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Cassa Depositi e Prestiti (2015) Il sistema aeroportuale italiano, Studio di settore 06.

Uno studio recente riferito al Regno Unito<sup>2</sup> ha altresì evidenziato lo stretto legame che esiste tra il trasporto aeronautico e gli scambi commerciali, che non si esaurisce soltanto nell'attività cargo, ma comprende l'ampio segmento del trasporto passeggeri con motivazione business. Tale studio evidenzia infatti una forte relazione tra l'offerta di trasporto passeggeri e i volumi di import/export di beni: un aumento del 10% dell'offerta di trasporto aereo (in termini di Available Seat Kilometer – ASK), determina un aumento delle esportazioni del 3,3% e una crescita delle importazioni dell'1,7%. Tale circostanza evidenzia come connessioni aeree adeguate, in termini di rotte e posti disponibili, incentivando il traffico business, rappresentino un prerequisito essenziale per lo sviluppo

di relazioni commerciali a livello internazionale con effetti evidenti sui volumi del commercio estero.

La presenza di scali aeroportuali e collegamenti aerei efficienti rileva anche nella definizione delle scelte di investimento e di localizzazione delle sedi centrali delle grandi multinazionali. A tale proposito si stima che una crescita del 10% dell'offerta di trasporto aereo sulle rotte intercontinentali determini un aumento degli investimenti diretti esteri pari al 4,7%. Un'adeguata connettività aerea, inoltre, influenza anche le scelte di localizzazione degli impianti e delle sedi operative da parte delle grandi multinazionali: un aumento del 10% dell'offerta di servizi aerei produce un aumento del 4% del numero di impianti localizzati in prossimità degli scali aeroportuali<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> PWC (2013) "Econometric analysis to develop evidence on the links between aviation and economy".

<sup>3</sup> Cassa Depositi e Prestiti (2015) Il sistema aeroportuale italiano, cit.



## Il mercato del trasporto aereo

Il settore aeroportuale europeo è stato oggetto, negli ultimi decenni, di profondi cambiamenti, riconducibili prevalentemente al processo di liberalizzazione che ha modificato il mercato a partire dagli anni 90, caratterizzato, sino ad allora, dal monopolio delle compagnie di bandiera sulle rotte domestiche di ciascun paese e dal duopolio - supportato da accordi bilaterali - delle medesime compagnie di bandiera sulle rotte internazionali.

Tra i fattori che più hanno inciso sulle dimensioni e sulle caratteristiche del trasporto aereo si rileva in modo particolare l'affermazione dei vettori low cost che, nel 2016, hanno trasportato in Italia oltre 81 milioni di passeggeri.

A seguito del processo di liberalizzazione, le compagnie aeree nuove entranti, in particolare le compagnie low cost (LCC), hanno potuto negoziare con i gestori aeroportuali tariffe vantaggiose, offrendo in cambio un flusso di passeggeri a lungo termine e lo sviluppo di nuove rotte, entrambi elementi di interesse soprattutto per gli scali di piccole e medie dimensioni.

Parallelamente, anche grazie agli interventi del Legislatore, si è assistito ad un afflusso di capitali privati nel settore aeroportuale e tale processo di privatizzazione ha ritrovato recentemente un nuovo impulso, che ha indotto gli Enti Pubblici Locali a vendere le quote partecipative, sovente di maggioranza, possedute nelle società di gestione aeroportuale.

Le società di gestione aeroportuale si sono quindi trasformate in società di capitali e, in gran parte, hanno iniziato ad operare come imprese private.

Aeroporti come imprese private dunque, la cui condotta è fortemente influenzata dal rapporto con le compagnie aeree presenti sullo scalo e dalla capacità di attrarre passeggeri e merci.

Si parla a tale riguardo di "concorrenza diretta", riferendosi alla dipendenza dello scalo dai vettori che vi operano, ovvero di "concorrenza indiretta", vale a dire la capacità di offrire ai passeggeri rotte alternative ad altri scali.

Se un aeroporto perde un vettore a favore di un altro scalo, dovrà fare i conti con la diminuzione delle entrate aeronautiche e delle revenues commerciali, posto che un minor numero di passeggeri utilizzerà i parcheggi auto, i ristoranti e in genere gli esercizi commerciali. Di contro, rimarranno invariati i costi fissi connessi alla gestione dell'aeroporto.

Gli aeroporti sono quindi costretti a competere tra di loro, su basi eminentemente commerciali, per trattenere a sé i propri clienti - vettori e per attrarne di nuovi, godendo peraltro spesso, come abbiamo visto, di un potere contrattuale piuttosto limitato.

Sotto il secondo profilo, vale a dire quello della "concorrenza indiretta" e cioè la capacità di offrire ai passeggeri rotte alternative ad altri scali: in Italia, dove sono presenti ben 112 scali operativi, per il 60% degli aeroporti esiste uno scalo alternativo, gestito da un gestore diverso, a meno di un'ora e dieci minuti di viaggio. Questa percentuale sale fino al 95% se si considera un intervallo di 2 ore di viaggio.

Inoltre, lo sviluppo dell'Alta Velocità è diventato un fattore fortemente competitivo, sempre più cruciale per gli aeroporti. Già oggi, un collegamento ferroviario veloce per percorrenze al di sotto delle quattro ore è progressivamente in grado di sottrarre ad una rotta aerea sino al 50% del mercato.

## L'Aeroporto di Torino e il suo territorio

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

Un aeroporto dunque che, oltre agli effetti di tipo "Keynesiano", derivanti dall'essere un grande centro che genera direttamente reddito ed occupati (prudenzialmente stimati in 12.700 tra diretti, indiretti ed indotti), produce altrettanti vasti ed importanti impatti territoriali positivi.

Tra l'Aeroporto e la città di Torino esiste inoltre un fruttuoso rapporto sinergico e la città di Torino è meta turistica sempre più frequentata e riconosciuta: basti considerare che il settore turistico piemontese è in continua crescita e nel 2016 ha registrato oltre 14 milioni di presenza di turisti italiani e stranieri (+2,41% rispetto all'anno precedente). Non solo infatti Torino rappresenta un giacimento museale di valore internazionale con il Museo Egizio e il Museo Nazionale del Cinema, ma è tutto il Piemonte ad offrire tante altre occasioni che valgono il viaggio: 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.

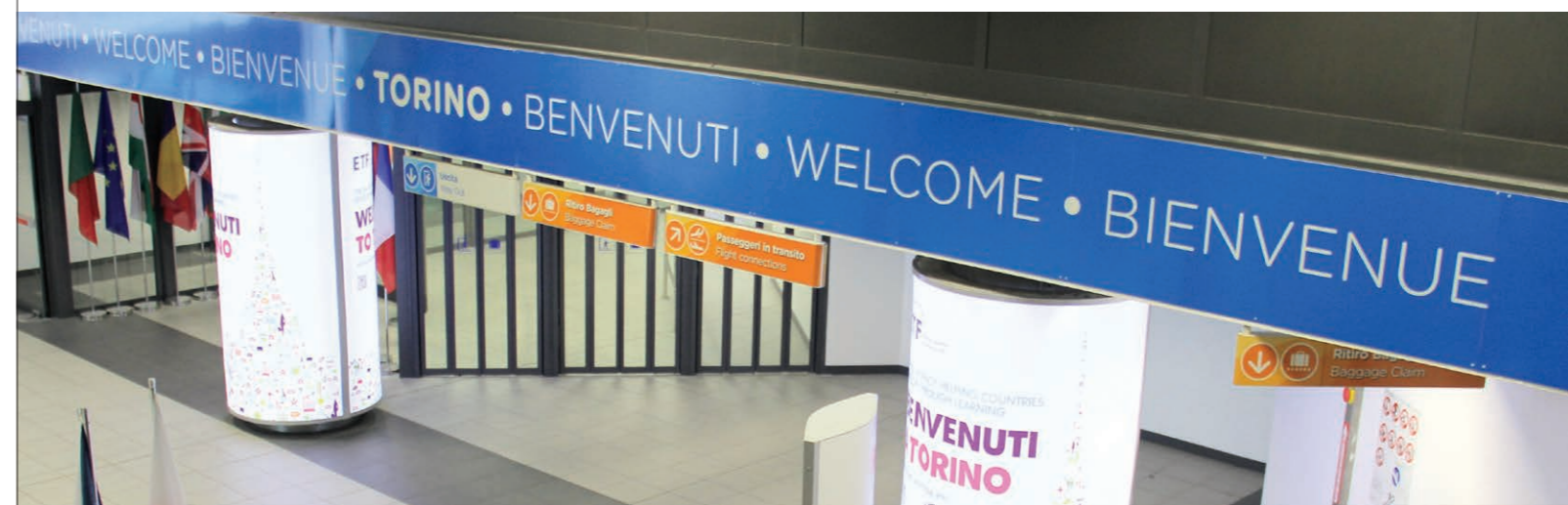
Inoltre il Piemonte è sempre più cosmopolita: i cittadini stranieri rappresentano infatti il 9,6% della popolazione residente, con 422 mila unità.

A Torino nel 2016 gli stranieri residenti sono stati oltre 221.900, il 9,73% della popolazione.

Il paese di origine del maggior numero di immigrati è la Romania, seguito dal Marocco.

Nel panorama italiano, il Piemonte si distingue poi come un contesto all'avanguardia e vanta una percentuale di studenti stranieri quasi doppia rispetto alla media italiana: gli atenei della Regione hanno registrato un incremento significativo, con circa 9.000 studenti stranieri nel 2016 (l'8,3% del totale). A ciò si aggiungono le migliaia di studenti stranieri che seguono i corsi di formazione della sede torinese delle Nazioni Unite.

Da ultimo, il Piemonte si conferma come la quarta regione esportatrice italiana, con una quota di oltre il 10% delle esportazioni nazionali.







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):



L'Aeroporto di Torino rappresenta dunque un polo strategico per lo sviluppo del territorio piemontese, la cui vena turistica, industriale ed artigianale ha le potenzialità di attrarre importanti flussi di persone durante tutto l'anno.

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:

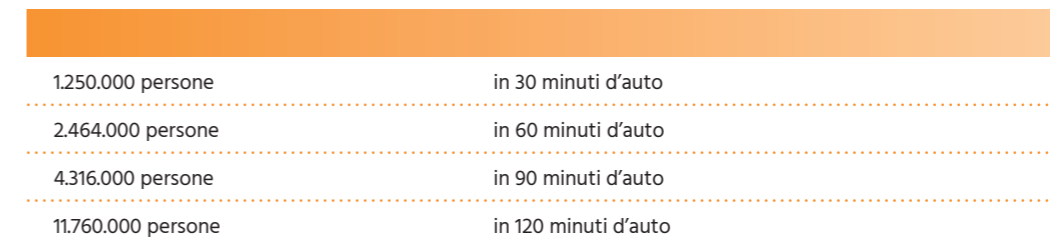


All'interno del bacino di riferimento dell'Aeroporto di Torino si trovano altri aeroporti:

- l'Aeroporto di Cuneo a 98,6 km (tempo di percorrenza 1h 10m) 136,61 mila passeggeri nel 2016;
- l'Aeroporto di Milano Malpensa a 140 km (tempo di percorrenza 1h 20m) 19.420,69 mila passeggeri nel 2016;
- l'Aeroporto di Linate a 163 km (tempo di percorrenza 1h 35m) 9.682,26 mila passeggeri nel 2016;
- l'Aeroporto di Bergamo a 188 km (tempo di percorrenza 1h 48m) 11.159,63 mila passeggeri nel 2016;
- l'Aeroporto di Genova a 194 km (tempo di percorrenza 1h 52m) 1.269,76 mila passeggeri nel 2016.

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 (EasyJet) 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.

L'Aeroporto di Torino è raggiungibile da:



## MAPPA DEGLI STAKEHOLDERS



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



## IL PATRIMONIO INTANGIBILE



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

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



- il management che ha modo di interfacciarsi con indicatori chiave non unicamente monetari per monitorare e valutare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- le risorse umane, fortemente motivate dalla consapevolezza di rappresentare uno dei fattori principali (se non il principale) che crea valore per l'impresa, i quali divengono in grado di monitorare ed implementare le conseguenze intangibili dell'operato aziendale (conoscenze, know-how, processi e relazioni);
- gli stakeholders, a cui l'Azienda veicola parametri ed informazioni non strettamente appartenenti alla rendicontazione economica obbligatoria del Bilancio d'Esercizio, che in questo modo possono comprendere meglio e valutare la crescita, l'efficienza e la stabilità dell'Azienda.

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

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

Di seguito sono quindi elencati gli indicatori relativi al capitale umano 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, gli indicatori del capitale umano, è stato scelto di usare come simbolo il *marshaller*, figura professionale molto importante all’interno di un aeroporto perché indica visivamente al pilota le manovre da eseguire a terra con l’aeromobile.

### Capitale umano Schema degli indicatori



| INDICATORE                                      | DESCRIZIONE   | RIFERIMENTO PAGINE |
|---|---|--------------------|
| Composizione del personale                      | Numero e percentuale dei dipendenti distinti per categoria, tipo di contratto e qualifica         | 140, 141, 142      |
| Distribuzione del personale per genere          | Percentuale di donne e uomini sul totale del personale  | 140                |
| Composizione del personale per orario di lavoro | Numero e percentuale dei dipendenti con orario part-time o full-time                              | 143                |
| Età media del personale                         | Anzianità media del personale<br>Fascia di età in cui si concentra la maggior parte del personale | 143                |
| Età media del management                        | Età media dei componenti della classe dirigente   | 143                |
| Indice di livello di scolarità del personale    | Percentuale dei dipendenti per livello di studio  | 144                |
| Beneficiari di interventi formativi             | Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi                 | 148                |
| Benefit per i dipendenti                        | Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive                      | 154                |

## Il capitale relazionale

Il capitale relazionale è qui definito e delimitato dall'insieme di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, l'impresa intrattiene delle relazioni che abbiano un impatto diretto o indiretto con le sue principali variabili economiche.

Nell'ambito di una comunità e tra gruppi di stakeholders ed altre reti, il capitale relazionale è costituito dalle istituzioni e

relazioni create e dalla capacità di condividere le informazioni con i diversi soggetti interessati.

Per individuare, all'interno del Bilancio, gli indicatori del capitale relazionale, è stato scelto il simbolo della torre di controllo, in quanto gestisce e coordina il traffico aereo e diverse operazioni aeronautiche che avvengono in un aeroporto.

### Capitale relazionale Schema degli indicatori



| INDICATORE  | DESCRIZIONE  | RIFERIMENTO PAGINE |
|---|--|--------------------|
| Mappa istituzionale delle relazioni                   | Rappresentazione sintetica delle relazioni con gli stakeholders, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia  | 45                 |
| Relazioni con i media                                 | Eventi di comunicazione e campagne promozionali  | 80, 81, 82         |
| Eventi in collaborazione con partner esterni          | Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni  | 77, 78             |
| <b>Clienti/Utenti</b>                                 |  |                    |
| Andamento del numero utenti/clienti                   | Numerosità passeggeri e vettori  | 104, 106, 107      |
| Fidelizzazione  | Sistemi incentivazione alla fidelizzazione dei clienti   | 113, 114           |
| Qualità della relazione cliente/utente-organizzazione | Analisi di <i>customer satisfaction</i> :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• qualità del servizio percepita dal cliente</li> <li>• percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette</li> <li>• percezione su disponibilità carrelli portabagagli</li> <li>• percezione su disponibilità, qualità e prezzi di ristoranti e bar</li> <li>• tempo di attesa per lo sbarco del primo passeggero</li> </ul> | 98                 |
| Reclami   | Numero di reclami formali dei clienti/utenti   | 99                 |

| INDICATORE                                 | DESCRIZIONE  | RIFERIMENTO PAGINE |
|--|--|--------------------|
| <b>Istituzioni e soggetti pubblici</b>     |  |                    |
| Rapporti azionari                          | Livelli di partecipazione all'azionariato di SAGAT da parte di Enti Pubblici | 22                 |
| Rispetto delle norme                       | Procedure per le conformità legislative                                      | 117, 118           |
| Progetti in comune con PA                  | Progetti in comune con amministrazioni pubbliche                             | 126, 128           |
| <b>Fornitori e istituzioni finanziarie</b> |  |                    |
| Rapporto con i fornitori                   | Modalità di scelta dei fornitori   | 117, 118           |
| Tempi di pagamento                         | Durata media dei debiti commerciali  | 118                |
| Ricadute locali                            | Incidenza dei fornitori del territorio                                       | 119                |
| <b>Ambiente</b>                            |  |                    |
| Salvaguardia della fauna                   | <i>Birdstrike Risk Index 2</i>   | 87                 |
| Impatto acustico                           | Parametro LVA<br>Procedure antirumore  | 126<br>130         |
| Energia elettrica                          | Tep per fonte energetica   | 132                |
| Risorse idriche                            | Consumi di acqua potabile  | 135                |
| Rifiuti urbani                             | Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale<br>Valori rifiuti indifferenziati    | 136<br>136         |
| <b>Comunità</b>                            |  |                    |
| Erogazioni liberali                        | Collaborazioni in ambito benefico  | 77                 |
| Cifre impegnate per infrastrutture         | Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali                  | 66                 |



# 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

Nel 2016 il traffico passeggeri è cresciuto complessivamente del 5,5%, con una crescita più accentuata del traffico internazionale rispetto a quello nazionale (6,5% contro 4,9%). Tutte le aree geografiche - ad eccezione dell'Africa - hanno registrato una crescita dei volumi di passeggeri: dal 2,2% dell'area America Latina-Caraibi (in recessione) ad oltre 9% nelle regioni Asia-Pacifico e Medio Oriente.

Il traffico passeggeri in Africa, invece, è sceso dell'1,9%, mentre i mercati maturi dell'Europa e del Nord America sono cresciuti, rispettivamente, del 5% e del 3,9% ed hanno continuato ad essere ben al di sopra i livelli di crescita storici delle regioni.

Il settore del trasporto merci ha registrato un aumento dei volumi del 3,5% nell'intero corso dell'anno; in particolare, nella seconda metà del 2016 ha sperimentato una ripresa, con un aumento significativo nel mese di dicembre (8,9%), come conseguenza dell'incremento di oltre il 10% dei volumi registrato - nello stesso periodo - presso gli aeroporti in Europa, Medio Oriente e nelle regioni Asia-Pacifico.

Fonte: Aciaero

### Il contesto europeo

Il traffico passeggeri negli aeroporti europei ha mostrato forte impulso nel 2016, registrando una crescita media del 5,1%, generata dal mercato dell'Unione Europea, dove gli aeroporti, in blocco, hanno registrato un aumento del volume di passeggeri del +6,7%.

Mentre gli attacchi terroristici hanno avuto degli effetti sul traffico aereo in Belgio, Francia - in misura minore - in Germania, il loro impatto è rimasto tuttavia locale, andando ulteriormente a scemare verso la fine dell'anno.

Al contrario, il traffico passeggeri negli aeroporti non comunitari ha registrato una diminuzione media dello 0,9%, dovuta principalmente al calo del traffico negli aeroporti turchi (-6,6%) dovuto al terrorismo ed all'instabilità politica.

Anche se la situazione è andata progressivamente migliorando

dopo l'estate, il traffico passeggeri negli aeroporti russi è rimasto debole per tutto l'anno. Nel frattempo, gli altri mercati non UE hanno registrato una crescita molto dinamica.

### Il contesto italiano

Il sistema aeroportuale italiano chiude il 2016 in positivo, con oltre 164 milioni di passeggeri, 1 milione di tonnellate di merci e 1,5 milioni di movimenti aerei, trainando fortemente la crescita del turismo nel nostro Paese e l'esportazione dei prodotti italiani nel resto del mondo.

Rispetto al 2015, sono stati infatti sensibili gli incrementi registrati nelle tre macro categorie monitorate: il traffico passeggeri si attesta al 4,6%, i volumi di merce trasportata al 5,9% e il numero dei movimenti aerei al 2,6%.

Si sottolinea che sul risultato complessivo del traffico passeggeri ha inciso positivamente la forte crescita del traffico internazionale pari al 6,2% e - in particolar modo - del traffico UE che registra un incremento del 7,6% rispetto al 2015. Positivo anche l'andamento del traffico nazionale, con un aumento del 2,2% rispetto al 2015.

Nello specifico, i passeggeri transitati nei 36 scali italiani monitorati sono stati complessivamente 164.691.059 milioni, corrispondenti a quasi 7,5 milioni di passeggeri in più rispetto al 2015.

Estremamente significativi sono stati i valori registrati per il settore cargo che, con un totale di 1.043.421,72 di tonnellate di merci movimentate nel 2016, si attesta a quasi 60 mila tonnellate in più rispetto al 2015, confermando il trend di crescita registrato negli ultimi anni.

Per quanto riguarda, infine, i movimenti aerei, si segnala un incremento pari al 2,6% che risulta essere il tasso di crescita più elevato raggiunto negli ultimi anni. Il maggior numero di voli riscontrato è, anche in questo caso, trainato principalmente dalle destinazioni internazionali, pari al 5,1%, in particolare da quelle UE, che si attestano al 6,5%.

Fonte: Assaeroporti

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI DEL GRUPPO SAGAT



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

### Ricavi Aviation e Ricavi Handling

Come spiegato nella Sezione Identità, le attività svolte 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

|                                     | 2016          | 2015          | VARIAZ. %     |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Aviation</b>                     | <b>35.876</b> | <b>29.067</b> | <b>23,43%</b> |
| di cui:                             |               |               |               |
| Diritti                             | 23.244        | 14.665        | 58,50%        |
| Infrastrutture centralizzate        | 3.260         | 6.015         | -45,80%       |
| Beni uso comune                     | 54            | 256           | -78,90%       |
| Sicurezza                           | 7.902         | 6.502         | 21,53%        |
| Assistenza aviation (PRM e bagagli) | 1.416         | 1.628         | -13,02%       |
| <b>Handling</b>                     | <b>11.216</b> | <b>10.564</b> | <b>6,17%</b>  |
| di cui:                             |               |               |               |
| Assistenza                          | 10.431        | 9.863         | 5,76%         |
| Attività merci                      | 785           | 701           | 11,98%        |

L'esercizio 2016 ha visto incrementare i ricavi aviation del 23,43% sia per l'aumento di traffico fatto registrare dallo scalo, come descritto nell'apposita sezione della Relazione Sociale, sia per l'entrata in vigore, a partire dal 1° maggio

2016, delle nuove tariffe come risultato dell'approvazione del Piano tariffario 2016 - 2019 da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), in attuazione della nuova normativa in materia di diritti aeroportuali.



## Ricavi Extra Aviation

Si segnala l'incremento dei ricavi extra aviation, in particolare quelli derivanti da subconcessioni, retail e ristorazione, grazie all'attuazione di accorte politiche di sviluppo

commerciale, rivisitazione degli spazi, con un importante ampliamento e miglioramento dell'offerta dei servizi offerti ai passeggeri in arrivo e in partenza.

Migliaia di euro

|                                    | 2016          | 2015          | VARIAZ. %    |
|------------------------------------|---------------|---------------|--------------|
| <b>Extra Aviation</b>              | <b>16.809</b> | <b>15.556</b> | <b>8,06%</b> |
| di cui:                            |               |               |              |
| Assistenza extra aviation          | 980           | 977           | 0,31%        |
| Emissione biglietti                | 361           | 172           | 109,88%      |
| Airport retail corner              |               | 0             | 0%           |
| Subconcessioni-retail-ristorazione | 4.320         | 3.778         | 14,35%       |
| Subconcessioni attività            | 1.861         | 1.510         | 23,25%       |
| Subconcessioni spazi               | 2.222         | 2.565         | -13,37%      |
| Parcheggi                          | 5.970         | 5.396         | 10,64%       |
| Pubblicità                         | 1.095         | 1.158         | -5,44%       |

## Altri ricavi

Gli altri ricavi ammontano a 1.336 migliaia di euro e registrano un significativo decremento rispetto ai 10.833 migliaia di euro rilevati nel 2015.

Tale risultato è attribuibile alla presenza nel 2015 di com-

ponenti straordinarie e non ripetitive, pari a 9.212 migliaia di euro, di cui la componente principale è il rilascio a Conto economico del valore complessivo del Fondo di manutenzione beni di terzi, pari a 8.481 migliaia di euro.

## Principali valori economici

La tabella seguente mostra alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2016, e il loro confronto con i 3 anni precedenti.

In conseguenza dell'introduzione del D.lgs 139/2015, tramite il quale è stata data attuazione alla Direttiva 2013/34/UE e del novellato testo del Principio Contabile OIC 12, i costi e ricavi precedentemente inseriti nella voce Proventi e oneri straordinari sono oggi inseriti in altre voci del Conto economico. Per rendere possibile il

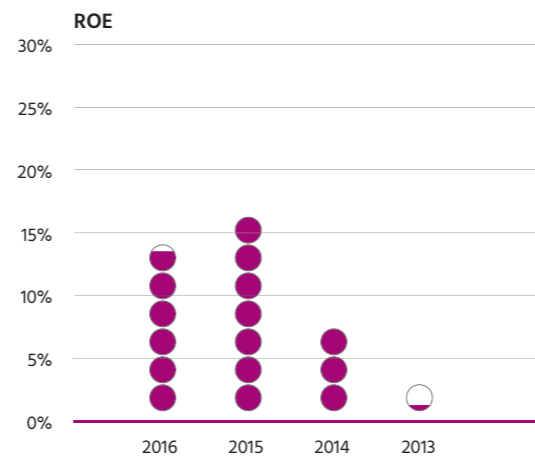
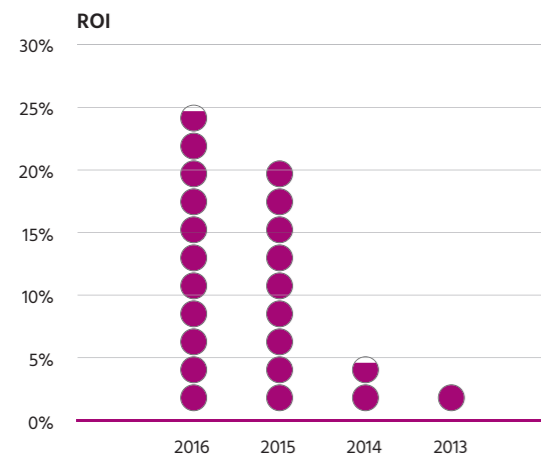
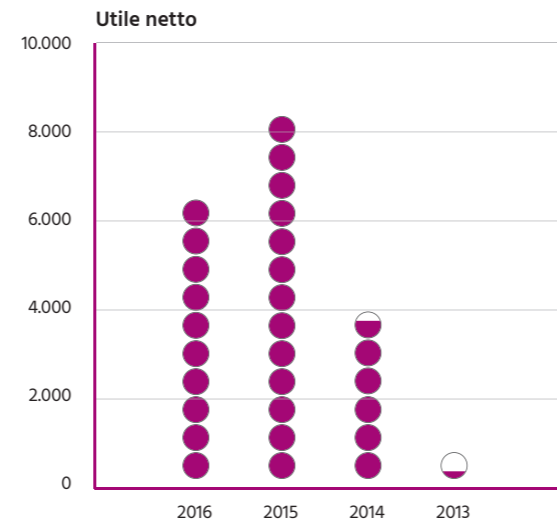
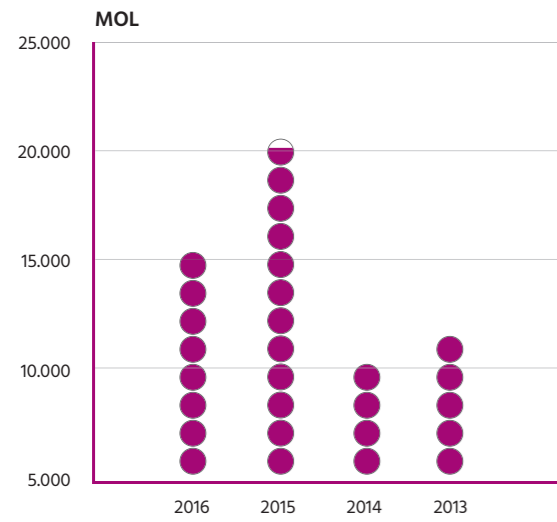
confronto tra i dati 2016 e quelli del precedente esercizio, i dati 2015 sono stati ricalcolati sulla base dei principi attualmente vigenti. In conseguenza di ciò, il valore di alcuni dati 2015 (tra cui MOL, ROI e ROE) risulta variato. Il risultato lordo ed il risultato netto del 2015 non hanno subito alcuna modifica.

Tra questi, l'Utile netto di Gruppo dell'esercizio si attesta a 6.761 migliaia di euro con un calo di 1.948 migliaia di euro rispetto all'Utile netto di 8.709 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente.

Migliaia di euro

|             | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|-------------|--------|--------|--------|--------|
| MOL         | 12.485 | 10.942 | 20.320 | 15.813 |
| Utile netto | 267    | 3.357  | 8.709  | 6.761  |
| ROI         | 1,01   | 3,25   | 22,93  | 24,76  |
| ROE         | 0,42   | 7,33   | 18,29  | 12,96  |







## CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO



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

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

Il Gruppo SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento. Nel 2016 esso ammonta a 66.088 migliaia di euro ed è prevalentemente determinato dal valore della produzione, che ammonta infatti a 65.238 migliaia di euro. Il Valore economico creato comprende anche sia il residuo rateo contabile dei contributi ricevuti dalla Regione Piemonte e dall'ENAC per la realizzazione degli investimenti di miglioramento delle infrastrutture aeroportuali eseguiti per far fronte all'evento delle Olimpiadi di Torino 2006, pari nel 2016 a 671 migliaia di euro, sia il saldo positivo della gestione finanziaria del Gruppo.

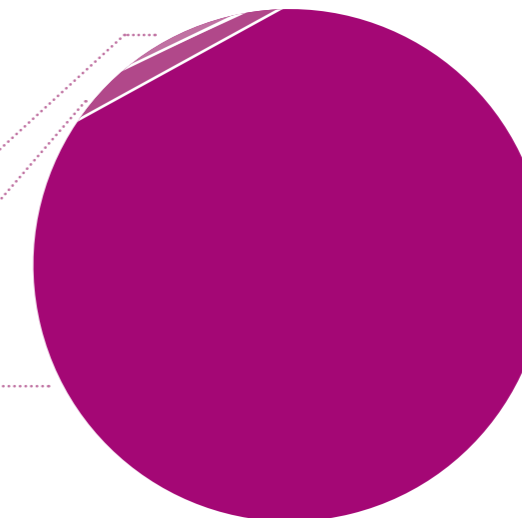
|                                | 2016          | 2015          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %             | Migliaia di euro |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|
| Valore della produzione        | 65.238        | 66.020        | -781                | -1,18%        |                  |
| Pro-quota contributi           | 671           | 2.270         | -1.599              | -70,45%       |                  |
| Gestione finanziaria           | 179           | 0             | 179                 |               |                  |
| <b>Valore economico creato</b> | <b>66.088</b> | <b>68.290</b> | <b>-2.202</b>       | <b>-3,22%</b> |                  |

### Valore Economico Creato

Entrate finanziarie **179**

Pro-quota contributi **671**

Valore della produzione **65.238**



## 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 stakeholders e al territorio. Nel 2016 esso ammonta a 54.621 migliaia di euro, in aumento dell'8,97% rispetto all'analogo valore registrato nel 2015:

|                                     | Migliaia di euro |               |                     |              |
|-------------------------------------|------------------|---------------|---------------------|--------------|
|                                     | 2016             | 2015          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %            |
| Remunerazione dei fornitori         | 25.720           | 23.966        | 1.755               | 7,32%        |
| Remunerazione delle risorse umane   | 20.713           | 19.708        | 1.005               | 5,10%        |
| Remunerazione della PA              | 5.679            | 3.654         | 2.026               | 55,44%       |
| Remunerazione degli azionisti       | 2.202            | 2.002         | 200                 | 10,00%       |
| Comunità                            | 306              | 548           | -243                | -44,22%      |
| Remunerazione dei finanziatori      | 0                | 249           | -249                | -100,00%     |
| <b>Valore economico distribuito</b> | <b>54.621</b>    | <b>50.126</b> | <b>4.495</b>        | <b>8,97%</b> |



In particolare ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi, sono stati destinati 25.720 migliaia di euro, in aumento del 7,32% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono state indirizzate 20.713 migliaia di euro, in aumento del 5,10% rispetto al 2015.

La quota di Valore economico di cui ha beneficiato la Pubblica Amministrazione ha registrato nell'esercizio 2016 un valore pari a 5.679 migliaia di euro, in aumento del 55,44% rispetto al

2015, mentre la parte di risultato netto dell'esercizio 2016 che è stata destinata alla remunerazione degli azionisti è pari a 2.202 migliaia di euro.

Il Valore economico distribuito alla Comunità, che comprende gli ammortamenti dei beni maggiormente significativi destinati ad avere ricadute ambientali (pari a circa 153.373 migliaia di euro nel 2016), le imposte ed i tributi locali e le liberalità indirizzate a enti del territorio, nel 2016 è stato pari a 306 migliaia di euro, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.



### Valore Economico Distribuito

Remunerazione dei finanziatori **0**

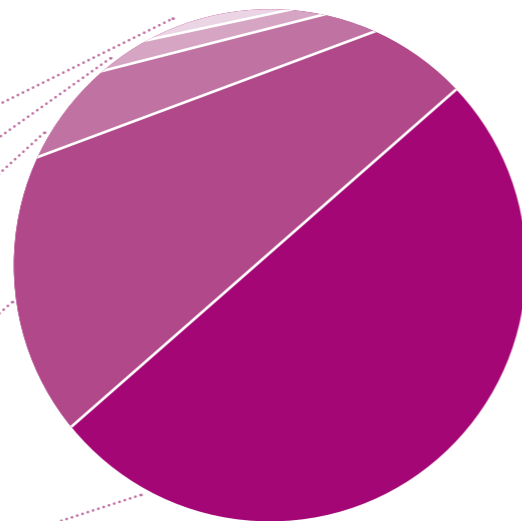
Comunità **306**

Remunerazione degli azionisti **2.202**

Remunerazione della PA **5.679**

Remunerazione delle risorse umane **20.713**

Remunerazione dei fornitori **25.720**



## 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 2016 è pari a 11.467 migliaia di euro, in diminuzione del 36,87% rispetto all'esercizio 2015. La variazione è causata dal minor valore degli accantonamenti 2016, al decremento della parte di utile netto 2016 destinato a riserve e dal minor valore degli ammortamenti e svalutazioni rispetto al precedente esercizio.

Migliaia di euro

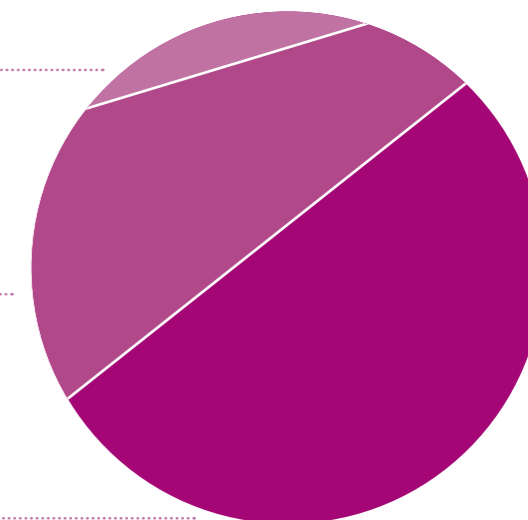
|   | 2016          | 2015          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %              |
|---|---------------|---------------|---------------------|----------------|
| Ammortamenti e svalutazioni               | 6.355         | 9.980         | -3.625              | -36,32%        |
| Risultato d'esercizio destinato a riserve | 4.702         | 6.688         | -1.986              | -29,69%        |
| Accantonamenti                            | 409           | 1.495         | -1.086              | -72,62%        |
| <b>Valore economico trattenuto</b>        | <b>11.467</b> | <b>18.163</b> | <b>-6.696</b>       | <b>-36,87%</b> |

### Valore Economico Trattenuto

Accantonamenti **409** .....

Risultato d'esercizio destinato a riserve **4.702** .....

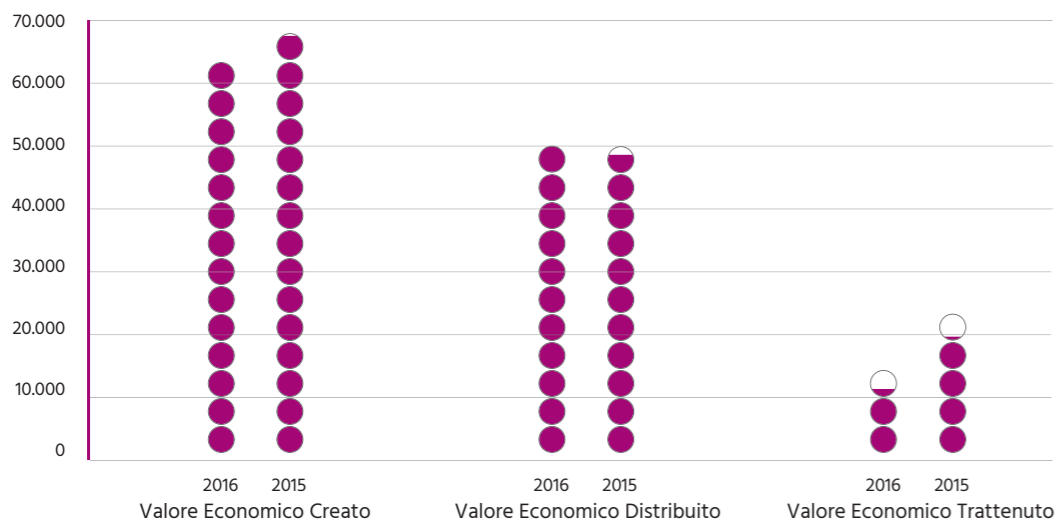
Ammortamenti e svalutazioni **6.355** .....





Migliaia di euro

|   | 2016          | 2015          | VARIAZIONE ASSOLUTA | %              |
|---|---------------|---------------|---------------------|----------------|
| Valore della produzione                   | 65.238        | 66.020        | -781                | -1,18%         |
| Pro-quota contributi                      | 671           | 2.270         | -1.599              | -70,45%        |
| Entrate finanziarie                       | 179           | 0             | 179                 |                |
| <b>Valore economico creato</b>            | <b>66.088</b> | <b>68.290</b> | <b>-2.202</b>       | <b>-3,22%</b>  |
| Remunerazione dei fornitori               | 25.720        | 23.966        | 1.755               | 7,32%          |
| Remunerazione delle risorse umane         | 20.713        | 19.708        | 1.005               | 5,10%          |
| Remunerazione della PA                    | 5.679         | 3.654         | 2.026               | 55,44%         |
| Remunerazione degli azionisti             | 2.202         | 2.002         | 200                 | 10,00%         |
| Comunità                                  | 306           | 548           | -243                | -44,22%        |
| Remunerazione dei finanziatori            | 0             | 249           | -249                | -100 %         |
| <b>Valore economico distribuito</b>       | <b>54.621</b> | <b>50.126</b> | <b>4.495</b>        | <b>8,97%</b>   |
| Ammortamenti e svalutazioni               | 6.355         | 9.980         | -3.625              | -36,32%        |
| Risultato d'esercizio destinato a riserve | 4.702         | 6.688         | -1.986              | -29,69%        |
| Accantonamenti                            | 409           | 1.495         | -1.086              | -72,62%        |
| <b>Valore economico trattenuto</b>        | <b>11.467</b> | <b>18.163</b> | <b>-6.696</b>       | <b>-36,87%</b> |





## RELAZIONE SOCIALE

Principali performance di sostenibilità

Società e territorio

Passeggeri

Vettori

Attività non aeronautiche

Fornitori

Ambiente

Risorse umane

Investimenti infrastrutturali

Obiettivi e risultati

## PRINCIPALI PERFORMANCE DI SOSTENIBILITÀ

|   | 2015      | 2016      | RIFERIMENTO PAGINE |
|---|-----------|-----------|--------------------|
| Valore economico creato (migliaia di euro)  | 68.290    | 66.088    | 63, 65, 69, 70     |
| Margine operativo lordo (migliaia di euro)  | 20.320    | 15.813    | 59                 |
| Utile netto   | 8.709     | 6.761     | 59, 69             |
| Valore economico distribuito (migliaia di euro)                                   | 50.126    | 54.621    | 65, 66, 69, 70     |
| Ricavi di gestione aviation (migliaia di euro)                                    | 29.067    | 35.876    | 57                 |
| Ricavi di gestione handling (migliaia di euro)                                    | 10.564    | 11.216    | 57                 |
| Ricavi di gestione extra aviation (migliaia di euro)                              | 15.556    | 16.809    | 58                 |
| Investimenti infrastrutturali dei beni con ricadute ambientali (migliaia di euro) | 143       | 153       | 66                 |
| Numero di movimenti   | 44.261    | 46.496    | 104                |
| Numero di passeggeri  | 3.666.424 | 3.950.908 | 31, 103, 104, 108  |
| Merci (tonnellate)  | 6.031     | 6.346     | 55                 |
| <b>Indicatori di sostenibilità ambientale</b>                                     |           |           |                    |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> (ton.)   | 10.671    | 10.508    | 132                |
| Prelievi idrici (m <sup>3</sup> )   | 167.500   | 157.800   | 135                |
| Consumi di energia elettrica (tep)  | 3.731     | 3.682     | 132                |
| Numero di episodi di sversamento  | 27        | 22        | 90                 |
| Numero di centraline monitoraggio rumore  | 8         | 8         | 126                |
| Wildlife strike/presenza di avifauna  | 33        | 30        | 90                 |

|   | 2015   | 2016   | RIFERIMENTO PAGINE |
|---|--------|--------|--------------------|
| <b>Indicatori di sostenibilità socio-economica</b>  |        |        |                    |
| Valore degli ordini assegnati ai fornitori con sede legale in Italia (milioni di euro)                  | 8      | 11,43  | 119                |
| Durata media dei debiti commerciali   | 150    | 196    | 118                |
| Numero di bagagli disguidati per responsabilità di scalo (x1.000 passeggeri)                            | 0,16   | 0,65   | 98                 |
| Livello di soddisfazione del servizio PRM (%)   | 99,3   | 100    | 100                |
| Livello di soddisfazione complessivo dei passeggeri   | 99,6   | 99,4   | 96                 |
| Numero reclami dei passeggeri *   | 84     | 65     | 99                 |
| * di cui numero reclami da PRM  | 3      | 1      | 99                 |
| Numero di assistenze PRM  | 21.930 | 26.000 | 92                 |
| Tempo medio di risposta ai reclami (giorni)   | 4,41   | 4,5    | 99                 |
| Numero di dipendenti  | 397    | 381    | 24, 140, 144       |
| Numero medio annuo ore di formazione pro-capite   | 26,5   | 35,88  | 147                |
| Infortuni SAGAT S.p.A.- indice di frequenza (n. infortuni sul lavoro/ore lavorate) *1.000.000           | 2,52   | 4,85   | 159                |
| Infortuni SAGAT S.p.A. - indice di gravità (giorni complessivamente persi/ore lavorate)*1.000           | 0,01   | 0,15   | 159                |
| Infortuni SAGAT Handling S.p.A.- indice di frequenza (n. infortuni sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000 | 16,3   | 3,81   | 159                |
| Infortuni SAGAT Handling S.p.A. - indice di gravità (giorni complessivamente persi/ore lavorate) *1.000 | 0,07   | 0,05   | 159                |
| Numero rimborsi nido e materne per figli dei dipendenti   | 53     | 49     | 154                |
| Numero di fruitori colonie estive per figli dei dipendenti  | 41     | 41     | 154                |



## SOCIETÀ E TERRITORIO



Nel 2016 la società di gestione dell'Aeroporto di Torino ha collaborato proattivamente con le più importanti realtà locali, allargando la propria presenza sul territorio e aprendo sempre di più l'aerostazione al pubblico di passeggeri, accompagnatori e cittadini. La collaborazione con Artissima - Fiera Internazionale di Arte Contemporanea - ha permesso di portare l'arte in Aeroporto, grazie ad un'opera appositamente creata per lo scalo da uno dei massimi esponenti della Pop Art, apprezzata da migliaia di passeggeri e altri visitatori su prenotazione. SAGAT si è inoltre attivata per sostenere le popolazioni colpite dal sisma nel centro Italia attraverso una donazione alla Croce Rossa Italiana e organizzando una raccolta fondi tra i dipendenti e i passeggeri in aerostazione. Tra le collaborazioni in ambito culturale, la partnership con il Teatro Regio ha permesso di organizzare nel corso dell'anno concerti per tutti i passeggeri e di far vivere la musica in Aeroporto 365 giorni l'anno grazie al pianoforte a coda posizionato presso l'Area Imbarchi, apprezzato dalle decine di passeggeri che ogni giorno utilizzano il tempo in attesa dell'imbarco per improvvisare.

## Collaborazioni in ambito sociale



L'eccellenza del grave terremoto che ha colpito le popolazioni del centro Italia ha spinto SAGAT ad impegnarsi in una raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite dal sisma. La Società ha donato alla Croce Rossa la somma di 100mila euro che ha devoluto insieme alle donazioni dei dipendenti (circa euro 11.000) raccolte attraverso un conto corrente appositamente istituito, e dei passeggeri (euro 1.200) raccolti presso le due postazioni per la raccolta delle donazioni allestite in area Partenze e Arrivi.

Nel corso del 2016, SAGAT ha rafforzato il contributo alla

IRCC di Candiolo per la raccolta fondi PRO AM della Speranza e sostenuto per il primo anno l'associazione sportiva Nessuno Fuori Gioco onlus, un progetto educativo di integrazione attraverso il gioco del calcio, destinato a bambini e ai ragazzi che vivono in condizioni di marginalità o di difficoltà. SAGAT ha infine dato visibilità all'interno dell'Aeroporto alle iniziative di raccolta fondi di associazioni con finalità sociali come AISM e Telethon, d'intesa con Assaeroporti; ha continuato a collaborare con AIL, con Emergenza Sorrisi - Doctors for Smiling Children, Aido e Murialdo For onlus.

## Collaborazioni in ambito culturale ed eventi



Nel corso del 2016 SAGAT ha raddoppiato il numero delle collaborazioni in ambito culturale, che hanno portato in Aeroporto eventi e mostre permettendo allo scalo di promuoversi presso un pubblico vasto ed eterogeneo che partecipa agli appuntamenti culturali cittadini.

In particolare l'importante collaborazione con Artissima - Fiera Internazionale di Arte Contemporanea, ha prodotto diverse ricadute positive. La collaborazione tra SAGAT e l'ente della fiera ha prodotto l'installazione Flying Home dell'artista tedesco Thomas Bayrle, un progetto collaterale inedito, appositamente concepito per la città, che ha trasformato l'area ritiro bagagli in un inaspettato e stimolante spazio espositivo. L'opera ha previsto l'esposizione di immagini di grandi dimen-

sioni riconducibili al tema del volo, in cui a livello concettuale l'artista ha messo in relazione l'immagine iconica dell'aereo con l'elemento umano necessario al funzionamento dell'infrastruttura aeroportuale. La mostra, oltre ad essere vista dai viaggiatori in arrivo, è stata visitata anche dai cittadini attraverso la prenotazione sul sito internet dell'Aeroporto. L'Aeroporto è stato anche sede della conferenza stampa dell'edizione 2017 di Artissima e del party di Artissima, che ha avuto luogo nella location inconsueta dell'atrio riconsegna bagagli dello scalo appositamente allestito per l'occasione.

La realizzazione dell'opera di Thomas Bayrle nel nostro Aeroporto ha avuto molteplici ricadute positive: ha aumentato la conoscenza e la notorietà dello scalo attraverso la visibilità



mediatica riservata a un'operazione di tale valenza artistica in un luogo inconsueto; ha innalzato il posizionamento del marchio Torino Airport grazie all'abbinamento con l'arte contemporanea, e ha rafforzato il legame dell'Aeroporto con il suo territorio di riferimento, in quanto lo scalo è stato protagonista della manifestazione culturale più internazionale di Torino, oltre ad aver migliorato il layout di un atrio che è stato oggetto di restyling. L'Aeroporto è diventato così uno spazio di fruizione artistica e ha contribuito ad arricchire l'offerta culturale della città.

Nel corso del 2016 l'Aeroporto di Torino ha attivato inoltre nuove collaborazioni in occasione dei più importanti eventi del territorio: il Salone del Libro di Torino, con uno stand presso l'area internazionale BABEL dedicato a far conoscere il network di voli attraverso la campagna pubblicitaria "Book a Flight" appositamente studiata per il Salone; il Salone dell'Auto con una postazione informativa presso il Parco del Valentino; il Salone del Gusto di Torino con la mostra fotografica di Slow Food dal titolo "Voler bene alla terra" in area Arrivi per accogliere i visitatori della manifestazione fin dal loro arrivo in Aeroporto; Lunathica, il Festival del Teatro di Strada di Ciriè (TO) per dare risalto anche agli eventi che si svolgono nei territori limitrofi all'Aeroporto.

Ha inoltre avviato le seguenti nuove collaborazioni in ambito sportivo: con il CUS Torino per dare visibilità alla manifestazione sportiva "Just the woman I am" e per l'accoglienza degli studenti stranieri in arrivo in Aeroporto; con RCS Sport in occasione del torneo di qualificazione olimpica FIBA 2016.

Nel corso dell'anno SAGAT ha continuato ad assicurare il proprio supporto a numerose attività in ambito culturale, artistico e sportivo, ricevendo positive ricadute d'immagine e sviluppando ulteriormente l'attrattività del territorio.

Grazie all'ampliamento della partnership con il Teatro Regio, sono stati organizzati periodicamente alcuni concerti, come "Arie e musiche dalla Bohème" con il soprano Erika Grimaldi ed il tenore Ivan Ayon Rivas e i musicisti del Teatro Regio di

Torino in occasione dell'installazione del pianoforte e della stagione d'opera del teatro lirico e "Tutti quanti vogliono fare il Jazz...anche a Natale!" con il coro delle voci bianche del Teatro Regio di Torino e del Conservatorio Giuseppe Verdi di Torino in occasione dell'inaugurazione della nuova area commerciale in area Partenze. È stato inoltre messo a disposizione del Teatro Regio un corner in area Partenze airside dove è stato allestito un elemento scenografico di una delle opere in cartellone.

Per rendere più gradevole l'attesa dei passeggeri in Aeroporto e per animare la Sala Imbarchi, è stato inoltre posizionato un pianoforte a disposizione di tutti.

L'Aeroporto di Torino ha proseguito la collaborazione con il Museo Nazionale del Cinema di Torino, ospitando nell'area espositiva permanente allestita presso l'Atrio Arrivi le anteprime delle mostre del museo "Cinema neorealista", "Hecho en Cuba" e "Gus Van Sant".

Nel 2016 SAGAT ha continuato a collaborare con il bioparco Zoom, con cui è proseguita la collaborazione per "Zoomaginario in Tour", con uno spazio espositivo allestito nell'area imbarchi dove sono state esposte le opere più rappresentative realizzate per Zoomaginario e un allestimento green per rendere ancora più suggestiva l'esposizione delle sculture, mantenendo così vivo l'incontro tra arte e natura; la fondazione Piazza dei Mestieri; il festival Collisioni con una postazione informativa; ha rinsaldato la collaborazione con il Teatro Stabile e con la Città di Torino per gli eventi organizzati direttamente dall'ente; ha collaborato con il Torino Film Festival fornendo le felpe brandizzate Torino Airport per lo staff; e collaborato con l'Urban Center di Torino per la consueta caccia al Tesoro per andare alla scoperta della città di Torino. Per quanto riguarda le collaborazioni destinate ad un pubblico giovane, SAGAT ha fornito a Club2Club supporto logistico alla manifestazione e ha promosso il proprio network di destinazioni in occasione del Kappa Future Festival.





## Collaborazioni in ambito turistico

SAGAT ha continuato a promuovere la vocazione turistica del territorio, collaborando con Turismo Torino e Provincia per l'accoglienza dei turisti in Aeroporto, attraverso la postazione multimediale e interattiva che permette ai passeggeri di mettersi in contatto con l'ufficio del turismo situato a Torino, e per la promozione di Torino come destinazione turistica.

SAGAT ha inoltre collaborato alla realizzazione di viaggi stampa per dare visibilità alle rotte internazionali:

- presstour di giornalisti da Berlino in collaborazione con Blue Air per stimolare i flussi incoming dalla Germania;

- tour degli agenti del golf inglesi in collaborazione con Royal Park i Roveri per far conoscere Torino come destinazione golfistica ed incrementare i flussi di appassionati sportivi dall'estero.

Ha inoltre partecipato all'evento "La Spagna a Torino", manifestazione organizzata dall'Ente Spagnolo del Turismo, promuovendo il network di voli verso le destinazioni in Spagna.



## Iniziative di comunicazione

L'attività stampa e di pubbliche relazioni si è sviluppata di pari passo con il maggiore impegno e presenza sul territorio di SAGAT, affiancando lo sviluppo dei settori aviation e extra aviation per la promozione delle nuove rotte in collaborazione con i vettori e dell'offerta commerciale dello scalo.

L'Aeroporto di Torino nel 2016 si è promosso attraverso:

- quattro campagne pubblicitarie per la promozione del network di destinazioni;
- sette campagne congiunte con i vettori per il lancio delle nuove rotte;
- oltre trenta comunicati stampa dedicati alle nuove rotte, allo sviluppo dell'Aeroporto, alle iniziative in collaborazione con altri enti e alle nuove aperture di esercizi commerciali.

In particolare, il grande sviluppo del vettore Blue Air sullo scalo è stato supportato in ambito media con:

- un evento in occasione dell'annuncio delle nuove rotte estive di Blue Air che ha avuto luogo presso il Museo del Cinema di Torino a marzo, coinvolgendo

anche gli operatori del trade, i tour operators e le agenzie di viaggio;

- una conferenza stampa di presentazione delle nuove destinazioni internazionali 2017 di Blue Air a Palazzo Madama a novembre, a cui ha preso parte la Sindaca di Torino;
- la campagna pubblicitaria "Network Blue Air" per la promozione delle nuove destinazioni del vettore, che abbina l'immagine del vettore al monumento simbolo di Torino, la Mole Antonelliana, con l'obiettivo di aumentare la notorietà del marchio del vettore e la conoscenza del network;
- un Open Day per il reclutamento del nuovo personale di bordo della compagnia in collaborazione con il Turin Flying Institute presso l'Aviazione Generale.

L'Aeroporto di Torino è stato inoltre set dello spot ufficiale del vettore Blue Air, ospitando per un giorno un team di oltre cinquanta persone tra attori e staff di produzione. Infine, insieme con ENAC, ha replicato anche nel 2016 la campagna sugli articoli vietati a bordo per sensibilizzare i passeggeri in partenza.



## L'Aeroporto per tutti



Nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha rinnovato l'appuntamento dedicato alle famiglie, accogliendo oltre 400 bambini e i loro genitori nell'evento "Aeroporto a porte aperte" nel secondo fine settimana di settembre. I bambini hanno potuto visitare l'Aeroporto e conoscere da vicino le attività di falconeria, i Vigili del Fuoco ed il nucleo cinofilo della Guardia di Finanza, a cui quest'anno si è aggiunto quello della Polizia. Anche nel 2016 l'evento ha riscosso enorme successo ed i posti disponibili sono andati esauriti nel giro di alcune ore.

La possibilità di visitare l'Aeroporto è stata garantita anche agli studenti degli istituti scolastici del torinese: oltre 300 alunni delle scuole primarie e secondarie, dando precedenza alle classi degli istituti dei comuni limitrofi, sono stati accompagnati in visite gratuite all'aerostazione nel corso dell'anno.

SAGAT si è impegnata nel corso dell'anno per mettere a disposizione dei passeggeri e dei loro accompagnatori un'aerostazione più accogliente, ampliando, oltre all'offerta retail, anche le occasioni di fruizione culturale.

A favore dei passeggeri disabili, ha confermato anche nel 2016 il proprio sostegno alla Consulta per le Persone in Difficoltà (CPD) per il trasporto delle persone a ridotta mobilità da e per l'Aeroporto. Ha inoltre ospitato il flash mob dello Special Olympics Italia Team Piemonte in occasione della giornata mondiale della disabilità, un toccante momento di partecipazione collettiva.

Per facilitare l'accesso anche alle donne e alle famiglie, SAGAT ha riservato a queste categorie di passeggeri all'interno del parcheggio Multipiano, presso il 2° piano, 54 posti auto coperti, di facile accesso, a pochi passi dall'aerostazione, che dispongono di illuminazione potenziata e SOS a chiamata.

Infine, è proseguita la collaborazione con il Comitato Interfedi della Città di Torino per l'apertura della Sala del Silenzio, che si è andata ad affiancare alla Cappella Ecumenica e alla Sala di preghiera musulmana già presenti in aerostazione. La nuova Sala del Silenzio è diventata un caso di studio per l'Università.





## PASSEGGERI



## La sicurezza aeroportuale

### I CONTROLLI AI VARCHI DI SICUREZZA

Secondo quanto disposto dal D.M. 29 gennaio 1999, n. 85 *Regolamento recante norme di attuazione in materia di affidamento in concessione dei servizi di sicurezza in ambito aeroportuale*, la SAGAT S.p.A. detiene, in concessione, i servizi di controllo dei passeggeri in partenza ed in transito e relativi bagagli, i quali sono stati affidati - in esito ad una gara d'appalto - ad un'impresa specializzata in possesso dei requisiti di legge. In ottemperanza con quanto disciplinato 6 comma 1 del D.L. 31 agosto 2013, n. 101 *Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni*, SAGAT S.p.A. gestisce direttamente - mediante proprio personale - i varchi di servizio, cioè quelli dedicati agli operatori aeroportuali, agli equipaggi, alle autovetture e ai mezzi che operano all'interno dell'area sterile dell'Aeroporto, dai quali transitano anche i passeggeri di Aviazione Generale e Commerciale trasportati a mezzo ambulanza o scortati dalla Polizia Penitenziaria. Almeno due volte all'anno l'aeroporto è oggetto di ispezioni di *security* da parte degli Enti competenti nazionali e talvolta internazionali. Nel 2015 un team dell'Unione Europea integrato da osservatori della *Transportation Security Administration U.S.A.*, ha verificato la rispondenza dei requisiti previsti dai Regolamenti europei in materia di *security* dell'Aeroporto di Torino che è risultato pienamente conforme ai più elevati standard di sicurezza, collocando lo scalo al pari dei migliori aeroporti europei. 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 9001:2015, monitora costantemente la corretta applicazione delle procedure e i livelli di qualità del servizio offerto al cliente.



L'infrastruttura aeroportuale di security è dotata di apparecchiature e sistemi sofisticati per il controllo di persone, bagagli a mano, bagagli da stiva 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.



## LA FALCONERIA

### Un connubio tra natura e tecnologia

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

Per fronteggiare tale fenomeno SAGAT effettua, tramite il servizio di Agibilità Aeroportuale - operativo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno - il monitoraggio giornaliero delle aree interne al sedime aeroportuale, ponendo particolare attenzione alla pista di volo. Lo scopo di tale attività è quello di individuare la presenza di animali selvatici, in particolar modo volatili, e di studiarne il variare del comportamento, al fine di allontanarli o dissuaderne la presenza, riducendo così la possibilità di impatto contro gli aeromobili in fase di arrivo o partenza, fenomeno tecnicamente indicato con il termine inglese *birdstrike*.

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



Il controllo dell'area di manovra viene effettuato in ogni ora diurna e ogni qualvolta venga richiesto dagli Enti Aeroportuali preposti alla sicurezza del volo.

I controlli vengono inoltre intensificati qualora la presenza dei volatili risulti massiccia.

L'allontanamento incruento dei volatili avviene tramite tecniche di falconeria o tramite l'utilizzo di strumenti elettronici, tra cui auto dotate di ripetitore di frequenza registrata tipo *distress call* o 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 nell'utilizzo di questo metodo naturale di dissuasione dei volatili che produce ottimi risultati; il numero

degli impatti presso l'area aeroportuale infatti risulta di gran lunga inferiore alla media nazionale, al punto che negli ultimi anni il parametro di misurazione del rischio di impatto in vigore secondo la normativa ENAC, denominato *BRI2 (Birdstrike Risk Index)*, si è mantenuto ampiamente sotto il limite di 0,50.

Il servizio di falconeria presente in Aeroporto dispone di 15 rapaci e 2 cani di razza border collie.

La squadra rapaci è composta da un'aquila reale, la cui apertura alare è di circa 2,4 metri, da un gyps himalayensis, appartenente alla famiglia dei grifoni avvoltoi proveniente dalle montagne dell'Himalaya e del Tibet, da un gufo reale, solitamente utilizzato all'alba e al crepuscolo, da un gufo reale africano, simile al precedente ma di dimensioni più piccole, da 2 falchi sacri puri e 6 falchi pellegrini, utilizzati per l'allontanamento di alto volo,

da 3 poiane di Harris, che a differenza di tutti gli altri rapaci possono essere utilizzati in coppia e da 1 astore utilizzato per l'allontanamento basso volo.

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

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

Inoltre, la presenza congiunta di rapaci e di cani, unita all'utilizzo di sistemi di dissuasione elettronica ed alla presenza dell'uomo, consente di differenziare la minaccia, impedendo così agli uccelli di abituarsi alla stessa ed evitando che

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

Per questo motivo dal 2013 è operativo un tavolo di lavoro che raggruppa rappresentanti del territorio (Provincia, Comuni, Prefettura, responsabili delle discariche, etc.) Enti e compagnie aeroportuali (ENAC, ENAV, Leonardo Finmeccanica, ecc) che svolgono un ruolo nella prevenzione del rischio *Bird Strike*. Questo tavolo di lavoro si è riunito anche nel corso del 2015 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*

|  | 2016       | 2015       | 2014       | 2013       | 2012       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Segnalazioni ricevute</b>                                       | <b>281</b> | <b>340</b> | <b>259</b> | <b>221</b> | <b>189</b> |
| Wildlife strike/presenza di avifauna                               | 30         | 33         | 21         | 22         | 38         |
| N° impatti sotto i 300 ft  | 18         | 9          | 11         | 4          | 13         |
| Indice di rischio BRI2   | 0,18       | 0,14       | 0,19       | 0,08       | 0,16       |
| Raggi laser  | 61         | 44         | 56         | 36         | 36         |
| Danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture | 8          | 7          | 11         | 5          | 9          |
| FOD  | 7          | 7          | 14         | 3          | 3          |
| Sversamenti  | 22         | 27         | 17         | 11         | 11         |

## IL PIANO EMERGENZA AEROPORTUALE

Il "sistema aeroporto" deve essere sempre pronto a fronteggiare in modo efficace gli scenari di emergenza di varia natura - che potrebbero presentarsi sul sedime aeroportuale (quali ad esempio incidente aereo, minaccia terroristica, sanitaria, pandemie influenzali, incendio, crolli, fughe di gas, ecc.) - attraverso piani di emergenza dedicati e costantemente aggiornati.

Tali piani tengono conto dell'esperienza maturata nel corso degli anni sia internamente, nella gestione di emergenze reali e simulate, sia esternamente, imparando dalla gestione di eventi simili accaduti presso altre realtà aeroportuali.

L'Aeroporto di Torino è dotato di procedure operative e di check-list che vengono utilizzate dal personale chiamato a gestire - in particolari condizioni di stress e di pressione emotiva.

Tutto il personale impiegato nella gestione delle emergenze viene sottoposto a percorsi di formazione continua sui piani di emergenza, anche attraverso esercitazioni parziali e *full scale*.

Nel caso specifico dell'emergenza, la Squadra di Emergenza del Gruppo SAGAT è chiamata a fornire il primo intervento e il relativo primo soccorso, in attesa dell'intervento dei soccorritori esterni, richiedere tempestivamente l'intervento della struttura di soccorso presente sul territorio e delle Forze dell'Ordine, fornire l'assistenza ai familiari ed agli amici delle persone coinvolte fino a quando la compagnia aerea non abbia organizzato la propria struttura di assistenza, nonché fornire mezzi, attrezzature e personale per svolgere qualunque compito possa essere di supporto ai soccorritori.

Annualmente presso l'Aeroporto di Torino viene organizzata una prova di emergenza su scala totale, che coinvolge tutte le figure e gli Enti che nel Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) hanno un ruolo nelle operazioni di soccorso o di supporto (Vigili del Fuoco, Polaria, Guardia di Finanza, N.O., Carabinieri, CITES, Polizia Penitenziaria, Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale (PSSA), Croce Rossa Italiana, ENAV, ENAC, SAGAT S.p.A., SAGAT Handling S.p.A., ecc.) e - a rotazione - altri Soggetti operanti in Aeroporto quali compagnie aeree ed altri handler.

Sono inoltre sempre presenti "osservatori", anche esterni, con il compito di monitorare lo svolgimento dell'esercitazione.

Allo scopo di verificare i tempi di intervento e di reazione, nonché la conoscenza e la validità di tutte le procedure previste dal Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) stesso, non vengono resi noti in anticipo ai partecipanti lo scenario della simulazione - luogo e tipologia di incidente, aeromobili e mezzi coinvolti, numero passeggeri, feriti, illesi, ecc..

All'esercitazione del 2016, svoltasi in orario diurno, è stato simulato il crash di un aeromobile all'esterno del sedime aeroportuale. All'esercitazione hanno partecipato i figuranti della C.R.I. che hanno impersonato equipaggio e passeggeri feriti, familiari dei passeggeri nonché gli Enti dei Comuni limitrofi, Carabinieri, Polizia Municipale, il Servizio di emergenza regionale 118, medici e psicologi della C.R.I. per il supporto ai familiari, il reparto di medicina legale dell'ASL TO 4. Gli esiti di questa simulazione, così come di quelle precedenti, sono stati oggetto di analisi che hanno condotto al sempre maggiore affinamento delle procedure di gestione dell'emergenza.



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

La SAGAT assicura l'erogazione del servizio di assistenza ai passeggeri con disabilità.

A tal proposito, per permettere loro di spostarsi in Aeroporto con facilità ed essere assistiti nelle operazioni di check-in, imbarco, sbarco e attesa nel terminal, ha eseguito numerosi investimenti infrastrutturali ed ha predisposto un articolato servizio di assistenza con personale dedicato e formato specificatamente.

Nel 2016, con 26.000 unità, il numero dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta all'Aeroporto di Torino è cresciuto di oltre il 18% rispetto all'anno precedente.

Relativamente a tali tematiche nel 2016 è proseguito il costante confronto con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà, facente parte della Commissione Regionale Trasporti della Regione Piemonte per il monitoraggio e la verifica dell'accessibilità di spazi e servizi.

Anche nell'anno appena concluso la nostra Società ha sostenuto economicamente CPD nella realizzazione del progetto "Caselle for All", finalizzato ad una sempre maggiore fruibilità dell'Aeroporto da parte dei viaggiatori con esigenze specifiche, disabilità fisico-motoria o sensoriale.

Al riguardo, si cita il servizio solidale di trasporto attrezzato aeroporto-città (prenotabile presso il numero verde dedicato, gestito dalla CPD). Si veda il sito dell'Aeroporto di Torino alla pagina:

[www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/informazioni-utili-per-il-volo/persone-a-ridotta-mobilita).

Al riguardo ci piace inoltre anche ricordare che - nell'ottica del progressivo miglioramento dei servizi resi ai PRM - il 3 novembre 2016 SAGAT ha aperto la nuova Sala Amica più ampia e confortevole, ubicata sempre in area pubblica, al livello Partenze.

Sempre in tema di PRM, segnaliamo che il 3 dicembre 2016 l'Aeroporto di Torino ha ospitato il "flash mob solidale", iniziativa che i membri dello Special Olympics Italia Team Piemonte hanno realizzato in occasione della Giornata Mondiale della Disabilità (iniziativa nazionale, realizzata in 13 regioni italiane).

Con la Consulta è inoltre attivo uno scambio di informazioni e pareri - ove necessario - nel caso dei (rarissimi: solo uno, nel 2016) reclami che SAGAT riceve dai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Inoltre, nell'ambito delle prescrizioni disposte dalla Circolare ENAC GEN-02A, la CPD fornisce altresì a SAGAT i formatori sulle "Tecniche di relazione e accompagnamento di passeggeri con disabilità" e - sempre nel rispetto della citata Circolare l'Ufficio Training di SAGAT ha erogato formazione specifica agli operatori aeroportuali potenzialmente in contatto con clienti PRM.

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, oltre che 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.

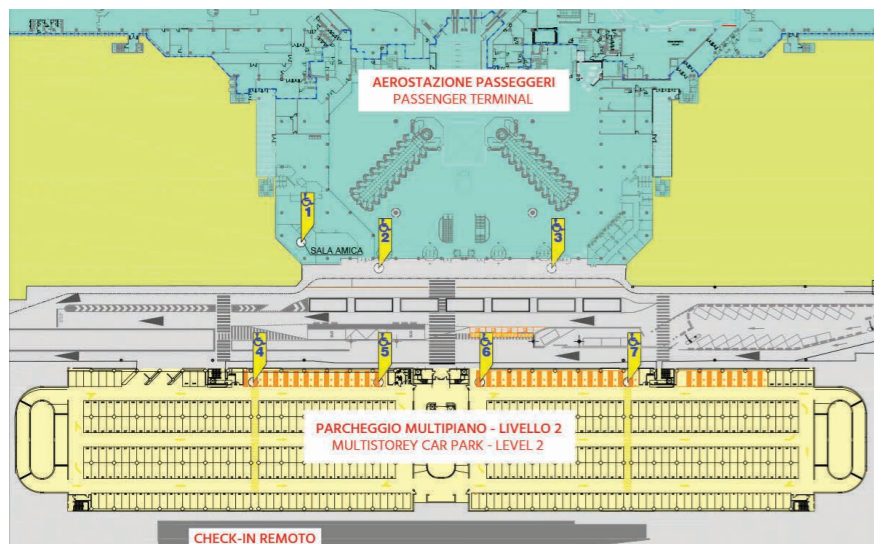


Figura 1

Localizzazione Paline  
richiesta assistenza disabili

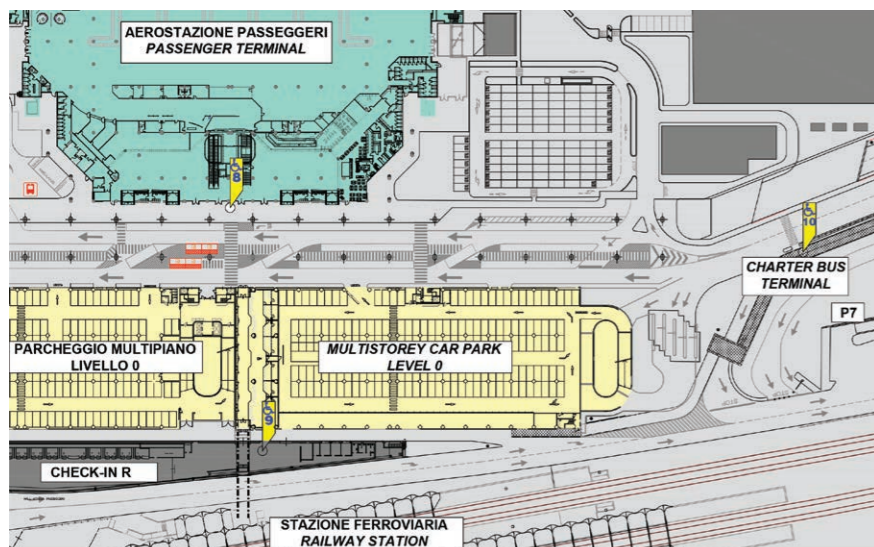


Figura 2

Localizzazione Paline  
richiesta assistenza disabili



## La Qualità

### LA POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica della Qualità di SAGAT si fonda su una duplice consapevolezza: da un lato, il gestore di un servizio pubblico essenziale quale quello aeroportuale non può prescindere dal considerare il cliente-passeggero come elemento centrale della propria missione aziendale; dall'altro, la sempre più pervasiva 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 Società prosegue il piano di miglioramento dell'infrastruttura e della qualità dei servizi a disposizione dei passeggeri.

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

La Politica della Qualità sintetizza gli obiettivi prioritari dell'Azienda:

- erogare servizi di eccellenza nelle attività del Gestore aeroportuale, interagendo con gli interlocutori commerciali ed istituzionali in modo dinamico ed affidabile;
- esercitare il proprio ruolo di presidio, assicurando la

qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso mediante la sensibilizzazione e - ove necessario - l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;

- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale tramite la formazione, l'aggiornamento e la qualificazione delle risorse umane, verificando l'efficacia in relazione ai servizi erogati ed alla conformità alle procedure;
- monitorare assiduamente gli indicatori della qualità erogata e di quella percepita, analizzando i risultati affinché si possano individuare eventuali interventi ovvero opportunità di ulteriore miglioramento delle performance aziendali;
- operare nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di Qualità dei Servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001.

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

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

## MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'INFRASTRUTTURA E DEI SERVIZI A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI

L'Aeroporto di Torino dispone di un'eccellente infrastruttura, già profondamente rinnovata in occasione dei Giochi Olimpici invernali di TORINO 2006.

Non a caso, nel 2007 e nel 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.

Nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha registrato un record storico di passeggeri consolidando così il percorso di sviluppo iniziato a gennaio 2014, con 36 mesi consecutivi di crescita.

La nostra Società ha pertanto proseguito l'impegno a migliorare l'offerta voli ed a rendere più piacevole la permanenza dei passeggeri nello scalo, con l'apertura di nuovi negozi e punti di ristoro.

## I DUE ORGANI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ AEROPORTUALE

SAGAT coordina il Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali come disposto dalla Circolare ENAC GEN-06 del 31/10/2014. Tale Comitato è l'organo mediante il quale il Gestore - sotto la vigilanza dell'ENAC - attiva un confronto sistematico con le rappresentanze degli operatori aeroportuali. Obiettivo del Comitato è quello di individuare - in maniera condivisa - le azioni più opportune per il miglioramento dei servizi, mediante incontri periodici e sedute straordinarie qualora se ne ravvisi la necessità.

I livelli di qualità dello scalo sono oggetto di ulteriore controllo periodico da parte dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi e delle infrastrutture aeroportuali - organo aziendale istituito dal Gestore - che svolge sopralluoghi ricorrenti in tutte le aree aperte al pubblico al fine di migliorare costantemente il servizio complessivamente reso alla clientela, rilevando eventuali anomalie o situazioni - ancorché episodiche - passibili di miglioramento.

## CARTA DEI SERVIZI 2016

Per monitorare i livelli di qualità erogata all'Aeroporto di Torino, nel 2016 sono state condotte attività di monitoraggio continuative e tra loro coordinate.

I controlli delle prestazioni (qualità erogata) sono stati eseguiti parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Per rilevare la customer satisfaction (qualità percepita) sono state condotte quasi duemila interviste ai passeggeri, eseguite da personale interno opportunamente formato.

Il livello di soddisfazione complessiva nel 2016 si è mantenuto sostanzialmente stabile (99,4% vs. 99,6% del 2015), riscontro ancor più lusinghiero alla luce dell'incremento di traffico passeggeri del +7,8% rispetto all'anno precedente.

I target promessi ai passeggeri nella Carta dei Servizi 2016 (34 indicatori + 16 riferiti ai PRM, passeggeri a mobilità ridotta) sono stati raggiunti, ad eccezione dei seguenti sei indicatori:



| INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA  | STD 2016 | RIS 2016 |
|--|--|----------|----------|
| Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano | % di passeggeri soddisfatti  | 95%      | 94,21%   |
| Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto            | % di passeggeri soddisfatti  | 94%      | 93,16%   |
| Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile                            | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi | 23'54"   | 25'08"   |
| Percezione sulla connettività del wi-fi all'interno dell'aerostazione                            | % di passeggeri soddisfatti  | 85%      | 82,92%   |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole                               | % di passeggeri soddisfatti  | 91,5%    | 89,97%   |
| Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna               | % di passeggeri soddisfatti  | 93%      | 92,88%   |

- Per i primi due fattori, il target è stato mancato per meno di un punto percentuale. Il risultato, che permane comunque in un range di eccellenza, risente degli attacchi terroristici di Parigi e Bruxelles e del conseguente impatto sulla percezione da parte del passeggero, che si sente meno sicuro nonostante le accresciute misure di controllo.
- Il tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio risente sostanzialmente delle performance di un handler che ha dovuto far fronte ai picchi conseguenti agli accresciuti volumi di traffico da servire. Il Gestore è costantemente impegnato nel presidio delle performance non conformi agli standard dell'Aeroporto di Torino e presidia costantemente i livelli di servizio.
- La necessità di migliorare la connettività wi-fi all'interno dell'aerostazione è determinata dalle ristrutturazioni volte ad ampliare le aree commerciali, che hanno oscurato il segnale in alcune zone.
- Le chiusure temporanee per i lavori di ampliamento e i connessi disagi hanno anche influito sulla customer satisfaction relativa all'offerta retail.
- La segnaletica interna, cambiata e ammodernata, ha creato qualche disagio ed il risultato (che arrotondato all'unità è comunque in linea con il target) denota che il passeggero si sta abituando al nuovo assetto.





Segue confronto tra alcuni degli impegni assunti e risultati di Qualità conseguiti nel 2016.

| INDICATORI  | UNITÀ DI MISURA  | STD 2016     | RIS 2016 |
|---|--|--------------|----------|
| Puntualità complessiva dei voli   | % di voli puntuali sul totale dei voli in partenza   | 80%          | 82,10%   |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo  | N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza                            | 1 ogni 1.000 | 0,65     |
| Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile   | Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi | 18'22"       | 17'49"   |
| Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero  | Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi  | 4'           | 03'32"   |
| Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto  | % di passeggeri soddisfatti  | 97,4%        | 98,72%   |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette   | % di passeggeri soddisfatti  | 88%          | 88,78%   |
| Percezione sul livello di pulizia in aerostazione   | % di passeggeri soddisfatti  | 95%          | 98,28%   |
| Percezione sulla disponibilità dei carelli portabagagli   | % di passeggeri soddisfatti  | 89,5%        | 98,13%   |
| Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti   | % di passeggeri soddisfatti  | 90%          | 93,49%   |
| Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)  | % di passeggeri soddisfatti  | 95%          | 97,25%   |
| Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc) | % di passeggeri soddisfatti  | 95%          | 97,73%   |
| Percezione del tempo di attesa al check-in  | % di passeggeri soddisfatti  | 94%          | 97,78%   |
| Percezione del tempo di attesa al controllo passaporti  | % di passeggeri soddisfatti  | 92,5%        | 96,30%   |
| Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto  | % di passeggeri soddisfatti  | 91%          | 95,35%   |

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

Per le indagini di customer satisfaction dei passeggeri a ridotta mobilità la SAGAT nel 2016 ha intervistato un campione di quasi 2.400 clienti.

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

Poiché il traffico dei passeggeri a ridotta mobilità nel 2016 è cresciuto di più del traffico complessivo (+19%) il risultato è da ritenersi lusinghiero, oltre che la gradita conferma della sensibilità ed attenzione che la nostra Società dedica all'assistenza a questa tipologia di clientela.

## GESTIONE DEI RECLAMI DEI PASSEGGERI



Nel 2016 SAGAT S.p.A. ha ricevuto e gestito 65 segnalazioni e/o reclami dai passeggeri (di cui uno solo provenienti da passeggeri a ridotta mobilità) a fronte delle 84 ricevute l'anno precedente. Il numero complessivo è dunque in diminuzione, nonostante l'aumento del traffico passeggeri. Il tempo medio di risposta è stato di 4,5 giorni.

Anche nel 2016 è stato condotto da parte del Servizio Qua-

lità il monitoraggio dei reclami definibili indiretti, ossia le lettere dei cittadini ai quotidiani locali, nonché le notizie pubblicate dagli organi di stampa. Oltre all'attività propria dell'Ufficio Stampa, 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.

## CERTIFICAZIONE ISO 9001

Nel novembre 2016 l'Ente DNV-GL ha svolto l'audit di sorveglianza, nel corso del quale SAGAT S.p.A. ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015.

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

Nel corso del 2016 è stata eseguita una nuova mappatura dei processi aziendali, individuandone i relativi rischi e le soluzioni idonee a prevenirli. Sono stati quindi condotti

audit di primo livello da parte di auditor interni certificati per il Sistema Qualità.

SAGAT S.p.A. è uno tra i primi gestori aeroportuali ad aver adeguato tempestivamente il proprio Sistema Qualità alla nuova versione della norma ISO 9001. Ciò conferma l'impegno del Gestore ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, ad ulteriore garanzia per i Clienti e, più in generale, per tutti gli stakeholders.

Tra i vari commenti positivi evidenziati dall'Ente di Certificazione, si riportano i tre seguenti, in quanto rilevanti ai fini degli argomenti trattati in questa sede:

- si mantiene ben strutturato e presidiato il sistema di monitoraggio della conformità dei servizi erogati e

relativi livelli di qualità con un insieme di indicatori strutturato e ben più articolato di quello richiesto dal regolatore (ENAC);

b) il processo di gestione delle segnalazioni e reclami passeggeri è impostato e gestito in modo molto puntuale e sistematico, con tempi di risposta bassi,

ed è integrato da numerose interviste condotte da personale interno che hanno consentito di apprezzare in modo più preciso le cause di insoddisfazione e conseguente attivazione di azioni correttive;

c) attenzione del personale verso i risultati evidenziati nella Carta dei Servizi.

### CONTRATTO DI PROGRAMMA

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

Alcuni di tali indicatori riguardano aspetti del servizio la cui titolarità è in capo agli handlers e che tuttavia il Gestore deve impegnarsi a tenere sotto controllo in quanto utili alla definizione delle performance "di scalo". Questa la situazione relativa ai target fissati per il 2016:

| INDICATORE   | UNITÀ DI MISURA                                   | OBTV   | RIS         |
|--|---|--------|-------------|
| Tempo di riconsegna del 1° bagaglio  | tempo nel 90% dei casi                            | 18'22" | 17'49"      |
| Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio   | tempo nel 90% dei casi                            | 23'54" | 25'08"      |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette  | % pax soddisfatti                                 | 0,84   | 0,8878      |
| Tempo di attesa ai controlli sicurezza   | tempo nel 90% dei casi                            | 9'10"  | 07'56"      |
| PRM - Tempo attesa per pax prenotati in partenza per ricevere assistenza una volta notificata presenza | tempo trascorso (nel 90% dei casi)                | 7'30"  | 04'18"      |
| PRM - Percezione sull'efficacia dell'assistenza  | % pax soddisfatti                                 | 0,991  | 1           |
| Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo                                   | n.° bagg. disguidati/n.° tot. bagagli in partenza | 0,0014 | 0,001448342 |
| Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (BHS)   | % tempo funzionamento/operatività scalo           | 1      | 0,9998      |
| Efficienza dei sistemi di trasferimento interni (ascensori e scale mobili)                             | % tempo funzionamento/operatività scalo           | 98,3   | 0,983       |
| Percezione su regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto                                | % pax soddisfatti                                 | 0,974  | 0,987241798 |

- In sede di commento ai risultati della Carta dei Servizi si è già motivato lo sfioramento dei "tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio".
- In relazione all'indicatore n.8 "affidabilità del sistema di

movimentazione bagagli (BHS)" si precisa che il target del 100%, sinonimo di assoluta continuità di servizio, è stato praticamente raggiunto (99,98%, arrotondato, è infatti pari al target). L'impercettibile scostamento trova origine in un fermo impianto totale di un'ora.

### BENCHMARK ASQ - AIRPORT SERVICE QUALITY DI ACI

Ad ottobre 2016 l'Aeroporto di Torino ha aderito al programma di analisi comparativa della soddisfazione dei passeggeri negli aeroporti dell'ACI.

Tale benchmark, l'unico riconosciuto a livello internazionale nell'industria aeroportuale, monitora il livello di customer satisfaction in 300 aeroporti, di cui circa 130 nell'UE.

I dati, raccolti mediante questionari auto compilati da un campione di clientela selezionato in base ai volumi di traffico ed ai collegamenti aerei presenti in ciascuno scalo, vengono resi disponibili trimestralmente.

Questi i risultati conseguiti nel Q4/2016 dall'Aeroporto di Torino, su una scala da 1 a 5, dove 1 = scarso e 5 = eccellente.

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| tot. migliaia passeggeri/anno 2016   | 3,943 |
| n. questionari nel Q4/2016           | 357   |
| Overall Satisfaction                 | 3,66  |
| Overall Satisfaction Business        | 3,54  |
| Overall Satisfaction Leisure         | 3,68  |
| Overall Satisfaction Other + Leisure | 3,73  |

## VETTORI



## Le politiche di sviluppo del traffico

Anche nel 2016 l'Aeroporto di Torino ha proseguito nell'attuazione delle proprie politiche commerciali, trasparenti, bilanciate e sostenibili, nei confronti delle compagnie aeree. Grazie ad esse il 2016 è stato il miglior anno di sempre per numero di passeggeri trasportati: 3.950.908, +7,8% rispetto all'anno precedente, a fronte di una media nazionale del +4,6%. Tale crescita è in gran parte riconducibile al forte sviluppo della base Blue Air sullo scalo di Torino che è passata da 2 aeromobili basati nel 2015 a 4 del 2016 e ha inaugurato 9 nuove rotte nel corso dell'anno. Questo ampliamento ha inoltre avuto un impatto positivo sull'occupazione nel nostro territorio con l'assunzione da parte del vettore di oltre 100 addetti.

A fine 2016 sono stati ben 36 i mesi consecutivi caratterizzati dal segno positivo.

Nel 2016 le politiche commerciali di SAGAT hanno condotto:

- a un incremento del +9,1% della componente linea, in particolare il traffico di linea internazionale è cresciuto del +11,1%; quello di linea nazionale del +7,3%;
- all'inserimento di nuovi collegamenti diretti allargando le possibilità di viaggio di chi risiede nel Nord Ovest d'Italia e contribuendo allo sviluppo turistico del Piemonte;
- all'inserimento di nuovi collegamenti con forte componente business a servizio anche dell'internazionalizzazione dell'economia regionale;
- al rafforzamento del segmento charter invernale, in particolare dal Nord Europa, e linea neve 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.

Le novità internazionali sono state:

- Blue Air ha aperto le nuove rotte per Londra Luton, Palma di Maiorca, Madrid e Berlino;
- Ryanair la nuova rotta per Valencia e la rotta estiva per Ibiza;
- Blu Express la rotta per Tirana;
- Luxair la rotta per Lussemburgo;
- Volotea le due rotte estive per Corfù e Skiathos;
- Siberia Airlines la rotta per Mosca Domodedovo;
- EasyJet ha inaugurato le 3 ski route per Londra Luton, Bristol e Manchester;
- Monarch le 2 ski route per Manchester e Londra Gatwick;
- Jet2.com la nuova ski route per Edinburgo.



Nel 2016 è continuato a crescere il traffico verso la Spagna che ha registrato un vero e proprio boom: +34% dei passeggeri trasportati, così come verso la Romania, +23%.

Sul fronte dei voli domestici i nuovi collegamenti sono stati:

- Blue Air per Alghero, Pescara e Napoli;
- Volotea per Lampedusa.

Sono dunque sempre più i passeggeri che sono tornati a scegliere lo scalo di Torino sia per raggiungere direttamente le destinazioni con cui esso è collegato, sia per

volare in tutto il mondo attraverso gli 11 hub internazionali serviti dalle principali compagnie aeree.

I dati dimostrano che continua senza sosta lo sviluppo bilanciato e sostenibile dell'Aeroporto di Torino grazie all'uso esclusivo di mezzi propri, senza ricorso all'utilizzo di incentivi derivanti da risorse pubbliche.

Nel dettaglio, l'andamento del numero dei passeggeri e dei movimenti dell'anno 2016 a confronto con l'anno 2015. Si segnala come i movimenti continuino a crescere: +5%, migliorando rispetto al trend positivo del 2015 (+4,2%).



| PASSEGGERI         | 2016             | 2015             | VAR            | VAR %       |
|--------------------|------------------|------------------|----------------|-------------|
| Nazionali          | 1.994.336        | 1.858.557        | 135.779        | 7,3%        |
| Internazionali     | 1.820.201        | 1.638.097        | 182.104        | 11,1%       |
| Charter            | 123.945          | 158.158          | -34.213        | -21,6%      |
| Aviazione generale | 7.613            | 6.936            | 677            | 9,8%        |
| Transiti           | 4.813            | 4.676            | 137            | 2,9%        |
| <b>Totale</b>      | <b>3.950.908</b> | <b>3.666.424</b> | <b>284.484</b> | <b>7,8%</b> |
| <b>Movimenti</b>   | <b>46.496</b>    | <b>44.261</b>    | <b>2.235</b>   | <b>5,0%</b> |

Roma Fiumicino si conferma la prima direttrice utilizzata dai passeggeri, seguita da Londra (collegata con gli scali di Gatwick, Luton e Stansted) e subito a seguire le destinazioni nazionali di Catania e Napoli. Nella top ten Barcelona supera Parigi Charles de Gaulle confermando l'andamento più che positivo della destinazione Spagna.

| DESTINAZIONI - LINEA                | 2016             | 2015             | VAR            | VAR %       | % SUL TOTALE  |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------------|-------------|---------------|
| ROMA Fiumicino                      | 635.310          | 666.999          | -31.689        | -4,8%       | 16,7%         |
| LONDON Grouping                     | 303.441          | 247.071          | 56.370         | 22,8%       | 8,0%          |
| CATANIA                             | 300.360          | 241.452          | 58.908         | 24,4%       | 7,9%          |
| NAPOLI                              | 238.612          | 216.508          | 22.104         | 10,2%       | 6,3%          |
| FRANKFURT                           | 186.412          | 206.337          | -19.925        | -9,7%       | 4,9%          |
| BARCELONA                           | 180.157          | 176.543          | 3.614          | 2,0%        | 4,7%          |
| PARIS Charles de Gaulle             | 174.346          | 181.407          | -7.061         | -3,9%       | 4,6%          |
| BARI                                | 174.283          | 146.724          | 27.559         | 18,8%       | 4,6%          |
| PALERMO                             | 173.766          | 151.779          | 21.987         | 14,5%       | 4,6%          |
| MUNICH                              | 164.697          | 167.320          | -2.623         | -1,6%       | 4,3%          |
| AMSTERDAM                           | 143.658          | 130.447          | 13.211         | 10,1%       | 3,8%          |
| LAMEZIA TERME                       | 110.789          | 38.387           | 72.402         | 188,6%      | 2,9%          |
| TRAPANI                             | 109.958          | 127.550          | -17.592        | -13,8%      | 2,9%          |
| MADRID                              | 104.509          | 65.723           | 38.786         | 59,0%       | 2,7%          |
| <b>Totale prime 14 destinazioni</b> | <b>3.000.298</b> | <b>2.764.247</b> | <b>236.051</b> | <b>8,5%</b> | <b>78,7%</b>  |
| Altre destinazioni                  | 814.239          | 732.407          | 81.832         | 11,2%       | 21,3%         |
| <b>Totale</b>                       | <b>3.814.537</b> | <b>3.496.654</b> | <b>317.883</b> | <b>9,1%</b> | <b>100,0%</b> |

Nella tabella seguente sono riportate le principali compagnie di linea che hanno operato nel 2016 sul nostro Aeroporto e i rispettivi passeggeri trasportati. La compagnia Blue Air, che nel 2015 era entrata per la prima volta in questa classifica al sesto posto, nel 2016 balza al secondo, grazie alle nuove rotte e all'aumento delle frequenze sulle rotte già servite.



| VETTORI - LINEA                | 2016             | 2015             | VAR            | VAR %        | % SUL TOTALE   |
|--------------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|----------------|
| RYANAIR                        | 975.924          | 960.688          | 15.236         | 1,60%        | 25,60%         |
| BLUE AIR                       | 717.180          | 215.909          | 501.271        | 232,20%      | 18,80%         |
| ALITALIA GROUP                 | 713.859          | 703.937          | 9.922          | 1,40%        | 18,70%         |
| LUFTHANSA                      | 328.749          | 373.657          | -44.908        | -12,00%      | 8,60%          |
| AIR FRANCE                     | 174.346          | 181.407          | -7.061         | -3,90%       | 4,60%          |
| MERIDIANA FLY S.p.A.           | 127.001          | 232.263          | -105.262       | -45,30%      | 3,30%          |
| BRITISH AIRWAYS                | 119.952          | 105.483          | 14.469         | 13,70%       | 3,10%          |
| KLM                            | 107.590          | 93.193           | 14.397         | 15,40%       | 2,80%          |
| VOLOTEA                        | 92.989           | 71.643           | 21.346         | 29,80%       | 2,40%          |
| VUELING AIRLINES               | 78.983           | 236.422          | -157.439       | -66,60%      | 2,10%          |
| <b>Totale primi 10 vettori</b> | <b>3.436.573</b> | <b>3.174.602</b> | <b>261.971</b> | <b>8,30%</b> | <b>90,10%</b>  |
| Altri vettori                  | 377.964          | 322.052          | 55.912         | 17,40%       | 9,90%          |
| <b>Totale</b>                  | <b>3.814.537</b> | <b>3.496.654</b> | <b>317.883</b> | <b>9,10%</b> | <b>100,00%</b> |

Il traffico low cost ha rappresentato nel 2016, in termini di passeggeri, il 48% del totale traffico di linea, percentuale in crescita del 24,5% rispetto ai valori del 2015:



| VETTORI - LOW COST        | 2016             | 2015             | VAR            | VAR %        | % SUL TOTALE   |
|---------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------|----------------|
| RYANAIR                   | 975.924          | 960.688          | 15.236         | 1,6%         | 49,6%          |
| BLUE AIR                  | 717.180          | 215.909          | 501.271        | 232,20%      | 36,40%         |
| VOLOTEA                   | 92.989           | 71.643           | 21.346         | 29,80%       | 4,70%          |
| VUELING AIRLINES          | 78.983           | 236.422          | -157.439       | -66,60%      | 4,00%          |
| WIZZ AIR,LTD              | 36.510           | 39.485           | -2.975         | -7,50%       | 1,90%          |
| TRANSAVIA AIRLINES        | 36.068           | 37.254           | -1.186         | -3,20%       | 1,80%          |
| EASYJET AIRLINE           | 17.327           | 14.501           | 2.826          | 19,50%       | 0,90%          |
| BLU EXPRESS               | 8.016            | 0                | 8.016          | new          | 0,40%          |
| JET2.COM                  | 5.324            | 4.083            | 1.241          | 30,40%       | 0,30%          |
| AIR ARABIA MAROC          | 275              | 251              | 24             | 9,60%        | 0,00%          |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>1.968.596</b> | <b>1.580.236</b> | <b>388.360</b> | <b>24,6%</b> | <b>100,00%</b> |

## Analisi della connettività

L'Aeroporto di Torino offre oltre 350 voli di linea settimanali permettendo di raggiungere 11 hub e oltre 23 nazioni e ha visto transitare nel 2016 3.950.908 passeggeri, con un incremento dell'7,8% rispetto al 2015.

### HUB

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

### Non HUB

#### Internazionale:

Bacau (Blue Air), Barcellona (Ryanair), Berlino (Blue Air), Bruxelles Charleroi (Ryanair), Bucarest (WizzAir e Blue Air), Chisinau (Air Moldova), Copenaghen (Blue Air), Iasi (Blue Air e Tarom), Lisbona (Blue Air), Londra Luton (Blue Air), Londra Stansted (Ryanair), Lussemburgo (Luxair), Madrid (Blue Air), Malaga (Blue Air), Malta (Ryanair), Mosca Domodedovo (Siberia Airlines), Siviglia (Blue Air), Tirana (Blu Express), Valencia (Ryanair).

#### Nazionale:

Alghero (Blue Air), Bari (Ryanair e Blue Air), Brindisi (Ryanair), Cagliari (Volotea), Catania (Ryanair, Alitalia e Blue Air), Lamezia Terme (Blue Air), Napoli (Alitalia e Blue Air), Palermo (Volotea e Ryanair), Pescara (Blue Air), Reggio Calabria (Blu Express), Roma Fiumicino (Blue Air), Trapani (Blue Air).

#### Rotte estive:

Cagliari (Meridiana), Corfù (Volotea), Ibiza (Blue Air e Ryanair), Lampedusa (Volotea), Olbia (Meridiana e Volotea), Palma di Maiorca (Blue Air e Volotea), Pantelleria (Volotea), Skiathos (Volotea).

#### Voli linea neve:

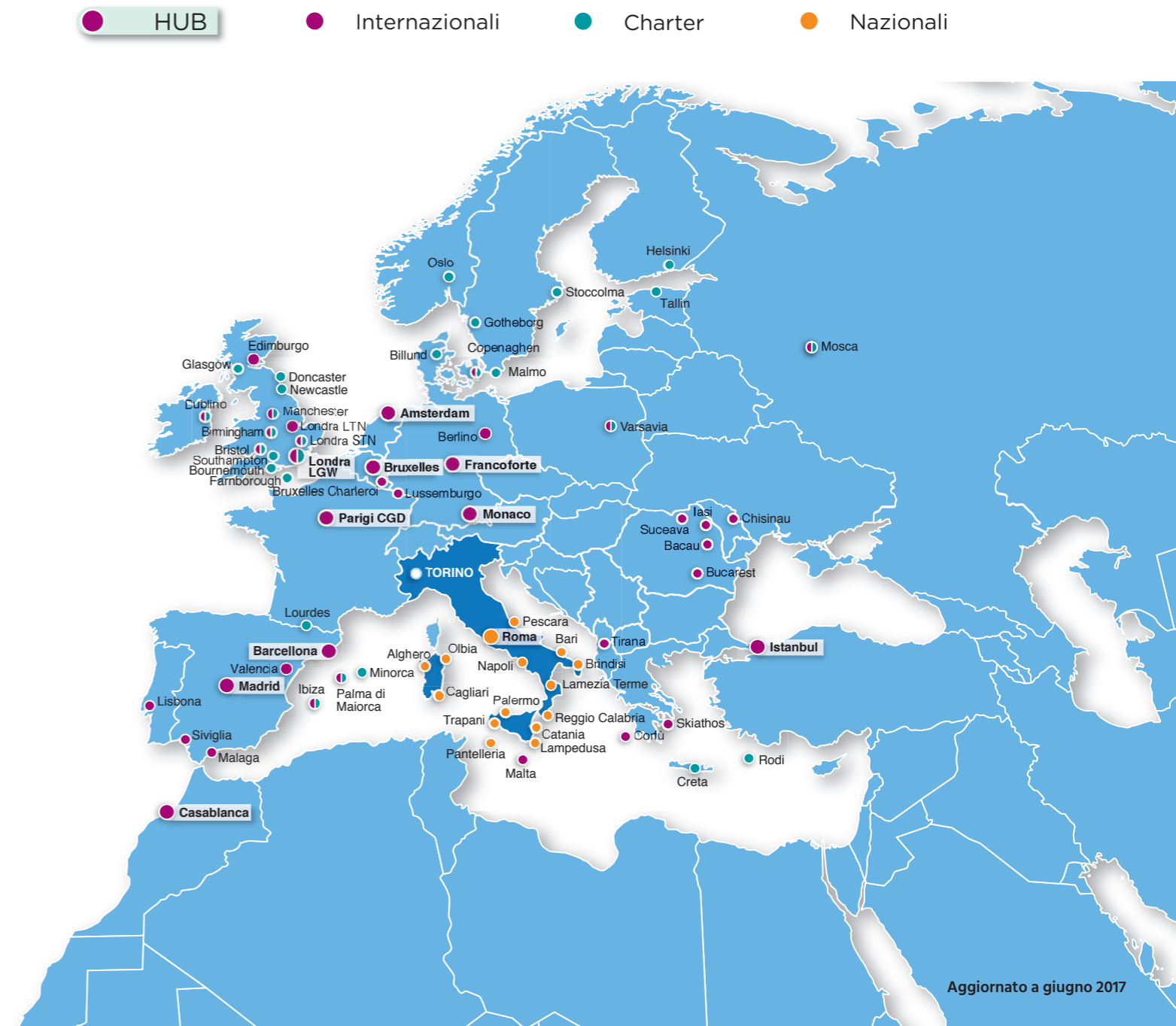
Birmingham (Monarch e Jet2.com), Bristol (Easyjet), Dublino (Ryanair), Edimburgo (Jet2.com), Londra Gatwick (Monarch e Easyjet), Londra Luton (Easyjet), Manchester (Monarch, Easyjet e Jet2.com) e Varsavia (WizzAir).

#### Charter estivi:

Creta, Ibiza, Minorca, Palma di Maiorca, Rodi.

#### Charter neve:

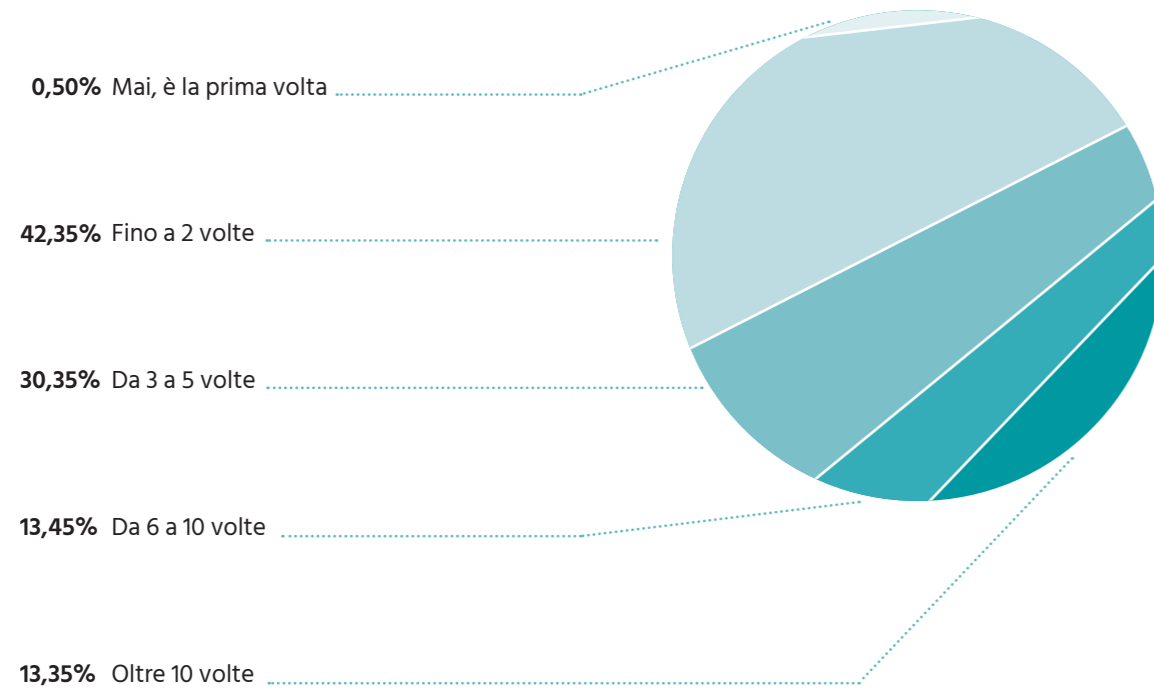
Billund, Birmingham, Bournemouth, Bristol, Copenaghen, Doncaster, Dublino, Farnborough, Glasgow, Göteborg, Helsinki, Londra Gatwick, Londra Stansted, Malmö, Manchester, Mosca, Newcastle, Oslo, Southampton, Stoccolma, Tallin, Varsavia.



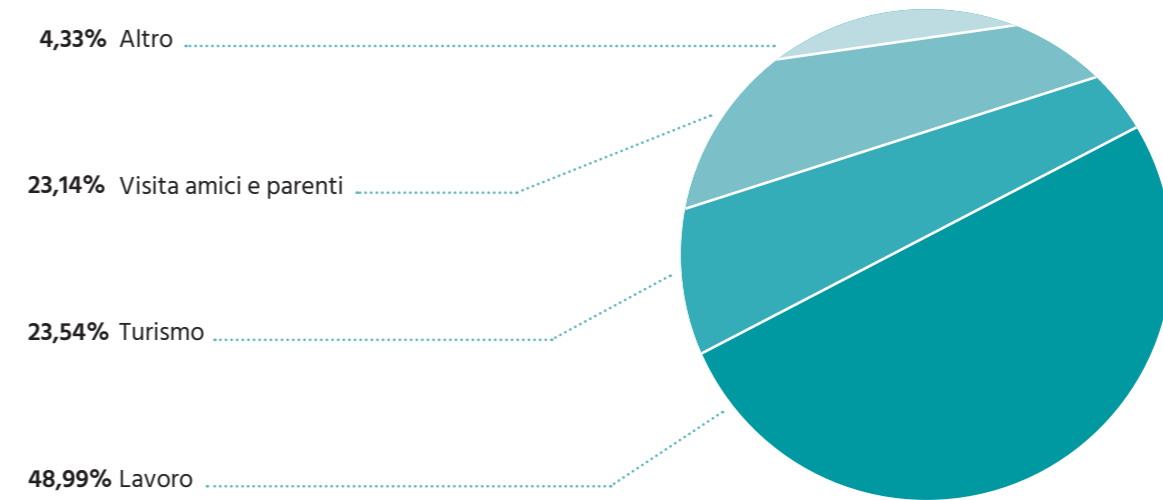


## PROFILO DEL PASSEGGERO

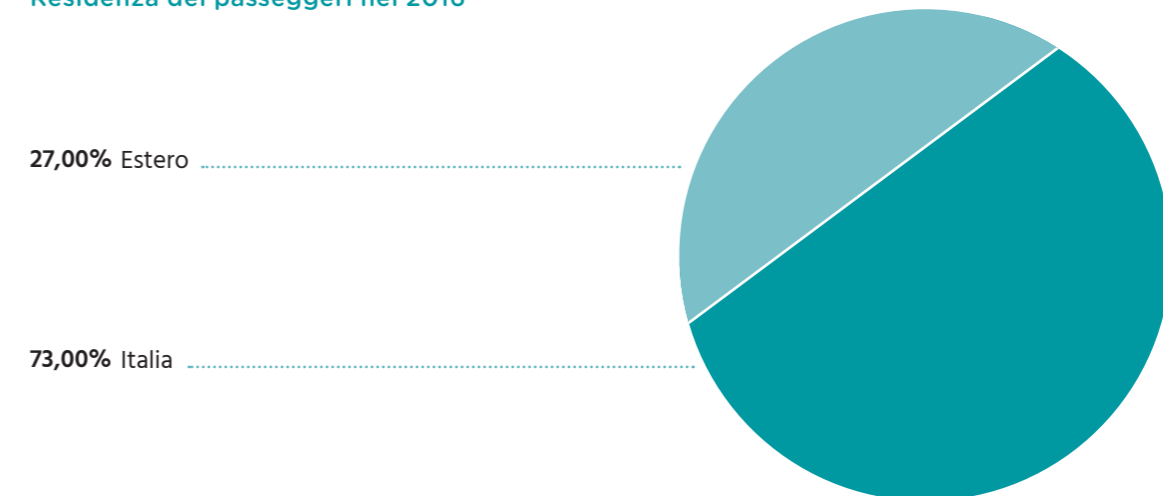
### Numero viaggi da Torino in un anno



### Motivo del viaggio



### Residenza dei passeggeri nel 2016



## 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.

Le attività commerciali extra aviation hanno visto, nel corso del 2016, una profonda innovazione volta all'ottimizzazione dell'offerta e dell'esperienza di viaggio da parte dell'utenza.

## Le attività commerciali



Le attività commerciali extra aviation hanno visto, nel corso del 2016, il prosieguo del processo di profonda innovazione, iniziata nel corso del 2015, volta all'ottimizzazione dell'offerta e alla soddisfazione dell'utenza.

La zona airside del terminal è stata interessata da importanti lavori di rifacimento che hanno comportato cantierizzazioni con il raggiungimento, a fine esercizio, di un nuovo layout complessivo, nello specifico nella zona della nuova piazzetta commerciale posta nel lato sud dell'avancorpo.

Tale area, inaugurata a dicembre 2016, si presenta completamente rinnovata, sia da un punto di vista architettonico, sia da un punto di vista dei marchi ospitati, leader di settore.

Il nuovo flusso dei passeggeri in partenza garantisce in tal contesto comfort agli utenti ed esprime un'impostazione che allinea l'Aeroporto di Torino agli standard internazionalmente riconosciuti.

Inoltre, il nuovo flusso dei passeggeri in arrivo in sbarco dai voli in attracco ai loading bridge attraverso la hall Partenze, già introdotto nel corso del 2015, comporta un significativo aumento dei potenziali clienti.

L'introduzione di operatori e brand di target sempre più elevato garantisce, inoltre, l'attrattività dello scalo, attraverso l'offerta di servizi con un maggior livello qualitativo per gli utilizzatori dello scalo.

L'incremento delle metrature destinate alle altre attività retail e di ristorazione garantisce, in termini prospettici, un potenziale di sviluppo e maggior diversificazione.

Nell'ambito della ristorazione, in particolare, l'offerta si è ulteriormente ampliata con l'apertura di un punto Sushi, una nota gelateria piemontese ed un locale espressione del territorio e delle tradizioni piemontesi.

La diversificazione dell'offerta e l'introduzione di nuovi operatori punta al miglioramento del livello qualitativo offerto, garantendo alla clientela più opzioni, prodotti di nicchia e ambiente confortevole.

In area landside va altresì registrata la progressiva introduzione di importanti nuove attività di servizio, tra cui una nuova edicola.





## Parcheggio, E-commerce e Servizi di Mobilità in Aeroporto 2016



Grazie a molteplici interventi su diversi canali di vendita, una sempre maggiore attenzione alla clientela ed a fronte del citato incremento dei passeggeri, il 2016 ha segnato finalmente un significativo trend di crescita.

Il parcheggio Kiss&Ride, avviato a dicembre 2015, si è dimostrato uno delle scelte preferite per chi viene a prendere i passeggeri in aerostazione. Offre una comodissima area di sosta express a livello Arrivi, munita di meeting point che consente il veloce carico e scarico dei passeggeri e dei bagagli, al coperto, e con 10' di franchigia gratuita.

Complici degli eccellenti risultati sono stati inoltre il mantenimento e l'ottimizzazione di profili tariffari sempre più vicini alle esigenze dei passeggeri con strategie pluricanale anche su aggregatori. Grazie ad iniziative di comarketing con le compagnie aeree è stato altresì possibile offrire ai passeggeri frequent travellers tariffe privilegiate e servizi esclusivi.

Verso il canale corporate sono stati mantenuti e rafforzati alcuni strumenti molto apprezzati, come le Corporate Cards con fatturazione a fine mese ed in base al reale utilizzo, che permettono ai frequent travellers di utilizzare il parcheggio ed i servizi Fast Track e Sala Vip a tariffe convenzionate. Anche il canale agenzie di viaggio e tour operators ha visto la partecipazione del parcheggio ad alcuni eventi di promozione, e la definizione di prodotti specifici specialmente su web. Gli operatori possono per esempio acquistare in nome e per conto dei clienti sia il parcheggio che gli altri servizi in vendita on-line, pagando poi comodamente in fattura ed in base alla tariffa concordata.

Il car sharing di CAR2GO, l'innovativo servizio che permette di raggiungere e parcheggiare in Aeroporto avviato ad

inizio anno ha registrato un elevatissimo indice di gradimento tra gli utilizzatori e gli stalli presenti dedicati al servizio sono aumentati.

Per il prossimo anno quindi si continuerà a lavorare per aumentare il numero di utilizzatori del parcheggio in tutti i canali, il grado di soddisfazione della clientela e dei servizi accessori, focalizzandosi sui seguenti ambiti:

- miglioramento dell'esperienza di utilizzo (praticità, velocità, convenienza);
- miglioramento della comunicazione per rendere più noti i servizi e le tariffe dei parcheggi;
- revisione di parte della struttura dei parcheggi in particolare per quanto riguarda la sosta breve;
- inserimento di altri operatori in ambito car sharing;
- miglioramento della viabilità.





## FORNITORI



## Le modalità di scelta dei fornitori

La SAGAT, in quanto soggetto privato che opera in virtù di diritti speciali ed esclusivi ed in quanto società di gestione aeroportuale, è tenuta all'applicazione di alcune parti del D.lgs 50/16 (Codice dei Contratti Pubblici). Conseguentemente la selezione dei fornitori per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie comunitarie (euro 418.000 per servizi e forniture ed euro 5.225.000 per i lavori) avviene nel rispetto delle procedure ad 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 de minimis (euro 40.000 per i lavori, euro 20.000 per i servizi ed euro 10.000 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 ed il prezzo offerto.

Il ricorso al criterio di aggiudicazione del prezzo più basso avviene esclusivamente nei casi in cui le caratteristiche tecnico-prestazionali dei lavori/servizi/beni da approvvigionare

non appaiano determinanti rispetto al contratto da stipulare. Peraltro tale criterio di aggiudicazione viene solitamente calibrato mediante l'utilizzo del cd. "taglio delle ali" di cui all'art. 97 del Codice dei Contratti Pubblici per l'individuazione delle offerte anormalmente basse in modo da garantire, anche in questi casi, un'equa remunerazione delle prestazioni offerte.

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



|  | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|------|------|------|
| <b>Durata media dei debiti commerciali</b>     | 175  | 134  | 130  | 150  | 196  |
| Debiti commerciali/costi per fornitori esterni |      |      |      |      |      |

A seguito di un'elaborazione effettuata al 31/12/2016 nei confronti dei fornitori della Capogruppo, è emerso che il 76,78% di esso è stato destinato a controparti aventi sede legale in Italia:

**Migliaia di euro, al netto intercompany**

| SEDE LEGALE     | DEBITO            | %           |
|-----------------|-------------------|-------------|
| Italia          | 11.439.565        | 76,78%      |
| Resto del mondo | 3.460.601         | 23,22%      |
| <b>Totale</b>   | <b>14.900.166</b> | <b>100%</b> |





## AMBIENTE



## Politica ambientale

Il Gruppo SAGAT considera l'ambiente come elemento essenziale per lo sviluppo sostenibile delle proprie attività, sviluppo che si riflette nella gestione operativa e tecnica, e promuove una cultura di responsabilizzazione e di impegno attivo improntata alla salvaguardia dell'ambiente ed all'efficientamento energetico attraverso il miglioramento delle prestazioni ambientali. L'impegno del Gruppo SAGAT è volto pertanto a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando la consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, tramite adeguata informazione e formazione a garanzia del pieno e puntuale rispetto della normativa vigente in materia di tutela ambientale nonché delle procedure interne.

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

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

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



- prevenzione del rischio di eventi accidentali e miglioramento della gestione del rischio ambientale;
- conformità costante alle norme di legge;
- razionalizzazione delle procedure per ridurre l'impatto ambientale;
- uso di materiali decongelanti ecologici per aerei;
- allontanamento non cruento dei volatili;
- corretta ed efficiente gestione dei rifiuti, con limitazione della produzione e con incentivo alla raccolta differenziata.

In conclusione, e alla base degli obiettivi sopra affermati,

### CONTESTO NORMATIVO, REGOLATORIO E ORGANIZZATIVO

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

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

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

- il Servizio Ambiente, per il ruolo di coordinamento, gestione e controllo a livello generale;
- la Direzione Tecnico-Operativa, per gli aspetti ambien-

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

Tutto ciò si è concretamente tradotto nella decisione di introdurre un Sistema di Gestione Ambientale impostato secondo i requisiti della norma ISO 14001, e di ottenerne la certificazione, come più avanti descritto.

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

- gli Approvvigionamenti, nella predisposizione dei contratti con i fornitori, per il controllo dell'impatto ambientale degli approvvigionamenti;
- la Direzione Commerciale Extra Aviation, nella predisposizione dei contratti con i clienti, per la minimizzazione degli impatti ambientali determinati da nuovi sviluppi dell'attività;
- la Direzione Risorse Umane, per il progresso continuo della consapevolezza ambientale diffusa tra tutto il personale del Gruppo SAGAT, attraverso la formazione e la comunicazione interna.

### SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Il Comitato di Approvazione di TÜV Italia e dell'Ente di Certificazione di Swiss TS Technical Services AG, dopo aver esaminato la documentazione relativa all'iter di certificazione e, a seguito dell'esito favorevole di tale esame, ha rilasciato alla SAGAT la certificazione del Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente in rispondenza ai più moderni standard internazionali in materia (ISO 14001:2015).

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

Il percorso seguito progressivo per lo sviluppo del sistema di gestione dell'ambiente si è così articolato:

- mappatura di tutti gli aspetti ambientali presenti con riferimento al sedime aeroportuale;
- individuazione dei riferimenti normativi applicabili a ciascun aspetto ambientale;
- individuazione e implementazione degli interventi strutturali o di gestione necessari per garantire la tutela dell'ambiente e la conformità normativa;
- elaborazione di protocolli operativi e gestionali nonché procedure relative a ciascun aspetto ambientale;

- creazione del Comitato di Monitoraggio Sicurezza Lavoro e Ambiente - costituito dai rappresentanti delle diverse e trasversali funzioni aziendali competenti del Gruppo SAGAT - con il mandato di monitorare l'applicazione e l'efficacia delle politiche adottate in materia di ambiente, nonché di proporre eventualmente interventi organizzativi e tecnici per ridurre i rischi, favorire i controlli e garantire un corretto adempimento delle normative in materia.

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

In conclusione il Gruppo SAGAT identifica, all'interno del contesto appena illustrato, 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 di decollo e atterraggio utilizzate e la pianificazione territoriale delle aree limitrofe allo scalo.

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

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:

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

### 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 classifica-

zione 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 ([www.aeroportoditorino.it/it/aeroporto\\_it/responsab\\_it/rumore\\_it.html](http://www.aeroportoditorino.it/it/aeroporto_it/responsab_it/rumore_it.html)) che consente di raccogliere le segnalazioni della popolazione interessata dal rumore aeroportuale e correlarle con i singoli eventi acustici ed 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 ha ricollocato la postazione fonometrica "VVF San Maurizio" (LIMF09) presso il parco giochi di San Maurizio Canavese (LIMF10), in via Alcide De Gasperi, per migliorare le misure acustiche sul lato ovest dell'aeroporto come condiviso con i membri della Commissione Aeroportuale.

Al fine di promuovere una gestione trasparente della tematica Rumore Aeroportuale, SAGAT ha inoltre concesso dal 2009 ad ARPA Piemonte l'accesso diretto al sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale mediante una pagina web dalla quale quotidianamente i tecnici dell'ARPA possono controllare i livelli acustici.

Si riportano di seguito i valori del parametro LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) nel periodo 2010-2016 su ciascuna delle 8 postazioni fonometriche (Tabella 1), da cui emergono valori sostanzialmente costanti.



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

Tabella 1 – Valori LVA

## LA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

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

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

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

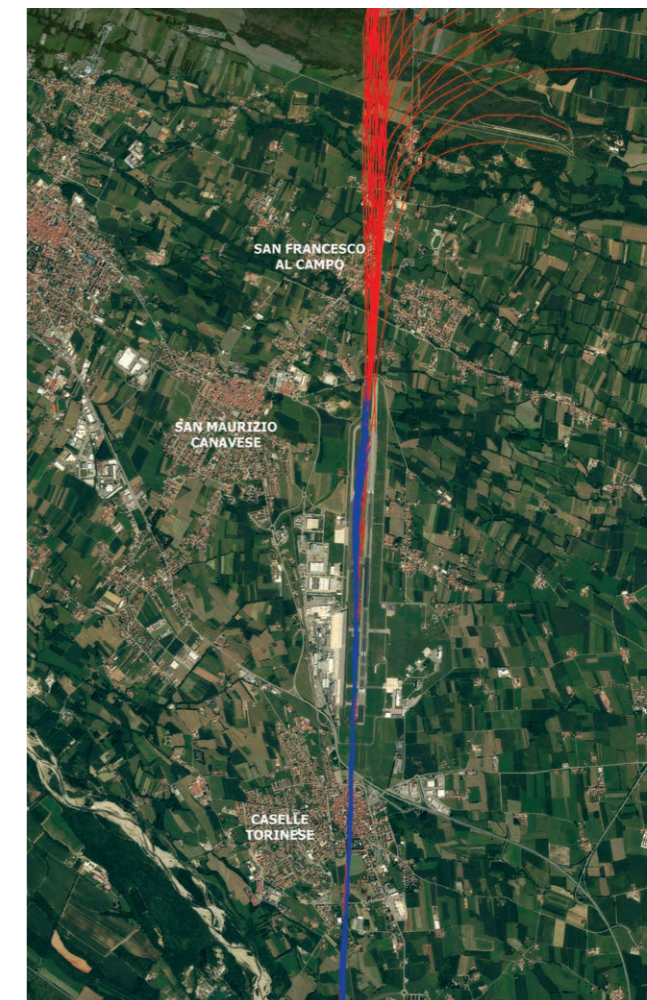


Figura 2 - Tracce radar degli atterraggi (in blu) e dei decolli (in rosso)





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. 31/10/97 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale" che è il principale strumento di pianificazione dello sviluppo territoriale compatibile all'impatto acustico prodotto dal rumore aeronautico. Tale zonizzazione è stata approvata all'unanimità nel gennaio 2013 dalla Commissione per il Rumore Aeroportuale, formata da ENAC, ENAV, Ministero dell'Ambiente, ARPA Piemonte, Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Caselle Torinese, Comune di San Francesco al Campo, Comune di San Maurizio Canavese, compagnie aeree (AOC) e SAGAT.

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

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

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

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

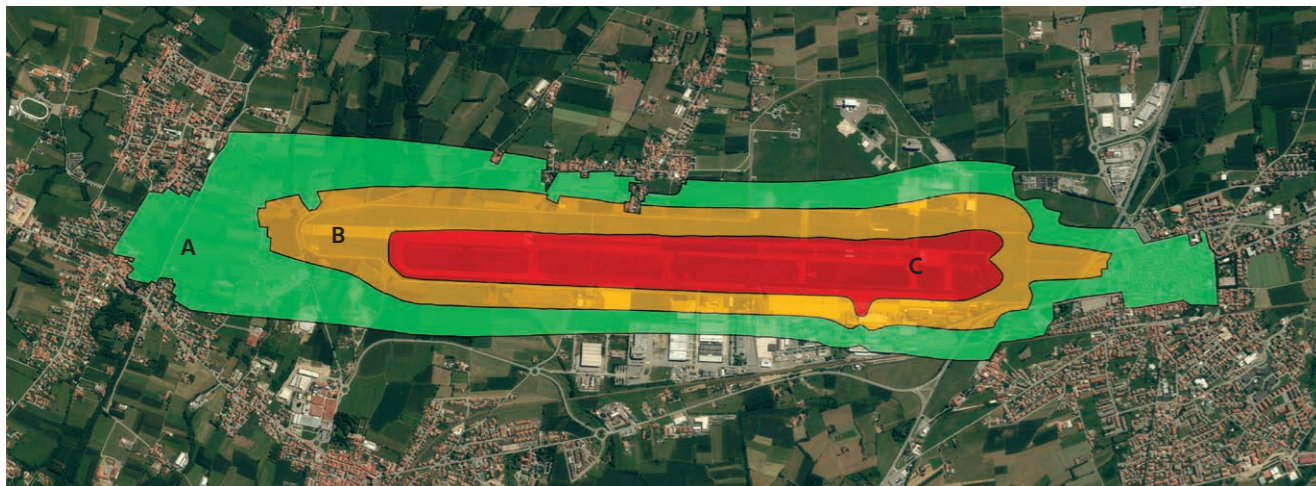


Figura 3 – Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/1997



## LE PROCEDURE ANTIRUMORE

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



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

Tabella 3 – Procedure antirumore

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

Nel 2017 SAGAT, si impegna a:

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

## L'energia

Nel mese di luglio 2016 la SAGAT ha aggiornato la diagnosi energetica ai sensi del D.lgs 102/2014 e - in esito ad apposito audit condotto dall'Ente DNV-GL - ha rinnovato la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma internazionale ISO 50001:2011.

Gli investimenti previsti nel piano di miglioramento energetico rientrano nel Piano Quadriennale (2016-2019) degli interventi del Gruppo SAGAT annesso al Contratto di Programma stipulato con ENAC. Il piano di miglioramento energetico si focalizza sul contenimento dei consumi realizzato mediante la realizzazione dei seguenti investimenti su impianti e sistemi di gestione e controllo:

- riqualifica dei sistemi di illuminazione (interna ed esterna) con l'obiettivo di rendere i nuovi sistemi più performanti in termini di efficienza energetica, qualità dell'illuminazione e affidabilità manutentiva;
- efficientamento energetico degli impianti di climatizzazione mediante sistemi di monitoraggio e regolazione con inverter, revamping sistemi di pompaggio e centrali frigorifere con macchine ad alto rendimento.

Nell'anno 2016 sono inoltre stati eseguiti alcuni significativi interventi di relamping:

- illuminazione mista led/ioduri metallici per le torri faro del piazzale aeromobili nord (potenza installata 65 kW);
- illuminazione a led per la nuova piazzetta commerciale sala imbarchi sud in aerostazione passeggeri (potenza installata 7 kW);
- proiettori a led per lampioni esterni parcheggio pluripiano (potenza installata 3,2 kW).

Inoltre è stata completata l'installazione di inverter a servizio dei motori elettrici delle unità di trattamento aria.



La tabella seguente illustra la ripartizione dei consumi del 2016 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.



| FORTE DI ENERGIA         | CONSUMO 2016            | COEFFICIENTE IN TEP*             | TEP          |
|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------|
| ENERGIA ELETTRICA        | 19.692 MWh              | 0,187 tep x MWh                  | 3.682        |
| GASOLIO DA RISCALDAMENTO | 81.192 kg               | 1,02 tep x 1000 kg               | 83           |
| GASOLIO DA TRAZIONE      | 38.384 kg               | 1,02 tep x 1000 kg               | 39           |
| METANO                   | 858.810 Sm <sup>3</sup> | 0,836 tep x 1000 Sm <sup>3</sup> | 718          |
| BENZINA                  | 1.542 lt                | 0,765 tep x 1000 lt              | 1            |
| <b>TOTALE tep</b>        |                         |                                  | <b>4.524</b> |

\* Tonnellata equivalente di petrolio

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).

Di seguito la tabella con il riepilogo delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

| SINTESI ENERGIA TERMICA ED EMISSIONI DI CO <sub>2</sub><br>elaborazione SAGAT marzo 2017 |               |                 |
|--|---------------|-----------------|
| CONSUMO ENERGETICO ELETTRICO TOTALE DEL SITO   | 70.893        | GJ/anno         |
| CONSUMO ENERGETICO TERMICO TOTALE DEL SITO   | 3.092         | GJ/anno         |
| <b>CONSUMO ENERGETICO TOTALE</b>   | <b>73.985</b> | <b>GJ/anno</b>  |
| CONSUMO DI ENERGIA PRIMARIA ASSOCIATA ALL'ENERGIA ELETTRICA                              | 3.682         | TEP/anno        |
| CONSUMO DI ENERGIA PRIMARIA ASSOCIATA ALL'ENERGIA TERMICA                                | 841           | TEP/anno        |
| <b>CONSUMO DI ENERGIA PRIMARIA TOTALE</b>  | <b>4.524</b>  | <b>TEP/anno</b> |
| EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> ASSOCIATE ENERGIA ELETTRICA                                 | 8.554         | t/anno          |
| EMISSIONI DI CO <sub>2</sub> ASSOCIATE ENERGIA TERMICA                                   | 1.954         | t/anno          |
| <b>EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> TOTALI</b>  | <b>10.508</b> | <b>t/anno</b>   |

## Le emissioni atmosferiche

Gli aeroporti sono sistemi complessi che possono determinare impatti diversificati sul territorio. Quello prevalente riguarda solitamente la qualità dell'aria, che è influenzata anche da fonti di inquinamento esterne alle leve di intervento diretto dalle 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 quelli delle società di handling, ecc;
- il traffico veicolare aeroportuale;
- le emissioni derivanti dalle viabilità esterne e autostrade prossime al sedime aeroportuale;
- l'impatto atmosferico generato dalle zone industriali prossime e dalle 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 ha realizzato diverse campagne di monitoraggio all'esterno del sedime aeroportuale, in ottemperanza alle prescrizioni ministeriali ed in collaborazione con ARPA Piemonte.

Nel corso dell'anno 2016 si è concluso il monitoraggio delle concentrazioni di biossido di azoto nell'intorno aeropor-

tuale, effettuato in collaborazione con ARPA Piemonte già a partire dal 2015, come determinato dalla Notifica di esito provvedimento del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 2013.

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





Le emissioni in atmosfera derivanti da fonti fisse di competenza del Gestore aeroportuale provengono dagli impianti di riscaldamento, garantito da alcune centrali termiche alimentate a gas o a gasolio, e di condizionamento garantito invece da gruppi frigoriferi alimentati da energia elettrica. La potenza termica totale installata nelle centrali termiche aeroportuali risulta pari a circa 17 MW, di cui circa 14 MW 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 e

vengono eseguiti i controlli previsti dalla normativa cogente.

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. Relativamente all'impegno del Gruppo SAGAT a preferire alimentazioni che garantiscano un minor impatto ambientale che - come si è detto per gli impianti di climatizzazione risulta limitato - 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 di volo e dei piazzali aeromobili che sono trattate da impianti di depurazione dedicati.

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

### ACQUE METEORICHE PIAZZALI AEROMOBILI

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

L'Aeroporto di Torino è inoltre dotato di un sistema di accumulo e trattamento delle acque meteoriche raccolte sulla pista di volo denominato "vasche di prima pioggia",

destinato ad accogliere i primi 5 millimetri di pioggia per destinarli alla fognatura. Esso è composto da n. 3 vasche interrato, con un volume di accumulo unitario di 900 m<sup>3</sup>, per complessivi 2.700 m<sup>3</sup>, superiore ai 1.600 m<sup>3</sup> 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 prelevata dall'acquedotto SMAT nel 2016 (sono stati pari a circa 157.800 m<sup>3</sup>), con una diminuzione pari a circa il 6 % rispetto all'anno precedente, nonostante una crescita del numero di passeggeri transitati dallo scalo, nel corso dello stesso anno, superiore al 7 %.

## 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. A tal proposito ha realizzato aree ed isole ecologiche dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti, per consentire a tutti gli Enti e Operatori aeroportuali di effettuare una corretta differenziazione, agevolando così lo smaltimento diversificato.

### RIFIUTI URBANI E ASSIMILABILI AGLI URBANI



La frequenza di raccolta dei rifiuti urbani e assimilabili agli urbani (Codice CER 20.03.01), dai numerosi punti (contenitori e/o isole ecologiche) presenti in Aeroporto, avviene con cadenza giornaliera. Nei periodi estivi ed invernali, caratterizzati da giornate con elevati numeri di voli charter, la frequenza della raccolta viene aumentata sino a due volte al giorno. Il leggero incremento, in termini di quantitativi di rifiuti raccolti e smaltiti, desumibile dalla tabella riepilogativa è imputabile all'incremento di traffico passeggeri registrato sullo scalo.

| ANNO DI RIFERIMENTO | QUANTITÀ RACCOLTA E SMALTITA |
|---------------------|------------------------------|
| 2016                | 579.250 kg                   |
| 2015                | 543.900 kg                   |
| 2014                | 546.220 kg                   |
| 2013                | 528.970 kg                   |

### RACCOLTA DIFFERENZIATA



Il Gruppo SAGAT effettua la raccolta differenziata di plastica, vetro e toner e gestisce 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. In tabella un estratto delle principali voci consuntivate nel corso del 2016:

| TIPOLOGIA DI RIFIUTO             | QUANTITÀ - ANNO 2016 |
|----------------------------------|----------------------|
| PLASTICA                         | 9.660 kg             |
| FERRO/METALLO                    | 5.590 kg             |
| VETRO                            | 4.300 kg             |
| LEGNO                            | 2.820 kg             |
| RESIDUI PULIZIA STRADALE AIRSIDE | 3.660 kg             |

La raccolta differenziata della carta viene invece 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, interrati e pensili, di oli minerali;
- aree di ricarica batterie;
- operazioni di movimentazione di materie chimiche.
- I serbatoi di oli minerali presenti in varie aree del sedime aeroportuale, sono oggetto di specifica atto autorizzativo rilasciato dalla Città Metropolitana di Torino, e sottoposti a prove di tenuta certificate da tecnici abilitati con una cadenza stabilita dalla determina autorizzativa.
- Sul sedime aeroportuale sono presenti alcune aree all'aperto di ricarica di batterie al piombo - contenente soluzione elettrolitica o gel - per le quali è prevista opportuna dotazione di mezzi assorbenti adeguatamente dimensionati, sulla base della normativa, da utilizzare in caso di sversamento.
- In caso di sversamento accidentale di materie chimiche - come ad esempio carburante, olio o liquido de-icing -

sono previste specifiche istruzioni tecnico-operative, che prevedono l'intervento delle funzioni operative preposte per contenere lo sversamento mediante l'impiego di mezzi assorbenti e/o neutralizzanti per la protezione della matrice ambientale suolo e falda evitandone la contaminazione.

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

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





## RISORSE UMANE



Nel corso del 2016 si annoverano diverse modifiche nella struttura organizzativa della Capogruppo SAGAT S.p.A., le quali hanno interessato tutte le Direzioni ed, in particolare, quelle che nel 2015 erano la Direzione Tecnica e la Direzione Operativa.

Di seguito si riportano le principali Disposizioni Organizzative:

- nel gennaio 2016 la Direzione Tecnica e la Direzione Operativa sono state unificate nella nuova Direzione Tecnico-Operativa; sono stati riorganizzati i servizi di amministrazione della Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo e ICT; è stato istituito il servizio Procedure e Sviluppo Progetti nella Direzione Risorse Umane, Affari Societari e Qualità ed all'interno della Direzione Commerciale e Marketing Extra Aviation è stato istituito il servizio Supporto Commerciale;
- nel febbraio 2016 sono stati nominati i Post Holder Progettazione e Manutenzione e l'Accountable Manager certificati dall'ENAC.

Nel giugno 2016 sono intervenute queste ulteriori modifiche:

- all'interno della Direzione Tecnico-Operativa sono stati istituiti il servizio Sviluppo Infrastrutture & Pavimentazioni, il servizio Asset Management e Attuazione P.N.S. ed il servizio Terminal&Security; il servizio Prevenzione e Protezione è stato unito al servizio Ambiente e la carica di Post Holder Terminal è stata unita a quella di Post Holder Area di Movimento;
- all'interno della Direzione Commerciale e Marketing Aviation è stato istituito il servizio Sviluppo Traffico Passeggeri;
- è stato creato il servizio Sviluppo Traffico Merci.

La SAGAT Handling S.p.A. non è stata interessata da modifiche organizzative rispetto all'esercizio precedente.



## L'organico del Gruppo



Al 31 dicembre 2016 il numero complessivo di dipendenti del Gruppo risulta essere diminuito di 16 persone rispetto alla medesima data dell'anno precedente, per un totale di 381 dipendenti di cui il 92,9% a tempo indeterminato e il 7,1% a tempo determinato. L'organico medio del Gruppo nel 2016 è risultato pari a 373,88 FTE<sup>1</sup> in incremento rispetto all'anno precedente di 13,32 FTE.

Il 63% delle risorse del Gruppo risulta essere a fine anno

dipendente della controllante SAGAT, 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 stagisti, non conteggiata nell'organico globale, è riconducibile a singole unità nell'ambito degli accordi di collaborazione con Università e scuole superiori del territorio.

L'occupazione femminile è stata pari al 39,60% circa all'interno delle società, con una presenza prevalente all'interno delle qualifiche di impiegato a fine 2016:

| 31/12/2016          | TESTE      | %           |
|---------------------|------------|-------------|
| SAGAT S.p.A.        | 240        | 63,0%       |
| SAGAT Handling      | 141        | 37,0%       |
| <b>Gruppo</b>       | <b>381</b> | <b>100%</b> |
| <hr/>               |            |             |
| Tempi indeterminati | 354        | 92,9%       |
| Tempi determinati   | 27         | 7,1%        |
| <hr/>               |            |             |
| Donne               | 151        | 39,6%       |
| Uomini              | 230        | 60,4%       |

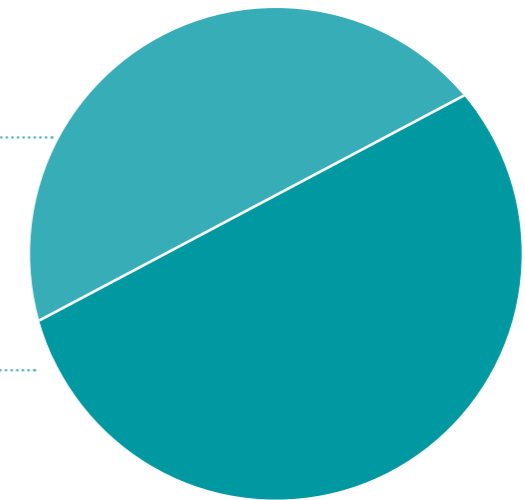
<sup>1</sup> Tale dato è stato calcolato in "full-time equivalent" (FTE)



## Dipendenti per società

37,0% SAGAT Handling

63,0% SAGAT S.p.A.



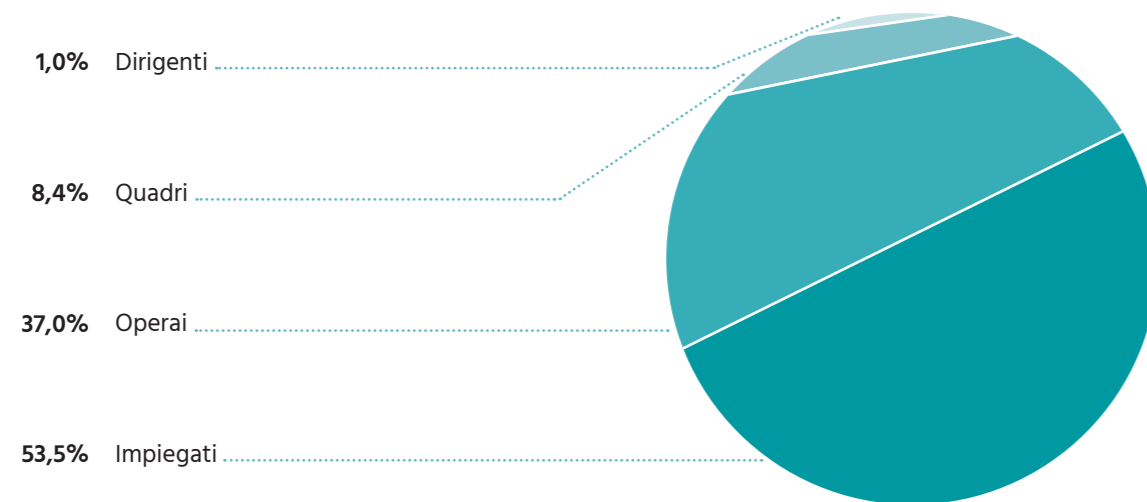
Dipendenti suddivisi per società alla data del 31 dicembre 2016.

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



↑ Dal punto di vista professionale il 53,5% dei dipendenti riveste la qualifica di impiegato ed il 37,0% quella di operaio. Il *middle management* è rappresentato da 32 quadri aziendali (sul totale di Gruppo) che corrispondono al 8,4% del personale totale mentre il Gruppo ha 4 dirigenti che rappresentano l'1% dell'intera popolazione del Gruppo. Il 37,5% dei dipendenti con qualifica di quadro sono donne.

### Dipendenti per qualifica



| QUALIFICA      | DIRIGENTI | QUADRI    | IMPIEGATI  | OPERAI     |
|----------------|-----------|-----------|------------|------------|
| SAGAT          | 4         | 26        | 106        | 104        |
| SAGAT Handling | 0         | 6         | 98         | 37         |
| <b>Totale</b>  | <b>4</b>  | <b>32</b> | <b>204</b> | <b>141</b> |

L'età media dei lavoratori del Gruppo è di 46 anni, per un'anzianità media nel Gruppo pari a circa 17 anni (ben 174 persone hanno però un'anzianità di servizio che supera i 20 anni). L'età media dei dirigenti del Gruppo è di 52,7 anni.

| MEDIA            | ETÀ       | ANZIANITÀ   |
|------------------|-----------|-------------|
| SAGAT            | 45        | 17,7        |
| SAGAT Handling   | 46        | 16,8        |
| <b>Media (*)</b> | <b>46</b> | <b>17,3</b> |

(\*) su organico totale al 31/12/2016

↑ All'interno dell'organico al 31 dicembre, la percentuale dei lavoratori con contratto a tempo parziale è stata nel 2016 lievemente superiore rispetto al 2015 per effetto di 12 trasformazioni, effettuate nel mese di dicembre 2015, da contratti

a tempo determinato in a contratti tempo indeterminato. L'incidenza del personale a contratto part-time è maggiormente evidente in SAGAT Handling dove rappresenta all'incirca il 23% del totale.

| PERSONALE PT/FT (*)       | 2014 % PT SU FT | 2015 % PT SU FT | 2016 % PT SU FT |
|---------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| SAGAT                     | 5,07 %          | 6 %             | 5,90%           |
| SAGAT Handling            | 29,9 %          | 33 %            | 22,70%          |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>14 %</b>     | <b>18 %</b>     | <b>12,14%</b>   |

(\*) su organico a tempo indeterminato a dicembre di ciascun anno

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

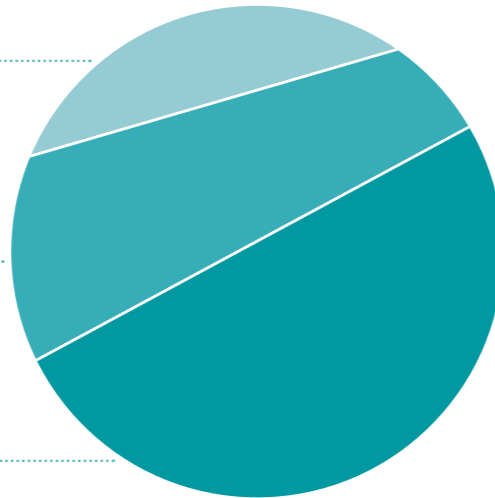
|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Media inferiore/qualifica | 89         |
| Diploma                   | 220        |
| Laureati                  | 72         |
| <b>Totale</b>             | <b>381</b> |

#### Grado di istruzione del Gruppo

19% Laureati .....

23% Media inferiore/qualifica .....

58% Diploma .....





## 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 2016 SAGAT, come da diversi anni a questa parte, ha elaborato un Piano annuale per la Formazione per supportare lo sviluppo professionale e promuovere l'arricchimento delle competenze del personale del Gruppo a tutti i livelli, favorire i processi d'innovazione e rispondere allo stesso tempo alle nuove esigenze di efficienza in un'ottica di controllo e razionalizzazione dei costi.

In questo senso il Piano viene sviluppato tenendo conto degli obiettivi strategici aziendali, dei processi di cambiamento culturale/organizzativo, delle necessarie innovazioni di processo, rilevando i fabbisogni formativi e proponendo aggiornamenti per le diverse figure professionali presenti all'interno del proprio organico.

La formazione è stata realizzata ricorrendo ai propri formatori interni sia attraverso società di formazione esterne scelte secondo principi di eccellenza professionale e metodologica, tenendo conto di quanto previsto dalla certificazione sulla Qualità ISO 9001 e dalle indicazioni fornite

dalle normative internazionali e nazionali, dalla manualistica IATA, IOSA e ISAGO, dal Manuale di Aeroporto e dal Regolamento di Scalo SAGAT S.p.A.

L'offerta formativa del Gruppo SAGAT ha svolto un ruolo centrale nello svolgimento delle attività di formazione che hanno coinvolto il personale delle società del Gruppo SAGAT e di tutte le altre che svolgono attività lavorative all'interno del sedime aeroportuale sia per l'organizzazione sia per l'erogazione diretta della formazione e/o addestramento e la cura e la gestione delle visite scolastiche aeroportuali.

Il personale della società SAGAT S.p.A. e SAGAT Handling cui si sommano i lavoratori in somministrazione e società in subappalto, nel corso del 2016 ha partecipato a 2.230 corsi di formazione e/o addestramento con un impegno di 5.425 ore di formazione/aula che hanno coinvolto 3.964 partecipanti, in aumento rispetto al 2015, per un monte ore pari a 18.138 ore.

Di tutti questi corsi la formazione interna ha svolto 1.363 corsi per un impegno di 2.892 ore di formazione/aula, che hanno coinvolto 2.218 partecipanti per un totale di 9.003 ore/dipendente, mentre i corsi con formatori esterni sono stati 867 per 2.533 ore di docenza ed hanno interessato 1.746 partecipanti per un monte ore di formazione pari a 9.135 ore/dipendente. Parte di questa formazione è stata finanziata tramite fondi

professionali quali Fondimpresa o l'attivazione di piani formativi aziendali.

Prendendo in esame solo le ore di formazione svolte dai dipendenti in servizio nel corso del 2016, ogni dipendente SAGAT S.p.A. ha svolto una media di 33,15 ore di formazione, un dipendente SAGAT Handling una media di 40,55 ore con un valore medio per le due società del Gruppo di 35,88 ore media annuale.

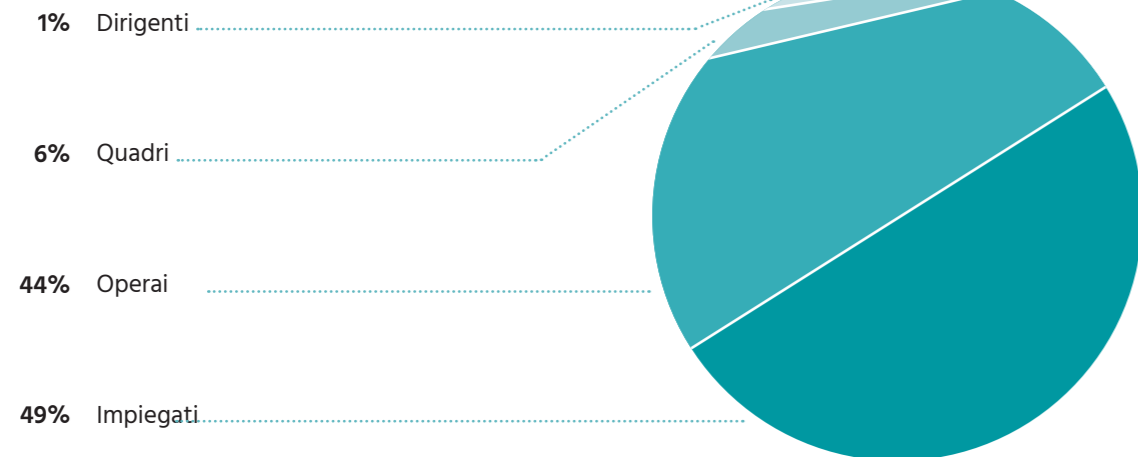
| NUMERO MEDIO ANNUO ORE DI FORMAZIONE                         | SAGAT S.p.A. | SAGAT HANDLING | MEDIA GRUPPO |
|--|--------------|----------------|--------------|
| Media annua ore formazione rispetto dipendenti al 31/12/2016 | 33,15        | 40,55          | 35,88        |





### Ore formazione dipendenti Gruppo SAGAT

Anno 2016  
Dati percentuali



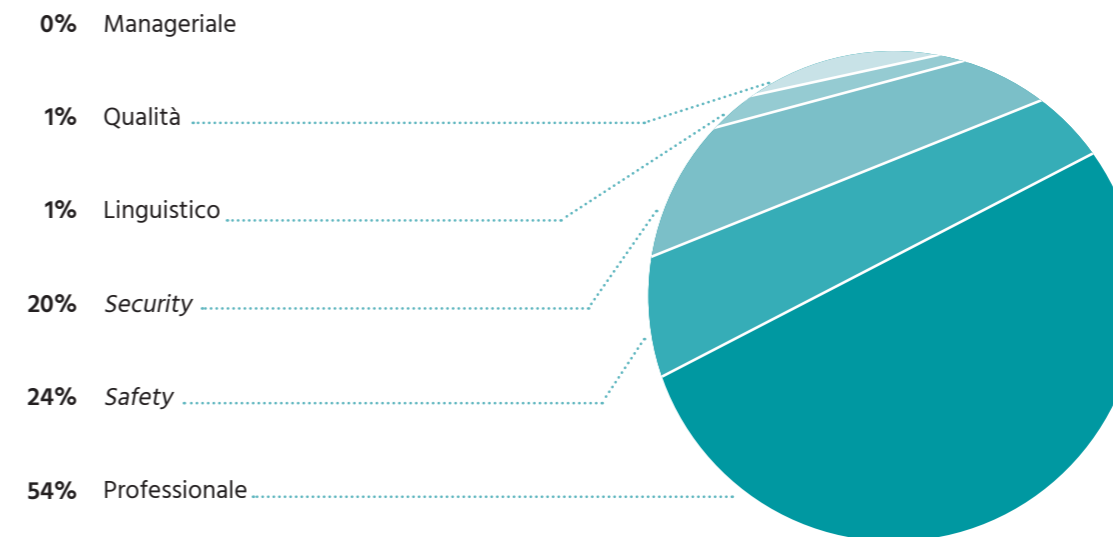
### TIPOLOGIE DI CORSI

Nell'anno 2016 il personale del Gruppo SAGAT ha partecipato a corsi 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). La formazione tecnico-professionale di base o di costante aggiornamento ha giocato il ruolo principale con una percentuale del 54% sul monte ore formazione, seguita dalla formazione *safety* (24%) e dalla formazione *security* (20%).

Il grafico qui di seguito riportato illustra i dati percentuali dei partecipanti per le singole tipologie di corso.

### Tipologia Formazione Gruppo SAGAT

Anno 2016  
Ore di Formazione - Dati percentuali







## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI CORSI

Nel corso del 2016 il personale del Gruppo SAGAT ha frequentato nel complesso 18.138 ore di formazione con formatori esterni e/o istruttori interni del servizio di Formazione aziendale. Le modalità di svolgimento dei corsi sono state sia di tipo frontale d'aula - formazione tradizionale che detiene la maggiore percentuale - sia *on-job* per i corsi tecnico/professionali relativi alla conoscenza e conduzione dei mezzi e attrezzature aziendali o legati ad attività di stage, sia, infine, la formazione *e-learning* attraverso l'utilizzo *on-line* della piattaforma aziendale DOCEBO e delle piattaforme dei vettori aerei, in particolare la piattaforma ASCEND della British Airways.

La formazione obbligatoria è stata pari all'80% 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, le norme della Sicurezza Aeroportuale ENAC e da quanto espressamente richiesto dalla IATA e dai singoli vettori aerei,

sia come conoscenza della *Airport Safety* e per la conduzione dei mezzi di assistenza aeroportuale sotto bordo agli aeromobili, sia per la conoscenza dei sistemi operativi DCS propri di ogni singolo vettore.

Rispetto all'anno precedente si è altresì registrato un aumento del numero di ore complessivo destinato alla formazione non obbligatoria, che è pari al 20% del monte ore complessivamente erogato.

Il progetto denominato "Matrix" ha comportato nel 2016 l'organizzazione di un nuovo corso per nuovi addetti chiamati a ricoprire nuove necessità organizzative alle postazioni di sicurezza ai varchi di servizio dell'Aeroporto.

Il nuovo Progetto Matrix ha quindi determinato lo svolgimento di 115 corsi con 305 ore di docenza e 2.067 ore di formazione tra corsi in aula, corsi *e-learning* ed affiancamenti operativi *on-job* ai fini del conseguimento delle certificazioni e abilitazioni necessarie.

## FORMAZIONE PER STUDENTI DEGLI ISTITUTI TECNICO PROFESSIONALI AERONAUTICI

Al fianco della formazione svolta per dipendenti interni e dipendenti di società esterne che lavorano nell'ambito aeroportuale, il Training Center SAGAT svolge ore di docenza per gli Istituti Aeronautici del territorio torinese quali l'ITIS Carlo Grassi di Torino e l'ITAer Turin Flying Institute che ha sede presso l'Aeroporto.

In particolare per la Turin Flying Institute i formatori interni SAGAT hanno un consolidato rapporto di docenza all'interno del percorso didattico (POF - Piano Offerta Formativa) previsto dall'Istituto per le classi del triennio, avente ad oggetto le seguenti tematiche:

1) Logistica Aeroportuale, ove si introducono i concetti di aeroporto, airside, processi e flussi di lavoro, tipologie degli aeromobili e un primo confronto con le procedure di lavoro aeroportuali;

2) Procedure Accettazione Passeggeri, che comporta una conoscenza di un sistema DCS di trattazione e accettazione passeggeri di voli di linea (SITA);

3) Procedure Operazioni di Rampa che comporta la conoscenza pratica delle procedure e della documentazione di carico e bilanciamento degli aeromobili.

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.



## PROCEDURA GESTIONALE SAGAT FORMAZIONE

La Procedura Gestionale PG08 Formazione prevede che ogni momento di formazione svolto da dipendenti SAGAT S.p.A. si concluda con la compilazione di una scheda raccolta dati di gradimento della formazione ricevuta. Ogni dipendente, quindi, deve indicare su una scala di quattro valori (scarso, sufficiente, buono e ottimo) il proprio gradimento in rapporto a otto diversi fattori: interesse ai temi affrontati dal corso, approfondimento dei contenuti del corso, materiale e documentazione ricevuti, efficienza dei supporti didattici usati, organizzazione logistica del corso, accoglienza della sala, capacità espositiva del formatore e completezza delle spiegazioni richieste.

Per essere considerato "positivo" il giudizio di uno degli otto fattori considerati deve essere almeno "buono". I giudizi "scarso" e "sufficiente" sono considerati negativi ai fini statistici.

Nel corso del 2016 sono state raccolte 1.606 schede e nel complesso riscontriamo il 97,1% di soddisfazione rispetto ai corsi svolti dai formatori interni e un 96,5% di soddisfazione per i corsi svolti con formatori esterni. I dipendenti delle società esterne hanno espresso un valore positivo del 97,8% per i corsi svolti con i formatori SAGAT.

## 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 *e-mail* 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 personali 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 ed 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.



## Il Welfare aziendale

Anche nel 2016 il Gruppo SAGAT ha proseguito nell'attuare la sua politica di valorizzazione di iniziative di carattere sociale, come il rimborso, pur con dei massimali, delle rette degli asili nido e delle materne. Tali azioni di welfare, confermano 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, consentendo di frequentare scuole parificate generalmente più onerose;
- il buono regalo natalizio, per i figli dei dipendenti, ha sempre incontrato l'alto gradimento dei genitori;
- apposite convenzioni a prezzo agevolato stipulate da SAGAT con realtà esterne per le colonie estive, con offerta di una pluralità di scelte (soggiorno marino o attività ludico ricreative a stretto contatto con la natura), con accollo da parte di SAGAT del 77% del relativo prezzo.



| 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                         |
| <b>Gruppo</b>                    | <b>68</b>                           | <b>229</b>                   | <b>42</b>                  |

| 2015           | N° FRUITORI RIMBORSI NIDO E MATERNE | N° FRUITORI PACCO DONO BIMBI | N° FRUITORI COLONIE ESTIVE |
|----------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| SAGAT S.p.A.   | 32                                  | 142                          | 28                         |
| SAGAT Handling | 21                                  | 86                           | 13                         |
| <b>Gruppo</b>  | <b>52</b>                           | <b>228</b>                   | <b>41</b>                  |

| 2016           | N° FRUITORI RIMBORSI NIDO E MATERNE | N° FRUITORI PACCO DONO BIMBI | N° FRUITORI COLONIE ESTIVE |
|----------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| SAGAT S.p.A.   | 31                                  | 140                          | 29                         |
| SAGAT Handling | 18                                  | 75                           | 12                         |
| <b>Gruppo</b>  | <b>49</b>                           | <b>215</b>                   | <b>41</b>                  |

- Nel corso degli anni sono state sviluppate numerose convenzioni 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 con cui i propri dipendenti possono fruire di beni o servizi beneficiando di sconti.
- Tutti i dipendenti usufruiscono di servizio di mensa diffusa con card elettronica presso gli esercizi commerciali presenti in area aeroportuale, con cui 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.

In particolare, la SAGAT S.p.A. ha concluso nel mese di dicembre 2016 l'iter di certificazione del proprio Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) implementato in rispondenza ai più moderni standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001:2007).

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

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

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

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

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

annualmente - mediante predisposizione di un Piano Formativo - tenendo conto del fabbisogno formativo individuato sulla base degli aggiornamenti normativi, del Documento di Valutazione del Rischio (DVR), delle esigenze segnalate dai responsabili dei vari settori nonché delle azioni correttive a seguito di infortuni e/o inconvenienti.

#### FORMAZIONE SAFETY

| SAGAT S.p.A.   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| Corsi          | 126   | 68    | 106   | 178   |
| Partecipanti   | 426   | 337   | 256   | 500   |
| Ore docenza    | 748   | 417   | 544   | 814   |
| Ore formazione | 3.180 | 1.520 | 1.395 | 2.343 |

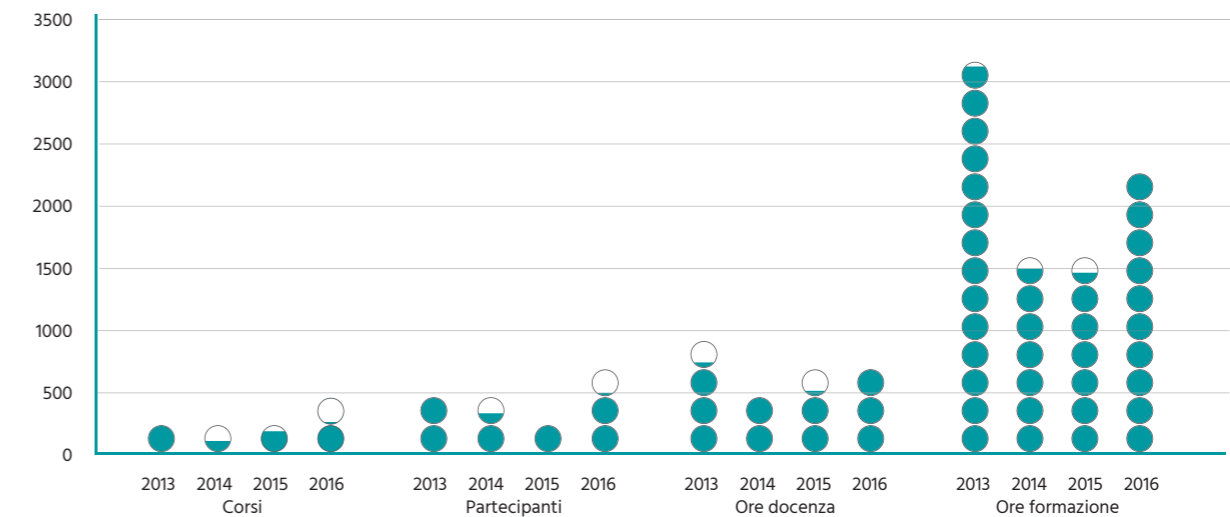
#### FORMAZIONE SAFETY

| SAGAT Handling S.p.A. | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
| Corsi                 | 144   | 189   | 97    | 134   |
| Partecipanti          | 357   | 466   | 296   | 308   |
| Ore docenza           | 617   | 483   | 378   | 417   |
| Ore formazione        | 1.889 | 1.734 | 1.168 | 1.022 |

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

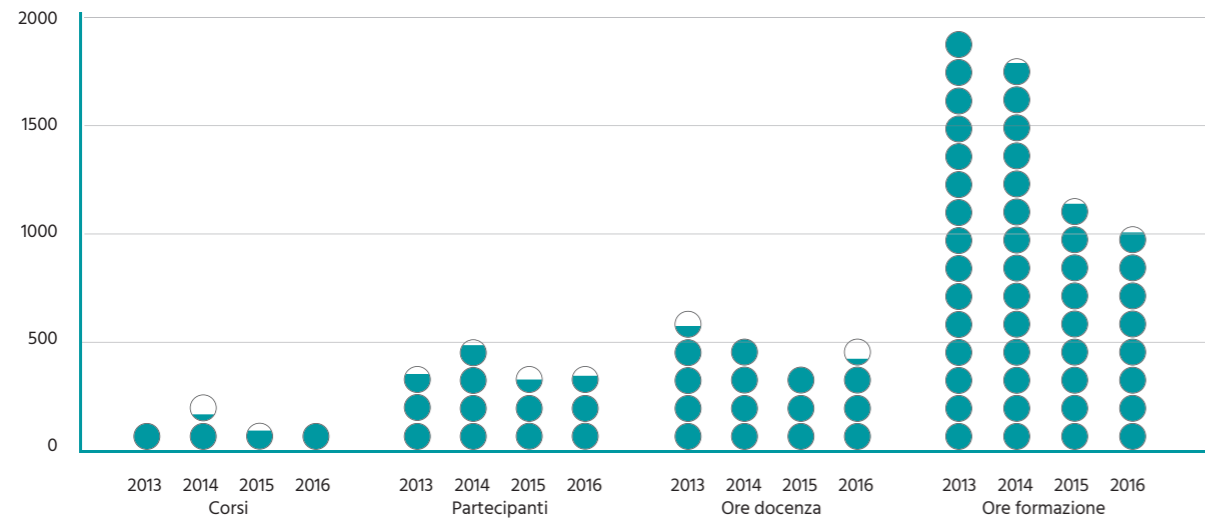
- formazione base per lavoratori;
- formazione sui rischi specifici di mansione e relative misure di prevenzione e protezione;
- formazione rivolta a dirigenti e preposti;
- formazione specifica rivolta ai possessori di patente aeroportuale;
- formazione di figure specifiche:
  - » responsabile/addetto 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 delle società del Gruppo SAGAT è sintetizzato nelle tabelle di seguito riportate.

### Andamento infortunistico - SAGAT S.p.A.

| INFORTUNI        | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------|------|------|------|------|
| Numero infortuni | 2    | 3    | 1    | 2    |
| Giorni assenza   | 19   | 22   | 3    | 61   |

Fonte dati: registro infortuni aziendale

### Andamento infortunistico - SAGAT Handling S.p.A.

| INFORTUNI        | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------|------|------|------|------|
| Numero infortuni | 8    | 5    | 4    | 1    |
| Giorni assenza   | 169  | 105  | 17   | 13   |

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. Nel periodo di osservazione considerato, pari a quattro anni, l'analisi dei giorni di assenza dal lavoro dovuti ad infortuni in azienda risulta essere pari a 409 giorni a fronte di n. 26 incidenti registrati.

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

### SAGAT S.p.A.

| INDICI INFORTUNISTICI   | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------|------|------|
| <b>I<sub>f</sub>: indice di frequenza</b><br>(Nr. infortuni totali sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000     | 5,27 | 7,73 | 2,52 | 4,85 |
| <b>I<sub>g</sub>: indice di gravità - complessivo</b><br>(Giorni complessivamente persi/ore lavorate)*1.000 | 0,05 | 0,06 | 0,01 | 0,15 |

### SAGAT Handling S.p.A.

| INDICI INFORTUNISTICI   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016 |
|---|-------|-------|-------|------|
| <b>I<sub>f</sub>: indice di frequenza</b><br>(Nr. infortuni totali/ore lavorate) * 1.000.000                | 31,65 | 22,14 | 16,30 | 3,81 |
| <b>I<sub>g</sub>: indice di gravità - complessivo</b><br>(Giorni complessivamente persi/ore lavorate)*1.000 | 0,67  | 0,47  | 0,07  | 0,05 |

## Le relazioni industriali

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 oltre il 49% 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, 2016 compreso, scioperi o agitazioni del personale.

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

|             |     |        |
|-------------|-----|--------|
| Totale 2012 | 220 | 55,42% |
| Totale 2013 | 222 | 59,33% |
| Totale 2014 | 209 | 55,59% |
| Totale 2015 | 216 | 54,41% |
| Totale 2016 | 190 | 49,87% |

Il 2016 è stato interessato dalla sottoscrizione di alcuni accordi sindacali molto importanti per le società del Gruppo.

Un primo accordo, sottoscritto nel novembre 2015, ma che ha regolato la materia delle ferie per l'esercizio 2016, ha previsto un piano obbligatorio di smaltimento che ha individuato in un massimo di 3 giorni di ferie per SAGAT Handling, e 4 per SAGAT S.p.A., il residuo pro-capite massimo al 31 dicembre 2016. Tale accordo è stato fondamentale per la riduzione del costo del lavoro e per la sua parametrabilità con i precedenti esercizi.

Nel maggio del 2016 SAGAT Handling e le parti sindacali hanno sottoscritto un accordo che ha consentito il rinnovo del contratto integrativo aziendale, definendo l'e-

rogazione di un importo una tantum per l'esercizio 2015, e soprattutto i criteri di calcolo di un premio di risultato aziendale per il triennio a seguire. In coerenza con l'accordo sulla medesima materia sottoscritto dalla Capogruppo, e in applicazione del nuovo CCNL del Trasporto Aereo e della relativa Sezione Handlers, entrati in vigore nel dicembre 2015, sono stati individuati gli elementi di redditività, produttività e qualità, che consentono, in caso di risultato aziendale positivo, l'erogazione di un premio parametrato anche alla presenza effettiva del singolo dipendente nel corso dell'anno.

Il 12 luglio 2016 SAGAT S.p.A. ha sottoscritto un importante accordo che ha regolato, in applicazione della delega al livello aziendale, nuove modalità applicative

del recupero dell'incremento orario previsto nel CCNL vigente, mutuando un sistema organizzativo già esistente in SAGAT Handling. In particolare tali nuove modalità consentono un recupero di efficienza organizzativa e di produttività del lavoro prestato.

Nel novembre del 2016 le società del Gruppo e le Parti sindacali hanno sottoscritto due ulteriori accordi.

Il primo ha definito il calendario delle Chiusure Collettive per l'anno 2017, ed ha per lo stesso anno confermato la previsione di un piano di smaltimento ferie utile al contenimento dei giorni di ferie residui.

Il secondo accordo è relativo alla materia della clausola sociale: tale clausola prevede che, in caso di trasferimento di attività di assistenza a terra tra due società che applichino il Contratto Collettivo del Trasporto Aereo, vi sia tra le stesse un passaggio di personale proporzionale alle attività trasferite. Le società del Gruppo, ciascuna per quanto di competenza, hanno confermato il proprio interesse alla futura sottoscrizione di un accordo di sito per le attività di handling, in esecuzione dell'art. H37 del

CCNL. Tale accordo dovrà permettere la definizione in via preventiva dei criteri da applicarsi in caso di passaggio di contratti di assistenza tra una società ed un'altra, per l'individuazione del personale da trasferire, in un'ottica di tutela dei livelli occupazionali e di minimizzazione di possibili discrezionalità.

Un ultimo importante accordo è stato sottoscritto da SAGAT S.p.A. il 7 dicembre 2016: tale accordo determina, in esecuzione della delega contrattuale prevista a favore della contrattazione aziendale, quali siano i periodi dell'anno durante i quali sia consentita alla società la sottoscrizione di contratti a termine a carattere stagionale, così permettendo un recupero di efficienza organizzativa. La tabella sottostante evidenzia come, grazie agli accordi sindacali sottoscritti in merito alle Chiusure Collettive aziendali e ai programmi di smaltimento ferie, il dato medio relativo al numero di giorni di ferie e permessi residui pro-capite si attesta anche per il 2016 a 4. Tale dato evidenzia una gestione efficace ed una efficiente organizzazione del personale del Gruppo.

|                         | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | DIFFERENZA 2016/2011 | %    |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------|------|
| FERIE RESIDUE IN GIORNI | 5.958 | 5.764 | 3.268 | 2.300 | 1.486 | 1.602 | -4.357               | -73% |
| FTE MEDI ANNUI          | 381   | 380   | 365   | 362   | 361   | 374   | -7                   | -2%  |
| RESIDUO MEDIO           | 16    | 15    | 9     | 6     | 4     | 4     | -11                  | -73% |

## 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 intuibili

(le centrali termiche ed elettriche, gli hangar, gli uffici ecc.). All'interno del sedime insistono inoltre altre infrastrutture meno note ma non meno importanti:

- l'aerostazione merci (6.000 metri quadri di superficie);
- la palazzina sede degli uffici degli Enti di Stato presenti in aeroporto;

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

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

Alcuni degli investimenti più visibili più significativi dell'anno 2016 hanno riguardato le opere finalizzate all'avvio di nuove attività commerciali e di punti di accoglienza in air-side (in particolare il nuova Piazzetta Commerciale in area Partenze/Arrivi, e rilocalizzazione ed ottimizzazione di alcuni spazi commerciali, con l'apertura di nuove attività di ristorazione e la ristrutturazione di esistenti).

Si segnala infine nell'ambito degli investimenti effettuati in aerostazione passeggeri, la realizzazione di un nuovo locale per stoccaggio delle carrozzine per passeggeri a ridotta mobilità, in concomitanza con il rinnovo delle attrezzature e la fornitura ed installazione di 23 defibrillatori automatici (DAE, Defibrillator Automatic Equipment) per primo soccorso di cui 13 ubicati in aerostazione passeggeri ed i restanti negli altri fabbricati aeroportuali; queste attrezzature di primo soccorso sono utilizzabili in caso di necessità dalla squadra di emergenza SAGAT e/o da utenti aeroportuali formati per tali tipologie di interventi.



## OBIETTIVI E RISULTATI

| OBIETTIVI PREFISSATI  | RISULTATI RAGGIUNTI  | OBIETTIVI PER IL FUTURO   |
|---|--|---|
| <b>SVILUPPO DEL TRAFFICO AEROPORTUALE</b>   |  |   |
| Incrementare i volumi di traffico, attraendo nuove compagnie e sviluppare la connettività attraverso l'apertura di nuove rotte.   | Le trattative commerciali hanno condotto l'Aeroporto di Torino a registrare il record storico di passeggeri trasportati in un anno: 3.950.908, +7,8% rispetto al 2015. Sono state 21 le rotte inaugurate e 2 le nuove compagnie aeree che hanno iniziato ad operare sullo scalo di Torino. Il traffico internazionale è cresciuto dell'11,1% e quello di linea nazionale del 7,3%. | Incrementare ulteriormente i volumi di traffico sviluppando il traffico outgoing attraverso l'allargamento dell'attuale catchment area e del traffico incoming grazie al supporto degli enti di promozione turistica del territorio.  |
| <b>INFRASTRUTTURE AEROPORTUALI</b>  |  |   |
| Garantire il perfetto stato d'uso delle infrastrutture aeroportuali ricadenti sotto la responsabilità del gruppo SAGAT, ricercando il miglioramento degli standard di servizio per i loro fruitori. | Nel 2016 sono state realizzate nuove opere infrastrutturali per l'avvio di nuove attività commerciali e nuovi punti di accoglienza in area airside (rilocazione ed ottimizzazione di alcuni spazi commerciali, con apertura di nuove attività di ristorazione e ristrutturazione di quelle esistenti).   | Gli investimenti infrastrutturali dei prossimi esercizi proseguiranno, in linea con gli anni precedenti, secondo due direttrici che prevederanno, principalmente, interventi di riadeguamento ed ammodernamento delle infrastrutture aeroportuali in ragione degli incrementi di traffico previsti ed interventi sulle infrastrutture di volo necessari per la compliance con la nuova regolamentazione europea EASA. |
| <b>OFFERTA COMMERCIALE EXTRA AVIATION</b>   |  |   |
| Garantire un giusto equilibrio tra la valorizzazione delle eccellenze locali ai brand affermati a livello internazionale al fine di ottimizzare l'offerta e l'esperienza di viaggio dei passeggeri. | Nel 2016 è proseguita la profonda innovazione, già iniziata nel 2015 che ha coinvolto le aree commerciali. In particolare è stata realizzata una nuova piazza commerciale nell'atrio Partenze dell'Aeroporto: 1.400 metri quadrati completamente rinnovati.  | Ulteriore ampliamento e diversificazione dell'offerta commerciale.  |

| OBIETTIVI PREFISSATI   | RISULTATI RAGGIUNTI   | OBIETTIVI PER IL FUTURO   |
|--|---|---|
| <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>  |   |   |
| La qualità è riconosciuta come valore strategico prioritario, trasversale a tutti i processi aziendali, nella consapevolezza che il cliente-passeggero è elemento centrale della propria missione aziendale.   | SAGAT S.p.A. è stata una tra le prime società di gestione aeroportuale a dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2015, ottenendo nel 2016 la Certificazione, rilasciata da DNV-GL, secondo la più recente versione della norma. Inoltre, in un'ottica di massima attenzione alla qualità dei servizi erogati, SAGAT si è dotata di un Osservatorio sui Terminal Aeroportuali, organo aziendale composto da rappresentanti delle diverse aree aziendali e proposto all'individuazione ed eliminazione di eventuali criticità. | Proseguire nel presidio del "sistema aeroporto" nel suo complesso, assicurando la qualità mediante la sensibilizzazione e, ove necessario, l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali terzi. Rendere ancor più capillare il controllo degli indicatori della qualità erogata e di quella percepita, mediante ulteriori ispezioni e misurazioni. Attenersi ad obiettivi quali-quantitativi più sfidanti (cfr. target fissati nella Carta dei Servizi e nel Piano della Qualità del Contratto di Programma per il 2017). |
| <b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  |   |   |
| Diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale. La gestione operativa inoltre è improntata a criteri di salvaguardia dell'ambiente e di efficienza energetica, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali. | SAGAT S.p.A. ha intrapreso e completato nel dicembre 2016 il percorso di certificazione implementando un Sistema di Gestione allineato ai più moderni standard internazionali in materia (ISO 14001:2015). Il conseguimento della certificazione integrata rappresenta l'intento della SAGAT S.p.A. di aderire "volontariamente" ai massimi standard di performance ambientali riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale.                                       | Mantenimento certificazione del SGSSA. Gestione sostenibile delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria). Sensibilizzazione degli operatori aeroportuali in merito alle tematiche ambientali e alla raccolta differenziata nell'ambito della gestione dei rifiuti.   |
| <b>COLLABORAZIONI IN AMBITO CULTURALE E TURISTICO</b>  |   |   |
| Offrire ai passeggeri un "biglietto da visita" del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica.   | Raddoppio delle collaborazioni con musei, festival e fiere per allestimenti temporanei in Aeroporto che si sono susseguiti durante tutto l'anno.  | Continuare ad ampliare il numero delle collaborazioni e realizzare una nuova area dedicata alle esposizioni museali: vere e proprie mostre in Aeroporto.  |

## VALIDAZIONE PROFESSIONALE DI PROCESSO



Ente pubblico non economico

### Validazione professionale di processo

Il Bilancio Sociale 2016 del Gruppo SAGAT è frutto di un processo interno finalizzato all'implementazione di un sistema innovativo di comunicazione relazionale attuato mediante l'auto-organizzazione di processo, l'analisi della struttura organizzativa, la definizione consapevole dei relativi stakeholder, la rappresentazione della gestione economica e finanziaria anche in termini di linee di intervento, la rendicontazione sociale degli intangibili (a partire dal patrimonio aziendale rappresentato dal capitale umano e relazionale), la trasparenza dei risultati in chiave di responsabilità sociale.

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

- |                         |                         |                    |                          |
|-------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| <b>- pianificazione</b> | <b>- gestione</b>       | <b>- controllo</b> | <b>- implementazione</b> |
| • Chiarezza             | • Accuratezza           | • Coerenza         | • Esistenza              |
| • Razionalità           | • Compiutezza           | • Conformità       |                          |
| • Completezza           | • Precisione e logicità | • Neutralità       |                          |
| • Conformità            | • Effettività           | • Completezza      |                          |
| • Ragionevolezza        | • Integrazione          | • Rispondenza      |                          |
|                         | • Completezza           | • Trasparenza      |                          |
|                         | • Adeguatezza           | • Condivisione     |                          |

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

In questa terza edizione del bilancio sociale il Gruppo SAGAT ha evidenziato con appositi prospetti i risultati ottenuti nello sviluppo degli obiettivi di miglioramento delineati nel biennio precedente, impostando, in sintonia con le basi scientifiche del Metodo Piemonte fornite dal Dipartimento di Management, un sistema organico di gestione razionale di processo in grado di rappresentare le esternalità prodotte a favore della comunità di riferimento.

Rappresentano linee di evoluzione di processo l'estensione della rendicontazione sociale agli intangibili rappresentati dal capitale strutturale, ovvero il valore dell'organizzazione, nonché l'analisi delle modalità di dialogo e coinvolgimento di specifiche categorie di stakeholder che qualificano le relazioni del Gruppo SAGAT con il contesto territoriale di riferimento (vettori, passeggeri, comunità locali, ecc.).

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

In aderenza alle verifiche di processo attuate, ritengo che, nel suo complesso, il Bilancio Sociale 2016 del Gruppo SAGAT sia stato realizzato in modo coerente con gli assunti dichiarati nella Nota metodologica, sia esito di processi gestionali adeguati, e risulti conforme ai principi metodologici ritenuti necessari per rilasciare un giudizio positivo di validità di processo.

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

Dott. Giuseppe Chiappero





YR-AME

TO

TORINO AIRPORT

Blue Air

TR-AMD

Blue Air

YR-GBB

Blue Air

YR-GBB

YR-GBB



CONTATTI:

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

TELEFONO +39 011 5676356

FAX +39 011 5676413

RELAZIONIERSTERNE@SAGAT.TRN.IT

**PROGETTO GRAFICO:**

**IMPAGINAZIONE:**

**STAMPA:**

**FOTOGRAFIE:**

ITALIABRANDGROUP

ITALIABRANDGROUP

TIPOGRAFIA TIPOLITOEUROPA

ARCHIVIO SAGAT

LE IMMAGINI DELL'OPERA

DI THOMAS BAYRLE

SONO STATE REALIZZATE

DA PEROTTINO-ALFERO-TARDITO

GIUGNO 2017



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