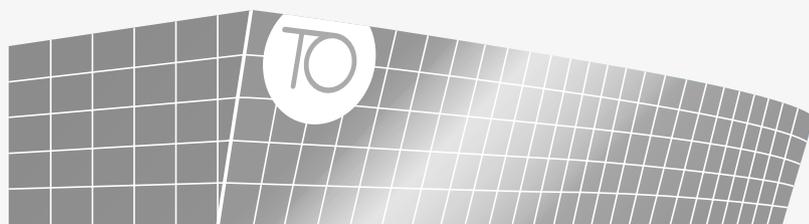


# BILANCIO SOCIALE 2019

TORINO  
AIRPORT



SAGAT



TORINO  
AIRPORT



## Indice generale

Lettera agli stakeholders	8
<b>Identità</b>	<b>10</b>
Relazione sociale	62
<b>Nota Metodologica</b>	<b>116</b>

# Indice

1. Lettera agli stakeholders	8
------------------------------	---

<b>Identità</b>	<b>10</b>
-----------------	-----------

2. Gruppo SAGAT, chi siamo	12
----------------------------	----

KEY FIGURES 2019	14
------------------	----

Profilo aziendale:	16
--------------------	----

- Mission

- Vision

2.1 L'Azienda e i suoi valori	22
-------------------------------	----

2.2 Modello di business	28
-------------------------	----

2.3 Il contesto e le sfide di settore	29
---------------------------------------	----

2.4 Il territorio e le risposte di SAGAT	30
--	----

2.5 Mappa degli stakeholders	32
------------------------------	----

2.6 Il patrimonio intangibile	34
-------------------------------	----

3. Il business aziendale, cosa facciamo	42
---	----

KEY FIGURES 2019	
------------------	--

3.1 Network voli e traffico	44
-----------------------------	----

3.2 Infrastruttura	46
--------------------	----

3.3 Accessibilità	47
-------------------	----

3.4 Security	48
--------------	----

3.5 Safety	49
------------	----

3.6 Ambiente - Green Airport	53
------------------------------	----

3.7 Comunità aeroportuale e relazioni con il territorio	54
---	----

3.8 Legalità e trasparenza	56
----------------------------	----

3.9 Investimenti	60
------------------	----

<b>Relazione sociale</b>	<b>62</b>
--------------------------	-----------

4. Le risorse umane	64
---------------------	----

KEY FIGURES 2019	
------------------	--

4.1 Clima ed engagement aziendale	66
-----------------------------------	----

4.2 Valorizzazione del capitale umano	68
---------------------------------------	----

4.3 Salute e sicurezza	70
------------------------	----

4.4 Relazioni industriali	72
---------------------------	----

5. La customer experience	74
---------------------------	----

KEY FIGURES 2019	
------------------	--

5.1 Profilo dei passeggeri	76
----------------------------	----

5.2 Passenger experience: la qualità	78
--------------------------------------	----

5.3 Retail e servizi extra aviation	82
-------------------------------------	----

5.4 Digital Airport	84
---------------------	----

6. La creazione del valore	86
----------------------------	----

KEY FIGURES 2019	
------------------	--

6.1 Dati economici e contributo all'economia locale	88
---	----

6.2 Promozione della destinazione e comunicazione	100
---	-----

7. Il rispetto per l'ambiente	104
-------------------------------	-----

KEY FIGURES 2019	
------------------	--

7.1 Impatti ambientali diretti: Acqua - Rifiuti - Emissioni	106
---	-----

7.2 Rumore aeroportuale	110
-------------------------	-----

7.3 Piano della Tutela ambientale	114
-----------------------------------	-----

## Nota metodologica

116

### 8. Il Metodo Piemonte

118

### 9. Dati e tabelle

122

#### Traffico e sviluppo network

122

- Traffico

- Compagnie aeree

- Destinazioni

#### Safety

125

- Indicatori del Safety Management System

#### Risorse umane

126

- Organico del Gruppo SAGAT

- Turnover

- Formazione

- Salute e sicurezza

#### Customer Experience

132

- Risultati di Qualità

- Obiettivi di Qualità

- Overall satisfaction

- Smiley

#### Valore economico

134

#### Comunicazione

134

- Insights social network

#### Privacy

135

- Reclami per violazione privacy o perdita dati

#### Ambiente

136

- Fonti energetiche dei consumi 2019

- Emissioni di CO<sub>2</sub>

- Gestione rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

- Rumore aeroportuale

### 10. GRI Content Index

140

### 11. SDGs Nazioni Unite

141

### 12. Glossario

142

# 1.

## Lettera agli Stakeholders

Cari Stakeholders,  
con la sesta edizione del Bilancio Sociale il Gruppo SAGAT conferma il dialogo e la trasparenza verso tutti gli interlocutori e l'attenzione al bilanciamento fra i risultati economici, ambientali e sociali, oltre alla volontà di dare nuovo impulso al percorso di crescita sostenibile che ha caratterizzato la gestione in questi anni.

Per farlo, a partire dallo scorso anno, nuova attenzione è stata posta al programma di azione per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, aderendo a 13 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - SDGs che indicano i traguardi ai quali Torino Airport vuole contribuire nel prossimo futuro.

In questo ambito, in occasione del vertice ONU sull'azione globale per il clima svoltosi a New York, Torino Airport ha aderito alla storica risoluzione NetZero2050 che l'associazione degli aeroporti europei ACI Europe ha annunciato: ci siamo impegnati ad arrivare alle 'emissioni zero' entro il 2050, insieme ad altri 200 aeroporti.

Dopo aver investito nel corso degli anni in modo significativo nella gestione ambientale - lavoriamo infatti per ridurre le nostre emissioni di carbonio dal 2012, abbiamo rinnovato la certificazione al Livello 1-Mapping del programma Airport Carbon Accreditation, intendiamo progredire nel 2020 al Livello 2 - abbiamo deciso di impegnarci pubblicamente per soddisfare quella che è ormai un'esigenza non procrastinabile.

Insieme all'impegno ambientale, abbiamo messo al centro del nostro operare la visione di un aeroporto migliore per le persone: per i nostri passeggeri, arricchendone l'esperienza di viaggio con spazi rinnovati e tecnologie digitali e ascoltandone le esigenze grazie all'uso di nuove piattaforme di comunicazione; per i nostri dipendenti, investendo sulla loro formazione e creando nuove modalità di scambio di idee ed esperienze con il fine di diffondere la cultura dell'innovazione ed essere preparati al cambiamento; per la nostra comunità territoriale di riferimento, potenziando ad esempio i collegamenti via terra da e per

l'aeroporto grazie a un proficua collaborazione con le istituzioni, e dialogando proattivamente con i vettori per migliorare la connettività per via aerea.

L'impegno di tutti i lavoratori del Gruppo SAGAT è testimoniato dal raggiungimento degli obiettivi di qualità e dall'indice generale di soddisfazione (overall satisfaction) che registra un punteggio di 3,96 su una scala da 1 a 5, in crescita del + 2,59% rispetto all'anno precedente, oltre che da tutti i risultati conseguiti dalla Società nei confronti di quel patrimonio intangibile che nel bilancio sociale trova rappresentazione. Le attività svolte nel 2019 per il miglioramento della customer experience hanno portato l'Aeroporto di Torino a ricevere nel 2020 la certificazione Airport Customer Experience Accreditation di ACI World, che misura la capacità degli scali di gestire l'esperienza del passeggero, nell'ambito del programma di benchmark internazionale ASQ-Airport Service Quality. Torino Airport, certificato al Livello 1, è il primo scalo italiano della sua categoria ACI a ricevere tale riconoscimento.

Lasciandoci alle spalle l'esercizio 2019, soddisfacente anche per i risultati reddituali conseguiti, ci troviamo ora davanti a una nuova sfida: la crisi mondiale scaturita dagli effetti della pandemia Covid-19 si è infatti abbattuta pesantemente anche sul settore del trasporto aereo e su quello aeroportuale, e i contorni della ripresa sono ad oggi incerti. In questo scenario di contrazione economica, che inciderà anche sulla redditività aziendale, crediamo che il percorso fin qui seguito di gestione consapevole e rispettosa del contesto ambientale e sociale in cui l'Aeroporto opera non debba essere abbandonato, perché l'aeroporto agisce sul territorio con un effetto moltiplicatore di sviluppo e può quindi contribuire in maniera significativa alla ripresa dell'economia locale.

**Andrea Andorno**

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

# Identità



## 2. Gruppo SAGAT, chi siamo.

SAGAT S.p.A. è la società di gestione che gestisce tutta l'area aeroportuale, in particolare, è titolare:

- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture legate al traffico aereo (ad esempio: pista e piazzali);
- della progettazione, realizzazione e manutenzione delle infrastrutture e degli immobili utilizzati dai passeggeri e dagli operatori (aerostazioni con relative aree commerciali, parcheggi, uffici e impianti);
- della gestione delle infrastrutture centralizzate individuate ai sensi del D. Lgs. 18/99 (tra le altre, pontili di imbarco e sbarco, impianti di smistamento bagagli, sistemi informatici di scalo e di informazione al pubblico);
- delle aree affidate in subconcessione a soggetti economici diversi (tra gli altri, ai gestori di ristoranti, bar, negozi e autonoleggi, ecc)

Fa parte del Gruppo SAGAT la società SAGAT Handling S.p.A., controllata interamente da SAGAT S.p.A., che svolge la propria attività nel settore aeroportuale e fornisce servizi di assistenza alle compagnie aeree operanti sullo scalo di Torino.



## Key Figures 2019



**3.952.158**  
PASSEGGERI



**3.333.970** KG  
TRAFFICO CARGO



**33.484**  
MOVIMENTI



**12**  
BAR E RISTORANTI



**21**  
COMPAGNIE AEREE



**20**  
NEGOZI



**2.800**  
POSTI AUTO PARCHEGGI



**TOP 5**  
DESTINAZIONI  
PER N. PASSEGGERI

1° Roma Fiumicino; 2° London;  
3° Catania; 4° Palermo; 5° Napoli



**8**  
AUTONOLEGGI

## QUALITÀ PERCEPITA DAI PASSEGGERI



- > Indice "Airport Service Quality" 2019:  
**3,96** (indice generale di soddisfazione rilevata attraverso questionari autocompilati dai passeggeri su scala da 1 a 5), aderendo al programma di benchmarking internazionale ACI;
- > Soddisfazione complessiva (interviste) 2019:  
**99,5%** secondo il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita che si fonda principalmente, ma non solo, sulle metodologie di cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A
- > Customer experience Accreditation  
**Livello 1**: primo in Italia nella categoria ACI di riferimento a ricevere il riconoscimento (ottenuto nel 2020 per l'attività del 2019)

## IMPATTO ECONOMICO



Totale investimenti 2019

**10.879.000** euro

in opere infrastrutturali ed impiantistiche

Valore economico creato 2019

**74.450.000** euro

## RISORSE UMANE



	2019
Totale dipendenti Gruppo SAGAT 2019	376
Totale dipendenti SAGAT Handling	135
- a tempo determinato	28
- share donne	41,22%
- share uomini	58,78%

Dati di Gruppo al 31 dicembre 2019.

## TUTELA AMBIENTALE



- > Certificazione **ISO 45001:2018** e **ISO 14001:2015** del Sistema integrato di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA) da parte dell'Ente di Certificazione TÜV Italia; certificazione energetica **ISO 50001:2011**.
- > Accredimento al Livello 1 "Mapping" del programma internazionale **Airport Carbon Accreditation**.
- > Adesione al programma **NetZero 2050** di ACI Europe.

## Profilo aziendale

### MISSION

Gestire e sviluppare le attività aeree e infrastrutturali dell'Aeroporto di Torino al fine di incrementare i collegamenti, contribuendo allo sviluppo economico e turistico di Torino e del bacino territoriale di riferimento. Aumentare il livello di qualità del servizio fornito a passeggeri, vettori, stakeholder e dipendenti.

### VISION

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

### Vision della sostenibilità

Il Gruppo SAGAT da sempre mette al centro del proprio impegno le esigenze di mobilità della città e del territorio e, al contempo, punta sempre più a rendere l'Aeroporto un driver fondamentale dello sviluppo socio-economico, oltre che turistico, dell'intera regione.

Tre gli ambiti di azione che hanno contraddistinto l'attività del 2019:

- miglioramento della passenger experience con l'avanzamento di un profondo processo di digitalizzazione e innovazione, che ha coinvolto molteplici aree aziendali;
- rafforzamento di una cultura green interna all'azienda, riflessasi nell'attuazione di procedure e ottenimento di certificazioni ambientali e di processo;
- collaborazioni con le istituzioni del territorio per ampliare i servizi di mobilità pubblica a favore dell'infrastruttura aeroportuale e per accogliere i passeggeri in occasione dei più importanti eventi cittadini e regionali.



### SAGAT e gli SDG delle Nazioni Unite

I progetti e le attività messe in campo nel 2019 dal Gruppo SAGAT e rendicontate nel presente Bilancio Sociale sono collegati, in maniera trasversale, a 13 dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Questi gli obiettivi a cui si fa riferimento, evidenziati nell'immagine a seguire:

- Salute e benessere
- Istruzione di Qualità
- Parità di genere
- Acqua pulita e servizi igienico-sanitari
- Energia pulita e accessibile
- Lavoro dignitoso e crescita economica
- Imprese, innovazione e infrastrutture
- Ridurre le disuguaglianze
- Città e comunità sostenibili
- Consumo e produzione responsabili
- Lotta contro il cambiamento climatico
- La vita sulla Terra
- Partnership per gli obiettivi





## Il contesto di riferimento

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

Il trasporto aereo e la gestione aeroportuale operano all'interno di un quadro normativo nazionale ed internazionale articolato e complesso, dovuto alle attività compartecipate tra la Società di gestione e vari altri attori:

### 1. compagnie aeree;

### 2. fornitori di servizi alle compagnie aeree, tra cui:

- **2.1 handlers**, che prestano i servizi di assistenza a terra agli aeromobili, alle persone e alle merci: check-in; imbarco/ sbarco passeggeri; carico/scarico bagagli e conseguente gestione di uffici e pratiche di Lost & Found; movimentazione merci. Agli handlers le compagnie aeree affidano infine altri servizi, tra cui la pulizia interna degli aerei, il rifornimento di acqua potabile ecc. Presso l'Aeroporto di Torino operano due società di handling in regime di libero mercato: SAGAT Handling, società del Gruppo SAGAT, con una quota di mercato

del 71,4% nell'assistenza movimenti aeromobili nel 2019, ed Aviapartner, con il restante 28,6%;

- **2.2 caterers**, ovvero le società che riforniscono di alimenti gli aeromobili;
- **2.3 compagnie petrolifere**, che assicurano i rifornimenti di carburante.

**3. operatori commerciali** che offrono i propri servizi, ad esempio quelli di ristorazione, di noleggio auto, di vendita di beni o servizi vari;

**4. Polizia di Frontiera, Agenzia delle Dogane e Guardia di Finanza**, che effettuano controlli di rispettiva pertinenza sui passeggeri, sui bagagli, sulle merci e sull'operatività aeroportuale;

**5. Vigili del Fuoco**, che forniscono assistenza specialistica alle operazioni aeronautiche;

**6. ENAV** (Ente Nazionale di Assistenza al Volo) che fornisce il servizio del Controllo del Traffico Aereo e altri servizi essenziali per la navigazione aerea, ad esempio l'autorizzazione a muovere l'aereo, il rullaggio, il decollo.

Esistono inoltre organismi nazionali e internazionali che disciplinano e controllano il settore del trasporto aereo, con cui l'attività di SAGAT deve interfacciarsi. Tra i principali figurano:

- **ICAO** (International Civil Aviation Organization): definisce gli standard e le pratiche per lo sviluppo ordinato e sicuro dell'aviazione civile internazionale;
- **IATA** (International Air Transport Association): l'associazione internazionale delle compagnie aeree supporta le politiche industriali delle compagnie e offre loro servizi di cooperazione;
- **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**: la Direzione Generale per gli Aeroporti ed il Trasporto Aereo si occupa della disciplina dell'aviazione civile, della normativa di settore comunitaria ed internazionale, con funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo sugli enti di settore;
- **ENAC** (Ente Nazionale Aviazione Civile): unica autorità di regolazione dell'aviazione civile in Italia, si occupa del controllo e vigilanza

sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo;

- **ASSOCLEARANCE**: associazione indipendente preposta dallo Stato Italiano all'esecuzione dei compiti relativi all'assegnazione delle bande orarie (slot) ai vettori;
- **ART** (Autorità di Regolazione dei Trasporti): autorità amministrativa indipendente, competente per la regolazione nel settore dei trasporti.




**L'infrastruttura**
**CARATTERISTICHE**

Lunghezza pista	<b>3.300 metri</b>
Superficie Terminal Passeggeri	<b>57.000 mq</b>
Parcheggi	<b>2.800 posti auto</b>
Aviazione Generale	
Aerostazione Merci	

**SERVIZI CONTINUATIVI**

Orario di servizio	<b>H24</b>
Assistenza	<b>Passeggeri/Cargo;</b> Tutti i tipi di aeromobile
Impianto radio-assistenza	ILS-CAT3B <b>continuità operativa</b> in condizioni di scarsa visibilità

**CAPACITÀ AEROPORTUALE**

Movimenti l'ora	<b>fino a 28</b>
Passeggeri	<b>fino a 6 milioni</b>

**SERVIZI EMERGENZE**

Squadra neve	<b>95 addetti</b>
Operatività	<b>mai interrotta</b> da eventi nevosi per <b>9 anni</b>
Servizio anti-incendio	Capacità di intervento <b>fino alla più alta categoria ICAO</b>



## LA CONVENZIONE CON ENAC, IL PROCESSO DI DETERMINAZIONE TARIFFARIA E IL CONTRATTO DI PROGRAMMA

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

La Convenzione ha infatti durata sino al 2035, con facoltà di estensione fino al 2055, e prevede quasi 150 milioni di euro di investimenti distribuiti nel periodo 2015-2035.

### Il processo di determinazione tariffaria

Nel corso del 2019 si è svolto e concluso il procedimento di revisione delle tariffe applicate sullo scalo di Torino per il periodo 2020-2023.

Nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina di settore, la Società, nel corso dell'esercizio, ha predisposto il 'Documento Informativo annuale' al fine di fornire all'Utenza (ovvero, qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri, posta e merci, da e per l'aeroporto, secondo la definizione fornita da ART-Autorità di Regolazione dei Trasporti) gli opportuni aggiornamenti in ordine agli elementi che concorrono alla definizione dei diritti aeroportuali e del relativo aggiornamento.

Tale Documento è stato reso disponibile all'Utenza tramite pubblicazione, in data 16 settembre 2019, sul sito istituzionale dell'Aeroporto di Torino ed in data 16 ottobre 2019 è stato illustrato e condiviso all'unanimità durante la Convocazione annuale degli Utenti.

### Sottoscrizione del Contratto di Programma

Il Contratto di Programma 2016-2019, siglato a ottobre 2015 con l'ENAC, prevedeva investimenti per oltre 29 milioni di euro e contiene gli impegni assunti dalla SAGAT in termini di tutela ambientale e qualità dei servizi. Alla fine del periodo gli investimenti realizzati sono stati pari a 28,18 milioni di euro, pari all'84% di quanto previsto.

Al fine dell'avvio dell'iter relativo alla sottoscrizione del Contratto di Programma per il periodo 2020-2023, in data 24 giugno 2019 la Società ha presentato a ENAC il Piano Quadriennale degli Interventi, le previsioni di traffico, il Piano Economico Finanziario, il Piano della Qualità e il Piano della Tutela Ambientale, ricevendone parere tecnico favorevole con nota n. 0091615-P datata 1° agosto 2019.

Si segnala che il Contratto di Programma relativamente al nuovo periodo regolatorio non è ancora stato sottoscritto dalle Parti, pur sussistendo la volontà di SAGAT S.p.A. di giungere ad una pronta definizione e perfezionamento del relativo iter.

## 2.1 L'Azienda e i suoi valori

Per quanto riguarda i temi specifici della sostenibilità cui fa riferimento il Gruppo SAGAT, essi si possono suddividere in:



**Temi economici:** incrementare i volumi di traffico, attraendo nuove compagnie e rafforzando la collaborazione con i vettori già operanti sullo scalo, ai fini di soddisfare le esigenze di mobilità del territorio e di aumentarne il valore percepito.



**Temi ambientali:** diffondere e consolidare una cultura aziendale di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, è uno degli aspetti chiave attorno a cui il Gruppo SAGAT ha improntato il proprio sviluppo. La gestione operativa, inoltre, punta a criteri di salvaguardia dell'ambiente, di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.



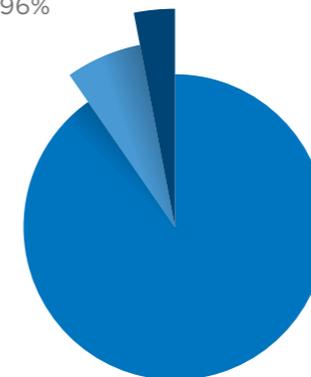
**Temi sociali:** consolidare e sviluppare le relazioni con le istituzioni pubbliche e private del territorio, oltre che con le imprese e la totalità degli stakeholders, al fine di stabilire uno scambio reciproco di informazioni, know how e competenze, nel rispetto di un elevato livello di qualità del servizio. Inoltre obiettivo della Società è quello di offrire ai passeggeri un "biglietto da visita" del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica in ottica sempre più sostenibile.



### Assetto societario

Il capitale azionario di SAGAT S.p.A. è il seguente:

- 2i Aeroporti S.p.A. 90,28%
- Tecno Holding S.p.A. 6,76%
- Azioni proprie 2,96%

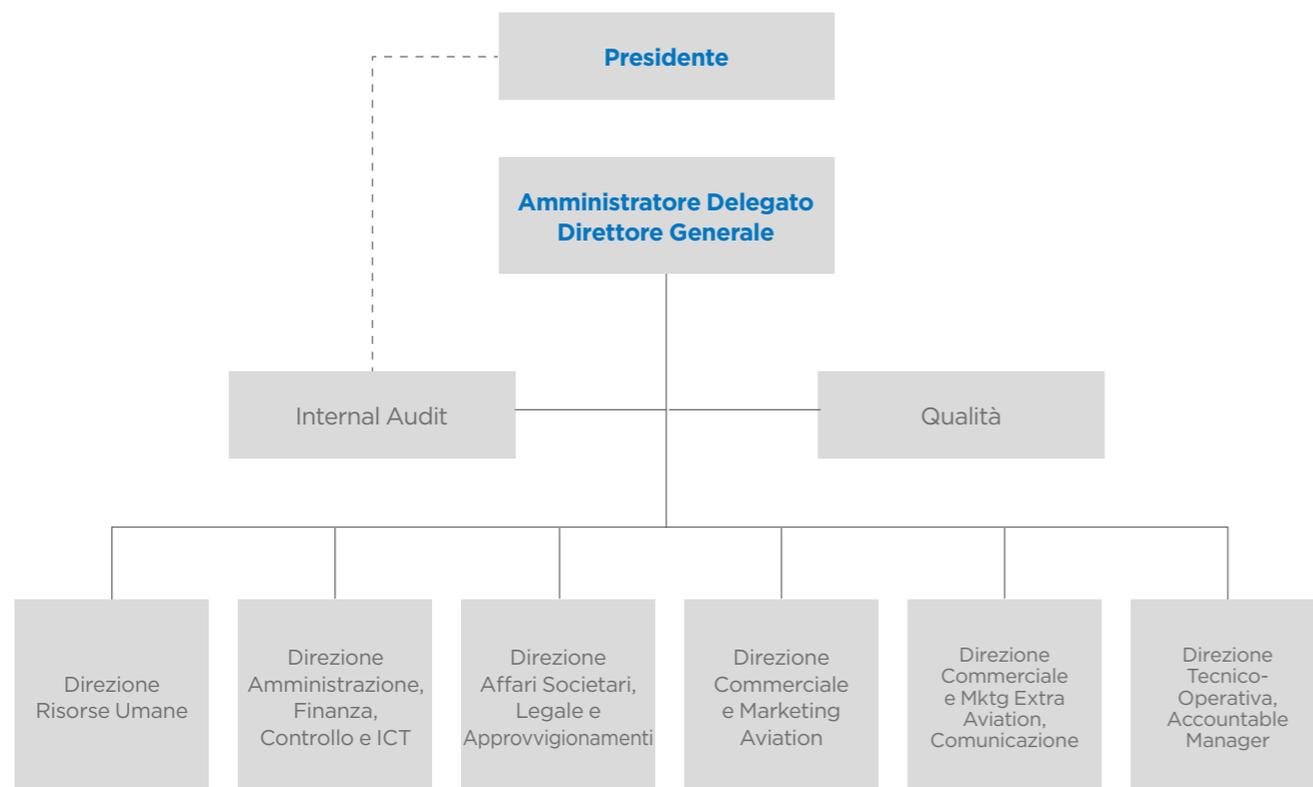


2i Aeroporti S.p.A. è azionista di maggioranza di SAGAT da gennaio 2013.

SAGAT S.p.A. è la Capogruppo del Gruppo SAGAT, a cui afferisce la società di handling aeroportuale SAGAT Handling S.p.A., controllata da SAGAT S.p.A. al 100%.



## Organigramma SAGAT S.p.A. al 31/12/2019



## La trasparenza nella Corporate Governance

Il sistema di Governo di SAGAT S.p.A. si basa sulla coesistenza dell'Assemblea degli azionisti, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, così composti al 31 dicembre 2019:

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

<b>Elisabetta OLIVERI</b>	Presidente
<b>Andrea ANDORNO</b>	Amministratore Delegato
<b>Rita CICCONE</b>	Consigliere
<b>Jean Jacques DAYRIES</b>	Consigliere
<b>Antonio LUBRANO LAVADERA</b>	Consigliere
<b>Paolo MIGNONE</b>	Consigliere
<b>Laura PASCOTTO</b>	Consigliere
<b>Daniele RIZZOLINI</b>	Consigliere

### COLLEGIO SINDACALE

<b>Roberto NICOLÒ</b>	Presidente
<b>Piera BRAJA</b>	Sindaco effettivo
<b>Ernesto CARRERA</b>	Sindaco effettivo
<b>Lorenzo GINISIO</b>	Sindaco effettivo
<b>Egidio RANGONE</b>	Sindaco effettivo
<b>Edoardo ASCHIERI</b>	Sindaco supplente
<b>Maddalena COSTA</b>	Sindaco supplente

### SEGRETARIO

**Pietro Paolo PAPAIE**



## Organismo di Vigilanza

Al 31 dicembre 2019 la composizione dei due organismi di vigilanza del Gruppo SAGAT è la seguente:

- Organismo di Vigilanza di SAGAT S.p.A.: Devis Bono (Presidente), Lorenzo Ginisio, Michele Barbero
- Organismo di Vigilanza di SAGAT Handling S.p.A.: Paolo Vernerio (Presidente), Lorenzo Ginisio, Michele Barbero.

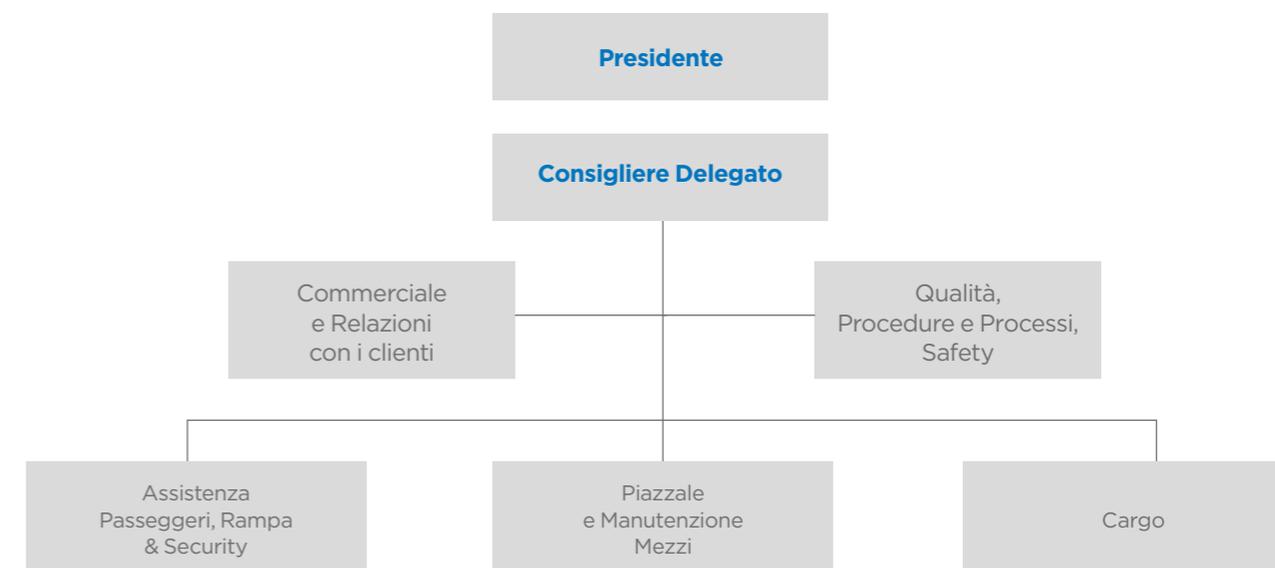


## Comitati e Gruppi di Lavoro

La struttura aziendale della Capogruppo ha costituito al suo interno dei Comitati e Gruppi di Lavoro interfunzionali, al fine di sviluppare un'azione coordinata tra i vari servizi aziendali su particolari tematiche. In particolare, al 31 dicembre 2019 si annoverano i seguenti Comitati e Gruppi di Lavoro:

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

## Organigramma SAGAT Handling



## >> Segnalazioni

Tutti i destinatari del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo sono tenuti a segnalare tempestivamente all'Organismo di Vigilanza eventuali violazioni dello stesso, nonché eventuali comportamenti che costituiscano la commissione di uno dei reati di cui al D.Lgs. 231/01. È altresì possibile segnalare al Servizio Internal Audit di SAGAT ragionevoli e sinceri sospetti di comportamenti che costituiscano una violazione del Codice Etico, illeciti o irregolarità. Possono essere prese in considerazione anche le segnalazioni anonime, solo nel caso in cui queste siano adeguatamente circostanziate. Non sono prese in considerazione segnalazioni fondate su mere voci o sospetti. La società garantisce la riservatezza dei dati del segnalante. Il segnalante può comunicare all'Organismo di Vigilanza eventuali condotte che costituiscono reato ai sensi del D.Lgs. 231/01 o eventuali violazioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, attraverso la seguente casella di posta elettronica: odv@sagat.trn.it. Il segnalante può altresì utilizzare la Piattaforma Whistleblowing informatica, oltre che per segnalare le circostanze sopra descritte all'Organismo di Vigilanza, per segnalare al Servizio Internal Audit di SAGAT eventuali violazioni del Codice Etico, illeciti e irregolarità.

## 2.2 Modello di business

Le aree di attività in cui si sviluppa il business aeroportuale sono Aviation ed Extra Aviation.

L'attività **Aviation** riguarda tutti i servizi, le infrastrutture e le tecnologie resi disponibili per il traffico aereo, passeggeri e merci.

L'attività **Extra Aviation** fa riferimento a prestazioni complementari alle attività aeronautiche e riguarda un'offerta sempre più ampia e variegata, sia di tipo B2C - Business to Consumer, ovvero rivolta ai passeggeri e agli utenti dell'Aeroporto, sia di tipo B2B- Business to Business, ovvero rivolta alle imprese e agli operatori economici di riferimento per l'Aeroporto di Torino.



## 2.3 Il contesto e le sfide di settore

### SFIDA DI SETTORE

Miglioramento della Customer experience.

**Risposta:** La soddisfazione del cliente è la misura del successo dell'aeroporto. Il Gruppo SAGAT desidera infatti accompagnare il passeggero in ogni momento della sua esperienza aeroportuale. Grande attenzione è destinata ad anticipare i bisogni del cliente, rispondendo con professionalità, efficienza e lungimiranza.

### SFIDA DI SETTORE

Innovazione continua.

**Risposta:** Per anticipare i bisogni del cliente, è stato creato un Innovation Team interaziendale, la cui attività mira a individuare, testare e monitorare processi e soluzioni innovative, grazie al coinvolgimento di figure professionali provenienti da differenti funzioni aziendali.

### SFIDA DI SETTORE

Cambiamenti climatici e sostenibilità ambientale.

**Risposta:** Il Gruppo SAGAT considera la gestione dell'energia e la sostenibilità ambientale fattori imprescindibili per lo sviluppo della propria attività in ottica green. La costante e crescente attenzione verso il risparmio energetico e la sostenibilità ambientale ha portato la pianificazione di investimenti sempre più significativi in tale direzione.



## 2.4

### Il territorio e le risposte di SAGAT

#### ESIGENZA DEL TERRITORIO

Connettività aerea e mobilità integrata.

**Risposta:** In quanto attore della mobilità del territorio, l'Aeroporto di Torino lavora costantemente con le compagnie aeree per sviluppare il network di voli e mantenere l'elevato livello di connettività via hub che permette di raggiungere con comode coincidenze tutto il mondo. Inoltre, nel 2019 ha rafforzato, in collaborazione con i partner del territorio, l'aspetto dei servizi di collegamento a terra da e per il centro città con corse Bus Express.

#### ESIGENZA DEL TERRITORIO

Promozione turistica e rapporto con la comunità.

**Risposta:** Nel 2019 SAGAT ha rafforzato il legame con il territorio di riferimento, con l'apertura del nuovo punto di promozione turistica Piemonte in your Hands e con un accordo di comarketing siglato con la DMO Visit Piemonte per aumentare la visibilità turistica della Regione sui mercati target collegati per via aerea con l'Aeroporto. Inoltre sono stati istituiti collegamenti di linea con le valli montane (Valle d'Aosta) dedicati al turismo della neve. Per stringere ulteriormente il legame con la comunità, sono state avviate e talvolta rinnovate partnership con enti e istituzioni culturali e formative.



## 2.5 Mappa degli stakeholders



Gli stakeholders del Gruppo SAGAT sono tutti gli attori (persone, aziende, organizzazioni ecc.) che sono interessati alle sue attività o ne sono influenzate. Ogni stakeholder è portatore di aspettative ed esigenze, che il Gruppo SAGAT mira a soddisfare appieno.



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

## 2.6 Il patrimonio intangibile

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

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

- il management, che ha modo di interfacciarsi con indicatori chiave non unicamente monetari per monitorare e valutare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali;
- le risorse umane, fortemente motivate dalla consapevolezza di rappresentare uno dei fattori principali (se non il principale) che crea valore per l'Impresa;
- gli stakeholders, a cui la Società veicola parametri ed informazioni non strettamente appartenenti alla rendicontazione economica obbligatoria del Bilancio d'esercizio, che in questo modo possono comprenderne meglio e valutarne la crescita, l'efficienza e la stabilità.

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

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

Di seguito sono quindi elencati gli indicatori relativi al capitale umano, relazionale e strutturale, tratti dal Gruppo Bilancio Sociale (G.B.S) Strumenti di ricerca n°8, "La rendicontazione sociale degli intangibili", ed elaborati sulla base del profilo peculiare di SAGAT, della sua missione, delle linee d'azione strategiche, nonché del contesto specifico in cui opera.

SIMBOLO	TIPOLOGIA
	Capitale umano
	Capitale relazionale
	Capitale organizzativo

## 2.6.1 Il capitale umano

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

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

### Capitale umano Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Composizione del personale	Numero e percentuale dei dipendenti distinti per categoria, tipo di contratto e qualifica	15, 64-65
Distribuzione del personale per genere	Percentuale di donne e uomini sul totale del personale	15, 64-65
Età media del personale	Anzianità media del personale Fascia di età in cui si concentra la maggior parte del personale	127
Indice di livello di scolarità del personale	Percentuale dei dipendenti per livello di studio	126-127
Beneficiari di interventi formativi	Numero e percentuale dei dipendenti che hanno beneficiato di interventi formativi	68-69, 70-71, 129
Benefit per i dipendenti	Numero fruitori rimborso spese asilo nido, pacco dono bimbi e colonie estive	66

## 2.6.2 Il capitale relazionale

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

Nell'ambito di una comunità e tra gruppi di stakeholders ed altre reti, il capitale relazionale è costituito dalle istituzioni e relazioni create e dalla capacità di condividere le informazioni con i diversi soggetti interessati.

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

### Capitale relazionale Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Mappa istituzionale delle relazioni	Rappresentazione sintetica delle relazioni con gli stakeholder, secondo le dimensioni dell'efficienza e dell'efficacia	14, 32-33
Iniziative informative	Tavole rotonde, workshop, convegni, seminari, incontri, ecc.	55, 71, 100-101, 134
Relazioni con i media	Eventi di comunicazione e campagne promozionali	102
Eventi in collaborazione con partner esterni	Eventi progettati e/o organizzati in collaborazione con partner esterni	54-55, 103

**Capitale relazionale**  
**Schema degli indicatori**


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
<b>Clienti/Utenti</b>		
Andamento del numero utenti/clienti	Numero di passeggeri e vettori	122-123
Fidelizzazione	Sistemi incentivazione alla fidelizzazione dei clienti	82, 84
Qualità della relazione cliente/utente-organizzazione	Analisi della qualità percepita ed erogata, in relazione ai diversi aspetti del servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste face-to-face per la rilevazione della customer satisfaction</li> <li>• Monitoraggio periodico delle prestazioni</li> <li>• Analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo</li> </ul>	132-133
Reclami	Numero di reclami formali dei clienti/utenti	80, 135, 139
<b>Istituzioni e soggetti pubblici</b>		
Rispetto delle norme	Procedure di compliance	48-49, 53, 56-58, 110-113
Progetti in comune con PA	Progetti in comune con amministrazioni pubbliche	54-55

**Capitale relazionale**  
**Schema degli indicatori**


INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
<b>Fornitori e istituzioni finanziarie</b>		
Rapporto con i fornitori	Modalità di scelta dei fornitori	57-58, 94, 97
Tempi di pagamento	Durata media dei debiti commerciali	134
Ricadute locali	Incidenza dei fornitori del territorio	87, 94-95
<b>Ambiente</b>		
Salvaguardia della fauna	Birdstrike Risk Index 2	50-51
Impatto acustico	Parametro LVA Procedure antirumore	105, 110-113, 138-139
Energia elettrica	Tep per fonte energetica	29, 106-107, 109, 136-137
Risorse idriche	Consumi di acqua potabile	107
Rifiuti urbani	Rifiuti raccolti in ambito aeroportuale Valori rifiuti indifferenziati	107, 137
<b>Comunità</b>		
Erogazioni liberali	Collaborazioni in ambito benefico	55
Cifre impegnate per infrastrutture	Investimenti e ammortamenti di beni con finalità ambientali	60-61, 93

## 2.6.3 Il capitale organizzativo

Il capitale organizzativo rappresenta l'insieme del know-how e la capacità di innovazione dell'organizzazione, l'efficienza dei processi, la complementarità della cultura interna alle strategie.

SAGAT pone al centro del proprio operato le esigenze di mobilità del bacino di riferimento e al contempo intende avvicinare l'Aeroporto di Torino al territorio, portandolo a diretto contatto con le persone. In questi anni abbiamo ospitato le migliori esperienze culturali all'interno dell'infrastruttura aeroportuale con l'obiettivo di rendere l'Aeroporto un polo di attrazione anche per i non passeggeri.

### Capitale organizzativo Schema degli indicatori



INDICATORE	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PAGINE
Comunicazione elettronica	Numero di utenti abbonati alle newsletter Numero di follower e fan sui social network	87, 100-101, 134
Accordi di collaborazione con altre organizzazioni	Numero di accordi di collaborazione stipulati con altre organizzazioni	46-47, 54-55, 67, 84, 102-103
Convenzioni	Numero di convenzioni attive	21, 66
Digital transformation	Strumenti innovativi per migliorare la customer experience e innovare in maniera continuativa i processi di lavoro dell'organizzazione	46, 84-85



### 3. Il business aziendale, cosa facciamo

#### Key Figures 2019



#### TOP 5 DESTINAZIONI DOMESTICHE PER N. PASSEGGERI

- 1° Roma
- 2° Catania
- 3° Palermo
- 4° Napoli
- 5° Bari



#### TOP 5 DESTINAZIONI INTERNAZIONALI PER N. PASSEGGERI

- 1° London
- 2° Barcelona
- 3° Frankfurt
- 4° Munich
- 5° Paris



## 3.1 Network voli e traffico

**L'Aeroporto internazionale di Torino rappresenta un primario attore dello sviluppo socio-economico del territorio che lo ospita. In particolar modo, la cura da sempre dedicata alla componente business e alla direttrice domestica Nord-Sud, naturali risultati della storia economico-sociale della regione, è stata affiancata dalla leva di sviluppo del segmento turistico incoming e outgoing. Ha acquisito una crescente importanza, inoltre, il segmento di traffico degli sciatori dal Nord Europa, che permette all'Aeroporto di Torino di mantenere un buon equilibrio tra i volumi generati nel periodo invernale e quello estivo.**

Nel 2019 l'Aeroporto di Torino ha servito 3.952.158 passeggeri, registrando una contrazione del traffico di 132.765 passeggeri, pari al -3,3% sui dati del 2018.

Il calo annuo riportato è da attribuirsi principalmente alla forte riduzione del network attuata dal vettore Blue Air. La compagnia aerea dai primi mesi del 2019 ha infatti ridimensionato i propri investimenti anche sulla base di Torino, a causa di una riorganizzazione interna e di una ristrutturazione del network, facendo registrare sull'Aeroporto di Torino un calo di 251.668 passeggeri. A fronte di tale forte riduzione, sono state messe in campo azioni che hanno consentito di sostituire Blue Air con altri vettori su numerose destinazioni non più servite, di aprire nuove rotte e di aumentare le frequenze su alcune destinazioni già servite, limitando così l'impatto negativo della diminuzione di passeggeri di cui sopra. Tra le nuove mete del 2019 si segnalano:

- Krakow, in Polonia, servita da Wizz Air;
- Kiyv, in Ucraina, servita da SkyUp.

A queste si affiancano le aperture a partire dall'inverno 2019/2020 di collegamenti operati per servire il mercato ski, elemento caratteristico dell'Aeroporto di Torino e fattore di destagionalizzazione del traffico:

- Göteborg, in Svezia, servita da Norwegian;
- Copenhagen, servita da SAS Scandinavian Airlines;
- Bristol, servita da Ryanair;
- Bucharest, servita da Tarom;

e del volo annuale per Kishinev, operato da Wizz Air. L'aumento di frequenze ha riguardato in particolar modo alcune rotte servite dai vettori Volotea, Wizz Air e Iberia, i quali insieme a easyJet, stanno costantemente sviluppando nuovo traffico su Torino:

- Cagliari, Olbia e Palermo, servite da Volotea;
- Bucharest, servita da Wizz Air;
- Madrid, servita da Iberia.

### Compagnie aeree

Al 31 dicembre 2019 sono 21 le compagnie aeree di linea operanti sull'Aeroporto di Torino.

Particolarmente rilevante l'aumento degli impegni di alcuni vettori, come easyJet, WizzAir, Volotea e Iberia, che nel corso del 2019 hanno aumentato i propri impegni sullo scalo, aumentando il numero di destinazioni servite e il numero di posti offerti. Il 2019 ha anche visto l'arrivo di un vettore nuovo per lo scalo di Torino, l'ucraina SkyUp.

### Destinazioni e connettività

Nel corso del 2019 è entrata a far parte del network dell'Aeroporto di Torino una nuova destinazione, precedentemente mai servita: Kyiv, in Ucraina.

Roma rimane la prima destinazione servita, seguita da Londra (collegata con i voli per gli aeroporti di Gatwick, Luton e Stansted), Catania e Palermo, Napoli (destinazione su cui è aumentata l'offerta in maniera significativa); seguono Barcellona, Madrid e gli hub di Francoforte, Monaco e Parigi.

## 3.2 Infrastruttura

### Rinnovo Livello Arrivi e Livello Superiore Partenze

Il 2019 è stato caratterizzato dal ridisegno commerciale e dal restyling architettonico delle aree landside Arrivi e Partenze. Le innovazioni apportate per ottimizzare l'offerta commerciale Extra-Aviation e riqualificare le aree sono andate a regime da luglio 2019 per quanto riguarda il Livello Arrivi, e dalla seconda metà di agosto per il Livello Partenze; la graduale progressione dei lavori ha permesso di mantenere aperte le attività, pur in un assetto temporary, garantendo continuità per la maggior parte di esse.

### Digital Airport

Consistenti gli investimenti effettuati per digitalizzare l'infrastruttura nel corso del 2019, con l'installazione in aerostazione di nuovi impianti:

- gli **e-gates** che hanno velocizzato i controlli passaporti, effettuando la scansione del passaporto e il confronto biometrico dei passeggeri extra Schengen;
- il sistema di **digital signage** che diffonde informazioni di natura operativa e commerciale veicolando l'informativa sui voli e comunicando rotte e destinazioni, oltre a contenuti turistici in collaborazione con Piemonte e Valle d'Aosta, andando a favorire l'integrazione con il territorio;
- il **rinnovamento dei monitor** con l'introduzione di "Smart Public display" che aumentano la leggibilità delle informazioni e offrono una nuova veste grafica dei contenuti.

## 3.3 Accessibilità

**Il miglioramento delle infrastrutture dedicate alle connessioni aeroportuali, in stretta collaborazione con le istituzioni locali e gli operatori del trasporto pubblico locale, è tra gli elementi chiave dello sviluppo annuale dell'Aeroporto di Torino. L'obiettivo è mettere a disposizione dell'utenza tutte le informazioni sulle opzioni di trasporto disponibili e di implementare nuove soluzioni logistiche.**



### Eventi del territorio

Sono stati attivati servizi di collegamento diretto con l'Aeroporto in occasione di eventi turistici sul territorio piemontese di grande richiamo internazionale, come la Fiera del Tartufo Bianco di Alba.



### Focus neve

Con l'avvio della stagione sciistica è stato avviato un servizio di transfer con i territori montani della Valle d'Aosta, che si è affiancato ai consueti servizi di collegamento con le Valli piemontesi e francesi.



### Collegamento diretto con il Centro Città

A dicembre ha preso il via il servizio bus diretto Express tra l'Aeroporto e il Centro Città di Torino, che riduce i tempi di percorrenza e che si integra con il servizio su percorso locale preesistente.



### Offerta parcheggi

La messa online della nuova piattaforma e-commerce dal 15 luglio 2019 permette una maggiore profilazione del cliente; con l'adeguamento delle tariffe dei parcheggi sosta express Kiss&Ride e Bye&Fly, e le tariffe parcheggio Lunga Sosta, si rende ancora più conveniente la permanenza in queste aree.

## 3.4 Security

**Le attività di Security organizzate e adottate da SAGAT riguardano i controlli di sicurezza su persone (passeggeri in arrivo e in transito) e cose (bagagli, merci, provviste per il catering, ecc.) che accedono agli aeromobili. Accanto a questi le attività di Security riguardano il rilascio della Tessera Identificativa Aeroportuale ai soggetti che hanno legittimi motivi per operare in determinate aree aeroportuali.**

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

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

Sia il terminal Aviazione Generale dedicato ai voli privati, sia il terminal Merci sono dotati di un varco di sicurezza ciascuno. Esiste infine un varco carraio/pedonale aperto 24 ore su 24 e dedicato all'ingresso di tutti i mezzi ed operatori aeroportuali aventi titolo. Presso il Baggage Handling System - infrastruttura tecnologica per la gestione e lo smistamento dei bagagli da stiva in partenza - il 100% dei bagagli viene sottoposto a screening attraverso il passaggio in un sistema integrato di nastri trasportatori e apparecchiature a raggi-X su più livelli di controllo, come previsto dalle norme vigenti in materia.



### Punti di accesso

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

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

## 3.5 Safety

**SAGAT ha tra gli obiettivi primari quello di perseguire il continuo miglioramento delle performance di safety in aeroporto nell'interesse degli operatori aeroportuali e dei passeggeri.**



### Le sfide e l'impegno

SAGAT garantisce il rispetto della normativa nazionale e internazionale e si prefigge di adottare le migliori prassi di settore: a tal fine si mette in atto regolarmente un processo di individuazione e di monitoraggio dei pericoli, allo scopo di contenere il rischio al livello più basso possibile (ALARP- As low as reasonably practicable).

Ogni anno vengono fissati obiettivi di safety, monitorati regolarmente gli indicatori, esaminate le segnalazioni ricevute: SAGAT sottopone ad audit i propri processi interni e gli operatori aeroportuali e sorveglia lo svolgimento delle operazioni a terra; richiede ai fornitori esterni di adeguarsi agli standard di sicurezza aziendali; garantisce le necessarie risorse umane in possesso di adeguata formazione, competenza e conoscenza e le necessarie risorse materiali e finanziarie per l'implementazione della politica di safety aziendale. Tutti i Responsabili aziendali sono chiamati a promuovere attivamente la sicurezza e a dimostrare, nella gestione organizzativa dei

servizi loro affidati, il proprio impegno per la realizzazione della politica di safety aziendale e per il raggiungimento degli obiettivi di safety.

Ai fini dell'implementazione degli obiettivi di safety, SAGAT ha adottato un sistema per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, il Safety Management System (SMS), avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti.



### Il Sistema di gestione operativa dell'Aeroporto

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

Il SMS è diventato parte integrante del sistema di gestione operativa dell'Aeroporto, insieme al processo di Compliance Monitoring, che più

specificamente garantisce la costante conformità alla normativa nazionale ed internazionale, nonché agli standard di settore.

Attraverso l'esame delle performance registrate, delle segnalazioni ricevute, degli esiti dei programmi di auditing e di monitoring, degli incidenti registrati a livello internazionale, così come della letteratura in materia, sono costantemente valutati gli standard di sicurezza applicabili, identificati i pericoli e predisposti sistemi di mitigazione del rischio, individuando anche possibili aree di miglioramento.

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



## La falconeria

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

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

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

Il controllo dell'area di manovra viene effettuato in ogni ora diurna e ogni qualvolta venga richiesto dagli enti Aeroportuali preposti alla sicurezza del volo. I controlli vengono inoltre intensificati qualora la presenza dei volatili risulti massiccia.

L'allontanamento incruento dei volatili avviene tramite tecniche di falconeria o tramite l'utilizzo di strumenti elettronici (es. tipo distress call, sirene bitonali, laser e cannone a gas).

Il servizio di falconeria è attivo in aeroporto tutto l'anno, 7 giorni su 7, per otto ore al giorno, suddivise nelle fasce orarie di maggiore attività dell'avifauna. L'Aeroporto di Torino è stato pioniere in Italia nell'utilizzo di questo metodo naturale di dissuasione dei volatili che produce ottimi risultati. Il numero degli impatti presso l'area aeroportuale, infatti, risulta di gran lunga inferiore alla media nazionale, al punto che negli ultimi anni il parametro di misurazione del rischio di impatto in vigore secondo la normativa ENAC, denominato BRI2 (Birdstrike Risk Index), si è mantenuto ampiamente sotto il limite di 0,50.

Il servizio di falconeria presente in Aeroporto dispone di almeno 15 rapaci e 2 cani di razza border collie sempre pronti all'utilizzo.

La squadra rapaci è composta da:

- un'aquila reale, la cui apertura alare è di circa 2,4 metri;
- un gufo reale, solitamente utilizzato all'alba e al crepuscolo;
- un gufo reale africano, simile al precedente, ma di dimensioni più piccole;
- tre falchi sacri puri e sei falchi pellegrini, utilizzati per l'allontanamento di alto volo;
- tre poiane di Harris, che a differenza di tutti gli altri rapaci possono essere utilizzati in coppia;

- un astore utilizzato per l'allontanamento basso volo.

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

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

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

Per questo motivo dal 2013 è operativo un tavolo di lavoro che raggruppa rappresentanti del territorio (Provincia, Comuni, Prefettura, responsabili delle discariche, ecc.), Enti e compagnie aeroportuali (ENAC, ENAV, Leonardo Finmeccanica, ecc.) che

svolgono un ruolo nella prevenzione del rischio birdstrike. Questo tavolo di lavoro si riunisce con cadenza annuale per condividere le azioni da svolgere per ridurre le fonti attrattive nei confronti dell'avifauna presente all'esterno dell'Aeroporto.



### Il Piano di emergenza aeroportuale

Il Piano di Emergenza aeroportuale è costituito da una serie di piani di emergenza dedicati e costantemente aggiornati, che consentono di fronteggiare in modo efficace scenari emergenziali di varia natura che potrebbero presentarsi sul sedime aeroportuale e nelle aree limitrofe, o avere comunque impatto sulla sicurezza o sull'operatività dell'Aeroporto (quali, ad esempio, le emergenze e gli incidenti aerei, la minaccia terroristica, le emergenze di tipo sanitario, gli incendi, i crolli, ecc.) e si inquadra nel più ampio Piano Provinciale di Emergenza (PPE) della Città Metropolitana di Torino.

In caso di incidente aereo, in particolare, SAGAT è chiamata a fornire il primo soccorso in attesa dell'intervento dei soccorritori esterni, a richiedere tempestivamente l'intervento della struttura di soccorso presente sul territorio e delle Forze dell'Ordine, a fornire assistenza a familiari e amici

delle persone coinvolte, fino a che la compagnia aerea non abbia organizzato la propria struttura di assistenza, nonché a fornire mezzi, attrezzature e personale per svolgere qualunque compito possa essere di supporto ai soccorritori.

Sin dal 2009 si tiene annualmente presso l'Aeroporto di Torino una prova di emergenza su scala totale, che coinvolge tutti gli Enti che hanno un ruolo nel soccorso o nelle operazioni a supporto dei soccorsi: C.N.VVF, 118, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Carabinieri, Polizia Locale dei Comuni afferenti, Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale, Croce Rossa Italiana, la struttura di medicina legale dell'ASL04, ENAV, ENAC e - a rotazione - altri soggetti operanti in Aeroporto, quali le compagnie aeree e gli handlers.

## 3.6

### Ambiente - Green Airport

**La diffusione e il consolidamento di una cultura aziendale di tutela dell'ambiente, sviluppando una consapevolezza degli aspetti ambientali e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale, è uno degli aspetti chiave attorno a cui il Gruppo SAGAT ha improntato il proprio sviluppo. La gestione operativa punta a criteri di salvaguardia dell'ambiente, di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni climalteranti, perseguendo costantemente il miglioramento delle prestazioni ambientali.**



#### Le certificazioni

- SAGAT ha rinnovato l'accreditamento al Livello 1 "Mapping" del Protocollo Airport Carbon Accreditation (ACA), pur avendo già ottenuto una forte riduzione delle emissioni rispetto all'anno base e nel 2020 completerà le attività per il passaggio al Livello 2 "Reduction", in coerenza con l'impegno preso nei confronti del territorio e degli stakeholders per la gestione, il controllo e la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.
- Nel 2019 è stata riconfermata la certificazione del SGSSA; è stata attuata una politica di gestione sostenibile delle matrici ambientali (suolo, acqua, aria) e una costante sensibilizzazione degli operatori aeroportuali in merito alle tematiche ambientali e alla gestione dei rifiuti,

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



#### Gli impegni

Il 2019 ha inoltre visto l'adesione dell'Aeroporto di Torino alla risoluzione NetZero 2050 promossa da ACI Europe, associazione degli aeroporti europei di cui lo scalo è membro: con questo impegno, SAGAT si impegna a raggiungere le zero emissioni entro i prossimi 30 anni.

## 3.7

### Comunità aeroportuale e relazioni con il territorio

**Obiettivo primario di SAGAT è il consolidamento e lo sviluppo delle relazioni con le istituzioni pubbliche e private del territorio, oltre che con le imprese e gli stakeholders, finalizzato a uno scambio reciproco di informazioni, know how e competenze, nel rispetto di un elevato livello di qualità del servizio. Inoltre, obiettivo della Società è quello di offrire ai passeggeri un “biglietto da visita” del territorio, contribuendo allo sviluppo della sua vocazione culturale e turistica in ottica sempre più sostenibile.**



#### Il legame con il territorio

Nel 2019 SAGAT ha portato avanti una serie di attività di riqualificazioni dell'infrastruttura aeroportuale, che hanno rafforzato il legame con il territorio di riferimento.

- A luglio 2019 è stata inaugurata la nuova Area Arrivi, con l'apertura del nuovo punto di promozione turistica Piemonte in your Hands, realizzato da AlpMed in collaborazione con Regione Piemonte, DMO VisitPiemonte, Città di Torino, Turismo Torino e Provincia, Camera di Commercio di Torino e Fondazione CRT.
- A novembre 2019 è stato inaugurato il nuovo Livello Superiore Partenze, che accanto a

una rinnovata Food Court offre due nuovi spazi di edutainment dedicati alla storia del volo e alla scoperta dello spazio, realizzati in collaborazione con due grandi realtà imprenditoriali radicate sul territorio piemontese come Leonardo Velivoli e Thales Alenia Space.

Le relazioni istituzionali per il turismo e l'innovazione

- Per quanto concerne la collaborazione con le istituzioni del territorio, ad aprile 2019 l'Aeroporto di Torino ha siglato un protocollo d'intesa con DMO VisitPiemonte volto alla promozione turistica della destinazione Piemonte.

- Nel 2019 è infine proseguita la collaborazione con Torino City Lab, iniziativa della Città di Torino per favorire la sperimentazione di soluzioni innovative in condizioni reali all'interno del territorio, nell'ambito di servizi di mobilità autonoma e servizi urbani innovativi abilitati dalle tecnologie 5G, come applicazioni urbane di intelligenza artificiale e robotica collaborativa, internet delle cose, realtà aumentata e virtuale.



#### L'Aeroporto per le scuole

Per far conoscere alla comunità di riferimento lo scalo è stato organizzato a settembre 2019 l'evento 'Aeroporto a Porte Aperte' dedicato alle famiglie con bambini, che in due giorni ha accolto oltre 1.200 partecipanti.

La collaborazione con gli istituti scolastici si è concretizzata anche nell'Open Day dell'Istituto Tecnico Aeronautico Lindbergh Academy e nella stipula di un accordo con l'Itts Carlo Grassi di Torino nell'ambito del programma di formazione scuola-lavoro. Con il Politecnico di Torino, infine, sono state attuate una serie di attività sinergiche, legate sia all'ambito della formazione e del recruitment, sia della ricerca.



#### Le raccolte fondi

Diverse, poi, le iniziative in ambito benefico attuate nel 2019 dall'Aeroporto di Torino: tra queste si ricorda in particolare la messa a disposizione di teche per la raccolta fondi in aeroporto a favore dell'AIMS - Associazione Italiana Sclerosi Multipla Onlus, del CISV - Ong di Cooperazione Internazionale di Torino e dell'AIDO - Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule.

A seguito della collaborazione con la CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà, l'Aeroporto di Torino concorre inoltre alla messa a disposizione di un servizio gratuito di trasporto da e per lo scalo di passeggeri con disabilità, attraverso erogazioni liberali.



#### Le collaborazioni culturali

SAGAT, oltre a porre al centro del proprio operato le esigenze di mobilità del bacino di riferimento, al contempo intende avvicinare l'Aeroporto di Torino al territorio, portandolo a diretto contatto con le persone: lo scalo ha infatti messo a disposizione propri spazi di visibilità ai principali eventi del territorio, in collaborazione con enti e istituzioni.

## 3.8 Legalità e trasparenza

**Il ruolo di fornitore di un servizio di pubblica utilità impone a SAGAT di svolgere la propria attività in maniera efficace ed efficiente, assicurando legalità e trasparenza nella conduzione del proprio business.**



### Le modalità di controllo contabile

Il controllo contabile sulla Società è esercitato a opera di un revisore contabile, ovvero di una società di revisione iscritti al Registro istituito presso il Ministero della Giustizia (nel 2019 la società di revisione è stata EY).



### Il sistema di controllo interno

La struttura del Sistema di Controllo Interno (SCI) di SAGAT, come impostato, fornisce una ragionevole rassicurazione sul fatto che la Società non sia ostacolata nel raggiungimento dei propri obiettivi imprenditoriali da circostanze che possono essere ragionevolmente previste.

I principali componenti del Sistema di Controllo Interno di SAGAT S.p.A. sono:

- l'organizzazione interna di SAGAT e il relativo insieme di deleghe e procure;
- i sistemi informativi;
- le procedure amministrative ed operative;
- il Codice Etico di Gruppo;
- il Servizio Internal Audit.

Il modello di organizzazione, gestione e controllo SAGAT, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in linea con

le aspettative dei propri azionisti e consapevole dell'importanza di dotarsi di un sistema di controllo interno idoneo a prevenire la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01 da parte dei propri amministratori, dipendenti, rappresentanti e partner d'affari, ha approvato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 ed un Codice Etico, deliberando l'istituzione di un apposito Organismo di Vigilanza composto da tre membri, scelti e nominati dal Consiglio di Amministrazione, dotati di requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità ed onorabilità richiesti per l'espletamento delle proprie funzioni.



### Codice etico

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

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

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



### Scelta dei fornitori

SAGAT, in quanto soggetto privato che opera in virtù di diritti speciali ed esclusivi ed in quanto società di gestione aeroportuale, è tenuta all'applicazione di alcune parti del D.lgs 50/16 (Codice dei Contratti Pubblici).

Conseguentemente la selezione dei fornitori avviene come segue:

- per gli appalti di lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie comunitarie

(euro 443.000 per servizi e forniture ed euro 5.548.000 per i lavori) avviene nel rispetto delle procedure ad evidenza pubblica previste dal Codice;

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

SAGAT ricorre a criteri di aggiudicazione di tipo oggettivo, che garantiscono una corretta ponderazione tra la qualità delle prestazioni erogate e le relative condizioni economiche, oltre

che una equa remunerazione per i fornitori stessi. Nell'ambito delle procedure di selezione, infatti, il criterio di aggiudicazione prevalentemente utilizzato è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che consente una valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto.

Le condizioni di pagamento dei fornitori di SAGAT sono solitamente a 60 giorni. La variazione della durata contabile media dei debiti commerciali, calcolata prendendo a riferimento i soli costi operativi è in linea con il trend crescente registrato negli ultimi anni, correlabile al forte aumento degli investimenti, all'aumento dei costi operativi, a politiche concordate di compensazioni tra debiti e crediti vantati dalla SAGAT nei confronti di Compagnie Aeree e a fattori secondari di altra natura.

Il fallimento o le difficoltà operative degli outsourcer strategici, potrebbero avere impatto sul Gruppo SAGAT in termini operativi ed economico-finanziari.

Per ridurre al minimo l'esposizione a questo evento di rischio, il Gruppo ha implementato un sistema

di qualifica dei fornitori e di monitoraggio delle loro performance. In particolare, nelle gare e nelle procedure di scelta dei contraenti viene di norma richiesta la certificazione preventiva dell'assenza delle situazioni di non conformità rispetto ai requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli appalti) e, in funzione proprio della rilevanza dell'approvvigionamento, al possesso di certificazioni ISO (qualità, ambiente, sicurezza ecc.) viene attribuito un punteggio positivo. Laddove ritenuto necessario, ai potenziali fornitori che partecipano alla procedura di scelta viene richiesta la produzione di adeguate referenze bancarie.



## 3.9 Investimenti

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

Gli interventi di tipo infrastrutturale ed impiantistico realizzati nel corso del 2019 sono stati finalizzati sia alla riqualifica di fabbricati ed aree operative aeroportuali, sia alla conduzione di interventi migliorativi anch'essi previsti nel Contratto di Programma quadriennale 2016-2019, con investimenti significativi di ristrutturazione dell'Aerostazione Passeggeri.



### Aree di movimento aeromobili:

- realizzazione dell'impianto centerline lights sulle taxilane aeromobili e la realizzazione delle IHP (intermediate holding position) N1-M1 sul piazzale aeromobili Nord;
- riqualifica pavimentazione tra taxilane L e piazzale aeromobili fronte terminal;
- completamento lavori di ampliamento ed adeguamento normativo RESA18.



### Aerostazione Passeggeri:

- completa ristrutturazione architettonica e funzionale del Livello Arrivi;
- ristrutturazione architettonica e funzionale del Livello Superiore Partenze;
- rivisitazione estetica della Hall Check-in;
- installazione dei nuovi passport e-gates per snellire le operazioni di controllo passaporti;
- prosecuzione del programma di riqualifica di corpi toilettes;
- rinnovamento estetico e funzionale dei banchi check-in e gates;
- interventi di adeguamento tecnico-normativo in materia di apprestamenti antincendio



### Opere e forniture inerenti altri fabbricati, infrastrutture e mezzi aeroportuali:

- realizzazione del nuovo collettore di convogliamento delle acque meteoriche aeroportuali;
- avvio di un significativo programma di "relamping" con apparecchi a led che nel 2019 ha visto la realizzazione di nuove torri-faro per il piazzale aeromobili Sud e la riqualifica dell'illuminazione della viabilità di fronte all'Aerostazione Passeggeri;
- riqualifica del sistema di climatizzazione del terminal Aviazione Generale;
- adeguamento della centrale termica del distacco aeroportuale dei Vigili del Fuoco;
- realizzazione dei locali del nuovo centro di formazione SAGAT;
- opere di aggiornamento dei sistemi di security;
- adeguamenti normativi e rinnovamenti del parco mezzi ed attrezzature aziendale



### Investimenti in sistemi informatici:

- acquisizione e implementazione di una **nuova piattaforma hardware e software** basata su

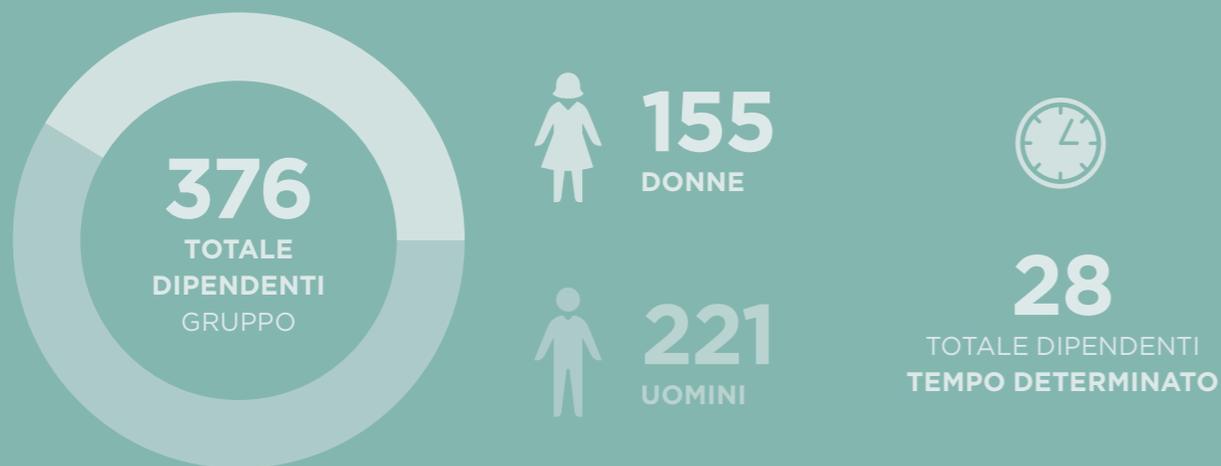
tecnologie HPE, VMWare e Microsoft, scalabile, ad alta affidabilità e conforme agli attuali standard in tema di business continuity e disaster recovery;

- completamento dei processi sottesi alla **fatturazione elettronica** in conformità alla normativa vigente;
- realizzazione ex-novo di **tre aule di formazione** per le quali si è provveduto all'acquisto di PC, monitors e videoproiettori per garantirne la massima flessibilità;
- introduzione di un software di ultima generazione, in sostituzione di quello ormai obsoleto, per la **gestione del deposito carburante** per autotrazione gestito ed amministrato da SAGAT S.p.A.;
- aggiornamento degli apparati hardware del **Sistema Controllo Accessi**, per ampliare progressivamente l'utilizzo dei nuovi tesserini aeroportuali dotati di chip di prossimità;
- acquisizione di nuove soluzioni, che consentono la gestione centralizzata della sicurezza sui dispositivi aziendali con sistema operativo Windows, Android ed IOS per rispondere alle nuove sfide di Cyber Security.

# Relazione sociale



## 4. Le risorse umane Key Figures 2019



13  
ASSUNZIONI



Turnover



14  
CESSAZIONI



39,78 h

ORE DI FORMAZIONE  
PER DIPENDENTE



### L'organico del Gruppo

Il numero medio annuo di dipendenti del Gruppo SAGAT è pari a 354,82 FTE, in diminuzione rispetto all'anno precedente di -6,6 FTE. Nel corso dell'anno si sono registrati alcuni pensionamenti di risorse che sono state solo in parte sostituite. Anche il numero complessivo di dipendenti del Gruppo alla data del 31 dicembre 2019 risulta essere diminuito di 5 teste rispetto alla medesima data dell'anno precedente, attestandosi a 376 teste, di cui 28 risorse a tempo determinato.

NUMERO MEDIO ANNUO  
DI DIPENDENTI

354,82 FTE

-6,6 FTE  
RISPETTO  
AL 2018

NUMERO COMPLESSIVO  
DI DIPENDENTI  
AL 31 DICEMBRE 2019

376 PERSONE

-5 PERSONE  
RISPETTO  
AL 31/12/2018

## 4.1 Clima ed engagement aziendale

**Il Gruppo SAGAT considera da sempre le risorse umane come un fattore centrale per lo sviluppo aziendale. Forte attenzione è dedicata alla ricerca del migliore utilizzo delle risorse ed alla crescita professionale delle stesse.**



### Welfare

Le iniziative del Gruppo SAGAT in tema di welfare aziendale sono principalmente rivolte alle famiglie ed ai figli dei dipendenti.

Nel 2019 è proseguito l'impegno di SAGAT volto a rimborsare il 50% dei costi sostenuti dai dipendenti per l'iscrizione dei figli alle scuole materne e agli asili nido. È stata inoltre offerta ai dipendenti la possibilità di far partecipare i propri figli a soggiorni estivi per i bambini dai 6 ai 14 anni ed a vacanze studio per i ragazzi dai 15 ai 17 anni, organizzati dall'Azienda. Inoltre, i bambini fino a 14 anni hanno ricevuto il consueto buono-regalo in occasione della festività del Natale.



### Formazione

Un ulteriore caposaldo della gestione del personale è costituito dall'attività di Formazione, rivolta sia

ai dipendenti del Gruppo, sia a società esterne che operano in ambito aeroportuale, al fine di accrescere le competenze professionali e gestionali dei propri collaboratori.



### Convenzioni

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



### Sistema di incentivazione

Bonus di performance per dirigenti e quadri che

consiste in una parte variabile della retribuzione legata ad indicatori strategici e ad obiettivi individuali.  
Premio di risultato  
Aumenti della retribuzione



### Impegno a favore delle persone in difficoltà e degli studenti

Anche nel 2019 è continuato l'impegno di SAGAT in progetti volti a favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di persone in condizioni di particolare disagio e nella formazione degli studenti di alcuni istituti superiori del territorio, in particolare quelli tecnici professionali ad indirizzo aeronautico. In collaborazione con Enti locali - Regione Piemonte, Città Metropolitana e Comune di Torino - sono stati realizzati progetti rivolti a persone che, per diverse ragioni, attraversano periodi di particolare difficoltà.

Tra le categorie svantaggiate, per le quali sono state attivate collaborazioni con i suddetti enti, si segnalano i soggetti appartenenti alle categorie protette, ai disoccupati di lungo periodo, ma anche persone prese in carico dai servizi sociali e/o sanitari (es: richiedenti asilo).



## 4.2

### Valorizzazione del capitale umano

**Il nostro successo è frutto della professionalità che le persone, a tutti i livelli, quotidianamente esprimono nello svolgimento del proprio lavoro. Nel corso del 2019 le attività di formazione e sviluppo professionale svolte sono state finalizzate ad integrare i processi di business a quelli di formazione, con l'obiettivo di allineare il capitale umano alle sfide richieste dal mercato ed agevolare il processo di change management.**



#### Il Training Center

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

Nel corso del 2019 si sono rivolte alla formazione SAGAT 4.854 corsisti, che hanno svolto corsi di formazione obbligatori, di approfondimento professionale o finalizzati al conseguimento della patente aeroportuale. Parte della formazione erogata al personale dipendente del Gruppo è stata finanziata tramite fondi professionali quali, ad esempio, Fondimpresa.



#### Attività

Prendendo in esame solo le ore di formazione svolte per i dipendenti del Gruppo, si evince che ogni dipendente di SAGAT S.p.A. ha seguito una media di 44,00 ore di formazione, mentre per SAGAT Handling S.p.A. il dato si attesta a 32,25. Il valore medio del Gruppo è di 39,78 ore di formazione per ogni dipendente.



#### Modalità di svolgimento

Anche nel 2019 i corsi sono stati svolti secondo differenti modalità.

La formazione frontale d'aula continua ad essere la tipologia maggiormente utilizzata (63,79%) per numero di ore; si rileva però un'importante crescita anno su anno delle ore di formazione svolta in modalità e-learning (+6,51% rispetto al 2018), attraverso l'utilizzo della piattaforma DOCEBO, entrata in funzione nel corso del 2018.



#### Valutazione delle docenze

Come previsto dalla procedura gestionale interna sulla qualità in merito alla Formazione, ogni momento formativo svolto si conclude con la compilazione di una scheda di valutazione sulla formazione ricevuta.

Vengono valutate dagli allievi, su una scala di quattro valori, otto voci: interesse sui temi affrontati, approfondimento dei contenuti, materiale ricevuto, efficienza dei supporti didattici, organizzazione logistica, accoglienza della sala, capacità espositiva del formatore e completezza delle spiegazioni richieste.

## 4.3 Salute e sicurezza

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



### Principi fondanti

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



### Sistema di Gestione integrato Salute e Sicurezza e Ambiente

Attraverso l'adozione e il puntuale rispetto dei Protocolli e delle Procedure del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza e Ambiente (SGSSA), SAGAT gestisce in maniera integrata gli aspetti legati a salute e sicurezza dei lavoratori, prevenzione incendi, igiene e salubrità dei fabbricati e dei diversi luoghi di lavoro, matrici ambientali (acqua, aria e suolo).

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



### Comunicazione

Tramite gli strumenti di comunicazione aziendale viene data diffusione delle politiche e delle procedure operative per un corretto svolgimento delle attività lavorative in termini di prevenzione degli incidenti.



### Formazione

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

La formazione del personale, in materia di sicurezza, va ben al di là degli obblighi di legge e viene pianificata annualmente - mediante predisposizione di un Piano Formativo - tenendo conto del fabbisogno formativo individuato sulla base degli aggiornamenti normativi, del Documento di Valutazione del Rischio (DVR), delle esigenze segnalate dai responsabili dei vari settori, nonché delle azioni correttive a seguito di near miss e/o infortuni.

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

- formazione base per lavoratori;
- formazione sui rischi specifici di mansioni e relative misure di prevenzione e protezione;
- formazione rivolta a dirigenti e preposti;
- formazione specifica "Aerodrome Safety", rivolta a tutti coloro che accedono all'area di movimento;
- formazione specifica rivolta ai possessori di patente aeroportuale;
- formazione di figure specifiche quali: Responsabile/Addetto del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP/ASPP), Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Addetti della Squadra di Emergenza aziendale, Addetti al primo soccorso e Addetti ambulanzeri.

## 4.4 Relazioni industriali

**Le Relazioni Industriali, da sempre ispirate al dialogo e alla trasparenza, hanno portato nel corso del 2019 alla firma di alcuni importanti accordi con le parti sindacali.**



### Accordo per consuntivazione premio produttività

Nel mese di giugno è stato sottoscritto l'accordo per la consuntivazione del premio di produttività del 2018, contemporaneamente all'apertura della trattativa di rinnovo del contratto integrativo aziendale. Tale trattativa si è positivamente chiusa nel mese di luglio, con la definizione dei criteri del nuovo Premio di Produttività, che recepisce nuove modalità di individuazione degli obiettivi di Redditività, Qualità e Produttività, maggiormente integrati anche con la società controllata e correlati agli obiettivi gestionali annui delle aziende. L'accordo, inoltre, recepisce e promuove la normativa in tema di welfare aziendale, che permette ad ogni dipendente di optare per la trasformazione del premio di risultato nel godimento di definiti servizi, usufruendo di un valore aggiunto determinato dalla decontribuzione e dalla defiscalizzazione.



### Accordo sulla reperibilità

Nell'ambito della medesima trattativa, le Società e le Organizzazioni Sindacali/RSU hanno trovato un accordo relativo all'aggiornamento dell'istituto della reperibilità, evitando l'insorgenza di una possibile vertenza collettiva.



### Accordo su nuove assunzioni e turnover

Nel mese di ottobre è stato sottoscritto un accordo per la definizione di nuove assunzioni in SAGAT S.p.A., in consolidamento di pregressi rapporti di lavoro e in parziale sostituzione di personale uscito per pensionamento.



### Accordo sulle ferie residue

Parallelamente è stato firmato un rilevante accordo che proroga fino a tutta la vigenza del rinnovato Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro del Trasporto Aereo, Sezione Gestori, i precedenti accordi in tema di programmazione e smaltimento ferie residue, garantendo così la disponibilità di uno strumento fondamentale nella gestione del costo del lavoro.

Grazie agli accordi sindacali sottoscritti in merito alle chiusure collettive aziendali sopracitate e ai programmi di smaltimento ferie definiti di anno in anno tra le Società del Gruppo e le OO.SS./RSU, nel 2019 il dato medio relativo al numero di giorni di ferie residui pro-capite è ulteriormente migliorato rispetto all'ultimo quadriennio, che già registrava un andamento molto positivo. Tale dato evidenzia una gestione efficace e una efficiente organizzazione del personale del Gruppo.



## 5. La customer experience

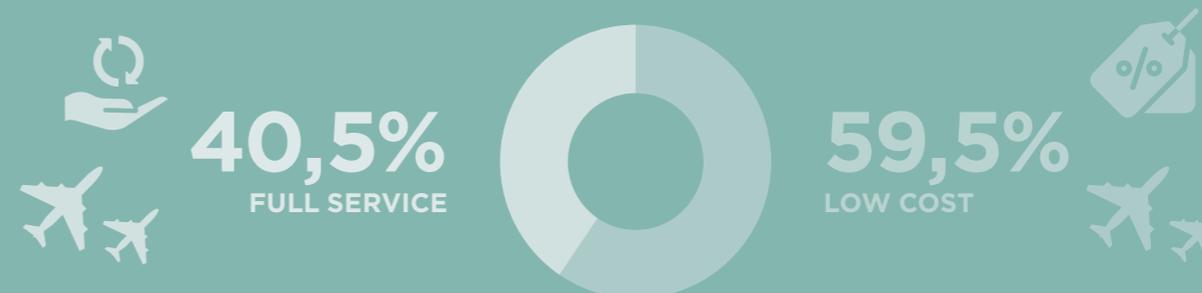
### Key Figures 2019

SAGAT S.p.A. assegna alla Qualità un ruolo trasversale a tutti i processi aziendali, ponendo al centro della propria strategia il costante miglioramento della customer experience. In quanto gestore dell'Aeroporto di Torino, SAGAT S.p.A. esercita un ruolo di presidio del complesso "sistema aeroporto", in cui il cliente riceve servizi da una pluralità di operatori terzi rispetto al gestore - quali handlers, attività di ristorazione e retail, servizi di trasporto pubblico, ecc. - che a vario titolo concorrono alla soddisfazione del cliente in relazione al passenger journey.

### Tipologia dei passeggeri (stima)



### Tipologia dei vettori



## 5.1 Profilo dei passeggeri

### Business travel

↓  
 realtà imprenditoriali di primo piano sul territorio piemontese e della catchment area in generale, con interessi commerciali all'estero

### VFR

↓  
 comunità straniere in Piemonte, mobilità Nord - Sud

### Studenti e target Millennials

↓  
 Piemonte Polo universitario

### Leisure travel

↓  
 turismo outgoing e segmento neve incoming



## 5.2

### Passenger experience: la qualità

Il sistema di monitoraggio della qualità erogata e percepita si fonda principalmente, ma non solo, sulle metodologie di cui alle Circolari ENAC GEN-06 e GEN-02A, e rappresenta uno degli strumenti fondamentali di pianificazione, controllo, miglioramento e riesame delle performance.

Il sistema di Qualità di SAGAT è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

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

- erogare servizi di eccellenza nelle attività proprie del gestore aeroportuale, interagendo con le istituzioni e con gli interlocutori commerciali in modo affidabile e proattivo;
- esercitare con autorevolezza il proprio ruolo di presidio, assicurando la qualità del "sistema aeroporto" nel suo complesso, mediante la sensibilizzazione e l'intervento nei confronti degli operatori aeroportuali;
- rendere sempre più efficiente l'organizzazione aziendale, tramite la formazione e l'aggiornamento delle risorse umane, diffondendo la consapevolezza sui temi della qualità, verificandone periodicamente l'efficacia;

- monitorare assiduamente gli indicatori della qualità erogata e percepita, anche in termini di benchmark con altre realtà aeroportuali, non solo per tenere sotto controllo il livello delle prestazioni, ma anche per cogliere nuove opportunità di miglioramento;
- operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di qualità dei servizi ed in conformità a quanto disposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

#### **Certificazione ISO 9001:2015**

Nel novembre 2019 l'Ente DNV-GL ha condotto l'audit di sorveglianza necessario al mantenimento della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, conclusosi positivamente, in assenza di non conformità.

Sono stati messi in luce molteplici aspetti positivi riguardo all'operato di SAGAT S.p.A.:

- la strategia della nuova Direzione, basata sulla customer experience, con conseguenti investimenti infrastrutturali;
- le attività formative per gli addetti ai Passeggeri a ridotta mobilità (PRM) in relazione all'autismo;
- l'efficace gestione dei reclami.

#### **Qualità erogata**

La Carta dei Servizi è il documento nel quale la società di gestione aeroportuale pubblica gli standard minimi di servizio che si impegna ad erogare, ed è soggetta all'approvazione dell'ENAC. Nel 2019 sono stati condotti oltre 80mila controlli di verifica delle prestazioni erogate alla clientela, parallelamente all'analisi delle registrazioni dei sistemi informatici di scalo in relazione a diversi aspetti del servizio.

Tutti gli obiettivi della Carta dei Servizi 2019 riferiti ad indicatori di qualità erogata (anche quelli che riguardano i passeggeri PRM, come da Circolare GEN-02A) sono stati raggiunti.

#### **Qualità percepita**

SAGAT S.p.A. effettua valutazioni sulla customer satisfaction mediante due diverse modalità, entrambe condotte a campione, su due distinti panel statisticamente significativi di passeggeri:

- questionari face-to-face somministrati ai passeggeri secondo lo schema di indicatori previsto dalla normativa nazionale (Circolari ENAC GEN-06 riferita alla Carta dei Servizi e GEN-02A riguardante i Passeggeri a Ridotta Mobilità); questionari auto-compilati dai passeggeri, ai

- fini della partecipazione volontaria di SAGAT S.p.A. all'ASQ-Airport Service Quality, il benchmark internazionale di ACI-Airport Council International che monitora oltre 300 scali a livello mondiale.

Il livello di soddisfazione complessiva nel 2019 si è attestato a 99,5%, addirittura migliorando il 98,8% conseguito nel 2018.

#### **Passeggeri a ridotta mobilità (PRM)**

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi ai passeggeri a ridotta mobilità (PRM), i tempi di servizio registrati nel 2019 sono risultati conformi agli standard attesi.

Per le indagini di customer satisfaction riferite esclusivamente ai passeggeri PRM (come da Circolare ENAC GEN-02A), nel 2019 SAGAT S.p.A. ha effettuato un campione di 1.807 interviste.

La soddisfazione dei clienti PRM arrivati e partiti all'Aeroporto di Torino si è mantenuta anche quest'anno su livelli eccellenti, nonostante la crescita in volume (+6,6%) di questo specifico segmento, in controtendenza rispetto alla flessione (-3,3%) del traffico. Un solo indicatore di customer

satisfaction PRM non ha raggiunto pienamente il valore-obiettivo della Carta dei Servizi 2019: la 'Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale)' che, a fronte di un target del 96%, si è attestata poco al di sotto, con un 95,3% di soddisfazione.

### L'ascolto dei passeggeri



#### Reclami

Nel 2019 SAGAT S.p.A. ha ricevuto e gestito 81 segnalazioni e/o reclami dai passeggeri, di cui uno solo classificato come proveniente da PRM (e peraltro infondato). L'istruttoria conseguente a ciascuna segnalazione ha evidenziato come quasi un 35% dei reclami fosse infondati (quota in crescita rispetto al 2018). SAGAT S.p.A. ha comunque provveduto a dare riscontro a ciascun cliente anche nei casi privi di fondamento. Il tempo medio di risposta è stato inferiore a sei giorni.



#### Sistema di instant feedback (Smiley)

Installato a luglio 2019 per raccogliere il parere dei clienti a ridosso della fruizione del servizio

di security/controllo bagagli a mano, è anche un modo per dimostrare al cliente che per noi il suo parere è importante. Le pulsantiere per esprimere il proprio grado di soddisfazione mediante le "faccine" affiancano, senza sostituirle, le ormai consolidate modalità di indagine sulla qualità erogata e percepita.



#### Desk informazioni in airside

Attivato nei mesi estivi, ha rappresentato un'ulteriore forma di indagine per conoscere le necessità del passeggero, quando questi si trova in una zona captive oltre i controlli di sicurezza. Il progetto è stato avviato per raccogliere dalla viva voce dei clienti quali fossero le loro effettive esigenze e intercettarne le richieste. Pertanto, data la finalità di monitoraggio dei desiderata dei passeggeri, il desk informazioni in Area Imbarchi è stato progettato e gestito dal Servizio Qualità.



#### Audit combinato ENAC

Quale organismo responsabile della corretta applicazione in ambito nazionale del Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone

con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, ENAC svolge un programma annuale di audit presso gli aeroporti italiani.

Gli 'audit combinati Qualità dei servizi aeroportuali e servizi assistenza PRM' sono utili a valutare l'organizzazione del gestore e la sua capacità di prevenire e risolvere eventuali criticità.

A febbraio 2019 la Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali ha sottoposto l'Aeroporto di Torino ad un audit come sopra descritto, articolato su una fase documentale ed una parte di visita congiunta delle infrastrutture aeroportuali e di verifica degli obblighi formativi ai sensi del Reg. CE 1107/2006.

L'ispezione ha rilevato un sistema aeroportuale maturo sui temi della Qualità, con diffusa conoscenza e competenza.



## 5.3 Retail e servizi extra aviation

**Nel 2019 la passenger experience, disegnata insieme ai partner commerciali, risulta migliorata grazie a un'offerta più ricca di servizi che va incontro alle esigenze dei viaggiatori.**

Al Livello Arrivi sono state inserite nuove attività mentre altre sono state completamente rinnovate:

- Piemonte in your hands', il nuovo punto vendita di servizi dedicati al turismo realizzato da Alpméd, che permette di acquistare direttamente all'arrivo in aeroporto biglietti dei collegamenti per il centro città, transfer individuali, camere di hotel, ristoranti, pacchetti vacanze, ticket di ingresso a musei, attrazioni, fiere ed eventi e prodotti enogastronomici;
- la boutique del sorriso di Smile,Italy!, specializzato in prevenzione ed igiene dentale, il primo in un aeroporto italiano;
- un nuovo concept per il supermercato Crai a servizio dei passeggeri e della comunità aeroportuale, ampliato non solo nella superficie, ma anche nell'offerta;
- l'offerta rinnovata di Autogrill, con il nuovo format Passaggio Torino che si compone di una

struttura modulare ispirata alle moderne food court cittadine dove diverse aree e food corner convivono all'interno di uno spazio unico;

- la nuova collocazione in Area Arrivi della Farmacia, per incontrare maggiormente le esigenze dei passeggeri.

Hanno completato l'offerta nuovi spazi per i rent a car e una nuova posizione per il servizio bancomat.

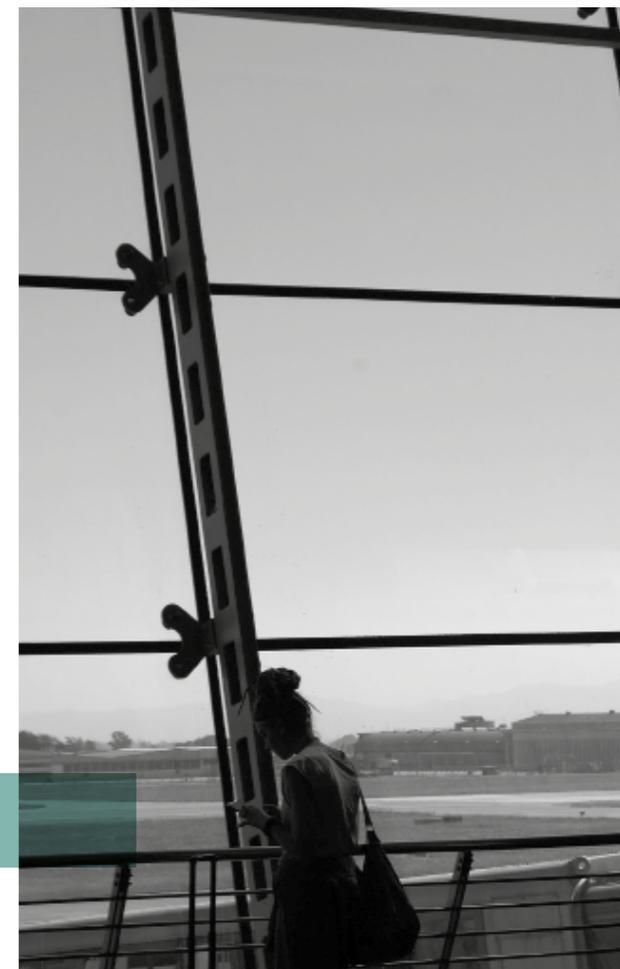
Al Livello Superiore Partenze ha aperto una nuova Food Court, realizzata da Chef Express, che comprende l'originale format Caffetteria Torinese, ideato con Lavazza, il ristorante self-service Ingredienti, e un McDonald's attrezzato con le più avanzate tecnologie digitali.

Al Livello Partenze, in Area Check-in si segnala l'apertura delle minilounges automatizzate di ZZZleopardGo, che consentono ai passeggeri



di riposarsi in attesa del volo, con possibilità di pernottamento.

Nella galleria commerciale in Area Imbarchi, si ricordano le aperture avvenute nel corso del 2019 dell'enoteca Rosso Rubino che offre prodotti tipici del territorio, e del ristorante Workeat.



## 5.4 Digital Airport

**Il percorso di digital innovation dell'Aeroporto di Torino si è rafforzato con la creazione di una nuova unità organizzativa dedicata che, in sinergia con i Sistemi Informatici, affianca tutta l'azienda nella ricerca e nell'implementazione di soluzioni volte a migliorare l'esperienza dei passeggeri, ottimizzare le operazioni aeroportuali, sviluppare nuovi business.**

I risultati concreti del 2019 a disposizione dei passeggeri sono:

- la nuova **piattaforma di e-commerce** integrata con un'applicazione per i dispositivi mobile Android e IOS ("**App**"), che hanno favorito lo sviluppo del canale di vendita on line dei servizi aeroportuali (parcheggi auto, Sala Vip Piemonte Lounge, Fast Track) e la loro fruizione mediante esposizione di QRCode. L'App integra inoltre alcuni servizi accessori, quali la pubblicazione dei tempi medi "Da casa al gate" e funzioni di e-commerce quali "Shop&Collect" e "Order&Pickup". La piattaforma e-commerce si interfaccia inoltre automaticamente con la piattaforma gestionale per la gestione delle fatture;
- i **digital lockers**, armadietti intelligenti integrati con i canali di vendita on-line e tradizionali, che permettono, al ritorno dal proprio viaggio, di ritirare la spesa fatta on-line o nei negozi dell'aerostazione. Tale canale di vendita multichannel ha ampliato le opportunità di contatto con i clienti per i partner commerciali di SAGAT S.p.A.;
- le **postazioni edutainment**, realizzate in collaborazione con Thales Alenia Space e Leonardo Velivoli, per le quali SAGAT S.p.A. ha dato supporto progettuale e fornito l'infrastruttura hardware;
- in tema di passenger journey e di operations, sono stati inoltre installati alle partenze e



agli arrivi gli **E-gates** che hanno velocizzato i controlli passaporti mediante un sistema, interfacciato con i sistemi Polaria, che effettua la scansione del passaporto e il confronto biometrico del volto per i passeggeri Extra Schengen.

- Sempre in tema di profilazione, è stato avviato un processo di **mappatura dei touchpoint digitali**, di creazione di data modelling di tutte le fonti dati che essi generano con l'obiettivo di dotare l'azienda nel 2021 di un tool di data science, che consenta di creare valore dai dati, individuando e aggiornando la profilazione per cluster dei passeggeri e massimizzando la customer experience.



## 6. La creazione del valore Key Figures 2019



**53,8 mln di €**  
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



DATI DELLA SOCIAL COMMUNITY:  
**28mila +**  
FAN TRA FACEBOOK E INSTAGRAM



**55mila +**  
ISCRITTI ALLA NEWSLETTER

## 6.1 Dati economici e contributo all'economia locale

### VALORE ECONOMICO CREATO

SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento.

### VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

Per lo svolgimento della sua attività d'impresa, SAGAT si interfaccia continuamente con i suoi portatori di interesse: è quindi possibile calcolare la quantità di Valore economico creato che viene "distribuito" ad alcuni di essi: le risorse umane, mediante la corresponsione delle retribuzioni e di tutti gli oneri a esse correlate; i fornitori, remunerati a seguito dell'acquisto di prodotti e servizi; la Pubblica Amministrazione, per il tramite del pagamento delle imposte correnti, degli oneri tributari, dei canoni di concessione governativa; la Comunità, comprendente i costi e gli ammortamenti sostenuti per gli investimenti ambientali maggiormente significativi, le sponsorizzazioni, le liberalità e le collaborazioni con enti del territorio, le imposte e tasse di concessione

locali; i finanziatori e gli azionisti, attraverso la distribuzione dei dividendi e il pagamento degli oneri finanziari del capitale di debito.

L'entità e la destinazione del Valore economico distribuito forniscono quindi un significativo ordine di grandezza del beneficio sociale che SAGAT concorre a far percepire ai suoi stakeholders e al territorio.

### RENDICONTO ECONOMICO

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



#### Ricavi aviation e ricavi handling

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

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

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

Migliaia di euro

	2019	2018	Var. %
<b>Aviation</b>	<b>38.687</b>	<b>39.764</b>	<b>-2,7%</b>
di cui:			
Diritti	25.777	26.561	-3%
Infrastrutture Centralizzate	1.454	1.648	-11,8%
Sicurezza	8.352	8.446	-1,1%
Assistenza Aviation (PRM e Bagagli )	1.395	1.301	7,3%
Subconcessioni spazi Regolati	1.708	1.808	-5,5%
<b>Handling</b>	<b>8.834</b>	<b>9.687</b>	<b>-8,8%</b>
di cui:			
Assistenza	8.422	9.122	-7,7%
Attività Merci	411	564	-27,1%

L'esercizio 2019 ha visto ridurre i ricavi aviation del 2,7% prevalentemente per la riduzione dei volumi di traffico fatto registrare dallo scalo, come descritto nell'apposita sezione della Relazione Sociale.



## Ricavi extra aviation

Tra i ricavi extra aviation, che si riducono del 1,3% rispetto allo scorso esercizio, attestandosi a 14.983 migliaia di euro, assumono particolare rilievo i ricavi derivanti dalle attività legate ai parcheggi e alle attività commerciali, in special modo quelle della ristorazione e degli autonoleggi, come mostrato dalla tabella seguente:

	Migliaia di euro		
	2019	2018	Var. %
<b>Extra Aviation</b>	<b>14.983</b>	<b>15.182</b>	<b>-1,3%</b>
di cui:			
Parcheggi	6.106	6.281	-2,8%
Food&Beverage	1.939	1.983	-2,3%
Rent a car	1.546	1.480	4,5%
Duty Free	1.084	1.088	-0,4%
Advertising	1.006	1.150	-12,5%
Sala Vip & Fast Track	996	935	6,5%
Beauty&Fashion	493	532	-7,5%
Biglietteria	497	455	9,1%
Travel & Facilities	565	593	-4,7%
Altro	753	683	10,3%



## Altri ricavi

Gli altri ricavi ammontano a 10.740 migliaia di euro e registrano un significativo incremento rispetto ai 1.660 migliaia di euro rilevati nel 2018.

Tale risultato è attribuibile alla presenza di componenti straordinarie positive aventi un controvalore di oltre 7 milioni di euro, ascrivibili all'effetto delle sentenze favorevoli relative ai contenziosi con il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Si precisa che tali maggiori ricavi non hanno generato maggiori entrate monetarie.



## Principali valori economici

La tabella e i grafici seguenti mostrano alcuni tra i principali valori economici riferiti al Bilancio Consolidato del Gruppo SAGAT nel 2019, e il loro confronto con i 3 anni precedenti.

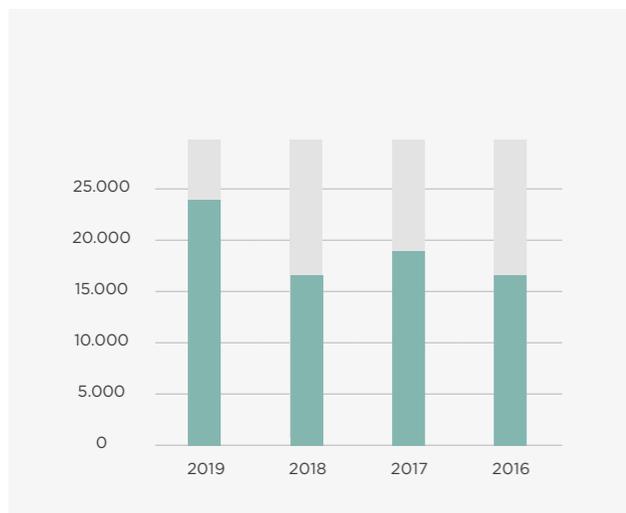
Tra questi, l'Utile netto di Gruppo dell'esercizio, che si attesta a 9.350 migliaia di euro con un incremento di 1.660 migliaia di euro rispetto all'Utile netto di 7.689 migliaia di euro registrato nell'esercizio precedente.

Il Margine Operativo Lordo (MOL), che rappresenta il reddito che l'Azienda è in grado di produrre a seguito della sola gestione operativa tipica, nel 2019 è risultato pari al 32,4% del Valore della Produzione.

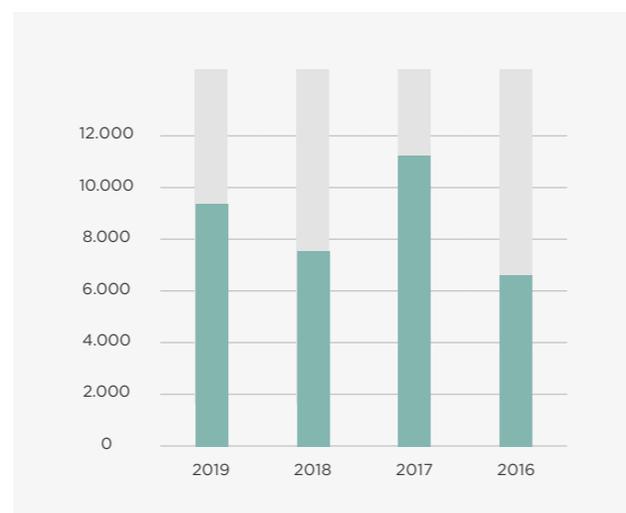
Il ROI (Return on Investments) rappresenta un indicatore del rendimento degli investimenti effettuati dall'Azienda, mentre il ROE (Return on Equity) indica il livello di redditività del Patrimonio Netto.

	Migliaia di euro			
	2019	2018	2017	2016
MOL	23.993	16.369	19.147	15.813
Utile netto	9.350	7.689	11.187	6.761
ROI	32,4	22,1	27,7	24,8
ROE	16,6	15,9	21,8	13,0

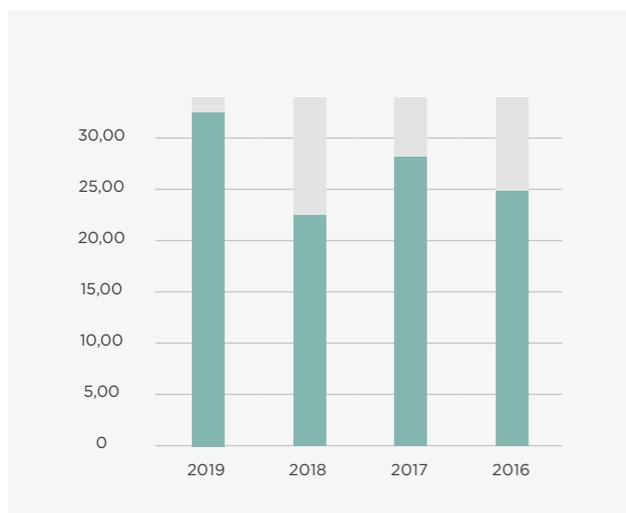
### MOL



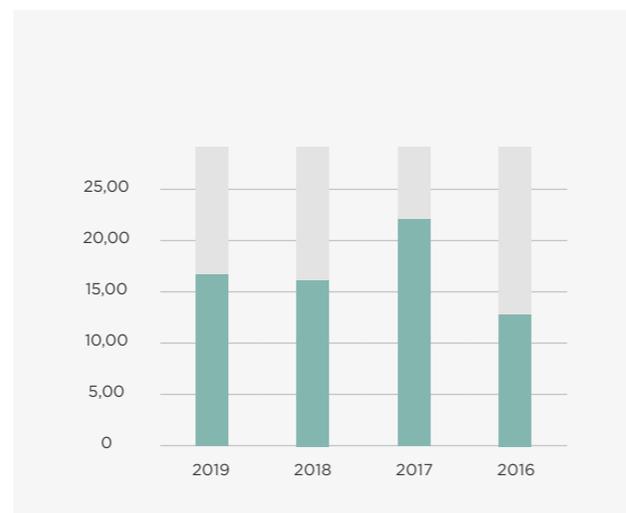
### Utile netto



### ROI



### ROE



### CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO

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

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

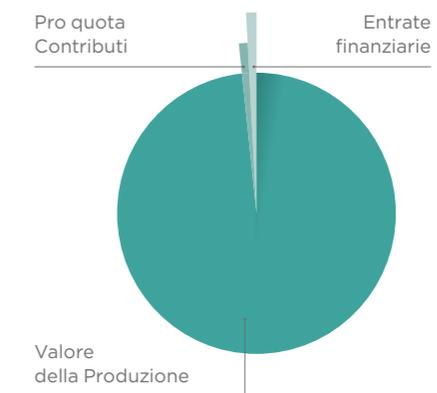
Il Gruppo SAGAT identifica il Valore economico creato con la totalità dei ricavi consolidati e dei proventi finanziari conseguiti nell'anno di riferimento. Nel 2019 esso ammonta a 74.450 migliaia di euro ed è quasi interamente determinato dal Valore della produzione, che ammonta infatti a 73.244 migliaia di euro.

Il Valore economico creato comprende la quota economica di competenza dell'anno dei contributi ricevuti dalla Regione Piemonte e dall'ENAC per la realizzazione degli investimenti di miglioramento delle infrastrutture aeroportuali, necessari per far fronte all'evento delle Olimpiadi di Torino 2006. Nel 2019 tale quota è pari a 671 migliaia di euro.

I proventi della gestione finanziaria del Gruppo, anch'essi facenti parte del Valore economico creato dalla SAGAT, nel 2019 ammontano a 536 migliaia di euro.

	2019	2018	Variazione Assoluta	Var. %
Valore della produzione	73.244	66.292	6.952	10,5%
Pro-quota contributi	671	671	0	0,0%
Gestione finanziaria	536	969	(434)	(44,7%)
<b>Valore economico creato</b>	<b>74.450</b>	<b>67.932</b>	<b>6.518</b>	<b>9,6%</b>

### Valore economico Creato





## DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

Per lo svolgimento della sua attività d'impresa, il Gruppo SAGAT si interfaccia continuamente con i suoi portatori di interesse: è quindi possibile calcolare la quantità di Valore economico creato che viene "distribuito" ad alcuni di essi:

- le risorse umane, mediante la corresponsione delle retribuzioni e di tutti gli oneri a esse correlate;
- i fornitori, remunerati a seguito dell'acquisto di prodotti e servizi;
- la Pubblica Amministrazione, per il tramite del pagamento delle imposte correnti, degli oneri tributari, dei canoni di concessione governativa;

- la Comunità, comprendente i costi e gli ammortamenti sostenuti per gli investimenti ambientali maggiormente significativi, le sponsorizzazioni, le liberalità e le collaborazioni con enti del territorio, le imposte e tasse di concessione locali;
- i finanziatori e gli azionisti, attraverso la distribuzione dei dividendi e il pagamento degli oneri finanziari del capitale di debito.

L'entità e la destinazione del Valore economico distribuito forniscono quindi un significativo ordine di grandezza del beneficio sociale che il Gruppo SAGAT concorre a far percepire ai suoi stakeholders e al territorio. Nel 2019 esso ammonta a 53.752 migliaia di euro, in riduzione dell' 11,1% rispetto all'analogo valore registrato nel 2018:

Migliaia di euro

	2019	2018	Variazione Assoluta	Var. %
Remunerazione dei fornitori	25.486	26.419	(933)	-3,5%
Remunerazione delle risorse umane	19.965	19.591	374	1,9%
Remunerazione della PA	7.649	6.268	1.380	22,0%
Remunerazione degli azionisti	0	7.470	(7.470)	-100,0%
Comunità	617	614	3	0,5%
Remunerazione dei finanziatori	36	94	(57)	-61,2%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>53.752</b>	<b>60.456</b>	<b>(6.703)</b>	<b>-11,1%</b>

In particolare ai fornitori, intendendo con questa accezione i costi per acquisti, manutenzioni, utenze e servizi, nel 2019 sono stati destinati 25.486 migliaia di euro, in riduzione del 3,5% rispetto all'esercizio precedente, mentre alle risorse umane sono state indirizzate 19.965 migliaia di euro, in aumento dell'1,9% rispetto al 2018.

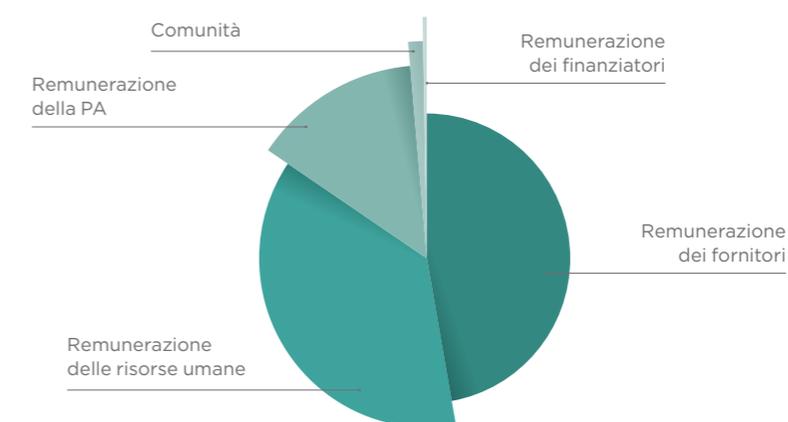


La quota di Valore economico di cui ha beneficiato la Pubblica Amministrazione ha registrato nell'esercizio 2019 un valore pari a 7.649 migliaia di euro, in aumento del 22% rispetto al 2018, mentre nel 2019 non è stata prevista remunerazione degli azionisti, allo

scopo di agevolare il più possibile la Società nell'affrontare e superare con successo le difficoltà economiche del 2020.

Il Valore economico distribuito alla Comunità locale comprende gli ammortamenti dei beni maggiormente significativi destinati ad avere ricadute ambientali, le liberalità indirizzate a enti del territorio e le imposte e i tributi locali. In base a tale classificazione, la Comunità nel 2019 ha percepito benefici per 617 migliaia di euro, di cui circa 224 migliaia di euro per ammortamenti di investimenti di natura ambientale. Lo scorso anno il Valore distribuito alla Comunità si attestava a 614 migliaia di euro.

## Valore economico Distribuito





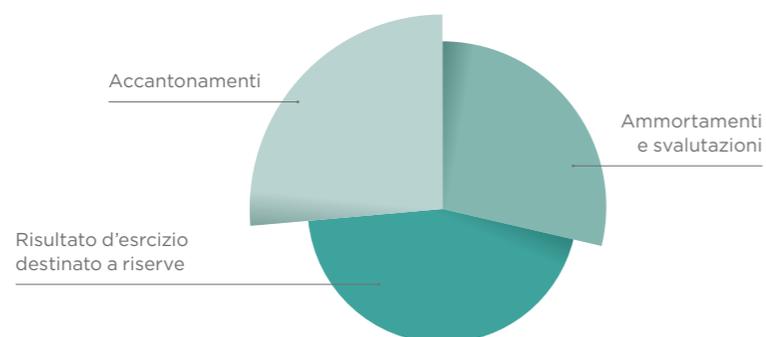
## VALORE ECONOMICO TRATTENUTO

La differenza tra il Valore economico creato e quello distribuito sono le poste contabili che non generano movimenti finanziari, ad esempio gli accantonamenti, le rettifiche/riprese di valore, il risultato netto delle attività di valutazione, le imposte correnti, differite attive e passive sul reddito e la quota parte di utile dell'esercizio destinato a riserve. Tale differenza rappresenta il Valore economico che non viene distribuito, ovvero che viene trattenuto.

Il Valore economico trattenuto nell'esercizio 2019 è pari a 20.698 migliaia di euro, in forte aumento rispetto all'esercizio 2018. Tale variazione è causata sia dal maggior valore degli accantonamenti sia dalla già citata decisione di non procedere a distribuzione di alcuna parte dell'utile di esercizio che è stato interamente lasciato a disposizione del Gruppo, allo scopo di permettergli il superamento delle difficoltà economiche del 2020.

	2019	2018	Variazione Assoluta	Var. %
Ammortamenti e svalutazioni	5.922	6.043	(121)	-2,0%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	9.350	573	8.777	1.532,2%
Accantonamenti	5.426	861	4.566	530,5%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>20.698</b>	<b>7.476</b>	<b>13.221</b>	<b>176,8%</b>

### Valore economico Trattenuto



Migliaia di euro

	2019	2018	Variazione Assoluta	Var. %
Valore della produzione	73.244	66.292	6.952	10,5%
Pro-quota contributi	671	671	0	0,0%
Gestione finanziaria	536	969	(434)	(44,7%)
<b>Valore economico creato</b>	<b>74.450</b>	<b>67.932</b>	<b>6.518</b>	<b>9,6%</b>
Remunerazione dei fornitori	25.486	26.419	(933)	-3,5%
Remunerazione delle risorse umane	19.965	19.591	374	1,9%
Remunerazione della PA	7.649	6.268	1.380	22,0%
Remunerazione degli azionisti	0	7.470	(7.470)	-100,0%
Comunità	617	614	3	0,5%
Remunerazione dei finanziatori	36	94	(57)	-61,2%
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>53.752</b>	<b>60.456</b>	<b>(6.703)</b>	<b>-11,1%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	5.922	6.043	(121)	-2,0%
Risultato d'esercizio destinato a riserve	9.350	573	8.777	1.532,2%
Accantonamenti	5.426	861	4.566	530,5%
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>20.698</b>	<b>7.476</b>	<b>13.221</b>	<b>176,8%</b>



## EVOLUZIONE PERIODO 2015-2019

La tabella che segue mostra l'andamento dei principali valori del Rendiconto economico, confrontati nel loro andamento durante il periodo 2015 - 2019. Per ognuno dei tre Valori economici è inoltre evidenziato il rispettivo tasso medio di variazione nel periodo, Compound Annual Growth Rate (CAGR).

Migliaia di euro

	2019	2018	2017	2016	2015	CAGR 2015-2019
<b>Valore economico creato</b>	74.450	67.932	73.337	66.297	68.290	2,2%
<b>Valore economico distribuito</b>	53.752	60.456	65.378	54.830	50.126	1,8%
<b>Valore economico trattenuto</b>	20.698	7.476	7.959	11.467	18.163	3,3%



## 6.2

### Promozione della destinazione e comunicazione

**L'Aeroporto di Torino promuove costantemente lo sviluppo del proprio network di collegamenti e le iniziative presenti sul territorio attraverso strumenti di comunicazione diversificati e il coinvolgimento dei partner: attività di digital PR e media relations, circuito di Digital signage in Aeroporto, campagne pubblicitarie, newsletter, promozioni sui voli e sui parcheggi, anche attraverso i canali messi a disposizione da istituzioni e aziende partner, organizzazione di eventi che stimolino la comunità a conoscere le attività aeroportuali. Per la promozione del territorio, particolare attenzione viene rivolta al segmento neve.**

Nel corso del 2019, gran parte dello sforzo dedicato alle attività di comunicazione e di relazioni esterne è stato focalizzato sul comunicare il **cambiamento dello scalo**: accanto all'organizzazione di eventi di inaugurazione organizzati in ambito aeroportuale per festeggiare con la comunità la conclusione dei lavori di riqualificazione, parte delle attività di relazioni pubbliche, finalizzate alla condivisione con il territorio del nuovo volto dello scalo, sono state condotte attraverso i nuovi canali di comunicazione digitale.

Accanto a queste attività, nel 2019 SAGAT S.p.A. ha realizzato, come di consueto, numerose iniziative volte a promuovere il network di destinazioni, oltre a collaborare con diversi enti e istituzioni alla promozione del territorio e degli eventi e allo sviluppo di progetti con finalità benefiche.



#### Promozione della propria attività

Diversi gli eventi organizzati in Aeroporto, con il coinvolgimento della comunità di riferimento, in occasione del lancio di nuovi prodotti e dell'inaugurazione di spazi aeroportuali:

- in occasione del lancio della nuova App 'Torino Airport' a luglio è stata organizzata una campagna di promozione multicanale rivolta ai passeggeri, grazie anche al coinvolgimento di comparse in Aeroporto, per invitarli ad effettuare il download;
- a fine luglio ha avuto luogo l'inaugurazione del nuovo Livello Arrivi;
- a novembre si è svolto l'evento inaugurale del nuovo punto di promozione turistica 'Piemonte in your hands', realizzato da Alpméd in collaborazione con Regione Piemonte, DMO VisitPiemonte, Città di Torino, Turismo Torino e Provincia, Camera di Commercio di Torino e Fondazione CRT;
- sempre a novembre ha avuto luogo l'inaugurazione del nuovo Livello Superiore Partenze, con la presentazione della rinnovata Food Court, realizzata in collaborazione con Chef Express e delle nuove aree dedicate alla storia del volo e alla scoperta dello spazio, in collaborazione con Thales Alenia Space e Leonardo Velivoli;
- ancora a novembre si è tenuto un piccolo evento inaugurale per celebrare l'apertura del punto vendita aeroportuale di Rossorubino in Area Imbarchi.

Campagne specifiche sono state dedicate al lancio della nuova App e della nuova piattaforma e-commerce. Per quanto riguarda l'offerta parcheggi dell'Aeroporto di Torino, nel corso dell'anno sono state lanciate diverse campagne di promozione del prodotto ed è proseguita l'attività AdWords per ottimizzarne il posizionamento online. Sono state inoltre realizzate campagne diffuse nel terminal relative all'offerta commerciale food&retail, in occasione delle principali ricorrenze.



#### Attività sui social network

Con l'avvio a luglio dei profili ufficiali su Facebook e Instagram, SAGAT S.p.A. ha avuto modo di ampliare la gamma di strumenti di comunicazione a propria disposizione. Accanto alla fase di start-up dei due nuovi social network, è stata portata avanti, con maggiore presidio rispetto al passato, l'attività social preesistente su LinkedIn e su Twitter.

Tra gli obiettivi primari del debutto dei profili ufficiali Facebook e Instagram, il voler mettere al centro l'ascolto dei passeggeri, con il servizio di social customer care attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00: un canale in più a disposizione dell'utenza per richiedere informazioni, mandare segnalazioni e suggerimenti, che si affianca al servizio telefonico attivo 7/7 dalle 5 del mattino alle 23.

L'attività di comunicazione digitale di SAGAT S.p.A. include, ovviamente, anche contenuti sull'offerta di voli e di servizi, promozione di destinazioni collegate e del territorio in ottica incoming, informazioni utili agli utenti e alla community, condivisione di contenuti più strettamente b2b, in particolare attraverso i canali LinkedIn e Twitter.



### Promozione del network voli e media relations

SAGAT S.p.A. ha promosso attraverso campagne pubblicitarie l'offerta di destinazioni dirette dallo scalo e ha poi collaborato alle campagne di lancio e promozione dei voli.

Nello specifico, per supportare i nuovi collegamenti di Wizz Air verso Krakow (agosto) e di SkyUp verso Kyiv (dicembre) sono stati realizzati due eventi inaugurali dedicati ai passeggeri del primo volo in Aeroporto e attività di promozione con campagne di comunicazione multicanale, online e offline. Per il lancio dei nuovi voli di Volotea verso Mykonos e Lamezia Terme è stata organizzata a ottobre una conferenza stampa con copertura mediatica.

Due gli eventi dedicati e organizzati nello specifico in collaborazione con le rispettive compagnie aeree:

a febbraio, insieme a EasyJet è stato organizzato un incontro b2b dedicato alle imprese del territorio per promuovere l'offerta per aziende del vettore e dell'Aeroporto; a giugno, invece, SAGAT S.p.A. è stata partner di un evento b2b dedicato alle agenzie di viaggi del territorio organizzato dal Gruppo Lufthansa per promuovere nello specifico l'offerta voli di Air Dolomiti.

SAGAT S.p.A. nel 2019 ha inoltre supportato diverse attività di promozione del territorio e delle rotte sui mercati locali e internazionali: presso Connect2019 a Cagliari, in Sardegna, l'attività di promozione è stata realizzata in collaborazione con DMOVisitPiemonte.

Nell'ambito delle relazioni con i media SAGAT S.p.A. ha promosso tutti i nuovi collegamenti e servizi attivati nel corso dell'anno e ha realizzato incontri con la stampa per l'apertura delle nuove rotte. In collaborazione con SADEM, Valle d'Aosta e Booking Piemonte SAGAT S.p.A. ha dato visibilità sui media a tutte le iniziative che hanno preso il via nel 2019 per agevolare la mobilità degli utenti dell'Aeroporto.



### Mostre ed eventi in Aeroporto

Nel 2019 SAGAT S.p.A. ha intensificato le collaborazioni con i partner del territorio, offrendo occasioni di visibilità all'interno dello scalo alle realtà di eccellenza e in occasione dei principali eventi della regione:

- con l'inaugurazione del nuovo Livello Arrivi è stato implementato il sistema di digital signage, dedicato a dare visibilità agli eventi in programma sul territorio piemontese; l'attività viene condotta in collaborazione con Città di Torino, Turismo Torino e Provincia e DMOVisitPiemonte;
- in occasione della 36esima Assemblea generale Fisù è stato allestito un Welcome Desk dedicato ai partecipanti all'evento;
- con Movement, Kappa Future Festival, Artissima, EMG-European Master Games 2019, Teatro Regio di Torino, Teatro Stabile di Torino, la manifestazione sportiva 'Just the Woman I am' del CUS Torino sono stati concessi spazi aeroportuali di visibilità degli eventi;
- a seguito della collaborazione con il Ministero dei Trasporti sono stati offerti spazi di visibilità per promuovere la conferenza stampa per la presentazione del progetto 'Conferenza

Nazionale sulle Infrastrutture, Trasporti e Territorio';

- a seguito della collaborazione con ENAC e Assaeroporti è stata data visibilità al banner per promuovere la campagna 'Viaggiare Sicuri' della Farnesina.

Diversi eventi realizzati in aeroporto hanno avuto come leit motiv quello musicale, con la realizzazione di concerti e live performance dedicate ai passeggeri:

- in occasione della Festa della Musica il 21 giugno, in collaborazione con Assaeroporti e il Teatro Regio di Torino;
- per celebrare il secondo anno di apertura di Baladin Caselle con esibizione del gruppo Elephant Claps e, in occasione del Natale, con lo svolgimento del concerto Gospel presso Baladin con il gruppo Joy Full.

Grazie alla partnership siglata con DMOVisitPiemonte, particolare evidenza negli spazi aeroportuali è stata data agli highlights turistici del territorio, con marcato accento sul prodotto neve.

## 7. Il rispetto per l'ambiente

### Key Figures 2019



**4,001 tep**  
CONSUMI ENERGETICI



**mezzi e bus  
elettrici**

FLOTTA IN CORSO DI RINNOVAMENTO



**<65 dB**

INDICE ANTIRUMORE



**-6%**

CONSUMI PETROLIO  
RISPETTO  
AI DATI DEL 2018



**-7%**

EMISSIONI CO<sub>2</sub>  
RISPETTO  
AI DATI DEL 2018



**176 tonnellate**

PRODOTTE  
DI RIFIUTI NON PERICOLOSI



**178 tonnellate**

PRODOTTE  
DI RIFIUTI SPECIALI

# 7.1

## Impatti ambientali diretti: Acqua - Rifiuti - Emissioni

**AMBIENTE e ENERGIA: SAGAT considera la gestione dell'energia un fattore imprescindibile per lo sviluppo sostenibile della propria attività. La costante e crescente attenzione per i temi del risparmio energetico e della sostenibilità ambientale ha portato la pianificazione di investimenti legati a tali temi sempre più significativi.**



### EMISSIONI E CLIMATE CHANGE

- Le emissioni di CO<sub>2</sub> calcolate nell'ultimo triennio come previsto dal Protocollo ACA (metodo location based) evidenzia un trend costante di riduzione complessiva.
- Le attività coordinate di riduzione dei consumi energetici e contrasto delle emissioni di CO<sub>2</sub> hanno garantito nel 2019 un calo delle emissioni rispetto all'anno precedente di circa il 7%. Complessivamente le emissioni di SAGAT S.p.A. valgono 7.267 tonnellate equivalenti di CO<sub>2</sub> e le emissioni per passeggero sono scese al valore di 1,8 kg di CO<sub>2</sub>, mantenendo il trend in diminuzione in atto dall'anno base 2017.
- Nell'ambito dell'efficientamento dei sistemi di produzione dei fluidi termovettori è stato

completato il rifacimento della centrale termica a servizio della Caserma VVF e l'adeguamento dei sistemi di pompaggio della centrale frigorifera a servizio del fabbricato Aviazione Generale.

- Per incentivare la produzione da fonti rinnovabili, il contratto per la fornitura di energia elettrica 2020 prevede che il 30% dell'energia elettrica provenga da fonte rinnovabile certificata e tale percentuale potrà salire durante il periodo di fornitura.
- È iniziato il rinnovo del parco auto con l'acquisto di veicoli elettrici. Il programma di sostituzione riguarderà circa il 50% del parco auto diesel e si completerà nel 2023 con l'obiettivo di migliorare gli standard ambientali riducendo le emissioni

dei gas di scarico dei veicoli. L'aumento della percentuale di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile renderà sostenibili i maggiori consumi elettrici per la gestione dei nuovi mezzi



### GESTIONE DEI RIFIUTI E DEI REFLUI

SAGAT si occupa della gestione dei rifiuti - dalla raccolta fino al conferimento in discarica o presso soggetti autorizzati al recupero - prodotti sia dalle proprie attività, sia da quelle dei soggetti presenti sul sedime aeroportuale.

- A tal proposito ha realizzato aree ed isole ecologiche, dedicate alla raccolta delle diverse tipologie di rifiuti, ed una informativa di sensibilizzazione rivolta a tutti gli Enti e operatori aeroportuali per effettuare una corretta differenziazione, agevolando così lo smaltimento diversificato.
- La frequenza di raccolta dei rifiuti urbani e assimilabili agli urbani (Codice CER 20.03.01), dai numerosi punti (contenitori e/o isole ecologiche) presenti in Aeroporto. Nei periodi estivi e invernali, caratterizzati da giornate con elevati numeri di voli charter, la frequenza della raccolta viene aumentata sino a due volte al giorno.



### GESTIONE DELLE RISORSE IDRICHE

La gestione delle acque meteoriche della pista di volo può beneficiare di un nuovo tratto canale di raccolta a nord/est delle acque di pista, che saranno conferite con la rete di raccolta delle acque meteoriche esistente e convogliate nell'impianto di vasche di prima pioggia prima di essere inviate al sistema di depurazione (SMAT PO SANGONE).

- All'interno dei lavori previsti per l'adeguamento delle resa Sud è stato ottimizzato il reticolo dei collettori di acque meteoriche; in particolare è stata migliorata la separazione tra la rete di raccolta delle acque meteoriche e i canali irrigui che attraversano il sedime.
- La salvaguardia delle acque superficiali è garantita dall'impianto di separazione degli idrocarburi (disoleatore) provenienti dai piazzali e dalle vasche di prima pioggia per la gestione delle acque meteoriche provenienti dalla pista di volo.

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 302-1

GRI 303-1

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 306-2

## SISTEMA DI GESTIONE DELL'AMBIENTE

SAGAT S.p.A. pone un'attenzione particolare alle tematiche ambientali; nello specifico ritiene l'ambiente e lo sviluppo sostenibile quali elementi essenziali per la gestione delle proprie attività. Proprio in quest'ottica, si impegna a diffondere a tutti i livelli aziendali una cultura di responsabilizzazione e di impegno attivo improntata alla salvaguardia dell'ambiente.

- SAGAT S.p.A. è un'azienda certificata dall'Ente Certificatore TÜV Italia secondo gli standard internazionali in materia di salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2018) e di ambiente (ISO 14001:2015); nel mese di dicembre 2019 è stato effettuato l'audit di rinnovo della certificazione che si è concluso con esito positivo.
- Il SGSSA risulta essere un elemento strategico e trasversale a tutte le attività presenti sul sedime aeroportuale: attività di sviluppo, operatività aeronautica, gestione dei servizi erogati - svolti direttamente o indirettamente -, attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture ed impianti.

## SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Il sistema di gestione dell'energia dell'Aeroporto di Torino è certificato da DNV-GL secondo la norma ISO 50001:2011 e nel mese di giugno si è svolto con esito positivo l'audit di rinnovo della certificazione per il triennio 2019-2021.

- È iniziato il lavoro per implementare le modifiche derivanti dall'adozione della High Level Structure (HLS) e i cambiamenti specifici richiesti per il passaggio del sistema alla versione 2018 della norma, che avverrà nel primo audit di sorveglianza del 2020.
- I consumi complessivi espressi in tonnellate equivalenti di petrolio (tep) sono diminuiti rispetto all'esercizio precedente di circa il 6% e valgono 3.995,7 tep.
- SAGAT S.p.A. ha completato l'aggiornamento della diagnosi energetica ai sensi del D.Lgs 102/2004 e inviato la documentazione al portale di ENEA nei tempi previsti dal decreto. È stata eseguita una campagna di monitoraggio on-site per la definizione dei profili di consumo e per individuare punti di miglioramento e utenze da inserire nel sistema di monitoraggio.

La diagnosi aggiorna quella redatta nel 2015 e fornisce l'inquadramento per la pianificazione degli investimenti di efficientamento energetico per il prossimo quadriennio.

- Il piano di miglioramento energetico scaturito dalla diagnosi prevede il completamento delle attività di riqualifica a LED dei sistemi di illuminazione aeroportuale e il potenziamento dei sistemi di monitoraggio iniziate nel 2019.
- Nel 2019 è iniziato il rinnovo del parco auto con l'acquisto di veicoli elettrici. Il programma di sostituzione riguarderà circa il 50% del parco auto diesel e si completerà nel 2023 con l'obiettivo di migliorare gli standard ambientali, riducendo le emissioni dei gas di scarico dei veicoli. L'aumento della percentuale di energia elettrica acquisita da fonte rinnovabile renderà sostenibili i maggiori consumi elettrici per la gestione dei nuovi mezzi.



## 7.2 Rumore aeroportuale

**Il rumore aeroportuale rappresenta il fattore ambientale percepito in misura maggiore dalle comunità che vivono in prossimità dell'Aeroporto. È impegno costante di SAGAT S.p.A. gestire in modo efficiente ed efficace tale tematica, garantendo una comunicazione e un confronto costante con gli Enti preposti e sviluppando procedure di monitoraggio e operative per la riduzione dell'impatto acustico.**

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

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

La pista 36 è usata nel 98% circa dei casi, limitando l'utilizzo inverso (pista 18) a particolari esigenze

operative; ciò al fine di ridurre il rumore sull'abitato di Caselle Torinese, che si trova immediatamente a Sud della pista ed è sorvolato dai velivoli in fase di atterraggio.

Da ottobre 2019 è stata avviata una procedura di monitoraggio per verificare il rispetto della procedura antirumore che limita i decolli dalla pista 18.

La Commissione per il Rumore Aeroportuale, istituita ai sensi dell'ex art. 5 del d.m. 31/10/97 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale" e formata da ENAC, ENAV, Ministero dell'Ambiente, ARPA Piemonte, Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Caselle Torinese, Comune di San Francesco al Campo, Comune di San Maurizio Canavese, Compagnie aeree (AOC) e SAGAT

ha approvato il 16 gennaio 2013 la zonizzazione aeroportuale per l'Aeroporto di Torino.

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

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

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

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



### Il sistema di monitoraggio

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

di inquinamento acustico”, sono attive dal 2007 presso l’Aeroporto di Torino 8 postazioni fonometriche fisse e una mobile, completamente rinnovate sia dal punto di vista software che hardware.

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

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



### La pianificazione territoriale

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

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

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

- Zona A: 60dB(A) < LVA < 65dB(A)
- Zona B: 65dB(A) < LVA < 75dB(A)
- Zona C: LVA > 75dB(A)

Per la definizione delle porzioni di territorio che ricadono in tali zone acustiche (A, B e C) è stato applicato il cosiddetto “approccio pianificatorio” che rappresenta la metodologia più moderna per bilanciare i piani di sviluppo aeroportuale con i piani regolatori e i piani di classificazione acustica comunali. Il territorio circostante l’Aeroporto è stato classificato, come richiesto dalla normativa, in tre aree di rispetto (A, B e C) caratterizzate da soglie massime crescenti di rumore aeroportuale

ammesso e da corrispondenti tipologie di insediamenti consentiti.

In particolare le zone A e B interessano un’area limitata del territorio dei comuni limitrofi (Caselle Torinese, San Francesco al Campo e San Maurizio Canavese), mentre la zona C è del tutto confinata all’interno del sedime aeroportuale.

Nel periodo giugno 2014-maggio 2015 SAGAT S.p.A. ha effettuato una campagna di monitoraggio fonometrico del rumore aeroportuale su 21 giorni (3 settimane, una a quadrimestre) presso nove recettori sensibili (tutti istituti scolastici) presenti nell’intorno aeroportuale come richiesto dalla determina del Ministero dell’Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare del 17/09/2013 in riferimento al progetto ‘Revisione del Piano di Sviluppo Aeroportuale (PSA) - Master Plan 2009-2015’.

Dai rilievi fonometrici effettuati si è evinto che i valori acustici registrati all’interno degli edifici scolastici risultano inferiore ai limiti ammessi. La Commissione Tecnica di VIA ha ritenuto pertanto ottemperata la suddetta prescrizione con delibera del 29/01/2016.



### Le procedure antirumore

Attualmente sono in vigore presso l’Aeroporto di

Torino le seguenti procedure antirumore:

#### • Uso preferenziale pista 36

I benefici interessano tutta la popolazione residente nel centro urbano di Caselle Torinese. Grazie a questa procedura, tale area risulta interessata solo dal rumore prodotto dagli aeromobili in fase di atterraggio che è minore di quello prodotto in decollo (i motori in fase di atterraggio non funzionano in condizioni di massimo regime).

#### • Limitazione dei voli notturni

Tale procedura limita notevolmente l’impatto acustico notturno e tutti i comuni limitrofi allo scalo che traggono beneficio.

#### • Restrizioni nell’uso della spinta inversa

I benefici determinati dalle restrizioni nell’uso della spinta inversa interessano prevalentemente le aree abitate nei lati Est e Ovest della pista, nonché la stessa infrastruttura aeroportuale.

#### • Restrizioni nell’uso dell’APU

Questa tipologia di restrizione determina dei benefici in termini di riduzione del rumore aeronautico in tutte le aree limitrofe allo scalo.

#### • Restrizioni nello svolgimento delle prove motori

I benefici, prodotti da tale restrizione, in termini di riduzione del rumore aeroportuale, interessano tutte le aree limitrofe allo scalo.

#### • Procedura di decollo e salita iniziale

Riduzione del rumore sull’abitato sorvolato.

## 7.3 Piano della tutela ambientale

Nel mese di agosto 2019 ENAC ha approvato il Piano della Tutela Ambientale nell'ambito del Contratto di Programma per l'Aeroporto di Torino (ex D.L. 133/2014 e successiva Legge n. 164/2014), caratterizzato dai seguenti indicatori:

- nuovi impianti di illuminazione in sostituzione di quelli esistenti con apparecchi a basso consumo;
- sostituzione del parco veicoli esistente con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc.);
- spazi filtro nell'accesso dell'aerostazione per la diminuzione delle dispersioni termiche;
- addestramento del personale il cui lavoro può avere effetti che variano sull'ambiente.



# Nota Metodologica



## 8. Il Metodo Piemonte



### Obiettivi

La definizione dei contenuti del Bilancio Sociale 2019 è frutto di un consolidato processo interno con il quale il Gruppo SAGAT attua gli obiettivi definiti con le precedenti edizioni:

- realizzare un efficace strumento di dialogo, di trasparenza, di legittimazione e di creazione di fiducia;
- rappresentare la responsabilità sociale quale parte integrante della propria cultura aziendale in termini di armonico bilanciamento dei risultati attinenti la sfera economica, ambientale e sociale della gestione e fare emergere il “valore” dell’organizzazione e del processo di programmazione - gestione - rendicontazione;
- sviluppare la capacità di auto-analisi del sistema di governance nella logica della catena del valore;
- evolvere un modello di annual report che, integrandosi con il Bilancio economico d’Esercizio, possa costituire uno strumento di miglioramento interno e, nello stesso tempo, un’efficace modalità di rappresentazione delle attività del Gruppo SAGAT;
- consolidare un approccio alla CSR-Corporate

Social Responsibility (Responsabilità sociale d’impresa) che possa essere seguito quale best practice, fungendo da stimolo per l’adozione e diffusione di politiche della sostenibilità nel mondo economico;

- implementare strumenti di innovazione gestionale attraverso l’analisi e la rappresentazione sistemica degli asset intangibili quali determinanti del funzionamento aziendale; testimoniare la valenza del modello di
- integrazione tra mondo delle istituzioni, mondo delle imprese del territorio e il ruolo del Gruppo SAGAT.



### Approccio metodologico e cornice di riferimento

Per la realizzazione del Bilancio Sociale 2019 il Gruppo SAGAT si riferisce al “Metodo Piemonte per il Bilancio Sociale”.

Tale scelta comporta la costituzione di un gruppo di lavoro interno all’Azienda che ne coordini l’applicazione operativa e si riflette nella definizione dell’approccio metodologico e dello schema adottato.

Per quanto concerne questo ultimo aspetto, sono stati presi a riferimento, in modo diversificato:

- i principi del Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS), per la corretta progettazione e formalizzazione del sistema di rendicontazione sociale;
- il documento di ricerca n. 8 del GBS per la rendicontazione sociale degli intangibili;
- il Framework dell’International Integrated Reporting Council (IIRC);
- gli Standard AccountAbility 1000 (AA 1000), sia per la scelta di modalità efficaci e inclusive per rendere conto della gestione in modo trasparente e comprensibile a tutti (accountability), sia per la definizione dei criteri per l’identificazione e partecipazione degli stakeholder nel processo di rendicontazione sociale;
- lo Standard Global Reporting Initiative (GRI), esplicitamente indicato per ogni voce che vi faccia riferimento;
- per la prima volta, inoltre, il Bilancio Sociale 2019 del Gruppo SAGAT si contestualizza all’interno della cornice degli SDG-Sustainable

Development Goals definiti dalle Nazioni Unite nell’Agenda 2030, che pongono al centro dell’attenzione le politiche green e di ricerca e sviluppo; i progetti di inclusione sociale e di economia circolare; le partnership con gli stakeholder per la promozione di una mobilità sostenibile.



### Schema dei contenuti

Lo schema dei contenuti, invece, è stato articolato in tre sezioni principali:

- 1) Identità: la sezione presenta la missione aziendale, il contesto di riferimento, la mappatura degli stakeholder e il patrimonio intangibile;
- 2) Relazione Sociale: la sezione presenta sia i dati economico-finanziari per il biennio 2018-2019 e le modalità di raccolta e di utilizzo delle risorse (valore economico creato, distribuito e trattenuto), sia la descrizione delle attività e i rapporti di scambio tra il Gruppo SAGAT e i principali soggetti di riferimento (stakeholder).

In calce, a chiusura del documento, sono riportati numerosi indicatori rendicontati nel corso della

pubblicazione a integrazione della stessa, al pari delle cornici di GRI e SDG a cui il Bilancio Sociale fa riferimento e il glossario contenente la terminologia specifica del settore di operatività.

Le informazioni e i dati contenuti nella sesta edizione del Bilancio Sociale fanno riferimento alle performance registrate nel corso dell'esercizio 2019 del Gruppo SAGAT-Società Azionaria Gestione Aeroporto Torino S.p.A. (indicato più genericamente come Gruppo) e della Capogruppo SAGAT S.p.A. (SAGAT), salvo ove diversamente indicato. I dati relativi all'esercizio precedente o ad esercizi precedenti sono riportati a soli fini comparativi, per consentire una valutazione sull'andamento dinamico delle attività del Gruppo in un arco temporale definito.



## 9. Dati e tabelle

### TRAFFICO E SVILUPPO NETWORK

#### Traffico

PASSEGGERI	2019	2018	%
Nazionali (linea)	1.900.013	1.989.838	-4,5%
Internazionali (linea)	1.907.891	1.932.138	-1,3%
<b>TOTALE LINEA</b>	<b>3.807.904</b>	<b>3.921.976</b>	<b>-2,9%</b>
Charter	126.185	150.636	-16,2%
Aviazione generale	8.719	7.744	12,6%
Transiti Diretti (*)	9.350	4.567	104,7%
<b>TOTALE</b>	<b>3.952.158</b>	<b>4.084.923</b>	<b>-3,3%</b>

(\*) Passeggeri atterrati e ripartiti utilizzando un aeromobile con lo stesso nr. di volo dell'arrivo (fonte: Assaeroporti)

#### Compagnie aeree

PASSEGGERI				
VETTORI - LINEA	2019	2018	Variazione	% su totale
Ryanair	1.004.525	984.297	2,1%	26,4%
Blue Air	569.185	817.693	-30,4%	14,9%
Alitalia	476.663	561.578	-15,1%	12,5%
Lufthansa/Air Dolomiti	384.568	388.385	-1%	10,1%
Volotea	256.803	182.968	40,4%	6,7%
easyJet	169.883	85.506	98,7%	4,5%
Air France	169.207	167.019	1,3%	4,4%
British Airways	153.738	136.475	12,6%	4%
Iberia	113.063	95.909	17,9%	3%
Klm	110.637	112.418	-1,6%	2,9%
<b>TOTALE PRIMI 10 VETTORI</b>	<b>3.408.272</b>	<b>3.532.248</b>	<b>-3,5%</b>	<b>89,5%</b>
Altri vettori	399.632	389.728	2,5%	10,5%
<b>TOTALE</b>	<b>3.807.904</b>	<b>3.921.976</b>	<b>-2,9%</b>	<b>100%</b>

## Destinazioni

PASSEGGERI				
DESTINAZIONI - LINEA	2019	2018	Variazione	% su totale
Roma Fiumicino	485.391	513.367	-5,4%	12,7%
London Grouping	333.915	332.753	0,3%	8,8%
Catania	298.710	296.724	0,7%	7,8%
Palermo	275.475	272.640	1%	7,2%
Napoli	267.622	262.166	2,1%	7%
Barcelona	204.380	187.983	8,7%	5,4%
Frankfurt	192.455	210.350	-8,5%	5,1%
Munich	192.113	178.149	7,8%	5%
Paris Charles De Gaulle	171.163	186.818	-8,4%	4,5%
Bari	168.904	195.922	-13,8%	4,4%
Madrid	113.206	119.868	-5,6%	3%
Amsterdam	110.767	112.418	-1,5%	2,9%
Lamezia Terme	107.945	107.716	0,2%	2,8%
Cagliari	91.307	85.139	7,2%	2,4%
<b>TOTALE PRIME 14 DESTINAZIONI</b>	<b>3.013.353</b>	<b>3.062.013</b>	<b>-1,6%</b>	<b>79,1%</b>
Altre destinazioni	794.551	859.963	-7,6%	20,9%
<b>TOTALE</b>	<b>3.807.904</b>	<b>3.921.976</b>	<b>-2,9%</b>	<b>100%</b>

## SAFETY

## Indicatori del Safety Management System

	2019	2018	2017	2016	2015
Segnalazioni ricevute	345	239	184	281	340
Raggi laser	15	29	36	61	44
Danneggiamenti aeromobili, mezzi, risorse di scalo, infrastrutture	16	17	16	8	7
FOD	12	9	6	7	7
Sversamenti	24	19	6	22	27
<b>Wildlifestrike</b>					
N° impatti sotto i 300 ft	23	10	17	18	9
Indice di rischio BRI2	0,19	0,03	0,07	0,18	0,14

## RISORSE UMANE

## Organico del Gruppo SAGAT

Dipendenti per tipo di impiego (part-time e tempo pieno) e genere							
PERSONALE PER TIPO DI IMPIEGO	UDM	2019			2018		
		Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Tempo pieno	n.	204	117	<b>321</b>	198	114	<b>312</b>
Part-time	n.	17	38	<b>55</b>	27	42	<b>69</b>
<b>TOTALE</b>	<b>n.</b>	<b>221</b>	<b>155</b>	<b>376</b>	<b>225</b>	<b>156</b>	<b>381</b>

## Teste puntuali al 31 dicembre di ogni anno

Tempo indeterminato	2018	2019
Dirigenti	6	7
Totale impiegati	244	248
Totale operai	97	93
<b>Totale Tabella A</b>	<b>347</b>	<b>348</b>

Tempo determinato	2018	2019
Tempi determinati	34	28
Contratti inserimento	0	0
Apprendisti	0	0
<b>Totale Tabella B</b>	<b>34</b>	<b>28</b>
<b>TOTALE A + B</b>	<b>381</b>	<b>376</b>

### Turnover - Assunzioni

	Per genere				TOTALE
	UDM	Uomini	Donne		
Nr Assunzioni al 31.12.2019	n.	10	3		<b>13</b>

	Per fascia d'età				TOTALE
	UDM	<30	30-50	>50	
Nr Assunzioni al 31.12.2019	n.	1	12	0	<b>13</b>

### Turnover - Cessazioni

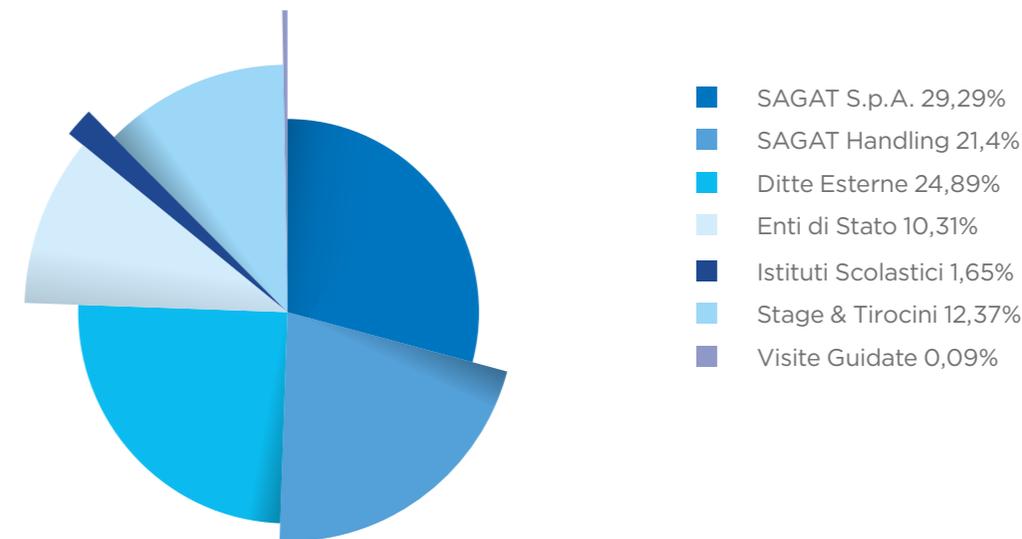
	Per genere				TOTALE
	UDM	Uomini	Donne		
Nr Cessazioni al 31.12.2019	n.	11	3		<b>14</b>

	Per fascia d'età				TOTALE
	UDM	<30	30-50	>50	
Nr Cessazioni al 31.12.2019	n.	0	3	3	<b>14</b>

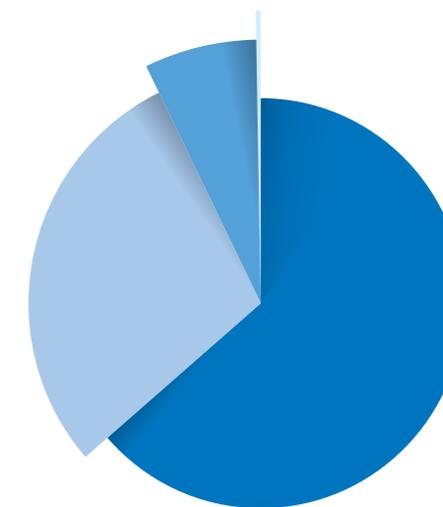
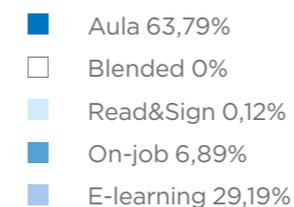
### Formazione - destinatari

Ore di docenza erogate dall'Ufficio Formazione SAGAT Anno 2019 - Dati percentuali



### Formazione - modalità

Modalità svolgimento Corsi dipendenti Gruppo SAGAT Anno 2019 - Ore Formazione - Dati percentuali



## Formazione- valutazione docenze

Scheda rilevamento qualità: percentuale giudizi positivi		
	Gruppo SAGAT	Società esterne
Formazione interna SAGAT	97,55%	97,48%
Formazione esterna	94,77%	95,17%
Media	96,16%	96,33%

## Salute e sicurezza - Incidenti sul lavoro

INDICATORE	UDM	2019		TOTALE
		Uomini	Donne	
Numero totale di infortuni	n.	2	6	8
sul lavoro	n.	2	2	4
in itinere	n.	0	4	4
Casi di malattie professionali	n.	0	0	0
Morti connesse al lavoro	n.	0	0	0

## Salute e sicurezza - Ore di lavoro

INDICATORE	UDM	UOMINI	Donne	TOTALE
Totale ore lavorabili	h	410.301	273.458	<b>683.759</b>
Totale ore lavorate	h	371.226	228.797	<b>600.023</b>
Numero totale di giorni persi a causa di infortuni	gg	65	168	<b>233</b>
Numero totale di giorni persi a causa di malattie professionali	gg	-	-	-
Giorni totali di assenza	gg	2.101	1.685	<b>3.785</b>
Ore totali di assenza	h	15.755	12.634	<b>28.389</b>
Durata media degli infortuni	gg	33	28	<b>29</b>

## CUSTOMER EXPERIENCE

## Risultati di Qualità

Indicatori	Unità di misura	Obiettivi 2019	Risultato 2019
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% di passeggeri soddisfatti	96,5%	98,8%
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	99,5%
Puntualità complessiva dei voli	% di voli puntuali sul totale dei voli in partenza	78%	78%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° di bagagli non imbarcati con il pax in partenza/1.000 passeggeri in partenza	1	0,46
Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna del primo bagaglio nel 90% dei casi	21'30"	19'25"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Tempo in minuti calcolato dal block-on dell'aeromobile alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	30'00"	25'39"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo in minuti dal block-on nel 90% dei casi	4'00"	3'48"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	97,5%	99,9%
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% di passeggeri soddisfatti	90%	94%
Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% di passeggeri soddisfatti	96%	99,7%
Percezione sulla disponibilità dei carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	99,8%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di negozi ed edicole	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	98,5%
Percezione sulla disponibilità/qualità/prezzi di bar e ristoranti	% di passeggeri soddisfatti	95,5%	97,3%
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% di passeggeri soddisfatti	94,5%	98%
Percezione sulla professionalità del personale (infopoint, security)	% di passeggeri soddisfatti	96%	98%
Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, ecc)	% di passeggeri soddisfatti	96%	99,2%
Tempo di attesa al check-in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'00"	4'55"
Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8'00"	4'30"
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	91%	82%

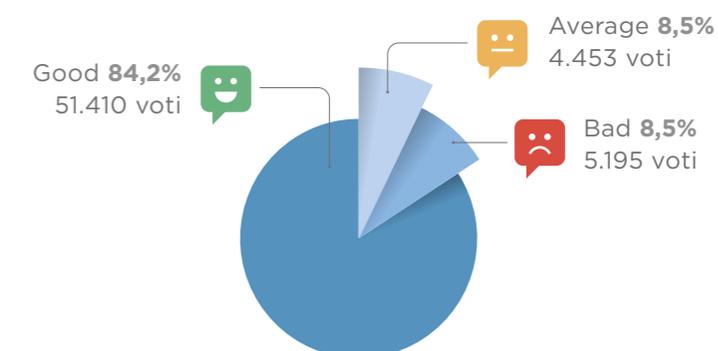
## Obiettivi di Qualità

Indicatore	Unità di misura	Obiettivi 2019	Risultato 2019
Tempo di riconsegna del 1° bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	18'16"	19'25"
Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	23'48"	25'39"
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	% pax soddisfatti	88%	94%
Tempo di attesa ai controlli sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	8'00"	4'30"
PRM - Tempo attesa per pax prenotati in partenza per ricevere assistenza una volta notificata presenza	Tempo trascorso (nel 90% dei casi)	6'00"	4'32"
PRM - Percezione sull'efficacia dell'assistenza	% pax soddisfatti	99,1%	100%
Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° bags disguidati/n° tot. bagagli in partenza	0,14%	0,11%
Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli (BHS)	% tempo funzionamento/operatività scalo	100%	100%
Efficienza dei sistemi di trasferimento interni (ascensori e scale mobili)	% tempo funzionamento/operatività scalo	98,3%	99,8%
Percezione su regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97,4%	99,9%

## Smiley

Dal 3 luglio (data di installazione) - 31 dicembre 2019.

Overall satisfaction			
2016	2017	2018	2019
3,66	3,73	3,86	<b>3,96</b>



## VALORE ECONOMICO

## Rapporti con i fornitori

Indici di bilancio	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Durata media dei debiti commerciali	130	146	196	209	212	238

## COMUNICAZIONE

## Insights social network

Qui di seguito si riepilogano gli insights relativi ai canali social, con particolare evidenza degli indicatori relativi al periodo di start-up (luglio/ dicembre 2019):

**Facebook:** 27.860 fan; 9.418 interazioni; 64 interventi di social customer care;

**Instagram:** 1.308 follower; 2.370 interazioni.

## PRIVACY

## Reclami dovuti a violazione della privacy o perdita dati

TIPI	UDM	2019
Reclami ricevuti dall'esterno e confermati dall'organizzazione per questioni di privacy	n.	0
Reclami ricevuti da organismi di regolamentazione per questioni di privacy	n.	0
Numero totale di fughe, perdite o furti di dati sensibili dei clienti rilevati	n.	0

## AMBIENTE

### Fonti energetiche dei consumi 2019

Fonte di energia	consumo 2019	coefficiente in tep	tep
Energia elettrica	17,121 MWh	0,187 tep x MWh	3,201.66
Gasolio da riscaldamento	83,457 kg	1,02 tep x 1000 kg	85.1
Gasolio da trazione	40,109 kg	1,02 tep x 1000 kg	40.9
Gas Naturale	804,355 Sm <sup>3</sup>	0,836 tep x 1000 Sm <sup>3</sup>	672.4
GPL da riscaldamento	1,176 Kg	1,1 tep x 1000 kg	1.3
Benzina da trazione	321 l	0,765 tep x 1000 l	0.2
<b>TOTALE tep</b>			<b>4,001.68</b>



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

Sintesi energia termica ed emissioni di co <sub>2</sub> elaborazione SAGAT S.p.A. febbraio 2019		
Consumo energetico elettrico totale del sito	61,636	GJ/anno
Consumo energetico termico totale del sito	31,718	GJ/anno
Consumo energetico per trasporti ed emergenza totale del sito	1,816	GJ/anno
<b>Consumo energetico totale</b>	<b>95,170</b>	<b>GJ/anno</b>
Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia elettrica	5,496	t/anno
Emissioni di CO <sub>2</sub> associate energia termica	1,781	t/anno
Emissioni di CO <sub>2</sub> associate al trasporto e gruppi elettrogeni	134	t/anno
<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> totali</b>	<b>7,277</b>	<b>t/anno</b>

### Gestione rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento

TIPOLOGIA	UDM	2019	2018
Rifiuti speciali pericolosi recuperati	Kg	1.815	2.950
Rifiuti speciali pericolosi smaltiti	Kg	747	920
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>Kg</b>	<b>2.562</b>	<b>3.870</b>
Rifiuti speciali non pericolosi recuperati	Kg	157.515	217.600
Rifiuti speciali non pericolosi smaltiti	Kg	18.840	199.580
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	<b>Kg</b>	<b>176.355</b>	<b>417.180</b>
<b>Totale rifiuti speciali prodotti</b>	<b>Kg</b>	<b>178.917</b>	<b>421.050</b>

## Rumore aeroportuale

Si riporta di seguito l'andamento dell'indicatore acustico LVA per le otto postazioni di monitoraggio del rumore aeroportuale collocate nell'intorno aeroportuale.

Si ricorda che tale indice viene calcolato considerando le tre settimane di maggior traffico aereo, ciascuna delle quali individuata all'interno dei quadrimestri Febbraio-Maggio, Giugno-Settembre e Ottobre-Gennaio.

Codice postazione	Nome postazione	Comune	LVA									
			2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
LIMF01	Parco Giochi	San Francesco al Campo	57,0	55,5	56,5	54,7	56,2	55,8	55,0	55,0	55,0	53,7
LIMF02	Cimitero	San Francesco al Campo	60,8	60,3	59,2	58,0	59,4	60,6	60,0	60,4	59,3	58,2
LIMF03	S. Giacomo	San Francesco al Campo	54,9	54,0	54,4	53,4	55,3	54,2	54,2	54,4	53,5	52,3
LIMF04	Pozzo Bona	Caselle T.se	48,3	47,4	47,0	47,1	46,5	47,2	48,3	48,3	47,3	45,2
LIMF05	Nefoipsometro	Caselle T.se	62,3	61,5	62,0	61,8	62,3	62,5	63,9	63,7	62,7	61,5
LIMF06	Prato Fiera	Caselle T.se	62,6	61,9	61,6	61,1	61,9	62,3	62,6	63,6	61,7	61,1
LIMF07	Malanghero	San Maurizio C.se	59,4	58,9	59,0	60,7	61,6	60,1	59,2	60,5	58,2	57,1
LIMF09	VV.FF.	-	49,6	49,8	52,0	44,6	47,1	45,7	-	-	-	-
LIMF10	Parco Giochi	San Maurizio C.se	-	-	-	-	-	-	50,8	53,3	52,1	51,8

Rispetto all'anno precedente si rileva un calo generalizzato dei valori di LVA e pertanto i limiti acustici definiti dalla zonizzazione aeroportuale (ex DM 31/10/97) non sono stati superati.

È riportata di seguito anche la suddivisione del traffico in base alla categoria anti-rumore degli aeromobili.

	2016	2017	2018	2019
CATEGORIA 3	2019	67,3%	59,3%	63,99%
CATEGORIA 4	28%	32,2%	39,7%	35,02%
CATEGORIA 5	0,1%	0,5%	0,8%	<0.1%
RECLAMI	0	0	3	1

Nel corso del 2019 è stato ricevuto un unico reclamo relativo al rumore aeroportuale, presentato da un cittadino residente a Caselle Torinese e riguardante alcuni decolli avvenuti da pista 18 (ossia in direzione Sud), che hanno sorvolato il centro abitato del suddetto comune, solitamente interessato solo dal rumore generato dalle operazioni di atterraggio.

## 10. GRI Content Index: temi materiali e perimetro di impatto

TemI materiali	GRI Standard collegati	Perimetro impatto
Legalità e trasparenza	Anti-corruzione; Socioeconomic e environmental compliance	SAGAT
Innovazione e trasformazione digitale	Economic performance	SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Subconcessionari
Safety & Security	Customer health & Safety	SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Subconcessionari
Customer Experience e soddisfazione del cliente		SAGAT; Compagnie aeree; Handlers; Subconcessionari; Enti di Stato
Valorizzazione del capitale umano	Employment; Training and Education; Diversity and equal opportunity	SAGAT
Salute e sicurezza	Occupational Health and Safety	SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Gestione responsabile della supply chain	Supplier social and environmental assessment	SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Mitigazione impatto ambientale	Energy, Emissions, Water, Effluent and Waste	SAGAT; Handlers; Compagnie aeree
Impatto acustico	Noise; Local Communities	SAGAT; Compagnie aeree
Sviluppo network e capacità traffico	Market Presence	SAGAT; Compagnie aeree
Creazione di valore	Local Communities; Economic performance	SAGAT
Coinvolgimento della comunità		SAGAT; Handlers; Compagnie aeree; Fornitori; Enti di Stato; Subconcessionari

## 11. AGENDA 2030 E SDGs - OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'ONU

Il Bilancio Sociale 2019 del Gruppo SAGAT si contestualizza all'interno della cornice degli SDGs-Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile) definiti dalle Nazioni Unite nell'Agenda 2030, che pongono al centro dell'attenzione le politiche green e di ricerca e sviluppo; i progetti di inclusione sociale e di economia circolare, oltre alle partnership con gli stakeholder per la promozione di una mobilità sostenibile.



L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite include 17 SDGs in un ampio programma d'azione, per un totale di 169 traguardi o goals. L'attività del Gruppo SAGAT, come detto, collabora a 13 di tali SDGs.

L'avvio ufficiale degli SDGs, avvenuto nel 2016, guida i Paesi del mondo che vi hanno aderito sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi anni, con la prospettiva di conseguire risultati che pongano la ricerca e lo sviluppo, le filosofie green e i principi di inclusione al centro delle strategie di crescita.

Obiettivi comuni che non escludono nessun anello della filiera, sia essa costituita di realtà afferenti alla sfera pubblica o privata, e indistintamente dal loro settore di operatività, così come non escludono nessun Paese, riguardandoli anzi a livello globale. Atrasi, nessuno deve essere lasciato indietro, nel conseguimento di obiettivi che guideranno il mondo verso una maggiore sostenibilità.

Per approfondimenti, visitare il sito: <https://sustainabledevelopment.un.org>

## 12. GLOSSARIO

**Airside:** l'area dell'aeroporto dedicata esclusivamente ai passeggeri in partenza e in arrivo, situata al di là dei controlli di sicurezza, non accessibile agli accompagnatori non muniti di biglietto aereo; l'airside comprende anche la sala ritiro bagagli, le vie di rullaggio degli aeromobili e le piazzole di sosta degli aeromobili

**Birdstrike:** fenomeno che indica l'impatto di uno o più volatili contro gli aeromobili in fase di decollo o atterraggio, o anche in volo

**Block-on:** momento di arrivo dell'aeromobile al suo gate o parcheggio di destinazione in aeroporto

**Catering:** Insieme delle attività di approvvigionamento e rifornimento in massa di cibi e bevande pronti per essere serviti a bordo di un aereo; tale servizio viene effettuato da apposite organizzazioni (caterers)

**Handling:** Insieme delle attività e dei servizi di assistenza aeroportuale a terra, effettuato da apposite organizzazioni (handlers)

**Landside:** area dell'aeroporto che precede i controlli di sicurezza e il controllo passaporti in partenza e che segue la sala ritiro bagagli e controlli doganali in arrivo, non soggetta a limitazioni di accesso

**PRM:** acronimo che indica Passeggeri a ridotta mobilità

**Safety:** complesso di procedure per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti

**Security:** complesso di misure e risorse volte a prevenire e contrastare atti di interferenza illecita nei confronti del sistema di aviazione civile, ovvero la difesa da minacce provenienti da terzi

**Wildlifestrike:** fenomeno che indica l'impatto di uno o più animali selvatici (es: volpi, conigli) contro gli aeromobili in fase di decollo o atterraggio

CONTATTI:

**SAGAT S.p.A.**  
**Torino Airport**

TELEFONO +39 011 5676356

FAX +39 011 5676413

relazionierne@sagat.trn.it

**PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE:**

**FOTOGRAFIE:**

NOODLES COMUNICAZIONE

ARCHIVIO SAGAT;

SI RINGRAZIANO RICCARDO BUSSANO,

ROBERTO PISTAGNA, CATIA SOLIDA,

SIMONE CIARALLI, FEDERICO ANSELMINO

GIUGNO 2020

[www.torinoairport.com](http://www.torinoairport.com)

ISBN 978-88-941840-4-4