

L'ambiente che vogliamo

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010



LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE	2
NOTA METODOLOGICA	3
1. IDENTITÀ	4
2. STRATEGIE E RISULTATI	22
3. I PASSEGGERI	32
4. L'AEROPORTO E IL TERRITORIO	32
5. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	44
6. LE PERSONE DI SAB	56
7. LA RELAZIONE CON I FORNITORI	68
TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	72

Lettera del Presidente e del Direttore Generale

Siamo al secondo Bilancio di Sostenibilità dell'Aeroporto Marconi di Bologna. Vorremmo prima di tutto ricordarne le finalità principali: rendicontare e comunicare le strategie, le azioni e i risultati raggiunti agli stakeholder, al sistema aeroportuale internazionale e alla comunità aeroportuale; programmare, gestire e migliorare l'attività della società verso l'esterno (se conosciamo gli impatti della nostra attività sul territorio, possiamo confrontarci al meglio con

esso) e all'interno (come supporto per orientare il processo decisionale, contribuire ad integrare le diverse componenti aziendali e implementare concretamente le scelte di crescita sostenibile).

Per l'Aeroporto di Bologna essere protagonisti di uno sviluppo sostenibile significa puntare all'eccellenza, anche ascoltando ed interpretando i bisogni e le potenzialità degli stakeholder.

Lavoriamo per costruire un'offerta aeroportuale bilanciata, che sappia conciliare sviluppo del traffico, compatibilità ambientale e qualità dei servizi, dando valore alle persone e alle relazioni nella comunità aeroportuale e territoriale.

La scelta, da noi fortemente sostenuta, di arrivare alla realizzazione del Bilancio di Sostenibilità ha per l'Aeroporto di Bologna radici profonde, che riguardano la storica attenzione della società ai temi ambientali, e il più recente impegno nello sviluppo delle persone e del territorio. Il Bilancio di Sostenibilità dell'Aeroporto è quindi il frutto dell'esperienza maturata in questi anni e dell'entusiasmo e dell'impegno delle persone che vi hanno contribuito e che qui vogliamo ringraziare.

I risultati conseguiti nel 2010 sono di grande soddisfazione in termini di traffico, di qualità del servizio, di rispetto degli obiettivi ambientali, di crescita delle persone e, non ultimi, di risultati economici e di solidità finanziaria e patrimoniale.

I risultati sono ampiamente illustrati all'interno del documento e quindi



non ci soffermeremo su essi; altri, importanti e sfidanti, sono gli obiettivi che la società si è data per i prossimi anni in coerenza con il Piano Industriale approvato nel 2008, Piano che ha alla base temi quali gli effetti della crescita dell'aeroporto e dello sviluppo del traffico sulle persone e sul territorio.

Qui vogliamo fare cenno ad alcuni fatti significativi del 2011 che sono specificatamente inerenti il Bilancio di Sostenibilità. In primo

luogo, l'esito positivo della verifica sulle certificazioni Qualità (ISO9001) e Ambiente (ISO14001), svolta in maniera integrata con la Sicurezza (OHSAS 18001), che conferma la grande attenzione riservata agli aspetti di Qualità del Servizio, Tutela Ambientale e Sicurezza sul Lavoro. Inoltre, l'iniziativa "Fai volare la Ricerca" promossa con BolognAil (sezione locale dell'Associazione Italiana contro le Leucemie) che, grazie all'entusiasmo e all'impegno di un'ottantina di dipendenti e alla generosità di tutta la comunità aeroportuale e dell'intera città, ha consentito di raccogliere in una sola giornata oltre 63 mila euro destinati alle attività di ricerca e assistenza. Un risultato doppiamente positivo, perché conseguito all'interno di un programma formativo di *team building* aziendale.

Consapevoli del valore di un approccio all'attività di impresa "a 360°" che tenga conto in modo integrato delle implicazioni economiche, sociali ed ambientali del proprio operare, riteniamo che l'azienda debba proseguire con convinzione nella direzione intrapresa, sia nelle scelte e nel modo di lavorare quotidiano sia nel metodo con cui vengono rendicontati i risultati. Vogliamo segnalare che per il 2011, oltre agli obiettivi specifici nei vari campi dello sviluppo aziendale, la società è impegnata a portare a maturazione il percorso avviato, giungendo alla redazione del Bilancio Integrato della società, che prevede l'unione di Bilancio Civilistico e Bilancio di Sostenibilità, in linea con la metodologia e le migliori esperienze internazionali.

Giuseppe Quatt'eri

Arnaldo Biondi

Nota metodologica

Il presente documento è il secondo Bilancio di Sostenibilità redatto dalla Società Aeroporto G. Marconi di Bologna SpA (per brevità, SAB), e descrive le caratteristiche della Società e del settore aeroportuale, le tappe recenti della crescita dell'Aeroporto, gli obiettivi di sviluppo futuro, e i principali risultati ottenuti durante l'anno negli ambiti della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Le attività di progettazione del documento e di elaborazione dei testi hanno coinvolto trasversalmente tutte le strutture di SAB. Il presente Bilancio è frutto di un processo ragionato che ha permesso di individuare le tematiche di sostenibilità affrontate nell'operatività quotidiana e di valutare la loro rilevanza rispetto alle aspettative degli stakeholder di SAB.

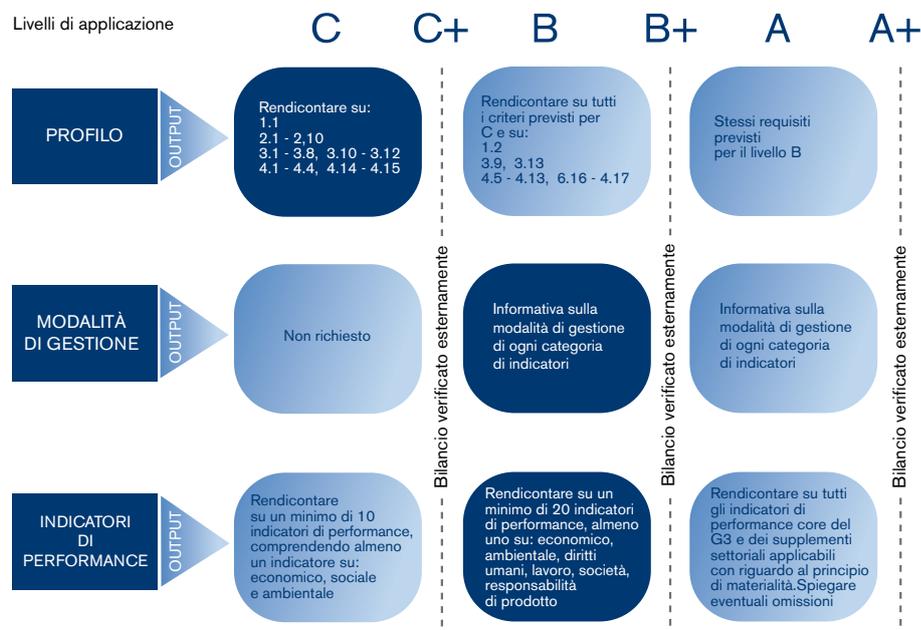
Contenuti del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio è stato redatto tenendo a riferimento le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità redatte dalla Global Reporting Initiative (GRI-G3), che forniscono un framework globalmente riconosciuto per la rendicontazione delle performance economiche, sociali ed ambientali. A pag. 72 si trova una tabella di raccordo tra i contenuti del Bilancio e gli indicatori richiesti dal GRI.

Al fine di assicurare la **completezza** e la **rilevanza** per gli stakeholder (*materiality*) delle tematiche trattate nel Bilancio, la determinazione degli ambiti di rendicontazione ha tenuto conto di diversi elementi:

- gli argomenti di sostenibilità che caratterizzano il **settore aeroportuale**. A questo scopo sono state analizzate le Linee Guida settoriali redatte dal GRI ("Airport Operators Sector Supplement Draft"), il documento "Airport Voluntary Commitment on Air Passenger Service" di ACI Europe, i riferimenti normativi che regolano le responsabilità e le attività delle società di gestione aeroportuale (regolamenti e circolari ENAC, decreti ministeriali, ...) e i documenti cogenti (Regolamento di Scalo e Manuale di Aeroporto). È stato realizzato anche un benchmark sui temi trattati nella rendicontazione di sostenibilità da altri aeroporti italiani ed europei;
- la Missione, i Valori e la **strategia aziendale**

Figura 1 ► Livelli di applicazione GRI-G3



di SAB, che pongono al centro tematiche come la qualità, la sostenibilità economica e la tutela ambientale. Sono stati, quindi, analizzati i piani strategici e di sviluppo dell'Aeroporto e sono state condotte interviste interne con i responsabili di tutte le aree aziendali;

- le tematiche di maggiore interesse per gli **stakeholder** di SAB, come sono emerse negli anni tramite gli strumenti e i momenti di confronto portati avanti dall'azienda con le diverse categorie di stakeholder (pag. 7).

Perimetro

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2010, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2011, sono stati citati anch'essi. Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2009 e 2008.

Le attività e gli indicatori rendicontati si riferiscono alla Società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna SpA, gestore totale dell'Aeroporto di Bologna. Per il calcolo delle emissioni atmosferiche (pag. 51), invece, sono state prese in

considerazione anche le emissioni associate a sorgenti esterne a SAB ma su cui la società ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario, come richiesto dalla metodologia "Greenhouse Gas Protocol" - *Corporate Accounting and Reporting Standard* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI). Tra i differenti livelli di applicazione individuati dalla linea guida GRI-G3 (esposti nella figura), SAB ritiene di avere raggiunto, con questo Bilancio, il livello di applicazione C.



1.1	I NOSTRI VALORI	6
1.2	LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER	7
1.3	I NOSTRI BUSINESS	8
	1.3.1 IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO	8
	1.3.2 IL RUOLO DI SAB NEL "SISTEMA AEROPORTO"	8
1.4	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	10
1.5	IL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE	11
	1.5.1 IL GRUPPO	11
	1.5.2 I NOSTRI AZIONISTI	12
	1.5.3 ORGANI SOCIALI	12
	1.5.4 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	13
1.6	GOVERNO E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	15

Identità

1

4

Il nostro ambiente

VOLO FLIGHT	PER TO		
684	PALERMO	13:25	22
1344	CATANIA	14:30	16
9367	GERONA	14:40	1
3513	FRANKFURT	14:50	21
1808	MARSA ALAM	15:20	16
4311	KATOWICE	15:35	1
476	KATOWICE	15:35	21
149	PARIS CDG	15:40	1
110	DUBLIN	15:40	1
110	PALERMO	15:40	1

PARTENZE





La nostra missione è favorire la connettività internazionale di persone e imprese, attraverso lo sviluppo e la gestione di una struttura che punti all'eccellenza per qualità e sicurezza.

Contribuiamo a rendere più attrattivo il nostro territorio, facilitandone l'accesso da tutti i Paesi d'Europa e del Mondo.

Operiamo per essere un importante motore dell'economia locale, garantendo al contempo sostenibilità economica, attenzione alla comunità, tutela dell'ambiente".

L'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna serve un bacino di traffico di oltre dieci milioni di persone. Una grande ricchezza ed una responsabilità per SAB, Società di Gestione dell'Aeroporto di Bologna, che si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività per erogare servizi ai più alti livelli di qualità in Europa e per offrire una rete di collegamenti ricca ed estesa, che crei valore per l'economia del Paese e favorisca l'internazionalizzazione delle imprese, a beneficio di tutta la collettività.

Oggi l'Aeroporto di Bologna è uno dei maggiori aeroporti in Italia come numero di destinazioni internazionali servite, con una pista in grado di accogliere voli con un raggio fino a 5.000 miglia nautiche e con una dotazione tecnologica all'avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale.

1.1 I nostri valori

SAB ritiene che l'attività imprenditoriale eticamente e socialmente responsabile debba improntarsi a principi e valori fondamentali, socialmente ed universalmente riconosciuti.

SAB agisce nel rispetto di:

- **Legalità**
- **Integrità morale**
- **Rispetto per le persone**
- **Tutela della salute e della sicurezza delle persone**
- **Tutela dell'ambiente**
- **Correttezza competitiva**
- **Trasparenza e veridicità dell'informazione**

È stato avviato un progetto interno che vede il top e middle management coinvolti sul tema dei valori, che porterà nel 2011 ad una nuova definizione "bottom up" del sistema valoriale dell'azienda.



1.2 La relazione con gli stakeholder

Gli *stakeholder* di SAB sono le persone, le

aziende e le altre organizzazioni che aggiungono valore all'organizzazione, sono influenzate dalle sue attività o sono altrimenti interessate a

queste. Soddisfare le esigenze e le aspettative degli stakeholder contribuisce al conseguimento di un successo durevole da parte di SAB.

STAKEHOLDER	GLI IMPEGNI DI SAB	STRUMENTI DI ASCOLTO E DIALOGO
Soci e azionisti	<ul style="list-style-type: none"> - Legalità - Produttività ed efficienza - Creazione di valore sostenibile - Rispetto linee di indirizzo 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri periodici
Passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> - Qualità del servizio - Sviluppo del traffico e dell'offerta - Sicurezza operativa (<i>Safety</i>) - Sicurezza nei controlli (<i>Security</i>) - Accessibilità - Rispetto per le diversità 	<ul style="list-style-type: none"> - Reclami e segnalazioni - Indagini di <i>customer satisfaction</i>
Vettori e comunità aeroportuale	<ul style="list-style-type: none"> - Correttezza competitiva - Qualità dei servizi - Condivisione di obiettivi e risultati - Sicurezza operativa - Salute e sicurezza degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> - Comitato Utenti - Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo - Indagine di customer satisfaction vettori - Momenti di informazione e confronto su temi ad hoc richiesti dai vettori - <i>Safety Committee</i> - Segnalazioni <i>Safety Management System</i> - Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana
Persone di SAB	<ul style="list-style-type: none"> - Pari opportunità - Coinvolgimento e valorizzazione - Riconoscimento del merito - Crescita delle competenze - Stabilità del lavoro - Salute e sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazioni Industriali - <i>Innovation Bottom Up</i> - Progetto "<i>Dire, Fare, Volare</i>" - Retreat annuale - Meeting, convention, workshop - Forum e Bacheca - Indagine di soddisfazione del cliente interno - <i>Communit@irport</i> - BLQui - Newsletter Security - Indagine per la rilevazione dello stress lavoro correlato - Segnalazioni <i>Safety Management System</i> - Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana
Fornitori e partner	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza nei criteri di selezione - Correttezza competitiva - Puntualità dei pagamenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Regolamento e Albo fornitori
Comunità e ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione di valore per il territorio - Concertazione dello sviluppo - Comunicazione trasparente e proattiva - Contenimento del rumore aeroportuale - Riduzione degli impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> - Confronto istituzionale - Gruppo Tecnico Rumore - Reclami ambientali
Settore (Altri aeroporti / associazioni aeroportuali / Enti)	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto dei requisiti cogenti - Condivisione buone pratiche - Contributo all'avanzamento del settore 	<ul style="list-style-type: none"> - Adesione a ACI Europe - Adesione ad Assaeroporti - Partecipazione a corsi in qualità di "speaker" - Partecipazione a convegni e incontri



1.3 I nostri business

1.3.1 Il contesto in cui operiamo

Il *business* aeroportuale presenta alcune caratteristiche che lo rendono particolarmente complesso, limitando le leve utilizzabili dalle imprese che vi operano per migliorare la propria competitività.

Innanzitutto, il servizio che viene fornito è

pubblico, essendo l'aeroporto un'infrastruttura di trasporto e un nodo di connessione fondamentale per il territorio.

L'attività delle società di gestione e i parametri qualitativi dei servizi che devono erogare sono rigidamente normati da una serie di soggetti sia a livello internazionale (ICAO, International Civil Aviation Organization) che nazionale (in primo luogo ENAC, Ente Nazionale Aviazione Civile).

Un'altra peculiarità del settore è che i **corrispettivi** applicabili dalle società di gestione per la fornitura delle infrastrutture e dei servizi propedeutici al trasporto aereo (in particolare i diritti aeroportuali, i corrispettivi per le attività di *security* e le altre fonti di ricavo aviation) sono definiti sulla base di decreti ministeriali o a seguito di specifiche attività di vigilanza da parte dell'ENAC.

Il Contratto di Programma

Nel corso del 2010, dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione sia di ENAC che di SAB, è proseguito l'iter di approvazione del Contratto di Programma 2010-2013 ENAC-SAB con i soggetti istituzionali responsabili degli atti successivi propedeutici all'entrata in vigore. Tale procedura ha visto il coinvolgimento dei Ministeri delle Infrastrutture e Trasporti, del Ministero dell'Economia e delle Finanze, del CIPE e della Corte dei Conti. Il percorso si è concluso con la registrazione del decreto di approvazione da parte della Corte dei Conti e la definitiva entrata in vigore il 28 marzo 2011 ben 844 giorni dopo l'avvio ufficiale del procedimento istruttorio, come la società ha più volte segnalato con l'obiettivo e l'auspicio

di una semplificazione del percorso burocratico. Il Contratto di Programma contiene precisi obiettivi in materia di sviluppo del traffico, sviluppo aeroportuale (piano degli investimenti) e performance di qualità e di tutela dell'ambiente.

Sulla base di questi impegni assunti da SAB, il Contratto di Programma prevede un'articolazione tariffaria dei servizi aeronautici per il periodo considerato ed il monitoraggio, anno dopo anno, dello scostamento dagli obiettivi annuali relativamente a sviluppo del traffico, realizzazione del piano degli investimenti e parametri di Qualità e Ambiente.

Il rispetto o meno degli obiettivi relativi a Qualità ed Ambiente avrà dirette ripercussioni sui livelli dei diritti e delle tariffe che SAB può applicare.

Il contesto competitivo, infine, è caratterizzato da una **concorrenza** sempre più marcata **tra gli aeroporti**, anche a causa della progressiva concentrazione delle compagnie aeree tradizionali e della nascita di una nuova tipologia di vettori - cosiddetti "low-cost" - che, dopo un boom iniziale e una proliferazione di operatori, si sono ridotti ad un numero limitato di soggetti con un forte potere contrattuale.

Oggi, quindi, le leve per il successo nel mercato sono cambiate rispetto ad alcuni anni fa: aspetti come lo sviluppo continuo del traffico (anche attraverso vettori low-cost), gli elevati standard di qualità e sostenibilità ambientale e un aumento via via crescente delle attività che consentono maggiori "marginari" sono divenuti elementi fondamentali per competere con successo nello scenario attuale.

1.3.2 Il ruolo di SAB nel "sistema aeroporto"

Nel 2004 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha affidato alla Società G. Marconi di Bologna SpA la gestione totale dell'aeroporto Marconi, sulla base di una concessione di durata quarantennale (2004-2043). In qualità di Gestore totale, a SAB è affidato, sotto la vigilanza dell'ENAC, il compito di amministrare, sviluppare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti in aeroporto.

Nel coordinamento del "sistema Aeroporto", in particolare, si realizza il ruolo chiave della società di gestione: SAB, infatti, è responsabile di fronte a ENAC e alle istituzioni dei livelli di qualità del servizio fornito ai passeggeri, servizio che si

compone di un insieme di attività svolte in parte in maniera diretta da SAB, in parte da una serie di altri soggetti. La garanzia dei necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza e sostenibilità ambientale, quindi, è il risultato dello sforzo coordinato di SAB e di tutti i soggetti e prestatori di servizi presenti all'interno dell'Aeroporto. Le compagnie aeree, in particolare, operano secondo il coordinamento operativo dello scalo effettuato da SAB, cioè secondo le assegnazioni e le sequenze di occupazione giornaliere delle piazzole di sosta e delle infrastrutture del Terminal previste per ciascuna.

Oltre al coordinamento delle società terze e delle compagnie aeree, SAB eroga direttamente i servizi di sicurezza e controllo passeggeri e bagagli (in raccordo con le Autorità di frontiera) e gestisce alcuni servizi al passeggero come i

parcheggi, la biglietteria e la Marconi Business Lounge. Le attività commerciali e i servizi di ristorazione, invece, vengono affidati in subconcessione ad operatori privati.

Le restanti attività (in particolare l'assistenza a terra di passeggeri, aeromobili, bagagli e merci), in passato di competenza della società di gestione, vengono oggi assicurate da diverse società di handling che operano in aeroporto in condizioni di libero mercato e in rapporto diretto con le compagnie aeree.

I protagonisti del “sistema aeroporto”

SOCIETÀ DI GESTIONE

- progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali;
- coordinamento degli operatori aeroportuali;
- coordinamento operativo dello scalo;
- subconcessione delle attività commerciali e dei servizi di ristorazione;
- attività e servizi in gestione diretta.

CLIENTI e OPERATORI che svolgono la propria attività di business nel sistema aeroportuale

- Compagnie aeree
- Handler (assistenza a terra agli aeromobili)
- Operatori del trasporto merci
- Sub concessionari airside (catering, officine di manutenzione, ...)
- Sub concessionari landside (negozi, servizi di ristorazione, Tour Operator, autonoleggi, ...).

ENTI REGOLAMENTATORI

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti: ha compiti di indirizzo strategico e regolamentazione economica ed organizzativa
- ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile): definisce il quadro regolamentare per l'esercizio dell'attività aeroportuale, dal punto di vista tecnico e da quello tariffario
- ENAV (Ente Nazionale di Assistenza al Volo): gestisce il traffico aereo fornendo assistenza al volo.

ALTRI ENTI che operano all'interno dell'aeroporto, ciascuno per la propria area di competenza: Polizia di Frontiera, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Dogana, Guardia di Finanza, Primo Soccorso Sanitario Aeroportuale, etc.

FORNITORI di beni e servizi.

PASSEGGGERI, utenti finali di tutti i servizi forniti dal sistema aeroporto.



ENTI REGOLAMENTATORI

SOCIETÀ DI GESTIONE Coordinamento

VETTORI

HANDLER

SUB-
CONCESSIONARI
AIRSIDE

FORNITORI

ALTRI ENTI

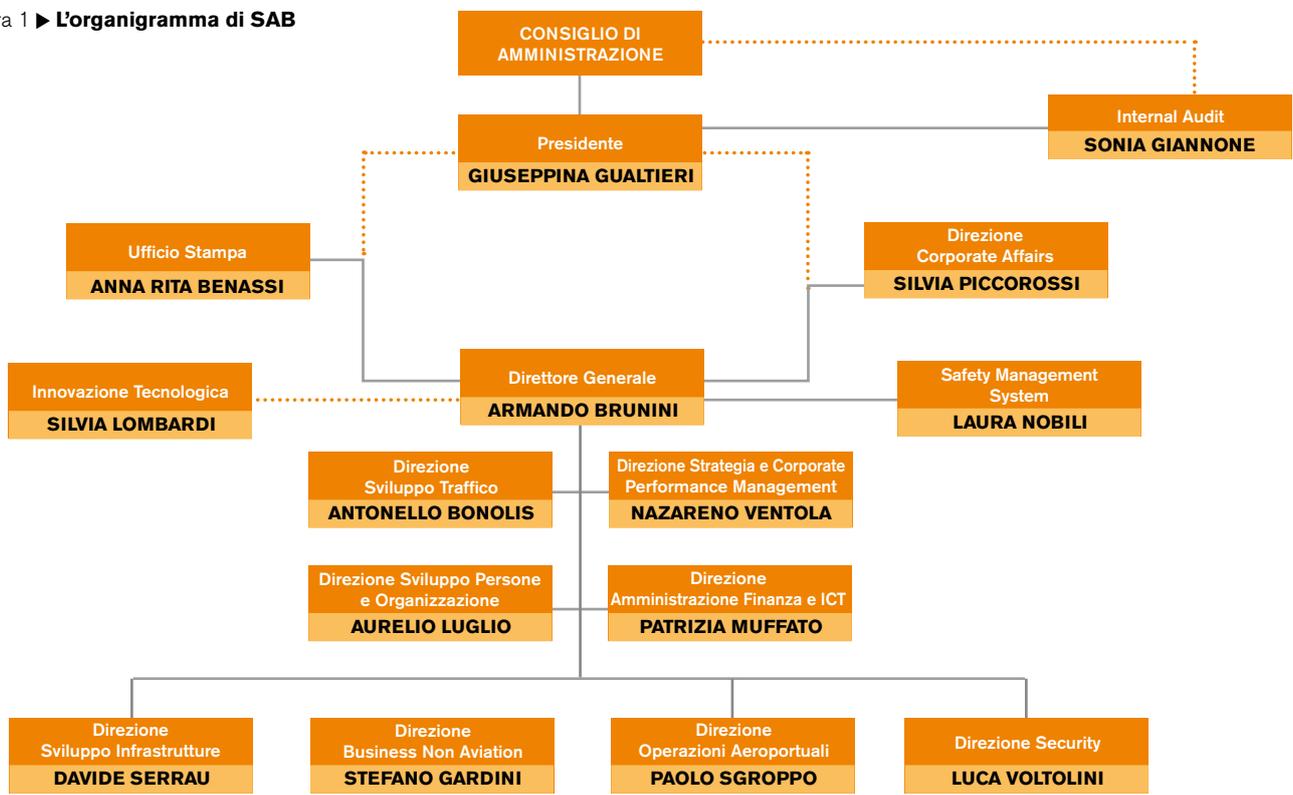
SUB-
CONCESSIONARI
LANDSIDE

PASSEGGGERI



1.4 Struttura organizzativa

Figura 1 ► L'organigramma di SAB



Ruoli previsti da ENAC

Nella Circolare APT-16 del 2004 l'ENAC ha stabilito la necessità di identificare, all'interno della struttura organizzativa delle società di gestione aeroportuale, alcune figure con specifiche responsabilità:

- **un Accountable Manager**, esponente dei vertici aziendali, che ha la responsabilità ultima sul fatto che tutte le attività siano condotte in sicurezza e secondo le previsioni del Regolamento di Scalo;
- **quattro Post Holder**, individuati dal gestore e approvati da ENAC, che devono assicurare la conformità dell'aeroporto e della sua gestione ai requisiti regolamentari ciascuno per le aree e le attività di propria competenza (Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione).



Il Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione, guidato dal Direttore Generale e composto dai responsabili di tutte le Direzioni aziendali e dai Post Holder Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione, è la sede in cui, almeno una volta al mese, il *top management* aziendale si riunisce per monitorare l'andamento degli indicatori fondamentali di *performance* economica

(andamento del traffico e risultati gestionali) e per condividere questioni trasversali legate alla gestione dell'aeroporto, che vengono approfondite per individuare soluzioni comuni. Il Comitato di Direzione ha lo scopo di creare un maggiore coinvolgimento dei più alti dirigenti e per consentire una migliore visione complessiva delle strategie e delle decisioni dei vertici aziendali da parte del *top management*.



1.5 Il sistema di Corporate Governance

1.5.1 Il Gruppo

La struttura del Gruppo SAB ha avuto una significativa evoluzione a partire dal 2008, per effetto dell'attuazione delle linee guida strategiche definite nell'ambito del Piano approvato lo stesso anno.

Coerentemente con l'obiettivo di riequilibrare il portafoglio di business ridisegnando la presenza nell'handling, infatti, nel 2008 sono state intraprese alcune operazioni straordinarie, portate a termine nel 2009, che hanno modificato significativamente l'assetto delle partecipazioni del Gruppo.

Al 31 dicembre 2010 detiene tre partecipazioni di controllo nel settore dell'handling, con diverse specializzazioni sui vari rami dell'assistenza a terra: handling Aviazione Commerciale per il settore passeggeri e rampa (Marconi Handling Srl), handling Aviazione Commerciale per il settore merce e posta (Fast Freight Marconi Spa) e, infine, handling e gestione delle



infrastrutture destinate all'Aviazione Generale (Tag Bologna Srl).

Dalla fine del 2009, inoltre, SAB detiene una partecipazione di collegamento nella neocostituita Ravenna Terminal Passeggeri Srl, società concessionaria del servizio di stazione marittima e accoglienza passeggeri in imbarco/sbarco e transito nel Porto di Ravenna, che nel

2010 ha visto il suo primo anno di operatività. Con l'ingresso nel settore crocieristico SAB ha l'obiettivo di contribuire, grazie al proprio *know-how*, alla gestione del Terminal e di cogliere opportunità di sviluppo sinergico tra traffico aereo e crocieristico (si veda anche FOCUS a pag. 8).

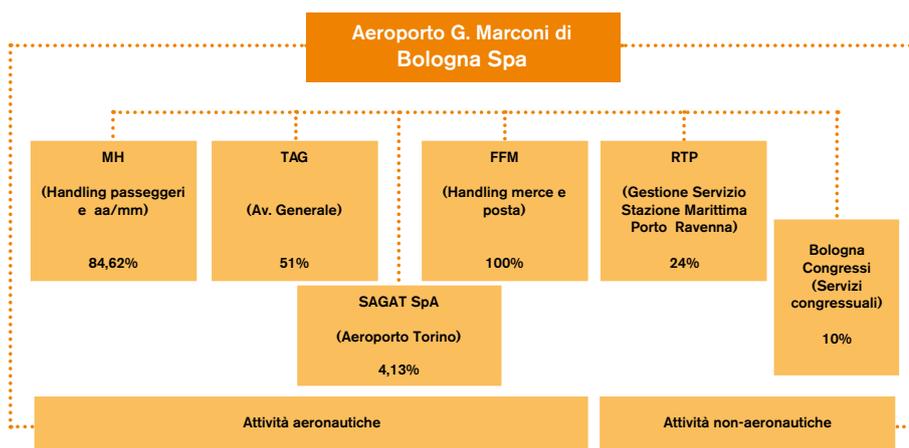


Figura 2 ► La struttura del Gruppo SAB

Società controllate

- Fast Freight Marconi S.p.A.: 100%
- Marconi Handling S.r.l.: 84,62%
- TAG Bologna S.r.l.: 51%

Società partecipate

- Ravenna Terminal Passeggeri: 24%
- Bologna Congressi S.p.A.: 10%
- SAGAT S.p.A.: 4,13%



1.5.2 I nostri azionisti

Il Decreto del Ministero dei Trasporti n. 521 del 1997 ha stabilito che almeno un quinto del capitale sociale delle società di gestione aeroportuale debba essere posseduto, in qualsiasi momento, da Enti o Soci pubblici. Ciò si riflette nell'attuale compagine societaria di SAB, che è posseduta per il 35,55% dagli Enti pubblici del territorio e per il 50,55% dalla Camera di Commercio di Bologna. Le restanti quote sono possedute da soggetti privati.

- **Camera di Commercio di Bologna: 50,55%**
- **Comune di Bologna: 16,75%**
- **Provincia di Bologna: 10%**
- **Regione Emilia-Romagna: 8,80%**
- **Aeroporti Holding S.r.l.: 7,21%**
- **Altri Soci: 6,69%**

1.5.3 Organi Sociali

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società.

Il Consiglio di Amministrazione di SAB, rinnovato ad agosto 2010, rimarrà in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio di esercizio 2010; i Soci hanno deciso di provvedere ad una riduzione dei componenti del Consiglio, in coerenza con i principi espressi dalla manovra correttiva alla Finanziaria 2010, cautelandosi in attesa di una prossima interpretazione autentica della norma.

Rispetto ai precedenti 11, ora il CdA è composto da 5 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui 1 esecutivo (il Presidente) e 4 non esecutivi. La durata annuale è motivata dall'opportunità

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2010-2011)

Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
Giuseppina Gualtieri	Presidente	Esecutivo
Bruno Filetti	Consigliere	Non esecutivo
Fabio Rangoni	Consigliere	Non esecutivo
Giorgio Tabellini	Consigliere	Non esecutivo
Stefano Zunarelli	Consigliere	Non esecutivo

di prevedere uno scenario a breve termine, in assenza di un interlocutore rilevante come il Sindaco di Bologna (essendo il Comune guidato da un Commissario da gennaio 2010), e di garantire nel frattempo continuità nella governance.

Nomina

Lo statuto sociale prevede che la nomina dei componenti del Consiglio di Amministrazione avvenga sulla base di liste presentate dai Soci, salvo diversa unanime deliberazione dell'Assemblea.

La definizione dell'attuale assetto del CdA e la scelta del Presidente in carica, avvenuta il 9 agosto 2010, è stata decisa all'unanimità dai soci.

La carica del Presidente ha carattere esecutivo sulla base di apposite deleghe consiliari.

Anche il processo di selezione del Direttore Generale della Società è avvenuta nel 2007 con modalità condivise tra i Soci in ottica di acquisizione di elevate capacità ed energie manageriali.

Entrambe le scelte descritte hanno rappresentato e concretizzato, nei fatti, la volontà di dare alla Società una struttura di governance coesa e più adeguata alle esigenze aziendali, nell'ottica di uno snellimento della gestione e quindi di un maggiore dinamismo.

Compensi

In quanto società a partecipazione mista di enti locali e altri soggetti pubblici e privati, la legge stabilisce un tetto ai compensi del Presidente e dei Consiglieri di Amministrazione di SAB (Legge 296/2006, artt. 725-733). L'Assemblea dei Soci, quindi, stabilisce il compenso complessivo degli Amministratori nell'ambito di detti limiti rinviando poi alla delibera consiliare l'attribuzione dei compensi per le cariche speciali.

Con riferimento al periodo di mandato degli attuali organi societari l'Assemblea dei Soci, oltre al tetto dei compensi, ha deliberato che l'emolumento degli amministratori non esecutivi sia costituito da un "gettone di presenza" alle riunioni consiliari ed alle assemblee, e non ha previsto indennità di risultato al Presidente come reso possibile dalla normativa sopra citata. Va sottolineato, infine, che i dirigenti di SAB che abbiano un ruolo di amministratori in altre Società del Gruppo non ricevono emolumenti per la carica, ritenendo i loro trattamenti economici contrattuali omnicomprensivi delle attività tutte prestate per il Gruppo; nel caso di società in cui siano previsti emolumenti gli stessi vengono versati alla SAB. Lo stesso avviene per scelta autonoma del Presidente con rinuncia all'emolumento in caso di incarico.



Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e da due membri supplenti. La nomina del Presidente del Collegio Sindacale è riservata al Ministero dell'Economia e delle Finanze, mentre la nomina di un membro effettivo del Collegio è riservata al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Il Collegio vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e amministrativo adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

1.5.4 Sistema di Controllo Interno

Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Ex D.Lgs. 231/01

L'attività di SAB si distingue, rispetto ad altre attività industriali, per il proprio ruolo di "servizio pubblico", che dispiega importanti riflessi sulle attività degli utenti aeroportuali (compagnie aeree, passeggeri ed operatori aeroportuali in genere) e sul sistema di relazioni economiche ed industriali regionali e nazionali.

Consapevole di tale ruolo, SAB intende consolidare e promuovere la responsabilità etico-sociale della propria attività imprenditoriale, rafforzando non solo il dovuto rispetto della legalità ma valorizzando comportamenti virtuosi ed eticamente corretti che migliorano il clima e la produttività all'interno dell'azienda e assicurano una reputazione positiva della Società nei suoi rapporti con l'esterno.

Con questi obiettivi, nel 2008, SAB si è dotata di un **Codice Etico** in cui sono stati enucleati, in modo esplicito ed univoco, i valori e i principi cui deve ispirarsi e improntarsi l'agire della Società, dei dipendenti e di tutti gli Organi Societari, e di un Sistema di Controllo Interno idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte di amministratori, dipendenti, collaboratori e partner della Società, deliberando un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001.

Il **Codice Etico** e il **Modello 231** costituiscono, insieme, l'impalcatura dei criteri di comportamento che assicurano correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali da parte di SAB, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder

COMPOSIZIONE E FUNZIONI DEL COLLEGIO SINDACALE

Nome	Carica
Domenico Mastroianni	Presidente
Damiano Ciriello	Sindaco effettivo
Francesco Picone	Sindaco effettivo

Società di Revisione

La società di revisione legale dei conti è Reconta Ernst & Young S.p.A.

della Società.

L'attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché del relativo aggiornamento, è svolta dall'**Organismo di Vigilanza**, organo collegiale dotato di poteri di iniziativa e di controllo autonomi che ha anche il compito di presidiare l'osservanza dei principi del Codice Etico, di monitorarne l'attuazione ed eventualmente di aggiornarne i contenuti rispetto all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto di riferimento.

Nel corso del 2009 è stata avviata l'attività di informazione e formazione sul Codice Etico e sui principali contenuti del Modello 231, che ha interessato il 76% del personale. Per il 2011 sono state programmate ulteriori attività di formazione sui protocolli specifici relativi ai processi strumentali qualificati "a rischio elevato". L'implementazione del Modello 231, è proseguita nel corso del 2010 con la definizione, da parte dei vari "process owner", dei Protocolli posti a prevenzione dei reati relativamente ai processi strumentali qualificati "a rischio elevato", su cui l'Organismo di Vigilanza ha eseguito una verifica di coerenza rispetto ai principi del D.Lgs. 231/2001 e del Modello Organizzativo stesso. L'adozione di tali Protocolli è prevista per i primi mesi del 2011.

L'Organismo di Vigilanza ha svolto la sua attività di vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello e il suo aggiornamento dando esecuzione al piano delle attività di adeguamento del Sistema di Controllo Interno alle esigenze del D.Lgs. 231/01, avvalendosi del supporto continuativo del Responsabile Internal Audit e del

contributo dei Responsabili aziendali di volta in volta ritenuti opportuni.

Nel marzo 2011 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano delle Verifiche in relazione ai rischi ex D.Lgs. 231 per l'anno 2011, la cui realizzazione è affidata alla funzione Internal Audit.

Segnalazione delle Violazioni

Parte integrante del Sistema di Controllo Interno è la previsione di un sistema per la segnalazione all'Organismo di Vigilanza di ogni comportamento o situazione che non risulti conforme ai principi ed ai valori del Codice Etico o alle norme di comportamento stabilite dal Modello 231. Tutti gli stakeholder della società, sia interni (dipendenti, amministratori, ...) sia esterni (passeggeri, fornitori, partner, cittadini, ...), qualora siano a conoscenza di comportamenti non coerenti con il Codice e con il modello, sono tenuti ad inviare una segnalazione scritta all'Organismo di Vigilanza attraverso i canali dedicati reperibili sul sito internet della società. Ogni segnalazione ricevuta attraverso un preciso iter di verifica ed ottiene una risposta; se il problema risulta infondato, la segnalazione si risolve in un non luogo a procedere che viene opportunamente motivato.

Le violazioni del Codice Etico che si rivelassero fondate costituiscono inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e portano, quindi, a sanzioni disciplinari commisurate alla gravità fino, eventualmente, alla risoluzione del rapporto contrattuale.

Tabella 1 ► **Segnalazioni ricevute dell'Organismo di Vigilanza**

	2010	2009	2008
Numero di segnalazioni ricevute	2	1	N.d.



La Funzione *Internal Audit*

Negli ultimi anni il sistema della governance aziendale ha visto un percorso di progressiva "maturazione", grazie ad una serie di azioni intraprese dai vertici nell'ottica di una maggiore strutturazione (es: maggiore attenzione al sistema di deleghe e procure, analisi del sistema di controllo interno e introduzione di un modello posto a prevenzione dei reati amministrativi degli enti ex D.lgs. 231/2001, etc.) e di una maggiore consapevolezza della necessità di una gestione dei rischi sistematica e preventiva.

In tale contesto si inserisce l'avvio di un'attività di *internal auditing*, quale attività indipendente ed obiettiva, finalizzata a valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di

Corporate Governance.

La funzione Internal Audit ha proposto un Piano di Audit 2010, approvato dal Consiglio di Amministrazione insieme con il Mandato di Internal Audit, un documento che definisce finalità, poteri e competenze della funzione. Le priorità di intervento del Piano sono state definite prendendo in considerazione i risultati dell'analisi dei rischi eseguita dal Responsabile Internal Audit, le richieste del vertice e soprattutto i potenziali benefici operativi ottenibili dai singoli interventi di verifica.

Il Piano di Audit 2010 è stato completato senza variazioni rispetto a quanto approvato. Le raccomandazioni espresse in relazione alle evidenze emerse in corso di audit sono state formulate al fine di creare valore aggiunto per

l'organizzazione, contribuendo all'efficacia e all'efficienza dei processi di *governance*, gestione del rischio e controllo.

Il management destinatario delle raccomandazioni ha elaborato dei piani di azione per il superamento dei rilievi emersi.

La funzione Internal Audit ha elaborato il Piano di Audit 2011, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di marzo 2011.

Sia il Piano che il Mandato prevedono una periodica attività di informativa nei confronti del Consiglio di Amministrazione sullo stato di attuazione degli interventi previsti nel Piano e sui rilievi e raccomandazioni più significative emerse dagli incarichi effettuati, nonché su altre informazioni ritenute rilevanti.



1.6 Governo e gestione della sostenibilità

L'Aeroporto di Bologna ha definito le politiche, gli strumenti e le strutture organizzative necessarie

a garantire che, in ogni momento, l'attività aeroportuale si integri con i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari della Società.

La nuova politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza, definita nel corso del 2010 e applicata a partire dai primi mesi del 2011, stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende perseguire tali obiettivi (vedi box).

Politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza

L'Aeroporto G. Marconi di Bologna SpA ha da tempo scelto di uniformare i propri piani di sviluppo ai principi della qualità del servizio e della sostenibilità. Punta pertanto all'integrazione tra il soddisfacimento della domanda di mobilità, la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori e lo sviluppo dell'occupazione. Nel ruolo di Gestore aeroportuale, la Società considera altresì obiettivi prioritari la riduzione dei consumi energetici e il ricorso a fonti rinnovabili.

L'attuazione di tali obiettivi è responsabilità dell'intera linea gerarchica ed organizzativa. La Direzione è consapevole che la leadership, l'impegno ed il coinvolgimento del vertice sono elementi essenziali per lo sviluppo e il miglioramento del Sistema e stabilisce politiche e obiettivi strategici di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, coerenti con la missione aziendale.

A tale scopo l'Alta Direzione assicura il mantenimento e il miglioramento di un Sistema integrato di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza basato sul rispetto dei seguenti principi:

- soddisfare l'esigenza di mobilità del territorio lavorando in una prospettiva di sviluppo;
- perseguire il soddisfacimento delle esigenze del cliente e di tutti i soggetti interessati;
- migliorare l'efficienza interna e realizzare la strategia dell'organizzazione mediante una appropriata strutturazione delle attività per processi, evidenziando e tenendo sotto controllo i compiti e le responsabilità sia nei rapporti interni sia nell'interfaccia con i clienti;
- fissare e mantenere attivi processi di innovazione e miglioramento continuo, per essere in grado di rispondere rapidamente ed efficacemente al mutevole contesto di mercato;
- valutare, prevenire e ridurre al minimo l'impatto ambientale e i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, in particolare degli infortuni e delle malattie professionali;
- operare assicurando la conformità alla legislazione, alle normative ed altri requisiti applicabili;
- rivolgere particolare attenzione alle attività di controllo, monitoraggio, misurazione e analisi, promuovendo un sistema di reporting in modo da ottimizzare costantemente le prestazioni ed intervenire puntualmente sui fattori di criticità;
- promuovere un sistema di risposta alle emergenze che consenta interventi rapidi ed efficaci, basati sulla professionalità delle figure aziendali preposte e sul coordinamento con le altre Aziende/Società operanti in aeroporto, nonché con gli Enti aeroportuali e territoriali istituzionalmente preposti;
- svolgere attività di coordinamento e vigilanza volte ad incentivare comportamenti corretti da parte dei sub concessionari, fornitori e imprese che lavorano per conto dell'organizzazione in linea con la politica di Sab;
- contribuire alla lotta al cambiamento climatico, migliorando in modo continuo l'efficienza energetica e utilizzando fonti alternative e rinnovabili. Assicurare che in sede di sviluppo di nuove infrastrutture/impianti, siano adottati requisiti tali da garantire la riduzione del fabbisogno energetico;
- rendere disponibile alle parti interessate la politica della società, incentivandone la diffusione ed attuazione tramite attività di divulgazione, informazione e formazione.

Compito di tutti i dipendenti è il mantenimento di alti standard di qualità del servizio e dei parametri di tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro e, pertanto, ad essi si demanda un impegno costante finalizzato alla prevenzione e tempestiva correzione di ogni deviazione da norme e standard aziendali, nazionali ed internazionali.

Gli strumenti fondamentali tramite cui SAB attua le proprie strategie e monitora i propri risultati di sostenibilità sono i quattro Sistemi di Gestione di cui la Società si è dotata da diversi anni:

- **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, che ha ottenuto la Certificazione fin dal 1998;
- **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)**, conforme alla norma UNI EN ISO 14001, certificato dal 2005;
- **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**, per il quale, nel 2010, è stato attivato l'iter per la certificazione secondo la norma OHSAS 18001, con l'obiettivo di completare la

certificazione a maggio 2011.

- **Safety Management System (SMS)**, conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti.

Nel 2010, inoltre, è stato portato avanti con l'attività di integrazione documentale l'iter per l'integrazione dei tre sistemi di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro in un unico **Sistema di Gestione Aziendale integrato**, che risponderà in modo univoco ai requisiti delle diverse norme di Certificazione applicabili (ISO, ENAC, ICAO, etc), in coerenza con le linee di attuazione del Piano Industriale e con la politica Qualità-Ambiente-Sicurezza.

L'integrazione porterà ad una maggiore formalizzazione delle attività di coordinamento

che già vengono attuate nell'applicazione dei diversi Sistemi di Gestione: le strutture responsabili di ciascun sistema, infatti, operano nell'ottica della cooperazione e della sinergia degli strumenti e dei processi di controllo svolgendo in modo integrato diverse attività (l'auditing sui requisiti di qualità, ad esempio, viene svolto insieme a quello relativo al sistema di gestione ambientale e alle verifiche operative sull'applicazione del Manuale di Aeroporto e del Regolamento di Scalo). Con la maggiore formalizzazione dell'attività, dei ruoli e delle responsabilità che deriverà dall'integrazione dei sistemi si potrà ottenere uno snellimento dei processi di gestione, ulteriori efficienze nelle attività di verifica e, quindi, una maggiore efficacia di tutte le attività.

2.1	IL MERCATO POTENZIALE	18
2.2	GLI OBIETTIVI STRATEGICI	19
2.3	LA REALIZZAZIONE DELLA STRATEGIA	20
2.4	I RISULTATI DEL 2010	21
	2.4.1 SVILUPPO DEL TRAFFICO	21
	2.4.2 SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE	24
	2.4.3 RISULTATI ECONOMICI	25
	2.4.4 INVESTIMENTI	26
2.5	LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE CREATO	26





2.1 Il mercato potenziale

I vantaggi competitivi dell'Aeroporto di Bologna derivano da due elementi caratterizzanti il bacino di raccolta dei passeggeri dell'Aeroporto: il profilo dei passeggeri potenziali da un lato, e la centralità geografica dall'altro.

Bologna è capoluogo dell'Emilia-Romagna, una delle più ricche e produttive regioni italiane, con reddito pro-capite e tasso di occupazione superiori alla media nazionale.

La regione racchiude nel suo territorio numerosi sistemi industriali di eccellenza da cui provengono aziende leader nel mondo (ceramica, auto-moto-motori, food, macchinari per l'industria, moda) Bologna è inoltre sede del secondo quartiere fieristico più importante d'Italia.

Queste caratteristiche fanno di Bologna un territorio con molteplici esigenze cui dare risposta: la presenza di sistemi industriali diversificati e la convivenza di grandi e piccole imprese richiede un'offerta di traffico "Business" diversificata e in continua evoluzione, capace di seguire i cambiamenti negli scenari competitivi per consentire alle

imprese di raggiungere sempre nuovi luoghi per lo sviluppo commerciale, la creazione di partnership e la costruzione di opportunità. Anche il traffico turistico ("Leisure") è un punto di forza per il territorio, che offre molte opportunità dal punto di vista del divertimento, della cultura, della natura e dell'enogastronomia.

Infine, grazie alla presenza dell'Università e di numerosi centri di eccellenza medica specialistica, Bologna è un polo di aggregazione per numerosi passeggeri che viaggiano frequentemente per motivi personali, familiari o di salute (i cosiddetti passeggeri VFR, "Visiting Friends & Relatives"). Nel 2010 la composizione dei passeggeri ha subito una variazione importante rispetto all'anno precedente: la maggiore incidenza dell'offerta dei voli low cost ha determinato una crescita del segmento leisure e del segmento VFR, mentre è diminuito, pur crescendo in termini assoluti, il peso relativo dei passeggeri business. L'aumento più significativo è stato nella quota di passeggeri che viaggiano per il tempo libero, cresciuta notevolmente sia nei voli in uscita che in quelli in arrivo.

In particolare, la scelta di intensificare l'offerta di voli verso alcuni Paesi ha ripagato anche in

termini di passeggeri in arrivo: la disponibilità di rotte con frequenze comode ad un prezzo competitivo ha dato un impulso alla domanda portando nuovi passeggeri da Paesi che prima erano poco presenti nel mix di luoghi di provenienza. Il forte aumento dei passeggeri in arrivo dalla Spagna (68,5%), ad esempio, è correlato all'apertura di nuove rotte tra l'aeroporto di Bologna e nove destinazioni spagnole.

Tra l'altro, secondo le rilevazioni periodiche effettuate sui passeggeri da una delle principali società di ricerca del settore aeroportuale (BDS di Torino), degli oltre 5,5 milioni di passeggeri transitati nel 2010 dallo scalo, di cui 2,7 milioni in arrivo, si può stimare che circa 1 milione e 300 mila siano passeggeri incoming, cioè passeggeri in arrivo provenienti da aeree diverse dalla catchment area dell'Aeroporto. Nel 61,9% dei casi, si tratta di passeggeri stranieri. L'88,3% dei passeggeri incoming si ferma a Bologna o in regione. Anche il dato VFR, in aumento del 2,3%, è stato positivamente influenzato dall'offerta di voli numerosi a fronte di prezzi contenuti, "catturando" passeggeri da segmenti che, senza un'adeguata offerta, si sarebbero orientati verso altre soluzioni di trasporto.

Tabella 2 ► **Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Passeggeri business (lavoro, affari, congressi, convegni e fiere)	29,1%	38,1%	45,9%	-9,0%
Passeggeri leisure (vacanze e turismo)	42,7%	35,5%	30,2%	7,2%
Passeggeri VFR (Visiting Friends & Relatives)	20,9%	18,6%	18,5%	2,3%
Altro	7,3%	7,8%	5,4%	-0,5%



La posizione geografica di Bologna, facilmente raggiungibile da molte regioni sia tramite i collegamenti stradali e autostradali sia attraverso la rete ferroviaria ad Alta Velocità, rende la "catchment area" di Bologna molto estesa geograficamente.

Per quanto riguarda quest'ultima, l'alta velocità ferroviaria sta determinando effetti benefici sul Marconi in termini di allargamento del bacino di provenienza dei passeggeri ma rappresenta anche un elemento di rischio. L'introduzione dell'Alta Velocità sulla direttrice Milano-Roma ha reso più comodo e veloce il treno rispetto all'aereo per i viaggiatori con destinazione Roma-città; tuttavia, i collegamenti Alitalia Cai per Roma rimangono validi per chi ha delle

Tabella 3 ► **Caratteristiche della Catchment Area (voli medio/corto raggio)**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Numero di province della catchment area	22	21	21	4,8%
Percentuale di traffico passeggeri della catchment area proveniente da fuori regione	13,7%	11,4%	10,7%	2,3%

proseguizioni da Fiumicino. La compagnia ha curato questo aspetto attivando molte

coincidenze e il traffico dei passeggeri non ha risentito della concorrenza del treno.

Figura 3 ► **La catchment area**



2.2 Gli obiettivi strategici

- Essere un'impresa competitiva, che crea valore per gli azionisti ed è protagonista del valore creato
- Produrre ricchezza per il territorio e per il sistema imprese attraverso lo sviluppo del traffico
- Crescere nel rispetto della sostenibilità ambientale e con attenzione e impegno per la qualità del servizio

L'obiettivo di lungo periodo dell'Aeroporto Marconi è di giungere entro il 2023 ad una capacità infrastrutturale di traffico fino a **10 milioni** di passeggeri: una crescita, rispetto ai 5,5 milioni del 2010, di oltre l'80%.

Per raggiungere questo traguardo sono state definite all'interno del Piano di Sviluppo Aeroportuale approvato nel 2008 le linee di azione e i percorsi di investimento che consentiranno di raggiungere l'obiettivo entro il 2023.

Il Piano Industriale 2008-2012 ha delineato, in particolare, le seguenti aree di sviluppo:

■ **l'ampliamento e la riqualificazione delle infrastrutture**

Il piano di investimenti è volto a potenziare le infrastrutture in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di spazi per i passeggeri sia di spazi operativi. Gli interventi principali riguarderanno la riqualificazione del Terminal Passeggeri (maggiore comfort delle aree imbarchi, ampliamento degli spazi commerciali, ottimizzazione della circolazione pedonale e della viabilità, ecc), la costruzione di un nuovo molo imbarchi, l'ampliamento dei piazzali per gli aeromobili e dei parcheggi auto, la realizzazione della stazione per il People Mover (vedi BOX), la realizzazione di un nuovo sistema automatizzato di smistamento bagagli. Inoltre, è in fase di approfondimenti la realizzazione di un impianto per la produzione di energia elettrica.

Il people mover - Una nuova soluzione per connettere l'aeroporto alla città

Il People Mover è una navetta su monorotaia che, secondo il progetto commissionato dal Comune di Bologna, collegherà, in meno di 7 minuti e mezzo di viaggio, la Stazione Ferroviaria centrale all'Aeroporto Guglielmo Marconi. L'Aeroporto investirà direttamente 3 milioni di euro per la realizzazione della stazione aeroporto e del tapis roulant di collegamento con il terminal.

Il People Mover, grazie alle sue caratteristiche di frequenza e velocità, sarà un tassello fondamentale per la crescita del numero dei passeggeri in transito da Bologna. L'intervento dovrebbe ridurre di oltre il 20% il traffico privato su gomma da e per l'aeroporto, con evidenti benefici anche in termini di qualità dell'aria.



■ lo sviluppo del traffico low cost accompagnato dal consolidamento del traffico business

In un contesto di mercato sempre più polarizzato e con una forte presenza di operatori low-cost, la scelta di SAB è di sviluppare il traffico low-cost mantenendo e consolidando, allo stesso tempo, la posizione già ottenuta nel segmento Business. Questa scelta, "sostenibile" anche nel lungo periodo perché non vincolante ad un solo tipo di vettore, vuole essere la strada per portare il Marconi ad essere un "grande aeroporto regionale", che offre servizi su tutti i segmenti rispondendo a tutte le esigenze del territorio.

■ il miglioramento della qualità del servizio, dell'efficienza e della produttività

SAB vuole essere un'azienda competitiva sul mercato e capace di creare valore per i propri azionisti, quindi tra gli obiettivi strategici vi è anche l'impegno a recuperare il più possibile efficienza e produttività ottimizzando i vari processi e accrescendo le competenze delle persone dell'azienda. La qualità del servizio, in particolare, rimane un pilastro della strategia di SAB, che punta a mantenere il livello di soddisfazione dei passeggeri superiore alla media dei concorrenti.

■ la razionalizzazione ed il risanamento delle società partecipate e la crescita nel business non aeronautico

SAB ha deciso di riequilibrare il portafoglio di business del Gruppo riducendo la presenza nel settore handling, per concentrarsi sulle competenze distintive della società nella gestione infrastrutturale e nel coordinamento del sistema aeroportuale; una strategia che ha consentito anche di "liberare" importanti risorse necessarie per sostenere nel breve il piano di sviluppo previsto. La società ha, inoltre, scelto di puntare anche sulla crescita del settore non aeronautico quale componente divenuta fondamentale del business aeroportuale.



2.3 La realizzazione della strategia

Nel 2010 la realizzazione delle strategie ha interessato cinque punti chiave.

1. GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti realizzati nel 2010 sono stati quasi 13 milioni di Euro, in forte crescita rispetto ai 7,5 del 2009.

Nonostante questo, dal punto di vista della realizzazione del Piano Industriale, il 2010 si è caratterizzato soprattutto per la fase di progettazione e di **gestione delle procedure di assegnazione di appalti**. La società, in particolare, ha dedicato grande attenzione ed impegno a quest'ultima attività, consapevole degli impatti che essa ha sotto diversi aspetti: qualità dei risultati, sostenibilità economica e finanziaria, legalità, correttezza competitiva.

Le scelte effettuate da SAB, anche se maggiormente onerose e impegnative, hanno sempre messo in primo piano la trasparenza delle condizioni e le garanzie offerte dalle società in materia di sicurezza e qualità. Per affrontare adeguatamente questa fase, l'azienda ha provveduto ad una riorganizzazione interna che ha portato al presidio unitario delle fasi di gara.

2. LO SVILUPPO DEL TRAFFICO

Il 22 novembre 2010 l'Aeroporto di Bologna ha raggiunto e superato per la prima volta il traguardo dei 5 milioni di passeggeri, chiudendo l'anno a oltre 5,5 milioni.

Con il superamento di questa soglia

l'Aeroporto di Bologna accede alla categoria superiore, quella degli aeroporti di medie dimensioni a livello internazionale.

I risultati di traffico sono stati ottenuti in modo coerente alla strategia delineata nel Piano, che vede il Marconi caratterizzato da un'offerta diversificata e bilanciata.

Se da un lato i vettori low-cost, e principalmente Ryanair, rappresentano un'importante risorsa per SAB e hanno confermato nel 2010 la propria crescita, il traffico di linea tradizionale non è stato penalizzato e continua ad essere un punto fondamentale dello sviluppo dell'aeroporto. Il principale risultato in questo campo è stato l'avvio dei voli della compagnia Turkish Airlines che si è aggiunta alle 50 compagnie aeree mediamente operanti nello scalo.

3. IL RISANAMENTO DELLE CONTROLLATE

Il percorso di risanamento delle società controllate, in particolare Marconi Handling e FFM, iniziato nel 2008, è stato sostanzialmente completato nel 2010; un risultato fondamentale per la sostenibilità economica del Gruppo, tanto più virtuoso in quanto ottenuto senza tagli occupazionali e, al contrario, con una crescita dell'organico medio.

Al contempo, per garantire la qualità del servizio, SAB ha accompagnato le due società di handling (non soltanto Marconi

Handling sua controllata, ma anche BAS) nel percorso di internalizzazione del servizio di riconsegna bagagli che veniva svolto da una cooperativa di lavoro esterna. Il percorso è stato valutato favorevolmente anche dai sindacati di settore e ha avuto effettivo avvio nel 2011.

4. IL CULTURAL CHANGE

L'implementazione di linee strategiche ambiziose richiede che ciascuna delle persone coinvolte sia impegnata a contribuire al meglio. Con questa consapevolezza, nel 2010 SAB ha continuato il forte investimento nel percorso di cambiamento, volto a innovare sia la cultura aziendale sia il modo di lavorare delle persone. L'impegno si declina attraverso nuove politiche per il coinvolgimento, la comunicazione, la motivazione, la formazione delle risorse.

5. LA SOSTENIBILITÀ

Realizzando il primo Bilancio di Sostenibilità, relativo al 2009, SAB ha confermato in modo visibile e rendicontato la propria scelta di un approccio all'attività di impresa "a 360°", che tenga conto in modo integrato delle sue implicazioni economiche, sociali, ambientali. Per questo, nel 2010 il percorso di sostenibilità è proseguito e sono state tracciate le linee guida per lo sviluppo negli anni successivi.

2.4 I risultati del 2010

2.4.1 Sviluppo del traffico

Negli ultimi due anni SAB ha lavorato per creare un mix di offerta che consentisse di cogliere pienamente le molte opportunità offerte dal territorio e rispondere alla molteplicità delle esigenze che vi si riscontrano. In coerenza con le strategie aziendali, il 2010 ha registrato una forte crescita del comparto low cost senza abbandonare la vocazione storica dello scalo verso la massima connettività intercontinentale.

Dalla fine di Marzo 2010 il numero di aeromobili Ryanair che hanno come "base" l'Aeroporto di Bologna è passato da 2 a 3. Questa scelta, avvenuta in anticipo rispetto ai piani concordati con il vettore alla luce dell'ottima risposta riscontrata nel mercato, ha portato circa il 30% in più di attività Ryanair sullo scalo, che si è riflessa nel "mix" di capacità offerta tra vettori low cost e tradizionali.

Nonostante il forte sviluppo del low cost, anche le compagnie tradizionali hanno

continuato ad investire su Bologna. In questo ambito, è stato raggiunto l'importante obiettivo di aprire un collegamento diretto con Istanbul. Effettuato dalla compagnia Turkish Airlines con frequenza giornaliera, il volo ha ottenuto da subito ottimi risultati.

Il collegamento si presenta particolarmente interessante per i passeggeri del Marconi anche in ragione del fatto che la Turkish Airlines consente, attraverso l'hub di Istanbul, di usufruire di un'ampia offerta di collegamenti

verso tutta l'Asia (dal Vicino e Medio Oriente, all'India, alla Cina) e l'Africa.

Il segmento charter, invece, ha registrato una lieve diminuzione, dovuta a un cambiamento nelle modalità di fruizione del tempo libero, che ha portato ad una riduzione nell'acquisto di pacchetti completi e la preferenza per vacanze più brevi (con conseguente domanda di voli low cost), e ad una conversione in linea di destinazioni charter storiche come Tenerife e alcune isole della Grecia.

Tabella 4 ► **Composizione dell'offerta dell'Aeroporto**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Compagnie aeree	51	50	50	2,0%
Traffico di linea	89,97%	88,67%	83,23%	1,3%
- di cui vettori tradizionali	53,24%	60,46%	72,45%	-7,2%
- di cui vettori low cost	36,73%	28,21%	10,78%	8,5%
Traffico charter	10,03%	11,33%	16,77%	-1,3%

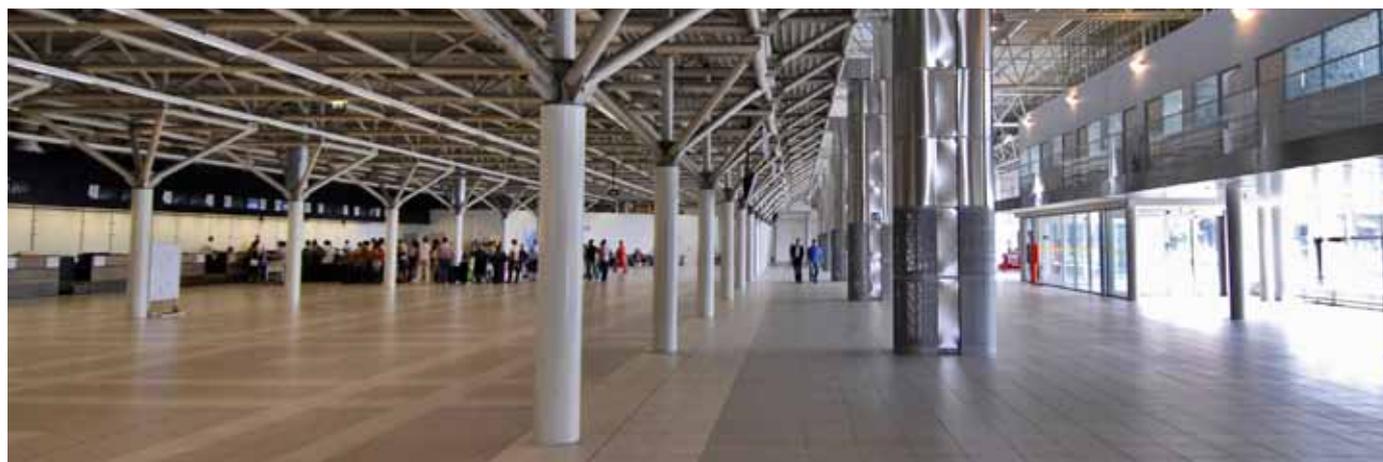
Obiettivo 2011

Anche per il 2011 si prevede un impulso al progetto di espansione dell'offerta low cost, a partire dall'ulteriore aumento degli aerei Ryanair con base a Bologna (da 3 a 4) dal 28 marzo 2011.

Altro punto fondamentale è rappresentato dall'ingresso di nuove compagnie: EasyJet (il quarto vettore in Europa per numero di passeggeri) ha programmato un volo giornaliero per Londra (Gatwick) dalla Summer 2011 con possibilità di inserire ulteriori rotte nel corso dell'anno. L'ingresso di questo importante vettore low cost dimostra l'attrattività del territorio e le potenzialità dello scalo.

L'avvio dei nuovi voli EasyJet è inoltre coerente con la scelta di SAB, perseguita negli anni sia nel settore di linea che in quello low cost, di non essere legata ad un unico vettore dominante in un segmento.

Analogamente si segnala l'ingresso del vettore Aegean Airlines che, da marzo 2011, ha avviato un nuovo volo diretto per Atene.





L'**offerta in termini di destinazioni** è stata progettata con l'obiettivo di rendere il Marconi un "grande aeroporto regionale" con una duplice vocazione:

- un aeroporto con una notevole offerta di destinazioni "point-to-point" (cioè raggiungibili senza compiere scali intermedi) sia nazionali che europee, capace di rispondere alla domanda di turismo e viaggi personali e di creare opportunità facilmente esplorabili dalla business community regionale;
- un "alimentatore" del traffico intercontinentale, con un'ampia scelta di voli diretti verso gli hub nazionali ed internazionali.

Con le nuove collaborazioni avviate e l'incremento delle rotte servite con i vettori già attivi, nel 2010 il numero delle città raggiungibili dall'Aeroporto di Bologna (sia direttamente che attraverso lo scalo in un altro aeroporto) è aumentato ulteriormente. Grazie al collegamento con Istanbul, si è consolidato in particolare l'obiettivo di offrire ai clienti un'offerta sempre più ampia e diversificata anche sul piano internazionale. Oggi l'aeroporto di Bologna è il 4° in Italia per connettività mondiale (fonte ICCSAI – Studies in the Aviation Industry).

Tabella 5 ► **Destinazioni e Paesi raggiungibili dall'Aeroporto**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	91	88	79	3,4%
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	32	32	31	0,0%
Paesi (oltre all'Italia) collegati indirettamente	181	179	179	1,1%
Paesi collegati non solo con la capitale	8	6	5	33,3%

La decisione di bilanciare l'offerta low cost e quella tradizionale ha determinato anche una moltiplicazione delle possibilità di scelta per i passeggeri in termini di tipologie di

vettori e quindi di livelli di spesa disponibili per raggiungere le destinazioni già presenti, accrescendo l'accessibilità anche in termini di prezzo.

Tabella 6 ► **Destinazioni servite da più vettori**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Numero destinazioni	16	15	4	6,7%

Risultati⁽¹⁾

Il 2010 ha rappresentato l'anno di uscita dalla crisi del mercato del trasporto aereo e del turismo in generale; nonostante il cambio di tendenza, la crescita è ancora abbastanza lenta e spinta soprattutto dalla ripresa economica generale.

In questo scenario difficile, le performance di SAB sono state particolarmente positive. Le scelte operate hanno portato a una significativa crescita nei volumi di traffico: il **numero di movimenti** totale è stato infatti di 70.270, con un **aumento dell'8,2%** rispetto ai circa 65.000 movimenti del 2009. A fronte di una crescita media del mercato

italiano pari al 7%, il numero dei passeggeri trasportati è cresciuto del 15,3% rispetto al 2009. Con questo incremento **i passeggeri dell'Aeroporto Marconi hanno superato la soglia di 5 milioni**, con un totale di 5.511.669 passeggeri. Conseguentemente all'impulso dato al **low cost**, nel corso dell'anno la crescita si è segmentata, dove **il numero di passeggeri è aumentato del 50%** rispetto al 2009. Nell'ambito della linea tradizionale, nonostante una lieve riduzione nel numero di movimenti, i passeggeri sono aumentati dell'1,2%.

Una porta sul mare

Nel corso del 2010 è stato compiuto un passo importante nello sviluppo del ruolo di SAB in un settore, quello del turismo crocieristico, in costante espansione.

Già dal 2009 SAB ha acquisito una partecipazione nella neo costituita società di gestione del Terminal Crociere del porto di Ravenna (Ravenna Terminal Passeggeri, partecipata al 24%) con l'obiettivo di sviluppare sinergie positive con le compagnie di crociere tramite un'offerta "combinata" di viaggi e di collegamenti aerei da e per i porti di partenza. La strategia porta un notevole vantaggio per le compagnie aeree, che possono raggiungere un nuovo segmento di clientela, e per i turisti, che beneficiano della comodità di un'offerta "all inclusive".

Con questa prospettiva SAB ha definito, nel 2010, la collaborazione con il Tour Operator spagnolo Pullmantour: il progetto "Fly and Cruise", avviato il **4 aprile 2011**, consente ai passeggeri di arrivare a Bologna da Madrid e Barcellona con gli aerei del Tour Operator, e da Bologna di spostarsi a Ravenna per partire in crociera e ritorno. Le potenzialità del progetto hanno destato interesse anche in diverse compagnie americane.

⁽¹⁾ Per maggiori approfondimenti sui risultati descritti si veda la Relazione sull'andamento della Gestione nel Bilancio d'Esercizio 2010, alle sezioni "Strategie e risultati" e "Sviluppo del traffico e delle attività aeronautiche".

Tabella 7 ► **Numero movimenti aeromobili**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
TOTALI	70.270	64.925	62.042	8,2%
Linea	42.339	42.944	43.751	-1,4%
Low Cost	14.754	10.062	4.137	46,6%
Charter	7.100	7.121	9.106	-0,3%
Aviazione Generale	6.077	4.798	5.048	26,7%

Tabella 8 ► **Numero passeggeri**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
TOTALE PASSEGGERI	5.511.669	4.782.284	4.225.446	15,3%
Linea	2.902.959	2.867.148	3.021.568	1,2%
Low Cost	2.019.398	1.344.907	448.188	50,2%
Charter	509.891	506.952	653.172	0,6%
Transiti	70.858	55.690	93.838	27,2%
Aviazione Generale	8.563	7.587	8.680	12,9%

L'incremento contenuto dei passeggeri di linea conferma l'andamento già manifestatosi nel 2009 ed è coerente con le tendenze

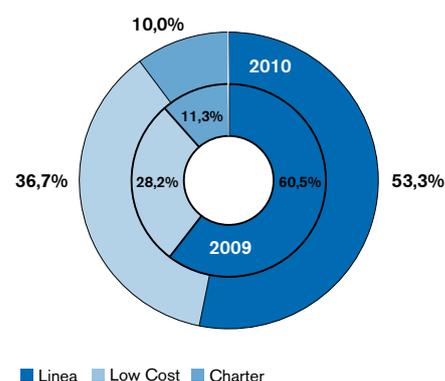
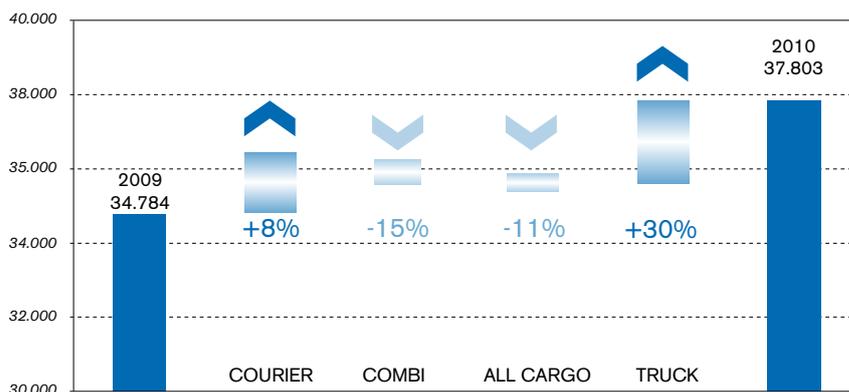
di mercato generali, che prospettano, per il prossimo decennio, la tendenza a una ripartizione equa delle tipologie di voli negli

Anche per il segmento cargo è fondamentale la posizione strategica dell'aeroporto di Bologna: posto all'incrocio delle principali autostrade e vista la sua prossimità alle principali aree industriali del Paese, rappresenta un importante snodo logistico ed infrastrutturale per l'Emilia-Romagna (regione al terzo posto in Italia nel 2010 per valore assoluto delle esportazioni con il 12,5% delle esportazioni italiane - 42.336 mln di Euro - dopo Lombardia e Veneto) e per l'intero Paese. Il sempre maggiore peso che il commercio internazionale ha per l'economia, fa sì che il trasporto aereo delle merci debba assumere sempre più per lo scalo di Bologna un ruolo in linea con i bisogni e le potenzialità economiche dell'area di riferimento, per continuare a garantire sviluppo e competitività del nostro territorio.

Nel 2010 lo scalo di Bologna, ha registrato un incremento di traffico merce dell'8,7% (passando da 34.784 a 37.803 tonnellate),

diventando il 4° scalo in Italia per volumi di merci gestite. Il 60% delle merci processate nello scalo sono gestite dai Courier (DHL, UPS e TNT) e la parte rimanente dai principali

aeroporti maturi. Sempre in questo senso, il segmento charter è previsto ovunque in costante riduzione e destinato nel medio periodo a ricoprire un ruolo meno importante. La forte crescita del low cost nel 2010, a fronte di una sostanziale stabilità nell'altro segmento, ha portato l'Aeroporto di Bologna ad una diversa composizione dei passeggeri per segmento di offerta: la quota di passeggeri low cost è passata dal 28,2% al 36,7% nel 2010, mentre il peso relativo del segmento linea si è ridotto quasi nella stessa misura (da 60,5% a 53,3%).

Figura 4 ► **Composizione dei passeggeri per segmento (2010 e 2009)**Figura 5 ► **Traffico merce (tonnellate)**

La crescita dei volumi di traffico si è riflessa in modo proporzionale sui ricavi aeronautici, cresciuti del 14,2% rispetto al 2009.



Tabella 9 ► Ricavi aeronautici (migliaia di Euro)

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Diritti aeroportuali	34.747	30.252	26.777	14,9%
Corrispettivo PRM	1.356	1.180	449	15,0%
Infrastrutture centralizzate	3.586	3.295	3.092	8,8%
Corrispettivo beni uso esclusivo	1.343	1.278	1.386	5,1%
Corrispettivo beni uso comune	270	151	127	78,9%
Totale ricavi aeronautici	41.301	36.156	31.831	14,2%

2.4.2 Sviluppo delle attività non aeronautiche

Il 2010 è stato un anno importante nel consolidamento dell'offerta di negozi all'interno del Terminal passeggeri, i cui effetti economici saranno apprezzabili a partire dal 2011. Nel corso dell'anno, infatti, si è conclusa la gara per l'assegnazione di nuovi spazi all'interno del duty free con l'aggiudicazione al Gruppo Heinemann.

L'ingresso di tale operatore nell'Aeroporto di Bologna, unico aeroporto italiano in cui è presente il Gruppo leader in Europa, dimostra l'elevata attrattività dello scalo e le sue potenzialità in termini di sviluppo delle attività commerciali. La scelta di Heinemann da parte di SAB, d'altra parte, è stata guidata

dal consolidato know how del Gruppo, che si ritiene sarà capace di cogliere i trend e le aspettative dei diversi profili di passeggeri conciliando la vasta gamma di brand gestiti con l'attenzione verso le tradizioni e le peculiarità del territorio.

Anche nel 2010 è stata sviluppata l'offerta di servizi per i passeggeri business nell'ambito della Marconi Business Lounge, ampliando le modalità di vendita degli "ingressi". In particolare sono stati sviluppati gli accessi

derivanti dal segmento extra aviation che include accordi con società di servizi e la vendita diretta di ingressi a privati, aziende e agenzie di viaggio, indipendentemente dal possesso di un biglietto aereo o dalla classe del viaggio acquistato.

Questo ha portato ad una variazione nella segmentazione della clientela, attraendo nuove tipologie prima non interessate al servizio, e ad un aumento del numero di passeggeri dell'8,2% rispetto al 2009.

Tabella 10 ► Passeggeri che hanno usufruito della MBL

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Numero totale	76.323	70.526	70.196	8,2%

Risultati

L'andamento delle attività non aeronautiche riflette i risultati positivi ottenuti dall'Aeroporto in termini di aumento del traffico. Nell'insieme, infatti, a fine 2010 l'area di *business non aviation* ha ottenuto un risultato complessivo di 24,4 milioni di Euro, in crescita del 4% rispetto al 2009.

Tabella 11 ► Ricavi delle attività commerciali (migliaia di Euro)

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Subconcessioni retail	5.706	5.515	4.821	3,5%
Operational Offices commerciali	1.701	1.721	1.625	-1,2%
Subconcessioni car rental	1.571	1.423	1.306	10,4%
Marconi Business Lounge	1.045	1.057	1.009	-1,1%
Parcheggi	11.779	11.052	10.514	6,6%
Spazi pubblicitari	1.722	1.805	1.721	-4,6%
Biglietteria	923	931	797	-0,9%
Totale	24.447	23.504	21.793	4,0%



2.4.3 Risultati economici

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (migliaia di Euro)

	Esercizio 2010	% sul fatturato	Esercizio 2009	% sul fatturato	Var. Ass.	Var. %
Ricavi aeronautici	41.301	61%	36.156	58%	5.145	14%
Ricavi commerciali/ non aeronautici	24.447	36%	23.504	38%	943	4%
Altri ricavi e proventi	2.512	4%	2.337	4%	175	7%
Ricavi gestione caratteristica	68.260	100%	61.997	100%	6.263	10%
Costi esterni gestione	-31.644	-46%	-26.433	-43%	-5.211	-20%
Valore Aggiunto	36.616	54%	35.565	57%	1.052	3%
Costo del lavoro	-19.198	-28%	-17.842	-29%	-1.356	-8%
Marg.Oper.Lordo (EBITDA)	17.418	26%	17.723	29%	-305	-2%
Totale costi di struttura	-9.795	-14%	-8.910	-14%	-885	-10%
Risult.oper.caratt. (EBIT)	7.623	11%	8.812	14%	-1.190	-13%
Saldo gestione finanziaria	-767	-1%	-950	-2%	183	19%
Saldo gestione partecipate	-13	0%	-118	0%	105	89%
Saldo gestione straordinaria	355	1%	-427	-1%	782	183%
Risultato Prima Imposte	7.197	11%	7.317	12%	-121	-2%
Imposte sul reddito	-2.691	-4%	-3.039	-5%	348	11%
UTILE DI ESERCIZIO	4.506	7%	4.278	7%	227	5%

L'esercizio 2010 si chiude con un utile di 4.506 mila Euro che rappresenta il miglior risultato dell'ultimo quinquennio (+5% sul 2009) ottenuto nonostante l'impatto negativo della chiusura degli spazi aerei conseguente all'eruzione del vulcano islandese e la rigidità della winter season 2009/2010, fattori che hanno impattato negativamente sulle componenti economiche.

In sintesi:

- l'aumento del Valore Aggiunto (3%) è stato trainato da una crescita dei ricavi superiore all'aumento dei costi esterni di gestione. L'incremento dei ricavi della gestione caratteristica è dovuto prevalentemente all'aumento del traffico che ha inciso positivamente sia sui ricavi aeronautici (14%) che su quelli non aeronautici/commerciali (4%). D'altra parte anche l'aumento dei costi esterni di gestione (20%) è legato sostanzialmente ai maggiori oneri di sviluppo del traffico aeroportuale connessi alla crescita dei volumi ed allo sviluppo della base low cost (63%) e comprendono tra l'altro i costi dell'attività di marketing territoriale finanziati interamente dalla società. La crescita di tali

costi ha determinato una lieve riduzione della marginalità operativa, pur in presenza di un aumento dei volumi. Il trend della marginalità sarebbe in crescita laddove fosse stata possibile una condivisione dell'onere sostenuto per lo sviluppo del traffico con gli altri soggetti direttamente interessati a tale sviluppo, come peraltro avviene in altri territori. Al netto dei costi di sviluppo del traffico, gli altri costi esterni di gestione vedono un incremento del 3%, circa un quinto del tasso di crescita dei volumi di passeggeri, a testimonianza di significativi risultati sul versante del recupero di produttività;

- il maggior costo del lavoro (8%) deriva, oltre all'incremento dell'organico medio (+6 Equivalenti Full Time), dall'impatto del nuovo CCNL di settore siglato nel mese di gennaio 2010, dalla dinamica salariale e dall'incremento degli "altri costi" del personale, in particolare formazione e mensa dipendenti;
- tale crescita ha assorbito l'aumento del Valore Aggiunto determinando un Margine Operativo Lordo, pari a 17.418 mila Euro, in leggera contrazione rispetto al 2009 (-2%);

- anche i costi di struttura incrementano (10%) per effetto dell'avanzamento del piano investimenti che ha determinato la crescita degli ammortamenti (8%) oltre che per effetto di maggiori accantonamenti (15%). Conseguentemente risulta in diminuzione (-13%) il valore del Risultato Operativo Caratteristico, attestato a 7.623 mila Euro;
- il sensibile miglioramento nel saldo della gestione "accessoria" ovvero finanziaria, delle partecipate e straordinaria (72%) ha consentito di recuperare quasi completamente il differenziale negativo evidenziato dall'EBIT e quindi di determinare un Risultato Ante Imposte, pari a 7.197 mila Euro, sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente (-2%);
- infine, grazie alla riduzione del carico fiscale dell'esercizio dovuta alle minori imposte correnti per effetto della deducibilità di quote di costi assoggettate ad imposta negli esercizi precedenti, l'utile di esercizio evidenzia una crescita del 5% sul 2009 attestandosi a 4.506 mila Euro.



2.4.4 Investimenti

Il 2010 è stato un anno importante per la realizzazione del Masterplan, il piano con orizzonte 2023 che delinea il percorso di investimenti necessari a realizzare la crescita infrastrutturale e di traffico definita nel Piano di Sviluppo Aeroportuale.

Nel corso dell'anno, infatti, dopo un 2009 focalizzato sulla conclusione dell'iter procedurale e autorizzativo, sono state pubblicate le gare di appalto per l'aggiudicazione dei lavori previsti, si sono conclusi alcuni cantieri aperti nel 2009 e si sono aperti cantieri nuovi che proseguiranno nel 2011.

Il valore degli investimenti effettuati è stato di quasi 13 milioni di Euro, in significativo aumento rispetto allo scorso anno, mentre il valore degli investimenti entrati in funzione, comprensivo dei trascinati dei lavori in corso degli esercizi precedenti, è stato di 4,2 milioni di Euro.

In particolare, si è conclusa la progettazione e sono state avviate le procedure di gara e pubblicati i bandi per gli investimenti riguardanti la **riqualifica dell'aerostazione esistente, i pontili di imbarco, l'edificio BHS, il nuovo varco ovest e il nuovo parcheggio**. Inoltre sono stati avviati la produzione dell'impianto **BHS** (sistema automatizzato di smistamento bagagli), che si concluderà nel corso del 2011, ed i lavori di spostamento dell'attività di Merci Import (Magazzino di Custodia Temporanea), grazie ai quali si libererà spazio nell'attuale

Tabella 12 ► Investimenti (migliaia di Euro)

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Investimenti complessivi	12.717	7.519	8.050	69,1%
Investimenti entrati in funzione	4.179	4.696	8.535	-11,0%

Edificio Merci Import per la realizzazione di un **Terminal Remoto** denominato Terminal Est. Quest'ultimo progetto, non previsto nel Masterplan, è nato dall'esigenza di limitare i disagi ai passeggeri durante la fase di riqualifica del Terminal, che vedrà una parte dell'aerostazione esistente interessata da lavori. Si è quindi individuata una soluzione temporanea, che prevede un'area check-in in posizione remota, per accogliere i passeggeri Ryanair che devono effettuare la consegna del bagaglio di stiva e per l'accettazione di altri voli, tra cui quelli del traffico crocieristico. Nel corso del 2010 si sono concluse le fasi di progettazione e all'inizio del 2011 è stato pubblicato il bando di gara. Durante l'anno, infine, sono state realizzate attività di progettazione per la **riqualifica dell'Area Merci Import e Export**, che unificerà le attività merci in capo alla società controllata Fast Freight Marconi (FFM) in un unico stabile, e per la sistemazione della **viabilità nella area est del sedime** con l'obiettivo di riconfigurare tutta la viabilità land side, per venire incontro alle mutate esigenze dell'area Merci e a quelle conseguenti ai lavori

di riqualifica del Terminal. I lavori verranno eseguiti in 3 stralci dal 2011 al 2013. SAB, in un'ottica di diversificazione strategica del business coerente con il Piano Industriale, ha elaborato una proposta per fare del Marconi una Airport City, ossia un aeroporto che non sia solo infrastruttura di trasporto ma un polo multifunzione in cui possano convergere anche attività di business e cultura, servizi, uffici, centri congressuali, aree per lo shopping, come sta avvenendo per i più importanti scali europei.

L'Accordo territoriale (v. pag. 42) ha previsto tale possibilità per SAB, avendo gli enti del territorio colto le potenzialità della città aeroportuale come motore di sviluppo. Già dal 2009 sono state avviate le procedure per l'acquisizione dei terreni, in linea con l'idea di un aeroporto che guarda al futuro e vuole essere protagonista delle scelte e in parte del valore creato, ed ha elaborato, con il supporto di una primaria società specializzata, lo studio di fattibilità per lo sviluppo di tale iniziativa. La materia è nelle mani degli azionisti per valutare al meglio se, come e quando passare alla fase di implementazione operativa.

2.5 La distribuzione del valore creato

L'attività svolta da SAB porta alla generazione di valore economico, una parte del quale viene "distribuito" ai diversi stakeholder dell'azienda sotto diverse forme: compensi per forniture di prodotti o servizi, retribuzioni per il lavoro prestato ai dipendenti, imposte, canoni concessori ed altri contributi di varia natura alla Pubblica Amministrazione, iniziative di supporto e sponsorizzazioni alla comunità locale.

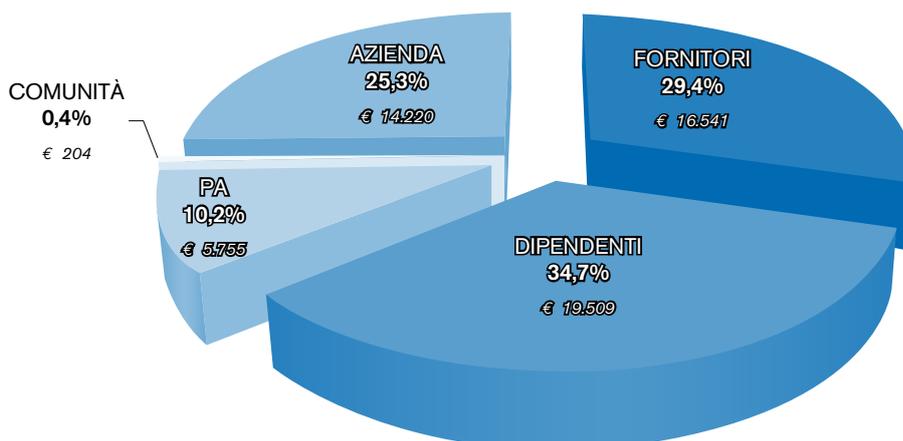
La voce più significativa è rappresentata dal Personale, destinatario di quasi il 35% del valore creato dall'azienda. Ai Fornitori spetta il 29% del valore generato, in cui rientrano la grande varietà di appalti e forniture necessarie per la gestione e per la crescita infrastrutturale dell'Aeroporto. Il valore destinato all'Azienda, oltre 14 milioni di Euro pari al 25%, è quello che viene mantenuto al suo interno attraverso fondi, ammortamenti e accantonamenti, oltre che all'utile di esercizio.

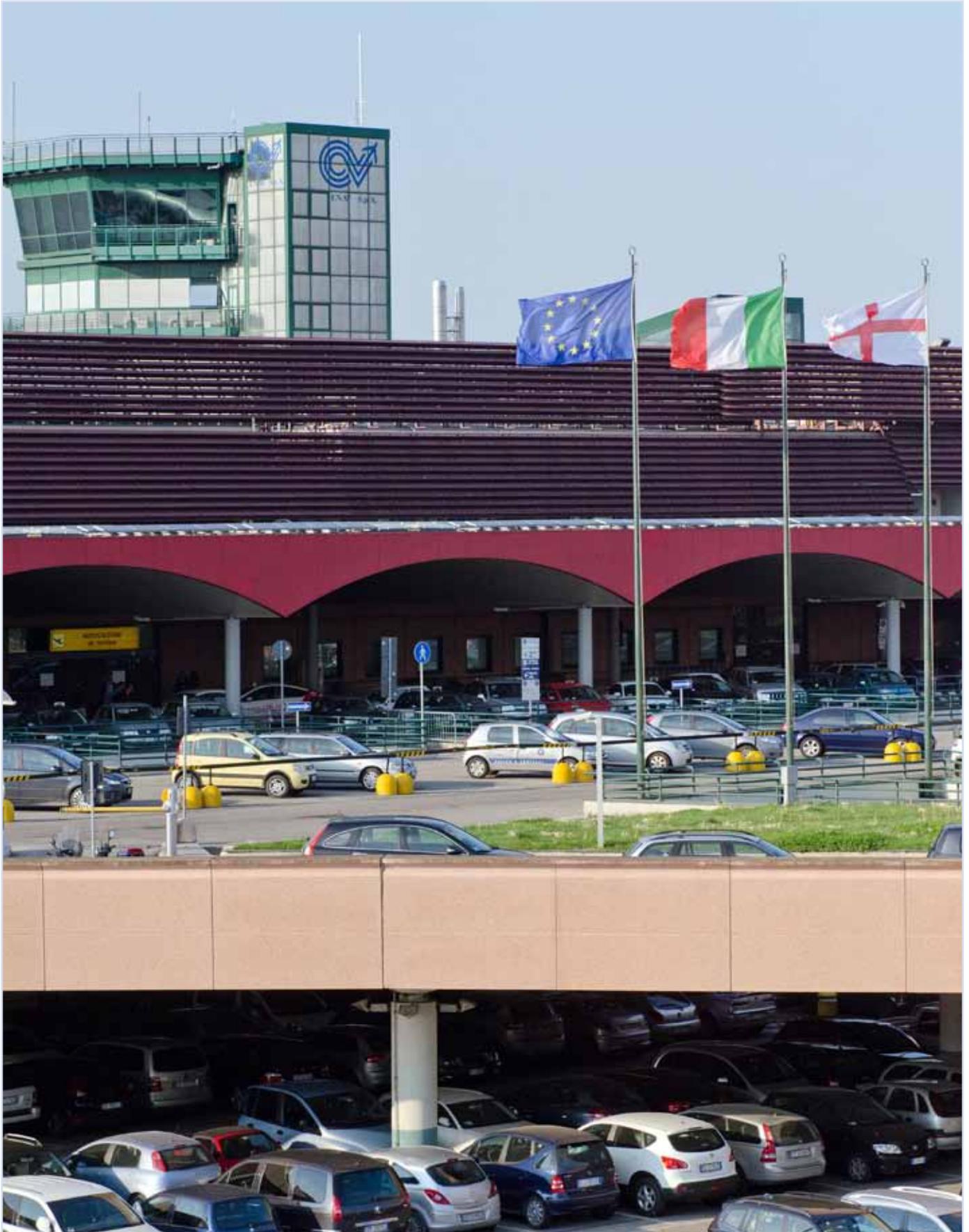
La quota destinata alle Pubbliche

Amministrazioni, oltre il 10%, è rappresentata principalmente dalle imposte sul reddito d'esercizio, dai canoni di concessione e da oneri tributari. La distribuzione alla Comunità include gli ammortamenti degli investimenti

sostenuti per interventi sulla viabilità dei comuni limitrofi all'aeroporto, per migliorare andamento del traffico e qualità dell'aria e le azioni di carattere sociale e supporto di eventi ed iniziative sul territorio.

Figura 6 ► Totale Valore Aggiunto generato e distribuito nel 2010 (migliaia di euro).





3.1	L'IMPEGNO COSTANTE ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	29
3.1.1	GLI OBIETTIVI STRATEGICI	30
3.1.2	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	30
3.1.3	LE COMPONENTI DI UN SERVIZIO DI QUALITÀ	31
3.2	LA GARANZIA DELLA SICUREZZA OPERATIVA	37
3.2.1	IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	37
3.2.2	SICUREZZA SULLA PISTA DI VOLO	38
3.2.3	CONTINUITÀ OPERATIVA E GESTIONE DELLE EMERGENZE	39
3.3	LA SICUREZZA NEI CONTROLLI SECURITY	39

BOARDING PASS

4 057 5281877147

ORIGIN

DESTINATION

DEPARTS

2F1240P

BRD TIME

1200

SEAT

19F

FLIGHT DATE

ORIGIN

DESTINATION

OPERATED BY



Aeroporto di Bologna



3.1 L'impegno costante alla qualità del servizio

SAB ha il compito di **coordinare** e **controllare** i comportamenti dei diversi soggetti che operano in aeroporto, al fine di offrire un servizio di elevata qualità ai propri utenti finali.

SAB è direttamente responsabile soltanto della qualità dei servizi centralizzati (es: assistenza PRM, controlli security), ma garantisce il rispetto degli standard e delle procedure richieste da ENAC anche per le attività che incidono sulla qualità finale percepita dal passeggero su cui, però, non ha un controllo diretto (es. riconsegna bagagli).

3.1.1 Gli obiettivi strategici

Una delle componenti del **Contratto di Programma**, l'accordo pluriennale con ENAC che definisce le tariffe che il gestore può applicare a vettori e operatori per i propri servizi, è il **Piano della Qualità e dell'Ambiente**, un piano per il 2010-2013 che impegna SAB al miglioramento continuo di una serie di parametri qualitativi e quantitativi, tra i quali i tempi di attesa, la soddisfazione del passeggero e l'efficienza dei servizi.

SAB si è sempre distinta per i propri livelli elevati di qualità del servizio e di soddisfazione; di conseguenza il **Contratto di Programma**, i cui obiettivi annuali sono progressivi cioè tanto più ambiziosi quanto migliori sono state le performance nell'anno precedente, pone per il 2011 una sfida importante, soprattutto se raffrontata alle oggettive difficoltà che potranno sorgere con i lavori di riqualifica del Terminal previsti nel periodo 2011-2012.

Nel 2010 l'obiettivo di miglioramento è stato rispettato per la maggior parte dei dodici indicatori di qualità previsti dal Contratto; fanno eccezione i parametri sui quali incide maggiormente l'aumento del traffico (disponibilità di carrelli portabagagli e di punti di informazione operativi rapportati al traffico) e gli aspetti di pulizia dell'aerostazione.

Oltre agli obiettivi del Contratto di Programma, l'Aeroporto di Bologna pubblica ogni anno la **Carta dei Servizi** aeroportuali, richiesta da ENAC, che comunica ai passeggeri gli standard qualitativi minimi dei servizi che hanno una ricaduta più diretta sulla qualità da loro percepita. I risultati raggiunti nel 2010 hanno premiato l'impegno profuso da tutti i soggetti di SAB coinvolti; nei casi i cui l'obiettivo non è stato raggiunto, come nella disponibilità di

SAB ha individuato nella **qualità del servizio uno dei tre assi strategici alla base del proprio Piano Industriale**, riaffermando un impegno radicato che ha visto nel 1998 l'introduzione del Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO9001 e perseguito in un'ottica di qualità totale, indirizzando tutte le capacità organizzative e comunicative in modo coerente e consapevole verso la soddisfazione del cliente.

posti a sedere e di carrelli portabagagli, ciò è riconducibile principalmente agli obiettivi vincoli infrastrutturali dell'aerostazione che saranno superati con i lavori di riqualifica.

Un'area di miglioramento evidenziata, in particolare, è quella dei servizi di ristorazione, rispetto ai quali la soddisfazione dei passeggeri è diminuita: SAB è intervenuta avviando una serie di azioni di monitoraggio, analisi, confronto e sensibilizzazione del fornitore, con l'obiettivo di portare risultati positivi già nel corso del 2011.

3.1.2 Il Sistema di Gestione della Qualità

L'Aeroporto di Bologna è stato pioniere tra gli aeroporti italiani nell'applicazione dei principi del Sistema di Gestione della Qualità, per il quale SAB è certificata **UNI EN ISO 9001** dal 1998. Molto impegno e molte risorse umane e tecnologiche vengono investite su questo

fronte: come previsto dalla normativa ENAC, vengono svolte **indagini quantitative mensili sui tempi di attesa** ai principali servizi dell'aeroporto (check-in, varchi di sicurezza, biglietteria, riconsegna bagagli), e **indagini trimestrali di soddisfazione** del passeggero sulle performance delle diverse aree di servizio. Inoltre le **segnalazioni e i reclami** da parte dei passeggeri vengono raccolti, verificati ed elaborati da SAB con cadenza trimestrale, per trarne indicazioni e spunti di miglioramento. I risultati delle rilevazioni sono oggetto di un approfondimento e di un'ulteriore elaborazione sia internamente da parte del **Comitato Customer**, che riunisce i dirigenti e i responsabili delle funzioni coinvolte nelle aree dell'indagine al passeggero, sia in sede di **Comitato per la Regolarità del Servizio e il Miglioramento Continuo**, che oltre a SAB coinvolge ENAC, Enti di controllo preposti e vettori, con una composizione più ampia rispetto al 2009.



Il **Customer Satisfaction Index** (l'indice che misura la soddisfazione complessiva dei passeggeri) nel 2010 è cresciuto di un punto percentuale rispetto al 2009 e di quasi due punti percentuali rispetto al 2008, mantenendosi sempre superiore al benchmark di aeroporti di riferimento sia nel complesso che relativamente a tutte le sotto-aree coinvolte nel monitoraggio (si veda il paragrafo "Le componenti di un servizio di qualità").

Come naturale estensione del lavoro di monitoraggio della Customer Satisfaction rivolto ai passeggeri, nel 2010 è stata avviata la rilevazione della "Customer Satisfaction dei

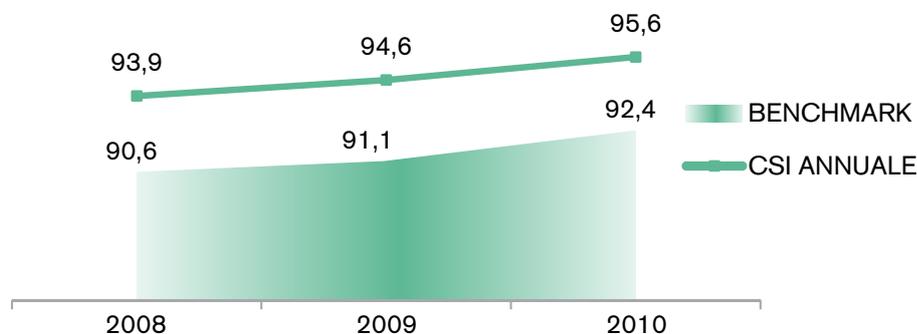
Vettori". Nella prima edizione sono state coinvolte le compagnie aeree presenti sullo scalo con proprio personale, che rappresentano oltre il 50% del traffico.

L'indagine verte sui temi della regolarità e puntualità dei servizi, sulla riconsegna bagagli, sul comfort e pulizie, sul personale operativo e sui parcheggi. Le segnalazioni pervenute dai vettori vengono condivise in sede di Comitato per la Regolarità del Servizio e il Miglioramento Continuo, dove si propongono provvedimenti per sanare eventuali situazioni di criticità o migliorare l'efficienza del sistema.

Il riscontro da parte delle compagnie è stato molto positivo e gli spunti di natura operativa e organizzativa, come ad esempio sugli spazi in aerostazione, sulla maggiore flessibilità del personale o sul miglioramento del servizio al passeggero, si sono rivelati utili per una riflessione anche in vista dei lavori di riqualifica del terminal.

I vettori, in particolare, hanno segnalato l'esigenza di ricevere maggiori informazioni sulle

Figura 7 ► **Customer Satisfaction Index nel triennio 2008-2010**



attività in corso in aeroporto: per questa ragione nel corso del 2011 saranno previsti alcuni incontri con i vettori per discutere delle tematiche e delle problematiche emerse, ad esempio sulla policy ambientale, l'area Biglietteria e l'area Parcheggio, la Marconi Business Lounge e il controllo delle dimensioni dei bagagli a mano. Sempre nel 2011, inoltre, il sistema di rilevazione sarà effettuato on-line in modo da coinvolgere la totalità dei vettori operanti a Bologna, rendere più efficiente il processo e ridurre i consumi di carta.

3.1.3 Le componenti di un servizio di qualità

Regolarità e rapidità del servizio

L'efficienza del sistema aeroporto, la cui misura si può ricavare principalmente dalla **puntualità** dei voli in partenza, è l'obiettivo primario di SAB, che lavora sempre in stretta collaborazione con handler e prestatori d'opera per assicurare la

rapidità delle operazioni legate allo sbarco e all'imbarco, alla pulizia degli aeromobili, ai controlli, etc.

I ritardi nei voli attribuibili al Gestore, già molto contenuti, nel 2010 sono ulteriormente diminuiti (0,32% del totale) nonostante i ritardi complessivi rispetto al totale dei voli in partenza abbiano visto un leggero aumento rispetto al 2009.

SAB ha invece riscontrato un lieve peggioramento nel recupero dei ritardi in arrivo. Il dato ha risentito delle condizioni ambientali e meteorologiche avverse verificatesi nel corso del 2010 (le forti nevicate a gennaio e a fine anno, la nube vulcanica ad aprile e gli eventi atmosferici straordinari a livello europeo che hanno obbligato numerosi scali a chiudere completamente al traffico aereo costringendo gli aeromobili a stazionare a Bologna). Il dato, infatti, è rimasto positivo fino a novembre per poi registrare un brusco calo (del 4,70%) nel solo mese di dicembre.

Tabella 13 ► **Indicatori relativi ai ritardi**

		2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Ritardi complessivi	n. ritardi complessivi / totale voli in partenza	24,31%	22,67%	23,56%	1,64%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	n. ritardi / totale voli in partenza	0,32%	0,47%	0,54%	-0,15%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedulato	-2,20%	1,04%	-7,07%	-0,80%

I **tempi di attesa** sono una delle aree di servizio più sensibili per gli utenti. SAB monitora le attese e le inefficienze in numerosi punti del "percorso" del passeggero, dall'arrivo in aeroporto all'imbarco sull'aereo o dall'atterraggio del volo all'uscita dal Terminal, con l'obiettivo sia

di verificare il rispetto degli obiettivi di Piano sia di evidenziare inefficienze e ambiti di miglioramento su cui intervenire. Nell'ambito del servizio in partenza, il miglioramento più evidente è stato registrato nelle attese in coda alla Biglietteria, dove vi è

stata una riduzione dell'attesa di due minuti (da 7'44" a 5'45"), portando il risultato ben al di sotto dell'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi (10 minuti).

Viceversa sono leggermente cresciuti, pur mantenendosi entro l'obiettivo (8 minuti), i tempi



di attesa ai varchi di sicurezza, che nel 2009 avevano avuto una performance straordinaria (6'35" del 2010 rispetto ai 5'40" del 2009). Vista l'importanza di questa area del servizio, che deve garantire fluidità di scorrimento mantenendo allo stesso tempo alti livelli di sicurezza, nel corso del 2010 è stato avviato un progetto di monitoraggio specifico. In particolare è stato installato, ed è in fase di sperimentazione, un sistema di rilevazione che

permetterà di calcolare in tempo reale le attese ai varchi, che verranno comunicate al passeggero attraverso un monitor all'ingresso dell'area di attesa. In questo modo si ottiene un duplice miglioramento: ridurre le occasioni in cui il passeggero, "sottostimando" l'attesa ai varchi, si presenta in ritardo ai gate, e tranquillizzare le persone in attesa dando loro la cognizione esatta dei tempi previsti.



Tabella 14 ► **Indicatori relativi alle partenze**

		2010	2009	2008	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	tempo nel 90% dei casi	5'45"	7'44"	n.d.	positivo
Attesa in coda al <i>check-in</i>	tempo nel 90% dei casi	14'28"	15'04"	15'39"	positivo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	tempo nel 90% dei casi	6'35"	5'40"	7'11"	negativo
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	tempo di attesa dal block-on dell'aeromobile nel 90% dei casi	3'36"	3'31"	3'24"	stazionario

Nell'ambito degli arrivi, i tempi della **riconsegna bagagli** sono stati inferiori rispetto all'anno precedente e rispetto al limite prefissato per il 2010 (20 minuti per il primo bagaglio e 27 minuti per l'ultimo). Per poter identificare i punti di miglioramento in questa tappa del processo, nel 2010 SAB ha adottato un sistema di rilevazione che consente di monitorare la quasi totalità delle operazioni di riconsegna in maniera molto puntuale (sono

stati monitorati circa 16.000 voli su 25.000 a partire da marzo 2010). L'analisi ha portato ad un intenso lavoro di SAB, a stretto contatto con i due handler e con la società subappaltatrice del servizio, volto ad individuare le criticità che provocavano rallentamenti a catena. Le relazioni che evidenziavano le anomalie riscontrate sono state inviate mensilmente agli handler, insieme ad un'analisi bimestrale che ha permesso di evidenziare i

fattori critici dell'organizzazione del servizio. L'azione più significativa, a seguito delle valutazioni fatte sulla scorta dei dati, è stata quella di accompagnare le due società di handling (non solo Marconi Handling, controllata da SAB, ma anche BAS) nel percorso di **internalizzazione del servizio** avviato nei primi mesi del 2011, che precedentemente veniva svolto da una cooperativa di lavoro esterna. Da questa scelta, accolta molto positivamente dai sindacati del settore, ci si attende un miglioramento del servizio grazie a una gestione più accentrata e una maggiore flessibilità delle risorse. I risultati saranno costantemente monitorati e valutati assieme agli handler.

Nel complesso le percezioni dei passeggeri sulla rapidità, regolarità e affidabilità de servizio sono state molto positive, in ulteriore miglioramento rispetto al 2009.



Tabella 15 ► **Indicatori relativi agli arrivi**

		2010	2009	2008	Andamento
Tempo di riconsegna del primo/ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Primo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	19'36"	19'49"	19'53"	stazionario
	Ultimo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	24'44"	25'42"	26'29"	positivo
Bagagli disguidati complessivi	n. bagagli disguidati/ 1000 pax in partenza (‰)	0,84‰	0,82‰	0,75‰	stazionario

Tabella 16 ► **Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto**

	2010	2009	2008	Andamento
% passeggeri soddisfatti	97,4%	95,1%	95,8%	positivo

Comunicazione e informazione

Le informazioni in aeroporto devono consentire al passeggero di orientarsi nel percorso dal check-in al gate così come dalla riconsegna bagagli ai parcheggi, avendo chiare le tappe e i tempi che ciascuna di esse richiede.

SAB mette a disposizione del passeggero monitor informativi dislocati in tutte le aree dell'aeroporto, un banco informazioni aeroportuali e un servizio di informazioni telefoniche attivo tutti i giorni dalle 05.00 alle 24.00.

Nel 2010 il servizio è stato potenziato con

ulteriori strumenti: sono stati installati dei **totem informativi touch screen** che riportano informazioni dinamiche di tipo operativo (voli, mappe, comunicazioni ai passeggeri) e promozionale (sull'offerta dinegozi e servizi presenti in aeroporto, sul territorio e le sue eccellenze). A fianco di questi, sono stati installati anche i **totem "Energia"**, che mostrano in tempo reale l'energia prodotta dai pannelli fotovoltaici installati sul Terminal e le rilevazioni ambientali della stazione meteorologica presente in Aeroporto. SAB ha inoltre avviato un importante progetto

per la realizzazione di un Sistema Informativo Evoluto che contribuirà a ristrutturare l'organizzazione delle informazioni per aree e in funzione dei flussi dei passeggeri e che integrerà l'informativa aeroportuale con dati provenienti da fonti esterne quali Autostrade e Atc (Azienda Trasporti Comunali). Questo nuovo strumento, che entrerà in funzione nel 2011, permetterà di offrire al passeggero un'informazione completa e meglio fruibile sui voli, i ritardi, i servizi aeroportuali e le eventuali promozioni, oltre che sui collegamenti da e per l'Aeroporto.

Tabella 17 ► **Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni**

	2010	2009	2008	Andamento
% passeggeri soddisfatti	98,5%	96,0%	94,1%	positivo

Nel 2010 si è verificato un significativo aumento nell'utilizzo del canale internet, che ha registrato un notevole incremento nel numero di visualizzazioni del sito (oltre 8 milioni in più), e nell'interesse manifestato per la newsletter mensile dell'Aeroporto di Bologna.

Merito di questi risultati è da attribuire sia all'arricchimento dei contenuti e dei servizi disponibili online, come le nuove interfacce di prenotazione della Biglietteria e del Parcheggio, sia al lancio di offerte commerciali ai passeggeri che utilizzano il servizio di prenotazione su internet: chi usufruisce del servizio, infatti, ottiene condizioni agevolate sul prezzo dei parcheggi e l'accesso privilegiato all'area imbarchi. Questi servizi facilitano l'organizzazione del viaggio da parte del passeggero, che si trova a confrontarsi con un "interlocutore unico" per l'acquisto di più servizi diversi. È stato inoltre attivato un nuovo sito per smartphone con lo

scopo di garantire la fruibilità di contenuti e servizi in ogni momento e da ogni tipo di

supporto, assicurando continuità di servizio al passeggero.

Tabella 18 ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**

		2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
SITO INTERNET	Numero pagine viste	23.400.000	15.000.000	12.800.000	56%
NEWSLETTER	Numero iscritti	14.309	12.491	-	15%



Confortevolezza della permanenza in aeroporto

Una buona esperienza di viaggio inizia in aeroporto. Un aspetto fondamentale del servizio di uno scalo, quindi, è il grado di comodità e di efficienza nei servizi offerti ai passeggeri nel tempo in cui vi sostano, soprattutto nel caso di attese prolungate.

Le aspettative dei passeggeri sulle caratteristiche ottimali dell'Aeroporto e sui servizi che vorrebbero trovarvi sono molteplici: dal numero e la dislocazione delle sedute al fatto che vi siano servizi di ristoro, edicole e negozi aperti, dalla presenza di ausili per chi viaggia con bambini al generale decoro e pulizia dell'aerostazione e dei servizi igienici. Nonostante le difficoltà di mantenere elevati questi parametri a fronte dell'importante

aumento del traffico avuto nel 2010, la soddisfazione dei passeggeri sugli aspetti di pulizia e comfort all'interno dell'aerostazione si è mantenuta elevata (97% di passeggeri soddisfatti) e in significativo miglioramento rispetto al 2009.

A luglio 2010 è stato attivato un nuovo servizio per i passeggeri volto a risolvere eventuali problemi derivanti dalle limitazioni nel peso e nella dimensione dei bagagli imposte da molte compagnie aeree. "Re-pack&Go" (progetto vincitore del premio 2009 nell'ambito del concorso interno "Innovazione Bottom Up", vedi anche pagina 59), è un'area attrezzata dove i passeggeri possono pesare i bagagli, verificare la presenza di eccedenze ed eventualmente riorganizzare le valigie o acquistare borse e contenitori aggiuntivi. Il servizio "risolve" i

contrattempi che possono verificarsi nelle varie fasi dell'imbarco, con vantaggi per il passeggero e per la fluidità dei tempi e delle attività aeroportuali.



34

Tabella 19 ► **Indicatori sulla confortevolezza della permanenza in aeroporto**

		2010	2009	2008	Andamento
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95,1%	95,0%	95,3%	Stazionario
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	90,4%	91,2%	89,6%	Negativo
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% passeggeri soddisfatti	97,0%	92,5%	94,4%	Positivo

SAB monitora con attenzione la varietà e la qualità dell'offerta di negozi e punti di ristoro nonché l'adeguatezza dei prezzi di prodotti e servizi venduti. Per garantire che i livelli di prezzo nell'aerostazione non siano "anomali" rispetto a quelli che si riscontrano al di fuori

dell'aeroporto, SAB opera un coordinamento e un controllo sulle iniziative promozionali dei subconcessionari retail e un monitoraggio continuo dei prezzi, così da assicurare la massima trasparenza per il consumatore. Anche nel 2010 le attività di monitoraggio e di *benchmark* sui prezzi rispetto agli altri aeroporti

e operatori nel territorio hanno mostrato un sostanziale allineamento. Nonostante questo la percezione sul rapporto qualità/prezzo dell'offerta ha subito un generalizzato peggioramento, probabilmente legato più a elementi "emotivi" (il perdurare della crisi economica, il maggiore affollamento ai controlli security e nei punti vendita, lo stress da bagaglio a mano) che a un effettivo cambiamento nei livelli tariffari. Nel 2010 le metrature disponibili per negozi e attività commerciali sono rimaste invariate. Il numero dei punti vendita si è contratto di un'unità in seguito alla chiusura della filiale di Poste Italiane, la cui rete di sportelli è stata razionalizzata a livello nazionale nel corso dell'anno. Per garantire comunque un livello adeguato di servizio agli utenti è rimasto attivo uno sportello self-service. Importanti miglioramenti nella composizione e nella qualità dell'offerta presente nella zona duty free sono attesi a partire dal 2011 grazie all'accordo con un nuovo importante operatore del settore, il Gruppo Heinemann (pagina 24).



Tabella 20 ► **Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica**

Categorie merceologiche	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Bar e ristoranti	12	12	10	0,0%
Edicole, tabacchi, prodotti per uso personale	6	7	7	-14,3%
Abbigliamento e accessori, gastronomia	16	16	17	0,0%
Duty Free	2	2	2	0,0%
Totale	36	37	36	-2,7%

Tabella 21 ► **Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi**

		2010	2009	2008
Rapporto qualità/prezzo bar	% passeggeri soddisfatti	68,5%	79,2%	82,9%
Rapporto qualità/prezzo ristorante self service	% passeggeri soddisfatti	77,7%	88,6%	94,2%
Rapporto qualità/prezzo prodotti (negozi/edicole)	% passeggeri soddisfatti	87,1%	89,1%	87,6%

Anche nel 2010, infine, si è confermata l'attenzione per le esigenze dei passeggeri "business", per i quali nel 2006 è stata creata la Marconi Business Lounge (MBL). La "sala vip" del Marconi mira ad offrire un servizio di elevata qualità a tali passeggeri e, al contempo, a fornire servizi aggiuntivi tra cui collegamento WiFi, servizi Office e copisteria, servizio di informazione e concierge, caffetteria, check-in bagaglio a mano e un varco Security dedicato (Fast Track) da cui avere un accesso più rapido alla sala imbarchi.

Nel 2010 sono stati ampliati gli orari di apertura del Fast Track, in modo da garantire la fruibilità del servizio anche in fasce orarie prima non coperte, e si è esteso il presidio del bar anche durante il weekend.



Qualità per i Passeggeri a Ridotta Mobilità

Secondo la normativa europea introdotta nel 2008, è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) tutti i servizi e gli strumenti per consentire loro di muoversi e svolgere le operazioni aeroportuali in modo confortevole e sicuro, oltre che ricevere supporto su richiesta in altre attività accessorie. Il sistema di assistenza si fonda sul meccanismo di prenotazione e informazione: il passeggero notifica la richiesta di assistenza alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo, in modo che la compagnia possa informare anticipatamente il gestore della presenza del passeggero sul volo e predisporre il personale e le attrezzature necessarie.

Anche per il 2010 la qualità del servizio ai passeggeri a ridotta mobilità è stata molto al di sopra degli obiettivi previsti, con un servizio erogato entro 10 minuti dall'arrivo dei passeggeri prenotati nel 95,7% dei casi, ed entro i 25 minuti per quasi il 100% dei passeggeri non prenotati.



Tabella 22 ► **Tempi di attesa dei passeggeri PRM**

PRM prenotati	2010	Obiettivo
Attesa inferiore ai 10'	95,7%	80,0%
Attesa inferiore ai 20'	99,6%	90,0%
Attesa inferiore ai 30'	99,8%	100,0%
PRM non prenotati	2010	Obiettivo
Attesa inferiore ai 25'	99,7%	80,0%

Dalle interviste avviate nel 2010 allo scopo di verificare la percezione del servizio da parte dei passeggeri stessi, è emerso che il 97,9% dei soggetti intervistati esprime un giudizio positivo sugli ausili e sul servizio di assistenza ricevuto in aerostazione.

Tabella 23 ► **Soddisfazione dei passeggeri PRM**

	2010	2009	2008
PRM soddisfatti	97,90%	95,40%	n.d

È stata svolta anche un'indagine per verificare la percezione del servizio da parte delle compagnie aeree presenti sullo scalo di Bologna, in cui il 93,4% dei vettori intervistati ha valutato il servizio da buono a eccellente. I punti di forza dell'attività che emergono sono la rapidità e la cortesia del servizio, mentre le criticità evidenziate riguardano principalmente alcuni aspetti infrastrutturali (mancanza di ascensore nella sala imbarchi) e l'assenza di una sala di attesa dedicata presso la sala imbarchi: entrambi gli aspetti saranno migliorati con i lavori di riqualifica del Terminal.



Tabella 24 ► **PRM assistiti nell'anno**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
PRM assistiti	17.998	15.752	n.d	14,3



Servizi senza barriere

Tra i servizi a disposizione dei passeggeri PRM vi sono:

- **Sala Amica**, sala d'attesa riservata, dotata di servizio igienico attrezzato, lettino sanitario, televisione, monitor di informazione sui voli in partenza e citofono per il contatto diretto con il personale addetto all'assistenza;
- **Sedie a rotelle**, per uso in autonomia o con accompagnatore su richiesta, a disposizione in varie zone dell'aerostazione per i passeggeri sia in arrivo che in partenza;
- **Ascensori**, tutti accessibili con sedia a rotelle e dotati di pulsantiera in Braille e segnalatori acustici di piano;
- **Percorso Loges**, che conduce dall'entrata centrale del terminal al desk informazioni e alla Sala Amica;
- **Ausilio uditorio** per i passeggeri dotati di apparecchio acustico, presso il Banco Informazioni e la Biglietteria;
- **Mezzi elevatori speciali** che consentono l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri dagli aeromobili.

Il personale dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità, che già possiede un'adeguata esperienza, riceve un'ulteriore formazione, seguita da opportuni aggiornamenti annuali, per comprendere e rispondere con tempestività alle differenti esigenze di ciascun passeggero. Inoltre è stato previsto un apposito corso per tutto il personale a diretto contatto con i passeggeri (addetti check-in, personale delle attività commerciali, addetti ristorazione, altri prestatori di servizi) per sensibilizzare le persone a cogliere al meglio le esigenze di tali utenti e fornire loro un servizio ottimale.



3.2 La garanzia della sicurezza operativa

Con l'emanazione del Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti avvenuta nel 2003, ENAC ha stabilito che tutte le società di gestione aeroportuale devono dotarsi di un sistema di gestione per la sicurezza operativa (**Safety Management System**, o **SMS**).

Lo scopo del SMS è di garantire il raggiungimento e il continuo miglioramento degli obiettivi di Safety nelle attività aeroportuali, estendendo il controllo del Gestore oltre i suoi confini organizzativi, a tutti i processi aeroportuali che possono avere implicazioni sugli standard di sicurezza mantenuti presso lo scalo.

3.2.1 Il Safety Management System

Nel 2010, con la valutazione dei rischi nell'area air-side, ultima fase del processo di certificazione previsto da ENAC, SAB ha portato a termine il processo di implementazione del Safety Management System, iniziato nel 2007. La responsabilità del corretto funzionamento del SMS è in capo all'Accountable Manager, ruolo ricoperto dal Direttore Generale, supportato, nell'attuazione di obiettivi e politiche di sicurezza e nella verifica delle conformità del SMS ai requisiti regolamentari, da un **Safety Board** (comitato composto dall'Accountable Manager, dai Post Holder area Movimento, Terminal, Manutenzione e Progettazione, e dal Safety Manager). Il Safety Board si riunisce almeno tre volte all'anno per analizzare le problematiche emerse e per attivare azioni correttive volte a migliorare il livello di safety operativa dell'aeroporto.

Tutti i soggetti che intervengono nelle attività aeroportuali (handler, fornitori, Vigili del Fuoco, Enti di Stato, Primo Soccorso Sanitario Aeroportuale, ...) sono tenuti a conformarsi ai requisiti di sicurezza dell'aeroporto e ad applicare le relative procedure.

Per garantire un efficace coordinamento delle attività e assicurare la condivisione degli obiettivi di sicurezza con tutta la comunità, è stato costituito un **Safety Committee**, comitato consultivo che riunisce, sotto la presidenza di SAB, esponenti dei vertici aziendali delle organizzazioni pubbliche e private presenti in aeroporto.

La filosofia di gestione del SMS parte dall'assunto che è necessario sensibilizzare l'intera comunità aeroportuale, perché la sicurezza è responsabilità di tutti i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nelle operazioni aeroportuali. Una gestione efficace del SMS richiede la partecipazione, l'impegno, le conoscenze e l'esperienza di tutti.

Gli strumenti del SMS

Lo strumento principale attraverso cui si esplica la collaborazione dei diversi soggetti aeroportuali è il **Reporting System**, cioè il sistema tramite cui il Safety Manager raccoglie le segnalazioni riguardanti la sicurezza.

Ogni soggetto che opera in aeroporto, infatti, è tenuto a segnalare immediatamente al Gestore qualsiasi evento che, direttamente o indirettamente, ha messo (o avrebbe potuto mettere) in pericolo la sicurezza di persone, aeromobili, mezzi e infrastrutture.

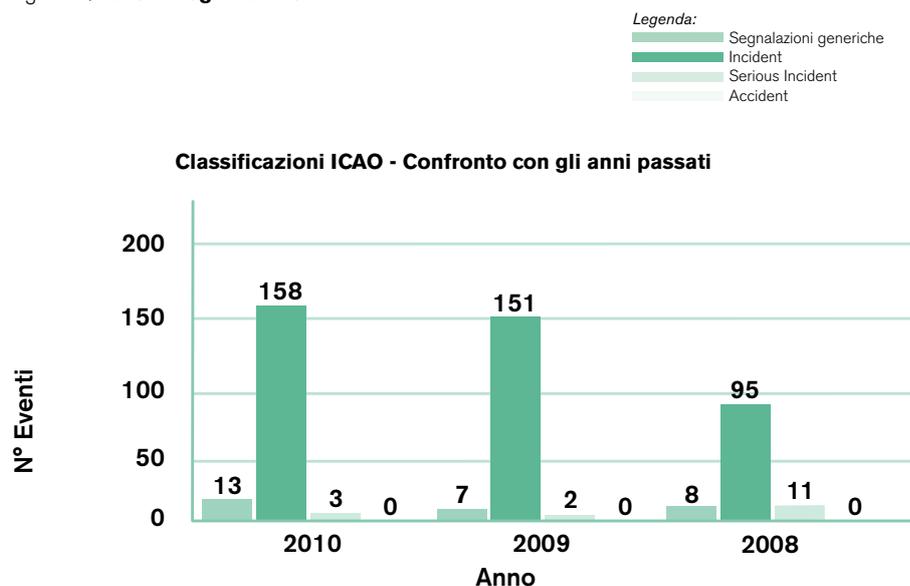
Il sistema è lo strumento principale per l'individuazione di azioni correttive volte alla prevenzione degli incidenti.

Al fine di rendere più efficiente la registrazione dei report di segnalazione, SAB si è dotata di un software che consente di analizzare in modo puntuale tali eventi e identificare

azioni correttive. L'implementazione di questo strumento, dopo una prima fase di compilazione dei moduli OGSR (Operator Ground Safety Report) da inserire nel web, prevede per il 2011 la redazione in tempo reale di report di analisi dati, fornendo una visione costantemente aggiornata dell'andamento aeroportuale.

Nel 2010 si è registrato un lieve aumento degli eventi "incident", da mettere in relazione anche all'aumento di movimenti avuto sullo scalo. Restano molto contenuti, invece, i "serious incident", cioè gli eventi con le conseguenze più significative per mezzi e infrastrutture⁽²⁾. Particolare attenzione, nel 2010, è stata posta anche all'attività di **auditing**, volta ad esaminare l'adeguatezza dei processi interni, quelli dei fornitori di SAB e quelli dei soggetti aeroportuali.

Figura 8 ► **Eventi registrati nell'anno**



⁽²⁾ Il "serious incident" è "un incidente le cui circostanze rivelino che è stato sfiorato l'accident", cioè una situazione che, se non correttamente gestita, avrebbe potuto comportare conseguenze gravi a mezzi, infrastrutture o persone. Ne sono esempi la presenza di fumo o di incendio a bordo; il danneggiamento dell'aeromobile durante la fase di taxi dovuta a collisione con altri mezzi; lesioni significative ma non permanenti ad una persona; il fermo aereo per almeno un giorno; etc.



Gli audit interni e quelli ai fornitori sono programmati in maniera coordinata con i responsabili dei Sistemi di Gestione di Qualità e Ambiente, al fine di svolgere audit integrati.

Il consolidamento del team di auditor, costituito nel 2009, ha permesso di aumentare il numero di audit svolti, quasi raddoppiato rispetto al 2009, in particolare nei confronti dei fornitori e dei soggetti aeroportuali esterni. Al riscontro di alcune criticità hanno fatto seguito azioni specifiche: l'acquisto di nuovi mezzi "follow-me" e mezzi de-icer in sostituzione di quelli obsoleti, e l'istituzione di corsi di formazione con successivi esami per rinnovare le patenti ADC (Airside Driving Certificate).

Lo svolgimento del processo in ottica costruttiva e migliorativa fa sì che gli audit stessi costituiscano anche momenti formativi, in particolare sugli

Tabella 25 ► **Numero di audit effettuati nell'anno**

	2010	2009	2008
Audit interni	36	29	n.d.
Audit su fornitori	11	5	n.d.
Audit su soggetti aeroportuali privati	64	35	n.d.
Totale	88	47	n.d.

aspetti documentali e procedurali.

La formazione sulla Safety

Anche nel 2010 SAB ha predisposto, per gli operatori che operano in airside, un'apposita formazione sui principali rischi e sulle regole da seguire nell'area in cui operano gli aeromobili ("Ramp Safety"). SAB, infatti, per promuovere un approccio omogeneo alle tematiche di Safety, si fa carico dell'attività di formazione non solo verso il proprio personale dipendente, ma anche verso tutti gli istruttori delle società operanti in aeroporto che ne facciano richiesta, nonché, a pagamento, a tutti gli operatori che intendono effettuare la formazione presso la struttura SAB.

Tabella 26 ► **Persone che hanno ricevuto la formazione (Ramp Safety e ADC)**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Personale interno	151	75	77	101,3%
Personale esterno	486	432	285	12,5%
Totale	637	507	362	25,6%

Tabella 27 ► **Ore di formazione erogate (Ramp Safety e ADC)**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Corsi per personale interno	575	245	n.d.	134,7%
Corsi esterni	1.726	1.723	n.d.	0,2%
Totale	2.301	1.968	n.d.	16,9%

3.2.2 Sicurezza sulla pista di volo

La gestione delle ispezioni della pista di volo è stata informatizzata consentendo una migliore analisi di tutte le anomalie emerse, comprese quelle infrastrutturali.

Nel 2010, inoltre, si sono apportati ulteriori miglioramenti nei sistemi di prevenzione del "bird strike", cioè la collisione tra velivoli e avifauna che può comportare consistenti danni alle strumentazioni di bordo ed alla struttura dell'aereo ed è, quindi, uno dei fattori di rischio più significativi nel settore del trasporto aereo. Tra le azioni intraprese le principali sono state l'adozione di uno strumento "distress call" innovativo, in grado di emettere suoni a lunga gittata di intensità modulabile che allontanano i volatili, la bonifica dell'habitat nei dintorni della pista di volo, una particolare attenzione alla conduzione e alla manutenzione delle aree verdi e l'abbattimento di alcuni immobili adiacenti ai nuovi piazzali di sosta.

Durante l'anno 2010, a fronte di 70.270 movimenti, si sono registrati 8 impatti con volatili (indice pari a 1,2 impatti ogni 10.000 movimenti) e 4 con altra fauna selvatica (indice pari a 0,6). Il confronto del rateo complessivo (1,8) con quello dell'anno precedente (2,5), evidenzia una consistente riduzione del rischio di "Wildlife Strike" pari a circa il 30%.

Figura 9 ► **Andamento del rateo* del numero di impatti (*rateo è il numero di impatti ogni 10.000 movimenti aeromobili)**

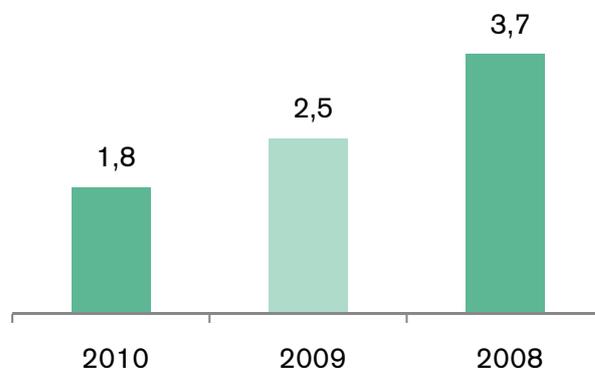
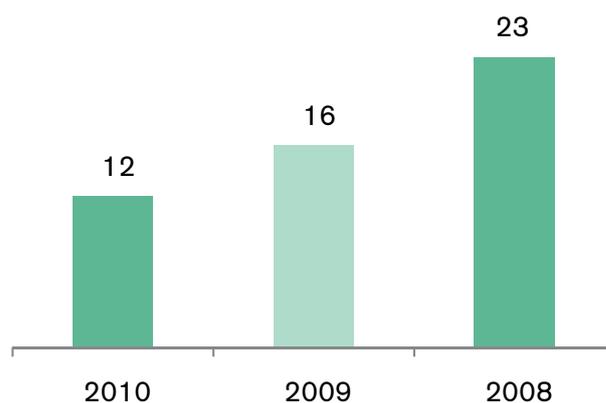


Figura 10 ► **Andamento del numero di impatti**



3.2.3 Continuità operativa e gestione delle emergenze

La Pianificazione della **continuità operativa** (Business Continuity and Contingency Plan), attuata attraverso appositi Piani di Intervento predisposti dal Gestore, garantisce il continuo funzionamento dei processi produttivi mediante procedure alternative da attuare in caso di malfunzionamenti infrastrutturali o dei sistemi, minimizzando così gli effetti delle criticità inattese.

Per la gestione delle emergenze SAB predispone specifici Piani, tra cui il **Piano di Emergenza Aeroportuale**, strumento volto a coordinare tutte le operazioni di soccorso e di post-soccorso necessarie in caso di incidente aereo.

Per garantirne il massimo livello di efficacia, SAB, oltre a provvedere costantemente al riesame del Piano, effettua esercitazioni che coinvolgono tutti gli operatori e gli enti statali coinvolti nella gestione dell'emergenza, con il duplice obiettivo di individuare eventuali aree di miglioramento e favorire una sempre maggiore familiarità con l'applicazione delle procedure di emergenza.

Nel 2010 sono state effettuate due esercitazioni, una su scala parziale e una "full scale", ed è stata inoltre istituita la "squadra di volontari" del Gestore, che, in caso di incidente aereo, può intervenire nella gestione del post-soccorso, ovvero nell'assistenza ai passeggeri e ai loro familiari tramite il supporto fisico e psicologico e con una serie di procedure di registrazione molto delicate e attente alle persone coinvolte.

Per fare fronte a tutte le situazioni di emergenza sono inoltre stati predisposti:

- il Piano di Emergenza Sanitaria;
- il Piano di Coordinamento Sgombero Neve;
- il Piano di Rimozione Aeromobile Incidentato.

Tutti i piani di continuità e di emergenza predisposti dal Gestore sono inseriti all'interno del Manuale di Aeroporto, i cui contenuti sono esaminati e approvati da ENAC.



3.3 La sicurezza nei controlli Security

Il compito di effettuare i controlli di sicurezza ai varchi passeggeri è stato affidato da ENAC alle varie società di gestione degli aeroporti, che operano in coordinamento con gli Enti di Stato coinvolti nelle operazioni di verifica dei documenti e ispezione dei bagagli.

Nel corso del 2010 sono stati introdotti ulteriori miglioramenti ai flussi dei controlli passeggeri e dei bagagli a mano sulla base di quanto effettivamente osservato "in prima linea". In particolare si è intervenuti sul layout e sulla tipologia dei banchi di supporto alle macchine radiogene al fine di razionalizzare e velocizzare il flusso dei controlli.

Nonostante questi interventi nel 2010 si è registrato un leggero allungamento del tempo di attesa al controllo dei bagagli a mano (pagina 32), dovuto essenzialmente a una temporanea diminuzione del numero degli addetti nel mese di novembre in ragione di cause diverse concomitanti tra loro. Per evitare il riproporsi di questa situazione è prevista per il 2011 la trasformazione di sei posizioni a tempo determinato in tempo indeterminato e una nuova selezione per l'assunzione di personale a tempo determinato.

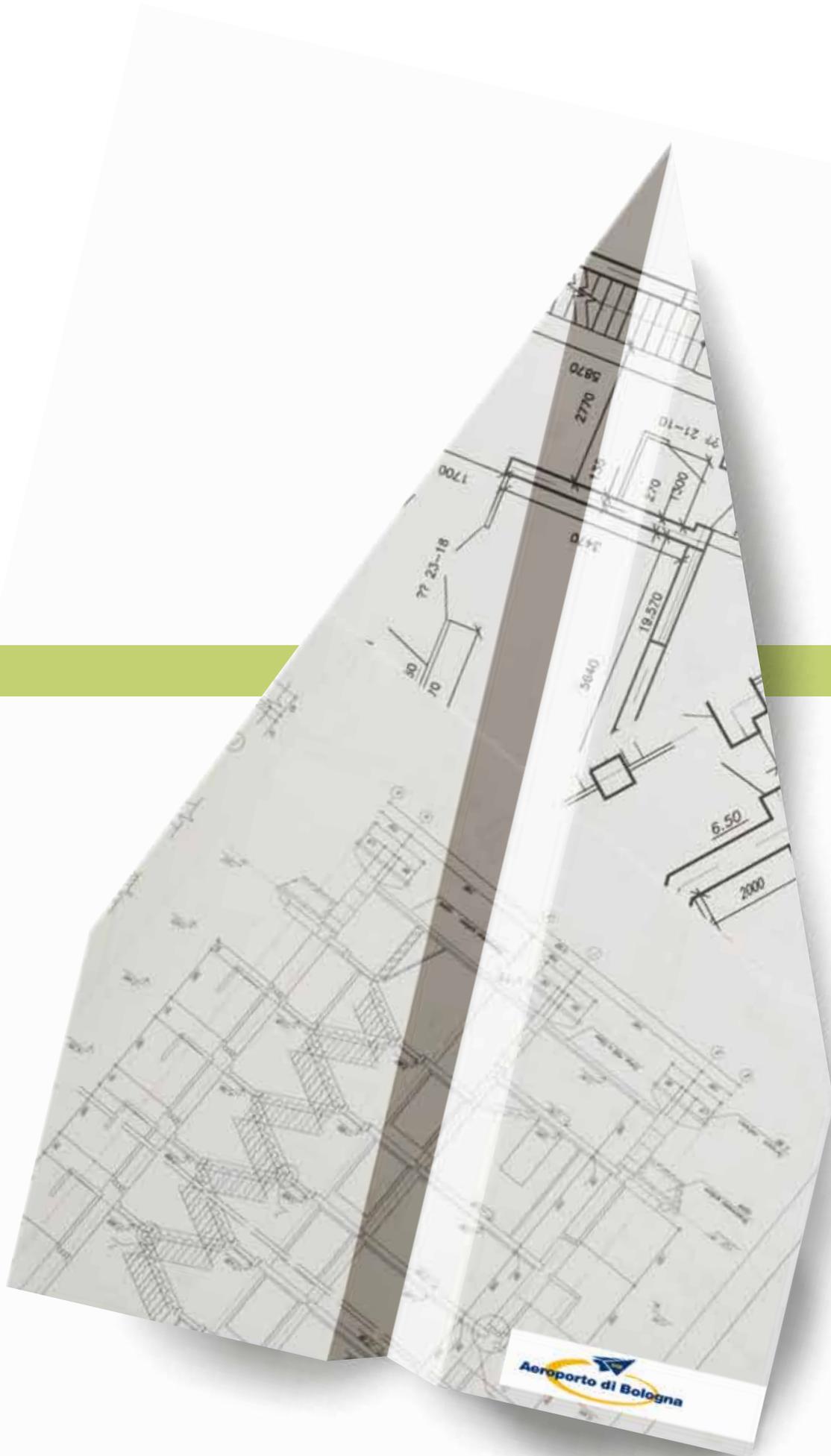
Per il controllo dei **varchi di accesso carrabili** è stato introdotto un nuovo software in grado di leggere le targhe dei veicoli in entrata e confrontarle con il database, verificando se alla targa corrisponde un pass valido. Dal 2011 il software sarà in grado di registrare anche le uscite dei veicoli.

È stato, infine, messo a punto un sistema per riconoscere i **contro-flussi** che dalla zona di riconsegna bagagli si dirigono verso la pista, in modo da evitare l'accesso all'area airside da parte di personale non autorizzato. Tale sistema prevede l'attivazione di un segnale di allarme e scatti fotografici nel caso in cui venga rilevato un movimento contrario al flusso, in aggiunta al controllo derivante dalla presenza fissa di una guardia giurata incaricata all'accertamento delle autorizzazioni ad accedere.

Nel 2010, infine, la società ha ottenuto la certificazione IATA che le consente di gestire autonomamente la formazione sugli oggetti pericolosi ("dangerous goods").



4.1	LA SOSTENIBILITÀ DELLO SVILUPPO	42
4.1.1	LA CONCERTAZIONE CON LE ISTITUZIONI	42
4.1.2	LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	42
4.2	LA CREAZIONE DI OPPORTUNITÀ PER IL TERRITORIO	43
4.2.1	APRIRE LE PORTE DELL'AEROPORTO	43
4.2.2	VALORIZZARE LE POTENZIALITÀ LOCALI	44
4.3	L'IMPATTO SOCIALE ED ECONOMICO DELL'AEROPORTO	44
4.4	IL VALORE DELLA CULTURA E DELLA SOLIDARIETÀ	45
4.5	DICONO DI NOI	45





4.1 La sostenibilità dello sviluppo

La progettazione dello sviluppo non può prescindere dalle interrelazioni tra la crescita dell'aeroporto e gli impatti sul territorio, sia in termini ambientali sia come effetti sulla comunità circostante

Lo sviluppo infrastrutturale dell'Aeroporto è una condizione necessaria per realizzare gli obiettivi strategici di crescita che porteranno, nel **2023**, la capacità dello scalo fino a **10 milioni di passeggeri**.

La crescita delle attività e delle aree aeroportuali, d'altra parte, comporta degli impatti potenzialmente critici sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale.

Per queste ragioni, la pianificazione dello sviluppo deve avvenire operando un costante bilanciamento tra due ordini di interesse ugualmente importanti: da un lato le crescenti esigenze di mobilità espresse dal territorio, che richiedono un aumento del traffico e un ampliamento delle infrastrutture, dall'altro la necessità imprescindibile di preservare l'ambiente circostante e di non compromettere la qualità della vita della comunità locale.

4.1.1 La concertazione con le istituzioni

Il rapporto di SAB con le istituzioni e con i soci è basato sulla collaborazione e sulla trasparenza, nel reciproco rispetto dei ruoli.

SAB adotta un approccio di massima apertura nei confronti delle istituzioni, per assicurare che la pianificazione dello sviluppo sia condivisa con il territorio, promuovendo attivamente il confronto attraverso diversi strumenti e istituti autorizzativi e consultivi, volontari o previsti dalla normativa. Il confronto si svolge su numerosi ambiti, dagli orientamenti strategici ai piani di sviluppo infrastrutturale negli aspetti tecnici e urbanistici, anche in considerazione del duplice ruolo che

alcuni soggetti istituzionali - quali Comune, Provincia, Regione, Camera di Commercio - hanno rispetto a SAB: da un lato rappresentanti degli stakeholder del territorio e dei loro molteplici interessi, per alcuni aspetti anche con ruoli autorizzativi, dall'altro azionisti della Società. Lo stesso approccio viene adottato anche rispetto a necessità più operative.

Gli ultimi anni hanno visto, in particolare, un forte coinvolgimento delle istituzioni nel processo di definizione e approvazione del piano strategico, attraverso un **confronto preventivo** sugli aspetti dello sviluppo che hanno un maggior impatto sul territorio e sugli strumenti di pianificazione (ad esempio urbanistica) comunali e provinciali. Nel 2008 SAB ha completato un percorso di confronto con Regione Emilia-Romagna, Provincia di Bologna, Comune di Bologna e Comune di Calderara di Reno sugli obiettivi di crescita e di ampliamento ipotizzati nel Piano di Sviluppo Aeroportuale 2009-2023, al fine di definire gli interventi per espandere l'area del sedime aeroportuale in maniera coerente con l'equilibrio ambientale della zona e con i piani di sviluppo urbanistico dei comuni interessati.

Il percorso ha portato alla firma dell'**Accordo Territoriale per il Polo Funzionale Aeroporto**, che prefigura il nuovo assetto territoriale, urbanistico e infrastrutturale dell'Aeroporto e delle aree circostanti.

Tra i contenuti più innovativi dell'Accordo Territoriale vi è la definizione delle possibilità di sviluppo aeroportuale in "attività complementari" con funzioni sinergiche a quelle principali, ad esempio direzionali, congressuali, ricettive e commerciali, e la previsione delle attività rese possibili nel territorio in coerenza con la presenza e lo sviluppo dell'aeroporto.

Grazie a queste premesse è stato possibile definire gli interventi previsti dal Piano Industriale aeroportuale, che recepisce e dà attuazione alle decisioni condivise lungo tutto il processo di pianificazione e consultazione.

4.1.2 La sostenibilità ambientale

Nel corso del 2010 sono stati svolti gli studi di **Valutazione Impatto Ambientale** relativi al Piano di Sviluppo Aeroportuale 2009-2023, seguendo un percorso di ampia condivisione con gli Enti territoriali per quanto riguarda le metodologie adottate, al fine di massimizzare il grado di efficacia e affidabilità degli studi condotti e dei risultati delle valutazioni.

Il **Masterplan** aeroportuale si colloca all'interno del più ampio scenario di sviluppo del polo funzionale Aeroporto, per il quale l'Accordo Territoriale prevede diversi interventi e indirizzi strategici di carattere ambientale, finalizzati all'ottimizzazione dell'inserimento dell'aeroporto nel territorio. In particolare, l'Accordo Territoriale prescrive la riduzione del 20% delle emissioni di gas effetto serra associate alle nuove infrastrutture, rispetto ai valori del 1990, in linea con quanto previsto dagli accordi internazionali (protocollo di Kyoto).

SAB, nell'ambito degli studi di Valutazione Impatto Ambientale per il Masterplan, ha quindi definito vere e proprie linee strategiche di indirizzo, nell'ottica di minimizzare gli impatti futuri associati allo sviluppo aeroportuale. In piena sintonia con quanto indicato dagli strumenti di pianificazione territoriale, sono stati determinati specifici criteri di progettazione dei nuovi edifici ed impianti, molti dei quali già adottati in precedenza da SAB, da applicare ai nuovi interventi infrastrutturali previsti. Altro tema rilevante è la mobilità: per minimizzare gli effetti che saranno generati dal traffico relativo alle "attività complementari" sarà necessario garantire una adeguata accessibilità alla zona attraverso lo sviluppo della rete stradale e della rete ciclabile, e potenziare i collegamenti tra l'aeroporto e la città attraverso il People Mover (vedi BOX a pag. 19) e il trasporto pubblico.



4.2 La creazione di opportunità per il territorio

L'Aeroporto di Bologna è un grande aeroporto regionale, che definisce i propri percorsi di sviluppo e la propria offerta di voli e servizi con l'obiettivo di creare nuove opportunità per il territorio in cui opera.

Come le scelte di sviluppo del traffico portate avanti negli ultimi anni hanno consentito di dare una sempre maggiore risposta alle esigenze dei passeggeri attuali e potenziali (si veda il Capitolo "Strategie e risultati"), allo stesso modo anche la strategia di sviluppo del business non aeronautico, passa attraverso una rilettura del ruolo dell'aeroporto da luogo puramente di transito a spazio "che vive", a disposizione della comunità e del territorio.

Questo approccio si traduce nell' "apertura" degli spazi dell'Aeroporto a diversi interlocutori e attività, andando oltre la sola offerta di servizi e negozi, e in azioni volte a promuovere presso i passeggeri le potenzialità e le eccellenze del territorio.



Tabella 28 ► **Clienti del business center**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Numero totale	111	110	98	0,9%
Aziende	55%	60%	75%	-8,3%
Enti - Istituzioni	33%	28%	17%	17,9%
Vettori	10%	8%	4%	25,0%
Varie (Banche, Tour Operator, Car Rent)	2%	4%	4%	-50,0%

4.2.1 Aprire le porte dell'Aeroporto

All'interno della Marconi Business Lounge è stata realizzata una moderna area meeting a spazi modulari che offre la possibilità di noleggiare sale per l'organizzazione di incontri, eventi aziendali e conferenze.

Nel corso del 2010, all'interno delle sale meeting, sono stati organizzati eventi formativi, convegni e incontri da parte di aziende del territorio, compagnie aeree, enti, etc.

A questi si sono aggiunti gli incontri di importanti associazioni del settore aeroportuale, non solo a carattere territoriale ma anche a livello europeo (ACI, Assaeroporti, ATRI, ecc.).

L'Aeroporto di Bologna, inoltre, viene valorizzato

come spazio capace di accogliere eventi e iniziative rivolti al territorio e parte integrante della vita della città.

Nel 2010, come negli anni passati, l'Aeroporto ha quindi rappresentato una location inusuale per sfilate di moda, esposizioni di moto d'epoca ed eventi musicali.

In particolare, grazie ad un accordo con Emilia-Romagna Festival, in MBL sono stati ospitati due "concerti-aperitivo" che hanno visto un'ampia partecipazione di pubblico e hanno rappresentato un'ulteriore occasione di avvicinamento dell'Aeroporto ai cittadini.

Inoltre, anche per il 2010, sono state proposte iniziative come l'esposizione di opere d'arte contemporanea nell'ambito della manifestazione

"Bologna Art First - Fiera Internazionale di Arte Contemporanea", e una serie di eventi organizzati con la Confederazione Nazionale dell'Artigianato (CNA) volti a promuovere le eccellenze gastronomiche e artigianali tradizionali del territorio.

Un'attenzione tutta speciale è riservata ai "futuri viaggiatori": partendo da un progetto proposto nell'ambito di "Innovazione bottom up" (vedi pag. 59), SAB nel 2010 ha iniziato ad organizzare visite in Aeroporto per gli studenti delle scuole elementari e medie inferiori.

Le visite hanno una durata di circa due ore, hanno ad oggetto sia la zona Landside che quella Airside e sono prenotabili tramite il sito di SAB.



4.2.2 Valorizzare le potenzialità locali

Con l'apertura del portale online **"FlytoBologna.com"** SAB ha voluto sfruttare un'opportunità derivante dalla collaborazione con Ryanair, scegliendo di puntare sulla promozione del territorio bolognese e sulle sue eccellenze. "Fly to Bologna", attivato nel 2010, contiene informazioni e suggerimenti su cosa fare in città, sui principali eventi artistici e culturali, sul programma fieristico, con dettagli su offerte commerciali e contatti di operatori turistici del territorio (alberghi, ristoranti, tour operator, ecc.). Grazie agli accordi con Ryanair, il portale è presente nel sito della compagnia mediante link e banner: le imprese, gli operatori e gli enti territoriali che vogliono promuovere le proprie attività possono acquistare spazi pubblicitari sul portale, a costi contenuti, e trovarsi così "a distanza di un click" dal sito Ryanair senza sostenere i costi di un'inserzione diretta, dell'ordine di diverse migliaia di Euro al giorno. Il sito della compagnia aerea è infatti tra i siti turistici più visitati al mondo, e quindi la migliore "vetrina" possibile per gli operatori del settore. Il portale ha attratto l'interesse sia delle imprese sia degli enti del territorio: tra gli inserzionisti figurano Confesercenti, Camera di Commercio di Bologna, Bologna Fiere e Bologna Congressi. Per il 2011 l'obiettivo è allargare i confini anche oltre il territorio bolognese estendendoli all'intera Regione Emilia-Romagna, curando maggiormente la sezione Eventi, di grande appeal verso i potenziali turisti sia italiani che stranieri.



4.3 L'impatto sociale ed economico dell'Aeroporto

Nel 2010 SAB ha portato a termine l'analisi sull'impatto economico dell'Aeroporto che riguarda l'annualità 2009. Lo studio, realizzato utilizzando le più consolidate metodologie adottate a livello internazionale (ACI Europe), ha l'obiettivo di dare all'aeroporto e ai suoi operatori maggiore consapevolezza del valore creato, portare all'attenzione degli stakeholder il ruolo dello scalo nello sviluppo economico territoriale, coinvolgere ed integrare le reti di comunità e disporre di uno strumento concreto per lavorare insieme al territorio per obiettivi di sviluppo condivisi.

Sono stati stimati **l'impatto diretto** dell'aeroporto, cioè il risultato economico derivante dalle attività che hanno diretta attinenza con il trasporto aereo di persone e merci, **l'impatto indiretto**, quello generato dalle attività situate all'esterno dell'aeroporto ma ad esso collegate in quanto sono destinate agli utilizzatori, e **l'impatto indotto**, il prodotto degli effetti moltiplicativi dei due impatti precedenti. L'analisi ha portato a mappare 141 soggetti

diversi che hanno lavorato nello scalo nel 2009 (enti, compagnie aeree, società di servizi, negozi e altre attività commerciali, altri operatori) per un totale di **2.248 occupati** diretti e per un valore della produzione di **297,7 milioni di Euro**. Ad essi vanno ad aggiungersi circa altri 1.000 addetti per l'impatto indiretto e circa 1.750 addetti per l'impatto indotto, per un totale di circa 5.000 addetti impiegati.

L'insieme dei tre livelli di impatto equivale a una ricchezza prodotta per il territorio di oltre 550 milioni, equivalente all'1,7% del PIL della provincia e allo 0,4% del PIL regionale.

Sulla base dell'analisi svolta, è possibile stimare l'impatto economico dell'aeroporto anche per il **2010**. Tenendo conto dell'incremento di passeggeri di questo esercizio, si stima che l'aeroporto abbia prodotto occupazione complessiva per oltre **5.500 addetti** e **valore della produzione per circa 650 milioni di Euro**, pari ad un PIL provinciale dell'1,9% e regionale dello 0,5%. Un risultato importante perché raggiunto in anni di grande criticità economica.

Tabella 29 ► **Impatto Indotto**

Categorie	Numero operatori	2009 Addetti (FTE)	Valore produzione (mln €)
Soggetto gestore	1	328	54,6*
Enti pubblici	14	417	28,0**
Vettori aerei (passeggeri e merci)	46	348	120,6
Handling, movimentazione e altri servizi	15	663	39,6
Negozi, ristorazione, autonoleggi e altre attività	33	240	34,7
Altri servizi ai passeggeri (Banca, posta, tour operator, servizio informazioni, trasporti pubblici, ...)	12	121	12,1
Altri operatori (Scuole di volo, aerotaxi, manutenzioni, ...)	20	131	8,2
Totale	141	2.248	297,70

* Fatturato al netto di royalties e canoni di subconcessione

** Valore aggiunto da Contabilità Nazionale ISTAT

Tabella 30 ► **Impatto economico totale al 2009**

	Addetti (FTE)	Valore produzione (mln €)
Impatto economico diretto	2.248	297,7
Impatto economico indiretto	1.008	99,1
Impatto economico indotto	1.746	167,5
Impatto economico totale (diretto+indiretto+indotto)	5.002	564,3

4.4 Il valore della cultura e della solidarietà

Nel corso dell'anno la società ha sostenuto eventi e attività culturali per un valore complessivo di circa 85 mila Euro. Tutti gli interventi sono andati a favore di realtà del territorio, con particolare attenzione alla promozione di eventi culturali, specialmente cinematografici e di musica classica, di sviluppo del territorio e sportivi. I soggetti beneficiati sono in prevalenza enti territoriali, istituzioni ed enti non profit.

Da segnalare che i liquidi che i passeggeri lasciano ai varchi in seguito ai controlli, in quanto ne è vietata l'introduzione nelle aree sterili, se sono in confezione ancora chiusa ed integra, sono donati alla Cooperativa sociale Onlus "Casa Santa Chiara" di Bologna, che accoglie persone disabili. Si tratta soprattutto di bevande, generi alimentari non deperibili, prodotti per i capelli e detersivi.

4.5 Dicono di noi

Nel corso del 2010 le occasioni in cui l'Aeroporto di Bologna è stato citato sulle testate giornalistiche locali e nazionali sono state significativamente più numerose rispetto al 2009 (circa il 20% in più). Nel complesso gli articoli sulle testate a diffusione locale sono

stati 709, su quelle nazionali 79, per un totale di 788 citazioni.

Il maggiore interesse è stato legato tanto a risultati positivi ottenuti dall'Aeroporto (il primo posto del Marconi nella classifica Altroconsumo degli aeroporti italiani, il "traguardo" del 5° milionesimo passeggero) quanto a preoccupazioni in merito a fattori critici emersi nel corso dell'anno (come gli effetti della nube vulcanica sugli aeroporti o il ritrovamento del pacco bomba indirizzato al Presidente del Consiglio). Gli articoli con tenore positivo sono comunque stati in forte prevalenza (454 contro i 193 di tenore negativo), mentre quelli "neutrali" sono stati 141.

È aumentata anche la percentuale di articoli con valutazioni positive pur in presenza di situazioni di oggettiva criticità per lo scalo, come ad esempio l'emergenza "bomba", con titoli come "Il Marconi supera la prova sicurezza". È cresciuta, infine, la presenza del Marconi su testate nazionali, con particolare riferimento al buon andamento dei dati di traffico.

Tabella 31 ► **Sponsorizzazioni**

Destinatari / Manifestazioni
Cineteca di Bologna / Cinema sotto le Stelle
Comune di Bologna / Capodanno 2011
Comune di Bologna / Eventi Urban Center
Fondazione Teatro Comunale di Bologna / Stagione Opera 2010
PromoBologna / Expo Shanghai 2010
Coop Nuova Scena / Stagione Teatro Arena del Sole



5.1	LA GESTIONE AMBIENTALE	48
5.2	RUMORE AERONAUTICO	49
	5.2.1 GLI INTERVENTI DI CONTENIMENTO	49
	5.2.2 IL RUOLO DELLA PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	50
5.3	EMISSIONI ATMOSFERICHE	51
5.4	CONSUMI DI ENERGIA	53
5.5	CONSUMI E SCARICHI IDRICI	53
5.6	GESTIONE DEI RIFIUTI	54





5.1 La gestione ambientale

L'Aeroporto di Bologna è stato tra i primi in Italia a porsi come obiettivo concreto quello di conciliare le politiche di sviluppo con le esigenze di tutela ambientale e sociale del territorio circostante, anche grazie alla sollecitazione e alla collaborazione degli enti e degli stakeholder del territorio.

SAB ha identificato al proprio interno specifiche aree (Area Sostenibilità & Ambiente, Area Impianti tecnologici, Servizio Prevenzione e Protezione) che operano in stretta collaborazione tra loro e con le varie Direzioni per la gestione dei diversi aspetti ambientali connessi all'attività aeroportuale (rumore, emissioni, ...), ai consumi di risorse energetiche e alla produzione di rifiuti.

Per guidare l'organizzazione nella gestione degli aspetti ambientali connessi con la infrastruttura aeroportuale, inoltre, SAB si è dotata di un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato UNI EN ISO 14001 fin dal 2005. Nel 2010 è stata portata a termine l'integrazione del sistema di gestione ambientale con i sistemi di Gestione della Qualità (SGQ, certificato ISO

9001) e della Salute e Sicurezza dei lavoratori (SGSSL, certificato OHSAS 18001), portando l'organizzazione ad un unico Sistema di Gestione Integrato che consentirà un migliore coordinamento delle attività e quindi una maggiore efficacia (vedi Politica integrata Qualità-Ambiente e Sicurezza pag. 15). Nell'ambito delle attività previste dal Sistema di Gestione Ambientale, nel 2010 si è posta particolare attenzione su una riorganizzazione dei corsi di formazione rivolti al personale SAB, con l'obiettivo di aumentare il grado di coinvolgimento e sensibilizzazione delle persone alle tematiche di qualità, ambiente e sicurezza.

Spese per la protezione dell'ambiente

L'impegno di SAB a gestire in maniera preventiva i propri impatti e a mitigare eventuali problematiche che non siano evitabili si concretizza in una serie di costi e di investimenti che vengono sostenuti con la motivazione unica di proteggere l'ambiente.

Un riepilogo di tali spese è contenuto nella Tabella 32, che distingue tra:

- i costi e gli investimenti legati alla gestione

ambientale e ad attività di prevenzione e sensibilizzazione;

- i costi e gli investimenti sostenuti per lo smaltimento dei rifiuti e il ripristino ambientale.

L'intervento economico più significativo è rappresentato dal costo associato alla fornitura ed installazione del nuovo sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale, in funzione dal mese di luglio 2010, il cui investimento complessivo ammonta a 250 mila Euro ed i cui costi di gestione ordinaria (manutenzione e utenze telefoniche) sono riepilogati nella Tabella 33. La contrazione rispetto alla precedente annualità è dovuta prevalentemente ai minori costi di manutenzione sostenuti, essendo nuovo l'impianto.

Inoltre, nel corso del 2010 SAB ha sviluppato una collaborazione con personale esterno per lo sviluppo degli studi ambientali nell'ambito della Valutazione di Impatto Ambientale relativa al Masterplan aeroportuale.

A dimostrazione del costante impegno in questo ambito, SAB non ha subito multe o sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale pur a fronte delle numerose ispezioni avvenute nel 2010.

Tabella 32 ► Costi e investimenti ambientali totali per tipologia (in migliaia di Euro)

	2010		2009		2008	
	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti
Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale	178	271	212	0	143	0
Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale	4	0	4	0	4	0
Totale Spese per la protezione ambientale	182	271	216	0	147	0

N.B. L'investimento per il campionatore di acque piovane, già inserito nel precedente Bilancio di Sostenibilità poichè iniziato nel 2009, è entrato in funzione nel 2010 ed è quindi stato riclassificato nel totale investimenti 2010.

Tabella 33 ► Costi per Sistema di Monitoraggio del rumore

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Valori in €/000	48	107	70	-55%

5.2 Rumore aeronautico

Il rumore aeronautico, il principale aspetto ambientale associato ad un aeroporto, è il risultato combinato dell'attrito aerodinamico e del funzionamento dei motori degli aerei, specialmente durante la fase di decollo. Questo viene percepito dalle persone che vivono nelle aree sorvolate dagli aerei stessi, provocando un fastidio che risulta spesso ancor più accentuato dall'impatto visivo.

I limiti imposti dalla normativa

L'ordinamento italiano disciplina la materia con il Decreto ministeriale 31/10/97, che fissa anche i limiti massimi di rumore che l'aeroporto può emettere:

- 65 dB(A) di LVA per le aree residenziali;
- 75 dBA(A) di LVA per le aree industriali e produttive.

L'LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) è l'indicatore che quantifica il rumore aeronautico, e rappresenta il livello medio di rumore riferito alle tre settimane dell'anno in cui si è verificato il maggior numero di movimenti (decolli e atterraggi). Seguendo la scala di misurazione adottata, i decibel, un aumento o diminuzione di 3 dB(A) dell'LVA corrisponde al raddoppio o dimezzamento del livello di rumore medio percepito dall'orecchio umano.

Per tenere costantemente sotto controllo i livelli di rumore, come previsto dalle normative nazionali, l'Aeroporto di Bologna si è dotato di un Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale. Tale sistema, in funzione già dal 2001, è stato rinnovato nel 2010, prevedendo la sostituzione delle vecchie apparecchiature con dispositivi tecnologicamente all'avanguardia. Per garantire la piena funzionalità della nuova strumentazione e la qualità dei dati tecnici restituiti, SAB ha espressamente richiesto il collaudo tecnico da parte di ARPA, l'Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia-Romagna, che terminerà le procedure di verifica nel 2011. Il nuovo sistema è composto da un apparato centrale di acquisizione dati, in grado di comunicare con le 8 centraline acustiche dislocate nel territorio circostante l'aeroporto e di gestire i dati di traccia radar, che indicano le traiettorie seguite dagli aerei durante il decollo e atterraggio.

I dati raccolti sono elaborati in rapporti mensili,



Figura 11 - Localizzazione delle centraline di rilevazione del rumore.

condivisi con gli Enti territoriali locali (ARPA, Provincia di Bologna e Comuni interessati), e pubblicati sul sito internet, in modo da essere visibili da chiunque intenda consultarli. Per consolidare la validità e attendibilità dei dati elaborati, ARPA effettua periodicamente dei rilevamenti in parallelo, utilizzando proprie apparecchiature.

5.2.1 Gli interventi di contenimento

La società di gestione non ha il potere di intervenire direttamente sui comportamenti delle compagnie aeree, né può imporre loro limiti alla rumorosità delle operazioni di decollo o atterraggio attraverso sanzioni o politiche di esclusione dallo scalo.

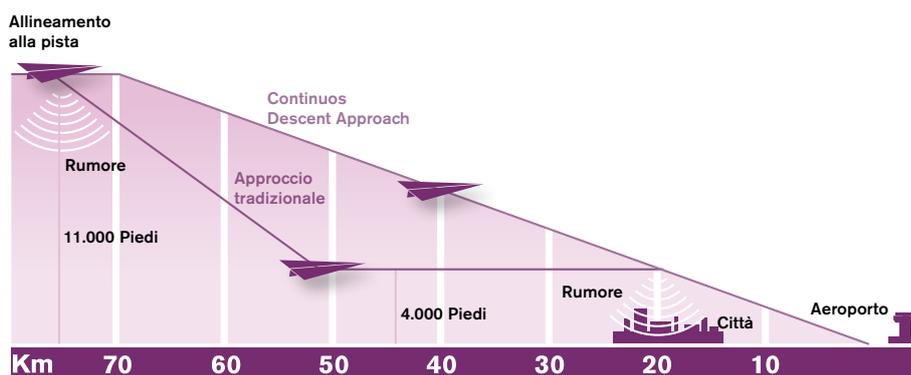
SAB, tuttavia, è impegnata nella gestione del rumore aeroportuale attraverso gli strumenti a sua disposizione, come il monitoraggio e gli interventi sulle infrastrutture aeroportuali, ed effettua azioni di sensibilizzazione sui vettori per portarli a limitare il più possibile i decolli sulle zone abitate in determinate fasce orarie,

e per favorire il rispetto delle procedure di volo antirumore, collaborando anche con gli enti di controllo preposti e con gli enti locali.

PROCEDURE DI VOLO

La procedura di atterraggio adottata dai vettori che operano nell'Aeroporto di Bologna, differente dalle procedure ordinarie e capace di generare significativi benefici in termini di impatto acustico, prende il nome di "Continuous Descent Approach".

Questo sistema consiste nello svolgere le manovre necessarie per 'allinearsi' alla pista il più lontano possibile dall'aeroporto e ad elevate altitudini, per poi iniziare a scendere di quota in maniera graduale e costante, senza bruschi cambi di potenza nei motori. Nel corso del 2010 SAB ha promosso l'avvio dell'iter formale di aggiornamento delle procedure di volo antirumore, con lo scopo di renderle più restrittive e contenere ulteriormente il sorvolo delle zone abitate che sorgono a Est dell'aeroporto.





MONITORAGGIO

Grazie alle potenzialità di cui il sistema di monitoraggio del rumore dispone, SAB è in grado di analizzare le tracce radar dei velivoli in decollo e atterraggio, verificando il rispetto delle procedure antirumore. A tal fine, sono state individuate tre fasce di sorvolo:

- zona verde: corretta esecuzione della procedura;
- zona gialla: zona di allerta;
- zona rossa: violazione della procedura.

La verifica del rispetto o meno delle procedure da parte delle compagnie aeree permette di segnalare le inosservanze in maniera puntuale e di lavorare insieme a queste per una sempre maggiore sensibilizzazione dei piloti.

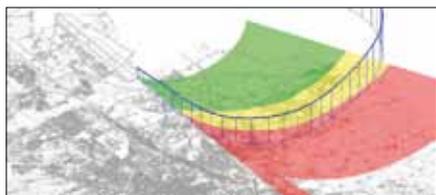


Figura 12 - Zone di sorvolo per la verifica delle procedure antirumore

5.2.2 Il ruolo della pianificazione territoriale

Anche il Comune di Bologna ha contribuito attivamente alla riduzione del disturbo associato al rumore aeronautico. Con un approccio decisamente virtuoso rispetto al resto del territorio nazionale, il Comune ha infatti recepito la cosiddetta "zonizzazione acustica aeroportuale" all'interno dei propri strumenti di pianificazione urbanistica.

Secondo quanto stabilito dalla legge (D.M. 31/10/97), sono state quindi individuate tre zone di rispetto - A, B e C - ciascuna caratterizzata da determinati vincoli all'utilizzo del territorio: il Comune di Bologna, anche su indicazione di SAB, ha introdotto restrizioni all'uso del territorio superiori a quanto stabilito dalla norma nazionale, consentendo ulteriori sviluppi residenziali solo all'interno della zona A, la più lontana dall'aeroporto.

Questo provvedimento ha contribuito ulteriormente a contenere il numero di persone residenti esposte a determinati livelli di rumorosità di origine aeronautica, che nel 2010 sono state 3.593.



Figura 13 - Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/97

- zona A, nella quale non sono previste limitazioni agli usi ed in cui il livello di valutazione del rumore aeroportuale (indice LVA) non può superare i 65 dB(A);
 - zona B, nella quale sono consentiti solo alcuni usi (attività agricole, industriali, commerciali, etc.) ed in cui l'indice LVA non può superare il valore di 75 dB(A);
 - zona C, nella quale sono consentite esclusivamente le attività connesse con l'infrastruttura aeroportuale, ed in cui non sono previste limitazioni all'indice LVA.
- Al di fuori delle zone A, B e C l'indice LVA non può superare il valore di 60 dB(A).

Grazie agli interventi strutturali e operativi adottati -primo tra tutti l'intervento di prolungamento della pista di volo - e all'evoluzione tecnologica degli aeromobili, oggi sempre meno rumorosi, nel periodo compreso

tra il 2003 ed il 2010, a fronte di un aumento del 24% dei movimenti aeromobili e ad un sostanziale raddoppio dei passeggeri, il numero di persone esposte ai diversi livelli di rumore è complessivamente diminuito del 37,6% e il livello di rumore è diminuito di oltre un quarto. Nonostante il livello di rumore si mantenga ampiamente entro i limiti di legge, nel corso del 2010 si è registrato un aumento di popolazione esposta al rumore aeronautico pari al 22%, calcolato sulla base dei livelli di rumore registrati dalle centraline. Tale incremento è riconducibile in parte all'aumento di volume di traffico, in parte alle caratteristiche fisiologiche delle nuove apparecchiature di misura che, registrando livelli di rumore più alti di circa 1 dB(A) rispetto a quelle precedenti, rendono non esattamente comparabili i dati di confronto annuali. Tale scostamento non pregiudica l'attendibilità delle misurazioni.

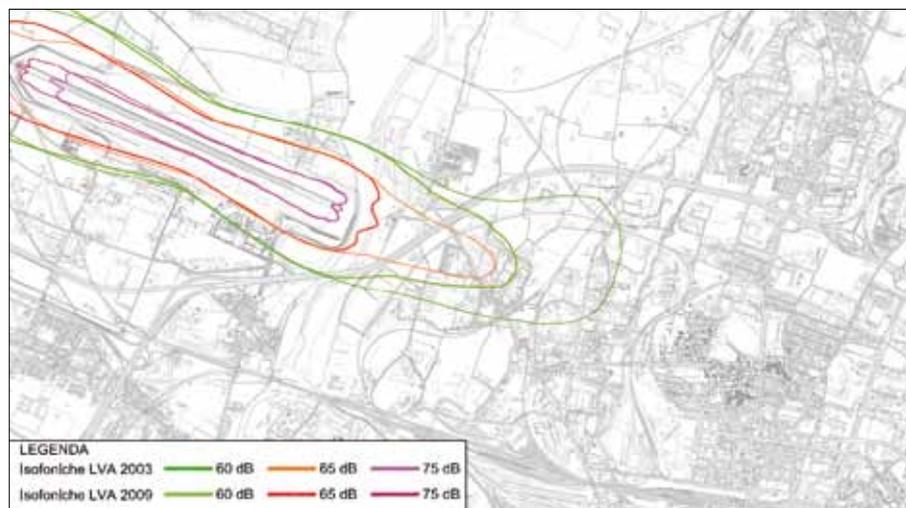


Figura 14 - Confronto tra le curve isofoniche 2003 e 2008

Tabella 34 ► **Popolazione soggetta al rumore aeronautico**

	2010	2009	2008	2003 (anno base)	Var % 2010/2009	Var % 2010/2003
60 - 65	3.568	2.921	3.159	4.395	22,1%	-18,8%
65 - 75	25	24	23	1.362	4,2%	-98,2%
> 75	0	0	0	0	0	0
TOTALE	3.593	2.945	3.182	5.757	22,0%	-37,6%

Fonte: dati SIT Comune di Bologna

Tabella 35 ► **Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti**

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
LVA medio mensile *	62,33	61,30	61,25	1,7%**
Numero di movimenti	70.270	64.925	62.042	4,8%

* Dati relativi alla centralina acustica n°6 del sistema di monitoraggio ed espressi in dB(A)

** In base alle leggi matematiche che regolano il rumore, uno scostamento di 3 dB equivale al raddoppio o al dimezzamento del livello acustico misurato.

A titolo di esempio, un evento sonoro di 55 dB equivale al doppio rispetto ad uno di 52 dB.

Trasparenza e dialogo con il territorio

Nonostante l'impegno dedicato da SAB alla gestione dell'impatto acustico, il rumore resta uno degli aspetti più sentiti dalle persone che vivono nelle vicinanze dell'aeroporto.

Per questo SAB ha promosso, già nel 2003, la creazione di un **Gruppo Tecnico Rumore** che coinvolge il Comune di Bologna, il Comune di Calderara di Reno, l'ARPA, la Provincia di Bologna e il Quartiere Navile. L'obiettivo è instaurare un rapporto aperto e collaborativo con gli Enti del territorio, al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità.

Nel corso del 2010 il Gruppo Tecnico Rumore ha svolto 2 incontri, volti a condividere l'iniziativa di SAB di sostituire il sistema di monitoraggio del rumore e a discutere specifiche questioni di interesse comune, come le segnalazioni da parte dei cittadini o le richieste di informazioni sul rumore aeroportuale che giungono da altre Istituzioni locali.

Con lo stesso fine di promuovere la trasparenza e la collaborazione, SAB risponde tempestivamente ad eventuali richieste esterne da parte degli Enti stessi, della stampa e, soprattutto, dei cittadini. Sul sito dell'Aeroporto vengono pubblicati mensilmente i livelli di rumore registrati dal sistema di monitoraggio ed è a disposizione una casella di posta specifica (ambiente@bologna-airport.it) per eventuali reclami ambientali che viene gestita direttamente dall'Area Sostenibilità e Ambiente.

5.3 Emissioni atmosferiche

In coerenza con il percorso intrapreso negli ultimi anni in campo ambientale, l'Aeroporto G. Marconi ha attivato un processo strutturato di monitoraggio e riduzione delle proprie emissioni atmosferiche. In assenza di riferimenti normativi sulle modalità di rilevamento della qualità dell'aria o sui limiti alle emissioni consentite, l'Aeroporto ha scelto di adottare la metodologia Airport Carbon Accreditation promossa da ACI Europe, riconosciuta a livello internazionale.

Il progetto Airport Carbon Accreditation (ACA) ha come fine ultimo quello di portare le società di gestione a diventare "carbon neutral", ovvero pareggiare le emissioni di anidride carbonica nell'ambiente attraverso il risparmio e l'efficienza energetica. Attraverso il meccanismo dell'accREDITamento, suddiviso in quattro livelli





e con cadenza annuale, le società di gestione sono incentivate ad adottare processi per la mappatura, la riduzione e l'ottimizzazione delle proprie "impronte di carbonio" con una prospettiva di lungo termine, fino ad arrivare alla neutralizzazione del proprio impatto.

L'Aeroporto di Bologna ha ottenuto l'accreditamento di primo livello (mappatura) all'inizio del 2010, con la seguente motivazione: "in riconoscimento degli sforzi fatti per tenere sotto controllo le emissioni di CO₂, come contributo alla risposta degli aeroporti europei contro il cambiamento climatico".

Nel corso del 2011 SAB ha pianificato il conseguimento dell'accreditamento al secondo Livello (riduzione), con il quale verrà certificato il proprio sistema di gestione delle emissioni di CO₂. Tale progetto richiede di:

- a) strutturare un Carbon Management Plan che consenta di predisporre un piano di

gestione delle emissioni, l'individuazione di ruoli e responsabilità dei soggetti preposti allo svolgimento delle attività in materia ambientale, la predisposizione di una procedura per il calcolo e una mappatura delle emissioni climalteranti. È inoltre necessario dare evidenza che gli investimenti includano voci dedicate al perseguimento della politica di riduzione emissioni;

- b) dare evidenza di riduzioni avvenute nel triennio 2008-2010;
- c) elaborare un piano di riduzione delle emissioni per i prossimi 3 anni.

L'elaborazione della documentazione necessaria per il passaggio di livello è stata effettuata ad aprile 2011.

Le principali cause di emissione di anidride carbonica all'interno dell'Aeroporto sono i consumi energetici, legati agli impianti di riscaldamento e raffrescamento, all'illuminazione

e all'alimentazione degli apparati meccanici e gli spostamenti dei mezzi di trasporto all'interno del sedime (paragrafo "Consumi di energia").

Nel 2010 si è verificato un lieve aumento delle emissioni di CO₂ (l'1,9% in più rispetto al 2009), da attribuirsi all'incremento nei consumi di energia elettrica e di gasolio per autotrazione legati all'aumento del traffico sullo scalo nel corso dell'anno. Il consumo di gasolio, in particolare, ha risentito del maggiore utilizzo dei mezzi aeroportuali adibiti al de-icing a causa delle rigide condizioni atmosferiche registrate nel corso del periodo invernale.

Tali incrementi sono stati parzialmente compensati dalla riduzione di emissioni di CO₂ associati al consumo di metano per riscaldamento, grazie alla sostituzione delle vecchie caldaie con impianti a condensazione, in grado di fornire la stessa quantità di energia con una potenza inferiore.

Tabella 36 ► **Totale delle emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti di emissioni sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB (Kg)**

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Emissioni di CO ₂	9.676.931	9.492.109	9.145.423	1,9%

Nota metodologica

Per aderire al programma ACA le società di gestione devono mappare le fonti di emissione legate alla propria operatività secondo le definizioni e le metodologie stabilite dal "Greenhouse Gas Protocol" - Corporate Accounting and Reporting Standard del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI). Secondo tali standard rientrano nel perimetro di misurazione le emissioni associate a sorgenti su cui SAB ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario*. Ad esempio, sono incluse le emissioni prodotte da FFM o da Marconi Handling, di cui SAB possiede la totalità o la maggioranza del capitale azionario, mentre sono esclusi i servizi commerciali operanti in aerostazione, ai quali SAB riaddebita l'energia elettrica ma su cui non esercita alcun controllo.

Questo rende il perimetro di calcolo delle emissioni differente da quello adottato per gli altri indicatori contenuti nel presente Bilancio.

* sorgenti di emissione fisse e mobili, dirette e indirette, classificate come Scope 1 e Scope 2, secondo il criterio di classificazione previsto dal GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard. La contabilizzazione delle emissioni è invece attuata secondo i requisiti previsti dalla norma UNI ISO 14064-1.

5.4 Consumi di energia

Per gestire e ridurre i consumi, SAB ha sviluppato un Modello Energetico con il duplice obiettivo di individuare strategie alternative per l'approvvigionamento energetico e di concepire soluzioni per ridurre i consumi e i costi dell'energia elettrica e termica. Dal punto di vista delle tecnologie di produzione, già dal 2001 è

Obiettivo 2011

Per migliorare ulteriormente le prestazioni in termini di utilizzo di fonti rinnovabili, è in fase di approfondimenti la realizzazione di una centrale di **trigenerazione**, che, grazie all'elevata efficienza energetica derivante dalla produzione combinata di energia elettrica, termica e frigorifera, può costituire una soluzione atta a ridurre le emissioni di CO₂.

attivo in Aeroporto un impianto fotovoltaico della potenza massima di 80kW, che consente di ottenere dal Gestore della rete di trasmissione nazionale i titoli Certificati Verdi che attestano la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Nel corso del 2010 è stato completato un importante intervento di miglioramento nell'efficienza energetica del sistema impiantistico di riscaldamento. I quattro generatori di calore - alimentati a metano - di potenza complessiva pari a 5.614 kW, sono stati sostituiti con soli due generatori a condensazione, di potenza complessiva pari a 1.846 kW. La potenza erogata è risultata quindi ridotta di oltre il 65%, a parità di fabbisogno energetico richiesto, con conseguenti benefici in termini di consumo di combustibile e, quindi, di emissioni di CO₂.

Inoltre, da anni è stato avviato un programma di monitoraggio e contenimento dei consumi energetici attraverso l'adesione al programma "Green Light" della Direzione Generale Energia e Trasporti della Commissione Europea, con la quale SAB si è assunta l'impegno di utilizzare tecnologie efficienti per contenere il consumo di energia per l'illuminazione. L'insieme delle

azioni effettuate ha consentito di ottenere dal Gestore della rete di trasmissione nazionale i Titoli di efficienza energetica (TEE), o Certificati Bianchi, sulla base delle tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) risparmiate.

Un'altra fonte significativa di inquinamento è rappresentata dalle attività di movimentazione di mezzi a terra all'interno del piazzale aeroportuale, svolte sia da SAB che dagli altri soggetti operanti in airside (mezzi per il trasporto bagagli, mezzi per il trasporto passeggeri, etc).

Marconi Handling, società controllata e principale fornitore di servizi di assistenza a terra ad aeromobili e passeggeri, ha sostituito quasi completamente i propri veicoli a benzina con mezzi alimentati ad energia elettrica, con conseguente riduzione del 96% delle emissioni di CO₂ relative al consumo di combustibile.

Nel corso del 2010 i consumi di energia elettrica sono risultati in lieve aumento rispetto al 2009, pur senza significative oscillazioni. Grazie agli interventi effettuati per rendere più efficienti gli impianti, i consumi di metano per riscaldamento sono risultati in diminuzione.

Tabella 37 ► Consumi energetici

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Metano (mc)	501.837	515.778	501.940	-2,7%
Gasolio riscaldamento (kg)	232.778	234.550	232.294	-0,8%
Gasolio autotrazione (l)	347.665	315.183	249.705	10,3%
Benzina (l)	14.959	19.023	25.865	-21,4%
Energia elettrica (kWh)	15.350.014	15.079.205	14.735.533	1,8%
<i>acquistata (kWh)</i>	15.271.276	14.995.300	14.653.418	1,8%
<i>autoprodotta (impianto fotovoltaico) (kWh)</i>	78.738	83.905	82.115	-6,2%

5.5 Consumi e scarichi idrici

SAB è impegnata nella tutela delle risorse idriche, avendo cura di contenere al minimo i consumi e garantire la qualità delle acque di scarico.

Il programma di monitoraggio delle perdite idriche consente di verificare il corretto funzionamento della rete che serve l'Aeroporto e di individuare tempestivamente eventuali anomalie. La riparazione dei punti danneggiati della rete ha un impatto importante sui consumi finali, poiché una minore dispersione di acqua

nelle fasi di trasporto implica minori quantitativi dalle fonti di approvvigionamento.

Gli ottimi risultati in termini di risparmio dei consumi, realizzati nel triennio, hanno dimostrato l'efficacia del programma. Nel 2010 vi è stata un'ulteriore riduzione del 6,2%.



Tabella 38 ► **Consumi totali di acqua**

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Metri cubi di acqua	146.809	156.535	172.856	-6,2%

SAB, inoltre, è molto attenta alla qualità delle acque che vengono scaricate dopo gli utilizzi in Aeroporto.

Le attività svolte in Aeroporto, in particolare la movimentazione dei mezzi e degli aeromobili, possono produrre sostanze inquinanti per l'ambiente. In particolare, i versamenti accidentali di idrocarburi (carburanti per auto e aerei, olio motore, etc) durante le operazioni di rifornimento o di movimentazione dei mezzi e aeromobili rappresentano criticità ambientali se le sostanze cadute a terra raggiungono le caditoie e successivamente, attraverso il sistema fognario, i corsi d'acqua naturali.

Per ridurre al minimo tali rischi, sono state definite specifiche procedure ambientali e di sicurezza che prevedono la raccolta delle sostanze versate prima che raggiungano le caditoie.

Inoltre, il sistema fognario dell'aeroporto è dotato di impianti di trattamento degli scarichi costituiti da batterie di disoleazione e decantazione, in grado di intercettare le sostanze prima che queste raggiungano i canali superficiali.

L'accurata campagna di monitoraggio periodico⁽³⁾ della qualità delle acque, svolta in collaborazione con laboratori chimici esterni certificati, consente quindi a SAB di verificare il corretto funzionamento dei propri sistemi di trattamento.

Con cadenza annuale SAB comunica i dati di qualità delle acque di scarico all'ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale), che ha l'autorità di svolgere controlli a campione in qualunque momento.

5.6 Gestione dei rifiuti

I rifiuti prodotti in ambito aeroportuale si possono suddividere in tre macro tipologie:

- **rifiuti solidi urbani**, o assimilabili agli urbani, prodotti prevalentemente dalle attività di ristorazione/commerciali e di pulizia dell'aerostazione e degli edifici ausiliari;
- **rifiuti generati dalla pulizia di bordo** degli aeromobili;
- **rifiuti di produzione (Speciali non pericolosi / pericolosi)**, derivanti da attività di manutenzione e da servizi sia di SAB sia dei diversi operatori aeroportuali e sub concessionari.

Per quanto riguarda i rifiuti solidi urbani o assimilati, vengono gestiti dall'Azienda concessionaria del Comune di Bologna (HERA). SAB, in qualità di gestore aeroportuale, garantisce la disponibilità di aree per l'allestimento dei depositi.

I rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo degli aeromobili, invece, vengono gestiti attraverso una procedura specifica che coinvolge diversi soggetti, tra cui le Autorità Sanitarie di confine che esercitano per conto del Ministero della Salute le attività di controllo. SAB gestisce il deposito temporaneo e le attività di smaltimento dello stesso.

Infine, per quanto concerne i rifiuti di produzione, quelli prodotti da SAB, sono originati dall'attività di pulizia della rete fognaria, dalle attività di manutenzione meccanica di mezzi ed attrezzature aeroportuali (Officina

meccanica) e dall'impianto di depurazione dei liquami provenienti dallo scarico WC degli aeromobili, nonché da materiale obsoleto (arredi, computer, materiale non consentito a bordo e bloccato ai controlli di sicurezza, etc).

I rifiuti di produzione derivanti dalle attività effettuate dai subconcessionari e/o appaltatori di servizio sono gestiti e smaltiti direttamente dagli stessi, in qualità di produttori; SAB, su richiesta, garantisce la disponibilità di aree per permettergli l'allestimento di depositi temporanei.

La quantità di rifiuti urbani e/o assimilati generata ha subito un aumento contenuto rispetto all'incremento di traffico, mentre i rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo degli aeromobili sono rimasti stazionari rispetto al 2009. A tale riguardo si può affermare che non sussiste una correlazione con l'aumento di traffico passeggeri, in considerazione del fatto che la quasi totalità delle compagnie low cost effettua le pulizie di bordo in proprio. Inoltre è diminuito il servizio di catering sui voli di linea e relativa produzione di rifiuti a bordo. Per quanto riguarda i rifiuti di produzione sono generati per la maggior parte dalla pulizia della rete fognaria. Quelli identificati come pericolosi sono in quantità modeste e prodotti quasi prevalentemente dalle attività di manutenzione meccanica dell'officina (olio motore, batterie, liquido antigelo, etc).

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani e/o assimilati, avviata in via parziale nel 2008, ha raggiunto livelli soddisfacenti sia grazie

Tabella 39 ► **Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)**

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Rifiuti urbani e/o assimilati	657.040	602.330	603.910	-9,1%
Rifiuti a bordo	242.224	241.020	281.670	0,5%
Rifiuti di produzione SAB	393.829	348.950	671.789	12,9%

⁽³⁾ I principali parametri analizzati sono: Ph, COD, Ferro, Manganese, Nichel, Cadmio, Mercurio, Selenio, Vanadio, Materie in sospensione, Idrocarburi, Composti organoalogenati (Etano triclora, Carbonio tetracloruro, Cloroformio, Tetracloroetilene, Tricloroetilene).

all'attività di sensibilizzazione ad opera di SAB verso i passeggeri e gli operatori aeroportuali, sia per la collocazione di punti di raccolta presso aree dedicate del terminal e nelle vicinanze degli ambienti di lavoro.

Aumenti nelle quantità di rifiuti differenziati si sono registrati per ogni tipologia. In particolare è cresciuta notevolmente la raccolta della plastica, pari a circa 10 volte le quantità raccolte nel 2009, e quella dei rifiuti organici. Il miglioramento è stato possibile anche grazie all'aumento della capacità del deposito derivante dalla sostituzione, in collaborazione con HERA, dei vecchi cassonetti adibiti alla raccolta dei rifiuti riciclabili con nuovi contenitori di maggiore capienza, e al posizionamento di una campana per la raccolta del vetro.

Tabella 40 ► **Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati**

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Percentuale dei rifiuti avviati a raccolta differenziata	25,0%	12,0%	<1%	108,3%

Tabella 41 ► **Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia**

Tipologia ⁽⁴⁾	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Carta e cartone	100.650	64.840	4.700	55%
Plastica	55.160	5.640	-	878%
Vetro	400	-	-	-
Rifiuti organici	5.670	1.620	-	250%

⁽⁴⁾ Tra i rifiuti differenziati vi sono anche toner e pile. Il peso non è quantificabile poiché il ritiro dei rifiuti è effettuato a livello di zona, che oltre all'aeroporto include anche altre aree del circondario.



6.1	I NUMERI	58
6.2	LA CULTURA DELLA QUALITÀ	59
6.3	LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	60
	6.3.1 IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	60
	6.3.2 IL RICONOSCIMENTO DEL MERITO	61
6.4	LE POLITICHE FORMATIVE	62
6.5	LA QUALITÀ DEL LAVORO	63
	6.5.1 CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DI LAVORO	63
	6.5.2 LA COMUNICAZIONE INTERNA	63
6.6	LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI	64
	6.6.1 IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (SGSSL)	64
	6.6.2 I TEMI "CALDI"	65
	6.6.3 FORMAZIONE SAFETY	65
	6.6.4 I RISULTATI	66
6.7	RELAZIONI SINDACALI	66





6.1 I numeri

Nel 2010 le risorse di SAB sono state, in media, 334 equivalenti full-time, con una crescita dell'1,8% rispetto alle 328 del 2009. L'aumento più significativo è stato nella quota di personale femminile, cresciuta del 3,6%.

Le professionalità presenti all'interno dell'azienda sono molto diverse a seconda delle aree di attività e delle mansioni svolte, e in particolare si distinguono ruoli dirigenziali e impiegatizi (circa il 33% del totale) e ruoli "operativi" (il restante 67%), che caratterizzano le risorse impegnate nella Security e nelle operazioni aeroportuali.

SAB è impegnata a tutelare la dignità e l'integrità delle persone sotto ogni profilo, e coerentemente assicura che a tutto il personale vengano riservate le stesse opportunità sia al momento della selezione che in materia di trattamento retributivo, di formazione, di valutazione e di crescita professionale. Questo impegno si riflette nel mix di età e di genere che compone il capitale umano dell'azienda.

Da un punto di vista anagrafico l'età media aziendale è di circa 41 anni, mentre le "fasce" di anzianità aziendale riflettono il percorso di crescita e di rinnovamento intrapreso dall'Aeroporto a partire dalla metà degli anni '90, con una larga percentuale di persone presenti in azienda da non più di 10 anni (64,6%) che ha affiancato, nel tempo, una solida base di competenze che invece ha visto crescere l'Aeroporto da più di un decennio (35,4%) (Figura 16).

L'impegno a tutelare e favorire le pari opportunità di genere, inoltre, è dimostrato dal fatto che l'occupazione femminile è pari al 43,4% del totale e che le donne sono presenti in misura importante a tutti i livelli organizzativi, dagli Impiegati, di cui sono la maggior parte, ai Quadri e Dirigenti, fatta eccezione per la categoria degli Operai in cui il personale è esclusivamente maschile.

Anche sul piano della stabilità del lavoro il 2010 ha portato risultati in linea o superiori agli anni precedenti: i contratti a tempo indeterminato sono 97,4% del totale, come nel 2009, mentre il turnover medio, già a livelli molto bassi, si è dimezzato (1,1% a fronte del 2,4% del 2009) (Figura 17).

Tabella 42 ► Numero medio di dipendenti per genere (equivalenti full-time)

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Donne	145	140	136	3,6%
Uomini	189	188	181	0,5%
Totale	334	328	317	1,8%

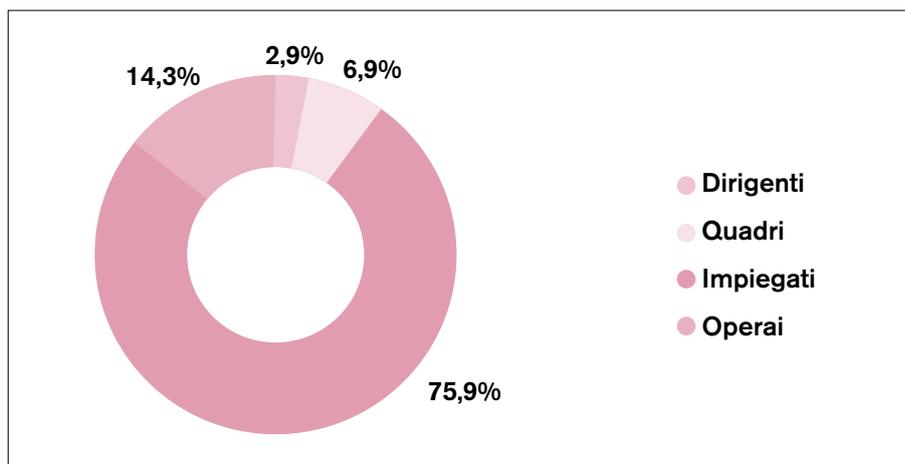


Figura 15 - Composizione dell'organico per qualifica

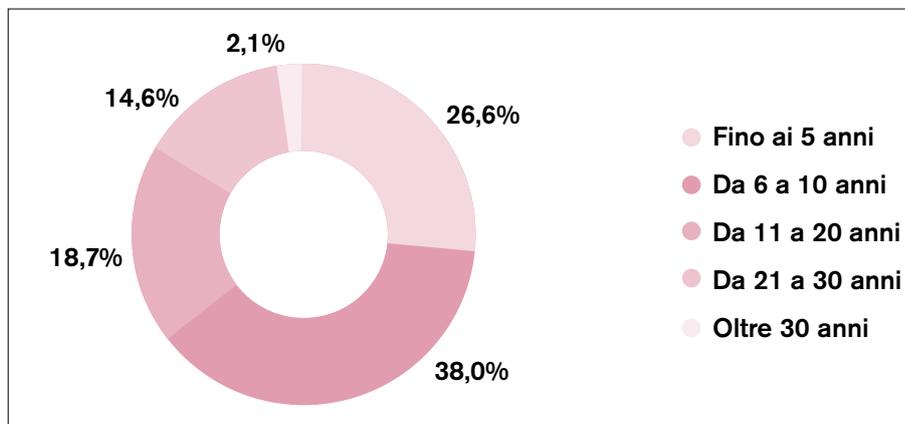


Figura 16 - Composizione dell'organico per anzianità di servizio

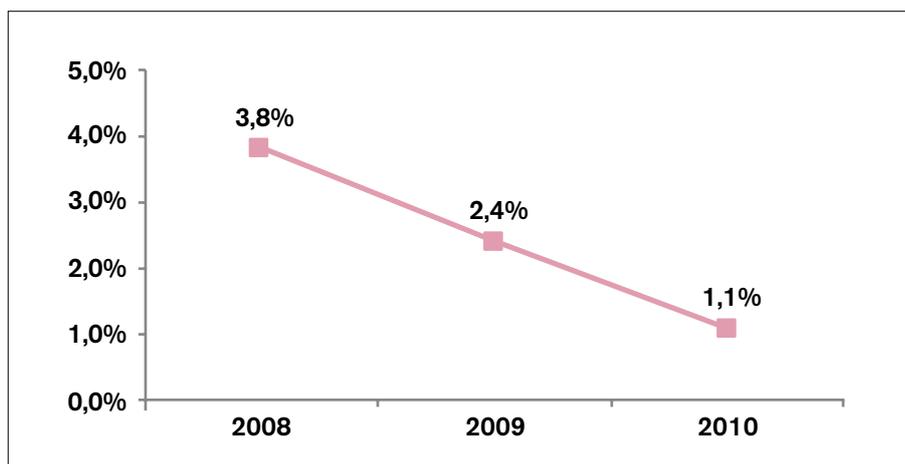


Figura 17 - Tasso di turnover medio

6.2 La cultura della qualità

Le sfide competitive del settore aeroportuale e gli obiettivi di crescita che SAB si pone richiedono l'impegno di tutte le persone dell'azienda e un orientamento continuo alla qualità e all'eccellenza. Coerentemente, già dal 2008, sono state avviate diverse iniziative per favorire il confronto interno e una maggiore integrazione tra le diverse funzioni, al fine di costruire un percorso concreto verso una "cultura" aziendale fondata sui concetti di merito, responsabilità, condivisione e trasparenza. Il Comitato di Direzione, si riunisce con cadenza mensile (vedi pag. 11).

Nell'ambito del middle management le persone sono stimolate a contribuire allo sviluppo di temi aziendali rilevanti attraverso il coinvolgimento in momenti di condivisione strategica, come meeting di comunicazione, convention aziendali e workshop.

Allo scopo di diffondere la conoscenza dei risultati dell'anno precedente, delle linee guida per l'anno in corso e dell'andamento di metà periodo, due volte l'anno si tengono **momenti di comunicazione "in plenaria"**.

Dal 2008 è stato istituzionalizzato il **"Retreat"**, due giornate di formazione outdoor promosse dal vertice aziendale e dalla funzione Risorse Umane, che vedono protagonisti il top ed il middle management riuniti per riflettere su temi e progetti di importanza prioritaria per l'azienda, lavorando al contempo sulla costruzione di uno "spirito di squadra" e sulla motivazione attraverso il coinvolgimento. Ogni anno il Retreat mira a raccogliere contributi su un tema specifico: nel 2009 il tema è stato "Meritocrazia

ed eccellenza", mentre nel 2010 ci si è concentrati sul team building con il tema "Lavoro di squadra".

Una ulteriore forma di coinvolgimento e di cooperazione tra le persone, che richiama le esperienze internazionali di Total Quality Management, è il progetto **"Innovazione bottom up"** avviato nel 2009: ogni anno i dipendenti, su base volontaria, coordinati e supportati dalla funzione Risorse Umane, creano gruppi di lavoro su tematiche chiave per l'azienda indicate dal top management (qualità, efficienza, riduzione dei costi, attenzione al cliente, ...), per "liberare" idee concretamente traducibili in progetti di miglioramento, secondo il principio per il quale coloro che quotidianamente sono a contatto con le differenti problematiche operative possono offrire spunti e suggerimenti per individuare un modo nuovo – più efficiente – di fare le cose.

Nel 2010 tre gruppi di lavoro interfunzionali hanno lavorato, per quattro mesi, allo sviluppo di progetti sui temi definiti: Servizi al Cliente (Customer Care) ed Efficienza (Controllo Costi). L' "Award 2010" è andato al progetto **CAR-SHARING**, che in un'ottica di controllo costi, vede l'ottimizzazione dell'utilizzo del parco auto aziendale riducendo il numero complessivo delle auto e mettendole in condivisione fra il personale delle varie direzioni interessate. Il progetto verrà realizzato nel corso del 2011.

Anche nel 2010 è stato portato avanti il progetto "Cliente Interno", che ha preso il via nel 2009 dalla consapevolezza che un efficace flusso di lavoro parte dalla comprensione del processo che vi sta alla base, delle interazioni

che implica e del fatto che all'interno di esso ciascuno è sia fornitore che cliente dei propri colleghi.

Nel 2009 sono stati osservati 12 processi centrali per l'azienda, sia amministrativi che tecnici. A questi se ne sono aggiunti altri 9 nel 2010, con l'obiettivo di arrivare a un totale di 24 processi nel 2011. In questa attività di monitoraggio è stato chiesto ad ogni persona di compilare una scheda di valutazione per ciascun processo in cui era effettivamente "cliente", esprimendo una valutazione da 1 (insoddisfacente) a 5 (prassi migliore) ed eventualmente illustrando la valutazione con commenti di dettaglio.

L'adesione è stata molto alta e proattiva e ha permesso di focalizzare punti di forza e aree di miglioramento nei processi e di attivare le azioni conseguenti. I risultati si sono prodotti gradualmente e in maniera tangibile. L'area Information & Communication Technology, ad esempio, ha dato l'avvio al progetto "ICT incontra tutti", una serie di incontri con tutte le Direzioni funzionali volti a raccogliere le specifiche esigenze di ognuna, a cui ha fatto seguito la proposta di corsi di formazione dedicati.

Ad alcune aree oggetto del monitoraggio, inoltre, sono stati attribuiti obiettivi annuali di miglioramento della performance legati alla valutazione del "Cliente Interno". In generale, al di là delle indicazioni specifiche per ciascun processo, dall'indagine è emersa una forte esigenza di un maggiore scambio di dati e informazioni, di una maggiore chiarezza nelle soluzioni e nelle proposte, la disponibilità a fornire riscontri riguardo al procedere dei progetti e proattività sui progetti interfunzionali.





6.3 La valorizzazione delle persone

Dal 2008 sono stati introdotti strumenti per la misurazione delle performance e delle competenze allo scopo di garantire l'equità dei trattamenti, di premiare il merito e di assicurare la retention delle figure professionali chiave. Questi strumenti sono stati adottati per il personale direttivo e impiegatizio con funzioni specialistiche o di coordinamento. Sono in corso di studio metodi e strumenti per assicurare che si diffonda la cultura della valutazione e della valorizzazione del merito a tutti i livelli.

6.3.1 Il sistema di Gestione delle Performance

Il Performance Management System (PMS) si basa su due pilastri: da un lato, un chiaro sistema per definire gli obiettivi e misurarne il conseguimento per tutti i ruoli chiave, dall'altro una modalità strutturata per la valutazione delle competenze, delle "skill" e dei tratti attitudinali messi in campo dalle persone nel conseguimento dei propri obiettivi.

La definizione degli obiettivi (MBO - Management by Objectives)

Alla base del sistema vi è la volontà di favorire la condivisione degli obiettivi strategici dell'azienda a tutti i livelli e l'allineamento tra questi e gli obiettivi individuali. La definizione degli obiettivi, che riguarda dirigenti, quadri e i massimi livelli impiegatizi non operativi, segue un approccio "a cascata": a fronte di un obiettivo economico "soglia" aziendale, il cui raggiungimento rende possibile l'erogazione dei premi collegati, ogni

risorsa riceve dal proprio responsabile una serie di obiettivi individuali. Il raggiungimento dei singoli obiettivi individuali determina il raggiungimento dell'obiettivo aziendale complessivo.

In questo modo il sistema MBO consente di trasmettere la consapevolezza che per raggiungere gli obiettivi aziendali è fondamentale il contributo di ciascuno. Nel 2010 i responsabili sono stati ulteriormente sensibilizzati a individuare obiettivi "sfidanti", per favorire lo stimolo costante al merito e all'eccellenza delle proprie risorse.

La valutazione delle performance (EPE - Employee Performance Evaluation)

Al sistema MBO si affianca una valutazione delle **competenze manageriali**, espressione di attitudini individuali, che dirigenti, quadri e i massimi livelli impiegatizi non operativi hanno messo in campo durante l'anno per raggiungere i propri obiettivi. Il lavoro di individuazione del "set" di competenze dell'Azienda è stato svolto nel 2008, attraverso un ampio processo di confronto e condivisione nell'ambito del Comitato di Direzione.

Attraverso questo percorso è stato individuato un insieme di nove competenze fondamentali, in parte comuni a tutte le Direzioni ed in parte individuate da ciascuna Direzione in base alle proprie caratteristiche specifiche.

La valutazione delle competenze porta ad identificare eventuali gap, da colmare attraverso opportuni piani di formazione, e anche a mettere in evidenza eventuali attitudini latenti. Ogni anno, sulla base del rating ottenuto, viene premiato circa il 30% dei migliori "performers".

La valutazione dei comportamenti organizzativi (VCO - Valutazione Comportamenti Organizzativi)

Per estendere e trasmettere ai massimi livelli impiegatizi operativi e agli impiegati specializzati la cultura della valutazione e del merito, è stato introdotto dal 2009 il sistema VCO che consiste nella valutazione di 5 competenze così individuate: Capacità Logica, Capacità Gestionale, Capacità Relazionale/Emozionale, Energia e Conoscenze Tecnico - Specialistiche. Anche questo sistema porta ad identificare eventuali gap da colmare con percorsi formativi individuali.

Per i ruoli più operativi sono stati definiti modelli di valutazione "ad hoc" basati sulle specifiche skill e competenze richieste. Ad esempio, per gli addetti alla Security è stato attivato un programma di **Performance Management**, che utilizza strumenti all'avanguardia (es: software che simulano il controllo dei bagagli per rilevare il grado di attenzione e la capacità di riconoscere gli oggetti) e valuta l'insieme delle capacità degli operatori (competenze tecniche ma anche capacità di relazione con i passeggeri e con i colleghi, autocontrollo e gestione dello stress).

Parallelamente è stato messo a punto un sistema di Rewarding che prevede l'assegnazione di premi mensili agli addetti che realizzano i migliori punteggi (Premio Security). Nel 2010 il sistema è stato ulteriormente sviluppato: i risultati emersi dal sistema di Performance Management vengono utilizzati per fissare una soglia minima di punteggio che ogni supervisore deve raggiungere o superare per mantenere la propria posizione. Allo stesso modo, tutti quegli operatori che superano la medesima soglia acquisiscono i requisiti di professionalità per poter accedere al ruolo di supervisore (pur nei limiti del numero massimo di supervisori predefinito dall'azienda). Questo meccanismo ha lo scopo di garantire controlli sempre più rigorosi e affidabili, premiando l'impegno e la competenza degli operatori. La Direzione Security si è impegnata ad assicurare a tutti i supervisori un sistema ancor più capillare di feedback della performance, basato su scadenze trimestrali.

Anche nel 2010, per il terzo anno, sono stati assegnati i Premi Security a chi si è distinto maggiormente nel sistema di misurazione delle performance, ai migliori operatori ai controlli delle macchine radiogene ("tip hunter") ed alla lettura delle carte d'imbarco.



6.3.2 Il riconoscimento del merito

Le politiche retributive

Nel definire le proprie politiche retributive SAB si basa su indagini svolte tramite una società specializzata, così da raffrontare i livelli retributivi della Società con quelli di altre aziende che operano sul mercato italiano, paragonabili a SAB come caratteristiche, mercati di riferimento e ambiti professionali. In questo modo viene valutato il grado di competitività tra i livelli retributivi previsti per ciascuna "fascia" di manager e professional e quelli del mercato del lavoro. A questo si accompagna un continuo monitoraggio dell'equità interna, per evitare il verificarsi di situazioni di squilibrio e di potenziali discriminazioni.

Non contrasta con questo principio di base il dare in ogni caso grande attenzione alla valorizzazione delle persone che mostrano capacità e meriti sopra la norma, per assicurare un'adeguata remunerazione ai cosiddetti "talenti" anche in un'ottica di retention e di sviluppo continuo delle eccellenze interne.

Il sistema premiante

Il sistema premiante, trasparente e condiviso poiché basato sul sistema MBO e sulla valutazione delle performance, prevede

molteplici forme di rewarding per adattare gli strumenti alle diverse situazioni: percorsi di carriera differenziati per i giovani ad alto potenziale, aumenti retributivi legati alla valutazione delle performance, retribuzione variabile basata sul raggiungimento di obiettivi chiave e sfidanti (bonus), premi non monetari legati a benefit materiali o a particolari riconoscimenti di fronte alla comunità aeroportuale.

Per tutti, ma in particolare per le risorse operative, sono state studiate forme di remunerazione non monetaria (attraverso un sistema flessibile che lascia scegliere alla persona tra più opportunità proposte) nei confronti di chi si sia distinto per azioni particolarmente meritevoli, al fine di valorizzare la qualità del lavoro e la partecipazione (come nel caso del Premio Security, degli award per il Progetto "Innovation bottom-up", o dei riconoscimenti a fronte di encomi ricevuti dai passeggeri o dalle compagnie aeree).

Il Performance Management System (PMS) è anche la base per lo sviluppo dei percorsi di carriera individuale, che sono, quindi, trasparenti. E' stato introdotto da alcuni anni il sistema del "job posting": ogni volta che in azienda si apre

una posizione, tutti i lavoratori vengono informati dei requisiti richiesti e delle modalità della selezione tramite la pubblicazione sulla intranet e nelle bacheche aziendali. La candidatura è aperta a tutti coloro che sono in possesso dei requisiti base, e i candidati vengono valutati tramite una selezione della Direzione interessata con il supporto della Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione. Il nominativo del candidato risultato idoneo viene pubblicato sulla intranet per dare visibilità e trasparenza all'intero processo di reclutamento interno.

Il sistema offre alle persone un'opportunità di cambiamento e mobilità, utile a chi desideri accrescere le proprie competenze e trovare nuovi stimoli professionali, e permette all'azienda di beneficiare della crescita delle competenze interne e della diffusione della conoscenza.

Nel 2010 due posizioni disponibili sono state assegnate tramite il sistema del job posting. Nel complesso, le persone che ricevono regolarmente valutazioni delle competenze finalizzate al percorso di crescita sono circa il 40% dell'organico totale, e in particolare tutti i Dirigenti e i Quadri e circa il 39% degli impiegati, cui si aggiungono gli addetti Security che partecipano al programma di Performance Management e Rewarding dedicato.

Tabella 43 ► Dipendenti che ricevono valutazioni delle competenze (organico medio)

	2010	2009	2008	% rispetto all'organico 2010
Dirigenti	10	8	8	100%
Quadri	23	24	20	100%
Impiegati	127	130	53	18%
Operai	0	0	0	0%
Totale	160	162	81	24%

Tabella 44 ► Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2010	2009	2008	% rispetto all'organico 2010
Dirigenti	2	0	0	20%
Quadri	4	3	2	17%
Impiegati	65	66	30	26%
Operai	3	2	0	6%
Totale	74	71	32	22%



6.4 Le politiche formative

Dalle fasi di valutazione delle competenze e delle performance possono emergere gap nelle competenze specialistiche o manageriali. Per questo la Direzione Sviluppo Persone & Organizzazione, in collaborazione con le singole Direzioni, definisce ogni anno il Piano della Formazione annuale che tiene conto delle esigenze emerse e risponde con progetti formativi personalizzati ai cambiamenti culturali da supportare e alle modifiche organizzative introdotte o pianificate.

La formazione viene erogata attraverso corsi in house rivolti a piccoli gruppi di persone con i medesimi bisogni formativi, e, quando possibile, ricorrendo al bagaglio di conoscenze e competenze aziendali attraverso formatori individuati tra le risorse interne, specialmente per temi e settori di carattere specialistico. Nel 2010, ad esempio, è stato attivato un corso di 6 giornate d'aula per i Responsabili di Procedimento e sul controllo strategico dei costi.

In linea con l'obiettivo di valorizzazione delle risorse chiave, agli "alti potenziali" SAB offre l'opportunità di intraprendere un percorso formativo manageriale di eccellenza, tramite la frequenza a Master di altissimo livello presso Alma Graduate School di Bologna. Nel

2010 sono stati attivati due master "General Management Programme" della durata di 4 mesi ed un Executive Master in Technology and Innovation Management della durata di 18 mesi, iniziato nel corso del 2009 e concluso nel dicembre 2010.

Nel 2010 le ore di formazione complessivamente erogate sono risultate inferiori rispetto al 2009, essenzialmente per due motivi:

- diminuzione delle ore di formazione funzionale al ruolo, in quanto non sono

avvenuti, nel corso del 2010, particolari cambiamenti nell'organizzazione aziendale che abbiano richiesto una formazione specifica al ruolo;

- diminuzione delle ore di formazione Safety, caratterizzata da una specifica ciclicità: obbligatoria per i neo assunti, e di "refresh" biennale/triennale per gli altri dipendenti.

La formazione manageriale, invece, continua ad essere in aumento.

L'aumento di investimento di risorse economiche apparentemente in contrasto con la diminuzione di ore pro capite è in realtà motivato dall'aumento della qualità della formazione in generale e dall'aumento di alta formazione. Questo tipo di formazione punta a supportare le persone in questa particolare fase di cambiamento culturale, sviluppando quelle competenze che vengono evidenziate come gap nelle schede di valutazione e le capacità manageriali in genere. L'azienda vuole mantenersi competitiva sul mercato e preparare le risorse chiave ad essere i futuri manager dell'azienda, come testimonia la scelta di investire maggiormente nei master di alto livello per le risorse con alto potenziale passando nel 2010 da una media di uno/due master all'anno a tre.

Obiettivo 2011

Per quanto riguarda la formazione degli addetti alla Sicurezza, l'obiettivo per il 2011 è far sì che tutti svolgano almeno 3 ore di addestramento al simulatore per migliorare la loro capacità di individuare oggetti pericolosi nei bagagli.

Tabella 45 ► Ore di formazione per tipologia

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Formazione manageriale	4.919	4.738	3.754	3,8%
Formazione funzionale al ruolo	1.444	2.885	1.250	-49,9%
Formazione Safety	776	1.152	240	-32,6%
Formazione Security	2.362	2.496	3.280	-5,4%
Totale	9.501	11.271	8.524	-15,7%

Tabella 46 ► Ore medie di formazione per dipendente

	2010	2009	2008	Var % 2010/2009
Ore medie	28,4	31,8	24,2	-10,7%

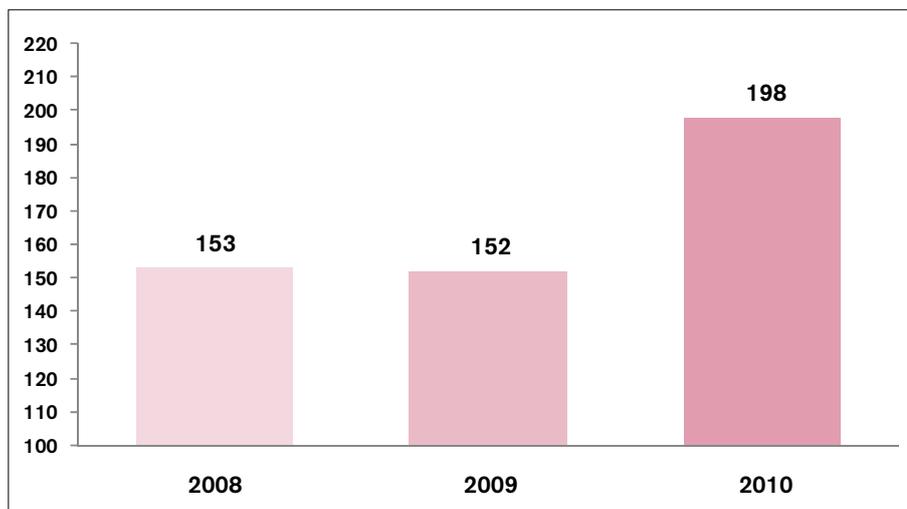


Figura 18 - Costi totali per la formazione (in migliaia di Euro)

6.5 La qualità del lavoro

6.5.1 Conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

Uno dei progetti presentati nel 2009 nell'ambito di "Innovazione bottom up" ha avuto come oggetto il "lavorare al passo con i tempi", individuando possibilità di redistribuzione dell'orario lavorativo per i collaboratori non turnisti. Partendo da questo spunto, l'Azienda sta sviluppando il progetto **"A better place to work"**, volto a migliorare la conciliazione dei tempi vita-lavoro.

Individuata una pluralità di strumenti che offrono opportunità di flessibilità nella gestione del tempo di lavoro, contemperando le esigenze

dell'azienda con le necessità personali, è stato distribuito un questionario per valutare l'interesse verso queste soluzioni. Alla fase di "indagine" ha fatto seguito l'attivazione di alcuni contratti part-time e orari multi-periodali. Il progetto sarà ulteriormente sviluppato nel 2011 anche attraverso un piano comunicativo più mirato, e con lo studio di ulteriori forme di flessibilità lavorativa.

Per il personale addetto ai controlli Security, che è organizzato in turni e lavora sotto alcuni vincoli operativi (ad esempio, in ogni linea di controllo ci devono sempre essere un uomo e una donna per effettuare le perquisizioni a mano), sono comunque previste alcune possibilità di conciliare l'impegno casa-lavoro, come l'orario part-time per le donne al rientro dalla maternità e la possibilità di cambiare turno tra donne.

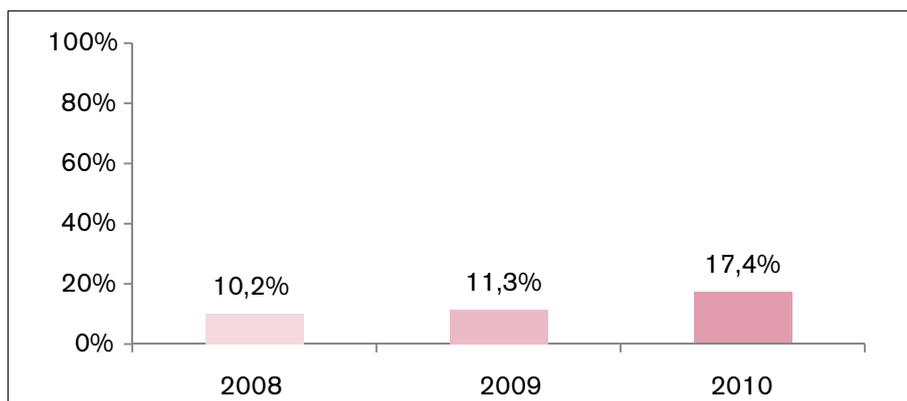


Figura 19 - Costi totali per la formazione (in migliaia di Euro)

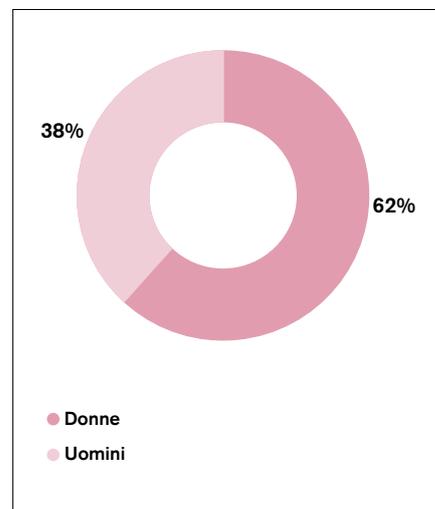


Figura 20 - Utilizzo del part-time per genere

6.5.2 La comunicazione interna

Gli strumenti per favorire la comunicazione interna e la condivisione dei principali eventi aziendali sono la intranet **S@b-way**, utilizzabile anche attraverso "kiosk" collettivi presenti nel Terminal, e l'house organ trimestrale **BLQui**, la cui redazione coinvolge persone di tutta l'azienda per "raccontare" il lavoro e la comunità aeroportuale in tutti i suoi aspetti. Agli addetti Security viene dedicata una newsletter mensile che riporta le novità della Direzione, lo schema dei turni del mese, il vincitore del "Premio Security", etc.

A questi si aggiungono ulteriori strumenti come un **Forum** ed una **Bacheca virtuale** inseriti all'interno della sezione **Communit@irport** (nella intranet), attivati nel 2009 e dedicati allo scambio di opinioni, comunicazioni e informazioni anche di natura extra-aziendale.

Nel corso del 2010 sono anche state realizzate alcune iniziative per favorire lo scambio di opinioni, la socialità e la condivisione delle esperienze.

In particolare il **"Marconi Day"**, evento aperto a tutti i dipendenti e alle loro famiglie in cui è stata organizzata una giornata di tornei sportivi, tennis e basket ed una gara di torte, con pranzo collettivo.

Un modo innovativo per presentare il proprio lavoro ai colleghi è il **"Drink 4 colleagues"**: aperitivo aperto per ascoltare e discutere il tema trattato di volta in volta. L'idea è che ogni "Drink" sia proposto ed organizzato da una direzione



diversa in modo che i colleghi siano informati dei progetti in corso (es: riqualifica del terminal - security).

Importanti in tema di comunicazione sono gli **"In House Meeting"**, due incontri all'anno in cui si presentano i risultati dell'anno precedente e i progetti che caratterizzano l'anno in corso. La particolarità è che vengono organizzati non come comunicazione istituzionale esclusivamente top-down, ma con uno stile di comunicazione a più voci per stimolare la partecipazione di tutti i partecipanti e per far sì che vengano memorizzati i concetti chiave principali.

Lo scopo oltre ad essere informativo è sempre quello di creare interesse e coinvolgimento nella vita aziendale.



6.6 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

6.6.1 Il Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)

La gestione della salute e della sicurezza delle persone di SAB è diffusa in tutta l'organizzazione: in capo a tutti i soggetti coinvolti nel garantire il corretto funzionamento delle operazioni aeroportuali e lo svolgimento di queste in condizioni di sicurezza per i passeggeri e la comunità aeroportuale, infatti, sono assegnate anche responsabilità specifiche inerenti alla prevenzione e alla gestione dei rischi relativi alla salute dei lavoratori di SAB. Il Servizio Prevenzione e Protezione (d.lgs. 81/08), in particolare, svolge un ruolo di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali, interagendo con:

- il Safety Manager, per la sicurezza dei lavoratori in airside;
- i responsabili dei diversi appalti, per la sicurezza nei cantieri e nelle attività di servizi (rischi interferenziali);
- i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- il medico competente;
- tutti i dirigenti e funzioni aziendali SAB coinvolti.

L'obiettivo del Servizio Prevenzione e Protezione è tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori SAB presso le aree in cui operano, nel pieno

SAB assume come valore fondamentale la tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori, assicurando il rispetto effettivo delle norme generali e speciali in materia antinfortunistica, di sicurezza ed igiene delle condizioni di lavoro e si impegna a promuovere comportamenti responsabili da parte di tutti gli esponenti aziendali, in azienda e nei rapporti con l'esterno.

rispetto di tutte le normative in materia, valutando i rischi specifici delle loro attività e individuando le più idonee misure di prevenzione e mitigazione.

Dal momento che le attività all'interno del sedime vengono svolte a stretto contatto con altri soggetti aeroportuali, un altro elemento chiave della prevenzione e della protezione è la valutazione dei "rischi da interferenza", cioè dai rischi specifici che possono originare dalla vicinanza delle aree di lavoro o dall'interazione di attività tra i lavoratori di SAB e quelli delle altre società presenti, operatori aeroportuali e fornitori. Il SPP, quindi, fornisce a tali soggetti informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione e di emergenza previste, supportando le varie funzioni aziendali nelle attività di coordinamento e cooperazione ai fini dell'eliminazione o della riduzione dei rischi da interferenza.

Il SPP svolge controlli e ispezioni periodiche nelle diverse aree del sedime per verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza (segnaletica di sicurezza, presidi antincendio, dispositivi per la protezione personale, ecc.).

Periodicamente vengono svolte analisi sugli infortuni avvenuti, sulle loro cause e sulla gravità, al fine di individuare eventuali criticità ricorrenti e definire le necessarie azioni correttive.

Nel 2010, contestualmente al rinnovo delle certificazioni dei Sistemi di Gestione di Qualità e Ambiente, è stato attivato l'iter per la certificazione del SGSSL secondo la norma OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series), con l'obiettivo di completare la certificazione a maggio 2011. In questo modo SAB si doterà di un Sistema di Gestione Integrato di Qualità Sicurezza e Ambiente, con evidenti benefici in termini di coordinamento delle attività e dei processi e maggiori garanzie di un'adesione completa e coerente a tutte le normative e le regole adottate da SAB nei diversi ambiti.

In vista della certificazione si è agito sullo sviluppo delle attività di audit e di sorveglianza, attraverso:

- la dotazione di un sistema di registrazione volto a garantire la tracciabilità delle rilevazioni effettuate;
- l'attivazione di un sistema di comunicazione

tramite rete internet ed intranet allo scopo di coinvolgere maggiormente il personale nella rilevazione degli incidenti (si veda anche FOCUS);

- il miglioramento delle verifiche degli ambienti di lavoro, non solo tramite l'attività di sorveglianza, già attiva, ma con una migliore programmazione e la rilevazione di tutti gli aspetti riscontrati, sia negativi che positivi, per una tracciatura completa delle performance.

Collaborare per la sicurezza

Per monitorare e gestire in maniera accurata i fenomeni legati alla salute e alla sicurezza sul lavoro è fondamentale la partecipazione attiva di tutte le persone che operano in Aeroporto. Per questo nel 2010 è proseguita la campagna di sensibilizzazione e formazione volta a sollecitare tutti gli operatori aeroportuali a rilevare e comunicare tutte le situazioni che presentano inconvenienti tecnici o qualitativi.

Per realizzare questa visione "allargata" del monitoraggio è stata avviata la realizzazione di un sistema di segnalazione per tutti gli operatori aeroportuali, tramite il sito internet, e per i dipendenti SAB, tramite la intranet aziendale. Tale sistema sarà operativo dal 2011.

Su questi supporti il personale interno, i clienti, i fornitori e le società terze possono compilare uno specifico modulo ed effettuare segnalazioni relativamente ad eventi che hanno comportato incidenti/infortuni, nonché su quelli che avrebbero potuto generarli (mancati incidenti, non rispetto delle prescrizioni di sicurezza, ecc).

6.6.2 I temi "caldi"

L'Aeroporto è un sistema complesso, in cui coesistono diversi operatori, aree di lavoro e tipologie di mansioni. I temi della salute e della sicurezza sul lavoro, quindi, possono essere molto diversi a seconda della tipologia di attività svolta. SAB monitora costantemente tutti i rischi per la salute che vengono previsti da normative in continua evoluzione, per individuare quali possano coinvolgere i propri dipendenti, assicurare che siano poste in essere le opportune misure di prevenzione e, se necessario, prevedere misure di protezione e mitigazione. Oltre a svolgere le indagini richieste dalla normativa, SAB è attenta anche ad eventuali sensibilità o preoccupazioni dei propri lavoratori rispetto a temi di salute e sicurezza specifici. In quest'ottica sono state realizzate, negli ultimi anni, una serie di indagini per verificare l'esistenza di rischi effettivi rispetto ai temi più sentiti dai lavoratori, talvolta oggetto di attenzione anche da parte dell'opinione pubblica. Le indagini più significative hanno riguardato i rischi di **inquinamento dell'aria** nel sedime aeroportuale, l'eventuale "produzione" da parte dell'Aeroporto di campi elettromagnetici pericolosi, il rischio di radiazioni nelle vicinanze delle attrezzature per il controllo radiogeno. Tutti questi controlli hanno portato a verificare l'assenza di pericoli per i lavoratori, i passeggeri e l'ambiente.

Obiettivo 2011

Nel 2011, a quattro anni di distanza, sarà riproposta la campagna di monitoraggio mirata alla salute dei dipendenti, che prevede 3 giornate di analisi dell'aria respirabile, dei sensori NOx e di altre sostanze (policiclici aromatici, inquinamento da automobili) specialmente per gli addetti delle aree più sensibili, come ad esempio l'area parcheggio. Tale analisi verrà effettuata in estate, quando la qualità dell'aria è peggiore, in modo da registrare tutte le eventuali criticità, anche minime.

Nel 2010, inoltre, è stata effettuata la valutazione "stress lavoro-correlato" di primo livello, secondo la metodologia SPISAL della Provincia e del Centro Clinico di Verona. Per ogni mansione è stato individuato un campione rappresentativo di dipendenti, suddiviso in base a sesso, età e tipologia di contratto, a cui è stato sottoposto un questionario.

Il risultato preliminare dell'analisi ha posizionato l'azienda, nel complesso, ad un livello di rischio medio-basso, con alcuni elementi di criticità e possibili elementi di miglioramento in fase di approfondimento.

Si sono inoltre effettuati interventi per migliorare le condizioni di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro: al fine di garantire una migliore gestione del microclima, ad esempio, sono state installate finestre apribili presso gli uffici del secondo piano del terminal e modificato l'impianto di condizionamento dell'area riconsegna bagagli; per garantire una maggiore sicurezza in caso di incendio, invece, è stato realizzato un impianto di rilevazione e allarme incendio presso lo stabile degli uffici SAB ed ENAC.

Per quanto riguarda il miglioramento delle attività lavorative, sono stati acquistati due nuove macchine "Follow-me" e un nuovo mezzo "De-icer" in sostituzione di quelli più datati e, al fine di avere un parco macchine "De-icer" costituito esclusivamente da mezzi con cabine chiuse, sono stati sostituiti i cestelli aperti di due mezzi. Nel complesso, nel 2010, la spesa per interventi volti a migliorare le condizioni di lavoro operativo o la salute e il benessere negli spazi aziendali è stata di 180 mila Euro.

6.6.3 Formazione Safety

Per assicurare che tutti i lavoratori SAB siano correttamente informati sulle misure di protezione esistenti e sui comportamenti da adottare per lavorare in sicurezza viene fatta formazione in materia di igiene, sicurezza e gestione delle emergenze. Agli operatori aeroportuali e ai fornitori, responsabili di formare i propri dipendenti, vengono forniti i materiali formativi e i contenuti fondamentali da trasmettere al fine di assicurare una preparazione coordinata e coerente a tutti i lavoratori che operano nel sedime, dipendenti di SAB e non.

Inoltre, essendo risultato quale elemento critico la gestione dei contratti di appalto d'opera e somministrazione con le aziende terze operanti in aeroporto, è stata svolta una formazione



specifica in materia alle persone coinvolte nella gestione di tali relazioni.

L'attività di formazione attivata nel 2009 (un corso al mese) è proseguita anche per il 2010 ed ha interessato 95 dipendenti. Si è inoltre effettuato un corso di formazione per "rischio elettrico" per gli addetti alla manutenzione meccanica mezzi ed attrezzature, e sono stati formati nuovi addetti antincendio, incrementando la squadra per la gestione emergenze.

Tabella 47 ► **Formazione su salute e sicurezza**

	2010	2009	2008
Giornate di formazione effettuate (giornate / anno)	14	14	4
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione (% rispetto al totale dei dipendenti SAB)	30%	29%	8%

Tabella 48 ► **Infortuni**

		2010	2009	2008
Infortuni - indice di frequenza	numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	21,56	28,55	8,15
Infortuni - indice di gravità	numero di giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 10.000 giorni lavorati	0,69	1,09	1,06
Infortuni - durata media	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	15,75	17,85	24,40
Infortuni in itinere	percentuale infortuni durante lo spostamento casa-lavoro	37,5%	39%	nd

6.6.4 I risultati

Il 2010 è stato caratterizzato da una diminuzione degli infortuni (da 23 a 16). Di questi la percentuale degli infortuni in itinere, ovvero occorsi durante lo spostamento casa-lavoro, è pari al 37% degli infortuni totali. Si sottolinea inoltre una consistente diminuzione della durata degli infortuni, dato confermato dall'indice di gravità. Gli indici di riferimento si sono mantenuti al di sotto di quelli medi calcolati da INAIL ed ISPELS per la Regione Emilia-Romagna.

6.7 Relazioni sindacali

Le relazioni industriali sono improntate a principi di trasparenza, correttezza e collaborazione nell'intento di migliorare le condizioni generali del lavoro e della sicurezza e salubrità dell'ambiente di lavoro.

A Gennaio del 2010 a seguito delle elezioni dei Rappresentanti dei Lavoratori, RSU, sono

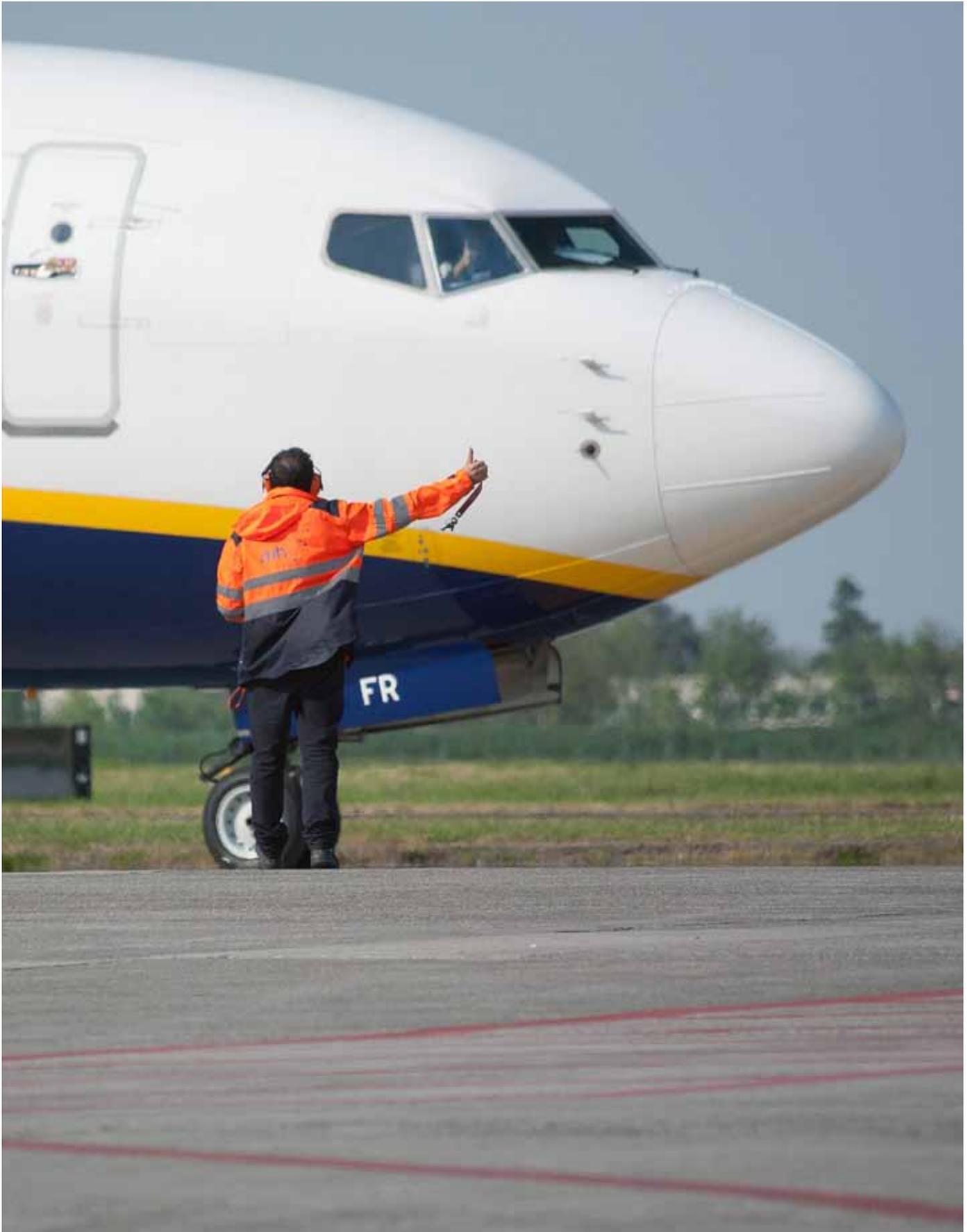
state definite, attraverso la sottoscrizione di un Verbale di intesa, le regole di utilizzo del monte ore complessivo annuo di permessi sindacali fruibile dai componenti delle RSU, pari a 4,5 ore per dipendente.

In particolare nel 2010 sono state utilizzate 799,75 ore rispetto ad un monte ore complessivo disponibile di 1.593 ore.

Nel Febbraio 2010 è stato sottoscritto un accordo di particolare rilevanza relativo alla riorganizzazione della Direzione Operazioni Aeroportuali. Sono stati identificati nuovi ruoli organizzativi nell'Area Terminal in grado di garantire il corretto funzionamento della filiera dei servizi identificabili in area Land Side.

Sul fronte Area di Movimento, sono state ridisegnate alcune figure tipiche dell'organizzazione aeroportuale, con lo scopo di assicurare un costante monitoraggio dell'Air Side. In particolare è stata definita la posizione di Safety Supervisor, preposta al controllo degli standard previsti per il mantenimento dei requisiti di sicurezza delle operazioni in Air Side. Contestualmente i compiti degli addetti

Follow-me sono stati ampliati con l'inserimento di operazioni di sicurezza operativa quali la identificazione e raccolta dei F.O.D. (Foreign Objects Debris), nelle aree verdi adiacenti o facenti parte dell'area di movimento. Tali oggetti (es. carta, cartone, plastica ecc.) costituiscono un potenziale elemento di pericolo e la loro rimozione costituisce un tassello importante nel garantire la sicurezza delle operazioni in Air Side. Da ultimo, nell'Ottobre 2010, è stata introdotta con un accordo sindacale una modifica alle regole per la determinazione del Premio di Risultato previsto dal Contratto Integrativo Aziendale. Tale premio, riconosciuto a tutti i dipendenti in forza alla data del 31 Dicembre dell'anno appena trascorso, si basa sul raggiungimento di una serie di parametri di Redditività, Produttività e Qualità. Nell'accordo di Ottobre in particolare è stato definito che il parametro della Redditività fa riferimento al valore assoluto del MOL previsto a budget, assunto dal Consiglio d'Amministrazione, in sede di approvazione dell'esercizio di budget ed eventuali successive revisioni, per l'anno in corso.



7.1	TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI	70
7.1.1	LA SELEZIONE DEI FORNITORI	70
7.1.2	LA PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI	70
7.2	LA TUTELA DEI LAVORATORI NEGLI APPALTI	70

FRAGILE

POSTA PRIORITARIA
Priority Mail

06
788

ENTGELT BEZAHLT

DEUTSCHE
POST
EURO CENT
00032
F 530684

03
SUD
INLA

INTL PRIORITY AIRMAIL
U.S. POSTAGE PAID
JAMAICA, NEW YORK

PRINTED PAPER

AIR MAIL

PAR AVION

INTL PRI
Aeroporto di Bologna
U.S. POSTAGE



7.1 Trasparenza e correttezza nelle relazioni

7.1.1 La selezione dei fornitori

SAB impronta i rapporti con i propri fornitori alla massima trasparenza, e favorisce lo svilupparsi di una competizione corretta ed equilibrata tra i fornitori del territorio e quelli nazionali ed internazionali.

SAB, che rientra tra i soggetti operanti nei cosiddetti "settori speciali", è tenuta a selezionare i propri fornitori per appalti di lavori, beni e servizi attraverso le procedure stabilite dal Codice Contratti (D.Lgs. 163/2006). Nell'ambito dell'articolato corpo normativo che compone e completa le disposizioni del Codice Contratti, SAB conduce la propria attività contrattuale quale Impresa Pubblica. Ciò comporta che al di sopra delle soglie comunitarie vi è l'obbligo di bandire **gare pubbliche** (per forniture e servizi la soglia comunitaria è 387 mila Euro, per i lavori la soglia comunitaria è 4.845 mila Euro anche se SAB ha prudenzialmente fissato la soglia in cui non si attuano affidamenti ad evidenza pubblica ad 1 milione di Euro). Al di sotto di tali soglie SAB ha adottato un proprio regolamento interno, denominato "Regolamento Acquisti-Appalti Regimi Propri", nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CEE a tutela della concorrenza. Il Regolamento dispone che le gare di importo inferiore alle specifiche soglie di riferimento siano espletate previa una **Qualificazione** annuale degli aspiranti fornitori. La Qualificazione, che si ispira alle best practice del settore, viene svolta con grande attenzione al possesso dei requisiti di cd. moralità da parte del fornitore, oltre che, naturalmente, ai requisiti di capacità, competenza e qualità tecnica inerenti a ciascuna differente categoria merceologica. In questo modo sono garantiti, nell'ambito sia delle procedure ad evidenza pubblica sia delle procedure di gara regolate internamente, criteri di selezione oggettiva, imparziale e trasparente dei fornitori.

Nel valutare l'aggiudicazione degli appalti SAB adotta frequentemente il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", in cui la selezione del fornitore è il frutto della valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto. Solo nei casi in cui la complessità e/o la qualità tecnico-prestazionale dell'offerta ricevuta non siano determinanti rispetto al contratto da stipulare, ovvero il

capitolato tecnico-prestazionale sia di livello molto puntuale e minuzioso l'aggiudicazione avviene secondo il criterio del "prezzo più basso".

A ulteriore tutela della concorrenza e nei limitati casi in cui si deroghi al ricorso al meccanismo competitivo della gara, il Regolamento interno stabilisce anche il principio di **rotazione dei fornitori**, che assicura la moltiplicazione delle chance imprenditoriali per gli aspiranti fornitori e stimola una corretta competizione tra gli operatori.

La pluralità dei fornitori, la loro distribuzione e l'entità degli importi degli appalti evidenziano l'interrelazione densa e positiva di SAB sia con il mondo produttivo che con quello dei servizi.

Dal 1° gennaio 2011 SAB ha istituito il Servizio "Gare e Contratti" onde supportare in maniera sempre meglio strutturata e dedicata i Responsabili del Procedimento nell'ambito delle procedure di gara per l'affidamento degli appalti inseriti in programmazione (Budget e Piano Investimenti), ad eccezione di quelli delegati agli stessi Responsabili di Procedimenti in quanto consentitone l'affidamento diretto. Ciò al fine di sempre meglio garantire la Società nella gestione, rapida ed efficace ma anche compliant, degli approvvigionamenti.

7.1.2 La puntualità nei pagamenti

SAB si impegna a rispettare con precisione gli impegni assunti con i fornitori in sede contrattuale. La puntualità dei pagamenti, in particolare, è uno dei punti distintivi del comportamento di SAB.

Le condizioni standard di pagamento per i contratti di fornitura e di servizi sono a 60 giorni. I contratti per lavori, invece, prevedono la corresponsione di parti del compenso in più scadenze e condizionatamente al corretto avanzamento dei lavori in determinate date di verifica. Questa modalità, necessaria per gli appalti di lunga durata e in cui sia fondamentale monitorare l'andamento in più momenti, "altera" il dato medio dei giorni di pagamento dei fornitori, che risulta più elevato:

La crescita dei giorni medi di pagamento 2010 rispetto all'anno precedente è dovuta essenzialmente a debiti iscritti nel mese di dicembre e pertanto non ancora scaduti al 31/12, verso imprese appaltatrici per lavori realizzati a fine anno e verso altri per servizi vari; debiti pagati nel mese di gennaio 2011.

7.2 La tutela dei lavoratori negli appalti

Tutta la contrattualistica predisposta dalla Società nell'ambito dei contratti d'appalto contiene clausole e condizioni a tutela dei lavoratori dell'appaltatore e dei subappaltatori impiegati nei "cantieri" aeroportuali.

A partire dal 2001 SAB ha portato avanti, in stretto raccordo con gli enti del territorio e con le Organizzazioni Sindacali, un percorso di confronto per definire alcuni requisiti minimi in materia di **trattamento dei lavoratori** (condizioni di sicurezza, orario di lavoro, minimi salariali, ecc.) nei lavori in appalto presso l'aeroporto.

Il primo passo in questo senso è stato il progetto di allungamento della Pista di Volo che ha dato origine ad un cantiere di dimensioni molto rilevanti in termini di durata e di importo dell'appalto concesso (tre anni di lavori e circa 70 milioni di Euro di investimento).

In questa circostanza SAB ha avviato il confronto con le organizzazioni territoriali della categoria degli Edili per dare vita ad un documento che recepisce, come un "Testo Unico", il complesso di regole presenti nell'ordinamento in materia di appalti di lavori (e in particolare di sicurezza delle lavorazioni nei cantieri). Il percorso ha portato a concludere, nel luglio 2001, il primo accordo in questo senso siglato tra aziende e OQSS in Emilia-Romagna.

In seguito, nel luglio 2006, il confronto è proseguito con le Confederazioni Territoriali fino alla firma di un **Protocollo relativo agli appalti di servizi e di forniture** che, sulla scorta dell'accordo in precedenza realizzato dal Socio

Tabella 49 ► **Tempo medio di pagamento dei fornitori**

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Numero giorni medi	108	92	115	18%

Comune di Bologna, intende fornire indirizzi e portare a sintesi le diverse normative sulle condizioni di lavoro, ai fini di garantire la correttezza procedurale, la corresponsione di un minimo salariale e la qualità del lavoro nei servizi presi in appalto.

Il Protocollo esprime la volontà di vincolare l'assegnazione degli appalti alla garanzia di condizioni di lavoro rispettose della dignità e dei fondamentali diritti dei lavoratori, ed impone alle aziende aggiudicatricie il rispetto dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore e degli accordi sindacali integrativi, il rispetto delle norme di sicurezza e il puntuale pagamento delle retribuzioni e dei relativi oneri contributivi, fiscali e assicurativi.

Si aggiunga al riguardo, per completezza del quadro di riferimento, che il vigente CCNL delle società di gestione aeroportuale richiama, all'art. 9 (Appalti) della Parte Generale (Responsabilità sociale e sostenibile), il principio del "rispetto degli obblighi previsti in materia di prestazioni di lavoro", e pone in capo alle aziende committenti l'inserimento "nei contratti di appalto di apposita clausola che preveda l'osservanza da parte delle imprese appaltatrici degli obblighi ad esse derivanti dalle norme di legge nonché dai contratti di lavoro del settore merceologico cui appartengono le appaltatrici stesse".

SAB, inoltre, attenta alla tutela della sicurezza e della salute in tutti i suoi aspetti, agisce in modo da promuovere la cultura della sicurezza anche presso i fornitori che operano nel sedime attraverso gli strumenti a propria disposizione. In materia di **Safety**, ad esempio, il Safety Manager svolge audit periodici anche sulle società fornitrici, per verificare la corretta

applicazione delle regole e delle procedure volte a garantire un corretto svolgimento delle operazioni nell'area airside.

I fornitori, inoltre, partecipano al meccanismo della segnalazione attraverso i referenti nominati dal Safety Committee e attraverso i moduli volontari.

Nell'ambito della **sicurezza** dei lavoratori, il Servizio di Prevenzione e Protezione di SAB effettua controlli anche sui fornitori (limitatamente alle aree in cui operano in comune con SAB) per verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza (segnaletica di sicurezza, presidi antincendio, ...). Il SPP, inoltre, interagisce con le analoghe strutture presso le società fornitrici per fornire loro le informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione ed emergenza previste in aeroporto, oltre che i contenuti fondamentali e i materiali di supporto per la formazione che ciascuna società è tenuta ad effettuare sui propri lavoratori. L'obiettivo è fare in modo che le informazioni trasmesse dalle singole società ai propri lavoratori siano corrette ed omogenee rispetto alla formazione dei dipendenti SAB, al fine di assicurare una preparazione coordinata e coerente a tutti i lavoratori che operano nel sedime aeroportuale e, così, assicurare una maggior tutela della sicurezza.

Con il nuovo sistema di segnalazione degli incidenti attivo a partire dal 2011 (pagina 37), si darà un ulteriore impulso alla collaborazione tra fornitori, clienti, appaltatori e lavoratori SAB per un più efficace monitoraggio degli eventi legati alla salute e alla sicurezza. L'obiettivo prioritario è sensibilizzare i soggetti aeroportuali alla segnalazione di tutti gli eventi in cui si è

verificato un rischio per la sicurezza, e non solo di quelli eventi che hanno comportato incidenti o infortuni, così da permettere la definizione di azioni più efficaci di prevenzione dei rischi.

Un ulteriore aspetto che viene attentamente verificato lungo tutta la durata dell'appalto è la **regolarità contributiva** del fornitore attraverso il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), utilizzato per adempiere ai compiti di verifica che SAB ha in quanto committente degli appalti. L'applicazione degli obblighi connessi al DURC, al quale SAB attribuisce un valore che va oltre la mera applicazione di legge, viene usata come strumento con cui individuare e mettere a regime un processo di controllo e verifica che coinvolge responsabilmente tutta la filiera aziendale interessata alla gestione del fornitore. Il DURC, infatti, viene richiesto in corrispondenza di varie fasi del rapporto, tra cui la verifica dell'autodichiarazione presentata in sede di gara, l'aggiudicazione dell'appalto, la stipula del contratto, gli stati di avanzamento lavori e/o erogazione del servizio e la liquidazione finale.

Con finalità di contrasto alle infiltrazioni della criminalità organizzata negli appalti pubblici, il 7 settembre 2010 è entrata in vigore la Legge 136/2010 in materia di **tracciabilità** dei flussi finanziari relativi ai pagamenti agli appaltatori, ai subappaltatori ed ai subcontraenti appartenenti alla filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate a lavori, servizi e forniture pubbliche. In relazione a tali disposizioni la società, tramite le competenti funzioni aziendali, si è attivata al fine di mettere a regime un sistema procedurale ed informativo che consenta di adempiere alle prescrizioni della nuova normativa.



Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA	T	P	-	N/A
	totale	parziale	non coperto	non applicabile
TIPO INDICATORE	C	A	SS	
	core	additional	sector supplement	
PROFILO				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Strategia e analisi	1.01	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	T	2
	1.02	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	T	7, 8, 13, 30, 42-45, 48-55, 64, 70
Profilo	2.01	Nome dell'organizzazione	T	3
	2.02	Principali marchi, prodotto e/o servizi	T	8
	2.03	Struttura operativa dell'organizzazione	T	10
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	3
	2.05	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	T	22
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	12
	2.07	Mercati serviti	T	19
	2.08	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	T	19, 25, 26
	2.09	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	T	19, 25, 26
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	T	20
Parametri del report	3.01	Periodo di rendicontazione	T	3
	3.02	Data di pubblicazione del bilancio più recente	T	3
	3.03	Ciclo del bilancio	-	
	3.04	Contatti per domande riguardanti il bilancio e i suoi contenuti	-	
	3.05	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	T	3
	3.06	Perimetro di rendicontazione del bilancio	T	3
	3.07	Definizione di specifiche limitazioni alla portata o al perimetro del bilancio	T	3
	3.08	Informazioni relative a joint ventures, società controllate, ecc.	P	11
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	3, 52
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	P	3, 52
	3.11	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	Commenti agli indicatori
	3.12	Tabella GRI	T	72
	3.13	Assurance esterna	-	
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder	4.01	Struttura di governo dell'organizzazione	T	12
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	12
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	12
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	P	13, 14, 59
	4.05	Collegamento tra le retribuzioni dei membri del più alto organo di governo, dei dirigenti e degli amministratori e i risultati dell'organizzazione	-	
	4.06	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	-	
	4.07	Processi per la determinazione delle qualifiche e dell'esperienza dei membri del più alto organo di governo	P	12
	4.08	Missione, valori, codici di condotta e principi	T	6, 13, 15
	4.09	Procedure del più alto organo di governo per supervisionare la definizione e la gestione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione	-	
	4.10	Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo	-	
	4.11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	-	
	4.12	Sottoscrizione di codici di condotta	T	13
	4.13	Appartenenza ad associazioni	T	7
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	7
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	P	7
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	P	7
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	P	7, 30-31, 42-43, 51, 65

INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	18 e seguenti, 42-43
Performance economiche	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	26
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	31-52
	C	EC 3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	-	
	C	EC 4	Aiuti di Stato significativi ricevuti	P	8
Presenza di mercato	A	EC 5	Rapporto tra lo stipendio di riferimento al livello di ingresso e il salario minimo locale rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
	C	EC 6	Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	P	70
	C	EC 7	Procedure per assunzioni locali e proporzione di dirigenti assunti dalle comunità locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
Impatti economici indiretti	C	EC 8	Investimenti per servizi di "pubblica utilità"	T	19-20, 43-44
	A	EC 9	Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti	P	44-45

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	48 e seguenti
Materie prime	C	EN 1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	N/A	
	C	EN 2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	N/A	
Energia	C	EN 3	Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria	T	53
	C	EN 4	Consumi indiretti di energia per fonte primaria	-	
	A	EN 5	Energia risparmiata in conseguenza di miglioramenti o conservazioni di efficienza	-	
	A	EN 6	Iniziative intraprese per fornire prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico o basati su energie rinnovabili e riduzioni di consumo di energia a seguito di queste iniziative	P	53
	A	EN 7	Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia	-	
Acqua	C	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	P	53
	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	-	
	A	EN 10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	-	
Biodiversità	C	EN 11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	C	EN 12	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	A	EN 13	Habitat protetti o ricostituiti	-	
	A	EN 14	Strategie, azioni attuali e piani futuri per la gestione degli impatti sulla biodiversità	-	
	A	EN 15	Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali con habitat nelle aree influenzate dalle attività suddivise per livello di rischio di estinzione	-	
	SS	AO 1	Numero totale di impatti con volatili	T	38
	SS	AO 2	Numero di impatti con volatili che hanno provocato danni ad aeromobili	-	
Emissioni, scarichi e rifiuti	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	52
	C	EN 17	Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra in peso	-	
	A	EN 18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas serra e risultati raggiunti	T	51-52
	C	EN 19	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso	N/A	
	C	EN 20	NO, SO, e altre emissioni significative per tipo e peso	N/A	
	C	EN 21	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	-	
	C	EN 22	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	T	54-55
	C	EN 23	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	-	
	A	EN 24	Rifiuti pericolosi	P	54-55

Tavola dei contenuti del GRI

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
	A	EN 25	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendicontra	-	
	SS	AO 3	Concentrazioni annue di PM10, NO2, SO2	-	
Prodotti e servizi	C	EN 26	Iniziative per ridurre gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi e dimensioni di questi impatti	N/A	
	C	EN 27	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria	N/A	
Conformità	C	EN 28	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	T	48
Trasporti	A	EN 29	Impatti ambientali significativi del trasporto dei prodotti e di altri beni e materiali utilizzati per le attività dell'organizzazione e impatti della mobilità dei dipendenti	P	52
Generale	A	EN 30	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	T	48
Rumore	SS	AO 4	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore superiori ai limiti di legge	T	51
	SS	AO 5	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore notturno superiori ai limiti di legge	T	51
	SS	AO 6	Area geografica esposta al rumore aeroportuale	T	50-51
	SS	AO 7	Eventi al di sopra di una determinata soglia di rumore	T	50

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE					
Pratiche di lavoro					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto)	T	58 e seguenti
Occupazione	C	LA 1	Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione	T	58
	C	LA 2	Numero totale e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione	P	59
	A	LA 3	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	T	60-61
Relazioni Industriali	C	LA 4	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	P	58
	C	LA 5	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro	-	
Salute e Sicurezza dei lavoratori	A	LA 6	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	-	
	C	LA 7	Tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione	T	66
	C	LA 8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi che riguardano i lavoratori, le loro famiglie, o i membri della comunità rispetto alle malattie più gravi	T	66
	A	LA 9	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	-	
Formazione e istruzione	C	LA 10	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	P	62
	A	LA 11	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera	P	60-62
	A	LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	T	60
Diversity e pari opportunità	C	LA 13	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	T	58 e seguenti
	C	LA 14	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria	-	

Diritti umani					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	P	70-71

Pratiche di investimento e di approvvigionamento	C	HR 1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a relativa valutazione	N/A	
	C	HR 2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	P	71
	A	HR 3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	P	66
Non Discriminazione	C	HR 4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	-	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	C	HR 5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	-	
Lavoro minorile	C	HR 6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	N/A	
Lavoro forzato	C	HR 7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	N/A	
Pratiche di sicurezza	A	HR 8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	-	
Diritti delle popolazioni locali	A	HR 9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N/A	

Società

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	-	42 e seguenti, 44-45
Collettività	C	SO 1	Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	P	42 e seguenti, 48 e seguenti
Corruzione	C	SO 2	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	-	
	C	SO 3	Percentuale di dipendenti formati sulle procedure e politiche anti-corruzione dell'organizzazione	T	13
	C	SO 4	Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	P	13
Contributi politici	C	SO 5	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying rispetto allo sviluppo di politiche pubbliche	-	
	A	SO 6	Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici, esponenti politici e relative istituzioni suddiviso per paese	-	
Comportamenti anti-competitivi	A	SO 7	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	-	
Conformità	C	SO 8	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti	-	

Responsabilità di prodotto

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	30 e seguenti
Salute e sicurezza dei consumatori	C	PR 1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	T	37-39, 64-66
	A	PR 2	Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi	T	37
Etichettatura di prodotti e servizi	C	PR 3	Tipologie di informazioni di prodotto e servizio richieste	N/A	
	A	PR 4	Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/servizi	N/A	
	A	PR 5	Politiche relative alla customer satisfaction	T	30 e seguenti
Pubblicità e comunicazione marketing	C	PR 6	Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
	A	PR 7	Numero totale di non conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
Rispetto della privacy	A	PR 8	Numero totale di reclami documentati	N/A	
Conformità	C	PR 9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	N/A	



www.bologna-airport.it

