

L'ambiente che vogliamo

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2009



LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE	<b>2</b>
NOTA METODOLOGICA	<b>3</b>
<b>1.</b> IDENTITÀ	<b>4</b>
<b>2.</b> LO SVILUPPO "SOSTENIBILE" DELL'AEROPORTO	<b>22</b>
<b>3.</b> LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE OGGI	<b>32</b>
<b>4.</b> I PASSEGGERI - PRINCIPALI DESTINATARI DELL'IMPEGNO DEL SISTEMA AEROPORTO	<b>44</b>
<b>5.</b> LE PERSONE DI SAB	<b>56</b>
<b>6.</b> LA RELAZIONE CON I FORNITORI	<b>68</b>
TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	<b>72</b>

【 Gli obiettivi che ci siamo posti rispetto allo sviluppo del traffico aereo e alla crescita dello scalo sono stati formulati tenendo in considerazione gli effetti che tale crescita ha sui luoghi e sulle persone. 】

### Lettera del Presidente e del Direttore Generale

La responsabilità dello sviluppo dell'Aeroporto di Bologna intesa come compatibilità della crescita con la tutela degli equilibri ambientali, il rispetto delle persone e delle esigenze del territorio, è da tempo un criterio-guida per le politiche aziendali della società SAB.

Oggi siamo soddisfatti di poter evidenziare come la sensibilità a tutto campo della Società e del suo management sia dimostrata dai contenuti presentati in questo **primo Bilancio di Soste-**

**nibilità**, che rappresenta un ulteriore passo in avanti nel percorso, iniziato con la pubblicazione del primo Rapporto Ambientale nel 2007, verso una sempre maggiore trasparenza e credibilità nel raccontare il nostro impegno e i risultati che abbiamo ottenuto.

Si tratta di un documento realizzato con il pieno coinvolgimento ed impegno della Società e delle varie funzioni aziendali, che vogliamo qui ringraziare per la piena collaborazione e l'impegno convinto.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento fondamentale per una Società come la nostra che gestisce non una semplice azienda, ma una infrastruttura di trasporto che influenza la vita dei cittadini e le potenzialità di sviluppo del territorio. Gli effetti prodotti dalle nostre scelte vanno, infatti, ben oltre a quello che può essere rappresentato dalla contabilità classica e dal bilancio civilistico, e questo strumento ci consente di elevare il nostro livello di consapevolezza e maturità manageriale rispetto al ruolo che un'azienda come la nostra deve svolgere.

L'Aeroporto di Bologna ha fondato le proprie politiche di crescita sul concetto di "sostenibilità dello sviluppo", facendo della tutela ambientale e del dialogo con le istituzioni del territorio alcuni dei propri punti di massimo impegno e distinzione. Gli obiettivi che ci siamo posti in questi anni rispetto allo sviluppo del traffico aereo e alla crescita dello scalo, infatti, sono stati formulati tenendo in considerazione gli effetti che tale crescita ha sui luoghi e sulle persone.



Andando ben oltre le prescrizioni legali e regolamentari, che SAB rispetta con senso di responsabilità, ci siamo assunti una serie di impegni volontari e ci siamo dotati dei più avanzati sistemi di gestione, allo scopo di costruire, nel tempo, un approccio globale e condiviso alla qualità, alla sicurezza e allo sviluppo sostenibile, in grado di conciliare gli interessi delle varie parti coinvolte nel "sistema aeroporto" e di rispondere correttamente alle esigenze e alle istanze degli azionisti

e di tutti i nostri stakeholder: passeggeri, lavoratori, comunità locale, istituzioni, vettori, operatori aeroportuali.

Il Bilancio di Sostenibilità è, quindi, anche un'ulteriore occasione di trasparenza verso l'insieme dei nostri interlocutori, poiché rappresenta in maniera organica e strutturata aspetti della vita e della performance aziendale che, con gli strumenti tradizionali, trovano difficile esplicitazione: non solo i risultati economico-finanziari, ma anche i nostri traguardi nell'ambito della qualità del servizio, della sicurezza e dell'attenzione alle persone.

Intraprendendo questo percorso abbiamo cercato di portare a sistema quanto fatto fino ad oggi anche rispetto agli obiettivi, ambiziosi, che l'azienda si è data nel Piano Industriale e Strategico approvato nel 2008, al fine di rendere conto a tutti i soggetti interessati delle scelte e dei risultati fin qui raggiunti.

Con questo Bilancio vogliamo dare evidenza concreta della volontà di fare seguire alle parole i fatti sia con riferimento all'anno trascorso sia come impegno dell'azienda per il futuro. Una modalità seria che non vuole cadere in logiche di autopromozione, che non nasconde le difficoltà di operare, ma che rappresenta la volontà di coinvolgere tutte le aree aziendali per il raggiungimento di obiettivi definiti in ottica di sostenibilità dello sviluppo. Siamo consapevoli che è necessario portare avanti un lavoro di maturazione e di consapevolezza interna e che si tratti, come sempre, di un percorso, non di un punto di arrivo.

*Giampa Guallieri*

*Ando Benini*

## Nota metodologica

Il presente documento è il primo Bilancio di Sostenibilità redatto dalla Società G. Marconi di Bologna S.p.A. (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.

### Contenuti del Bilancio di Sostenibilità

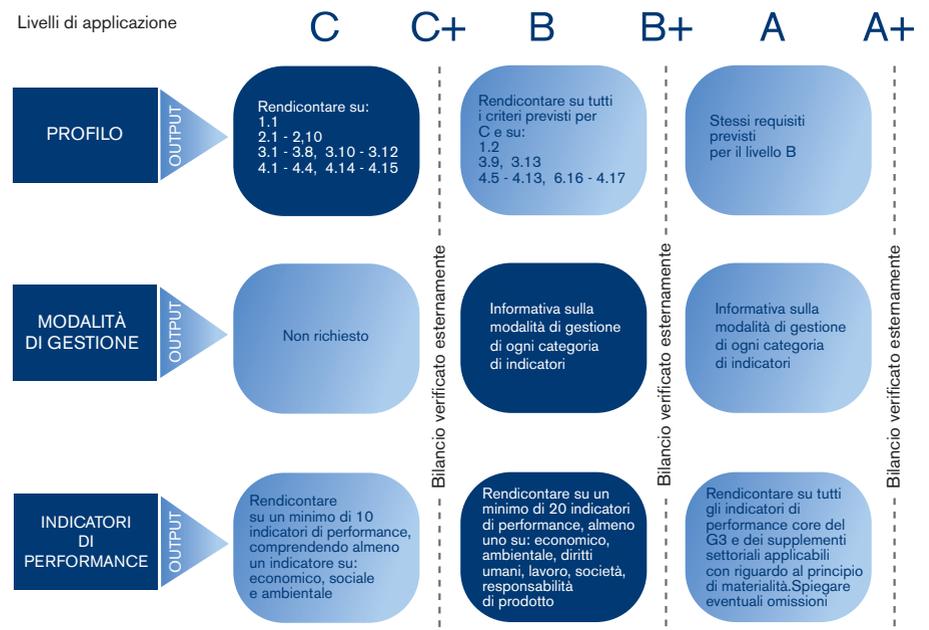
Il Bilancio è stato redatto tenendo a riferimento le linee guida definite dalla Global Reporting Initiative (GRI-G3), che forniscono un framework globalmente riconosciuto per la rendicontazione delle performance economiche, sociali ed ambientali. A pag. 72 si trova una tabella di raccordo tra i contenuti 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** di SAB, che pongono al centro tematiche

Figura 1 ► **Livelli di applicazione GRI-G3**

Tra i differenti livelli di applicazione individuati dalla linea guida GRI-G3 (esposti nella figura), questo bilancio ha raggiunto il livello di applicazione C. Peraltro, sono state fornite informazioni anche sulle modalità nei diversi ambiti di rendicontazione e sono stati riportati oltre 30 indicatori, come richiesto per il livello di applicazione B.



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. 8).

### Perimetro

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2009, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2010, sono stati citati anch'essi.

Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2008.

Le attività e gli indicatori rendicontati si riferiscono alla Aeroporto G. Marconi

di Bologna S.p.A. (per brevità, SAB), "gestore totale" dell'Aeroporto di Bologna. Per il calcolo delle emissioni atmosferiche (pag. 40), 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).



<b>1.1</b>	<b>MISSIONE E VALORI</b>	<b>6</b>
<b>1.2</b>	<b>LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER</b>	<b>8</b>
<b>1.3</b>	<b>IL RUOLO DI SAB NEL SISTEMA "AEROPORTO"</b>	<b>9</b>
<b>1.4</b>	<b>STRATEGIE E RISULTATI</b>	<b>10</b>
	<b>1.4.1</b> IL CONTESTO IN CUI OPERIAMO	<b>10</b>
	<b>1.4.2</b> IL PIANO STRATEGICO INDUSTRIALE APPROVATO NEL 2008	<b>11</b>
	<b>1.4.3</b> I RISULTATI DEL 2009	<b>12</b>
	<b>1.4.4</b> LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE CREATO	<b>14</b>
<b>1.5</b>	<b>IL SISTEMA DI GOVERNANCE</b>	<b>17</b>
	<b>1.5.1</b> COMPAGINE SOCIETARIA	<b>17</b>
	<b>1.5.2</b> COMPOSIZIONE DEL GRUPPO	<b>17</b>
	<b>1.5.3</b> ORGANI SOCIALI	<b>18</b>
<b>1.6</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>19</b>
<b>1.7</b>	<b>GOVERNO E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ</b>	<b>20</b>
	<b>1.7.1</b> LE POLITICHE (CODICE ETICO E MODELLO 231)	<b>20</b>
	<b>1.7.2</b> GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	<b>21</b>

Identità

1

Il nostro ambiente

VOLO FLIGHT	PER TO								
684	PALERMO								
1344	CATANIA								
9367	GERONA								
9513	FRANKFURT								
1808	MARSA ALAM								
4311	KATOWICE								
4411	KATOWICE								
716	PARIS COG								
4411	DUBLIN								
4411	PALERMO								

**PARTENZE**



«L'attività imprenditoriale eticamente e socialmente responsabile deve improntarsi a principi e valori fondamentali, socialmente ed universalmente riconosciuti.»



## Il Marconi serve un bacino di traffico di oltre dieci milioni di persone.

Una grande ricchezza ed una responsabilità per noi, che ci impegnano a migliorare per erogare servizi ai più alti livelli di qualità in Europa, per offrire una rete di collegamenti ricca ed estesa, che crei valore per l'economia del paese e favorisca l'internazionalizzazione delle nostre imprese, a beneficio di tutta la collettività.

L'Aeroporto Guglielmo Marconi 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. Nel 2004 il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha affidato all'Aeroporto G. Marconi di Bologna S.p.A. la gestione totale dell'aeroporto Marconi, sulla base di una concessione con durata quarantennale (2004-2044). In qualità di "Gestore totale", a SAB è affidato,

sotto la vigilanza dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), il compito di amministrare, sviluppare e gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori presenti in aeroporto.

### Best Airport 2009 - ACI Europe

L'Aeroporto Marconi di Bologna è stato insignito dell' "ACI Europe Best Airport Awards 2009" nella categoria aeroporti da uno a cinque milioni di passeggeri.

Il premio, conferito da una giuria internazionale di esperti indipendenti che comprende membri della Commissione Europea, di Eurocontrol e dell'European Disability Forum, costituisce il più prestigioso riconoscimento europeo del settore aeroportuale. ACI Europe, l'associazione europea dei gestori aeroportuali che rappresenta oltre 440 aeroporti in 45 paesi europei, si propone di segnalare gli scali (divisi per categoria di traffico) che nell'anno precedente si sono maggiormente distinti per le strategie adottate in relazione a servizi ai passeggeri, attività commerciali, sicurezza e attenzione all'ambiente. Questa la motivazione del premio all'Aeroporto di Bologna: "per un'ottimale gestione a 360 gradi in riferimento alle operazioni aeroportuali, alle attività commerciali, nel coinvolgimento del territorio e nelle relazioni con le compagnie aeree".

### 1.1 Missione e valori

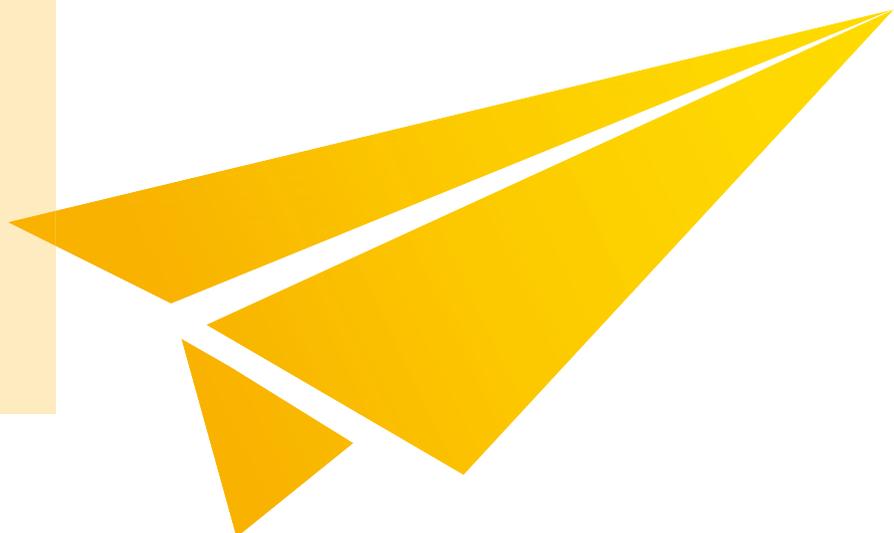
La **missione** di Aeroporto G. Marconi di Bologna S.p.A. mette in evidenza la consapevolezza del ruolo che l'Aeroporto ha per il suo territorio di riferimento.

*"Aprire sempre nuovi orizzonti per la crescita economica e sociale della comunità, l'internazionalizzazione del territorio, le esperienze di viaggio dei passeggeri, la conoscenza fra i popoli.*

*Noi ci impegniamo a garantire la massima attenzione allo sviluppo di servizi ai più alti standard internazionali di qualità, sicurezza, rispetto dell'ambiente, e contribuendo a creare valore per l'economia del territorio".*

#### Valori

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



# I Valori di SAB

## Legalità

Nello svolgimento della propria attività SAB agisce nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e di tutte le norme vigenti sul territorio nazionale e comunque nei territori nei quali si trovi ad operare, nonché nel rispetto delle norme e procedure aziendali, applicandole con rettitudine ed equità.

## Integrità morale

I soggetti che operano, all'interno ed all'esterno della Società e per conto di essa devono agire con onestà, integrità morale e imparzialità, per il perseguimento del legittimo interesse di SAB. Il personale SAB considera con rispetto, imparzialità e correttezza i legittimi interessi ed istanze dei propri interlocutori, allo scopo di incontrarne in modo soddisfacente le attese.

## Rispetto per le persone

SAB tutela il rispetto della dignità e integrità personale sotto ogni profilo. Assicura che al proprio personale vengano riservate pari opportunità sul lavoro, di formazione e di crescita professionale in ragione delle competenze da ciascuno possedute e vigila affinché non vengano poste in essere, ad alcun livello e da alcun soggetto, all'interno dell'azienda così come nelle relazioni esterne, indagini sulla vita privata delle persone, violazioni della privacy, discriminazioni, prevaricazioni o vessazioni motivate da ragioni razziali, di sesso o età, di credo politico o religioso, di condizioni fisiche o sociali.

## Tutela della salute e della sicurezza delle persone

SAB assume come valore fondamentale la tutela della salute e della sicurezza dei clienti, degli utenti, nonché dei propri dipendenti e dei collaboratori sul luogo di lavoro, assicurando il rispetto effettivo delle norme generali e speciali in materia antinfortunistica, di sicurezza ed igiene delle condizioni di lavoro. SAB si impegna a promuovere in azienda e nelle relazioni esterne, anche con iniziative di formazione e aggiornamento volte a diffondere una cultura della sicurezza, comportamenti responsabili da parte di tutti gli esponenti aziendali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori.

## Tutela dell'ambiente

L'ambiente è considerato una risorsa primaria da salvaguardare e valorizzare. SAB si impegna a progettare lo sviluppo aeroportuale in maniera compatibile con gli equilibri ambientali, e a svolgere la propria attività in piena conformità alle norme e ai più alti standard di tutela ambientale.

## Correttezza competitiva

SAB compete sui mercati con correttezza nei confronti dei concorrenti e dei clienti e cura l'osservanza delle norme a tutela della leale e libera concorrenza sui mercati.

## Trasparenza e veridicità dell'informazione

I rapporti con gli interlocutori di SAB devono essere sempre improntati a criteri di chiarezza, trasparenza e completezza. Nell'applicazione di tali principi è necessario che si tenga conto della natura della informazione e delle qualità del destinatario, in modo da fornire effettivamente rappresentazioni veridiche e comprensibili e consentire a ciascuno, senza favoritismi o abusi, di esprimere una valutazione correttamente informata degli interessi e delle posizioni aziendali.

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

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

### 1.3 Il ruolo di SAB nel sistema "aeroporto"

L'aeroporto è un sistema complesso in cui operano numerosi soggetti con ruoli, compiti e responsabilità diverse:

#### • 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 tariffario;
- ENAV (Ente Nazionale di Assistenza al Volo): gestisce il traffico aereo fornendo assistenza al volo.

#### • SOCIETÀ DI GESTIONE

tra i vari compiti (pag. 10) vi è il coordinamento operativo dello scalo<sup>[1]</sup> e degli operatori aeroportuali.

#### • CLIENTI e OPERATORI

che svolgono la propria attività di *business* nel sistema aeroportuale

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

• **ALTRI ENTI** (Polizia, Carabinieri, Dogana, Vigili del Fuoco, Guardia di Finanza, Primo Soccorso Sanitario Aeroportuale, ...) operano all'interno dell'aeroporto, ciascuno per la propria area di competenza.

• **FORNITORI** di beni e servizi.

• **PASSEGGERI**, utenti finali dell'insieme dei servizi forniti dal sistema aeroporto.

Il ruolo del gestore è cambiato profondamente nell'ultimo decennio a seguito di evoluzioni normative. Fino al 1999 le società di gestione avevano il duplice compito di gestire e sviluppare le infrastrutture aeroportuali e di erogare i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, e di conseguenza erano protagoniste di tutte le attività che si svolgono all'interno dell'Aeroporto e che determinano il



livello di servizio ricevuto dai passeggeri (in termini di puntualità, tempi di attesa, ...). Con il decreto legislativo 18/1999 il mercato dei servizi di assistenza a terra agli aeromobili è stato liberalizzato, imponendo la separazione delle funzioni di handling da quelle di gestione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali. Le attività di assistenza a terra di passeggeri, aeromobili, bagagli e merci, oggi, vengono assicurate da diverse società di handling che operano in aeroporto in condizioni di libero mercato, in rapporto diretto con le compagnie aeree.

Il gestore, quindi, è responsabile di fronte a ENAC e alle istituzioni dei livelli di qualità del servizio finale fornito ai passeggeri,

ma non ha più il diretto controllo su tutte le attività che compongono il servizio stesso e ne determinano la qualità.

Di fronte a questo nuovo scenario le Società di Gestione hanno dovuto far evolvere il proprio patrimonio di competenze per diventare, da fornitori diretti di servizi di handling e meri gestori dell'"aerostazione", coordinatori di tutti i soggetti e prestatori di servizi e di tutte le attività che si svolgono in Aeroporto, per garantire i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza e sostenibilità ambientale.

[1] assegnazione delle piazzole di sosta e sequenze di occupazione giornaliera da parte delle compagnie aeree, assegnazione delle infrastrutture del *terminal* da parte dei vari operatori, ...

La qualità del servizio, in particolare, rimane un pilastro della strategia di SAB, che punta a mantenere il livello medio di soddisfazione dei passeggeri superiore a quello dei concorrenti.

Oltre al coordinamento la Società di Gestione ha compiti di:

- progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione delle infrastrutture aeroportuali;
- subconcessione delle attività commerciali e dei servizi di ristorazione;
- gestione diretta di alcuni servizi:
  - servizi di sicurezza e controllo passeggeri e bagagli;
  - parcheggi;
  - biglietteria;
  - Marconi Business Lounge.

Le fonti di ricavo di SAB sono, quindi, principalmente due: i ricavi "aeronautici", che consistono nelle tariffe inerenti i diritti aeroportuali pagati dai vettori (e da loro riaddebitati ai passeggeri) per operare nello scalo, oltre che nei corrispettivi per i servizi di sicurezza e per l'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali; e i ricavi "non aeronautici", derivanti dalle altre attività non strettamente relative all'operatività aeroportuale (negozi, parcheggi, biglietteria, ...).

## 1.4 Strategie e risultati

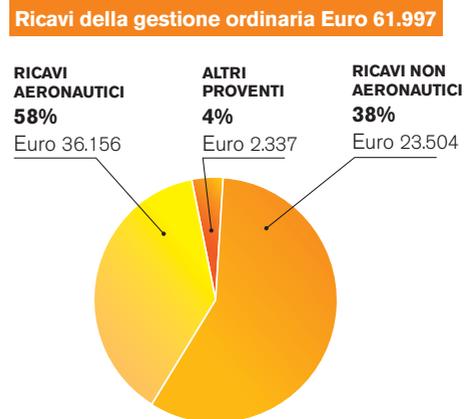
### 1.4.1 Il contesto in cui operiamo

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 normate da una serie di soggetti sia a livello internazionale (ICAO, International Civil Aviation Organization) che nazionale (in primo luogo ENAC). Nonostante il ruolo pubblico del servizio, SAB non riceve da diversi anni finanziamenti da parte dello Stato per lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali (ultima convenzione stipulata con ENAC in data 16 dicembre 2002).

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 fatto che i diritti aeroportuali siano sostanzialmente invariati da un decennio ha reso il sistema aeroportuale italiano meno capace, rispetto a quello europeo, di remunerare gli investimenti effettuati, non essendoci proporzione tra tariffe applicabili e comportamenti "virtuosi" delle società di gestione nell'ambito dei piani di investimento e sviluppo, dei livelli di efficienza e produttività o degli standard di qualità del servizio erogato. A partire dal 2010, invece, con la prevista approvazione definitiva e la conseguente entrata in vigore del nuovo Contratto di Programma tra SAB e ENAC, i diritti e le tariffe che SAB potrà applicare ai clienti *aviation* (vettori ed *handler*)

Grafico 1.4.1.a ► **Struttura dei ricavi**



saranno determinate sulla base di una corretta correlazione tra costi effettivi operativi e di capitale, previsioni di traffico e piani di investimento.

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 la 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" (cioè non aeronautiche) sono divenuti elementi fondamentali per competere con successo nello scenario attuale.

## Il Contratto di Programma

All'inizio del 2009 è stata avviata l'istruttoria formale per la stipula del Contratto di Programma, dopo quasi un decennio in cui le tariffe degli aeroporti italiani sono state sostanzialmente bloccate. Il Contratto di Programma, approvato da Enac a dicembre 2009 e in fase di approvazione finale da parte dei Ministeri competenti, avrà durata quadriennale (2010-2013), e conterrà precisi obiettivi in materia di:

- sviluppo del traffico
- sviluppo aeroportuale (piano degli investimenti)
- performance di qualità e di tutela dell'ambiente

Sulla base di questi dati, che rappresentano gli impegni di SAB, ENAC elaborerà le tariffe dei servizi per il periodo considerato per poi, anno dopo anno, monitorare lo scostamento (positivo o negativo) dagli obiettivi annuali. Il rispetto o meno degli obiettivi relativi a Qualità ed Ambiente avrà dirette ripercussioni in termini di aumenti o diminuzioni nelle tariffe concesse a SAB.

### 1.4.2 Il Piano Strategico Industriale approvato nel 2008

Nel 2007, anno di inizio del mandato, i nuovi vertici SAB hanno avviato un processo di revisione strategica dei piani di sviluppo di lungo termine dell'Aeroporto di Bologna, per arrivare a tratteggiare le caratteristiche dello scalo nel futuro e, a partire da queste, definire i piani di medio e breve periodo.

Il Piano Strategico Industriale approvato nel febbraio 2008 rappresenta questa visione di lungo termine, ed è la risposta di SAB alle crescenti pressioni competitive del settore aeroportuale e alle esigenze progettuali prospettiche di una importante infrastruttura. Il piano di sviluppo dell'aeroporto e della sua infrastruttura è stato definito su un orizzonte ventennale, mantenendo sempre una visione di percorso coerente con i termini della concessione quarantennale.

L'obiettivo di fondo alla base della riflessione strategica è stato la **massimizzazione della capacità finale dell'aeroporto sulla base della dotazione infrastrutturale esistente**, con particolare riferimento alla **pista** sulla quale, negli anni passati, sono stati fatti significativi investimenti di allungamento e potenziamento che hanno reso l'Aeroporto accessibile anche a voli intercontinentali, oltre a ridurre significativamente l'impatto di rumore sul territorio (pagina 35).

Il Piano Industriale 2008-2012 ha previsto le seguenti linee di azione principali:

#### L'ampliamento e la riqualificazione delle infrastrutture

È previsto un piano di investimenti che è stato approfondito e finalizzato nel corso del 2009; gli investimenti previsti superano i 100 milioni di euro, e sono volti 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, ...), 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, e un nuovo impianto di trigenerazione per la produzione di energia.

#### IL PEOPLE MOVER - Una nuova soluzione per connettere l'aeroporto alla città

Il People Mover è una navetta su monorotaia che collegherà, in meno di 10 minuti di viaggio, la stazione ferroviaria centrale all'aeroporto Guglielmo Marconi. I lavori inizieranno nel 2010 e l'entrata in esercizio è prevista entro la fine del 2013. L'Aeroporto investirà direttamente 3 milioni di euro per la realizzazione della stazione della navetta e del tapis roulant di collegamento con il *terminal*. Il People Mover, grazie alle sue caratteristiche di frequenza e velocità, sarà un tassello fondamentale della 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.

#### Il consolidamento del traffico *business* accompagnato dallo sviluppo del traffico *low-cost*

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*, unico segmento con prospettive di crescita elevate, mantenendo e consolidando contemporaneamente 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 medio di soddisfazione dei passeggeri superiore a quello dei concorrenti.

#### Il ridisegno della presenza di SAB nel *business* dell'*handling* e la crescita nel *business* non aeronautico

SAB ha deciso di riequilibrare il portafoglio di *business* del Gruppo riducendo le partecipazioni nell'*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.

#### Verso una Airport City

SAB, grazie anche all'intesa con gli Enti del territorio sui piani di sviluppo aeroportuale, ha iniziato a "pensare" il futuro dell'Aeroporto di Bologna secondo un nuovo modello di crescita, quello delle *Airport Cities* che si stanno sviluppando attorno ai più importanti scali europei. I primi esempi di *Airport Cities*, aeroporti che non sono solo infrastrutture di trasporto ma nuovi "centri urbani", luoghi in cui convergono attività di *business* e cultura, servizi e uffici, aree dedicate allo shopping e centri congressuali e logistici, si sono avuti in Europa, negli aeroporti di Amsterdam Schipol, Londra e Francoforte. Gli enti del territorio hanno compreso il ruolo che una simile "città aeroportuale" potrebbe giocare come propulsore dello sviluppo di attività industriali e commerciali nel territorio bolognese, stabilendo nell'Accordo Territoriale (pag. 24) la possibilità per SAB di prevedere lo sviluppo di "attività complementari" a quelle aeroportuali (direzionali, congressuali, ricettive, ...).

Con queste premesse, è stata formulata la previsione di giungere entro il 2022 ad una capacità di traffico superiore ai 10 milioni di passeggeri: una possibilità di aumento, rispetto ai 4,8 milioni del 2009, del 108%. Il Piano definisce le linee di azione e pianifica gli investimenti che, secondo un approccio modulare, consentiranno di raggiungere il traffico-obiettivo entro il 2022.

Gli obiettivi del Piano si articolano su tre assi:

- essere una 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.

Il Piano Strategico ha comportato la predisposizione di un nuovo "Masterplan" aeroportuale (Piano di Sviluppo Aeroportuale

2007-2022, pagina 24), che è stato redatto e presentato agli organi competenti per la sua approvazione.

Dopo varie verifiche e approfondimenti il Masterplan ha ricevuto l'approvazione tecnica a novembre 2009.

All'interno del Piano Strategico è stato redatto, infine, il Piano Industriale 2008-2012 che ha definito le linee di azione con riferimento al periodo in questione, ma sempre all'interno del percorso di più lungo periodo delineato.



### 1.4.3 I risultati del 2009

Il 2009 ha rappresentato per l'economia globale un anno difficile, caratterizzato dalla più pesante crisi economica e finanziaria degli ultimi decenni, che ha investito tutti i settori tra cui quello aeroportuale. Quest'ultimo ha visto la peggiore contrazione del traffico nella storia del trasporto aereo, con un -3,5% di traffico passeggeri a livello mondiale e un -5% a livello europeo (Fonte IATA). A livello italiano, il settore ha registrato una contrazione del 2,3%, ancora superiore al decremento avuto nel 2008 (-1,8%). Le compagnie aeree hanno reagito alla pesante flessione della domanda diminuendo l'offerta sulle rotte meno profittevoli e riducendo le tariffe, attuando allo stesso tempo politiche di contenimento dei costi e realizzando fusioni, accorpamenti e alleanze in modo da fare leva su una maggiore efficienza.

In questo contesto, SAB ha chiuso l'esercizio con un utile di 4.278.000 Euro, che evidenzia una crescita di 2.419.000 Euro sul 2008 (+130%) e rappresenta il miglior risultato

ottenuto negli ultimi cinque esercizi dalla Società. Tale crescita è conseguenza di vari fattori, tra cui i principali sono stati la piena operatività del vettore Ryanair sull'Aeroporto di Bologna per l'intero 2009, ed i risultati in netto miglioramento delle società controllate.

Nel dettaglio, il risultato è l'effetto combinato di:

- **crescita dei ricavi** (+10%) dovuta in larga misura all'aumento del traffico sullo scalo. La crescita del traffico è un risultato particolarmente significativo per l'Aeroporto di Bologna alla luce della perdurante congiuntura economica negativa che ha caratterizzato il 2009;
- **aumento dei costi operativi**, soprattutto per maggiori oneri di sostegno allo sviluppo del traffico aeroportuale;
- conseguente **contrazione del Margine Operativo Lordo** a 17.722.000 Euro, pari al 29% del fatturato, in diminuzione dell'8% sul 2008.

La riduzione della redditività operativa pur

in presenza di una crescita dei volumi è collegata alla modifica del mix di traffico, con una quota crescente della componente *low-cost*, a marginalità più bassa, ed una contrazione, causata dalla crisi internazionale, delle componenti linea e charter caratterizzate da una marginalità superiore. In assenza del contributo derivante dal traffico *low-cost*, quindi, il risultato a livello di Margine Operativo Lordo avrebbe registrato un'ulteriore riduzione.

A questo andamento nella gestione operativa si è andato ad aggiungere il sensibile **miglioramento** nel saldo della gestione "accessoria", che include la **gestione finanziaria**, quella delle **società partecipate** e la gestione straordinaria. La politica di razionalizzazione delle partecipazioni, infatti, ha portato ad un miglioramento complessivo nei risultati delle società del Gruppo e, quindi, una forte riduzione delle svalutazioni delle partecipazioni. Questi aspetti, nel complesso, hanno portato ad un miglioramento del risultato prima delle imposte (7.317.000 Euro rispetto ai 4.452.000 Euro del 2008) e quindi ad un utile d'esercizio superiore agli anni passati.

Tabella 1.4.3.a ► **Principali dati economici (Euro/000)**

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Ricavi della gestione ordinaria	61.997	56.293	10%
Costi operativi	44.275	36.949	20%
Risultato operativo / EBITDA	17.722	19.344	-8%
Risultato di esercizio	4.278	1.860	130%

In particolare, l'incremento dei ricavi della gestione caratteristica è dovuto in parte al sensibile aumento dei ricavi aeronautici (+14%) ed in parte all'andamento positivo di quelli non aeronautici/commerciali (+8%). Nell'ambito dei **ricavi aeronautici** si segnala la crescita dei *diritti aeroportuali* (+13%) dovuta ai maggiori volumi di traffico sullo scalo a tariffe sostanzialmente invariate. Positivo è stato, nel complesso, anche l'andamento degli altri corrispettivi dovuti a SAB per i propri servizi e infrastrutture aeronautiche.

La crescita dei **ricavi non aeronautici/commerciali** è dovuta al buon risultato di tutte le componenti, come le *subconcessioni commerciali*, i proventi della *biglietteria* e quelli della *Marconi Business Lounge*, anche se l'aumento dei volumi di traffico ha avuto un minore impatto su quest'area di *business* a causa della diminuzione della propensione alla spesa dei passeggeri, legata sia al perdurare della crisi economica che all'aumento della componente *low-cost*.

Tabella 1.4.3.b ► **Ricavi della gestione ordinaria (Euro/000)**

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Ricavi aeronautici	36.156	31.831	14%
Ricavi non aeronautici	23.504	21.792	8%
Altri proventi	2.337	2.670	-12%
Totale	61.997	56.293	10%

Dal punto di vista dei costi operativi, invece, si è registrato un significativo aumento nei costi esterni di gestione (+32%) legato, come già anticipato, alle attività di promozione e di sviluppo del traffico aeroportuale, ma anche ai maggiori costi di natura straordinaria

(sgombero neve superiore a quanto registrato in anni precedenti, per le rigide ed eccezionali condizioni climatiche dell'ultima stagione invernale) e a nuovi servizi di sicurezza e di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM). D'altra parte, sono stati raggiunti

risparmi in alcune categorie di costi legati alla gestione delle infrastrutture, come l'efficiamento delle attività di manutenzione (-2%) e le utenze e simili (-7%). Si è registrato un aumento del 6% nel costo del lavoro dovuto a vari fattori, tra cui un incremento dei costi unitari del lavoro, un aumento dell'organico medio per effetto soprattutto di *insourcing* di alcune attività e il ricorso al lavoro somministrato per far fronte a picchi di attività. L'aumento di costi complessivi, d'altra parte, è avvenuto con una **produttività del lavoro in significativo miglioramento**: a fronte dell'incremento di costi del 6%, infatti, i ricavi aziendali sono aumentati del 10% e i volumi di traffico passeggeri di oltre il 13%.



Il valore che resta all'**Azienda** è quello che viene mantenuto al suo interno attraverso fondi, ammortamenti e altre poste di bilancio, oltre che con l'utile di esercizio che finora è stato reinvestito totalmente per decisione unanime dei soci.

Tabella 1.4.3.c ► Costi operativi (Euro/000)

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Costi esterni di gestione	26.433	20.092	32%
Costo del lavoro	17.842	16.857	6%
Totale	44.275	36.949	20%

Per quanto riguarda gli **investimenti** il 2009 è stato un "anno di transizione", in cui le attività si sono concentrate prevalentemente sull'iter procedurale e autorizzativo propedeutico alla successiva fase di realizzazione degli interventi infrastrutturali previsti nel Masterplan.

Nel corso del 2009 è stato svolto un lavoro molto impegnativo per esaminare e decidere gli investimenti da realizzare, portando ogni atto alle necessarie deliberazioni consiliari. Sono stati deliberati, in particolare, percorsi di investimento relativi alla realizzazione del nuovo impianto di smistamento automatico dei bagagli (BHS) e del nuovo impianto energetico (trigenerazione), alla ristrutturazione del fabbricato merci ed alla riqualifica dell'aerostazione passeggeri, con un importo relativo stimato in oltre 25 milioni di Euro, il cui risultato, una volta ultimata la riqualifica entro la fine del 2012, darà luogo ad un'aerostazione profondamente mutata nella sua

configurazione interna, con nuovi flussi e nuovi servizi e attività commerciali destinati a collocare Bologna all'avanguardia nel panorama nazionale ed internazionale per livello e qualità dell'offerta.

Il 2009 si caratterizza anche per le operazioni di acquisto di terreni esterni al sedime aeroportuale finalizzate a supportare coerentemente i piani di sviluppo a lungo termine.

Nel complesso:

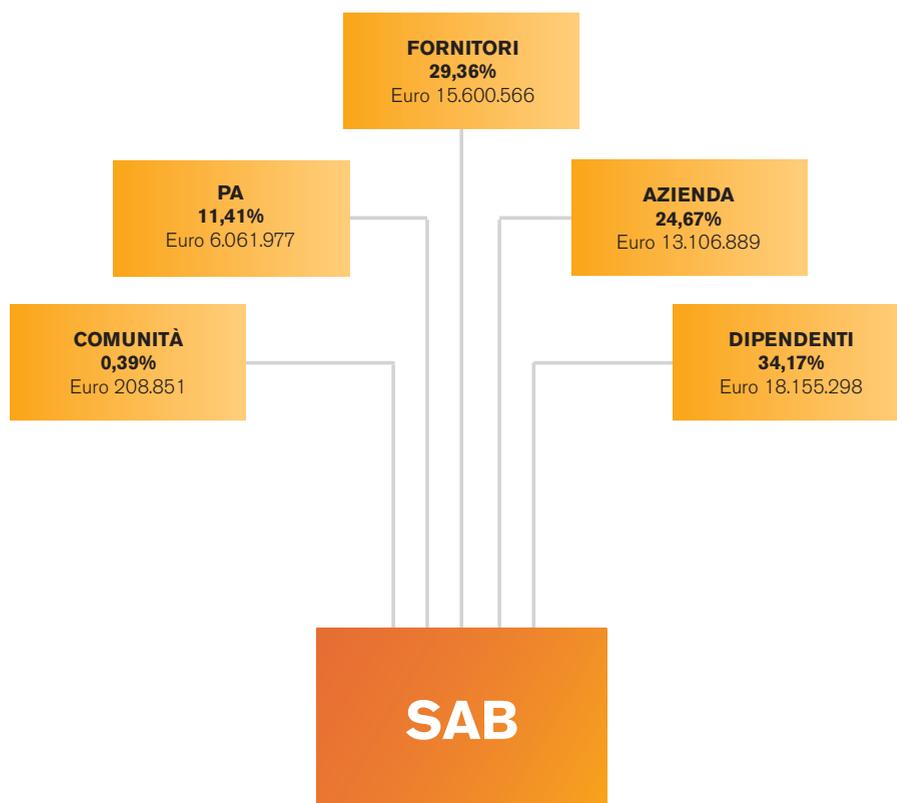
Tabella 1.4.3.d ► Investimenti realizzati nell'esercizio

	2009	2008
Euro	7.519.000	8.050.000

### 1.4.4 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 ai fornitori 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. Il valore che resta all'**Azienda** è quello che viene mantenuto al suo interno attraverso fondi, ammortamenti e altre poste di bilancio, oltre che con l'utile di esercizio che finora è stato reinvestito totalmente per decisione unanime dei soci.

Totale valore generato e distribuito Euro 53.133.581



Il **Personale**, destinatario del 34% del valore creato dall'azienda, è la voce più significativa, in cui rientrano le retribuzioni, i costi sostenuti per la formazione, il servizio mensa, etc.

Ai **Fornitori**, seconda voce più rilevante, va il 29% del valore generato: un'incidenza molto elevata vista la grande varietà di appalti e forniture necessarie per la gestione e per la crescita infrastrutturale dell'aeroporto.

Il valore distribuito 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.

Nel 2009, in particolare, si è dato sostegno ad un progetto di solidarietà sociale destinato alle popolazioni di paesi in ritardo di sviluppo ed è stato sostenuto un progetto legato

al supporto e all'assistenza a malati *terminali*. SAB promuove, ogni anno, anche attività ed eventi culturali: quest'anno, in particolare, sono stati sponsorizzati diversi eventi e appuntamenti a livello locale (Cinema in Piazza, programmi teatrali, ...) e sono stati promossi, all'interno degli spazi del *Terminal*, eventi, esposizioni artistiche ed iniziative culturali istituzionali.

## Il ruolo di SAB nel settore

Il confronto con gli altri aeroporti europei ed internazionali e con le istituzioni del settore aeroportuale è, per SAB, una priorità e un impegno continuo, soprattutto operando in un mercato in cui, storicamente, le società di gestione non si confrontano in maniera diretta sulla scena competitiva (nonostante vi siano, oggi, prospettive non ancora sperimentate di competizione fra aree che non lasciano spazio a rendite di posizione). In questo contesto, la partecipazione alle attività delle associazioni di settore e alle occasioni di incontro con i *peers* è fondamentale per aggiornare e accrescere le competenze e per cooperare di fronte alle sfide emergenti del settore.



**ASSAEROPORTI**  
Associazione Italiana Gestori Aeroporti



SAB partecipa ogni anno ai principali corsi, *workshop* e convegni del settore su diversi ambiti, dallo sviluppo del traffico agli scenari di sviluppo delle attività *non aviation*. Questi momenti rappresentano, da un lato, occasioni di condivisione delle esperienze e delle eccellenze sviluppate da SAB, che spesso partecipa in veste di speaker o con attività di docenza, dall'altra sono occasioni di crescita e di apprendimento anche specialistico, poiché vi prendono parte numerosi esponenti del management ciascuno per le materie di propria competenza.

Nel 2009 SAB ha partecipato, a Pechino, al **15<sup>th</sup> World Route Development Forum**, forum annuale con la partecipazione di delegati da oltre 600 aeroporti di tutto il mondo e più di 300 compagnie aeree, e nell'aprile 2010 parteciperà in qualità di docente all'**Airport Marketing and Route Development**, corso di formazione e aggiornamento sulle tecniche di sviluppo del traffico aeroportuale, che si svolgerà a Bologna e a cui prenderanno parte una trentina di rappresentanti di aeroporti italiani ed europei.

Nell'ambito *non aviation* SAB ha organizzato, nel 2008, il primo convegno in Italia sulle *Airport Cities*, che ha riunito i diversi protagonisti dello sviluppo aeroportuale (Enti, urbanisti, finanziatori, ...) e in cui alcuni *best player* internazionali hanno condiviso la propria esperienza. Nel marzo 2010 SAB è stata invitata a partecipare, in qualità di *speaker*, ad un Convegno internazionale sul tema a Pechino.

L'Aeroporto di Bologna, poi, ospita ogni anno numerosi convegni ed incontri delle principali associazioni nazionali e internazionali del settore. Tra i principali eventi del 2009:

- **Consiglio Direttivo ATRI** (febbraio) - associazione di categoria che raccoglie 40 tra le maggiori aziende italiane attive nel settore *Travel Retail* e *Duty Free* e le principali società di gestione aeroportuale;
- **ACI Europe Economics Committee** (maggio) - gruppo di lavoro dell'ACI che discute dei trend del settore aeroportuale e delle prospettive di sviluppo;
- **3° Workshop Nazionale ATRI** (giugno) - *workshop* annuale dell'associazione, che quest'anno si è dedicato al tema "Affrontare la turbolenza ambientale e di mercato: sfide, minacce ed opportunità per le attività non-avio";
- **Workshop Bird Strike** (novembre) - organizzato dalla Bird Strike Committee Italy dell'ENAC per sensibilizzare operatori aeroportuali, vettori e amministrazioni pubbliche sui rischi legati al fenomeno del bird strike.

Nel 2010 il Marconi ospiterà l'**ACI Europe Policy Committee Meeting**, il più importante gruppo di lavoro di ACI Europe. La volontà di SAB di affermare il proprio ruolo nel contesto non solo nazionale ha ispirato anche la candidatura dell'Aeroporto G. Marconi all'ACI Best Airport Award in tutte le categorie valutate (in cui è risultato vincitore) e l'adesione al programma di mappatura delle emissioni di CO<sub>2</sub> promosso da ACI Europe (*Airport Carbon Accreditation*).

**Riconoscimenti:**

**2009** ACI Europe, l'associazione europea dei gestori aeroportuali che raccoglie 440 aeroporti di 45 paesi, ha premiato l'Aeroporto di Bologna con il *Best Airport Awards* nella categoria da uno a cinque milioni di passeggeri.



ACI Europe  
2009 Best Airport Award



**2010** Il mensile dell'associazione di consumatori Altroconsumo assegna all'Aeroporto di Bologna il primo posto tra gli aeroporti italiani per qualità delle infrastrutture, facilità di accesso ai gates e sicurezza. A decretare il successo del "Marconi", un'inchiesta condotta presso 10 mila viaggiatori di cui 2.900 italiani, su 150 aeroporti nel mondo.



**2009** L'Aeroporto di Bologna ha ottenuto l'accreditamento di primo livello al progetto *Airport Carbon Accreditation*, il piano promosso da Aci Europe (l'associazione europea dei gestori aeroportuali) per incentivare le società di gestione a diventare "carbon neutral", ovvero a pareggiare le emissioni di anidride carbonica nell'ambiente attraverso il risparmio e l'efficienza energetica.



## 1.5 Il sistema di governance

### 1.5.1 Compagine societaria

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%**

### 1.5.2 Composizione del 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 nel 2008.

Coerentemente all'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.

La partecipazione del 40% nella società di



*handling* BAS (Bologna Airport Services) è stata ceduta, mentre la partecipazione in Marconi Handling è stata ridimensionata cedendo una quota pari al 15,38% a GH Napoli (già presente negli scali di Napoli, Venezia, Palermo e Catania), un partner industriale selezionato dopo un percorso di gara che presenta una grande esperienza nel *business* dell'*handling*; al socio industriale è stata affidata la gestione dell'azienda in coerenza con quanto previsto nel percorso di gara, finalizzato alla ricerca di un partner adeguato per la riorganizzazione dell'azienda e per un suo risanamento e rilancio nel *business* specifico.

La parte di Marconi Handling dedicata al traffico merci è stata scorporata in una nuova società appositamente costituita, Fast Freight Marconi, inizialmente controllata da Marconi Handling e passata sotto il controllo di SAB nel gennaio 2009.

Con tale operazione si è voluto, da un lato, valorizzare le differenti specificità dei modelli

di *business* dell'*handling* passeggeri e merci, dall'altro focalizzare le risorse manageriali del gruppo in un percorso finalizzato a sviluppare un nuovo segmento di *business*, particolarmente importante per il nostro territorio e sistema delle imprese. A fine aprile 2008 si è anche dato avvio all'operatività della società TAG Bologna Srl, costituita insieme a soci industriali e partecipata al 51% da SAB. TAG opera nella gestione e sviluppo di un nuovo *terminal* dedicato esclusivamente all'Aviazione Generale ed ai servizi connessi. Nel 2009, a seguito delle mutate condizioni di mercato e per comune valutazione con il socio industriale, è stata messa in liquidazione la società Airports and Travel Srl, precedentemente posseduta al 51%.

Per effetto di tali operazioni la struttura del Gruppo si presenta, oggi, molto semplificata e maggiormente focalizzata sul *core business*:



#### Società controllate

- **Fast Freight Marconi S.r.l.: 100%**  
(trasformata in S.p.a. in data 25/03/2010)
- **Marconi Handling S.r.l.: 84,62%**
- **TAG Bologna S.r.l.: 51%**

#### Società partecipate

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

### 1.5.3 Organi Sociali

SAB, nell'ottica di assicurare un miglior livello di trasparenza e di efficienza del proprio governo societario, si ispira alle raccomandazioni e alle norme contenute nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, alle quali la società, pur non essendo quotata in Borsa, ha parzialmente aderito.

#### Composizione e Ruolo del 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, che rimarrà in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2009, è composto da 11 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui 1 esecutivo e 10 non esecutivi. I Consiglieri possono essere anche non Soci.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2007-2010)		
Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
Giuseppina Gualtieri	Presidente	Esecutivo
Roberto Balduini	Consigliere	Non esecutivo
Fabio Battaglia	Consigliere	Non esecutivo
Ivo Cremonini	Consigliere	Non esecutivo
Giuliano Gotti	Consigliere	Non esecutivo
Marco Piana	Consigliere	Non esecutivo
Alberto Ponzellini	Consigliere	Non esecutivo
Alessandro Ricci	Consigliere	Non esecutivo
Pierluigi Stefanini	Consigliere	Non esecutivo
Giorgio Tabellini	Consigliere	Non esecutivo
Stefano Zunarelli	Consigliere	Non esecutivo

L'assunzione della carica di Consigliere presuppone il possesso dei necessari requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, che devono essere oggetto di apposita e specifica dichiarazione.

#### 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 nel 2007, è stata decisa all'unanimità dai soci. Anche il processo di selezione del nuovo Direttore Generale della Società è avvenuta con modalità condivise tra i Soci in ottica di acquisizione di elevate capacità ed energie manageriali, poi sfociate, nel corso del 2007, nella nomina formale del Direttore Generale all'unanimità. 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 (rispetto alle rigidità che la caratterizzavano in passato) 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 degli Amministratori nell'ambito di detti limiti.

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. Il Presidente in sede di delibera dei compensi ha formalmente rinunciato ai propri gettoni di presenza. 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; nel caso di società in cui siano previsti emolumenti gli stessi vengono versati alla società SAB.



## Composizione e funzioni del Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da cinque 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.

### 1.6 Struttura organizzativa

#### Una profonda trasformazione

Nel corso del 2008 SAB ha attraversato un periodo di profonda riorganizzazione che ha avuto lo scopo di adeguare l'assetto di tutte le strutture aziendali alle linee guida strategiche del nuovo Piano Industriale, per consentire all'azienda di meglio cogliere le sfide e le opportunità emergenti dalla evoluzione del contesto del mercato.

I criteri principali alla base della riorganizzazione

#### COMPOSIZIONE E FUNZIONI DEL COLLEGIO SINDACALE

Nome	Carica
Domenico Mastroianni	Presidente
Marco Benni	Sindaco effettivo
Luigi Litardi	Sindaco effettivo
Francesco Picone	Sindaco effettivo
Gianluca Soffritti	Sindaco effettivo

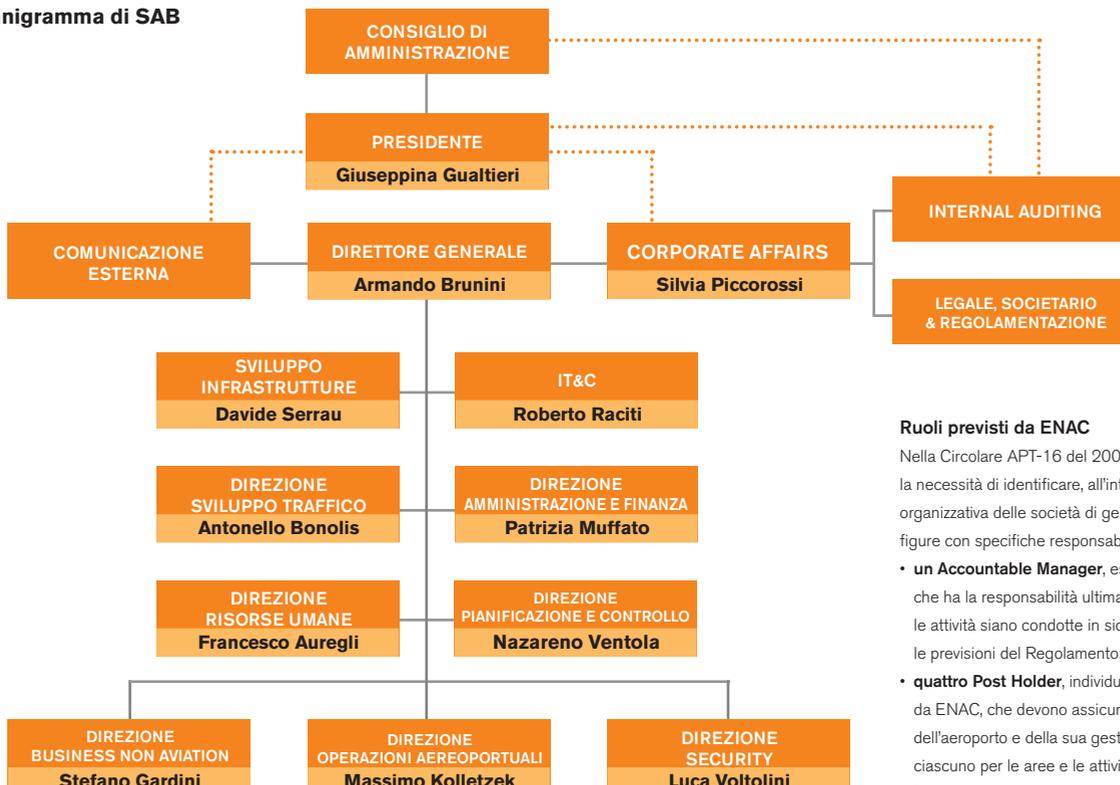
#### Società di Revisione

La società di revisione e certificazione del Bilancio è Reconta Ernst & Young S.p.A., che esercita la revisione legale dei conti della Società.

sono stati, da un lato, una più netta distinzione tra le funzioni di sviluppo (quali il traffico, le attività extra-aviation e le infrastrutture) rispetto alle funzioni Corporate (*staff*) e le funzioni (*line*) più prettamente gestionali; dall'altro, la necessità di indirizzare e monitorare non solo i risultati economici, ma anche le performance riferite alla qualità del servizio, all'efficienza, alla produttività, includendo anche il governo e l'indirizzo delle partecipate. Infine, si è voluta creare una maggiore focalizzazione del ruolo del gestore aeroportuale sulle *Operations*, in termini di coordinamento e controllo delle operazioni

nel loro complesso, anche assicurando la massima funzionalità delle infrastrutture. La riorganizzazione, nella quale si è scelto di valorizzare prioritariamente le risorse interne senza rivolgersi all'esterno, è stata l'occasione per riflettere sul patrimonio di competenze presenti in azienda (attraverso un *assessment* interno) e per accrescere il livello di iniziativa e coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali, reso possibile dalla scelta di "appiattare" il modello organizzativo riducendo i livelli gerarchici e portando i principali referenti della struttura a diretto rapporto del vertice.

#### 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;
- **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).

SAB intende consolidare e promuovere la responsabilità etico-sociale della propria attività imprenditoriale, rafforzando il rispetto della legalità ma anche valorizzando comportamenti virtuosi ed eticamente corretti che migliorano il clima e la produttività all'interno dell'azienda.

### 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, 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*.



## 1.7 Governo e gestione della sostenibilità

### 1.7.1 Le politiche (Codice Etico e Modello 231)

SAB svolge un'attività industriale ed imprenditoriale connotata di peculiari elementi di servizio pubblico e 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 nazionali. Consapevole di tale ruolo, SAB intende consolidare e promuovere la responsabilità etico-sociale della propria attività imprenditoriale, rafforzando il rispetto della legalità ma anche valorizzando comportamenti virtuosi ed eticamente corretti che migliorano il clima e la produttività all'interno dell'azienda e assicurano, nei rapporti esterni, una reputazione positiva della Società.

Con questi obiettivi, nel maggio 2008 l'Aeroporto si è dotato di un **Codice Etico** nel quale sono stati enucleati, in modo esplicito ed univoco, i valori ed i principi ai quali deve ispirarsi

e improntarsi l'agire della Società e di tutti i suoi dipendenti, e che l'Aeroporto assume ed applica nei rapporti con tutti quegli interlocutori e portatori di un interesse con i quali interagisce in occasione dello svolgimento delle proprie attività (dipendenti, collaboratori, clienti e utenti, fornitori, pubbliche autorità, istituzioni).

Inoltre, al fine di dotare la società di un **Sistema di Controllo Interno** idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei propri amministratori, dipendenti, collaboratori e partner, nel novembre 2008 il Consiglio di Amministrazione ha adottato anche un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, che ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti per alcuni reati commessi nell'interesse o a vantaggio degli stessi da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione.

Il Codice Etico e il Modello 231 costituiscono, insieme, l'impalcatura di criteri di comportamento che assicurano correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e

delle attività aziendali da parte di SAB nel suo complesso, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli *stakeholder* della Società.

Al fine di dare attuazione al modello con correttezza ed efficacia - anche attraverso il monitoraggio dei comportamenti aziendali - e per assicurare il diritto ad un'informazione costante del vertice sulle attività rilevanti, è stato istituito un apposito Organismo di Vigilanza, organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che opera in collaborazione con le diverse funzioni aziendali. L'Organismo di Vigilanza è coadiuvato, nello svolgimento della sua attività, dalla Funzione Internal Auditing.

Il Responsabile Internal Auditing elabora un Piano di Audit che, attraverso una metodologia di *risk assessment*, monitora i rischi che possono influire sugli obiettivi di *business* e di *governance* dell'azienda. I rischi oggetto di monitoraggio sono generali e includono, tra gli altri, anche aspetti relativi alla qualità, alla *Safety* e al rispetto delle norme e leggi di riferimento e dei principi etici adottati dalla società, oltre che i tipici rischi di frode, costi, affidabilità delle informazioni, etc.

Nel corso del 2009 è stata avviata l'attività di informazione e formazione sul Codice Etico e sui principali contenuti del Modello 231. Sono previste, inoltre, delle sessioni di formazione ulteriori sulle aree di rischio specifiche per ogni Direzione.

2009	
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione sul MOG 231	76%

### 1.7.1.1 Segnalazione delle violazioni del Codice Etico e del MOG

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 (chiunque, anche al di fuori della società), 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 attraversa un preciso iter di verifica, che può dare origine, se necessario, ad un vero e proprio audit. Ad ogni segnalazione fa seguito una risposta, che informa delle azioni correttive che verranno adottate; se il problema si verifica 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).



	2009
Segnalazioni ricevute dall'Organismo di Vigilanza	2

### 1.7.2 Gestione della Sostenibilità

L'Aeroporto di Bologna ha da tempo uniformato i propri piani di sviluppo al principio della sostenibilità socio-ambientale, quindi 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, tutela dell'ambiente e della *safety* e sicurezza dei lavoratori, considerati obiettivi primari della Società.

All'interno di SAB sono numerose le strutture che si occupano di gestire gli aspetti dell'attività aeroportuale che hanno un impatto sull'ambiente e sugli *stakeholder*. L'Aeroporto di Bologna, inoltre, ha implementato nella propria gestione Sistemi di Gestione Certificati:

- Sistema di Gestione della Qualità** conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, per la quale ha ottenuto nel 1998 la Certificazione di Qualità. In occasione della verifica di sorveglianza svoltasi a fine maggio 2009, il sistema è stato riconosciuto conforme alla nuova norma 9001:2008;

- Sistema di Gestione Ambientale** conforme alla norma UNI EN ISO 14001, per la quale ha ottenuto nel 2005 la Certificazione;
- Safety Management System** conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti. Nel 2010, inoltre, sarà attivato l'iter per la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori secondo la norma OHSAS 18001. Questo ulteriore passo porterà alla realizzazione di un **Sistema di Gestione Aziendale integrato** che risponderà in modo univoco ai requisiti delle diverse norme di Certificazione applicabili (ISO, ENAC, ICAO, etc), coerentemente con le linee di attuazione del Piano Industriale. Al di là dei diversi gradi di formalizzazione, d'altra parte, le strutture responsabili dei vari Sistemi di Gestione operano già da diversi anni nell'ottica della cooperazione e della sinergia degli strumenti e dei processi di controllo. L'attività di auditing sui requisiti di qualità, ad esempio, viene svolta in modo integrato con il sistema di gestione ambientale e le verifiche operative sull'applicazione del Manuale

di Aeroporto e del Regolamento di Scalo. Nel corso del 2009 è stato compiuto un ulteriore sforzo di integrazione degli audit, con la formulazione di un Piano di Audit che integra anche gli audit effettuati per il monitoraggio della *Safety* nell'ambito del *Safety Management System*. Questo approccio ha permesso di programmare gli audit sull'intero perimetro delle attività aeroportuali, in maniera tale da rivedere lo stesso processo più volte e assicurare così il massimo livello di conformità alla legislazione, alle normative ed altri requisiti applicabili.

<b>2.1</b>	LA VISION DELLO SVILUPPO DELL'AEROPORTO G. MARCONI	<b>24</b>
<b>2.2</b>	LA SOSTENIBILITÀ DELLO SVILUPPO	<b>24</b>
	<b>2.2.1</b> LA CONCERTAZIONE CON IL TERRITORIO	<b>24</b>
	<b>2.2.2</b> LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<b>25</b>
<b>2.3</b>	LA CREAZIONE DI OPPORTUNITÀ PER IL TERRITORIO	<b>25</b>
	<b>2.3.1</b> LEGGERE LE ESIGENZE E LE POTENZIALITÀ DEL TERRITORIO	<b>25</b>
	<b>2.3.2</b> SVILUPPARE IL TRAFFICO PER RENDERE CONCRETE LE OPPORTUNITÀ	<b>26</b>
	<b>2.3.3</b> L'AEROPORTO "APERTO" E INTEGRATO NEL TERRITORIO	<b>28</b>
<b>2.4</b>	L'IMPATTO SOCIALE ED ECONOMICO DELL'AEROPORTO	<b>29</b>



Un percorso di sviluppo sostenibile che porti la capacità “finale” dello scalo oltre i 10 milioni di passeggeri garantendo la piena compatibilità ambientale. ]

### 2.1 La Vision dello sviluppo dell'Aeroporto G. Marconi

Fare leva sull'eccellenza del territorio per attuare uno sviluppo “compatibile”, creando valore per tutti gli stakeholder e assumendo un ruolo guida nello sviluppo del polo funzionale aeroportuale



La concessione di SAB per la gestione dell'aeroporto di Bologna durerà fino al 2044. Gli obiettivi strategici dell'azienda, guardando fino al termine della concessione, sono:

- Rendere l'Aeroporto di Bologna un **portale strategico a livello internazionale** per l'accessibilità del sistema economico emiliano-romagnolo, capace di creare opportunità per il territorio grazie alla rilevanza delle connessioni nazionali ed internazionali.
- **Creare valore per il territorio circostante** in relazione alla presenza stessa dell'Aeroporto, sia come infrastruttura che come realtà economica e occupazionale.
- **Valorizzare la Società di gestione**, consolidando il *core business* ed entrando in nuove attività ad alto valore aggiunto ed in **settori sinergici** rispetto all'attività prioritaria, con particolare riferimento al coinvolgimento in attività immobiliari, in linea con quanto in atto nei principali aeroporti europei.

Il Piano di Sviluppo Aeroportuale 2007-2022 (o *Masterplan*) è lo strumento attraverso il quale SAB ha iniziato a realizzare questa Visione con particolare attenzione allo sviluppo dell'infrastruttura, poiché getta le basi per un percorso di **sviluppo sostenibile** che porti

la capacità “finale” dello scalo **oltre i 10 milioni di passeggeri** garantendo la **piena compatibilità ambientale**.

A questo si accompagna lo sviluppo della capacità di governo, coordinamento e controllo del sistema aeroporto da parte del gestore, con una particolare attenzione della qualità del servizio fornito.

### 2.2 La sostenibilità dello sviluppo

Gli obiettivi strategici che SAB vuole raggiungere nei prossimi anni non possono essere realizzati senza un contestuale percorso di adeguamento degli spazi e delle infrastrutture aeroportuali, che devono essere potenziati ed ampliati fino a portare la capacità ai 10 milioni di passeggeri ipotizzati per il 2022. La necessità dello sviluppo infrastrutturale fa sì che la crescita delle attività e delle aree aeroportuali abbia 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 interessi altrettanto importanti: da un lato le crescenti esigenze di mobilità espresse dal territorio, che richiedono un aumento del traffico e delle infrastrutture, dall'altro la necessità imprescindibile di preservare l'ambiente circostante e di non compromettere la qualità della vita delle persone che vivono intorno all'aeroporto.

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

#### 2.2.1 La concertazione con il territorio

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 i diversi strumenti e istituti autorizzativi e consultivi (volontari o previsti dalla normativa) attraverso cui si può portare avanti il dialogo istituzionale.

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 alcune Istituzioni hanno rispetto a SAB: da un lato rappresentanti del territorio e dei suoi interessi economici (Camera di Commercio, Comune, Provincia, Regione, ...), dall'altro azionisti della Società (in particolare la Camera di Commercio nella sua qualità di azionista di maggioranza). Lo stesso approccio viene adottato anche rispetto a necessità più operative.

Gli ultimi due anni hanno visto, in particolare, un forte coinvolgimento delle istituzioni (nella loro duplice veste) nei processi 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.

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

### L'Accordo Territoriale

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 2007-2022, 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

## 2.2.2 La sostenibilità ambientale

La crescita aeroportuale non può prescindere dalla compatibilità con l'ambiente circostante e con i suoi equilibri. Tutti gli interventi di sviluppo dell'aeroporto e delle aree circostanti previsti nelle fasi di pianificazione, quindi, devono essere sottoposti ad accurate verifiche di sostenibilità ambientale.

In particolare, ai fini della stipula dell'Accordo Territoriale SAB ha effettuato, oltre alle Valutazioni di Impatto Ambientale previste dalla normativa, anche una VALSAT (Valutazione di Sostenibilità Ambientale e Territoriale), studio che considera gli impatti ambientali nell'ottica più ampia della sostenibilità e della vivibilità per le comunità, e che ha portato a definire una serie di disposizioni e di obiettivi che l'aeroporto e le nuove infrastrutture dovranno rispettare per essere integrati con il territorio.

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.

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.

Tra gli interventi principali vi è la realizzazione di una "fascia ecologica" di 3 km a nord del sedime e la realizzazione del Parco Lungo Reno, ma anche la riduzione del 20% delle emissioni climalteranti per gli interventi edilizi previsti, nonché la riduzione delle criticità in relazione a rumore, suolo e sottosuolo, consumi idrici, gestione delle acque meteoriche e smaltimento dei reflui. 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 (che sarà realizzato entro il 2013) e il trasporto pubblico.

## 2.3 La creazione di opportunità per il territorio

Nell'ultimo anno l'Aeroporto di Bologna è cresciuto più della media italiana di settore, chiudendo il 2009 con 4.782.284 passeggeri, quasi 560.000 in più rispetto al 2008, per una crescita del 13,2%.

Questa crescita è il risultato di alcune scelte strategiche compiute da SAB negli ultimi anni, prima fra tutte quella di sviluppare il traffico *low-cost* trasformando l'Aeroporto di Bologna da un aeroporto prevalentemente *business* a un **grande aeroporto regionale**, in grado di collegare direttamente oltre 30 Paesi e di rispondere alle esigenze di passeggeri diversi. Questo obiettivo, parte integrante del Piano Industriale, è stato formulato partendo da una accurata analisi delle esigenze e delle potenzialità del territorio, portata avanti sia studiando le caratteristiche sociali ed economiche della regione sia attraverso il **confronto** con gli *stakeholder* istituzionali e gli esponenti del tessuto imprenditoriale e turistico locale.

**L'obiettivo è costruire un'offerta aeroportuale bilanciata, che risponda alle esigenze del territorio e sviluppi nuove opportunità, garantendo allo stesso tempo la sostenibilità del business**

### 2.3.1 Leggere le esigenze e le potenzialità del territorio

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 distretti industriali di eccellenza da cui provengono aziende leader nel mondo (ceramica, auto-motomotori, *food*, macchinari per l'industria...). Bologna è inoltre sede del secondo quartiere fieristico più importante d'Italia.

Queste caratteristiche fanno di Bologna un territorio con molte esigenze diverse. La presenza di distretti industriali diversificati e la convivenza di grandi imprese con un fitto tessuto di piccole e piccolissime imprese richiede un'offerta di traffico *Business* estremamente 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, *Visit Friends & Relatives*).

[ Sviluppare il traffico *low-cost*, consolidando il traffico *business*, nell'ottica di una sostenibilità economica dell'offerta e di uno sviluppo di servizi adeguati a tutte le fasce di utenza. ]

Un altro punto di forza dell'Aeroporto di Bologna è la centralità geografica.

La *Catchment Area* è l'area geografica all'interno della quale gli abitanti possono fare riferimento all'Aeroporto di Bologna per i propri viaggi in aereo, determinata in funzione della distanza, dei mezzi di collegamento, dei tempi di percorrenza, dell'offerta degli aeroporti *competitor* che incidono sul territorio.

I residenti nella *Catchment*, quindi, sono le persone che potenzialmente potrebbero decidere di utilizzare l'Aeroporto di Bologna per i loro viaggi.

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 SAB molto estesa

Tabella 2.3.1.a ► **Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto**

	2009	2008
Passeggeri <i>business</i> (lavoro, affari, congressi, convegni e fiere)	38,1%	45,9%
Passeggeri <i>leisure</i> (vacanze e turismo)	35,5%	30,2%
Passeggeri VFR (visite parenti e amici)	18,6%	18,5%
Altro	7,8%	5,4%

geograficamente: grazie a questi fattori l'Aeroporto di Bologna vedrà aumentare il proprio bacino di utenza in maniera consistente, nei prossimi anni, consentendo una strategia

che punta a valorizzare l'intermodalità facendo dell'Aeroporto la porta di collegamento internazionale e nazionale di un'area vasta del nord Italia sempre più importante.

**Catchment Area**

Tabella 2.3.1.b ► **Caratteristiche della Catchment Area**



**Personae che vivono all'interno della catchment area di Bologna, divise per tempi di arrivo.**

BLQ	Residenti 2009	Famiglie 2009
	<b>13.952.639</b>	<b>5.507.492</b>
30 min.	1.175.654	446.749
60 min.	3.187.465	1.274.986
90 min.	4.584.426	1.833.770
120 min.	5.005.094	1.951.987

	2009	2008
Numero di province della catchment area	35	33
Percentuale di passeggeri italiani provenienti dalla catchment area	72%	72%
Percentuale di traffico della catchment area proveniente da fuori regione	15,3%	15,5%

**2.3.2 Sviluppare il traffico per rendere concrete le opportunità**

Per cogliere pienamente le molte opportunità offerte dal territorio, SAB ha lavorato per creare un mix di offerta capace di rispondere alla molteplicità delle esigenze che vi si riscontrano.

Uno degli assi portanti del Piano Industriale approvato nel 2008, quindi, è stata la scelta di **sviluppare il traffico *low-cost*, consolidando, allo stesso tempo, la propria forza nel traffico *business*, nell'ottica di una sostenibilità economica dell'offerta nel lungo periodo e di uno sviluppo di servizi diversificati e adeguati a tutte le fasce di utenza.**

Tabella 2.3.2.a ► **Composizione dell'offerta dell'aeroporto**

	2009	2008
Compagnie aeree	50	50
Traffico di linea	88,6%	83,2%
Percentuale di traffico della catchment area proveniente da fuori regione	28,2%	10,7%
Altro	11,3%	16,7%

## Lo sviluppo del low-cost - Il caso Ryanair

Ryanair è la compagnia aerea *leader* del mercato *low-cost* in Europa con più di 950 rotte e 66 milioni di passeggeri all'anno<sup>1</sup>.

Nel luglio 2008, dopo alcuni mesi di trattative, SAB ha siglato la *partnership* con Ryanair, che ha effettuato il primo volo il 27 ottobre 2008.

L'operazione, che ha messo in moto un'importante azione commerciale svolta secondo i principi della *Policy* di Sviluppo Traffico di SAB, è stata possibile grazie al riconoscimento da parte della compagnia aerea del grande potenziale del territorio bolognese, che ha portato anche ad anticipare di oltre un anno la decisione di stabilire a Bologna la propria base.

Dal primo volo, i passeggeri Ryanair sono stati quasi un milione e 500 mila<sup>2</sup>, corrispondenti

a circa il 30% dei passeggeri totali dello scalo, e le destinazioni aperte sono state 26 (di cui 16 del tutto nuove).

<sup>1</sup> Fonte: Presentazione per l'Investor Day Ryanair, 2 ottobre 2009

<sup>2</sup> Dati aggiornati ad aprile 2010



## Policy di Sviluppo Traffico

Sono ormai molte le società di gestione che offrono pacchetti di incentivazione alle compagnie aeree per "attrarle" ad aprire nuovi collegamenti aerei nei propri aeroporti.

Questi pacchetti comprendono incentivi diretti ma anche sussidi a campagne promozionali o ad iniziative di *marketing*.

In molti casi gli incentivi sono finanziati da fondi regionali per la promozione turistica, dal momento che lo sviluppo del traffico aereo, che genera nuovi flussi turistici ed economici, è nell'interesse non solo degli aeroporti ma di tutto il territorio.

L'Aeroporto di Bologna, che non riceve finanziamenti esterni, a fronte dell'obiettivo strategico di dare un impulso deciso al traffico ha definito una **Policy di incentivazione** (disponibile *online*) che definisce i criteri per incentivare i vettori ad operare sullo scalo nel rispetto dei principi di correttezza competitiva,

trasparenza e non discriminazione, rendendo le operazioni economicamente sostenibili nel lungo termine. Ad esempio:

- l'incentivo è direttamente proporzionale ai volumi di traffico passeggeri generati, è limitato temporalmente e viene erogato soltanto a posteriori, all'effettivo verificarsi delle condizioni stabilite; di conseguenza le somme erogate non sono mai superiori ai vantaggi economici prodotti grazie alla collaborazione con il nuovo vettore.
- un obiettivo sempre presente è ottimizzare la capacità produttiva delle infrastrutture, quindi gli incentivi si riducono se il vettore si rende disponibile solo per fasce orarie di "picco";
- vengono privilegiati investimenti di lunga durata, che si ripetono per più stagioni e anni, in modo da assicurare un servizio il più possibile continuativo ai passeggeri

[ Un mezzo rapido per effettuare spostamenti, aprendo nuove opportunità di viaggi di affari, commercio e produzione di servizi. ]

Il mix di offerta è stato progettato con l'obiettivo di rendere il Marconi un **“grande aeroporto regionale” con una duplice vocazione:**

■ un aeroporto con una grande 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 offerta di voli diretti verso gli aeroporti principali di tutto il mondo e molti collegamenti con gli *hub* nazionali ed internazionali.

Tabella 2.3.2.b ► **Destinazioni e Paesi raggiungibili dall’Aeroporto**

	2009	2008
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	88	79
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	32	31
Paesi (oltre all'Italia) collegati indirettamente	179	179
Paesi collegati non solo con la capitale	6	5

## Flytobologna.com

Con un aumento nel numero dei passeggeri di oltre un milione, l’arrivo di Ryanair sullo scalo di Bologna ha aperto numerose opportunità per il turismo e per l’economia locale. Per aiutare i piccoli e medi operatori del turismo, della ristorazione e dell’intrattenimento locali ad ottenere visibilità di fronte ai potenziali passeggeri Ryanair, SAB ha realizzato il sito [www.flytobologna.com](http://www.flytobologna.com), un “contenitore” che compare sul frequentatissimo sito della compagnia aerea, sostenendo i costi dello spazio pubblicitario: cliccando sul logo si viene reindirizzati al portale Flytobologna, dove le aziende possono acquistare spazi per promuoversi a costi molto più bassi, trovandosi così a distanza di un click dall’immenso mercato dei passeggeri Ryanair.



La decisione di bilanciare l’offerta *low-cost* e quella tradizionale ha determinato, oltre all’apertura di nuove destinazioni, anche una moltiplicazione delle possibilità di scelta per i passeggeri in termini di tipologie di vettori (e quindi livelli di spesa) disponibili per raggiungere le destinazioni già presenti, accrescendo l’accessibilità anche in termini di prezzo.

Tabella 2.3.2.c

	2009	2008
Destinazioni servite da più vettori	15	4

Nel 2009, lo sforzo di SAB di moltiplicare il più possibile i collegamenti e le opportunità ha portato l’Aeroporto G. Marconi al primo posto nella classifica dell’ICCSAI (International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry), che calcola per tutti gli aeroporti italiani il numero di destinazioni da cui è possibile fare andata e ritorno in giornata. Secondo il centro di ricerca sono 143 le città raggiungibili dall’Aeroporto di Bologna (direttamente o con uno scalo) da cui, dopo una permanenza minima di 4 ore, è possibile tornare nell’arco della stessa giornata.

### 2.3.3 L’aeroporto “aperto” e integrato nel territorio

La strategia di sviluppo del *business non aviation*, cioè non legato strettamente all’operatività aeroportuale, passa attraverso una rilettura del ruolo dell’aeroporto da luogo puramente di transito a spazio “aperto”, vicino alla comunità ed al territorio, dove non soltanto i passeggeri ma anche le aziende possono trovare un luogo di incontro e una leva strategica per lo sviluppo.

**La dimensione locale** viene valorizzata innanzitutto nella definizione dell'offerta commerciale all'interno dell'aeroporto: nello sviluppo del *retail* (che dal 2000 ad oggi ha visto triplicare gli spazi dedicati all'interno del *terminal*) si è scelto di bilanciare l'offerta tra grandi marchi consolidati a livello internazionale e offerta tipica del territorio, riuscendo ad attrarre, negli anni, molti *brand* tradizionalmente non presenti negli scali aeroportuali, tra cui grandi "nomi" del territorio che hanno visto nell'aeroporto un luogo dove le eccellenze locali potessero convivere.

La *shopping area* dell'Aeroporto avrà, nei prossimi anni, un ulteriore sviluppo, (seguendo gli esempi dei *best player* internazionali) migliorando le opportunità per i passeggeri nel trascorrere i tempi di attesa prima della partenza.

Un'altra linea di sviluppo dell'offerta dell'Aeroporto è stata rivolta alla **business community**. All'interno della Marconi Business Lounge, la sala *vip* creata nel 2006, 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. Le sale *meeting* della MBL hanno accolto, nel corso del 2009, importanti eventi formativi, convegni e incontri di associazioni di settore (ACI, Assoaeroporti, ATRI, ...).

Tabella 2.3.3.a ► **Clienti del business center nell'anno**

	2009	2008
<b>Numero</b>	<b>110</b>	<b>98</b>
<b>Categorie</b>		
Aziende	<b>60%</b>	<b>75%</b>
Enti - Istituzioni	<b>28%</b>	<b>17%</b>
Vettori	<b>8%</b>	<b>4%</b>
Varie (Banche, <i>Tour Operator</i> , <i>Car Rent</i> ,...)	<b>4%</b>	<b>4%</b>

Negli ultimi anni l'aeroporto è stato anche valorizzato come qualificata ed importante *location* per grandi eventi (come il **Bacardi B-Live**), un'attività che, da un lato, è coerente con gli obiettivi di sviluppo delle iniziative commerciali *extra aviation*, e dall'altro pone l'Aeroporto in un ruolo attivo nella promozione di attività nel territorio, in cui il pubblico ha la possibilità di vivere l'aeroporto come parte integrante della città.

Nella MBL sono state realizzate anche diverse esposizioni artistiche, come le installazioni di opere d'arte contemporanea durante le ultime edizioni di Bologna Art First - Fiera Internazionale di Arte Contemporanea e le esposizioni di opere di grandi pittori emiliani.

## 2.4 L'impatto sociale ed economico dell'Aeroporto

SAB ha avviato, nel 2009, uno studio per valutare l'insieme dei benefici economici generati dall'Aeroporto di Bologna sul territorio,



sulla base di una metodologia di analisi definita da ACI Europe e già adottata da diversi aeroporti italiani ed europei.

Alla base dell'approccio metodologico vi è la considerazione che un aeroporto genera valore economico su due "fronti": in una visione ristretta, l'Aeroporto è un'area produttiva nella quale vengono realizzati grandi volumi di investimento e che genera, di conseguenza, un'importante domanda di lavoro, beni e servizi; l'aeroporto, tuttavia, è anche e soprattutto **infrastruttura di trasporto**, che fornisce alla popolazione e alle imprese un mezzo rapido per effettuare spostamenti, aprendo nuove opportunità di viaggi di affari, commercio e produzione di servizi.

La presenza di un aeroporto e la sua accessibilità terrestre, inoltre, sono sempre più criteri di selezione da parte delle imprese nelle scelte di localizzazione di centri direzionali e produttivi. Uno scalo aeroportuale può quindi svolgere un importante ruolo economico come **polo di sviluppo** per l'intera area nella quale è localizzato.

A partire da quest'ottica, l'impatto economico può essere letto attraverso quattro categorie:

- Impatto **diretto**: include tutte le attività poste al servizio dei passeggeri e delle merci, localizzate all'interno dell'aeroporto (*on site*) o in un'areacirostante raggiungibile entro i 20 minuti di guida (*off site*).
- Impatto **indiretto**: deriva dall'attivazione “a monte” della catena dei fornitori da parte delle aziende che svolgono tutte le attività dirette.
- Impatto **indotto**: è l'incremento di domanda finale complessiva causata dalla spesa dei percettori di reddito coinvolti a vario titolo nelle attività innescate dalla presenza dell'aeroporto.

Tali impatti sono legati al ruolo dell'aeroporto inteso come area produttiva. L'ultima, invece, è la componente di impatto economico *connessa all'offerta di servizio di trasporto*, e non viene sempre considerata negli studi perché difficilmente misurabile:

- Impatto “**catalitico**”: rappresenta la misura in cui l'aeroporto aumenta l'attrattività del territorio dal punto di vista turistico, imprenditoriale, culturale, etc. Esprime la funzione dell'aeroporto come strumento di *marketing territoriale*, capace cioè di agire come magnete nei confronti di un'ampia gamma di imprese industriali e commerciali e di costituire un significativo *asset strategico* per la regione in cui opera.

L'analisi avviata da SAB, che sarà portata a termine nel 2010, è volta a stimare in modo specifico l'impatto economico **diretto** dell'Aeroporto di Bologna, cioè i benefici in termini di occupazione e di fatturato per le imprese che svolgono attività attinenti alle operazioni di trasporto e che hanno sede, o sono presenti in maniera stabile, in aeroporto (enti pubblici, negozi, autonoleggi, *Handler*, compagnie aeree, *catering*, ...). L'indagine è stata effettuata attraverso l'invio diretto di questionari ai soggetti interessati e attraverso rilevazioni telefoniche. È tuttora in corso l'elaborazione dei dati ottenuti dai questionari.

Alla fine del 2009 i soggetti con una presenza diretta e stabile all'interno dell'aeroporto risultano 147 secondo la classificazione riportata nella tabella che segue.

Questi soggetti hanno generato, per il 2009, **quasi 2.300 posti di lavoro**, calcolati

in termini di FTE (*Full Time Equivalent*), e si stima abbiano prodotto complessivamente **oltre 170 milioni di Euro di fatturato**.

Nel 2010, appena completata la mappatura dei soggetti, si procederà a stimare l'impatto **indiretto** dell'Aeroporto di Bologna secondo le metodologie consolidate anche a livello internazionale. Verranno così misurati gli effetti sui soggetti che svolgono attività al di fuori del sedime (e non direttamente connesse con il trasporto aereo) ma che sono fornitori di SAB e degli altri soggetti aeroportuali.

Attraverso l'utilizzo di uno specifico moltiplicatore (applicato alla somma di impatto diretto e indiretto) verrà infine stimato l'impatto **indotto** in base ai dati reali del territorio.

Sommando impatto diretto, indiretto e indotto si otterrà una stima (in termini di occupazione e fatturato/valore aggiunto) dell'impatto economico **totale** che l'Aeroporto di Bologna genera sul territorio.

Categorie	N. soggetti identificati	Addetti (FTE)
Soggetto gestore	1	329
Enti	15	745
Compagnie aeree e rappresentanti	29	179
Negozi e altre attività commerciali	22	76
Ristorazione	4	96
Banche, posta e servizi connessi	4	17
Autonoleggi	8	51
Manutenzione aerei e strumenti di bordo	8	22
<i>Handling</i> e servizi connessi	7	360
Agenzie viaggi / Tour Operator e altri servizi ai passeggeri	5	18*
Courrier	3	27
Servizi alle merci	15	37
<i>Handling</i> merci e movimentazione	3	63*
Distributore carburante	2	13
Scuole di volo e aerotaxi	4	16
Catering aereo	1	20*
Pulizie e giardinaggio	3	40*
Vigilanza	1	19
Manutenzioni	9	42
Trasporti pubblici	3	90*
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>2.260</b>

\* Valori che potrebbero subire variazioni nel corso dell'elaborazione dei dati

Le analisi di impatto realizzate utilizzando la metodologia ACI Europe evidenziano, in media, che l'effetto generato dalla presenza di un aeroporto sull'occupazione è:

- *impatto diretto on-site*: 600 occupati per milione di passeggeri (per gli aeroporti di piccole e medie dimensioni), 950-1.000 occupati per milione di passeggeri (valore medio che comprende tutti gli aeroporti inclusi gli scali di maggiori dimensioni);

- *impatto indiretto e indotto*: 2.000 occupati (a livello regionale) per milione di passeggeri.

L'impatto totale, che è rappresentato dalla somma degli impatti diretti, indiretti e indotti, è stimato in 80-90 milioni di Euro di ricchezza prodotta per ogni milione di passeggeri.



<b>3.1</b>	POLITICA AMBIENTALE DI SAB	<b>34</b>
<b>3.2</b>	IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE	<b>34</b>
<b>3.3</b>	I PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI DELL'ATTIVITÀ AEROPORTUALE	<b>34</b>
<b>3.3.1</b>	RUMORE	<b>34</b>
<b>3.3.2</b>	EMISSIONI ATMOSFERICHE	<b>38</b>
<b>3.3.3</b>	ACQUE	<b>40</b>
<b>3.3.4</b>	RIFIUTI	<b>41</b>
<b>3.4</b>	SPESE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE	<b>43</b>

La sostenibilità ambientale oggi

3

L'ambiente da proteggere



[ Ogni modello di sviluppo deve essere al contempo modello sostenibile. ]

### 3.1 Politica Ambientale di SAB

Ogni modello di sviluppo deve essere al contempo modello sostenibile. Potenziare i servizi garantendo la compatibilità ambientale è da anni la filosofia che ispira SAB e che ha consentito al Marconi di diventare uno scalo di portata internazionale nel pieno equilibrio tra sviluppo e tutela del territorio. Un equilibrio oggi possibile grazie ad un'attività

di gestione dell'impatto acustico di origine aeronautica, di mappatura delle emissioni di CO<sub>2</sub>, di tutela delle risorse idriche, di riduzione e recupero intelligente dei rifiuti. Una filosofia di certificazione dei processi che ha un solo obiettivo: la tutela dei cittadini e dei nostri passeggeri.

### 3.2 Il Sistema di Gestione Ambientale

L'Aeroporto di Bologna è stato tra i primi aeroporti 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. Per guidare l'organizzazione nella gestione delle problematiche ambientali, 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. SAB, inoltre, si è dotata di un **sistema di gestione ambientale** conforme ai più avanzati standard internazionali e ha ricevuto nel 2005, tra i primi aeroporti in Italia, la certificazione ambientale **UNI EN-ISO 14001**.

Il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) prevede:

- il monitoraggio continuo degli impatti derivanti dalle attività aeroportuali;
- la gestione, in ottica preventiva, degli impatti su cui la Società ha un diretto controllo, e la definizione di procedure, azioni di mitigazione e forme di sensibilizzazione degli altri attori coinvolti per quelli su cui non ha controllo diretto (ad es: rumore aeronautico, rifiuti);
- il supporto alla pianificazione delle nuove infrastrutture, così da programmare gli interventi necessari al contenimento degli impatti.

Nel 2009 SAB non ha subito multe o sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

### 3.3 I principali impatti ambientali dell'attività aeroportuale

#### 3.3.1 Rumore

Il rumore aeronautico è il principale aspetto ambientale associato ad un aeroporto. Il rumore prodotto dagli aerei in volo è il risultato combinato dell'attrito aerodinamico e del funzionamento dei motori, questi ultimi utilizzati alla massima spinta durante la fase di decollo. Il rumore così prodotto raggiunge coloro che vivono nelle aree sorvolate dagli aerei stessi, provocando un fastidio che risulta spesso ancor più accentuato dall'impatto visivo, ovvero dal fatto di vedere l'aeromobile volare sopra di sé.

#### I limiti imposti dalla normativa

Il rumore aeronautico si misura in dB(A) (decibel), per simulare la percezione del disturbo

da parte dell'orecchio umano. L'indicatore utilizzato in Italia per quantificare il rumore aeronautico è l'LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale), calcolato secondo i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale 31/10/97. Esso 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 appunto, un aumento o diminuzione di 3 dB(A) dell'LVA corrisponde al raddoppio o dimezzamento del livello di rumore medio percepito dall'orecchio umano. Il Decreto ministeriale 31/10/97 fissa anche i limiti acustici che sono:

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



Figura 2 - Localizzazione delle centraline di rilevazione del rumore. Le linee gialle indicano le direttrici nominali di decollo lato Bologna

Per tenere costantemente sotto controllo i livelli di rumore, presso l'Aeroporto di Bologna è in funzione, già dal 2001, un **Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale** comprendente 8 centraline acustiche dislocate nel territorio circostante l'aeroporto, ciascuna delle quali rileva tutti i rumori che caratterizzano l'ambiente e memorizza gli eventi acustici provocati dal sorvolo degli aerei.

Il sistema centrale di acquisizione dati è in grado, da un lato, di comunicare con le centraline per acquisire i dati di rumore che esse memorizzano, e dall'altro di gestire i dati di traccia radar, che indicano le esatte traiettorie seguite dagli aerei durante il decollo e atterraggio.

I dati raccolti sono elaborati in rapporti mensili, condivisi con gli Enti territoriali locali (ARPA, Provincia di Bologna e Comuni interessati). Inoltre, sul sito internet dell'aeroporto, sono pubblicati mensilmente i dati di rumore registrati dalle centraline acustiche, a disposizione di chiunque intenda consultarli. Per consolidare la validità e attendibilità dei dati elaborati, ARPA effettua periodicamente dei rilevamenti in parallelo, utilizzando proprie apparecchiature.

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 è impegnata nella gestione del rumore aeroportuale attraverso gli strumenti a sua disposizione, come il monitoraggio e gli interventi sulle infrastrutture aeroportuali; SAB opera anche con azioni di sensibilizzazione dei vettori al fine di limitare i decolli sui centri abitati in determinate fasce orarie e di favorire il rispetto delle procedure di volo antirumore, collaborando anche con gli enti di controllo preposti e con gli enti locali.

## Gli interventi di contenimento del rumore

### 1) Interventi infrastrutturali

Nel corso degli ultimi anni l'aeroporto ha subito diversi interventi di ampliamento e potenziamento infrastrutturale, volti non solo ad aumentare le capacità operative a sostegno del costante aumento del traffico, ma anche a portare benefici dal punto di vista ambientale. In particolare, nel luglio del 2004 si sono conclusi i lavori per **l'allungamento della pista di volo** in direzione Ovest, che hanno portato la lunghezza da 2450 m a 2800 m. Grazie a tale intervento gli aerei in decollo verso Bologna sorvolano i centri abitati ad una quota maggiore ed anticipano la virata verso Nord, riducendo notevolmente l'impatto acustico e visivo sulle aree residenziali che si sviluppano a Est dell'aeroporto.

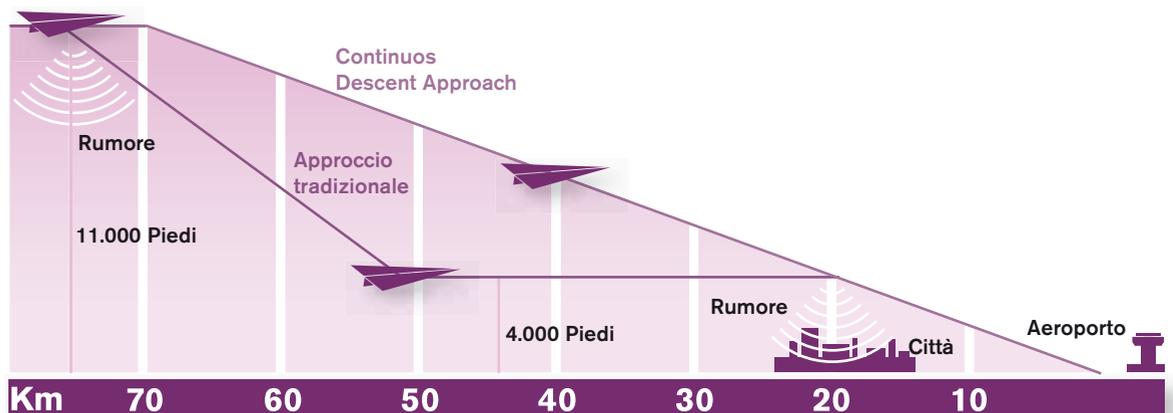
### 2) Procedure di volo antirumore

Presso l'Aeroporto di Bologna sono in vigore specifiche procedure di volo che tutti i piloti devono rispettare, concepite in modo da ridurre al minimo il sorvolo dei centri abitati durante la fase di decollo. Inoltre, sono previste restrizioni ai voli notturni in determinate fasce orarie (23:00-06:00), durante le quali è vietato, fatte salve le condizioni di sicurezza, il decollo verso i centri abitati che sorgono a Est dell'aeroporto. Altra importante iniziativa attuata presso lo scalo è la sensibilizzazione dei vettori all'adozione del cosiddetto *Continuous Descent Approach*, tecnica di atterraggio che "allontana" dal centro abitato il punto in cui i piloti iniziano ad effettuare le rumorose manovre propedeutiche all'atterraggio.

## Continuous Descent Approach

Uno degli elementi che incidono maggiormente sulla produzione di rumore da parte degli aeromobili è la modalità con cui vengono svolte le manovre necessarie all'atterraggio. Il modo più comune con cui i piloti svolgono l'atterraggio è scendere di quota a molti chilometri di distanza dall'aeroporto per poi compiere in prossimità dell'aeroporto (e quindi nelle vicinanze dei centri abitati) le manovre per porsi nella corretta posizione rispetto alla pista. Un approccio diverso alle procedure di atterraggio, capace di generare significativi benefici in termini di impatto acustico, è il *Continuous Descent Approach*: questo sistema, basato su un concetto semplice, 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. In questo modo l'aereo resta in ogni momento alla massima distanza possibile dal centro abitato, riducendo sensibilmente il proprio impatto acustico.

### Allineamento alla pista



### 3) Monitoraggio del rispetto delle procedure antirumore

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 arancio: violazione della procedura.**

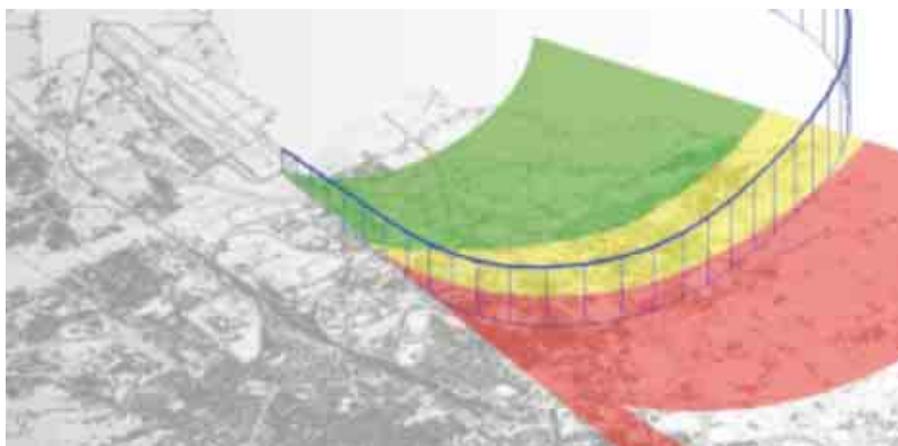


Figura 3 - Zone di sorvolo per la verifica delle procedure antirumore

Ogni mese, SAB produce un rapporto con indicati i casi di presunta violazione delle procedure antirumore. I risultati vengono comunicati all'ENAC, che è l'unica Autorità con il potere di elevare le sanzioni alle compagnie aeree in caso di accertata violazione delle procedure antirumore.

#### Il ruolo della pianificazione territoriale

Un importante contributo alla riduzione del disturbo associato al rumore aeronautico è stato fornito anche dal Comune di Bologna, che nel 2003 ha 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: solo all'interno della zona A, la più lontana dall'aeroporto, sono consentiti ulteriori sviluppi residenziali. Nell'ambito di tali iniziative di pianificazione territoriale, il Comune di Bologna, anche su indicazione di SAB, ha inteso adottare

un approccio decisamente virtuoso rispetto al resto del territorio nazionale, introducendo restrizioni all'uso del territorio superiori a quanto stabilito dalla norma nazionale. Infatti, in fase di recepimento della zonizzazione acustica aeroportuale, sono stati posti vincoli allo sviluppo residenziale anche alla zona A. Questo provvedimento ha contribuito ulteriormente a contenere il numero di persone residenti esposte a determinati livelli di rumorosità di origine aeronautica, rendendo ancor più efficaci i provvedimenti di gestione dell'impatto acustico adottati da SAB.

- 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).

- **zona A**
- **zona B**
- **zona C**

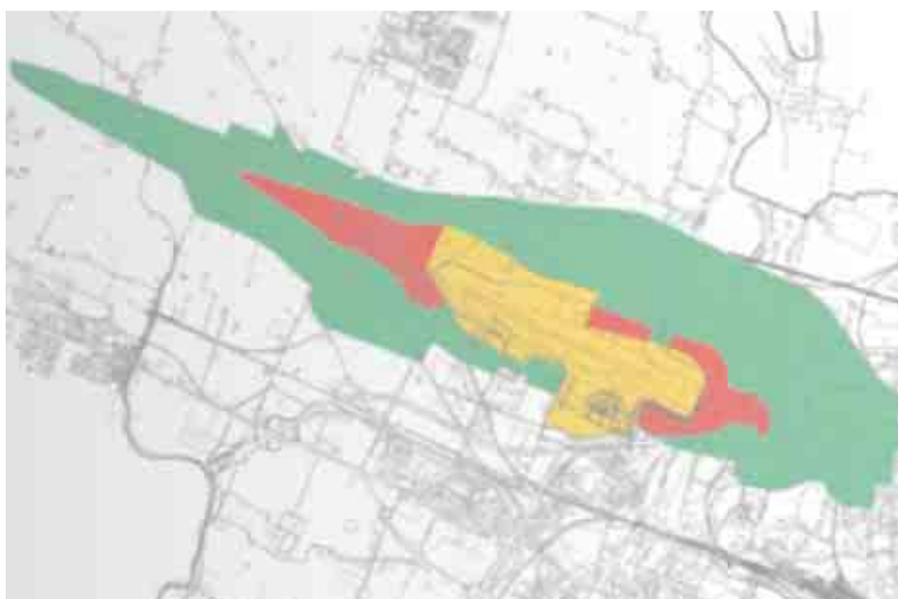


Figura 4 - Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/97

## LEGENDA

isofoniche LVA 2003 60 dB 65 dB 75 dB

isofoniche LVA 2009 60 dB 65 dB 75 dB

Figura 5 - Confronto tra le curve isofoniche 2003 e 2009



Tabella 3.3.1.a ► Popolazione soggetta al rumore aeronautico

Fasce di rumore (LVA)	2009	2008	2003 (anno base)	Var. % 2009/2008	Var. % 2009/2003
60-65	2.921	3.159	4.395	-7,5%	-33,5%
65 - 75	24	23	1.362	4,3%	-98,2%
> 75	0	0	0	0	0
Totale	2.945	3.182	5.757	-7,4%	-48,8%

Fonte: dati SIT  
Comune di Bologna

Grazie a tutti gli interventi strutturali e operativi adottati sinora e all'evoluzione tecnologica degli aeromobili, oggi sempre meno rumorosi, nel periodo compreso tra

il 2003 e il 2009, a fronte di un aumento del numero di movimenti del 4%, il livello di impatto acustico sulla popolazione è diminuito di oltre il 42%.

Tabella 3.3.1.b ► Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti

		2009	2008	2003	Var. % 2009/2003
LVA medio mensile*	dB(A)	61,30	61,25	63,66	-42%
Movimenti	Numero	64.925	62.042	62.401	4%

\* Dati relativi alla centralina acustica n° 6 del sistema di monitoraggio (Zona A)

## Trasparenza e dialogo con il territorio

SAB pone in essere tutte le misure a disposizione per limitare il rumore aeroportuale e per incentivare i piloti ad adottare procedure che lo riducano, e questo impegno si traduce in livelli di rumore ampiamente al di sotto dei limiti di legge. Nonostante ciò il rumore resta uno degli aspetti più sentiti dalle persone che vivono nelle vicinanze dell'aeroporto. Consapevole di ciò, SAB ha promosso la creazione di un **Gruppo Tecnico Rumore** che coinvolge SAB, Comune di Bologna, Comune di Calderara, ARPA, Provincia e 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; 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](mailto:ambiente@bologna-airport.it)) per eventuali reclami ambientali che viene gestita direttamente dall'Area Sostenibilità e Ambiente.

[ Il progetto “*Airport Carbon Accreditation*” ha lo scopo di incentivare le società di gestione a diventare “carbon neutral”. ]

### 3.3.2 Emissioni atmosferiche

In coerenza con il percorso intrapreso negli ultimi anni in campo ambientale, l'Aeroporto 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, SAB ha scelto di adottare una metodologia riconosciuta a livello internazionale aderendo allo schema ACA, **Airport Carbon Accreditation**, promosso da **ACI Europe** (l'associazione europea dei gestori aeroportuali).

Il progetto *Airport Carbon Accreditation* ha lo scopo di incentivare le società di gestione a diventare *carbon neutral*, ovvero a pareggiare le emissioni di anidride carbonica nell'ambiente attraverso il risparmio e l'efficienza energetica.

Fornendo agli aeroporti una piattaforma comune per la gestione attiva delle emissioni sulla base di obiettivi chiari e misurabili, il programma ACA valuta e riconosce gli sforzi sostenuti dagli aeroporti per gestire e ridurre le emissioni derivanti dalle operazioni aeroportuali.

In particolare, il riconoscimento delle performance si esprime attraverso **quattro livelli di accreditamento** (mappatura, riduzione, ottimizzazione e neutralità). Attraverso il meccanismo dell'accREDITamento, che si ripete su base 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. L'adesione al programma fornisce, quindi, un kit di strumenti di analisi e di metodologie che permettono di valutare le emissioni atmosferiche in maniera confrontabile con gli altri aeroporti aderenti allo schema.

Nel 2009 l'Aeroporto di Bologna ha chiesto di essere ammesso al progetto, ottenendo l'accREDITamento di primo livello all'inizio del 2010. L'Aeroporto di Bologna è stato ammesso con la seguente motivazione: *“in riconoscimento degli sforzi fatti per tenere sotto controllo le emissioni di CO<sub>2</sub>, come contributo alla risposta degli aeroporti europei contro il cambiamento climatico”*.

Attualmente solo 33 aeroporti in Europa aderiscono al piano *Airport Carbon Accreditation*, tra cui Francoforte, Parigi Charles de Gaulle, Amsterdam Schipol e i due aeroporti milanesi Malpensa e Linate.

Le principali fonti di inquinamento atmosferico all'interno dell'Aeroporto sono:

- i consumi di energia elettrica e termica necessari per l'illuminazione, il riscaldamento e il termo-condizionamento degli edifici all'interno dell'aeroporto
- il traffico di mezzi operativi all'interno delle aree aeroportuali e il traffico veicolare esterno nelle arterie che collegano l'aeroporto alla città.

Le azioni per ridurre le emissioni di gas serra, quindi, devono muoversi lungo due direttrici: da un lato la riduzione dei consumi energetici, attraverso il ricorso alle fonti di energia rinnovabile e la riduzione dei fabbisogni energetici degli edifici, dall'altro l'abbattimento degli scarichi prodotti dai mezzi di trasporto.



#### 3.3.2.1 Consumi di energia

L'energia, in aeroporto, viene utilizzata prevalentemente per alimentare e climatizzare gli edifici, in particolare il *terminal* passeggeri che da solo richiede circa il 75% dei consumi totali. Di conseguenza, a incidere maggiormente sulla richiesta energetica sono soprattutto le caratteristiche costruttive degli edifici e, nel caso dell'aerostazione, anche il numero di passeggeri, la cui presenza altera il clima presente all'interno degli ambienti.

Per gestire e ridurre i **consumi energetici** 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 con essi i costi) dell'energia elettrica e termica.



Figura 6 - Totem Energia

### Utilizzo di tecnologie avanzate di produzione energetica

Nel 2001 l'Aeroporto G. Marconi ha deciso, tra i primi in Italia, di investire nelle fonti rinnovabili con l'installazione di un **impianto fotovoltaico** in grado di erogare una potenza massima di 80 kW. Questo ha consentito di ottenere dal Gestore della rete di trasmissione nazionale i titoli **Certificati Verdi** che attestano la produzione di energia da fonti rinnovabili. Per migliorare ulteriormente le prestazioni

in termini di utilizzo di fonti rinnovabili è stata pianificata la realizzazione, entro la fine del 2011, di un **impianto di trigenerazione di potenza pari a 1 MegaWatt, ampliabile fino a 2MW, alimentato a biomassa**.

La produzione combinata di energia elettrica, energia termica ed energia di raffreddamento (trigenerazione) consentirà di ridurre le perdite globali del processo di conversione energetica, con un notevole risparmio nell'utilizzo delle fonti primarie e una conseguente riduzione delle emissioni di gas a effetto serra.

È in corso di installazione all'interno del *Terminal* il "Totem Energia", un monitor che pubblica in tempo reale (con un aggiornamento ogni 60 secondi) i dati inerenti i pannelli fotovoltaici e le rilevazioni ambientali della stazione meteorologica presente in aeroporto.

### Interventi di efficientamento energetico e progettazione e realizzazione di infrastrutture a ridotti consumi

Nel corso degli anni sono stati realizzati diversi interventi per aumentare l'efficienza energetica sia negli edifici (attraverso la sostituzione delle caldaie con modelli a condensazione, la taratura degli orari del condizionamento estivo rispetto alla temperatura esterna, o l'installazione di luci con sensori nelle aree che non necessitano di illuminazione 24/24h), sia nelle infrastrutture *aviation*.

Tra questi, in particolare, si è scelto di dotare tutte le Torri faro di lampade più efficienti, di ridurre il numero di proiettori e di installare, in alcuni impianti di illuminazione, regolatori di flusso che regolano l'intensità dell'illuminazione in base alla luminosità esterna.

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 ad utilizzare tecnologie efficienti per contenere il consumo di energia.

Per raggiungere i massimi risultati possibili, l'adozione di soluzioni innovative non ha interessato soltanto le nuove strutture, ma anche e soprattutto quelle esistenti, con un programma di ammodernamento delle tecnologie utilizzate per la produzione di energia, ottenendo il duplice scopo di ridurre i consumi energetici e di migliorare il comfort ambientale, riducendo inoltre il rumore di fondo degli impianti in ambiente. L'insieme delle azioni effettuate ha consentito di ottenere dal Gestore della rete di trasmissione nazionale i Titoli dell'efficienza energetica TEE, o **Certificati Bianchi**, sulla base dei TEP risparmiati.

Grazie agli interventi sinora adottati, dal 2001 a oggi, a fronte di un aumento del volume degli edifici di circa il 15% e della crescita nel numero dei passeggeri da 3,5 a 4,8 milioni, i consumi di energia elettrica sono rimasti pressoché invariati. Dal momento che i consumi elettrici costituiscono anche la fonte più rilevante di emissione di gas a effetto serra (contribuendo a circa il 70% del totale delle emissioni), questo sforzo si traduce anche in livelli di emissione di CO<sub>2</sub> relativamente costanti nonostante la crescita aeroportuale e lo sviluppo del traffico.

Tabella 3.3.2.1.a ► Consumi diretti di energia per fonte di approvvigionamento

Fonti	Unità di misura	2009	2008	Var.% 2009/2008
Metano	mc	515.778	501.940	2,8%
Gasolio riscaldamento	kg	234.550	232.294	1,0%
Gasolio autotrazione	l	315.183	249.704	26,2%
Benzina	l	19.023	25.865	-26,5%
Fotovoltaico	kWh	83.905	82.115	2,2%
Energia elettrica acquistata	kWh	14.995.300	14.653.418	2,3%

[ SAB è costantemente impegnata nel contenimento dei propri consumi idrici. ]

### 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.*

Tabella 3.3.2.1.b ► **Totale delle emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti di emissioni sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB (kg)**

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Emissioni di CO <sub>2</sub>	9.492.109	9.145.423	3,8%

L'aumento delle emissioni di CO<sub>2</sub> è da attribuirsi principalmente all'incremento nei consumi di gasolio dei mezzi aeroportuali (dovuto a sua volta all'aumento del numero di passeggeri da trasportare) e dei consumi di energia elettrica.

### 3.3.2.2 Trasporti e intermodalità

Oltre alle sorgenti fisse di emissioni, un'altra fonte significativa di inquinamento è data dalle attività di movimentazione di mezzi a terra all'interno del piazzale del sedime aeroportuale, svolte sia da SAB che dagli altri soggetti operanti in *airside* (mezzi per il trasporto bagagli, mezzi per il trasporto passeggeri, ...). Interventi in questo ambito sono allo studio e rappresentano un obiettivo per il futuro, anche nell'ottica di un sempre maggiore adeguamento

alle indicazioni dell'*Airport Carbon Accreditation*. Inoltre, la crescita costante del Marconi in termini di destinazioni e voli ha prodotto un incremento di traffico veicolare, sia privato che pubblico. Per tali motivi si è lavorato, negli ultimi anni, per contenere al minimo i fenomeni di congestione del traffico stradale attorno all'aeroporto che alimenta l'inquinamento atmosferico già esistente. Il più importante risultato raggiunto in questo ambito è stata la realizzazione, in collaborazione con il Comune di Bologna e con la Società

Autostrade, del nuovo svincolo di accesso all'aeroporto: nel novembre 2007 sono stati conclusi i lavori per un nuovo petalo di accesso alla tangenziale e due nuove rotatorie, la più grande delle quali prevede un sottopasso per agevolare i flussi diretti a Nord. Questo intervento strutturale, migliorando l'accessibilità all'aeroporto e rendendo più fluido il traffico passante, ha determinato una diminuzione dei tempi di attesa e delle code con relativa minore emissione di inquinanti da parte del traffico veicolare.



### 3.3.3 Acque

SAB è costantemente impegnata nel **contenimento** dei propri consumi idrici. In quest'ottica, a partire dal 2008 è stato attivato un rigoroso **programma di monitoraggio delle perdite** idriche volto a verificare il corretto funzionamento della complessa rete che serve l'aeroporto e ad individuare tempestivamente eventuali anomalie.

Gli ottimi risultati realizzati nel 2008 e nel 2009 in termini di risparmio medio dei consumi idrici hanno dimostrato l'efficacia del programma. Nel corso del 2009, peraltro, si è verificata una forte perdita nella zona del merci che ha parzialmente compensato i risparmi idrici dell'anno. La perdita, localizzata al di sotto del livello naturale del terreno, è stata individuata proprio mediante l'attività di monitoraggio.

Tabella 3.3.3.a ► **Consumi totali di acqua (mc)**

	2009	2008
Consumi di acqua	156.535	172.856

### I rischi di inquinamento delle acque

I versamenti di idrocarburi (carburanti per auto e aerei, olio motore, etc.) sono un fenomeno alquanto frequente, specie durante le operazioni di rifornimento degli aeromobili, e possono rappresentare criticità ambientali se le sostanze versate a terra raggiungono le acque attraverso le caditoie. Per questa ragione sono state definite specifiche **procedure** ambientali e di sicurezza che si attivano d'urgenza nel momento in cui si verifica una perdita, e che garantiscono al personale operativo di intercettare i liquidi versati prima che questi inquinino le acque. Per assicurare che le eventuali sostanze che residuano da tali operazioni non raggiungano i ricettori finali, inoltre, il sistema fognario

dell'aeroporto è dotato di un efficace **sistema di trattamento delle acque di dilavamento**, costituito da vasche di disoleazione e decantazione in grado di trattenere le sostanze inquinanti prima che raggiungano i canali superficiali. Inoltre, è presente una vasca di accumulo della capacità di 20.000 metri cubi (denominata Cava Olmi) che contribuisce ulteriormente ad eventuali esigenze di abbattimento degli inquinanti.

Il D.LGS. 152/06 stabilisce limiti massimi al quantitativo di sostanze inquinanti che possono essere contenute nelle acque di scarico. Per verificare il rispetto dei limiti previsti viene eseguita un'accurata campagna di monitoraggio periodico della qualità delle acque,

in collaborazione con laboratori chimici certificati. Nei rari casi in cui si verifici il superamento dei limiti normativi si agisce con tempestività per intraprendere le opportune azioni correttive. Una volta all'anno SAB comunica i dati di qualità delle acque di scarico all'ARPA (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale), che ha comunque il potere di svolgere controlli a campione anche più volte l'anno.

*NOTA: 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).*

## 3.3.4 Rifiuti

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

- **Rifiuti solidi urbani**, o assimilabili agli urbani, prodotti dalle attività di pulizia effettuate nell'aerostazione e negli edifici ausiliari;
- **Rifiuti generati dalla pulizia di bordo** degli aeromobili;
- **Rifiuti di produzione**, derivanti da attività di manutenzione (rottami ferrosi, batterie, oli esausti, ...), svuotamento di magazzini non utilizzati o raccolta di rifiuti "abbandonati" da altri soggetti aeroportuali.

SAB produce direttamente solo una parte di tali rifiuti, e in particolare quelli derivanti dalle proprie attività di manutenzione e quelli prodotti nei propri uffici dalle attività più "impiegatizie". Spetta, comunque, a SAB il compito di gestire parte dei rifiuti non autoprodotti, come i rifiuti solidi urbani e assimilati provenienti dal *Terminal* e prodotti dai passeggeri o dalle attività commerciali presenti nella struttura.

Nel 2008 SAB ha avviato un'attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e assimilati, in collaborazione con la Società che si occupa dello smaltimento rifiuti sul territorio, provvedendo ad installare nel *Terminal* gli appositi cestini e a predisporre depositi differenziati da cui i rifiuti vengono prelevati e avviati a riciclo.

La raccolta, iniziata nel 2008 solo per carta e cartone, è stata estesa nel 2009 anche a rifiuti organici e plastica.

Tabella 3.3.4.b ► **Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati**

	2009	2008
Percentuale di rifiuti urbani e/o assimilati avviati a raccolta differenziata	12%	inferiore al 1%

Tabella 3.3.4.a ► **Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)**

	2009	2008
Peso totale dei rifiuti urbani e/o assimilati	602.330	603.910
Peso totale dei rifiuti di produzione *	348.950	671.789

\* Sono generati prevalentemente dalla pulizia della rete fognaria: (Anno 2008 - Kg 521.800) (Anno 2009 - Kg 211.970)

Inoltre, per contenere l'impatto dei rifiuti prodotti dalle attività degli uffici di SAB, sono stati dislocati negli uffici appositi contenitori per la raccolta differenziata di carta, pile, toner e cartucce delle stampanti.

Per incentivare la raccolta differenziata e il conseguente riciclaggio anche da parte delle altre società che lavorano presso lo scalo, si sta estendendo la raccolta anche agli uffici di Società terze.

Tabella 3.3.4.c ► **Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia (kg)**

Tipologia	2009	2008
Carta e cartone	64.840	4.700
Plastica	5.640	/
Rifiuti organici	1.620	/

Una categoria particolare di rifiuti è quella derivante dalla pulizia di bordo degli aeromobili, che potrebbero potenzialmente contenere elementi dannosi per la salute. Questi rifiuti vengono quindi gestiti attraverso una procedura specifica che coinvolge diversi soggetti (tra cui le Autorità Sanitarie di confine che esercitano per conto del Ministero della Salute). In questo processo SAB ha un ruolo prevalentemente di coordinamento delle informazioni e di controllo sul corretto rispetto delle procedure; per favorirlo, vengono svolte attività di formazione sul personale delle ditte terze che effettuano le pulizie a bordo. Il peso dei rifiuti è diminuito nonostante l'aumento del traffico poiché è prevalentemente dovuto a voli Ryanair, la cui pulizia di bordo viene effettuata direttamente dalla compagnia e non viene, quindi, misurata da SAB.

Tabella 3.3.4.d ► **Peso totale dei rifiuti generati dalla pulizia di bordo degli aeromobili (kg)**

	2009	2008
Rifiuti di bordo	241.020	281.670



Visto il limitato ambito di azione nella raccolta e nella gestione dei rifiuti generati dalla comunità aeroportuale, SAB ha poche leve per influenzare la riduzione dei volumi di rifiuti prodotti. Nonostante ciò, la società

è impegnata a contenere al minimo l'impatto di questi rifiuti sull'ambiente sensibilizzando la popolazione aeroportuale a ridurre la produzione e aumentando le attività di recupero.



### 3.4 Spese per la protezione ambientale

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.

Una stima di tali spese è contenuta nel prospetto seguente, 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.

Tabella 3.4.a ► **Costi e investimenti ambientali (Euro)**

	2009		2008	
	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti
Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale	211.892	25.000	142.758	0
Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale	3.550	0	3.550	0
Totale	215.442	25.000	146.308	0

Le **Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale** includono, tra le altre, la certificazione del Sistema di Gestione, il personale impiegato per attività di gestione ambientale e le ricerche e le consulenze esterne che sono state necessarie per realizzare il rapporto di *Carbon Footprint* in linea con il programma *Airport Carbon Accreditation*.

In questa categoria di spese rientrano anche i costi sostenuti per il continuo miglioramento del sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale, che da soli hanno rappresentato, nel 2009, il 50% di tutte le spese ambientali sostenute da SAB.

Tabella 3.4.b ► **Costi per Sistema di Monitoraggio del rumore**

	2009	2008
Euro	107.028	69.986

Le **Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale** risultano molto contenute poiché, da un lato, alcune attività non vengono svolte direttamente da SAB (come il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti), dall'altro non è stato ancora posto in essere un sistema di contabilizzazione delle spese associate ad alcuni interventi (come i costi per il trattamento degli sversamenti di idrocarburi), che quindi non risultano evidenziati in tabella.



<b>4.1</b>	L'IMPEGNO COSTANTE ALLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	<b>46</b>
<b>4.1.1</b>	OBIETTIVI	<b>46</b>
<b>4.1.2</b>	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	<b>46</b>
<b>4.1.3</b>	LE COMPONENTI DI UN SERVIZIO DI QUALITÀ	<b>47</b>
<b>4.2</b>	LA GARANZIA DELLA SICUREZZA OPERATIVA (SAFETY)	<b>50</b>
<b>4.2.1</b>	IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	<b>50</b>
<b>4.2.2</b>	CONTINUITÀ OPERATIVA	<b>52</b>
<b>4.2.3</b>	SICUREZZA SULLA PISTA DI VOLO	<b>52</b>
<b>4.3</b>	LA SICUREZZA NEI CONTROLLI SECURITY	<b>54</b>

BOARDING PASS

4 057 5281877147

ORIGIN

DESTINATION

DEPARTS  
2F1240P

BRD TIME  
1200

SEAT  
**19F**



FLIGHT  
DATE

ORIGIN

DESTINATION

OPERATED BY

Aeroporto di Bologna



Il cuore del Sistema di Gestione della Qualità è il complesso di rilevazione e indagini che vengono effettuate, su base mensile e trimestrale, per monitorare la qualità del servizio.

#### 4.1 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. Nello specifico, SAB è direttamente responsabile della qualità dei servizi centralizzati (es. assistenza PRM, controlli *security*) ma garantisce il rispetto degli standard e delle procedure richieste da Enac anche sulle attività di cui non ha il controllo diretto, ma che incidono sulla qualità finale percepita dal passeggero (es. riconsegna bagagli). L'attenzione alla qualità del servizio ai passeggeri ha portato negli ultimi anni ad un miglioramento continuo delle prestazioni erogate, valutato secondo i più diffusi standard internazionali.

##### 4.1.1 Obiettivi

Il **Contratto di Programma**, l'accordo pluriennale con ENAC che definisce le tariffe che il gestore potrà applicare a vettori e operatori per i propri servizi, stabilisce obiettivi in relazione a 12 parametri di qualità, per i quali richiede un miglioramento costante anno dopo anno. Alla luce delle elevate performance di qualità mantenute dall'Aeroporto di Bologna negli ultimi anni, il Contratto di Programma in corso di approvazione ha stabilito obiettivi molto ambiziosi in termini di tempi di attesa, soddisfazione dei passeggeri ed efficienza dei diversi servizi. Su tali obiettivi SAB si impegnerà al meglio, pur tenuto conto di potenziali criticità legate ai lavori di ristrutturazione del Terminal Passeggeri nel periodo 2011-2012. Oltre agli obiettivi del Contratto di Programma, l'Aeroporto di Bologna pubblica ogni anno la **Carta dei Servizi** aeroportuali, nella quale dichiara il proprio impegno nei confronti dei passeggeri su aspetti rilevanti quali sicurezza, regolarità, pulizia, comfort, informazioni, con l'obiettivo di raggiungere e mantenere elevati livelli di qualità ed efficienza dell'aeroporto.

##### 4.1.2 Il Sistema di Gestione della Qualità

Il Sistema Qualità è ormai una realtà consolidata: la Società è certificata UNI EN ISO 9001 dal 1998. Il Sistema Qualità di Aeroporto di Bologna conta oltre 50 procedure interne, regolarmente riviste e aggiornate, e accessibili a tutti i dipendenti SAB attraverso la intranet aziendale.

Nel 2008 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 ISO 9001, 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.



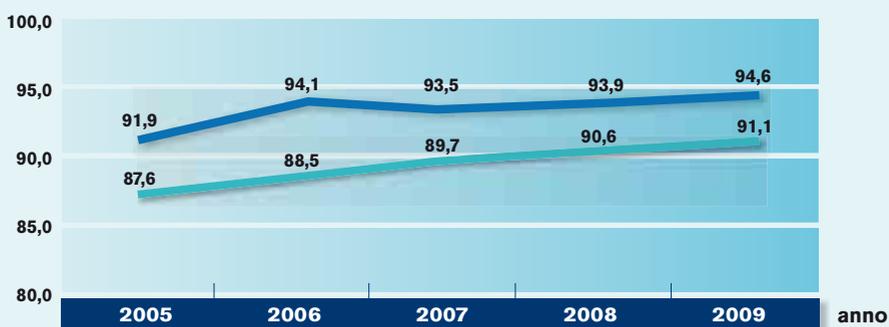
Per verificarne la corretta applicazione vengono effettuati audit sia interni che esterni (su fornitori e subappaltatori), anche in maniera integrata con le verifiche dei Sistemi di Gestione Ambientale e di *Safety*. Il cuore del sistema di gestione è il complesso di **rilevazioni e indagini** che vengono effettuate, su base mensile e trimestrale, per monitorare la qualità.

Gli aspetti indagati sono:

- La regolarità degli arrivi e delle partenze (ritardi, cancellazioni, dirottamenti su altri aeroporti, ...)
- I tempi di attesa dei passeggeri nelle diverse fasi (accettazione, controlli di sicurezza, imbarco e sbarco, riconsegna bagagli, ...)
- La soddisfazione dei passeggeri (rappresentativi del traffico business e del traffico *leisure*) sui singoli servizi e sulla qualità del servizio complessivo.

Le rilevazioni sulla soddisfazione e sui tempi di attesa vengono svolte da una società esterna specializzata, che confronta i risultati ottenuti con un *benchmark* di circa 10 aeroporti italiani. Nel 2009 sono state effettuate 2.495 interviste.

#### CSI annuale



#### Risultati

Su oltre 50 indicatori che vengono costantemente monitorati, SAB ha ottenuto, sia nel 2009 che nel 2008, risultati superiori a quelli del "paniere" di aeroporti oggetto di confronto nella maggior parte degli indicatori rilevati. In particolare, a sintesi delle performance annuali viene calcolato un indice di Soddisfazione Complessiva, che considera

al suo interno le diverse componenti della qualità del servizio aeroportuale: accessibilità dell'aeroporto, rapidità e regolarità dei servizi, sicurezza interna ed esterna, comfort, servizi di informazione, personale operativo. Nel 2009 le performance di SAB sono risultate, nel complesso, superiori al *benchmark* (+3,5%), e in aumento rispetto al 2008 (+0,7%), proseguendo così nel trend positivo registrato negli ultimi anni.

Un altro elemento centrale del Sistema Qualità sono le **segnalazioni** da parte dei passeggeri, che vengono raccolte tramite diversi canali (*form* da compilare su internet tramite indirizzo mail dedicato, urne all'interno del terminal, posta) e verificate attraverso indagini e audit. Individuata la causa a monte della segnalazione si fornisce una risposta al passeggero entro 30 giorni dalla ricezione (secondo una precisa *Policy* per la gestione dei reclami).

I reclami, le segnalazioni, le indagini di soddisfazione e le rilevazioni dei tempi di attesa vengono approfonditi in maniera integrata, effettuando analisi per individuare eventuali criticità e aree di miglioramento per le quali definire azioni preventive e correttive.

I dati e le analisi, insieme anche alle esigenze dei vari utenti aeroportuali (vettori, *handler*, ...), vengono esaminati e discussi nel **Comitato Customer Satisfaction**, coordinato dal Direttore Generale, con il supporto tecnico della funzione Qualità, e composto dai Direttori di Area e dai *Post Holder*, con l'obiettivo di proporre e implementare azioni di miglioramento (correttive o preventive) e di verificarne l'efficacia nel tempo.

Alla fine del 2008, inoltre, ENAC ha istituito il **Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo**, che include, oltre al Responsabile Qualità e ai *Post Holder Terminal* e Movimento, anche i rappresentanti dei vettori e degli *handler*. Il Comitato esamina i risultati delle analisi di *Customer Satisfaction* e le segnalazioni dei diversi soggetti (passeggeri, vettori, *handler*, ENAC, ...) per individuare positività e criticità e definire le necessarie azioni correttive. La partecipazione di tutti i soggetti aeroportuali coinvolti nella realizzazione del servizio finale consente una maggiore sensibilizzazione agli obiettivi di miglioramento e un maggior coordinamento nell'operatività quotidiana.



### 4.1.3 Le componenti di un servizio di qualità

#### Regolarità e rapidità del servizio.

L'obiettivo principale del sistema-aeroporto è di fare in modo che le attività di una molteplicità di operatori, interni ed esterni (personale ai banchi *check-in*, addetti ai controlli *security*, *handler* che gestiscono i bagagli, compagnie aeree che svolgono i controlli sui velivoli, ...), producano, insieme, un servizio il più rapido

possibile e con i più elevati *standard* di qualità, sia effettiva (in termini di tempi e caratteristiche) sia percepita (in termini di soddisfazione espressa dal passeggero).

SAB è costantemente impegnata nel rendere più efficienti le proprie attività in modo da influenzare positivamente la qualità finale, impegno che si è tradotto, nel 2009, in un miglioramento dei tempi di attesa e una riduzione nel numero di ritardi in molti "punti" del processo.

Tabella 4.1.3.a ► Indicatori relativi alla regolarità e rapidità del servizio

		2009	2008
Attesa in coda al <i>check-in</i>	tempo nel 90% dei casi	15'04"	15'39"
Attesa al controllo radiogeno dei bagagli	tempo nel 90% dei casi	5'40"	7'11"
Attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	tempo di attesa dal B.O. nel 90% dei casi	3'31"	3'24"
Riconsegna del primo/ultimo bagaglio	tempo di attesa del primo bagaglio nel 90% dei casi	19'49"	19'53"
	tempo di attesa dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	25'42"	26'39"
Bagagli disguidati	n. bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,82‰	0,75‰
Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto	% pax soddisfatti	95,1	95,8

In particolare, è diminuita la percentuale di ritardi nel decollo degli aerei attribuibile al gestore (sul totale dei voli partiti in ritardo, che sono stati il 22,67% del totale) ed è aumentato il recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo: quando un volo in transito arriva in ritardo in aeroporto le attività di SAB vengono svolte in modo da ridurre il ritardo accumulato dal volo nel momento in cui riparte, piuttosto che aggravarlo ulteriormente.

Tabella 4.1.3.b ► Indicatori relativi ai ritardi

		2009	2008
Ritardi complessivi	n. ritardi complessivi / totale voli in partenza	22,67%	23,56%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	n. ritardi / totale voli in partenza	0,47%	0,54%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedulato	1,40%	-7,07%

Limpegno ci ha portato a un miglioramento dei tempi di attesa e a una riduzione nel numero dei ritardi in molti "punti" del processo. ]



## Assistenza ai passeggeri PRM

Dal luglio 2008, secondo la normativa europea, è responsabilità dei gestori aeroportuali fornire ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM) l'assistenza a terra, cioè l'insieme di servizi e strumenti per consentire loro di muoversi e svolgere tutte le operazioni aeroportuali in modo confortevole e sicuro, dai punti di accesso

al terminal (fermate del trasporto pubblico, parcheggi, ingressi) fino a bordo dell'aeromobile e viceversa, oltre che ricevere supporto su richiesta in altre attività accessorie (es. accompagnamento alla ristorazione). Tutti i PRM che partono e arrivano in aeroporto hanno diritto all'assistenza speciale, ma il sistema si fonda sul meccanismo della prenotazione e informazione: il passeggero notifica la richiesta di assistenza alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo, e la compagnia informa il gestore della presenza del passeggero su un volo in partenza o in arrivo tramite specifiche modalità.

La corretta informativa incide sui tempi di erogazione del servizio: la normativa nazionale, emessa da ENAC, prevede infatti standard di tempi di attesa diversi a seconda che si tratti di passeggeri prenotati o meno (i passeggeri non prenotati possono essere serviti con tempi di attesa più lunghi).

A fine 2009 SAB ha avviato in via sperimentale specifiche rilevazioni dei tempi di attesa dei PRM (previste in maniera sistematica dal 2010), dalle quali è emerso che i tempi di attesa sono stati mantenuti al di sotto dei limiti previsti non solo per i passeggeri prenotati ma anche per quelli non prenotati.

Tabella 4.1.3.c ► Tempi di attesa dei passeggeri PRM

PRM prenotati	2009	Obiettivo
Attesa inferiore ai 10'	95,6%	80,0%
Attesa inferiore ai 20'	99,6%	90,0%
Attesa inferiore ai 30'	99,7%	100,0%
PRM non prenotati	2009	Obiettivo
Attesa inferiore ai 25'	99,7%	80,0%

Dalle interviste, avviate nel 2009, per verificare la percezione del servizio da parte dei passeggeri stessi è emerso che il 95,4% dei soggetti intervistati esprime un giudizio positivo sugli ausili e sul servizio di assistenza ricevuto in aerostazione.

Tra i servizi a disposizione 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**, 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 (previsto dal 2010);
- **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 possiede un'adeguata esperienza e ha ricevuto un'opportuna formazione per imparare a capire e a rispondere alle differenti esigenze di ciascuno.

Interviene per dare assistenza a seguito di chiamata diretta del passeggero o di un operatore aeroportuale presso uno qualunque dei numerosi **punti di contatto** (*help phone* situati in prossimità dei principali ingressi dell'aerostazione, banco informazioni, banchi *check-in*, presidio dedicato nel parcheggio multipiano).

Tabella 4.1.3.d ► PRM assistiti nell'anno

	2009	2008
numero	15.752	dato annuale non disponibile

### Comunicazione e informazione

I passeggeri e gli ospiti dell'aeroporto devono potersi muovere nelle diverse aree in modo agevole e consapevole; per questo SAB pone la massima attenzione ai servizi di informazione al pubblico tramite operatori o strumenti informatici.

Nel Terminal sono presenti un Banco Informazioni aeroportuali e un Ufficio dedicato alle Informazioni turistiche. Da casa, invece, è contattabile un servizio di informazioni telefoniche dalle 05.00 alle 24.00.

Lo strumento più efficace, che SAB ha notevolmente sviluppato negli ultimi anni, è il **sito internet dell'Aeroporto**, che indica l'orario dei voli in tempo reale, fornisce informazioni su eventuali problemi presenti nello scalo, e consente una serie di servizi aggiuntivi tra cui l'acquisto di biglietti aerei e la prenotazione di parcheggi on line. Sul sito è presente anche il nuovo servizio di consultazione di **World Tracer**, che consente di verificare in tempo reale, per le compagnie aeree aderenti, la situazione delle pratiche bagagli smarriti, allo scopo di agevolare i passeggeri nell'iter di recupero del proprio bagaglio.

Nei primi mesi del 2010, inoltre, sono stati installati nel terminal alcuni **Totem Informativi** che forniscono in maniera continuativa informazioni utili ai passeggeri, dagli oggetti ammessi a bordo dei velivoli alle condizioni meteo, alla presenza di ritardi o scioperi nello scalo.

### Confortevolezza della permanenza in aeroporto

Un aspetto fondamentale del servizio di un aeroporto è il grado di comodità e di efficienza nei servizi offerti ai passeggeri nel tempo in cui sostano nello scalo, soprattutto nel caso di attese prolungate. Il comfort è legato a molti fattori, tra cui il numero e la dislocazione delle sedute, il fatto che vi siano servizi di ristoro, edicole e negozi aperti, la presenza di luoghi dedicati e ausilii per le mamme con bambini, oltre al generale decoro e pulizia dell'aerostazione e dei servizi igienici.

Tabella 4.1.3.g ► **Indicatori sulla confortevolezza della permanenza in aeroporto**

		2009	2008
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	% pax soddisfatti	95	95,3
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	91,2	89,6
Percezione complessiva sul livello di <i>comfort</i>	% pax soddisfatti	92,5	94,4

Qualità del servizio, tuttavia, è anche qualità dell'esperienza in aeroporto, che dipende non solo dalla presenza dei servizi essenziali ma anche da

un ambiente piacevole e ricco di possibilità per trascorrere il tempo di permanenza. Per questo SAB ha ampliato, negli anni, gli spazi

commerciali all'interno del *terminal*, in modo da offrire una maggiore varietà di negozi e di servizi ai passeggeri.

Tabella 4.1.3.h ► **Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica**

Categorie merceologiche	Numero negozi	
	2009	2008
Bar e ristoranti	12	10
Edicole, tabacchi, prodotti per uso personale	7	7
Abbigliamento e accessori, gastronomia	16	17
Duty Free	2	2
Totale	37	36

Tabella 4.1.3.e ► **Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni**

	2009	2008
% pax soddisfatti	96	94,1

Tabella 4.1.3.f ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**

		2009	2008
Sito internet	numero pagine viste	15.000.000	12.800.000
Newsletter	numero iscritti	12.491	



[ Tutti i soggetti che intervengono nelle attività aeroportuali sono tenuti a conformarsi ai requisiti di sicurezza dell'aeroporto e ad applicare le relative procedure. ]

Nelle relazioni con i sub concessionari, che gestiscono gli spazi retail all'interno del *terminal*, SAB mantiene una costante attenzione verso la varietà e la qualità dell'offerta e verso l'adeguatezza dei prezzi, che devono essere

sempre in linea con quelli che si riscontrano al di fuori dell'aeroporto per i medesimi prodotti e servizi. SAB opera, quindi, un coordinamento e un controllo sulle iniziative promozionali e un monitoraggio continuo dei prezzi, allo scopo

di garantire la massima trasparenza per il consumatore. Le informazioni raccolte vengono discusse e valutate con i fornitori di servizi per segnalare eventuali criticità e rilievi da parte dell'utenza.

Tabella 4.1.3.i ► **Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi**

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



Nell'ottica di offrire un servizio di elevata qualità ai passeggeri *business*, invece, nel 2006 è stata creata la Marconi *Business Lounge* (MBL), una "sala vip" che offre numerosi servizi tra cui collegamento WiFi, servizi *Office* e copisteria, servizio di informazione e concierge, caffetteria, *check-in* bagaglio a mano e, soprattutto, un varco *Security* dedicato da cui avere un accesso più rapido alla sala imbarchi. Anche nel caso della MBL l'aspetto del comfort dei passeggeri e dell'eccellenza

del servizio è centrale: per questo vengono costantemente monitorati gli indici di soddisfazione degli ospiti in termini sia di servizi offerti che di cortesia del personale.

Tabella 4.1.3.l ► **Passeggeri che hanno usufruito della MBL**

	2009	2008
numero	70.526	70.196



## 4.2 La garanzia della sicurezza operativa (Safety)

Nel 2003, con l'emanazione del Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti, l'ENAC ha stabilito che tutte le società di gestione aeroportuale debbano dotarsi di un sistema di gestione per la sicurezza operativa (**Safety Management System**, o **SMS**). Lo scopo del SMS è di garantire il raggiungimento ed il continuo miglioramento degli obiettivi di *Safety* nelle attività aeroportuali,

estendendo il controllo del Gestore oltre i propri confini organizzativi, a tutti i processi aeroportuali che possono avere implicazioni sugli *standard* di sicurezza mantenuti presso lo scalo.

La Società di Gestione, quindi, ha assunto il ruolo di coordinare tutte

le attività e i processi necessari per monitorare e garantire la sicurezza, sia al suo interno sia con i diversi soggetti che operano in aeroporto.

SAB aveva già posto in essere solidi strumenti e processi per la gestione della sicurezza in aeroporto, ma la normativa nazionale ha portato un contributo alla sistematizzazione della attività e delle modalità di coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti, anche grazie ad un più forte coinvolgimento dei vertici aziendali.



### 4.2.1 Il Safety Management System

**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.**

SAB ha iniziato il processo di implementazione del proprio SMS a partire dal 2007, portandolo a termine nel 2009. La responsabilità del corretto funzionamento del SMS è in capo all'*Accountable manager*, cioè al Direttore Generale. Per supportare l'*Accountable Manager* nell'attuazione degli obiettivi e delle politiche di sicurezza e nella verifica delle conformità del SMS ai requisiti regolamentari, SAB si è dotata di un **Safety Board**, comitato composto dall'*Accountable Manager*, dai *Post Holder area Movimento*, *Terminal*, *Manutenzione* e *Progettazione*, e dal *Safety Manager*.

Il *Safety Board* ha lo scopo di coinvolgere i più alti livelli aziendali sui temi della sicurezza, promuovendo la cultura della collaborazione e del coordinamento, e discute periodicamente lo stato delle attività di gestione della *Safety* al fine del riesame e del miglioramento continuo del sistema.

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.

#### 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 è tenuto a segnalare immediatamente al Gestore qualsiasi evento che, direttamente o indirettamente, abbia (o avrebbe potuto) mettere in pericolo la sicurezza di persone, aeromobili, mezzi e infrastrutture; questo sistema è lo strumento principale per l'individuazione di azioni correttive volte alla prevenzione degli incidenti.

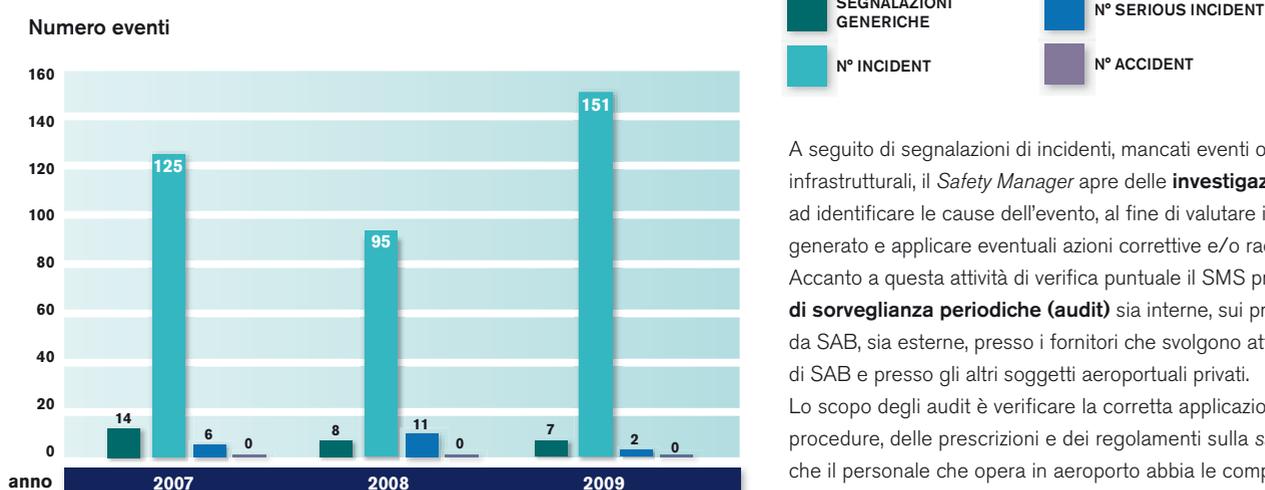
La segnalazione avviene attraverso appositi

moduli (**Operator Ground Safety Report e Ground Safety Report**) da parte dei referenti della Safety sia del Gestore aeroportuale sia nominati in sede di *Safety Committee*.

Proprio al fine di sensibilizzare tutti gli operatori alla cultura della segnalazione e della prevenzione, accanto a questo canale "ufficiale" è stato previsto un secondo modulo, volontario e anonimo (**Voluntary Safety Report**) compilabile da chiunque desideri fare una segnalazione ma non voglia rivolgersi alla propria azienda.



Grafico 7 ► **Eventi registrati nell'anno**



Nel 2009 si è registrato un aumento degli eventi (*incident*) da mettere in relazione anche all'aumento di movimenti registrato nel 2009 sullo scalo. Il dato principale resta, comunque, la diminuzione dei *serious incident*, che sono gli eventi con le conseguenze più significative per mezzi e infrastrutture.

<sup>1</sup> 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.

A seguito di segnalazioni di incidenti, mancati eventi o criticità infrastrutturali, il *Safety Manager* apre delle **investigazioni** finalizzate ad identificare le cause dell'evento, al fine di valutare il rischio generato e applicare eventuali azioni correttive e/o raccomandazioni. Accanto a questa attività di verifica puntuale il SMS prevede **attività di sorveglianza periodiche (audit)** sia interne, sui processi svolti da SAB, sia esterne, presso i fornitori che svolgono attività per conto di SAB e presso gli altri soggetti aeroportuali privati.

Lo scopo degli audit è verificare la corretta applicazione delle procedure, delle prescrizioni e dei regolamenti sulla *safety*, accertarsi che il personale che opera in aeroporto abbia le competenze e l'addestramento necessari e monitorare l'adeguatezza di mezzi ed impianti a disposizione degli operatori.

Gli audit interni e quelli ai fornitori vengono programmati in maniera coordinata con i responsabili dei Sistemi di Gestione di Qualità e Ambiente, per svolgere degli **audit integrati**.

Nel corso del 2009 sono stati svolti 47 audit, di cui 9 interni, 3 a fornitori e 35 su soggetti aeroportuali privati. Le principali criticità emerse, a cui sono seguite opportune azioni correttive, hanno riguardato prevalentemente il livello di conformità alle procedure per ciò che riguarda i fornitori, il possesso delle corrette documentazioni, la conformità a procedure e la dotazione, da parte dei mezzi e degli

Lo stato di tutte le infrastrutture che incidono sull'operatività viene verificato costantemente attraverso ispezioni programmate.

operatori, di tutte le misure di sicurezza per i soggetti terzi. Almeno una volta all'anno, infine, viene svolta una **analisi periodica** attraverso un report che illustra:

- la panoramica delle tipologie di eventi avvenuti
- le attività e le procedure coinvolte
- le cause e le conseguenze
- le fasce orarie più colpite
- gli attori principali degli eventi
- le azioni correttive e preventive eventualmente attivate.

L'obiettivo dell'analisi annuale è diffondere la consapevolezza, presso i membri del *Safety Committee*, sulle cause dei principali eventi accaduti presso l'area di movimento, individuare

eventuali criticità ricorrenti e coordinare le azioni correttive.

#### La formazione sulla Safety

Qualsiasi operatore, interno o esterno, che debba operare in *airside* deve essere formato dal proprio datore di lavoro sui principali rischi e sulle regole da seguire in questa area (**Ramp Safety**). Inoltre, gli operatori che devono guidare mezzi devono conseguire una "**patente aeroportuale**" (ADC, *Airside Driving Certificate*) attraverso una prova d'esame specifica.

SAB, per promuovere un approccio omogeneo alle tematiche di *Safety*, si fa carico dell'attività di formazione rivolta non soltanto al proprio

personale dipendente (sia al momento dell'ingresso in azienda sia attraverso corsi di refreshment e sensibilizzazione periodici) ma anche a tutti gli istruttori delle società operanti in aeroporto che ne facciano richiesta, ed elabora il materiale da utilizzare per i corsi.

I corsi di formazione sono svolti attraverso un team di Istruttori individuati tra gli operatori di SAB e debitamente formati. Questa scelta è stata dettata dalla volontà di assicurare, da un lato, un'erogazione costante dei corsi di formazione interna ed esterna, dall'altro una sensibilizzazione capillare all'interno di SAB sull'importanza del rispetto degli *standard* di sicurezza operativa.

Tabella 4.2.1.a ► **Persone che hanno ricevuto la formazione**

		2009	2008
Corsi interni	<b>Ramp Safety</b>	71	67
	<b>ADC</b>	4	10
		75	77
Corsi esterni	<b>Ramp Safety</b>	300	247
	<b>ADC</b>	132	38
		432	285
<b>Totale</b>		<b>507</b>	<b>362</b>

Tabella 4.2.1.b ► **Ore di formazione erogate**

		2009
Corsi interni	<b>Ramp Safety</b>	213
	<b>ADC</b>	32
		245
Corsi esterni	<b>Ramp Safety</b>	900
	<b>ADC</b>	823
		1723
<b>Totale</b>		<b>1968</b>

#### 4.2.2 Continuità operativa

In alcune situazioni la continuità e la qualità del servizio sono messe a rischio, così come la sicurezza dei passeggeri e della comunità aeroportuale. Problemi come l'arrivo di un velivolo su cui vi sia il sospetto di un'epidemia, una carenza di personale che blocca le operazioni di coordinamento dello scalo, malfunzionamenti infrastrutturali o dei sistemi tali da compromettere il livello di servizio per un lasso di tempo rilevante, devono essere "immaginati" dal gestore in maniera preventiva in modo da predisporre tutti i piani e gli strumenti per reagire con rapidità qualora si verificassero. La pianificazione della "continuità operativa", quindi, si attua attraverso appositi piani (*Business Continuity Plans* e *Contingency Plans*), volti a garantire il funzionamento dei processi produttivi più critici mediante procedure alternative. In questi casi SAB, oltre ad attuare i piani previsti, ha l'importante compito di predisporre le informazioni per i vettori e i piloti, che devono essere costantemente aggiornati sull'operatività degli aeroporti, e di diffondere tempestivamente le informazioni al pubblico.

Il Gestore ha anche la responsabilità di predisporre e aggiornare il **Piano di Emergenza Aeroportuale**, lo strumento volto a coordinare tutte le operazioni di soccorso e di post-soccorso necessarie qualora si verificasse un incidente aereo, evento che ci si augura non accada mai ma per il quale il Gestore ha il dovere di essere preparato. Per garantire il massimo livello di servizio e di sicurezza per tutti gli operatori, gli enti di Stato e i soccorsi che verrebbero coinvolti nella gestione dell'emergenza, SAB, oltre a migliorare continuamente il piano (nel 2009 vi è stato un ulteriore aggiornamento) effettua attività di formazione agli operatori coinvolti e vere e proprie simulazioni.

#### 4.2.3 Sicurezza sulla pista di volo

Lo stato della pista, del piazzale e di tutte le infrastrutture che incidono sull'operatività *airside* viene verificato costantemente attraverso ispezioni programmate, finalizzate a verificare con continuità lo stato di efficienza e di agibilità tecnico-operativa delle strutture. Aspetti oggetto di monitoraggio sono, tra gli altri, le pavimentazioni, la presenza di detriti (sabbia, ghiaia, liquidi, etc), il corretto posizionamento dei mezzi operativi, l'aderenza della pista di volo (*friction test*). In presenza di particolari condizioni (eventi meteorologici rilevanti, presenza reale o sospetta di oggetti sulla pista, cantieri, ...) si dà luogo a **ispezioni straordinarie**.



## La prevenzione dei bird strikes

Il *bird strike*, cioè la collisione tra velivoli e avifauna, è uno dei fattori di rischio più significativi nel settore del trasporto aereo e rappresenta una delle più serie e meno prevedibili cause d'incidente. Soprattutto nelle delicate fasi di atterraggio e decollo l'impatto con uno stormo o con un singolo volatile può provocare danni consistenti alle strumentazioni di bordo ed alla struttura dell'aereo. Con una apposita circolare l'ENAC ha affidato alle società di gestione degli aeroporti il compito di predisporre e attuare misure idonee per ridurre i rischi di impatto tra uccelli e aeromobili, assicurando una presenza costante di operatori addetti al monitoraggio. SAB è stata una delle prime realtà in Italia ad affrontare il problema con un approccio strutturato e scientifico: con la collaborazione della LIPU (Lega Italiana Protezione Uccelli), SAB ha messo a punto nel 2003 un Piano di prevenzione e controllo contro i rischi derivanti dalla presenza di Avifauna in aeroporto, che ha previsto una serie di azioni, anche di gestione ambientale, per non favorire la presenza dei volatili (verifica dell'altezza del manto erboso, controllo delle aree di nidificazione, ...).

Inoltre, è stato attivato un servizio permanente di monitoraggio e di dissuasione delle specie di avifauna problematica attraverso una specifica unità di controllo (BCU, Bird Control Unit), affidata a una società esterna specializzata, e la predisposizione di impianti di dissuasione acustica fissi e mobili, che utilizzano i "richiami di allarme" (*distress call*) delle specie in oggetto.



Tra il 2008 e il 2009 l'indice di frequenza degli incidenti di "bird strike" è passato da 3,7 a 2,5 (corrispondente a una riduzione del numero di impatti da 23 a 16), con una riduzione del rischio pari al 32%.

A determinare tale miglioramento ha concorso in modo significativo l'aumento nelle attività di monitoraggio preventivo e continuativo, che sono passate dalle 2.896 ore del 2008 a 4.020 ore nel 2009 (+28%).

Nel 2009, inoltre, è stata effettuata la bonifica periodica di tutte le aree che possono costituire un habitat "attraente" per i volatili ed è stata data sempre maggiore attenzione alla conduzione delle aree verdi (che recepisce pienamente le linee guida dettate da ENAC su altezza del manto erboso e frequenza dei tagli).

Si prevede che il miglioramento prosegua anche nel 2010, grazie all'aggiunta di ulteriori mezzi di allontanamento dei volatili.

Grafico 8 ► Andamento del rateo del numero di impatti

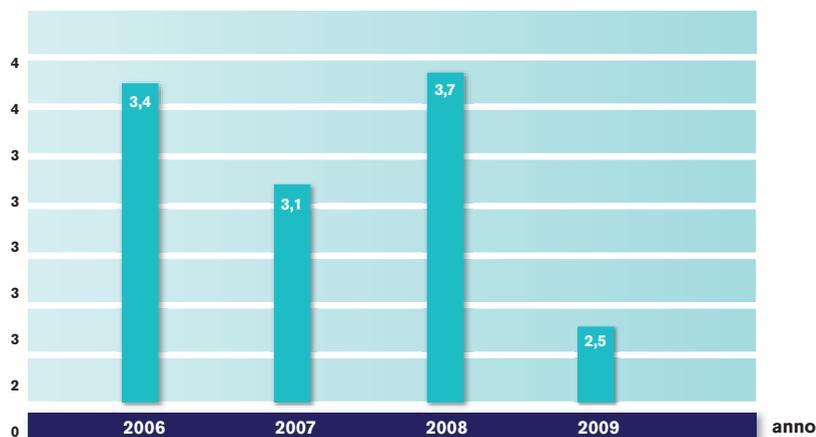
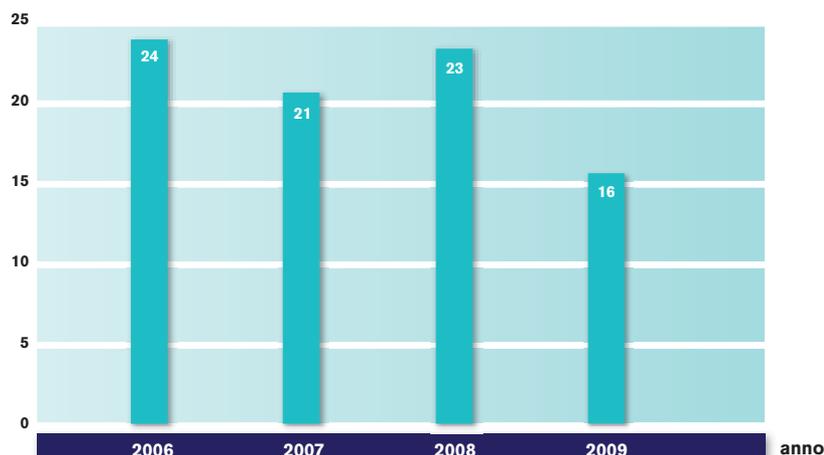


Grafico 9 ► Andamento del numero di impatti



La qualità dei servizi di controllo *Security* dipende dalla preparazione, dalla prontezza e dalla precisione degli addetti. Per questo dedichiamo molta attenzione alla formazione e allo sviluppo delle capacità dei nostri operatori. ]

### 4.3 La sicurezza nei controlli Security



Da alcuni anni l'ENAC ha affidato alle società di gestione il compito di effettuare i controlli di sicurezza ai varchi passeggeri, attività che prima veniva svolta dalla Polizia di Stato. Oggi gli Enti di Stato operano in coordinamento con gli operatori di SAB per verificare i documenti di viaggio ed intervenire in caso di necessità.

I controlli vengono effettuati sui passeggeri

e sui bagagli a mano (attraverso gli archetti *Metal detector* e le macchine radiogene), sui bagagli diretti alla stiva degli aerei, sulle merci e sui bagagli in entrata al Deposito Bagagli. Gli addetti alla *Security* sono circa 120 (FTE medio), e operano attraverso turni che vengono definiti in base alle effettive esigenze (numero dei voli in partenza, capienza degli aerei, ...) in modo da essere in numero sufficiente a garantire la rapidità dei controlli e a limitare le attese per i passeggeri.



Un altro strumento importante per garantire la sicurezza in aeroporto sono le cosiddette CIA, Carte d'Identità Aeroportuali, cioè i tesserini che identificano gli operatori autorizzati ad accedere all'area "sterile", quella, cioè, che arriva fino al piazzale dove si trovano gli aeromobili e alla pista. L'accesso a queste zone viene rigidamente limitato alle persone che svolgono le proprie attività nel piazzale o sulla pista (dipendenti di SAB o dipendenti di fornitori e altri soggetti aeroportuali), e il rilascio delle CIA segue un preciso iter procedurale e autorizzativo che coinvolge Polizia, Guardia di Finanza, Autorità Doganali ed ENAC. Negli ultimi due anni sono state realizzate diverse iniziative per rendere il sistema degli accessi più sicuro ed efficace, ad esempio abolendo la possibilità di richiedere CIA "trasferibili" (non nominali) e velocizzando l'iter autorizzativo attraverso un nuovo sistema informatizzato.

## Le macchine radiogene

Le modalità di svolgimento dei controlli e il tipo di attrezzature da utilizzare sono definiti dal Programma Nazionale di Sicurezza emanato dal CISA (Comitato Interministeriale per la Sicurezza dei trasporti Aerei). SAB, quindi, non ha il potere di scegliere di limitare l'utilizzo di alcune attrezzature, come le macchine radiogene, che generano il timore di rischi per la salute. Nel 2009, sulla spinta delle preoccupazioni del personale *Security* che è più spesso in contatto con tali attrezzature, è stata avviata un'indagine per valutare eventuali rischi. I risultati della verifica, svolta da un esperto qualificato, hanno mostrato che le macchine non emettono onde pericolose rilevabili, e dunque che non vi sono rischi significativi per la salute degli addetti o dei passeggeri.

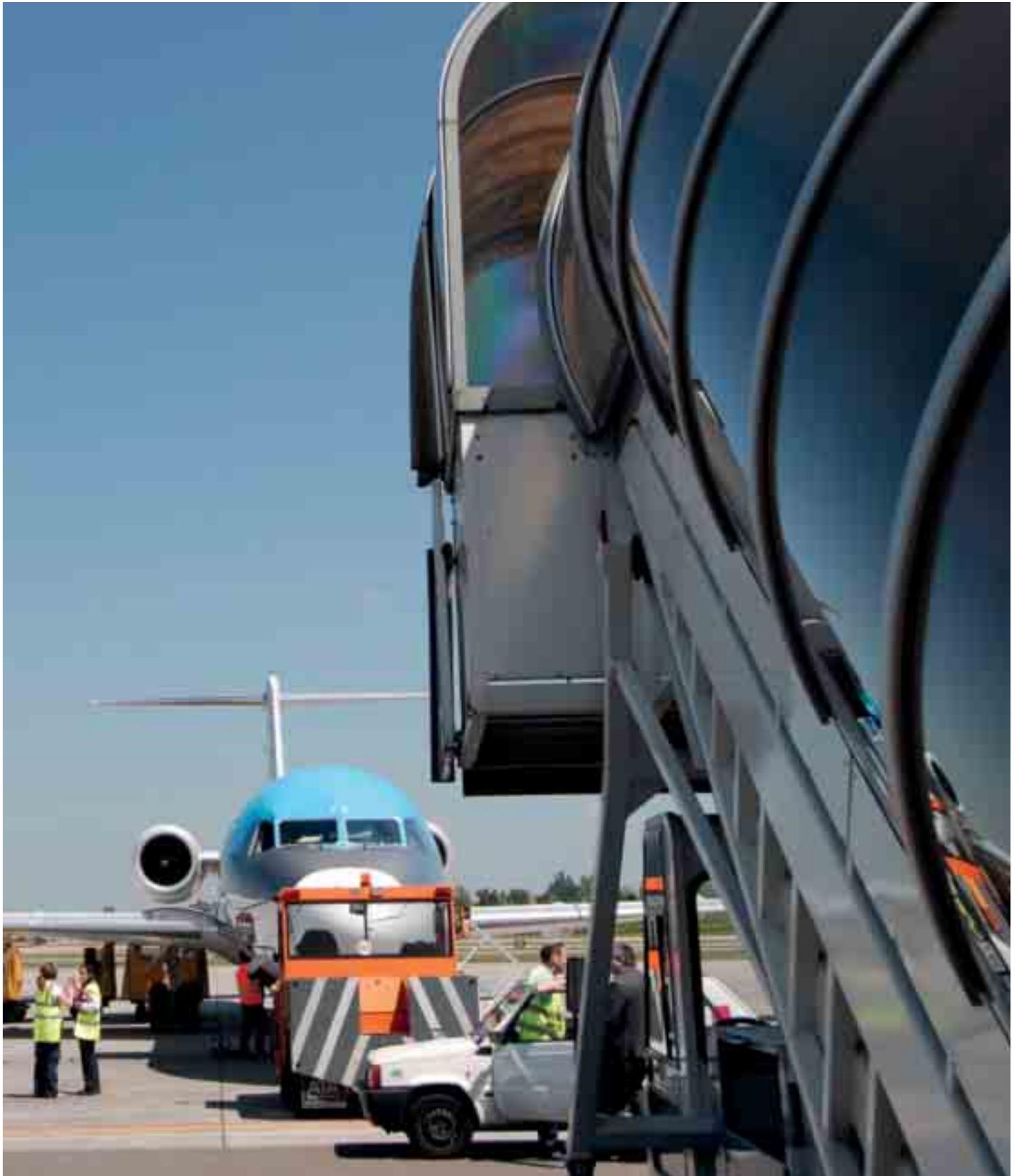
Nel corso del 2008, allo scopo di velocizzare le operazioni di controllo, si è provveduto a installare cinque monitor informativi che riportano le istruzioni sugli oggetti proibiti a bordo e sui controlli di sicurezza su persone e bagagli a mano, ed è stato introdotto un sistema a rulliere e vaschette che consente ai passeggeri di prepararsi in anticipo ai controlli, diminuendo significativamente i tempi delle operazioni.

Tabella 4.3.a ► Tempo di attesa al controllo dei bagagli a mano

	2009	2008
Tempo di attesa nel 90% dei casi	5'40"	7'11"

La qualità dei servizi di controllo *Security* dipende dalla preparazione, dalla prontezza e dalla precisione degli addetti. Per questo motivo SAB dedica molta attenzione alla formazione e allo sviluppo delle capacità dei propri operatori, attraverso un **Programma di gestione delle performance** 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*).

Gli operatori *Security* sono supportati durante tutto l'anno da cicli di formazione e da programmi di addestramento definiti individualmente per colmare eventuali esigenze specifiche. Inoltre, per dare riconoscimento alle persone più capaci e diffondere la cultura dell'eccellenza, è stato messo a punto un sistema di *rewarding* che prevede dall'assegnazione di premi mensili agli addetti che realizzano i migliori punteggi (**Premio Security**) alla promozione al ruolo di supervisore del proprio gruppo. A tutti gli addetti viene inviato, mensilmente, il punteggio realizzato nel sistema di valutazione, così che tutti possano confrontarsi con i risultati del vincitore del mese.



<b>5.1</b>	LA FOTOGRAFIA DELL'ORGANICO AZIENDALE	<b>58</b>
<b>5.2</b>	LA CREAZIONE DI UNA NUOVA CULTURA AZIENDALE	<b>59</b>
<b>5.3</b>	LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	<b>60</b>
<b>5.3.1</b>	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	<b>60</b>
<b>5.3.2</b>	IL RICONOSCIMENTO DEL MERITO	<b>60</b>
<b>5.4</b>	LE POLITICHE FORMATIVE	<b>62</b>
<b>5.5</b>	LA QUALITÀ DEL LAVORO	<b>63</b>
<b>5.5.1</b>	CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI VITA E DI LAVORO	<b>63</b>
<b>5.5.2</b>	LA COMUNICAZIONE INTERNA	<b>63</b>
<b>5.6</b>	LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI	<b>64</b>
<b>5.6.1</b>	I TEMI "CALDI"	<b>64</b>
<b>5.6.2</b>	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (SGSSL)	<b>65</b>
<b>5.7</b>	RELAZIONI SINDACALI	<b>66</b>



[ Uno dei punti cardine del cambiamento è stata una maggiore focalizzazione sul concetto di merito. ]

### 5.1 La fotografia dell'organico aziendale

Le risorse di SAB nel 2009 sono state, in media, 329, con una crescita del 3,7% rispetto al 2008 grazie all'inserimento di 12 persone, un aumento collegato principalmente all'internalizzazione di attività.

Le professionalità presenti all'interno dell'azienda sono molto diverse a seconda delle aree di attività (sede o Terminal) e delle mansioni svolte, e in particolare tra ruoli dirigenziali e impiegatizi (circa il 33% del totale) e ruoli "operativi" (circa il 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 le risorse di SAB sono "giovani" (l'età media aziendale

è di circa 41 anni), e la maggior parte ha una bassa anzianità aziendale dal momento che l'aeroporto ha conosciuto un rilevante sviluppo a partire dalla metà degli anni '90, attraversando momenti di forte crescita del traffico cui ha fatto seguito l'ingresso di nuove risorse.

L'impegno a tutelare e favorire le pari opportunità di genere, inoltre, è dimostrato dal fatto che l'occupazione femminile è pari al 43% del totale (invariata rispetto al 2008), e che il 38% del totale dei dirigenti e dei quadri dell'azienda, tra cui la Presidente nominata nel 2007, sono donne.



Tabella 5.1.a ► Numero totale di dipendenti per qualifica e genere (organico medio)

	2009	di cui M	di cui F	2009 (% su tot)	2008	di cui M	di cui F	2008 (% su tot)	Var.% 2009/2008
Dirigenti	8	7	1	2,4%	8	7	1	2,5%	0,0%
Quadri	24	13	11	7,2%	20	11	9	6,3%	18,8%
Impiegati	251	123	128	76,6%	254	128	126	80,2%	-1,0%
Operai	45	45	0	13,8%	35	35	0	11,0%	30,1%
<b>Totale</b>	<b>329</b>	<b>188</b>	<b>140</b>		<b>317</b>	<b>181</b>	<b>136</b>		<b>3,7%</b>
		57%	43%			57%	43%		

Tabella 5.1.b ► Numero dipendenti per tipo di contratto e genere (organico medio)

	2009	di cui M	di cui F	2009 (% su tot)	2008	di cui M	di cui F	2008 (% su tot)	Var.% 2009/2008
Contratto a tempo indeterminato	321	184	137	97,6%	310	178	131	97,7%	3,6%
Contratto a tempo determinato	8	4	3	2,4%	7	3	5	2,3%	6,3%
<b>Totale</b>	<b>329</b>	<b>188</b>	<b>140</b>		<b>317</b>	<b>181</b>	<b>136</b>		<b>3,7%</b>
		57%	43%			57%	43%		

Tabella 5.1.c ► **Dipendenti suddivisi per anzianità di servizio (organico medio)**

	2009	2009 (% su tot)	2008	2008 (% su tot)	Var.% 2009/2008
Fino a 5 anni	92	28,1%	94	29,7%	-2,0%
Da 6 a 10 anni	125	38,2%	121	38,1%	3,9%
Da 11 a 20 anni	55	16,9%	50	15,7%	11,6%
Da 21 a 30 anni	52	15,9%	49	15,6%	6,3%
Oltre 30 anni	3	0,9%	3	0,9%	0,0%
<b>Totale</b>	<b>329</b>		<b>317</b>		<b>3,7%</b>

Tabella 5.1.d

► **Tasso di turnover**

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Turnover medio *	2,4%	3,8%	-1,4%

\* Totale dimessi anno / Totale dipendenti

Tabella 5.1.e

► **Tasso di assenteismo**

	2009	2008	Var.% 2009/2008
Assenteismo medio *	9,92	7,21	2,71

\* Totale assenze escluso maternità e ferie nell'anno/ore totali lavorative teoriche

## 5.2 La creazione di una nuova cultura aziendale

Il triennio 2007-2009 è stato caratterizzato da profonde trasformazioni: il rinnovo dei vertici, il nuovo Piano Industriale e la riorganizzazione della struttura aziendale hanno creato l'esigenza di un "cambiamento culturale" nel modo di vivere l'azienda e il ruolo di ciascuno all'interno di essa. A partire dal 2008, quindi, sono state avviate diverse iniziative per favorire il confronto interno e la maggiore integrazione tra le diverse funzioni, al fine di costruire un percorso concreto verso la nuova cultura di SAB.

Uno dei punti cardine del cambiamento è stata una maggiore focalizzazione sul concetto di **merito**, che ha ispirato la definizione di nuovi strumenti di misurazione e valorizzazione delle capacità e delle competenze (par. 5.3). Tali strumenti sono stati supportati da una coerente attività di formazione, volta a favorire l'effettivo utilizzo e a trasmettere l'importanza della valutazione nello sviluppo delle competenze e nella crescita professionale. Le politiche formative hanno, quindi, un ruolo chiave nel supportare il cambiamento culturale.

In contemporanea è stato avviato un progetto di *cultural change*, tuttora in divenire, chiamato

"**Dire, fare, volare**" che ha coinvolto 90 persone suddivise in 6 gruppi di lavoro.

L'obiettivo del progetto è quello, partendo dalla declinazione delle caratteristiche della cultura aziendale passata, di disegnare il profilo della cultura ideale, che dovrà supportare le modalità del "fare azienda" a tendere. I gruppi, "guidati" dal *management SAB*, hanno lavorato attraverso tre Cantieri tematici per individuare le opportunità di cambiamento, agendo sulle aree di miglioramento tratteggiate dai vertici aziendali (ad esempio, processi di valutazione e comunicazione).

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*. Due volte l'anno, inoltre, sono tenuti dai vertici **momenti di comunicazione "in plenaria"**, allo scopo di diffondere consapevolezza circa i risultati dell'anno precedente, le linee guida per l'anno entrante, nonché per presentare l'andamento di metà periodo. Questi momenti "semestrali" si affiancano agli incontri del Comitato di Direzione, che si tengono con cadenza mensile e coinvolgono la dirigenza aziendale.

Dal 2008, inoltre, 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 sul *team building* e sulla motivazione attraverso il coinvolgimento. Il *Retreat* mira a raccogliere contributi (che verranno portati avanti e finalizzati nell'anno successivo) ogni anno su un tema specifico: nel 2008 il tema è stato "*Leadership vuol dire: prendersi cura*", nel 2009 "*Meritocrazia ed eccellenza*".

**Nel 2009 l'Aeroporto di Bologna è stato premiato con l'ACI Europe Best Airport Award nella categoria da 1 a 5 milioni di passeggeri, anche grazie alle politiche relative alle Risorse Umane incentrate sul concetto "Take Care". Il "prendersi cura", alla base della natura della leadership, è declinabile nel farsi carico - da parte del capo - di una pluralità di ruoli che vanno dalla mentorship al coaching, dall'assenza di egoismi funzionali alla contribuzione allo sviluppo professionale e di carriera dei collaboratori, al consentire che attraverso gruppi di lavoro interfunzionali questi ultimi possano fare nuove esperienze e contribuire al risultato di altri.**



## [ Per raggiungere gli obiettivi aziendali è fondamentale il contributo di ciascuno. ]

Una ulteriore forma di coinvolgimento e di cooperazione tra le persone, mutuata dalle esperienze di *Total Quality*, consiste nel progetto **"Innovazione bottom-up"** avviato nel 2009:

ogni anno i dipendenti, su base volontaria, creano gruppi di lavoro su tematiche di interesse del *top management* (qualità, efficienza, attenzione al cliente, ...), per liberare idee concretamente traducibili in progetti di miglioramento, secondo il principio per il quale solo coloro che quotidianamente sono a contatto con le differenti problematiche dell'operatività possono offrire spunti e suggerimenti per individuare un modo nuovo - più efficace - per fare le cose.

Attorno ai temi definiti per il 2009 si sono aggregati 5 gruppi di lavoro interfunzionali che hanno lavorato per 3 mesi allo sviluppo dei propri progetti.

I progetti realizzati sono stati presentati ad una giuria interna: quello giudicato più innovativo (nel 2009, **Re-pack and Go** - progetto di miglioramento del servizio al cliente nell'ambito dell'eccedenza bagagli) ha ricevuto "l'*Award 2009*" ed è stato implementato concretamente nel corso dell'anno. Peraltro, vista la validità di altre proposte presentate, l'azienda ha deciso di dare seguito ai progetti valutati come fattibili, anche se non vincitori.

### 5.3 La valorizzazione delle persone

Gli strumenti relativi alla misurazione delle performance e delle competenze, sono stati introdotti nel 2008 allo scopo di definire *policy* gestionali in grado, da un lato, di garantire l'equità dei trattamenti e, dall'altro, di assicurare la *retention* delle figure professionali chiave per l'attività.

Questi strumenti si prestano soprattutto alla gestione delle risorse con funzioni "non operative"; sono stati definiti e si stanno implementando metodi e strumenti per assicurare che si diffonda la cultura della valutazione e della valorizzazione del merito a tutti i livelli.

#### 5.3.1 Il sistema di Gestione delle Performance

Il nuovo *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 (MBO), quindi, segue un approccio "a cascata": a fronte di un obiettivo economico "soglia" a livello di azienda, senza il cui raggiungimento si priva di validità sostanziale tutto il piano annuale, ogni risorsa riceve dal proprio responsabile una serie di obiettivi annuali, il complesso dei quali concorre al raggiungimento dell'obiettivo aziendale.

In questo modo il sistema MBO consente di trasmettere a tutti i livelli della struttura la consapevolezza che per raggiungere gli obiettivi aziendali è fondamentale il contributo di ciascuno.

#### La valutazione delle performance

(*EPE, Employee Performance Evaluation*)

Al sistema MBO si affianca una valutazione delle **competenze manageriali**, ossia dei comportamenti organizzativi, espressione di attitudini individuali, che le persone 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 9 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 25% dei migliori *performers*. Per i ruoli più operativi sono stati definiti modelli di valutazione "ad hoc" basati sulle specifiche *skill* e competenze richieste, come quello, attivato nel corso del 2009, dedicato agli addetti alla *Security* (pag. 54).

#### 5.3.2 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 quelle 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. Dall'indagine Retributiva del 2009 è emerso che SAB rappresenta una best practice rispetto agli aeroporti italiani per cultura premiante e sistemi retributivi.

##### 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 "rapidi" per i giovani ad alto potenziale, *salary increases* 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

premieria 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 l'*Innovation bottom-up*, o dei riconoscimenti a fronte di encomi ricevuti dai passeggeri o dalle compagnie aeree).

Il PMS è anche la base per lo sviluppo dei percorsi di carriera individuale, che sono, quindi, trasparenti e condivisi. Per le risorse operative, inoltre, è stato introdotto da alcuni anni il sistema del *job posting*, una metodologia di ricerca di personale aperta all'interno dell'azienda - a fronte di posizioni vacanti - per consentire la mobilità professionale e sostenere la motivazione delle persone.

## Il job posting

Ogni volta che in azienda si apre una posizione operativa, tutti i lavoratori vengono informati tramite la pubblicazione sulla intranet e nelle bacheche aziendali dei requisiti richiesti e le modalità della selezione. La candidatura è aperta a tutti, e i candidati vengono valutati dal *management* della Direzione interessata e dalla Direzione Risorse Umane.

Il nominativo del candidato risultato idoneo viene pubblicato sulla intranet per dare visibilità e trasparenza all'intero processo di reclutamento interno. Il sistema consente, alle persone, di trovare nuovi stimoli dal cambiamento delle proprie mansioni, e all'azienda di beneficiare della crescita delle competenze interne e della diffusione della conoscenza.

Tabella 5.3.1.a ► Numero di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle competenze finalizzate al percorso di crescita (organico medio)

	2009	di cui M	di cui F	2009 (% su tot)	2008	di cui M	di cui F	2008 (% su tot)
Dirigenti	8	7	1	100,0%	8	7	1	100,0%
Quadri	24	13	11	100,0%	20	11	9	100,0%
Impiegati	49	29	20	19,5%	53	31	22	20,9%
Operai	0			0,0%	0			0,0%
<b>Totale</b>	<b>81</b>	<b>49</b>	<b>32</b>		<b>81</b>	<b>49</b>	<b>32</b>	
		60%	40%			60%	40%	

Tabella 5.3.1.b ► Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2009	di cui M	di cui F	2008	di cui M	di cui F
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	3	0	3	2	2	0
Impiegati	66	39	27	30	12	18
Operai	2	2	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
		58%	42%		44%	56%

Tabella 5.3.1.c ► Numero posizioni per cui si è avviata la ricerca interna tramite *job posting*

	2009	2008
Posizione aperte	2	5

Tabella 5.3.1.d ► Numero posizioni ricoperte internamente tramite *job posting*

	2009	2008
Posizioni assegnate	1	5



[ L'opportunità di intraprendere un percorso formativo manageriale di eccellenza per gli alti potenziali. ]

#### 5.4 Le politiche formative

Il Piano della Formazione annuale tiene conto degli eventuali gap manageriali e specialistici emersi in fase di valutazione, mantenendo sempre come riferimento concettuale i processi di cambiamento culturale/ organizzativo da supportare e le modifiche organizzative implementate o da implementare. Il piano annuale viene formulato dalla Direzione Risorse Umane in collaborazione con le singole Direzioni. 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.

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

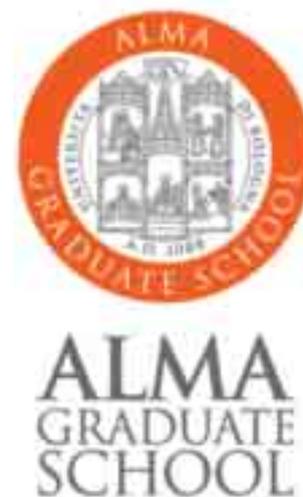
(*Master in Business Administration, Technology and Innovation Management, General Management Programme, ...*).



### Selezione delle "eccellenze" per costruire la cultura del merito

L'accento sul merito e la volontà di innalzare il livello di competenze e capacità manageriali della Società sono alla base anche dei criteri adottati nella ricerca di nuovi potenziali collaboratori, che si pone l'obiettivo di individuare le eccellenze tra i giovani provenienti dal mondo dell'Università e dell'alta formazione.

Attraverso la *partnership* a due vie con Alma Graduate School, SAB si rivolge ai migliori studenti dei Master per proporre stage di inserimento. Nel 2009 sono stati avviati rapporti anche con il Collegio Superiore dell'Università degli Studi di Bologna, dal quale si ricevono segnalazioni sui nominativi degli studenti che eccellono in risultati accademici ed apertura mentale.



L'attenzione alla crescita delle competenze e allo sviluppo delle proprie risorse è dimostrata dalle ore di formazione complessivamente

erogate nel 2009, anno caratterizzato da una generale attenzione ai costi e all'aumento dell'efficienza, in aumento del 32% rispetto

al 2008. Nel biennio 2008-2009 l'investimento in formazione è cresciuto del 72% rispetto al 2007.

Tabella 5.4.a ► Ore di formazione per tipologia

	2009	2009 (% su tot)	2008	2008 (% su tot)
Formazione manageriale	4.738	42%	3.754	44%
Formazione funzionale al ruolo tecnico e specialistica	2.885	26%	1.250	15%
Formazione sulla <i>Safety</i>	1.152	10%	240	3%
Formazione <i>Security</i>	2.496	22%	3.280	38%
<b>Totale</b>	<b>11.271</b>		<b>8.524</b>	

Tabella 5.4.b ► Ore medie di formazione per dipendente

2009	2008	Var.% 2009/2008
31,8	24,2	31%



Tabella 5.4.c ► Numero di persone formate per qualifica e genere

	2009	di cui M	di cui F	2009 (% su tot)	2008	di cui M	di cui F	2008 (% su tot)	Var.% 2009/2008
Dirigenti	8	7	1	2,3%	8	7	1	2,5%	0,0%
Quadri	23	12	11	6,7%	23	12	11	7,1%	0,0%
Impiegati	267	134	133	78,1%	259	129	130	79,7%	3,1%
Operai	44	44	0	12,9%	35	35	0	10,8%	25,7%
<b>Totale</b>	<b>342</b>	<b>197</b>	<b>145</b>		<b>325</b>	<b>183</b>	<b>142</b>		<b>5,2%</b>
		58%	42%			56%	44%		

Tabella 5.4.d ► Spese per la formazione (€)

	2009	2009 (% su tot)	2008	2008 (% su tot)
Formazione manageriale funzionale al ruolo tecnico e specialistica	140.000	92,1%	120.000	78,7%
Formazione sulla <i>Safety</i>	corsi interni		corsi interni	
Formazione <i>Security</i>	12.000	7,9%	32.500	21,3%
<b>Totale</b>	<b>152.000</b>		<b>152.500</b>	

## 5.5 La qualità del lavoro

### 5.5.1 Conciliazione dei tempi di vita e di lavoro

#### *A better place to work*

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, e con l'affiancamento della Direzione Risorse Umane, l'Azienda sta sviluppando un progetto volto a migliorare la conciliazione dei tempi vita-lavoro. È stata individuata una pluralità di strumenti che offrono opportunità di flessibilità nella gestione del tempo di lavoro, temperando le esigenze dell'azienda con le aspettative delle persone. Tra gli strumenti che verranno proposti nel corso del 2010, da coniugare con le caratteristiche dell'attività lavorativa svolta dai richiedenti, vi saranno, oltre al *part-time*, il telelavoro e l'orario pluri-periodale.

Tabella 5.5.1.a ► Numero di dipendenti *part-time* per qualifica e genere (organico medio)

	2009	di cui M	di cui F	2009 (% su tot)	2008	di cui M	di cui F	2008 (% su tot)	Var.% 2009/2008
Dirigenti	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	0,0%
Quadri	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	0,0%
Impiegati	36	16	20	96,6%	33	15	18	97,6%	9,8%
Operai	1	1	0	3,4%	1	1	0	2,4%	58,8%
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>20</b>		<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>		<b>10,9%</b>
		45%	55%			47%	53%		

### 5.5.2 La comunicazione interna

Gli strumenti per favorire la comunicazione interna e la condivisione dei principali eventi aziendali sono la intranet **Communit@irport**, utilizzabile sia da chi ha una postazione singola sia dal personale operativo attraverso *kiosk* collettivi presenti nel Terminal, e l'house organ trimestrale BLQui, la cui stesura 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, che aiuta il coinvolgimento di tutti e rafforza lo spirito di identificazione.

Nel 2009 sono stati attivati anche un *Forum* ed una **Bacheca virtuale** dedicati allo scambio di opinioni, comunicazioni e informazioni anche di natura extra-aziendale.



[ SAB assume come valore fondamentale la tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori. ]

## 5.6 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

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 nelle relazioni esterne.

### 5.6.1 I temi "caldi"

L'aeroporto è un sistema complesso, in cui coesistono diversi operatori (sia interni a SAB sia dipendenti di altre società), 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, per prevedere misure di protezione e mitigazione.

Nel 2007, ad esempio, è stata svolta un'indagine fonometrica per la valutazione dei livelli di esposizione al rumore di dipendenti e non, in funzione dei luoghi in cui operano, delle mansioni che svolgono e delle attrezzature utilizzate o presenti. I lavoratori maggiormente coinvolti sono risultati essere gli Addetti *Follow Me*, che sono quindi stati dotati delle necessarie misure di protezione.

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'insussistenza di rischi effettivi rispetto ai temi più sentiti dai lavoratori, talvolta oggetto di attenzione anche da parte dell'opinione pubblica (es. campi elettromagnetici).

Tra le più significative:

#### ■ Inquinamento dell'aria (2007)

Per via della forte sensibilità dei lavoratori (di SAB ed esterni) rispetto all'inquinamento dell'ambiente esterno, è stata svolta campagna di misura tramite l'installazione di campionatori presso le aree di piazzale e della viabilità di accesso all'aeroporto, nonché facendoli indossare agli stessi addetti *Follow Me* (che per mansione operano costantemente sul piazzale). La qualità dell'aria presso il sedime aeroportuale è risultata migliore rispetto a quella della città, quindi il personale è risultato non esposto a rischi legati all'inquinamento.

#### ■ Campi elettromagnetici (2008)

È stata svolta un'analisi ambientale sia all'interno sia all'esterno delle diverse infrastrutture aeroportuali, per valutare la "produzione" da parte dell'aeroporto di eventuali campi pericolosi. Dalla valutazione, svolta tramite misurazioni sia delle alte frequenze (ponti radio, antenne cellulari e radar della torre di controllo) che delle basse frequenze (campi elettrici), sono risultati valori al di sotto di quelli di allerta indicati dalla normativa.

#### ■ Onde ionizzanti (2009)

Le macchine di controllo radiogeno possono generare preoccupazioni nei passeggeri e nei lavoratori che le utilizzano (addetti *Security*), poiché si teme che possano emettere all'esterno radiazioni pericolose.

È stata svolta, quindi, una campagna dosimetrica con durata annuale in prossimità delle sorgenti, al fine di registrare l'eventuale presenza di radiazioni nelle vicinanze delle attrezzature. Dalla valutazione è emerso che le attrezzature non emettono onde significative, cioè al di là di quelle di fondo presenti in un qualunque ambiente di vita.





possono originare dalla vicinanza delle aree di lavoro o dall'interazione di attività tra i lavoratori di SAB e quelli delle altre società presenti nel sedime (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, ...). 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 2009 si è registrato un aumento nel numero degli infortuni di lavoratori SAB rispetto al 2008 (da 11 a 23), ma dalle analisi svolte non sono emerse cause ricorrenti e, quindi, particolari criticità rispetto al 2008.

Il 39% degli infortuni è stato dovuto ad incidenti nel tragitto tra l'abitazione e l'aeroporto, e gli infortuni più significativi, che hanno provocato assenze superiori ai tre giorni, si sono verificati in maniera distribuita tra le diverse aree aziendali.

La durata media degli infortuni è diminuita da 24,4 a 17,85 giorni complessivi.

Anche nel 2009, quindi, i dati si sono mantenuti ampiamente al di sotto degli indici medi calcolati da INAIL e ISPELS per la regione Emilia-Romagna.

### 5.6.2 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, sono infatti assegnate anche responsabilità specifiche sulla prevenzione e la 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 rispetto di tutte le normative in materia, valutando i rischi specifici delle loro attività e individuando le più idonee misure di prevenzione e mitigazione, e supportando le direzioni e le funzioni aziendali di volta in volta coinvolte.

Dal momento che le attività all'interno del sedime vengono svolte a stretto contatto con gli altri soggetti aeroportuali, poi, un altro elemento chiave della prevenzione e della protezione è la valutazione dei "rischi da interferenza", cioè dai rischi specifici che

Tabella 5.6.2.a ► **Infortuni**

	Unità di misura	2009	2008
Indice di frequenza	numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	28,55	8,15
Indice di gravità	numero di giornate perdute in media a causa di infortunio ogni 10.000 giorni lavorati	1,09	1,06
Durata media	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	17,85	24,40

**[ Nel 2010 sarà attivato l'iter per la certificazione del Sistema di Gestione secondo la norma OHSAS 18001. ]**

Per assicurare che tutti i lavoratori SAB siano correttamente informati sulle misure di protezione esistenti e sui comportamenti da adottare per lavorare in sicurezza, a tutti i lavoratori 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.

Nel 2009 è stato deciso di istituire una giornata di formazione al mese in materia di igiene e sicurezza, al fine di garantire l'aggiornamento continuo della formazione di base ai dipendenti e ai nuovi assunti (durante l'anno sono state formate 80 persone).

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.

Tabella 5.6.2.b ► **Formazione su salute e sicurezza**

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

**5.7 Relazioni sindacali**

Il principio base su cui SAB fonda i propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali è che tali relazioni sono funzionali a gestire situazioni complesse nelle quali sono coinvolti i lavoratori, e per questo non debbano essere vissute pregiudizialmente come conflittuali ma, quando le circostanze lo consentano, essere improntate alla reciproca soddisfazione delle parti secondo il principio della "somma positiva".

Uno dei momenti più importanti nel percorso di dialogo tra SAB e Organizzazioni Sindacali è stato avviato nel 2000, a valle della liberalizzazione delle attività di *handling* (fine 1999).

Con la liberalizzazione e la conseguente uscita di SAB dalla gestione delle attività di *handling*, emergeva la paura da parte dei lavoratori (che venivano trasferiti da una società all'altra) di perdere stabilità occupazionale e/o garanzie normative ed economiche, e con essa vi era il rischio di controversie e agitazioni con ripercussioni prevedibili sul servizio fornito dall'aeroporto ai passeggeri.

Aeroporto di Bologna, dunque, ha dato avvio ai primi **accordi in Italia sul trasferimento del personale** ad Operatori di handling entrati nel sedime, secondo criteri preventivamente condivisi con le OO.SS. territoriali di categoria; questo percorso ha consentito di giungere, nel maggio 2005, alla condivisione da parte delle

parti sociali di un **Protocollo d'Intenti sulla stabilità del lavoro**, volto ad evitare ricadute scompensanti sul fattore occupazionale (e l'interruzione della regolarità del servizio del trasporto aereo) a fronte dell'opportunità, per i vettori, di scegliere l'operatore di assistenza a terra secondo logiche di mercato. L'accordo non risulta impositivo per nuovi soggetti che entrino come operatori di *handling*, ma in questo modo viene esercitata una significativa influenza nella direzione di una maggiore stabilità e continuità del lavoro, con notevoli vantaggi anche per la regolarità del trasporto. L'impostazione seguita è oggi ripresa all'art. 26 (clausola sociale) della Parte Generale del Contratto Nazionale di Lavoro Assaeroporti, siglato dalle Società di Gestione aeroportuale in data 26 gennaio 2010.

Il più recente Accordo Integrativo SAB, rinnovato nel 2008 e in scadenza a fine 2011, recepisce pienamente l'attenzione che le parti sociali hanno da tempo riservato alla maternità (che, fin dagli anni '90, viene retribuita al 100% durante il periodo di astensione obbligatoria) e più recentemente alle patologie gravi (con retribuzione totalmente integrata per i primi sei mesi e al 50% per i successivi dodici). Relativamente alla salute a alla prevenzione, inoltre, a tutti i lavoratori che ne facciano richiesta viene messa a disposizione la profilassi antinfluenzale; a partire dal prossimo anno sarà attivata anche un'assicurazione sanitaria integrativa.

**Certificazione del Sistema di Gestione**

Nel 2010, contestualmente al rinnovo delle certificazioni dei Sistemi di Gestione di Qualità e Ambiente, sarà attivato l'iter per la certificazione del SGSSL secondo la norma OHSAS 18001, con l'obiettivo di completare la certificazione nel 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.





<b>6.1</b>	TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI	<b>70</b>
<b>6.1.1</b>	LA SELEZIONE DEI FORNITORI	<b>70</b>
<b>6.1.2</b>	LA PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI	<b>70</b>
<b>6.2</b>	LA TUTELA DEI LAVORATORI NEGLI APPALTI	<b>70</b>

La relazione con i fornitori

6

68

L'ambiente esterno

# AGILE

**POSTA PRIORITARIA**  
Priority Mail

06  
788

ENTGELT BEZAHLT

DEUTSCHE  
POST  
EURO CENT  
00032  
F 530684

03  
S U O  
P E N C A

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

PRINTED MATTER

# AIR A

**PAR AVION**

INTL PRI  
U.S. POSTAGE  
Aeroporto di Bologna

[ Improntiamo i rapporti con i nostri fornitori alla massima trasparenza, in modo da favorire lo svilupparsi di una competizione corretta ed equilibrata. ]

### 6.1 Trasparenza e correttezza nelle relazioni

#### 6.1.1 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 Unico degli Appalti (D.Lgs. 163/2006), che prevede l'obbligo di bandire **gare pubbliche** per forniture di importo superiore alla soglia comunitaria di Euro 387.000.

Per l'affidamento di appalti di importo inferiore a tale soglia SAB ha adottato un proprio regolamento interno, denominato "Regolamento Acquisti-Appalti Regimi Propri", nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CE a tutela della concorrenza. Il Regolamento dispone che le gare di importo inferiore alla soglia prevista 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 di un elevato profilo etico 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, e il pieno rispetto di regole e norme a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente, della regolarità contributiva, etc.

Nel valutare l'aggiudicazione degli appalti SAB adotta prevalentemente 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 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 a livello sia locale che nazionale.

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.

#### 6.1.2 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:

Tabella 6.1.2.a ► **Tempo medio di pagamento dei fornitori**

	2009	2008
<b>Giorni medi di pagamento</b>	<b>92</b>	<b>115</b>

### 6.2 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, ...) nei lavori in appalto presso l'aeroporto. Il primo passo in questo senso è stato il portato del progetto di allungamento della Pista di Volo, realizzato nel 2001, 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 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 OOSS 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 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, che viene ora allegato a tutte le gare d'appalto pubbliche indette da SAB, esprime la volontà di vincolare l'assegnazione degli appalti alla garanzia di condizioni di lavoro rispettose della dignità e dei fondamentali diritti dei lavoratori, che trova delle "limitazioni" nella regolamentazione ENAC (che richiede, per lavorare in aeroporto, unicamente requisiti di natura patrimoniale). 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 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.

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 la liquidazione finale.



## Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA	<b>T</b> totale	<b>P</b> parziale	<b>-</b> non coperto	<b>N/A</b> non applicabile
TIPO INDICATORE	<b>C</b> core	<b>A</b> additional	<b>SS</b> 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	8, 10, 21, 24-31, 34-43, 46, 64, 70
Profilo	2.01	Nome dell'organizzazione	T	3
	2.02	Principali marchi, prodotto e/o servizi	T	10
	2.03	Struttura operativa dell'organizzazione	T	19
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	3
	2.05	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	T	28
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	17
	2.07	Mercati serviti	T	26
	2.08	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	T	12-13, 26
	2.09	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	T	12-13, 11
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	T	10
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	17
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	3, 40
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	P	3, 40
	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	18
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	18, 19
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	18
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	P	19, 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	18
	4.08	Missione, valori, codici di condotta e principi	T	6-7, 21
	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	21
		4.13	Appartenenza ad associazioni	T
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	8
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	P	8
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	P	8
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	P	8, 24-25, 34, 47, 51, 64

**INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA**

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	10 e seguenti, 24 e seguenti
<b>Performance economiche</b>	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	14
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	24-25, 34
	C	EC 3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	-	
	C	EC 4	Aiuti di Stato significativi ricevuti	P	10
<b>Presenza di mercato</b>	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	
<b>Impatti economici indiretti</b>	C	EC 8	Investimenti per servizi di "pubblica utilità"	T	24-25
	A	EC 9	Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti	P	29-30

**INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE**

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	34 e seguenti
<b>Materie prime</b>	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	
<b>Energia</b>	C	EN 3	Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria	T	39
	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	39
	A	EN 7	Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia	-	
<b>Acqua</b>	C	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	P	40
	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	-	
	A	EN 10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	-	
<b>Biodiversità</b>	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	50
<b>Emissioni, scarichi e rifiuti</b>	SS	AO 2	Numero di impatti con volatili che hanno provocato danni ad aeromobili	-	
	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	40
	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	38-40
	C	EN 19	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso	N/A	
	C	EN 20	NO, SO <sub>2</sub> , 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	41
	C	EN 23	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	-	
A	EN 24	Rifiuti pericolosi	P	42	

## 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 rendiconta	-	
	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	34
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	40
Generale	A	EN 30	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	T	43
Rumore	SS	AO 4	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore superiori ai limiti di legge	T	37
	SS	AO 5	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore notturno superiori ai limiti di legge	T	37
	SS	AO 6	Area geografica esposta al rumore aeroportuale	T	36-37
	SS	AO 7	Eventi al di sopra di una determinata soglia di rumore	T	37

### INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

#### Pratiche di lavoro

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		<b>Approccio di gestione</b>	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	67
	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	65
	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	61
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
		<b>Approccio di gestione</b>	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
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	P	24-25, 29-30
Collettività	C	SO 1	Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	P	24-25
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	20
	C	SO 4	Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	P	21
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
		<b>Approccio di gestione</b>	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	46 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	50-55, 64
	A	PR 2	Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi	T	51
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	46-50
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](http://www.bologna-airport.it)

