

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



L'ambiente che vogliamo



INDICE

Bilancio di sostenibilità 2012

LETTERA DEL PRESIDENTE	4
NOTA METODOLOGICA	5
1. L'IDENTITÀ	6
2. IL CONTESTO E LE STRATEGIE	16
3. CREARE OPPORTUNITÀ E GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	32
4. GARANTIRE UNA PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITÀ E SICUREZZA	44
5. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	62
6. LE PERSONE DI SAB	72
TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	82

Lettera del Presidente

Il **bilancio di Sostenibilità 2012** di Aeroporto G. Marconi di Bologna, nel suo quarto anno di redazione, è prima di tutto il racconto dei risultati raggiunti in relazione alla tutela ambientale, alla sostenibilità dello sviluppo, all'attenzione alle esigenze del territorio, alla valorizzazione delle persone ma anche e soprattutto degli obiettivi che guidano l'azione di ulteriore miglioramento nei prossimi mesi, tenuto conto che la scelta della sostenibilità è rivolta al futuro.

Ad un contesto congiunturale ancora fortemente critico, che sta determinando impatti significativi anche sul settore aeroportuale, si sono aggiunti a livello locale alcuni eventi naturali negativi, quali le eccezionali neviccate del mese di febbraio ed il terremoto del mese di maggio, e la presenza per tutto l'anno dei cantieri per la riqualifica dell'aeroporto. Ciò nonostante i risultati raggiunti nel 2012 sono da considerare positivi, anche alla luce degli obiettivi che SAB aveva fissato per il periodo 2008-2012. In particolare:

- il **traffico passeggeri**, in controtendenza rispetto al mercato nazionale (-1,3%), è risultato in crescita (+1,3%). Bologna è solo altri tre aeroporti tra i primi 10 scali italiani hanno registrato un valore di crescita positivo del traffico passeggeri nel 2012;
- la **qualità del servizio** ha mantenuto valori di alta soddisfazione tenuto conto dell'impatto dei lavori di riqualifica del Terminal e della crescita dei passeggeri. L'Aeroporto di Bologna, unico in Italia, per il secondo anno consecutivo ha raggiunto gli obiettivi previsti dal Contratto di Programma in relazione agli standard qualitativi;
- il **rispetto degli obiettivi ambientali** attuali e futuri. A livello nazionale la società ha condiviso le proprie strategie e i propri interventi sottoponendo il Piano di Sviluppo Aeroportuale al procedimento di **Valutazione Impatto Am-**



biennale da parte del Ministero dell'Ambiente, ricevendo nel 2012 la validazione. Il Decreto di VIA, in attesa di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, rappresenta il principale punto di riferimento per la definizione delle azioni di miglioramento con le quali SAB accompagnerà le opere di potenziamento dell'infrastruttura aeroportuale;

- la **collaborazione con le istituzioni locali e il confronto con gli organismi internazionali**. La società ha proseguito ed intensificato il dialogo con le istituzioni del territorio, consapevole del ruolo di gestore di un'infrastruttura di trasporto che influenza la vita dei cittadini oltre che lo sviluppo dell'economia locale e, nel contempo, ha portato avanti il confronto nell'ambito di organismi internazionali per cogliere le *best practice* dei principali aeroporti Europei;

- la **crescita delle persone ed economica** nonché la **solidità finanziaria e patrimoniale**, condizioni *sine qua non* per poter perseguire la realizzazione della propria mission.

Per il 2013 la società si è prefissata obiettivi che abbracciano i principali settori di attività. Per citarne alcuni: il **miglioramento dell'offerta di servizi ed infrastrutture ai passeggeri** (apertura nuove tratte verso mercati emergenti, bilanciamento mix offerta di voli tradizionali e *low-cost*, aumento della gamma di prodotti tipici di eccellenza del territorio nell'offerta commerciale, completamento lavori di riqualifica del terminal, restyling della MBL), **l'ambiente** (sensibilizzazione delle compagnie aeree alle nuove procedure di decollo, interventi legati al progetto D-AIR per la riduzione delle emissioni atmosferiche, ulteriore promozione della differenziazione dei rifiuti), la **safety e security** aeroportuale (sviluppo del piano di gestione delle emergenze attraverso un sistema informativo evoluto, estensione della formazione safety agli altri operatori aeroportuali) e la **comunicazione** (rinnovamento della rivista BLQUI, progettazione del nuovo sito).

Le linee strategiche individuate sono orientate a far fronte in modo proattivo ai cambiamenti strutturali del mercato e del contesto, avendo sempre come primo obiettivo quello di potenziare l'offerta di opportunità e servizi ai propri passeggeri e contribuire in maniera crescente allo sviluppo sostenibile del territorio.

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta il quarto Bilancio di Sostenibilità redatto dalla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. (per brevità, SAB), e fornisce una descrizione dettagliata delle caratteristiche della Società e del settore aeroportuale, delle tappe recenti della crescita dell'Aeroporto, degli obiettivi di sviluppo per il futuro e riporta i principali risultati ottenuti durante l'anno negli ambiti della sostenibilità economica, ambientale e sociale.

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

Contenuti del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio è stato redatto tenendo a riferimento le linee guida per la rendicontazione di sostenibilità redatte dalla Global Reporting Initiative (GRI-G3.1), che forniscono un framework globalmente riconosciuto per la rendicontazione delle performance economiche, sociali ed ambientali. A pag. 82 si trova la tabella di raccordo tra i contenuti del Bilancio e gli indicatori richiesti dal GRI.

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

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

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

- le tematiche di maggiore interesse per gli **stakeholder** di SAB, come sono emerse negli anni tramite gli strumenti e i momenti di confronto portati avanti dall'azienda con le diverse categorie di stakeholder (pag. 30 - *La risposta alle esigenze degli stakeholder nell'approccio al business di SAB*).

Perimetro

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2012, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2013, sono stati citati anch'es-

si. Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2011 e 2010. Le attività e gli indicatori rendicontati si riferiscono alla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna SpA, "gestore totale" dell'Aeroporto di Bologna. Per il calcolo delle emissioni atmosferiche (pag. 68 – *Le emissioni atmosferiche*), invece, sono state prese in considerazione anche le emissioni associate a sorgenti esterne a SAB ma su cui la società ha il diretto controllo funzionale e/o finanziario, come richiesto dalla metodologia "Greenhouse Gas Protocol" - *Corporate Accounting and Reporting Standard* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) e del World Resources Institute (WRI). Tra i differenti livelli di applicazione individuati dalla linea guida GRI-G3.1, SAB ritiene di avere raggiunto, con questo Bilancio, il livello di applicazione C.



1.1	LA MISSION E I VALORI DI SAB	8
1.2	IL BUSINESS DELLA GESTIONE AEROPORTUALE	9
1.2.1	IL FUNZIONAMENTO DEL MERCATO AEROPORTUALE	9
1.2.2	IL RUOLO DI SAB NEL "SISTEMA AEROPORTO"	9
1.2.3	IL MODELLO DI BUSINESS DI SAB	10
1.3	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	11
1.4	IL SISTEMA DI CORPORATE GOVERNANCE	12
1.4.1	IL GRUPPO	12
1.4.2	GLI AZIONISTI	13
1.4.3	GLI ORGANI SOCIALI	13
1.4.4	IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	14
1.5	IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	15

VOLO FLIGHT	PER TO		
684	PALERMO	13:25	22
1344	CATANIA	14:30	16
9367	GERONA	14:40	15:50
3513	FRANKFURT	14:50	15:35
1808	MARSA ALAM	15:20	21
4311	KATOWICE	15:35	15:40
4411	KATOWICE	15:50	
7416	PARIS CDG		
1444	DUBLIN		
1100	PALERMO		

 PARTENZE





“L'Aeroporto di Bologna è uno dei maggiori in Italia per passeggeri e numero di destinazioni servite, con una pista in grado di accogliere voli con un raggio fino a 5.000 miglia nautiche e con una dotazione tecnologica all'avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale. Il bacino di traffico del Marconi supera i dieci milioni di persone: una grande ricchezza e allo stesso tempo una responsabilità per SAB, società di gestione dell'Aeroporto di Bologna, che si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività per erogare servizi ai più alti livelli di qualità in Europa e per offrire una rete di collegamenti ricca ed estesa, che crei valore per l'economia del territorio bolognese, emiliano-romagnolo e nazionale e favorisca l'internazionalizzazione delle imprese, a beneficio di tutta la collettività”.

1.1 La Mission e i valori di SAB

.....
 “La nostra missione è favorire la connettività internazionale di persone e imprese, attraverso lo sviluppo e la gestione di una struttura che punti all'eccellenza per qualità e sicurezza. Contribuiamo a rendere più attrattivo il nostro territorio, facilitandone l'accesso da tutti i paesi d'Europa e del Mondo.

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

Il sistema valoriale di SAB si fonda su principi cardine che rappresentano la reale espressione del sentire aziendale. I valori di SAB, la cui individuazione è stata oggetto di un percorso di coin-

volgimento dei dipendenti guidato e finalizzato dal Comitato di Direzione, sono stati codificati come:

- **Eccellenza Operativa - La nostra sfida quotidiana**
- **Flessibilità - Il governo dell'imprevisto**
- **Tenacia - Il nostro carattere**
- **Identità - L'orgoglio di appartenere**

ECCELLENZA OPERATIVA

La nostra sfida quotidiana

Per alcune aziende la competenza è un fattore distintivo. Per noi è la condizione di partenza. La complessità insita nella gestione di un aeroporto richiede professionalità, conoscenze consolidate, massima affidabilità e attenzione alle esigenze dei Clienti nonché la capacità di pianificare azioni di ampio respiro, i cui effetti si vedranno nel lungo termine. Ogni giorno partiamo da qui per arrivare lontano.

FLESSIBILITÀ

Il governo dell'imprevisto

Siamo chiamati ad affrontare eventi inattesi, emergenze e discontinuità. Per questo abbiamo costruito un'organizzazione in grado di raggiungere elevati standard di efficienza, ma al contempo flessibile, in grado di mantenere un alto livello di adattamento e reattività ai cambiamenti improvvisi e di riportare rapidamente stabilità e certezza nell'incertezza quotidiana.

TENACIA

Il nostro carattere

Lavoriamo per crescere e migliorare continuamente i nostri risultati. Non ci arrendiamo di fronte agli ostacoli e siamo esigenti con noi stessi. Ricerchiamo continuamente l'innovazione, premiamo la competenza, l'impegno e la costanza nel raggiungimento degli obiettivi.

IDENTITÀ

L'orgoglio di appartenere

Siamo persone e professionisti. Lavoriamo per creare un ambiente affiatato e coeso che rispetti l'equilibrio tra vita privata e impegno professionale. Valorizziamo le diversità e le idee di ognuno. Affermiamo e consolidiamo ogni giorno la nostra unicità concentrando le energie in un'unica direzione. Collaboriamo al nostro interno per offrire a tutti un servizio eccellente.

1.2 Il business della gestione aeroportuale

1.2.1 Il funzionamento del mercato aeroportuale

L'aeroporto rappresenta un'infrastruttura di trasporto collettivo e un fondamentale mezzo di connessione, fornendo perciò un **servizio pubblico** per il territorio. La natura del servizio offerto fa sì che il business aeroportuale sia fortemente soggetto a regolamentazione esterna, sia nazionale che internazionale, con vincoli parziali alle leve utilizzabili dalle imprese che vi operano per migliorare la propria competitività.

In particolare la gestione delle infrastrutture aeroportuali, le attività realizzate e coordinate dalle società di gestione ed i parametri qualitativi e di sicurezza dei servizi sono rigidamente disciplinati da attori che regolamentano il settore. Tra i principali organismi nazionali e internazionali 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 definisce le politiche industriali delle compagnie e offre loro servizi di supporto.
- **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 e internazionale, con funzioni di indirizzo, vigilanza e controllo sugli enti di settore.
- **ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile):** unica Autorità di regolazione dell'aviazione civile in Italia, si occupa del controllo e vigilanza sull'applicazione delle norme adottate, della disciplina degli aspetti amministrativo-economici del sistema del trasporto aereo.
- **ENAV (Ente Nazionale di Assistenza al Volo):** società che fornisce il servizio del Controllo del Traffico Aereo e gli altri servizi essenziali per la navigazione aerea.
- **ASSOCLEARANCE:** associazione indipendente preposta dallo Stato Italiano all'esecuzione dei compiti relativi all'assegnazione delle bande orarie (slot) ai vettori.

Anche i **corrispettivi** che le società di gestione applicano per la fornitura delle infrastrutture e dei servizi propedeutici al trasporto aereo (in particolare i diritti aeroportuali, i corrispettivi per le attività di security e le altre fonti di ricavo avia-

tion) sono definiti sulla base di decreti ministeriali o a seguito di specifiche attività di vigilanza da parte dell'ENAC. Il sistema tariffario, vale a dire le tariffe applicate per i servizi offerti agli utenti dell'aeroporto (compagnie aeree, handler, ecc.), il piano degli investimenti e gli altri aspetti economici e patrimoniali tra SAB e ENAC sono definiti dal Contratto di Programma.

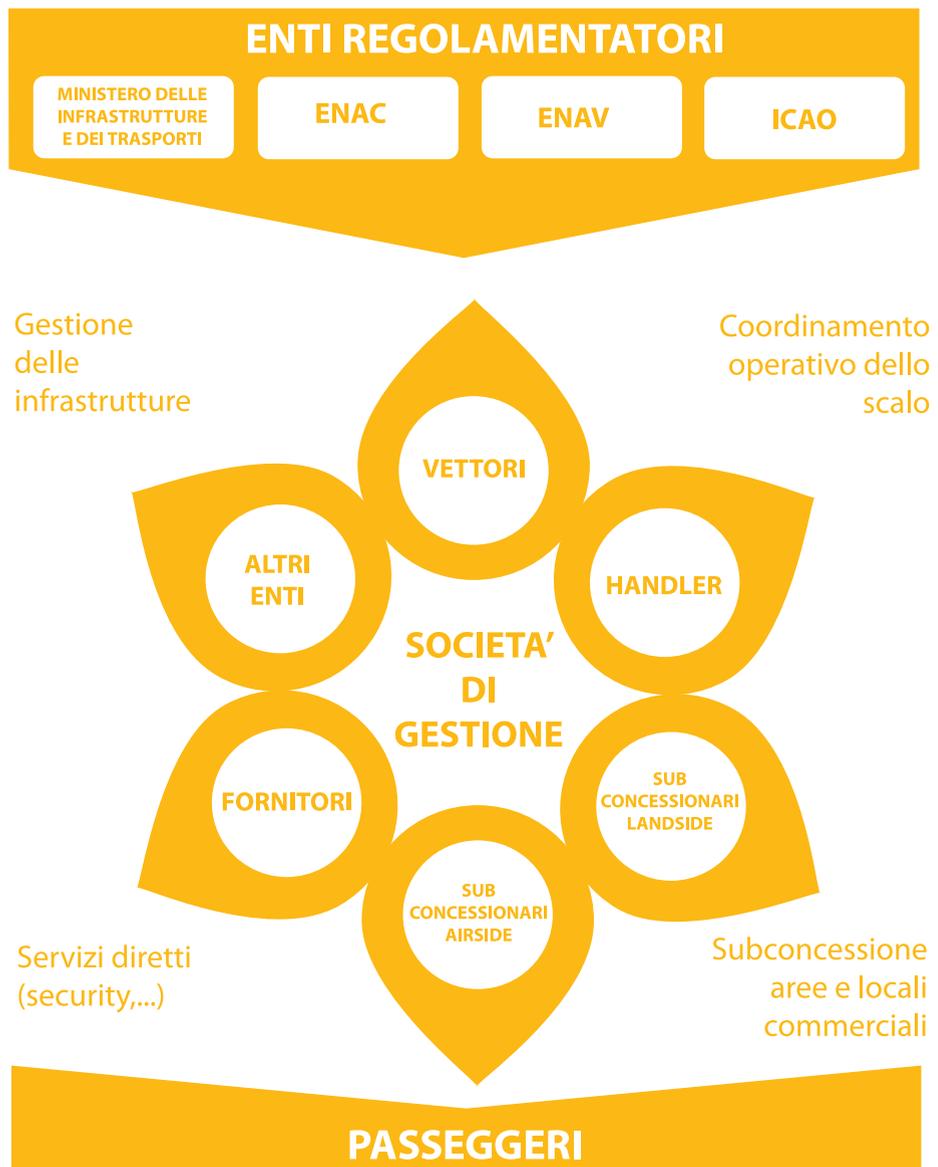
Il **Contratto di Programma** ENAC-SAB, in vigore da marzo 2011 fino al 31 dicembre 2013, dopo un lungo iter di approvazione avviato nel 2009, contiene implicazioni di carattere economico (aggiornamento e semplificazione del livello tariffario) che sono condizionate al raggiungimento di precisi obiettivi in materia di sviluppo del traffico, sviluppo e gestione aeroportuale (piano degli investimenti e costi operativi) e performance di qualità dei servizi e di tutela dell'ambiente. L'applicazione del Contratto di

Programma impone perciò al gestore di mantenere elevato il livello degli standard di qualità del servizio offerto ai passeggeri e il raggiungimento degli obiettivi di tutela ambientale e riduzione degli impatti ambientali.

Dalla valutazione effettuata in relazione all'anno 2011 è emerso che **SAB è stato l'unico aeroporto italiano** a raggiungere il **premio spettante a chi rispetta gli obiettivi di qualità e ambiente** prefissati. Tale premio ha comportato un aumento delle tariffe quantificato in 292 mila Euro.

1.2.2 Il ruolo di SAB nel "sistema aeroporto"

Sulla base della concessione ottenuta nel 2004 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e valida fino al 2044, SAB è incaricata della ge-





stione totale dell'aeroporto di Bologna. In particolare a SAB spetta:

- l'amministrazione delle infrastrutture aeroportuali;
- il coordinamento degli operatori aeroportuali;
- il coordinamento operativo dello scalo;
- la subconcessione di aree e locali;
- l'attività e i servizi in gestione diretta.

SAB svolge il compito di amministrare le **infrastrutture** con attività di progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione del Terminal, della pista e delle altre aree e strutture aeroportuali. Testimonianza di questo impegno è rappresentato dall'importante opera di riqualifica che SAB sta realizzando per rendere la struttura adeguata al numero crescente di passeggeri che usufruiscono dell'Aeroporto di Bologna.

Nel coordinamento complessivo del "sistema Aeroporto" SAB è responsabile di fronte agli enti regolamentatori degli standard di qualità e sicurezza dei servizi forniti ai passeggeri, sia per quanto riguarda le attività svolte in maniera diret-

ta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'aeroporto (vettori, handler, ...).

La garanzia dei necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza e sostenibilità ambientale, quindi, è il risultato dello sforzo coordinato di SAB e di tutti i soggetti e prestatori di servizi presenti all'interno dell'aeroporto, identificati come:

- **Clienti e Operatori** che svolgono la propria attività di business nel sistema aeroportuale
 - Compagnie aeree
 - Handler (assistenza a terra)
 - Operatori del trasporto merci
 - Sub concessionari airside (catering, officine di manutenzione, ...)
 - Sub concessionari landside (negozi, servizi di ristorazione, Tour Operator, autonoleggi, ...)
- **Altri enti** che operano all'interno dell'aeroporto: Polizia di Frontiera, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Dogana, Guardia di Finanza, Primo Soccorso Sanitario Aeroportuale, etc.
- **Fornitori** di beni e servizi.

SAB si occupa del coordinamento operativo delle **compagnie aeree** gestendo le assegnazioni e le

sequenze di occupazione giornaliera delle piazzole di sosta e delle infrastrutture del Terminal. Le attività commerciali e i servizi di ristorazione sono, invece, gestiti da **operatori privati**. Le restanti attività (in particolare l'assistenza a terra di passeggeri, aeromobili, bagagli e merci) vengono oggi assicurate da società di **handling** che operano in aeroporto in condizioni di libero mercato e in rapporto diretto con le compagnie aeree.

I servizi di sicurezza, di controllo passeggeri e bagagli e di gestione delle emergenze invece sono svolti direttamente dal Gestore in raccordo con le Autorità e gli Enti preposti, ciascuno per la propria area di competenza.

1.2.3 Il modello di business di SAB

Il modello di business di SAB può essere descritto attraverso una rappresentazione degli elementi di input che lo caratterizzano e delle attività a valore aggiunto che a partire da questi l'azienda realizza per produrre i propri output.

INPUT

- Corrispettivi per svolgimento pubblico esercizio
- Ricavi derivati dalle attività non aeronautiche
- Infrastruttura aeroportuale
- Le persone di SAB
- Governance aziendale (enti locali e associazioni di rappresentanza del tessuto imprenditoriale come azionisti dell'aeroporto)
- Contesto socio-economico di operatività (focus Bologna/Emilia Romagna)

ATTIVITÀ E VALORE AGGIUNTO

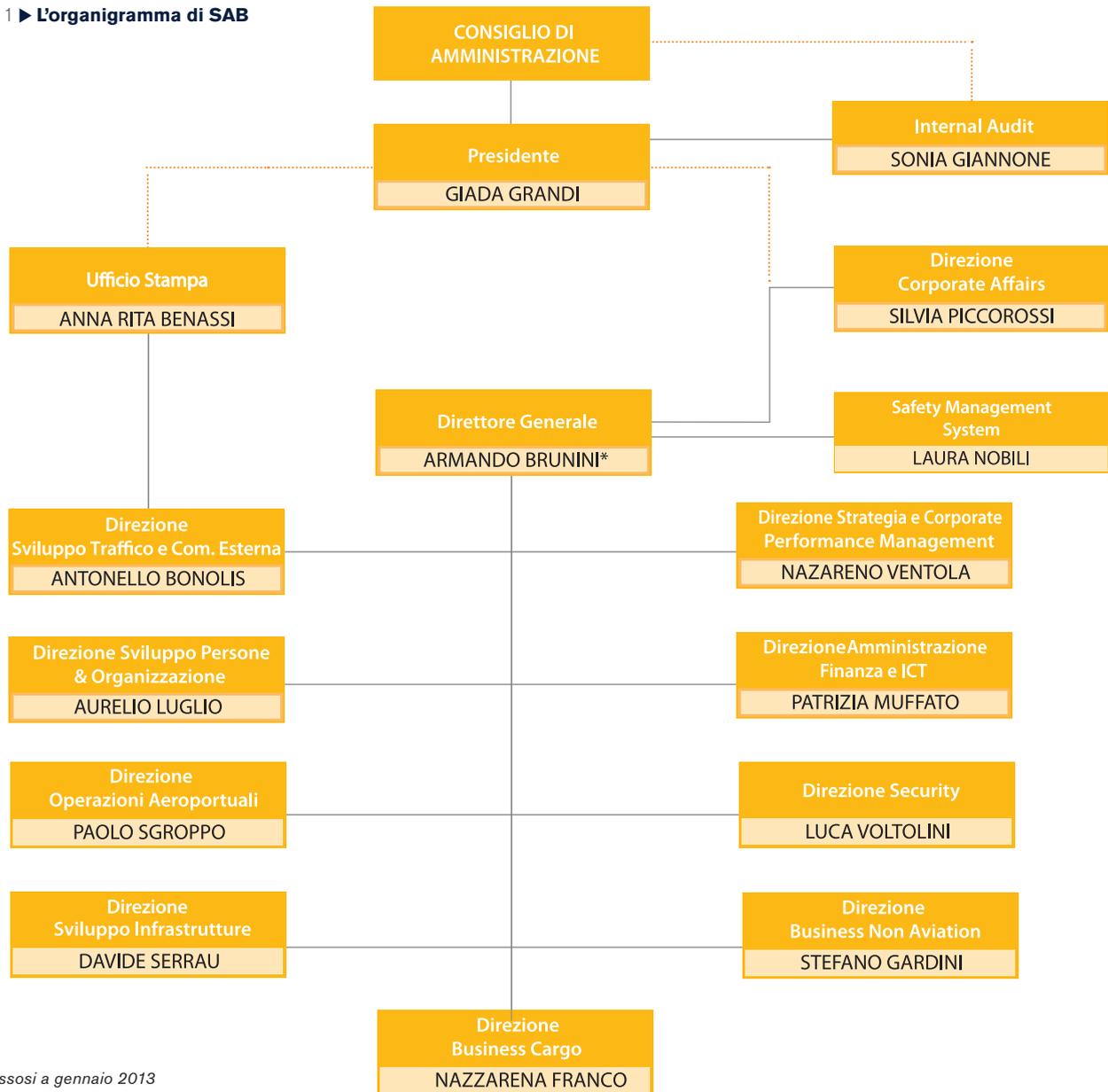
- Definizione e gestione contratto di Programma (con obiettivi ambientali e di qualità)
- Lettura e interpretazione delle esigenze dei diversi profili di passeggeri
- Sviluppo, manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali
- Introduzione di soluzioni tecnologiche innovative, anche con sviluppo di iniziative proprie
- Processo di cultural change interno
- Interventi per limitare gli impatti ambientali delle attività aeroportuali (emissioni, rumore,)
- Partecipazione a tavole internazionali dei gestori aeroportuali
- Dialogo con enti locali
- Coinvolgimento degli altri attori della comunità aeroportuale nella pianificazione e gestione delle attività
- Dialogo con vettori
- Comunicazione e ascolto dei passeggeri

OUTPUT

- Sostenibilità economico-finanziaria
- Offerta di vettori e destinazioni articolata in funzione di esigenze e opportunità da cogliere
- Passenger Experience che garantisce sicurezza, comfort e risposta alle esigenze dei diversi profili di passeggeri
- Impatto economico-sociale sul territorio

1.3 La struttura organizzativa

Figura 1 ► L'organigramma di SAB



* Dimessosi a gennaio 2013

Ruoli previsti da ENAC

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

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

Il Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione, guidato dal Direttore Generale e composto dai responsabili di tutte le Direzioni aziendali e dai Post Holder Movimento, Terminal, Progettazione e Manutenzione, è la sede

in cui, almeno una volta al mese, il top management aziendale si riunisce per monitorare l'andamento degli indicatori fondamentali di performance economica (andamento del traffico e risultati gestionali) e per condividere questioni trasversali legate alla gestione dell'aeroporto, che vengono

approfondite per individuare soluzioni comuni. Il Comitato di Direzione ha lo scopo di creare un maggiore coinvolgimento dei più alti dirigenti e per consentire una migliore visione complessiva delle strategie e delle decisioni dei vertici aziendali da parte del top management.



1.4 Il sistema di Corporate Governance

1.4.1 Il Gruppo

Rispetto al 2011 la struttura del Gruppo è modificata in modo significativo a seguito dell'uscita di SAB dal settore dell'handling passeggeri: si è completato così il percorso previsto dal Piano strategico 2008-2012 con la cessione di una quota di minoranza (15,38%) della controllata Marconi Handling a GH Napoli S.p.A. Tale percorso si è concluso nel 2012 con la cessione al Gruppo del partner industriale della rimanente quota. SAB può ora focalizzarsi sulle attività a maggiore valore aggiunto e in linea con un profilo di gestore aeroportuale "evoluto".

Al 31 dicembre 2012 SAB detiene due partecipazioni di controllo nel settore, una nell'handling Aviazione Commerciale per il settore merce e posta (Fast Freight Marconi S.p.a.) e una nell'handling e gestione delle infrastrutture destinate all'Aviazione Generale (Tag Bologna S.r.l.). SAB detiene anche una partecipazione nella Ravenna Terminal Passeggeri S.r.l., società concessionaria del servizio di stazione marittima e accoglienza passeggeri in imbarco/sbarco e transito nel Porto di Ravenna.



Figura 2 ► La struttura del Gruppo SAB

Società controllate

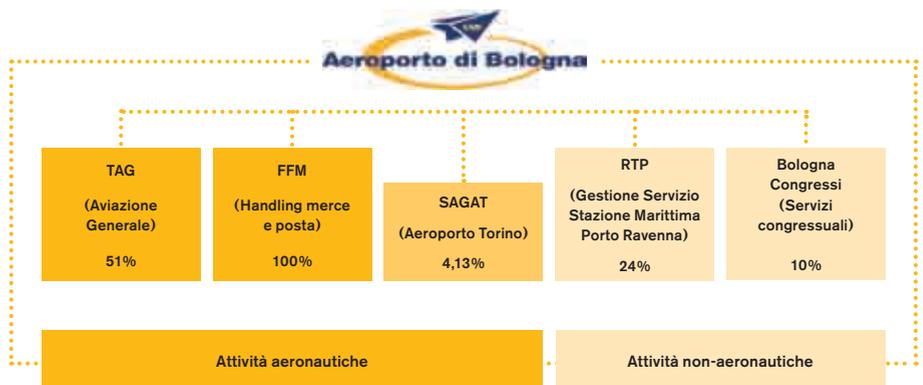
- Fast Freight Marconi S.p.A.: 100%
- TAG Bologna S.r.l.: 51%

Società collegate

- Ravenna Terminal Passeggeri: 24%

Altre partecipazioni

- Bologna Congressi S.p.A.: 10%
- SAGAT S.p.A.: 4,13%



1.4.2 Gli azionisti

La compagine societaria delle società di gestione aeroportuale è disciplinata dal Decreto del Ministero dei Trasporti n. 521 del 1997 il quale stabilisce che almeno un quinto del capitale sociale debba essere posseduto, in qualsiasi momento, da Enti o Soci pubblici. Per questa ragione il 35,55 % del capitale sociale di SAB è detenuto dalle istituzioni locali (Comune, Provincia e Regione) mentre oltre la metà delle azioni sono possedute dalla Camera di Commercio di Bologna. Le restanti quote sono possedute da soggetti privati.

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

1.4.3 Gli organi Sociali

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ha i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società. Il CdA è composto da 5 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui 1 esecutivo (il Presidente) e 4 non esecutivi. Il Consiglio di Amministrazione di SAB, nominato dall'Assemblea dei Soci nel 2011, rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2013.

Nomina

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

La definizione dell'attuale assetto del CdA e la scelta del Presidente in carica è stata decisa all'unanimità dai soci. La carica del Presidente ha limitato carattere esecutivo sulla base di apposite deleghe consiliari.

Una più ampia delega gestionale ed operativa è stata conferita da parte del Consiglio al Direttore Generale della Società al quale sono stati attribuiti ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione con alcune limitazioni espressamente indicate e formalizzate.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2011-2013)

Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
Giada Grandi	Presidente	Esecutivo
Bruno Filetti	Consigliere	Non Esecutivo
Luca Mantecchini	Consigliere	Non Esecutivo
Fabio Rangoni	Consigliere	Non Esecutivo
Giorgio Tabellini	Consigliere	Non Esecutivo



Compensi

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

Con riferimento al periodo di mandato degli attuali organi societari l'Assemblea dei Soci, oltre al tetto dei compensi, ha deliberato che l'emolumento degli amministratori non esecutivi sia costituito da un "gettone di presenza" alle riunioni consiliari ed alle assemblee.

Va sottolineato, infine, che i dirigenti di SAB che abbiano un ruolo di amministratori in altre Società del Gruppo non ricevono emolumenti per

la carica, ritenendo i loro trattamenti economici contrattuali omnicomprensivi delle attività tutte prestate per il Gruppo; nel caso di società in cui siano previsti emolumenti gli stessi vengono versati alla SAB.

IL COLLEGIO SINDACALE

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

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

Il Collegio Sindacale, in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2012, sarà rinnovato nel corso del 2013.

LA SOCIETÀ DI REVISIONE

La società di revisione legale dei conti, cui l'Assemblea dei Soci ha affidato l'incarico per il triennio 2010-2012, è la società Reconta Ernst & Young S.p.A.

COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE

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



1.4.4 Il sistema di Controllo Interno

SAB ha sempre dimostrato un forte impegno, intensificato nel corso degli ultimi anni, nella promozione di una corretta e trasparente gestione delle attività e si è pertanto dotata di procedure e norme di comportamento a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della Società.

Il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/2001** (di seguito Modello 231) è un sistema strutturato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito di attività sensibili (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori), escludendo o delimitando la responsabilità amministrativa della Società. Per svolgere una efficace attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231, SAB ha nominato, a partire dal 2008, un **Organismo di Vigilanza** ai sensi dell'art. 6 del d.lgs. 231/2001, di durata triennale, quale organo collegiale dotato di poteri di iniziativa e di controllo autonomi.

L'attuale Organismo, rinnovato nel 2012, dopo che il precedente Organismo era stato prorogato per alcuni mesi, è composto da tre membri esterni:

- Presidente: dott. Massimo Masotti
- Membro: dott.ssa Aurelia Rita Del Gaudio
- Membro: dott. Marco Benni



L'Organismo ha dato avvio, nel corso del 2012, ad un'attività di aggiornamento del Modello 231, sulla scorta di un'attività di risk assessment e gap analysis svolta nel 2011. L'aggiornamento ha tenuto conto sia dell'estensione del novero dei reati che comportano la responsabilità amministrativa dell'ente (reati in materia di criminalità organizzata, alterazione e contraffazione di marchi e brevetti, reati contro il libero svolgimento delle attività industriali e commerciali, frodi in commercio, delitti contro l'industria ed il commercio, reati di intralcio alla giustizia e reati ambientali), sia delle modifiche organizzative nel frattempo intervenute. Inoltre, si è proceduto ad un'attività di integrazione e semplificazione del sistema procedurale interno, inserendo gli elementi qualificanti dei protocolli di decisione di cui all'art. 6 comma 2 del D.lgs. 231/01 nelle esistenti procedure del sistema qualità, ambiente e sicurezza.

Il nuovo Modello, la cui attività di aggiornamento ed integrazione si è sostanzialmente conclusa nel 2012, sarà emanato nel corso del 2013.

OBIETTIVO 2013: Attività di formazione sul nuovo Modello 231

A seguito delle attività di revisione e aggiornamento del Modello 231, è stato deciso di eseguire un'attività di formazione e sensibilizzazione delle funzioni aziendali, in particolare di quelle coinvolte nei processi a rischio, prevedendo:

- alcuni incontri di sensibilizzazione delle principali funzioni a rischio con l'Organismo di Vigilanza, durante i quali si provvederanno a illustrare, tra gli altri argomenti che verranno individuati, i flussi informativi che dovranno essere inviati all'Organismo stesso;
- la predisposizione di un piano di formazione/informazione sul Modello 231, anche in considerazione delle modifiche recentemente introdotte. Nel corso del 2013 verranno valutate le modalità più opportune per la realizzazione della formazione.

L'Organismo di Vigilanza ha svolto la sua attività di vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello e il suo aggiornamento dando esecuzione al piano delle attività di adeguamento del Sistema di Controllo Interno alle esigenze del D.lgs. 231/01, avvalendosi del supporto continuativo del Responsabile Internal Audit e del contributo dei Responsabili aziendali di volta in volta ritenuti opportuni. La funzione Internal Audit, sulla base di una propria risk analysis, ha dato esecuzione ad un piano di verifiche sul sistema di controllo preventivo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001, con priorità

definite in base ai risultati dei precedenti audit ed in base all'analisi complessiva dei rischi aziendali. Il piano delle verifiche è inserito nell'ambito del Piano di Audit 2012, approvato dal Consiglio di Amministrazione.

I risultati dell'attività di internal audit svolta hanno evidenziato come l'assetto del sistema di controllo interno sia complessivamente adeguato, pur in presenza di alcune aree di miglioramento che saranno oggetto del nuovo Piano di Audit 2013, sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nei primi mesi del 2013.

FOCUS: Attività di auditing e formazione in ottica di integrazione dei sistemi di gestione

Nel 2012 è proseguita l'attività di auditing integrata del Sistema di Gestione per la Qualità, del Sistema di Gestione Ambiente, del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro e del Safety Management System, con un progressivo e sistematico allineamento degli audit e delle azioni di miglioramento conseguenti, per rispettare requisiti di qualità, ambientali, di sicurezza e di safety.



Tabella 1 ► Numero di audit complessivi realizzati nell'anno

	2012	2011	2010	Var % 2012/2011
Audit interni	53	34	37	55,9%
Audit su fornitori	11	11	11	-
Audit su soggetti aeroportuali privati	40	24	64	66,7%
Totale	104	69	112	50,7%

È proseguito, inoltre, il piano di refresh della formazione integrata su qualità, ambiente e sicurezza per tutti i dipendenti e i nuovi assunti, avviato nel 2010, attraverso sessioni mensili sui principi del Sistema integrato e sugli strumenti, in particolar modo quelli a disposizione dei dipendenti, quali i suggerimenti, le segnalazioni e la intranet aziendale.

1.5 Il governo e la gestione della sostenibilità

SAB si è dotata di un **Codice Etico** che riporta i valori e i principi cui deve ispirarsi l'agire della Società, dei dipendenti e di tutti gli Organi Societari. Il Codice ha quindi l'obiettivo di valorizzare i comportamenti virtuosi ed eticamente corretti che migliorino il clima e la produttività all'interno dell'azienda e assicurino una reputazione positiva della Società nei suoi rapporti con l'esterno.

Come per il Modello 231, il compito di presidiare l'osservanza dei principi del Codice Etico, di monitorarne l'attuazione ed eventualmente di aggiornarne i contenuti rispetto all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto di riferimento spetta all'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza ha anche il compito di raccogliere e verificare le **segnalazioni** provenienti da tutti gli stakeholder della Società, sia interni (dipendenti, amministratori, ...) sia esterni (passeggeri, fornitori, partner, cittadini, ...), su comportamenti non coerenti con il Codice Etico e con il Modello 231. Attraverso uno specifico iter di verifica, ogni segnalazione ricevuta ottiene una risposta: nel caso in cui risultasse infondata, la segnalazione si risolve in un non luogo a proce-

dere che viene opportunamente motivato, mentre le segnalazioni che rappresentano violazioni del Codice Etico o del Modello 231, vengono attentamente valutate e gestite e, in base alla gravità, possono determinare sanzioni disciplinari che arrivano fino alla risoluzione del rapporto contrattuale. Nel corso del 2012 non sono pervenute all'Organismo di Vigilanza segnalazioni relative a violazioni del Codice Etico o del Modello 231.

Oltre al Codice Etico, l'Aeroporto di Bologna ha definito le politiche, gli strumenti e le strutture organizzative necessarie a garantire che, in ogni momento, l'attività aeroportuale si integri con i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari della Società. **La politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza**, applicata a partire dal 2011, stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende perseguire tali obiettivi.

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

- **Sistema di Gestione della Qualità** (SGO), conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO

9001, che ha ottenuto la Certificazione fin dal 1998;

- **Sistema di Gestione Ambientale** (SGA), conforme alla norma UNI EN ISO 14001, certificato dal 2005;
- **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro** (SGSSL), certificato a maggio 2011;
- **Safety Management System** (SMS), conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti.

Il 2012 è stato l'anno del consolidamento del processo di integrazione dei tre sistemi di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro in un unico **Sistema di Gestione Aziendale integrato**, terminato nel 2011, che risponde in modo univoco ai requisiti delle diverse norme di Certificazione applicabili (ISO, ENAC, ICAO, etc.), in coerenza con le linee di attuazione del Piano Industriale e con la politica Qualità-Ambiente-Sicurezza.

Inoltre, nel 2013, l'Aeroporto di Bologna sarà impegnato nel progetto di certificazione secondo la norma ISO 50001, per l'implementazione di un sistema di gestione dell'energia.



2.1	IL CONTESTO ECONOMICO NAZIONALE ED INTERNAZIONALE	21
2.2	L'EVOLUZIONE DEL SETTORE AEROPORTUALE	21
2.3	I NUMERI DEL SETTORE AEROPORTUALE NEL 2012	22
2.4	IL POSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELL'AEROPORTO DI BOLOGNA	24
2.5	RISCHI E OPPORTUNITÀ - LA SWOT DELL'AEROPORTO DI BOLOGNA	26
2.6	LA REALIZZAZIONE DELLA STRATEGIA 2008 - 2012	27
2.7	IL NUOVO VOLTO DELL'AEROPORTO: LAVORI IN CORSO	28
	2.7.1 LA PIANIFICAZIONE DEI LAVORI	28
2.8	GLI "HIGHLIGHTS" STRATEGICI 2013	29
2.9	LA RISPOSTA ALLE ESIGENZE DEGLI STAKEHOLDER NELL'APPROCCIO AL BUSINESS DI SAB	30





Cosa ci eravamo prefissati...

Potenziare le infrastrutture aeroportuali

Il piano di investimenti predisposto è volto ad ampliare e riqualificare le infrastrutture aeroportuali in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di spazi per i passeggeri sia di spazi operativi.

...Quali sono i risultati raggiunti...

Riqualifica delle infrastrutture aeroportuali

La riqualifica del Terminal, che rappresenta il progetto più importante della prima fase di Masterplan, è stata avviata nel 2011 con alcune criticità legate alle difficoltà delle imprese aggiudicatrici degli appalti. Nel corso del 2012 si sono recuperati i ritardi accumulati e sono proseguiti i lavori alle infrastrutture connesse, come l'edificio BHS (adibito ad ospitare il nuovo impianto di smistamento dei bagagli), i pontili di imbarco agli aeromobili e la viabilità interna all'aeroporto.

Dati espressi in €/000	2012	2011	2010
Investimenti realizzati	18.622	15.033	12.717
Investimenti entrati in funzione	8.777	21.121	4.179

...Come si evolve la nostra strategia

Investimenti nello sviluppo delle infrastrutture

Nel 2012 è terminato l'iter di pronuncia di compatibilità ambientale del Piano di Sviluppo Aeroportuale da parte degli organi ministeriali preposti. L'emanazione del Decreto di Valutazione di Impatto Ambientale, in attesa di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, dà il via libera alla progettazione dei lavori di medio lungo periodo previsti dal Masterplan, pur ponendo delle prescrizioni a carico del gestore aeroportuale in fase di analisi e discussione con gli Enti competenti.

Incrementare i volumi di traffico in linea con il mercato, mantenendo un mix bilanciato dell'offerta tra vettori tradizionali e low cost

SAB si è impegnata nella crescita del traffico aeroportuale sia attraverso lo sviluppo del segmento low cost, allargando le possibilità di viaggio e contribuendo a rafforzare l'attrattività turistica di Bologna, sia consolidando la posizione sul segmento business, arricchendolo di opportunità attraverso l'apertura di collegamenti verso i mercati emergenti.

Sviluppo del traffico

A fronte di una contrazione nazionale del volume dei passeggeri, l'Aeroporto di Bologna si caratterizza per una crescita del numero di passeggeri (pari all'1,2% rispetto al 2011). Questo risultato è determinato dallo sviluppo del segmento low cost, per effetto del potenziamento di easyJet, del consolidamento di Ryanair e dall'ingresso di nuove compagnie (Air Moldova). Il traffico di linea tradizionale si conferma come segmento principale caratterizzato dal potenziamento di compagnie quali Turkish Airlines (doppio collegamento con Istanbul), Lufthansa (nuovi collegamenti su Berlino e Dusseldorf) e British Airways (collegamento con Londra Heathrow) e dall'ingresso di Aeroflot (collegamento su Mosca) e Pegasus (Instabul).

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Linea Tradizionale	2.841.097	3.026.671	2.902.959	-6,1%
Low Cost	2.674.944	2.421.824	2.019.398	10,5%
Charter	333.928	320.023	509.891	4,3%
Transiti	71.372	61.511	70.858	16,0%
Crociere	29.658	45.988	-	-35,5%
Aviazione Generale	7.396	9.671	9.672	-23,5%
Totale passeggeri	5.958.395	5.885.688	5.512.778	1,2%

Cambiamento del mix dell'offerta verso i nuovi orientamenti del mercato

L'evoluzione del contesto nazionale ed internazionale spinge verso una revisione del mix di offerta in cui la componente low cost raggiunge quella tradizionale. SAB si impegnerà quindi a ricercare nuovi operatori low cost che possano arricchire la propria offerta specialmente nell'Est Europa e nei mercati maggiormente in via di sviluppo mentre sul segmento tradizionale SAB mirerà a rafforzare ulteriormente i collegamenti con il mercato russo e quello turco, in forte espansione, e individuare nuove compagnie extra-europee per aprire collegamenti diretti verso l'Asia e il Medio Oriente.

Miglioramento della qualità del servizio

Per rispondere alle esigenze ed aspettative dei passeggeri in continua evoluzione, SAB ha perseguito fortemente l'obiettivo di garantire una eccellente Passenger Experience agli utenti dell'aeroporto di Bologna, impegnandosi quindi a garantire un servizio eccellente da tutti i punti di vista.

L'impegno di SAB, orientato quindi ad offrire un servizio semplice efficiente, chiaro e comprensibile, si manifesta migliorando continuamente il livello dei propri servizi anche grazie all'ausilio di strumenti tecnologici all'avanguardia.

Innovazione tecnologica al servizio dei passeggeri

L'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative rappresenta sempre più un fattore distintivo nell'offerta di servizi ai passeggeri da parte degli aeroporti: SAB ha deciso di dotarsi di soluzioni all'avanguardia sviluppando apparecchi e sistemi tecnologici che consentano ai passeggeri di operare in maniera autonoma durante le fasi di check-in e controllo (i macchinari **Si-check** e **Logiscan**), in modo da ridurre i tempi di attesa e i disagi che ne conseguono.

Tempo nel 90% dei casi	2012	2011	2010
Attesa in coda in Biglietteria	5'37"	5'41"	5'45"
Attesa in coda al check-in	13'03"	15'21"	14'28"
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	5'18"	6'07"	6'35"
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	3'58"	4'01"	3'36"

Anche in tema di comunicazione SAB ha sviluppato e implementato un sistema di monitor (**SIE - Sistema Informativo Evoluto**) per informazioni sui voli e aggiornamenti in tempo reale.

Migliorare la Passenger Experience attraverso il confronto e la partecipazione ad organismi e programmi internazionali

Nel 2012 SAB ha aderito a programmi internazionali specifici per gestori aeroportuali e finalizzati a misurarsi con i competitor in modo da individuare i propri punti di forza ma soprattutto le eventuali carenze e quindi gli interventi migliorativi: in particolare SAB ha aderito al programma EAPN (European Airport Punctuality Network) per lo studio della puntualità negli aeroporti europei, che prevede la raccolta dei dati sulla puntualità in partenza e in arrivo dagli aeroporti aderenti. A partire dal 2013 invece Aeroporto di Bologna aderisce al progetto ASQ (Airport Service Quality), finalizzato ad approfondire i temi relativi alla passenger experience e a mettere a confronto le proprie prassi con le best practices di altri aeroporti internazionali, per condividere spunti e idee per il miglioramento dei servizi.

Cosa ci eravamo prefissati...

Migliorare la sostenibilità ambientale dei nostri processi

Lo sviluppo delle attività aeroportuali deve tener conto sin dalle fasi di pianificazione degli interventi delle crescenti esigenze di mobilità espresse dal territorio che richiedono un ampliamento delle infrastrutture, ma mantenendo una costante attenzione sulla tutela dell'ambiente circostante e quindi sulla qualità della vita della comunità locale.

Per questa ragione il Piano di Sviluppo Aeroportuale (Masterplan), che identifica le strategie e gli interventi infrastrutturali è stato oggetto di un percorso di condivisione con gli Enti locali e le Istituzioni nazionali volto a trovare le migliori soluzioni di inserimento territoriale dell'aeroporto.

...Quali sono i risultati raggiunti...

Gestione ambientale

L'accreditamento al secondo livello, "Reduction", del **programma Airport Carbon Accreditation** promosso da ACI-Europe avvenuto alla fine del 2011, testimonia il concreto impegno di SAB nella riduzione dell'inquinamento ambientale: questo riconoscimento attesta non soltanto i risultati conseguiti in termini di riduzione delle emissioni di CO2 relativa, ma anche della capacità dell'azienda di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette.

Fonti	2012	2011	2010	Var. % 2011/2010
Metano (mc)	588.420	444.902	501.837	-11,30%
Gasolio riscaldamento (kg)	196.419	215.169	232.778	-7,60%
Gasolio autotrazione (l)	434.272	368.760	347.665	6,10%
Benzina (l)	17.966	16.843	14.959	12,60%
Energia elettrica (kWh)	14.270.237	14.839.432	15.350.014	-3,30%
di cui fotovoltaico (kWh)	76.916	87.397	78.738	11,00%
di cui acquistata (kWh)	14.193.321	14.752.035	15.271.276	-3,40%

In materia di contenimento del rumore nel 2012 la Commissione aeroportuale ha approvato la modifica alle **procedure di decollo antirumore**, definite con lo scopo di ridurre la popolazione del Comune di Bologna soggetta al sorvolo degli aeromobili. Secondo lo studio condotto da SAB le nuove procedure porteranno ad una riduzione del 27% del numero di persone esposte ai diversi livelli di rumorosità, e del 15% degli edifici residenziali esposti. L'entrata in vigore delle nuove procedure è previsto per gennaio 2013, a cui farà seguito uno specifico monitoraggio per verificare gli effetti ambientali e un'attività di sensibilizzazione dei vettori sull'utilizzo di tali procedure.

	2012	2011	2010
LVA medio mensile espresso in dB(A)	61,60	62,45	62,33
Numero movimenti	67.527	69.153	70.270

...Come si evolve la nostra strategia

La collaborazione con le istituzioni per il contenimento delle emissioni atmosferiche

Nel 2013 entra nel vivo il progetto europeo **Clean Airport Decarbonated Regions (D-AIR)**, cui l'Aeroporto di Bologna ha aderito insieme alla Provincia di Bologna. Il progetto D-AIR, che vede come partecipanti altre comunità aeroportuali europee, ha l'obiettivo di fornire supporto economico per lo sviluppo di programmi innovativi di riduzione delle emissioni atmosferiche generate dalle attività dell'aeroporto e quelle generate dal traffico stradale indotto dall'aeroporto. D-AIR prevede quindi una forte collaborazione tra le società di gestione degli scali e le istituzioni locali responsabili della mobilità verso gli scali attraverso la creazione di Forum multi-stakeholder finalizzati sia all'interscambio delle informazioni e alla condivisione delle proposte che alla comunicazione degli impegni presi e dei risultati raggiunti.

La partecipazione al progetto D-AIR rappresenta per SAB un'occasione per migliorare le performance gestionali per quanto riguarda gli aspetti energetici, anche attraverso la realizzazione del primo audit energetico aeroportuale, consentendo di gettare le basi per l'ottenimento della certificazione ISO50001 relativa ai sistemi di gestione dell'energia, e del Livello 3 del programma Airport Carbon Accreditation.

Migliorare l'efficienza e la produttività

SAB vuole essere un'azienda competitiva sul mercato e capace di creare valore per i propri azionisti impegnandosi a recuperare il più possibile efficienza e produttività ottimizzando i vari processi e accrescendo le competenze delle persone dell'azienda.

Sviluppo professionale delle persone attraverso le politiche formative

SAB ha elaborato un Piano annuale della Formazione con lo scopo di supportare lo sviluppo professionale, arricchire le competenze e favorire i processi di innovazione, rispondendo alle nuove esigenze di mercato anche in un'ottica di controllo e contenimento dei costi.

Il piano tiene perciò conto degli obiettivi strategici aziendali, dei processi di cambiamento culturale/organizzativo, delle innovazioni di processo da introdurre, degli aggiornamenti specifici necessari per diverse figure professionali e della rilevazione dei fabbisogni formativi per colmare i gap manageriali.

	2012	2011	2010
Formazione manageriale	7.880	5.703	4.919
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.717	1.845	1.444
Formazione Safety	844	928	776
Formazione Security	2.521	1.122	2.362
Totale	12.962	9.501	11.271

Sviluppo della professionalità delle persone in funzione del settore aeroportuale

SAB ritiene che la crescita professionale delle persone debba essere realizzata in funzione del contesto in cui si opera e che sia necessario allineare la cultura individuale alla strategia aziendale per favorire la competitività e l'innovazione dell'Azienda.

Per queste ragioni anche nei prossimi anni la progettazione formativa sarà contestualizzata nel settore di business aeroportuale e orientata a sostenere il cambiamento culturale e i processi di innovazione.



Cosa ci eravamo prefissati...	...Quali sono i risultati raggiunti...	...Come si evolve la nostra strategia																																
<p>Razionalizzare e risanare le società partecipate e crescere nel business non aeronautico</p> <p>SAB ha avviato un percorso volto a riequilibrare il portafoglio di business del Gruppo attraverso la riduzione della presenza nel settore handling, per concentrarsi esclusivamente sulle competenze distintive della società nella gestione infrastrutturale e nel coordinamento del sistema aeroportuale</p>	<p>Completamento del percorso di risanamento</p> <p>Il percorso di risanamento delle società controllate è stato completato con l'uscita da parte di SAB dal settore dell'handling passeggeri, grazie alla cessione della quota di Marconi Handling in possesso di SAB al Gruppo che già possedeva il 15,38% della società.</p>	<p>Adeguamento dell'offerta commerciale non aviation</p> <p>Il cambiamento del profilo dei passeggeri e delle abitudini e dei consumi della popolazione sono fattori che influenzano notevolmente l'attività commerciale all'interno dello scalo. Per questa ragione è necessario adeguare l'offerta delle attività non aviation sulla base delle nuove esigenze del mercato. La riqualifica delle infrastrutture aeroportuali, che offriranno maggiori spazi e nuove soluzioni, rappresenta un importante mezzo di rilancio e sviluppo di tali attività.</p>																																
<p>Migliorare le modalità e gli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio</p> <p>Utilizzando gli strumenti di comunicazione di cui dispone e ideando nuovi mezzi o canali di informazione, SAB intende far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e le proprie efficienze. SAB perciò si pone come obiettivo quello di illustrare tutte le potenzialità che l'Aeroporto è in grado di offrire sia in termini di destinazioni raggiungibili che di continuità del servizio anche in caso di condizioni climatiche avverse (ad esempio l'impegno in caso di intense nevicate).</p>	<table border="1" data-bbox="440 792 1075 1115"> <thead> <tr> <th></th> <th>2012</th> <th>2011</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sito Internet Desktop (visualizzazioni)</td> <td>27.820.000</td> <td>20.285.000</td> <td>23.400.000</td> </tr> <tr> <td>Sito Internet Mobile (visualizzazioni)</td> <td>1.200.456</td> <td>757.074</td> <td>216.297</td> </tr> <tr> <td>App iPhone (Sales+upgrades)</td> <td>16.380</td> <td>1.704</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>App Android (Sales)</td> <td>1.600</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Numero di follower del profilo Twitter</td> <td>3.900</td> <td>400</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Numero di tweet effettuati</td> <td>4.500</td> <td>250</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Newsletter (iscritti)</td> <td>21.084</td> <td>16.656</td> <td>14.309</td> </tr> </tbody> </table> <p>Potenziamento degli strumenti di comunicazione</p> <p>Il tema della riqualifica dell'Aeroporto ha caratterizzato l'attività di comunicazione e informazione sia per i passeggeri che per il territorio bolognese. L'attività informativa rivolta alla città e al territorio è stata implementata con una campagna pubblicitaria sui quotidiani regionali e la diffusione di totem e volantini in alcuni luoghi strategici (Urp, Bologna Welcome, Università, Camera di Commercio) e con messaggi informativi diffusi on-line.</p> <p>Verso i passeggeri invece sono stati potenziati i servizi informatici attraverso l'implementazione delle App scaricabili per smartphone, il potenziamento del profilo Twitter e del sito internet. Proprio nel sito è possibile visualizzare un video che illustra in versione rendering la nuova struttura aeroportuale alla fine dei lavori.</p>		2012	2011	2010	Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	27.820.000	20.285.000	23.400.000	Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	1.200.456	757.074	216.297	App iPhone (Sales+upgrades)	16.380	1.704	-	App Android (Sales)	1.600	-	-	Numero di follower del profilo Twitter	3.900	400	-	Numero di tweet effettuati	4.500	250	-	Newsletter (iscritti)	21.084	16.656	14.309	<p>Maggior dialogo con il territorio e con la comunità locale</p> <p>SAB intende migliorare la comunicazione con la città e il territorio attraverso la revisione della rivista BLQui. Il nuovo houseorgan ha l'obiettivo primario di fornire maggiori informazioni riguardo le novità prodotte dall'Aeroporto di Bologna in fatto di sviluppo infrastrutturale, nuovi voli e nuovi servizi. La rivista sarà disponibile in aeroporto e distribuita, con il supporto del quotidiano locale più diffuso in città, con una tiratura di 30 mila copie.</p> <p>Inoltre è in corso la progettazione del nuovo sito internet con una struttura in linea con i trend internazionali che prevedono oltre ai contenuti di carattere aeronautico una maggiore interazione fra il pubblico e le opportunità commerciali offerte dall'aeroporto.</p>
	2012	2011	2010																															
Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	27.820.000	20.285.000	23.400.000																															
Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	1.200.456	757.074	216.297																															
App iPhone (Sales+upgrades)	16.380	1.704	-																															
App Android (Sales)	1.600	-	-																															
Numero di follower del profilo Twitter	3.900	400	-																															
Numero di tweet effettuati	4.500	250	-																															
Newsletter (iscritti)	21.084	16.656	14.309																															



Quello che succede intorno

2.1 Il contesto economico nazionale ed internazionale

.....
Anche l'anno 2012, come i precedenti, è stato caratterizzato da un indebolimento del ciclo economico mondiale, determinato in particolare da una più lenta crescita dei mercati emergenti e dal persistere della crisi dei debiti sovrani che ha colpito l'Europa.

In condizioni di mancanza di stimoli alla ripresa dal contesto extra Europeo, si prospetta una stagnazione del PIL dell'intera Area Euro anche per i prossimi mesi, dopo la flessione dello 2,2% registrata nel 2012.

In Italia nel secondo semestre del 2012 il PIL è sceso al di sotto del precedente livello minimo toccato durante la fase più acuta della recessione, all'inizio del 2009.

I provvedimenti presi a livello Europeo per risanare i bilanci nazionali, unitamente al forte deterioramento del mercato del lavoro, hanno penalizzato la formazione di reddito disponibile delle famiglie e determinato un peggioramento del clima di fiducia, con conseguenti effetti negativi sui consumi, ridotti dello 0,9% nel 2012.

La **riduzione dei consumi delle famiglie italiane** ha delle determinanti oggettive, quali disoccupazione, diminuzione dei redditi, crescente imposizione fiscale e incertezza sul futuro; allo stesso tempo essa rivela una profonda **revisone del concetto di consumo** e una modifica dello stile di vita delle famiglie. Molte voci di spesa tradizionali sono state bruscamente ridimensionate e tra le più sacrificate figurano quelle relative a tempo libero e **vacanze**, abbigliamento, arredamento casa ed elettrodomestici e mobilità. Per quanto riguarda le vacanze, le nuove tendenze prevedono una riduzione della durata media, con molti italiani che sono costretti a rinunciare del tutto (il 60% secondo le stime di FIPE e Confesercenti per il 2012), l'aumentare del fenomeno della stagionalità e la rinuncia ai viaggi brevi fuori stagione.

Un vero e proprio stravolgimento è in atto nel settore del **trasporto**: nonostante l'Italia sia il secondo paese Europeo per possesso di mezzi privati (606 mezzi ogni 1000 abitanti secondo i risultati del Rapporto Aci-Censis 2012), nel corso degli ultimi anni si sta assistendo ad un progressivo cambio di abitudini, con il crollo degli acquisti di automobili (-20% di immatricolazioni nel 2012 rispetto all'anno precedente) e l'aumento del numero di cittadini che utilizza mezzi alternativi. Nel 2011 il numero di biciclette acqui-

state ha superato quello delle immatricolazioni di auto (circa 1.750.000 bici vendute); nel 2012 sono aumentati del 20,6% gli abbonamenti ed i biglietti dei mezzi di trasporto locale.

Il cambiamento riguarda anche le **modalità di acquisto**: lo sviluppo della rete internet e la diffusione delle apparecchiature tecnologiche, utilizzate sempre più largamente da tutta la popolazione e non solo dai più giovani, hanno fatto aumentare costantemente la quota di chi acquista on line. Nel 2012 gli italiani hanno effettuato **acquisti on-line** per oltre 9 miliardi di Euro, il 18% in più rispetto al 2011. Il dato italiano pur se ancora inferiore rispetto a quello di Stati Uniti e altri Paesi Europei, è spinto soprattutto dal settore turistico (circa il 46% dell'e-commerce nazionale, in crescita del 15% nell'ultimo anno) e registra incrementi in tutti i settori.

2.2 L'evoluzione del settore aeroportuale

.....
In questo contesto, anche il settore aeroportuale vive una fase di significativo mutamento dovuto ad un insieme di fattori concomitanti.

■ **Regolamentazione e governance**

I numerosi **interventi regolatori** da parte delle istituzioni nazionali, comunitarie ed internazionali hanno riguardato da un lato la privatizzazione e le integrazioni tra scali, dall'altro le liberalizzazioni di alcune attività aeroportuali (ad esempio l'handling), determinando **mutamenti strutturali nel modello di business** delle società di gestione. A ciò si sono affiancate importanti operazioni di fusioni/alleanze tra operatori aeroportuali che hanno determinato nuove gerarchie tra gli aeroporti.

■ **Modelli di business delle compagnie**

Lo **sviluppo delle compagnie low cost** ha come principale conseguenza la crescita del traffico point-to-point, che richiede minori investimenti nelle infrastrutture e determina notevole variabilità nel numero di rotte aperte e chiuse. La forte pressione competitiva da parte delle compagnie low cost si ripercuote inoltre sul mix di offerta degli aeroporti, chiamati ad intervenire continuamente sulla loro offerta per rispondere alle nuove esigenze del mercato. La crescita degli hub del Medio Oriente sta determinando una maggiore concorrenza per gli hub Europei.

■ **Innovazione tecnologica**

Lo sviluppo di nuove tecnologie determina impatti su diversi aspetti del business aeroportuale: le nuove dotazioni degli aeromobili consentono una riduzione della scala minima di efficienza per volo; lo sviluppo dell'Alta Ve-

locità ferroviaria determina un aumento della concorrenza sul corto raggio; lo sviluppo di tecnologie "self" (bag drop, self check-in, ...) ha impatti sull'utilizzo delle infrastrutture e sui processi operativi e di business.

■ **Azioni degli operatori aeroportuali**

Impatti considerevoli sono rappresentati dall'ingresso di nuovi operatori nelle compagnie societarie, quali fondi di investimento con competenze "industriali" e dallo sviluppo delle attività non aviation sia "core" (retail, parcheggi, ...) che "sinergiche" (immobiliare, ...).

Anche i mutamenti nel **comportamento dei passeggeri** contribuiscono all'evoluzione del mercato aeroportuale. Oggi i passeggeri hanno una maggiore libertà di scelta, dovuta in particolare alla **sovrapposizione geografica tra aeroporti** (in Europa il 63% di cittadini risiedono nella catchment area di almeno 2 aeroporti, il 38% di almeno 3 aeroporti e il 23% di almeno 4 aeroporti) e alla **sovrapposizione tra rotte**, in forte crescita a livello Europeo (per gli aeroporti più piccoli arriva anche al 100%).

A questi fattori si aggiungono altri aspetti che creano impatti significativi per il settore aeroportuale, in particolare:

- Il trasporto aereo è sempre più percepito come una "commodity", anche per effetto della progressiva riduzione dei prezzi dei biglietti.
- Lo sviluppo dell'internet booking offre maggiori possibilità di confronto dell'offerta per i passeggeri e minori difficoltà per le compagnie nel modificare l'offerta. Attualmente circa la metà dei biglietti leisure e un quarto dei biglietti business sono acquistati on-line.
- La riduzione generale dei prezzi ha portato i passeggeri ad avere una maggiore sensibilità al prezzo dei biglietti, non solo sui voli più brevi ma anche sulle rotte più lunghe.
- Le minori possibilità di spesa dovute alle difficili condizioni economiche e la crescita dei voli low cost, caratterizzati da passeggeri con una bassa propensione all'acquisto di servizi extra, impattano sulle attività non-aviation quali parcheggi e retail per acquisti in aeroporto.

Questo insieme di fattori ha determinato un **progressivo aumento della competizione**, con effetti sulle strategie degli scali. L'aumento della concorrenza tra gli aeroporti spinge i gestori ad agire sulle tariffe applicate alle compagnie aeree per mantenere la propria offerta di destinazioni competitiva e attrattiva per i passeggeri, **riducendo tuttavia i margini di profitto**.

Se in passato il fattore distintivo di un aeroporto era principalmente il numero e la varietà di desti-



nazioni raggiungibili, oggi sempre più aeroporti hanno individuato nella leva del **servizio offerto** un fattore aggiuntivo su cui puntare per guadagnare quote di mercato: nuove soluzioni e strumentazioni che rendano i tempi di turnaround dei velivoli più brevi, nuovi servizi dedicati ai passeggeri, investimenti infrastrutturali finalizzati ad espandere la catchment area di riferimento e migliorare l'accessibilità dell'aeroporto sono solo alcuni esempi delle azioni per restare competitivi e all'avanguardia.

In questo contesto emergono tendenze che i gestori aeroportuali devono tenere in considerazione per continuare a competere nel settore e garantire la sostenibilità del traffico aereo a lungo termine. Questi aspetti sono riassumibili in:

- Tendenza alla privatizzazione e all'integrazione tra gli scali;
- Crescente importanza delle attività di marketing per lo sviluppo di nuove rotte;
- Maggiore incentivazione dei vettori anche con il supporto delle istituzioni locali;
- Investimenti nell'espansione delle infrastrutture dello scalo.

22

FOCUS: Il piano nazionale sugli aeroporti

A gennaio 2013 il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti ha emanato l'Atto di indirizzo per la definizione del Piano nazionale per lo sviluppo aeroportuale. Il provvedimento, atteso da 26 anni, pone le basi per un riordino organico del settore aeroportuale sotto il profilo infrastrutturale, gestionale e della qualità dei servizi.

L'atto, che recepisce gli orientamenti comunitari e gli indirizzi governativi e parlamentari, individua in primo luogo gli **aeroporti di interesse nazionale** al fine di ridurre la frammentazione esistente e favorire un processo di riorganizzazione ed efficientamento. Tra questi **soltanto 10, compreso il Marconi, sono inseriti nel Core Network**; considerati di rilevanza strategica a livello Europeo in quanto pertinenti a città o nodi primari, costituiranno l'ossatura strategica su cui fondare lo sviluppo del settore nei prossimi anni. Questi scali potranno inoltre essere interessati da un programma di infrastrutturazione che ne potenzi la capacità, l'accessibilità, l'intermodalità. Gli **aeroporti non di interesse nazionale** dovranno essere invece trasferiti alle Regioni competenti, che ne valuteranno la compatibilità e sostenibilità nel lungo periodo a fronte delle effettive risorse disponibili in ambito territoriale.

2.3 I numeri del settore aeroportuale nel 2012

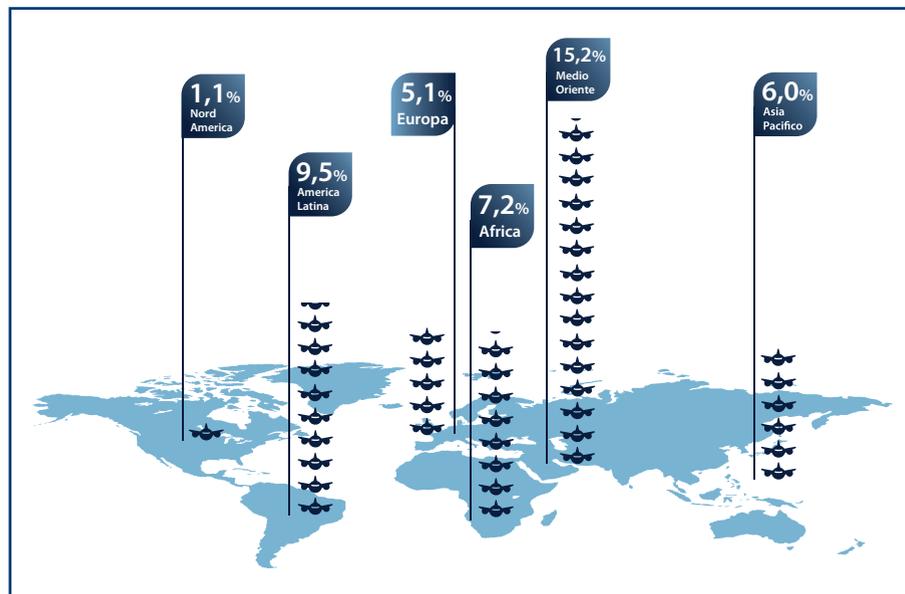
Dal punto di vista numerico, a livello mondiale il 2012 ha fatto registrare una crescita complessiva del traffico passeggeri pari al 5,3% rispetto al 2011 (fonte IATA), anche se a partire dall'ultimo trimestre si è registrata una contrazione del traffico che sta interessando anche i primi mesi del 2013. A crescere maggiormente sono gli spostamenti internazionali (in crescita del 6%), trascinati principalmente dai paesi emergenti, tra cui il Medio Oriente, la Cina e il Brasile, mentre il mercato domestico fa registrare una crescita media del 4% rispetto al 2011.

Il segmento del trasporto merci invece è ulteriormente diminuito nel 2012, con una contrazione di 1,5% che si aggiunge al calo dello 0,6% del 2011.

Nel 2012 il traffico passeggeri Europeo è cresciuto del 5,1% (fonte IATA), contro il 9,1% del 2011. Questo rallentamento è legato all'impatto negativo che la crisi economica nell'Eurozona ha generato su occupazione e consumi in molti paesi. Infatti un quarto della crescita del traffico internazionale deriva da paesi esterni all'Eurozona.

Occorre evidenziare che il trasporto aereo in Europa continua a crescere a due velocità: dal 2008 il traffico passeggeri è cresciuto di meno

Figura 3 ► L'andamento del traffico aereo per area geografica

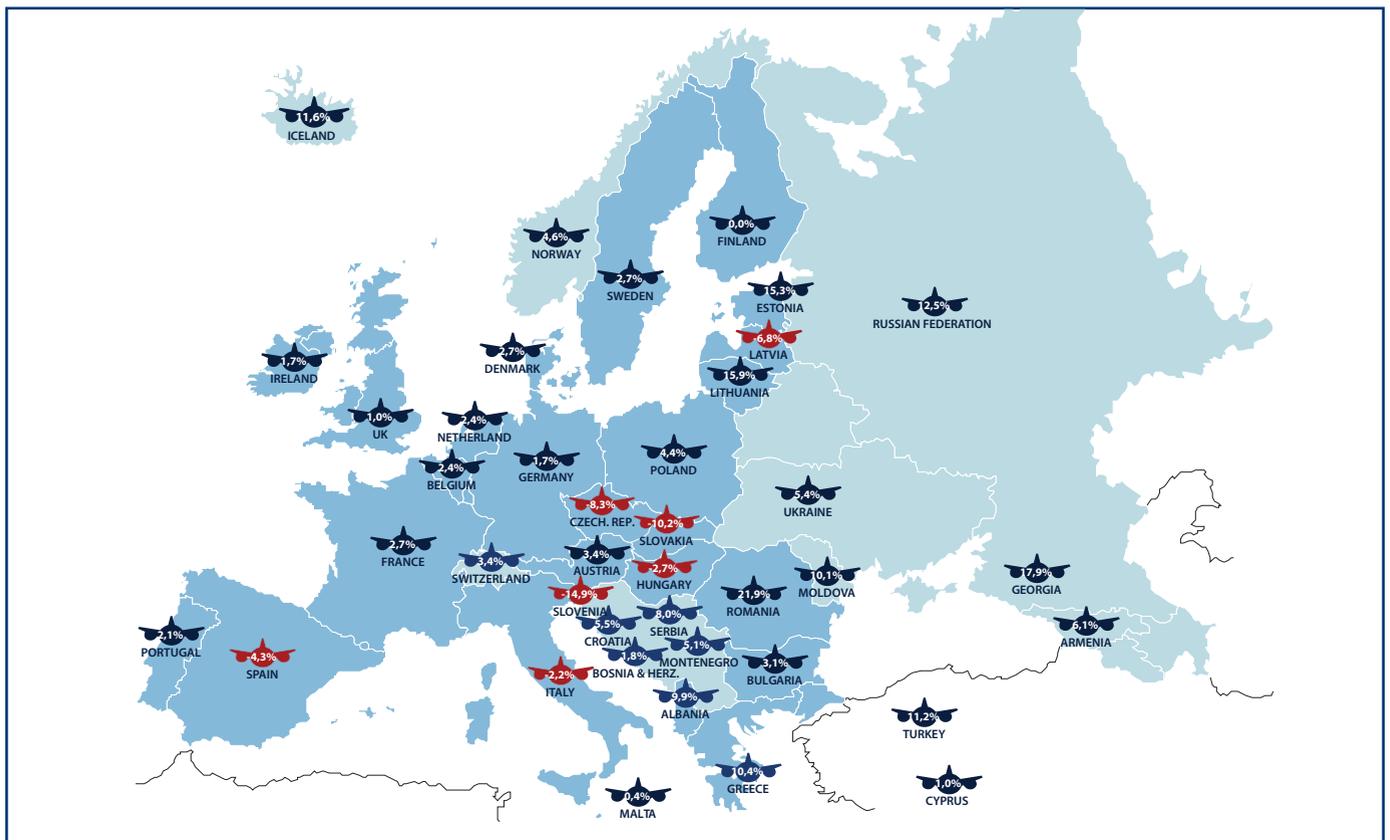


Fonte: IATA, Air Transport Market Analysis, Dicembre 2012

del 2,5% nei Paesi UE e di oltre il 38% nei Paesi non-UE. Anche l'area Europea ha risentito della contrazione di traffico a partire da ottobre, specialmente i Paesi dell'Unione Europea, che hanno chiuso l'anno con una crescita dello 0,2%, mentre i Paesi non-UE hanno chiuso il 2012 con un +8,8% di traffico rispetto al 2011, trainati dalla forte crescita dei mercati di Turchia, Russia, Georgia, Islanda e Moldavia.

Il traffico passeggeri italiano, dopo due anni consecutivi di crescita, fa registrare nel 2012 una contrazione dell'1,3% (fonte Assaeroporti) rispetto al 2011 (pari a circa 1.900.000 passeggeri), per un totale di quasi 147 milioni di passeggeri. Il mercato nazionale mostra un calo del traffico consistente (-5,2%), mentre il traffico internazionale rimane positivo (+1,7%). Tra i primi 10 aeroporti italiani presentano variazioni

Figura 4 ► L'andamento del traffico aereo in Europa



Fonte: IATA, Air Transport Market Analysis, Dicembre 2012

Figura 5 ► L'andamento del traffico aereo dei 10 principali aeroporti italiani (*)



positive solo Bergamo, Bologna, Milano Linate e Napoli; nel complesso, solo il 42% degli aeroporti in Italia ha segnato un valore di crescita positivo del traffico passeggeri, contro l'86% del 2011. Nel 2012 si registra anche una contrazione del 4,9% della merce trasportata rispetto al 2011. Sulla situazione del settore aeroportuale italiano hanno influito, oltre alla situazione economica, diversi fattori tra cui l'assenza di un solido vettore nazionale di riferimento, a fronte della debolezza di Alitalia-CAI che ha ridotto la propria offerta concentrandola in maniera crescente su alcuni scali di riferimento.

In questo contesto di incertezza e di debolezza economica, le compagnie aeree continuano a perseguire strategie di forte attenzione ai costi con conseguenti azioni di razionalizzazione dei propri network, in particolare sulle rotte con minore traffico e meno profittevoli, anche a causa dell'elevata incidenza del costo del carburante. Per Bologna questo ha significato, tra l'altro, un ritorno alla "stagionalità" nella programmazione dei voli da parte delle compagnie aeree, con riduzione dell'offerta nella stagione invernale e maggiore concentrazione nella stagione estiva, e conseguente impatto sull'utilizzo dell'infrastruttura che deve sopportare momenti di picco.

(*) Al netto dei passeggeri di Aviazione Generale



Le strategie di SAB per muoversi in questo contesto

2.4 Il posizionamento competitivo dell'Aeroporto di Bologna

L'aeroporto di Bologna "storicamente" ha un vantaggio competitivo che deriva principalmente da due elementi: la diversificazione del profilo dei passeggeri potenziali e la centralità geografica.

La forte caratterizzazione imprenditoriale di Bologna, con la presenza sul territorio di numerosi distretti industriali di importanza internazionale, alimenta costantemente bisogni di spostamento della clientela "Business" per lo sviluppo commerciale, la costruzione di opportunità imprenditoriali, la gestione delle attività e delle relazioni. Anche il traffico turistico ("Leisure") è un punto di forza per il territorio; Bologna rappresenta inoltre un polo di aggregazione per numerosi passeggeri che viaggiano frequentemente per motivi personali, familiari o di salute (i cosiddetti passeggeri VFR, "Visiting Friends & Relatives"). Il profilo del passeggero è rimasto sostanzialmente coerente con l'ultimo triennio, con una forte componente giovanile (under 24) e un'ulteriore crescita di passeggeri di età compresa fra i 25 e i 54 anni, che rappresentano il 68,3% dell'utenza complessiva, a conferma del trend di crescita delle componenti Leisure e VFR. Il 65% dei passeggeri risiede in Italia e il 35% all'estero. I passeggeri outgoing rappresentano quasi il 50% del totale. Per i passeggeri incoming, i paesi più rappresentati sul totale sono Spagna, Germania e Francia. Bologna rimane la destinazione privilegiata: circa il 38% dei passeggeri incoming si ferma in città; oltre il 20% resta nella provincia e il 28,4% si muove in regione. Rispetto al traffico outgoing, Spagna, Francia e Germania sono le destinazioni più frequentate.

Le grandi potenzialità di Bologna derivano inoltre dalla propria **centralità geografica**: Bologna è da sempre un crocevia del traffico commerciale fra Nord e Sud, collocata sulle principali direttrici stradali e ferroviarie sia nazionali che internazionali, ricoprendo un ruolo fondamentale nel panorama italiano sia in ambito economico che in quello socio-culturale. La posizione geografica di Bologna rende perciò la **catchment area** molto estesa e in aumento rispetto agli anni precedenti, come provato dalla crescita di passeggeri provenienti e diretti dal Centro Italia e dal Veneto Occidentale. Ad incidere su questi risultati hanno contribuito

Tabella 2 ► Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto

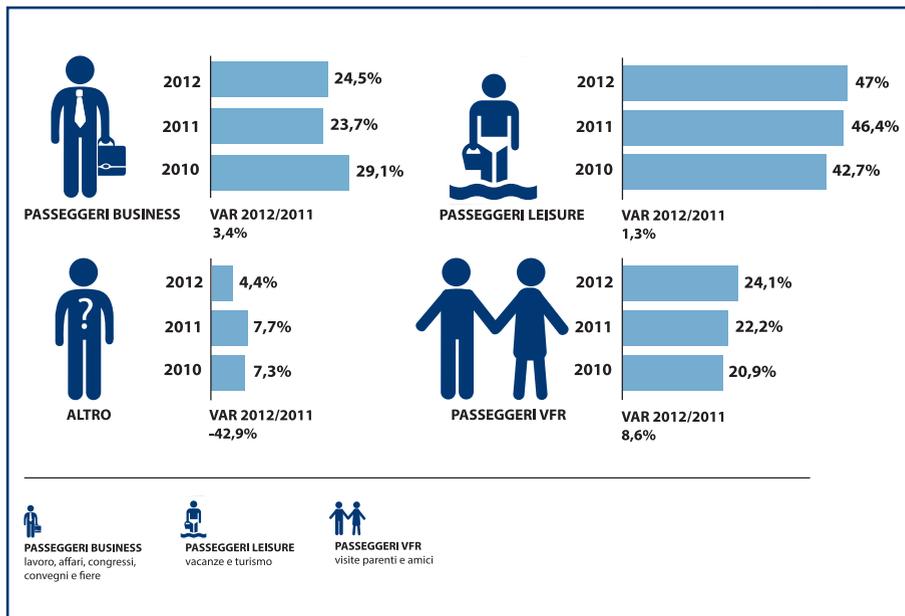


Figura 6 ► La catchment area



il consolidamento dell'Alta Velocità, che ha avvicinato ancora di più Bologna alla Toscana (136 treni giornalieri per Firenze) e al Veneto (12 collegamenti per Verona), e i collegamenti con navette organizzate da diversi Comuni: Modena

(ogni 2 ore), Ferrara (ogni 2 ore e 30), Ascoli e Siena (corse giornaliere), Ravenna - Cervia (nella stagione estiva). La novità 2012 è data dall'introduzione del collegamento con Firenze, con 10 corse giornaliere.

Tabella 3 ► **Caratteristiche della catchment area (voli medio/corto raggio)**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Numero di province della catchment area	22	22	22	0,0%
Percentuale di passeggeri italiani provenienti dalla catchment area	76,6%	67,1%	72,5%	9,5%
Percentuale di traffico della catchment area proveniente da fuori regione	18,3%	15,8%	13,7%	2,5%

Nonostante il numero di Province sia invariato rispetto al 2011, si è registrato un significativo aumento di passeggeri italiani provenienti dalla catchment area, in particolare dalla Toscana (dal 2009 la quota di passeggeri toscani è raddoppiata), mentre l'incoming resta sostanzialmente stabile.

Se questi fattori rappresentano un vantaggio competitivo per l'Aeroporto di Bologna, il contesto descritto lo sottopone a forti pressioni. Per l'Aeroporto di Bologna, come per il settore aeroportuale in generale, è ormai difficile parlare di business esercitato in monopolio, a fronte di una concorrenza in crescita.

A titolo esemplificativo:

- Forte sovrapposizione di catchment area: in Emilia Romagna il 50% degli abitanti può rag-

giungere 9 aeroporti con un tempo di viaggio stimato inferiore alle 2 ore, il 23,6% può raggiungere 8 scali.

- Forte sovrapposizione di rotte con gli aeroporti vicini: da Bologna si possono raggiungere 3 aeroporti entro 200 km con una sovrapposizione di rotte superiore al 50%; a meno di 250 km si trova un aeroporto con sovrapposizione del 77% di rotte.
- Scarsa intermodalità: i livelli di accessibilità degli aeroporti italiani tramite rete ferroviaria locale-regionale e Alta Velocità risultano complessivamente inadeguati rispetto a standard Europei (soltanto 6 aeroporti su 47 sono accessibili tramite ferrovia e soltanto uno è collegato con l'AV).

Oltre al settore aeronautico, le pressioni concorrenziali hanno riguardato anche le attività non

aviation. Fattori strutturali, quali il cambiamento del profilo dei passeggeri e le nuove abitudini di spesa, si sono aggiunte al forte aumento della concorrenza per l'area parcheggi, determinando una contrazione dell'attività che potrebbe richiedere una rivisitazione delle strategie per fare fronte al mutato quadro competitivo. Anche l'area biglietteria risente dell'evoluzione culturale dei passeggeri che grazie all'e-commerce diventano sempre più autonomi nella scelta della soluzione desiderata ed interagiscono direttamente con il vettore. Parallelamente le nuove normative di mercato volte a tutelare la concorrenza consentono l'ingresso di nuovi operatori nell'attività di ticketing presso gli scali. Concorrenza interna e mercato in contrazione rendono dunque il futuro dell'attività di biglietteria critico e con pochi margini di manovra per il gestore aeroportuale.

FOCUS: L'evoluzione dei servizi di parcheggio

Il segmento dei parcheggi offre un quadro puntuale dei molteplici fattori che influenzano l'andamento delle attività non-aviation dell'Aeroporto di Bologna. I principali fattori che determinano questa evoluzione sono attribuibili al nuovo **profilo del passeggero**, in particolare:

- La crescita del traffico incoming rispetto all'outgoing: dal 2011 la quota di passeggeri in arrivo ha superato quella di passeggeri in partenza.
- La riduzione della quota di passeggeri business, più propensi ad utilizzare la propria auto per raggiungere l'aeroporto; la quota è scesa da 38,8% del 2009 al 24,5% del 2012.
- L'aumento della quota di passeggeri low cost, oltre il 40% nel 2012, caratterizzata da differenti abitudini di spesa e di utilizzo dei servizi.

Altro aspetto riguarda invece la modifica delle **abitudini** della popolazione, dettate anche dalla crisi economica, come ad esempio la maggior attenzione ai costi per le trasferte aziendali da parte della clientela business, il minor utilizzo della propria auto e l'utilizzo di mezzi pubblici da parte dei passeggeri leisure. Infatti il numero di passeggeri che utilizzano la linea autobus dedicata è cresciuto fortemente, senza contare lo sviluppo di navette da città della catchment area. Inoltre la realizzazione del People Mover accentuerà notevolmente questa tendenza: si stima infatti che il 42% del traffico del People Mover deriverà da modalità di trasporto quali l'auto propria, i taxi e le auto a noleggio, senza intaccare il trasporto pubblico. Anche la crescita della **concorrenza** svolge un ruolo determinante: è in calo infatti la quota di mercato di SAB, che gestisce direttamente solo il 57% dei posti disponibili, a fronte dell'ingresso di nuovi operatori che offrono servizi di parcheggio low cost nelle aree esterne all'aeroporto.

Questo scenario determina impatti sui risultati e sulle strategie di sviluppo future dell'aeroporto, rendendo indispensabile un "ripensamento" del

business model attraverso l'affiancamento, alle tradizionali e necessarie azioni di efficientamento, di interventi mirati sulle aree di potenziale sviluppo

capaci di compensare il contributo perso dai business aviation e non aviation.



2.5 Rischi e opportunità - La swot dell'Aeroporto di Bologna

Punti di forza

La posizione geografica privilegiata di Bologna rende la catchment area molto estesa ed offre un ampio bacino di potenziali utenti, mentre la vicinanza con il centro della città fa sì che l'aeroporto sia facilmente raggiungibile e ben collegato.

La ricchezza del territorio dal punto di vista industriale e turistico e la scelta di non concentrare la propria attività con un unico vettore permette un bilanciamento dell'offerta tra soluzioni tradizionali e low cost, strategia che è risultata vincente dato l'aumento continuo di passeggeri. L'applicazione del Contratto di Programma, oltre a permettere una semplificazione delle tariffe e vantaggi economici per SAB dato il raggiungimento degli obiettivi qualitativi e ambientali prefissati, garantisce per tutto il periodo in cui è in vigore (fino al 2013 ma con la possibilità di

essere esteso al 2014) una regolamentazione certa delle attività aeroportuali in uno scenario caratterizzato da una forte "incertezza normativa".

Punti di debolezza

La presenza fortemente ridimensionata del vettore nazionale di riferimento Alitalia (da 7 a 2 destinazioni servite da Bologna) a causa delle difficoltà economiche ha creato un vuoto nel mercato domestico che dovrà essere colmato per non perdere una fetta importante di mercato.

Opportunità

La scelta di orientarsi verso i mercati russi e turchi ha determinato effetti molto positivi: è necessario quindi continuare ad investire nei nuovi mercati emergenti tramite collegamenti che permettano di raggiungere comodamente l'Asia e il Medio Oriente. Lo sviluppo tecnologico rappresenta una leva da sfruttare per offrire servizi che migliorino

la passenger experience in termini di maggior autonomia nelle procedure di controllo e di comfort nella permanenza in aeroporto. Pur essendo un aeroporto regionale, il Marconi è molto attento alle dinamiche internazionali: l'ingresso in organismi internazionali permette sia un confronto su una più ampia scala sia di cogliere le best practice dei principali aeroporti Europei in materia di qualità del servizio e safety aeroportuale.

Minacce

Le principali minacce derivano dall'aumento della concorrenza sia in ambito aeronautico (vicinanza con aeroporti e sovrapposizione delle destinazioni) sia in ambito commerciale per le attività non aviation (concorrenza nel settore parcheggi e biglietteria). Il perdurare della crisi economica inoltre sta portando la popolazione a mutare le proprie abitudini di spesa provocando cambiamenti nello stile di vita che non possono essere ignorati.

PUNTI DI FORZA

- Centralità geografica
- Vicinanza dell'aeroporto alla città
- Bilanciamento dell'offerta (mix low cost-linea)
- No dipendenza da un unico vettore di riferimento
- Contratto di programma

DEBOLEZZE

- Mercato nazionale in difficoltà e deboli segnali di ripresa
- Uscita del vettore di riferimento nazionale (Alitalia)

OPPORTUNITA'

- Apertura ai mercati emergenti
- Rapporto con il territorio e le istituzioni locali
- Miglioramento dei collegamenti tra città e aeroporto (People Mover)
- Coinvolgimento in organismi internazionali
- Sviluppo tecnologico

MINACCE

- Crescita della concorrenza tra aeroporti per destinazioni servite
- Maggiore concorrenza sulle attività non aviation (parcheggi, biglietteria)
- Impatti della crisi economica e mutamento delle abitudini di spesa della popolazione
- Carenze della regolamentazione tariffaria

2.6 La realizzazione della strategia 2008 - 2012

Il 2012 rappresenta l'ultimo anno di esecuzione del Piano industriale 2008-2012, definito come primo step per la realizzazione del Piano di Sviluppo Aeroportuale che mira a giungere entro il 2023 ad una capacità infrastrutturale di traffico fino a 10 milioni di passeggeri.

Le linee guida del piano, costantemente aggiornate in base alle evoluzioni del mercato, avevano ad oggetto 4 principali aree di sviluppo:

■ **Potenziamento delle infrastrutture aeroportuali**

Il piano di investimenti avviato è volto ad ampliare e riqualificare le infrastrutture aeroportuali in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di spazi per i passeggeri sia di spazi operativi. Alla fine del 2013 il nuovo Terminal sarà perfettamente funzionante.

■ **Lo sviluppo del traffico low cost accompagnato dal consolidamento del traffico business**

Visto l'evolversi del contesto esterno, la scelta di SAB è stata di sviluppare il traffico low cost consolidando allo stesso tempo la posizione già ottenuta nel segmento Business. La crescita costante del segmento low cost, che sta determinando una predominanza sul segmento tradizionale, è stata bilanciata dall'apertura di collegamenti verso i mercati emergenti, raggiungendo risultati significativi.

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

SAB vuole essere un'azienda competitiva sul mercato, capace di creare valore per i propri

azionisti impegnandosi a recuperare il più possibile efficienza e produttività, ottimizzando i vari processi e accrescendo le competenze delle persone dell'azienda. SAB inoltre ha perseguito fortemente l'obiettivo di **garantire una eccellente Passenger Experience**, in particolare nella fase di riqualifica per non far subire disagi ai passeggeri, anche attraverso l'introduzione di innovazioni tecnologiche. I risultati economici conseguiti, l'importante lavoro sulla cultura aziendale e il mantenimento degli indici di qualità nonostante i lavori nel Terminal sono la dimostrazione dell'efficacia delle azioni realizzate da SAB.

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

SAB ha riequilibrato il portafoglio di business del Gruppo abbandonando la presenza nel settore handling passeggeri di Aviazione Commerciale, per concentrarsi sulle competenze distintive della società nella gestione infrastrutturale e nel coordinamento del sistema aeroportuale.

Nel corso del tempo è emerso un ulteriore ambito di lavoro trasversale sul quale SAB ha dedicato tempo e risorse importanti, vale a dire il **miglioramento delle modalità e degli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio**. SAB, in particolare nell'ultimo biennio di realizzazione del Piano, ha integrato gli strumenti di informazione, comunicazione e dialogo per far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e le proprie efficienze.

Nel 2012 la realizzazione della strategia ha riguardato 6 punti chiave:

FOCUS:

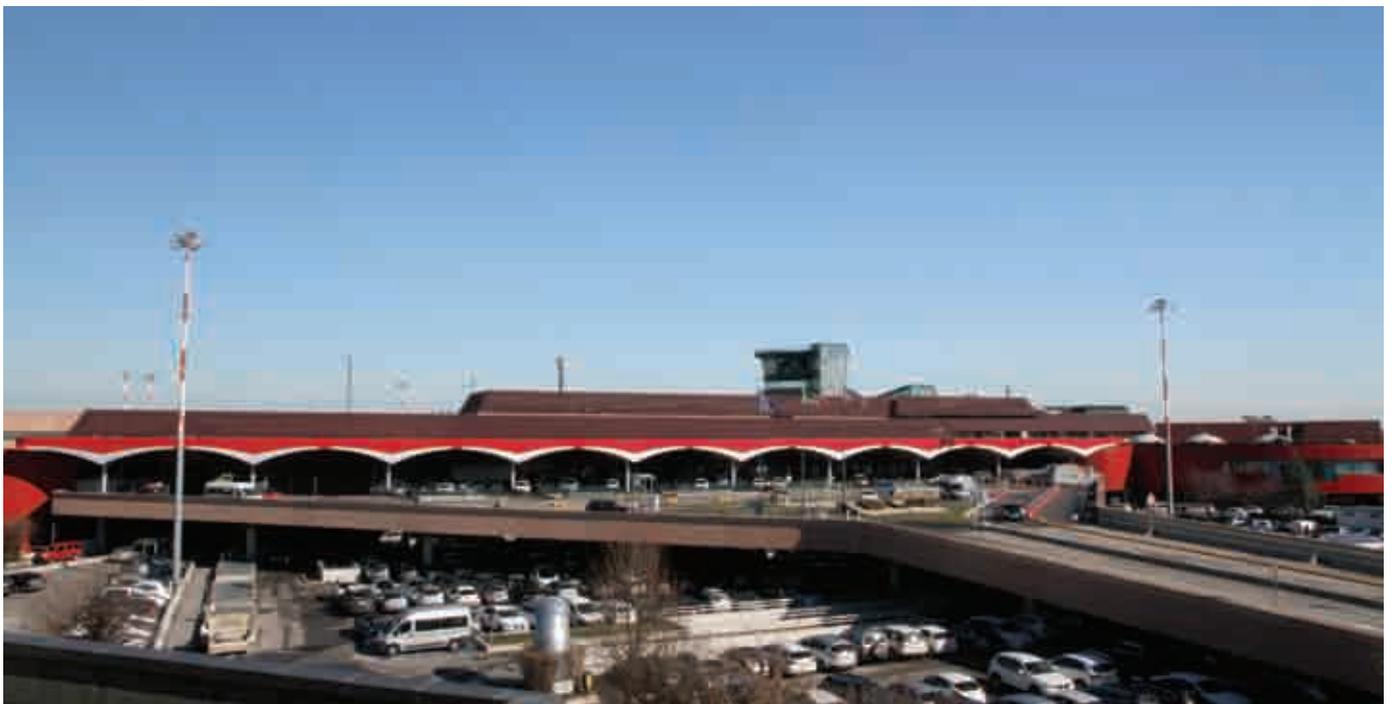
Il people mover - una soluzione per connettere l'aeroporto alla città

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

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

1. La compatibilità ambientale

Nel 2012 è terminato l'iter di pronuncia di compatibilità ambientale del Piano di Sviluppo Aeroportuale da parte degli organi ministeriali preposti. L'emanazione del Decreto di Valutazione di Impatto Ambientale, in attesa di





pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, dà il via libera alla progettazione dei lavori di medio lungo periodo previsti dal Masterplan, pur ponendo delle prescrizioni a carico del gestore aeroportuale in fase di analisi e discussione con gli Enti competenti.

2. L'impegno per il mantenimento e lo sviluppo del traffico in contesto difficile

Nel 2012 l'Aeroporto di Bologna ha registrato una crescita del traffico aereo inferiore ai livelli del 2011, ma significativa se calata in un contesto nazionale in forte difficoltà. I risultati conseguiti confermano la validità della strategia di diversificazione e bilanciamento dell'offerta: da un lato è stato ulteriormente sviluppato il segmento low cost (crescita di Ryanair e easyJet ed ingresso di nuove compagnie verso l'Est Europa), e dall'altro si è consolidato il segmento di linea tradizionale, con il rafforzamento e l'introduzione di connessioni verso destinazioni strategiche, come la Turchia e la Russia.

3. Il risanamento delle controllate e l'uscita dal settore handling

Il percorso di risanamento delle società controllate è stato completato con l'uscita di SAB dal settore dell'handling passeggeri, grazie alla cessione della quota di Marconi Handling

al Gruppo del partner GH Napoli S.p.A., che già possedeva il 15,38% della società.

4. L'innovazione tecnologica al servizio dei passeggeri

Il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi è sempre più connesso all'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative. SAB ha sviluppato apparecchiature all'avanguardia che consentano ai passeggeri di operare in maniera autonoma durante le fasi di check-in e controllo (macchinari Sicheck e Logiscan), in modo da ridurre i tempi di attesa e i disagi che ne conseguono. Anche in tema di comunicazione SAB ha sviluppato e implementato un sistema di monitor (SIE - Sistema Informativo Evoluto) posizionati all'interno del Terminal con informazioni sui voli e sulla viabilità aggiornate in tempo reale, che vanno ad affiancarsi a quelle presenti sul sito internet e a quelle offerte dal servizio sms voli. Inoltre è stato sviluppato il canale Twitter, uno strumento di comunicazione e segnalazione immediata molto apprezzato, specialmente in caso di eventi particolari, come ad esempio le neviccate.

5. La sostenibilità ambientale

SAB ha proseguito il suo impegno nel contenimento delle emissioni conseguendo l'ac-

creditamento al secondo livello del programma Airport Carbon Accreditation promosso da ACI-Europe: questo riconoscimento attesta anche la capacità dell'azienda di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette. Resta costante l'attenzione al contenimento del rumore aeronautico come dimostrato dalle nuove procedure di decollo individuate da SAB.

6. La collaborazione con le istituzioni locali e il confronto con gli organismi internazionali

Il Progetto D-AIR, che vede l'Aeroporto di Bologna partner tecnico della Provincia di Bologna nell'individuazione di soluzioni per contenere le emissioni atmosferiche, è un'occasione importante di dialogo con le istituzioni e di confronto con realtà ed enti internazionali che aderiscono al progetto. SAB inoltre ha iniziato un processo di confronto con il mercato internazionale che riguarda numerosi ambiti, tra cui la qualità del servizio ai passeggeri (adesione al programma EAPN che monitora la puntualità nei principali aeroporti Europei, all'ASQ, l'indagine sulle pratiche relative alla passenger experience e al World Airport Vip Forum, il network di aeroporti che offrono servizi vip) e la safety aeroportuale (audit richiesto ad un operatore internazionale).

2.7 Il nuovo volto dell'aeroporto: lavori in corso

Nel 2012 sono proseguiti i lavori di riqualifica dell'aerostazione, volti a rendere la struttura aeroportuale idonea alla crescita del numero di passeggeri prevista per i prossimi anni e all'altezza delle aspettative di un bacino di utenti sempre attenti alla qualità dei servizi. Gli interventi sono infatti finalizzati ad allargare gli spazi e a migliorare la fruibilità e l'accoglienza del Terminal, a incre-

mentare e diversificare gli spazi dedicati alle attività commerciali (landside e airside) e ad adeguare e migliorare gli impianti tecnologici in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi al passeggero. I lavori sono realizzati con interventi mirati e modifiche graduali per non creare eccessivi disagi agli utenti dell'aeroporto e garantire la piena continuità del servizio.

2.7.1 La pianificazione dei lavori

Nel corso del 2011 sono state superate le criticità che hanno portato ad accumulare pesanti ritardi rispetto alla pianificazione prevista: a causa del ritiro della ditta vincitrice dell'appalto, i lavori sono stati assegnati alla seconda classificata, che ha recuperato gran parte del tempo perduto e sta rispettando il programma di avanzamento inizialmente previsto.

Nel 2012 quindi il Terminal ha visto attivi un gran numero di cantieri, con i conseguenti impatti su passeggeri e operatività.

LE FASI DI REALIZZAZIONE DEI LAVORI

La realizzazione dei lavori di riqualifica è stata suddivisa in fasi successive, condivise con gli operatori presenti in aerostazione, per garantire la continua apertura e la piena funzionalità del Terminal.

Aree d'intervento	Com'era	Come sarà
Superficie Totale (mq)	31.100	36.100
Superficie dedicata Attività Commerciali (mq)	3.700	5.500
N° Gate	20	24
N° Varchi Security	7	10
N° Servizi Igienici	120	145

1. Prima fase

Gli interventi, diversificati e paralleli, coinvolgono tre aree: l'Area 2 (Piano terra), per la realizzazione della prima parte della nuova area Check-in unificata; la sala imbarchi, per i lavori di ampliamento degli spazi attuali; l'area Arrivi, per l'ampliamento e la riqualificazione delle sale Schengen e extra-Schengen. La prima fase è stata ultimata nel 2012.

2. Seconda fase

La seconda fase prevede l'ampliamento della parte restante della sala check-in nell'area oggi dedicata al trattamento dei bagagli da stiva. Sia al piano terra, nei pressi dell'ingresso principale, che in sala imbarchi è iniziata la realizzazione di nuovi spazi commerciali. In sala Arrivi extra-Schengen saranno riqualificati i servizi igienici.

3. Terza fase

Le operazioni di restyling riguardano spazi commerciali situati al piano terra tra le scale mobili e la hall arrivi, oltre alla realizzazione della nuova area uffici autonoleggi. Nei pressi della nuova area Check-in viene invece realizzata la nuova area biglietteria. Al primo piano in sala Imbarchi, comincia la ristrutturazione dei varchi dei controlli di sicurezza (che passeranno da 7 a 10 postazioni), la realizzazione del primo dei due "walk-through" (extra-Schengen) e la seconda parte dell'ampliamento strutturale.

4. Quarta fase

In questa fase viene completata la nuova area Check-in. Prosegue al primo piano la ristrutturazione dei varchi dei controlli di sicurezza, la realizzazione di nuovi uffici per operatori aeroportuali e la riqualifica delle aree commerciali sul lato città.

5. Quinta fase

Nell'ultima fase si concluderanno i lavori per la terza parte dei controlli di sicurezza, il completamento dell'area imbarchi, le modifiche alla sala passeggeri del primo piano, gli interventi sugli spazi commerciali affacciati sulla hall e le ultime opere di finitura e di impiantistica.

SAB presterà particolare attenzione alla sicurezza per tutta la durata dei lavori di riqualifica. In particolare per i lavori che hanno impatto sull'airside il Safety Manager effettua un'attività di **analisi del rischio**, al fine di valutare che i cantieri non impattino in modo pericoloso sull'operatività aeroportuale.

FOCUS: La modifica della viabilità

Al fine di migliorare i flussi veicolari all'interno dell'area aeroportuale, per accrescere la sicurezza e la fruibilità del sistema aeroporto, SAB è intervenuta sulla viabilità stradale di accesso al Terminal principale. Le modifiche realizzate, che permettono di distinguere più nettamente le corsie e le aree di sosta destinate ai passeggeri dalle corsie e le aree di sosta destinate agli operatori, sono effettive da febbraio 2013 e coinvolgono entrambi i piani.

Piano terra: Nella corsia fronte Terminal acquista maggiore efficacia il preesistente divieto di transito ai veicoli non autorizzati, con l'attivazione di un sistema di accesso con impianto automatico a sbarre. Sono inoltre ammessi gli operatori del trasporto pubblico, i taxi e le auto di noleggio con conducente che operano in convenzione con l'aeroporto. Altri operatori di noleggio con conducente, bus e minibus turistici possono comunque accedere all'area, acquistando al presidio parcheggi una tessera oppure ritirando alla colonnina di ingresso un biglietto che consente il transito e la sosta a pagamento.

Primo piano: L'accesso è regolato con impianto automatico a sbarre: la corsia di destra è riservata ai soli mezzi di emergenza e autorizzati; la corsia di sinistra è invece aperta a tutti, con immissione diretta nel parcheggio Express Premium e nell'area "Kiss&Fly", dedicata alle operazioni di carico e scarico dei passeggeri e gratuita per i primi dieci minuti di sosta. Nel caso di sosta prolungata, sono previste apposite tariffe, crescenti in rapporto alla maggior durata della sosta.

Le modifiche realizzate riguardano perciò, oltre al traffico di mezzi privati, anche i mezzi pubblici e i taxi: a tal fine SAB si è impegnata nel comunicare e condividere i propri progetti con largo anticipo rispetto all'entrata in vigore delle modifiche, siglando accordi con le principali aziende di trasporto privato (noleggio con conducente) che operano in questo settore.

2.8 Gli "highlights" strategici 2013

Il piano strategico delineato nel 2008 ha previsto interventi in molteplici aspetti dell'attività aeroportuale che nel 2012 sono stati completati o sono in fase di realizzazione. Nel corso di questo periodo, e specialmente negli ultimi anni, il contesto esterno è mutato in maniera significativa: la pesante situazione economica che ha investito l'Europa e l'Italia non ha risparmiato il settore aeroportuale determinando una riduzione dei margini per i gestori sia sulle componenti aviation (tariffe applicate alle compagnie aeree) che sulle componenti commerciali non aviation. Per questa ragione le strategie individuate da SAB per il 2013 sono orientate ad adattarsi ai cambiamenti strutturali imposti dal mercato. Il punti principali riguardano:

■ Cambiamento del mix dell'offerta verso i nuovi orientamenti del mercato

L'evoluzione del contesto spinge verso una revisione del mix di offerta in cui la compo-

nente low cost raggiunge quella tradizionale, ciascuna con quasi il 50% del traffico. In questo nuovo scenario resta valido il principio di SAB di non vincolarsi ad un unico operatore, che determinerebbe una concentrazione di potere contrattuale e gravi difficoltà in caso di disimpegno. Per questo SAB è orientata alla ricerca di nuovi operatori low cost che possano arricchire la propria offerta specialmente nell'Est Europa, il mercato maggiormente in via di sviluppo. L'ingresso di compagnie quali Wizzair, Vueling e Transavia a partire dal 2013 garantiscono lo sviluppo richiesto dal mercato al segmento low cost. Per quanto riguarda il segmento tradizionale, SAB sta operando per rafforzare ulteriormente i collegamenti con il mercato russo e quello turco, in forte espansione, e individuare nuove compagnie extra-Europee per aprire collegamenti diretti verso l'Asia e il Medio Oriente.



Adeguamento dell'offerta commerciale non aviation

Il cambiamento del profilo dei passeggeri e delle abitudini e dei consumi della popolazione sono fattori che influenzano notevolmente l'attività commerciale all'interno dello scalo. Per questa ragione è necessario adeguare l'offerta delle attività non aviation sulla base delle nuove esigenze del mercato. La riqualifica delle infrastrutture aeroportuali, che offriranno maggiori spazi e nuove soluzioni, rappresenta un importante mezzo di rilancio e sviluppo di tali attività.

Investimenti nello sviluppo delle infrastrutture

Nel 2013 si concluderanno i lavori di riqualifica restituendo una struttura idonea ad accogliere il flusso crescente di passeggeri. Questi interventi rappresentano solo una fase del Piano di Sviluppo Aeroportuale quindicennale, che sarà adeguato e integrato in base alle nuove esigenze e alle nuove disposizioni normative.

Attenzione alla sostenibilità economica

La difficile situazione economica che ha

colpito il settore aeroportuale e la crescita della concorrenza hanno determinato una contrazione della marginalità per le società di gestione sia per quanto riguarda i ricavi aeronautici sia per quelli derivanti dalle attività commerciali. Accanto alle azioni sul lato dei ricavi occorre concentrarsi sul fronte dei costi con operazioni di contenimento ed efficientamento, finalizzate a mantenere i livelli di redditività conseguiti fino ad ora e continuare a creare valore sia per la società che per il territorio.

Le linee guida di SAB e la relazione con gli stakeholder

2.9 La risposta alle esigenze degli stakeholder nell'approccio al business di SAB

Le attività dell'Aeroporto di Bologna ruotano intorno a tre capisaldi che rappresentano anche gli impegni e gli obiettivi per garantire la sostenibilità eco-

nomica, ambientale e sociale delle proprie attività. Tale approccio si manifesta anche nel **rapporto con i propri stakeholder**, vale a dire le persone, le aziende, le istituzioni e le altre organizzazioni che entrano in relazione con SAB, quali portatori di aspettative e interessi nei suoi confronti ed essendo a diverso titolo influenzati dalle sue attività.

Entrare in relazione con gli stakeholder e soddisfarne le aspettative contribuisce al conseguimento di risultati positivi sostenibili e durevoli da parte di SAB, nei diversi ambiti della sua attività. Con ciascuno stakeholder SAB attiva una molteplicità di canali di informazione, ascolto, dialogo, collaborazione.

Nel corso degli anni SAB ha lavorato al rafforzamento delle relazioni a livello internazionale, dimostrandosi operatore attivo nella business community aeroportuale anche al di fuori dell'Italia, come modalità per mettersi a confronto e cogliere opportunità di miglioramento dalla conoscenza di esperienze considerate best practice.

Le persone di SAB, oltre ad essere stakeholder di primaria importanza, rappresentano il "motore" attraverso il quale l'azienda progetta e realizza le attività su ciascuno degli aspetti fondanti.



Stakeholder	Gli impegni di Sab	Strumenti di ascolto e dialogo
Soci e azionisti	<ul style="list-style-type: none"> • Produttività ed efficienza • Creazione di valore sostenibile • Rispetto linee di indirizzo 	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici
Passeggeri	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Sviluppo del traffico e dell'offerta • Sicurezza operativa (Safety) • Sicurezza nei controlli (Security) • Accessibilità • Rispetto per le diversità • Informazione e comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclami e segnalazioni • Indagini di <i>customer satisfaction</i> • <i>Sito Internet</i> • <i>Social network</i> • <i>App</i>
Vettori e comunità aeroportuale	<ul style="list-style-type: none"> • Correttezza competitiva • Qualità dei servizi • Condivisione di obiettivi e risultati • Sicurezza operativa • Salute e sicurezza degli operatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Comitato Utenti • Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo • Indagine di <i>customer satisfaction</i> vettori, handler e retailer • Indagine di <i>Mystery Client</i> condivisa con operatori retailer • Momenti di informazione e confronto su temi <i>ad hoc</i> richiesti dai vettori • <i>Safety Committee</i> • Segnalazioni <i>Safety Management System</i> • Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana • Collaborative Decision Making
Persone di SAB	<ul style="list-style-type: none"> • Pari opportunità • Coinvolgimento e valorizzazione • Riconoscimento del merito • Crescita delle competenze • Stabilità del lavoro • Salute e sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni Industriali • Concorsi di idee • <i>Retreat</i> annuale • <i>In House Meeting, Marconi Family day</i> • <i>Mail For All</i> • Meeting, convention, workshop • Bacheche per comunicazioni aziendali • Indagine di soddisfazione del cliente interno • Rivista <i>BLQui People & Facts</i> • Newsletter <i>Security Work in Progress</i> • Indagine sulla cultura aziendale • Segnalazioni <i>Safety Management System</i> • Segnalazioni dei lavoratori e contatto diretto nell'operatività quotidiana
Fornitori e partner	<ul style="list-style-type: none"> • Trasparenza nei criteri di selezione • Correttezza competitiva • Puntualità dei pagamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Regolamento e Albo fornitori
Comunità e ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di valore per il territorio • Concertazione dello sviluppo • Comunicazione trasparente e proattiva • Contenimento del rumore aeroportuale • Riduzione degli impatti ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Confronto istituzionale • Gruppo Tecnico Rumore • Incontri con i cittadini • Reclami ambientali • Adesione all'Airport Carbon Accreditation • Adesione al progetto europeo D-AIR • <i>Sito Internet</i> • <i>Social network</i> • Comunicati stampa • Conferenze stampa • Rivista <i>BLQui</i> • <i>Social Media Free Trip</i>
Settore (Altri aeroporti / associazioni aeroportuali / Enti)	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei requisiti cogenti • Condivisione buone pratiche • Contributo all'avanzamento del settore • Partecipazione ad organismi internazionali orientati al miglioramento della passenger experience 	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione a ACI Europe • Adesione ad Assaeroporti • World Airport Vip Forum • Survey ASQ • EAPN (monitoraggio sulla puntualità del servizio) • Audit internazionale • Partecipazione a corsi in qualità di "speaker" • Partecipazione a convegni e incontri

3.1	LE OPPORTUNITÀ CREATE ATTRAVERSO LO SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ AERONAUTICHE E NON AERONAUTICHE	34
3.1.1	LO SVILUPPO DEL TRAFFICO	34
3.1.2	LO SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ NON AERONAUTICHE	37
3.2	IL RUOLO CENTRALE DI SAB NELLA COMUNITÀ TERRITORIALE	38
3.2.1	LA CONCERTAZIONE CON LE ISTITUZIONI	38
3.2.2	LA CREAZIONE DI OPPORTUNITÀ PER IL TERRITORIO	38
3.3	LA GARANZIA DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA PER I PARTNER COMMERCIALI	39
3.4	LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA DELLE SCELTE STRATEGICHE	40
3.4.1	I RISULTATI ECONOMICI	40
3.4.2	GLI INVESTIMENTI	41
3.4.3	LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE CREATO	42

BOARDING PASS

4 057 5281877147

ORIGIN

DESTINATION

DEPARTS

2F1240P

BRD TIME

1200

SEAT

19F



FLIGHT

DATE

ORIGIN

DESTINATION

OPERATED BY

Aeroporto di Bologna





Creare opportunità e garantire la sostenibilità economica

Come gestore delle strutture aeroportuali di Bologna, SAB offre un servizio di connettività a livello nazionale e internazionale rivolto a persone e imprese.

Il rapporto che lega SAB con i soggetti del territorio assume perciò una duplice rilevanza: da un lato, lo sviluppo economico e sociale del territorio, specialmente in un contesto fortemente globalizzato, non può prescindere da un aeroporto in grado di offrire soluzioni evolute in termini di destinazioni raggiungibili e di qualità del servizio; dall'altro, SAB cresce e crea valore nella misura in cui riesce ad intercettare e rispondere alle esigenze di un territorio eterogeneo, composto da persone e imprese con interessi differenti ed in continua evoluzione.

La comprensione di queste esigenze ha come veicolo fondamentale la **relazione tra SAB e le istituzioni**, in particolar modo quelle locali che rappresentano cittadini ed imprese.

Il rapporto tra SAB e le istituzioni locali è improntato alla collaborazione per il raggiungimento di obiettivi comuni; le relazioni collaborative sono volte ad assicurare che la pianificazione dello sviluppo e delle attività sia condivisa con il territorio, promuovendo attivamente il confronto attraverso

numerosi strumenti e istituti autorizzativi e consultivi, previsti dalle normative o volontari.

Le stesse istituzioni locali costituiscono oggi i principali azionisti di SAB, che quindi risponde direttamente al territorio in cui opera degli impatti che le scelte strategiche hanno dal punto di vista economico, con l'obiettivo di garantire il **giusto equilibrio tra le opportunità offerte e la sostenibilità economica del business.**

3.1 Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche e non aeronautiche

Le strategie realizzate da SAB sono finalizzate ad offrire soluzioni adatte a tutti i segmenti di passeggeri potenziali attraverso il **bilanciamento della propria offerta**. La scelta di compagnie aeree e destinazioni, infatti, è stata articolata per garantire la contemporanea presenza all'Aeroporto di Bologna di due tipologie di offerta:

- una proposta rilevante di collegamenti "point-to-point" (cioè raggiungibili senza compiere scali intermedi) sia nazionali che Europei, per rispondere alla domanda di turismo e viaggi personali e per creare opportunità per la business community regionale;
- un'ampia scelta di voli diretti verso gli hub nazionali ed internazionali, in veste di "alimentatore" del traffico intercontinentale.

La decisione di creare un mix equilibrato e bi-

lanciato tra offerta low cost e tradizionale ha determinato anche una moltiplicazione delle possibilità di scelta per i passeggeri in termini di tipologie di vettori e quindi di livelli di spesa per raggiungere le destinazioni già presenti, accrescendo l'accessibilità anche in termini di prezzo.

3.1.1 Lo sviluppo del traffico

Mentre in Italia il volume dei passeggeri si è contratto dell'1,2% nel 2012, l'Aeroporto di Bologna si caratterizza per una crescita del numero di passeggeri dell'1,2% rispetto al 2011, sfiorando i 6 milioni complessivi. Questo risultato, conseguito in un quadro generale di congiuntura economica negativa, in un contesto nazionale di contrazione del volume di passeggeri e nonostante gli eventi naturali che hanno penalizzato il traffico nella prima parte dell'anno (le forti nevicate del mese di febbraio e il terremoto di maggio), è stato determinato dallo sviluppo del segmento low cost, in crescita sia per quanto riguarda il numero di passeggeri che per il numero di movimenti di aeromobili.

Il traffico di linea, anche se in contrazione rispetto al 2011, si conferma come segmento principale. Il numero di movimenti complessivi si è invece ridotto del 2,4%.

L'Aeroporto di Bologna si mantiene al 7° posto nella classifica degli aeroporti italiani per traffico di passeggeri.



Tabella 4 ► Numero passeggeri

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Linea Tradizionale	2.841.097	3.026.671	2.902.959	-6,1%
Low Cost	2.674.944	2.421.824	2.019.398	10,5%
Charter	333.928	320.023	509.891	4,3%
Transiti	71.372	61.511	70.858	16,0%
Crociere	29.658	45.988	-	-35,5%
Aviazione Generale	7.396	9.671	8.563	-23,5%
Totale passeggeri	5.958.395	5.885.688	5.511.669	1,2%

Figura 7 ► Composizione dei passeggeri per segmento

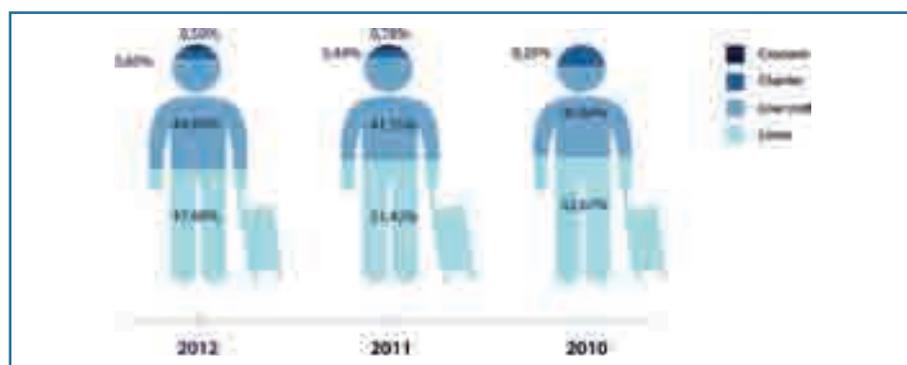


Tabella 5 ► Composizione dell'offerta dell'Aeroporto

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Traffico di linea	93,37%	93,35%	89,97%	0,0%
- di cui vettori tradizionali	48,39%	52,11%	53,24%	-3,7%
- di cui vettori low cost	44,98%	41,24%	36,73%	3,7%
Traffico charter	6,14%	5,86%	10,03%	0,3%
Traffico crociere	0,49%	0,78%	-	-

Tabella 6 ► Destinazioni e Paesi raggiungibili dall'Aeroporto

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	104	108	91	-3,7%
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	34	34	32	0,0%
Paesi collegati non solo con la capitale	8	10	8	-20,0%
Destinazioni (aeroporti) collegate con voli di linea	81	72	77	12,5%

L'Aeroporto di Bologna si conferma come il **4° in Italia per connettività mondiale**, risultato dell'impegno rivolto alla costante qualificazione dell'offerta (fonte ICCSAI 2012 – International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry).



Nel 2012 una forte attenzione è stata rivolta a **qualificare la presenza dei vettori tradizionali**

sia attraverso un rafforzamento delle compagnie presenti sia con l'ingresso di nuovi vettori.

L'ingresso e il consolidamento di questi collegamenti sono strettamente legati al comparto business: il mondo imprenditoriale e commerciale sta investendo e si sta spostando verso l'India, la Cina e l'area asiatica e l'Africa. Istanbul e Mosca rappresentano perciò hub fondamentali per il traffico intercontinentale e strategici punti di raccordo tra l'Europa e i paesi emergenti.

La Turkish Airlines ha raddoppiato il collegamento giornaliero per Istanbul, mentre Lufthansa ha investito su Bologna con i nuovi collegamenti per Düsseldorf e Berlino (6 frequenze settimanali ognuno). Per quanto riguarda i nuovi ingressi, il 2012 ha visto un importante arricchimento nell'offerta: grazie all'ingresso di Aeroflot, da settembre 2012 è operativo il volo per Mosca; la British Airways ha reintrodotto un volo giornaliero su Londra Heathrow; sulla Turchia i collegamenti si sono molto potenziati anche grazie all'ingresso di Pegasus, che opera sul secondo aeroporto di Istanbul con un volo giornaliero.

Il 2012 tuttavia è caratterizzato anche dalla nuova crisi che ha colpito Alitalia-CAI: la principale compagnia nazionale, per far fronte alle difficoltà di risanamento, ha optato per razionalizzare l'impiego della flotta sugli scali secondari, tra cui Bologna, mantenendo soltanto le rotte verso Roma e Catania e determinando un calo del proprio traffico passeggeri pari al 17% rispetto al 2011.

Sul fronte delle **compagnie low cost**, easyJet aumenta la sua presenza presso lo scalo bolognese con il collegamento per Parigi CDG, mentre Ryanair, già fortemente presente, ha basato la quinta macchina e ulteriormente incrementato le destinazioni. Da segnalare anche l'ingresso di Air Moldova con due collegamenti settimanali per Chişinău.

Il gruppo Meridianafly invece ha fatto registrare un forte calo di traffico a seguito della cancellazione della tratta Bologna-Palermo, della sospensione per alcuni mesi del collegamento su Alghero e della chiusura per oltre un mese dell'aeroporto di Catania.



Il **settore crocieristico** si trova ad affrontare nel 2012 una diminuzione del numero di passeggeri, pari a circa il 35% rispetto allo scorso anno. Questo risultato, in parte frutto di una programmazione biennale fatta nel 2010 che prevedeva una riduzione proprio per il 2012, risente tuttavia degli effetti negativi provocati da un lato dall'incidente della Costa Concordia e dall'altro dal proseguire della crisi economica in Spagna (paese di partenza dei voli) che ha intaccato il segmento più basso-spendente del mercato, quello, appunto, servito dall'operatore Pullmantur Air che utilizza Bologna come scalo. Questo scenario si ripeterà anche nel 2013: le prospettive di incremento delle crociere in partenza dal porto di Ravenna, e quindi di voli in arrivo su Bologna, ipotizzate due anni fa subiranno un ridimensionamento. La nuova linea strategica dell'operatore spagnolo è influenzata soprattutto dalla maggiore competitività dei porti greci e di altri paesi extra-comunitari che si affacciano sull'Adriatico, che, abbassando notevolmente le richieste economiche, hanno attirato l'attenzione del Tour Operator a discapito del porto di Ravenna.

Il segmento **charter** ha registrato un leggero incremento dei passeggeri, pari al 4,3%, interrompendo il trend negativo avviato dal 2010. Nonostante questa timida ripresa, il segmento charter continua a soffrire il crollo della domanda di viaggi verso i Paesi dell'Africa del Nord (Egitto su tutti) e del Medio Oriente. A questo si aggiungono importanti fattori strutturali, tra cui la preferenza delle compagnie aeree di operare con voli di linea, generalmente più convenienti sia dal punto di vista operativo che da quello commerciale, e un cambiamento nel modo di viaggiare da parte dei turisti, sempre più autonomi ed in grado, anche grazie alla diffusione del low cost, di organizzare da soli i propri viaggi a discapito del "pacchetto organizzato".

Dal punto di vista del **traffico merci**, lo scalo di Bologna registra una flessione pari al 7,2%, passando da 43.806 a 40.646 tonnellate, dovuto in gran parte alla perdita nel segmento All Cargo, per la mancanza di alcuni voli straordinari operati nel corso del 2011 e alla generale diminuzione di volumi in import per la congiuntura economica negativa.

OBIETTIVO 2013: Aumentare le opportunità per i passeggeri attraverso l'ingresso di nuove compagnie aeree tali da mantenere bilanciato il mix tra vettori tradizionali e low cost

- Nel 2013 SAB intende continuare ad investire sui vettori che operano sui **mercati emergenti**, tipicamente quelli dell'Est Europa e, soprattutto, quelli asiatici. Questa strategia sarà realizzata attraverso il potenziamento dei voli low-cost con l'ingresso della compagnia Wizz Air per le destinazioni dell'Europa Orientale più prossime (Polonia, Carpazi, Balcani), e attraverso la ricerca di vettori tradizionali e il potenziamento di vettori come Aeroflot e Turkish Airlines, per garantire connessioni dirette con mercati in forte crescita e alimentare il traffico di connessione verso il Vicino, il Medio e l'Estremo Oriente.
- Per allargare maggiormente l'offerta di destinazioni, a partire dal 2013 opereranno sullo scalo **nuove compagnie**, quali Transavia (compagnia del Gruppo KLM) con il collegamento per Eindhoven, Tunisair, compagnia di bandiera tunisina che opera su Tunisi, Vueling (compagnia del Gruppo Iberia) che volerà su Barcellona, e il collegamento per Iasi, seconda città della Romania, attraverso il vettore di bandiera Tarom.

Figura 8 ► Traffico merci (Kg.)

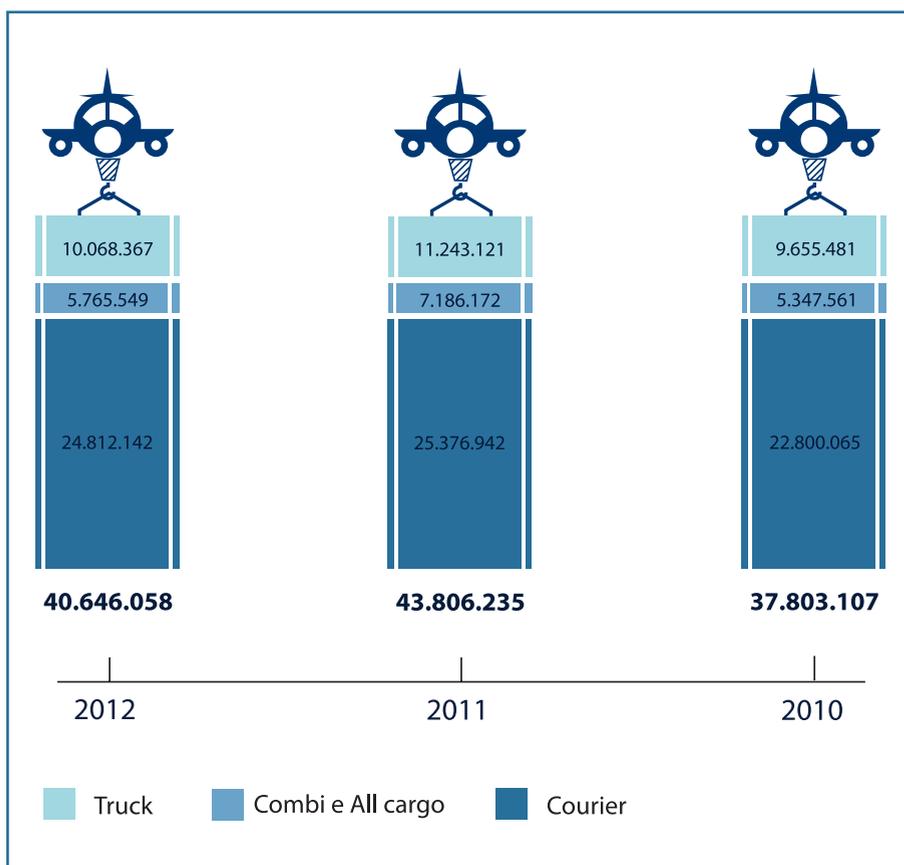


Tabella 7 ► Ricavi aeronautici (migliaia di Euro)

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Diritti aeroportuali	46.843	44.906	34.747	4,3%
Corrispettivi per PRM	2.262	2.148	1.356	5,3%
Infrastrutture centralizzate	280	971	3.586	-71,2%
Corrispettivi per beni ad uso esclusivo	1.303	1.406	1.343	-7,3%
Corrispettivi per beni ad uso comune	-	23	270	-100,0%
Totale	50.688	49.454	41.302	2,5%

3.1.2 Lo sviluppo delle attività non aeronautiche

Il risultato delle attività commerciali/non aeronautiche di SAB per il 2012 è pari a 23,6 milioni di Euro, in calo del 4,2% rispetto al 2011.

Questo risultato è imputabile principalmente a tre fattori che hanno influenzato le differenti aree di business nel corso dell'anno:

1. **I lavori di riqualifica:** hanno coinvolto l'aerostazione per tutto l'anno con impatti su tutte le aree di business e in particolare sugli spazi commerciali e pubblicitari. La presenza dei cantieri, inoltre, ha fortemente limitato le aree commercializzabili sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, vale a dire in termini di visibilità.
2. Gli effetti della **crisi economica**, evidenti anche nel 2012 su tutte le attività extra-aeronautiche ma particolarmente accentuati sull'area parcheggi.
3. Il **cambiamento delle logiche di acquisto e di approccio ai servizi** da parte dei clienti. Un esempio di questo fenomeno de-

riva dall'andamento dell'area parcheggi: la progressiva riduzione della durata media delle sosta è sintomo di un importante mutamento delle abitudini del passeggero/cliente, anche di quello che viaggia per lavoro. Molte aziende infatti stanno ottimizzando sempre più le trasferte del proprio personale. Inoltre, il generale contesto economico e l'elevato costo dei carburanti ha inevitabilmente spinto verso un utilizzo più diffuso dei mezzi pubblici.

Nel business parcheggi, voce economicamente più rilevante delle attività non aviation, i ricavi del 2012 hanno subito una diminuzione del 6,8% rispetto all'anno precedente, per le motivazioni evidenziate in precedenza. Incidono inoltre fattori competitivi: nel 2012, sul territorio limitrofo del Comune di Calderara, la concorrenza si è arricchita di due nuovi competitors che, forti del supporto di un network nazionale, hanno sottratto ulteriore business ai parcheggi SAB.

OBIETTIVO 2013: Sviluppare l'attività parcheggi attraverso un accordo con Ryanair

Con l'obiettivo di penetrare maggiormente il segmento low cost con il servizio di parcheggio, è stato perfezionato l'accordo commerciale con Ryanair per inserire nello stesso processo di acquisto del biglietto aereo anche quello del parcheggio. L'obiettivo è quello di incentivare i passeggeri low cost che, come risulta dalle indagini, usano sempre meno l'auto per raggiungere l'aeroporto di partenza, a provare la convenienza e la comodità di un parcheggio in aeroporto. L'innovativo processo consentirà al passeggero Ryanair che nel 2013 partirà da Bologna di prenotare il posto auto e di prepagare la sosta dei nostri parcheggi dal sito ufficiale della compagnia aerea unitamente all'acquisto del biglietto aereo.

Tabella 8 ► Ricavi delle attività commerciali (migliaia di Euro)

Attività commerciali	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Subconcessioni retail	5.576	5.733	5.706	-2,7%
Operational Offices commerciali	2.025	1.819	1.701	11,3%
Subconcessioni car rental	1.727	1.618	1.571	6,7%
Marconi Business Lounge	1.334	1.264	1.045	5,5%
Parcheggi	10.542	11.313	11.779	-6,8%
Spazi pubblicitari	1.426	1.897	1.722	-24,8%
Biglietteria	951	960	923	-0,9%
Totale	23.581	24.604	24.447	-4,2%

L'andamento del settore parcheggi ha sofferto inoltre del potenziamento dell'offerta "transfert bus" da e per le città confinanti con lo scalo bolognese, interne alla catchment area, quali Ferrara, Ravenna e Cervia, che nel 2012 hanno avviato dei collegamenti diretti annuali e stagionali. Grazie alle azioni di contrasto di questa tendenza, il numero delle auto entrate nelle aree a media/lunga sosta è comunque aumentato mediamente del 14%, mentre si è riscontrata una certa sofferenza in quelle a sosta breve (-15%) per effetto dei lavori di riqualifica che periodicamente hanno ridotto l'offerta di alcuni parcheggi. Il mix di questi fattori, ha fatto scendere dell'8,2% il valore dello scontrino medio.

Si sta radicando l'abitudine di prenotare il posto in parcheggio, tramite internet (nell'85% dei casi) o telefono: le prenotazioni sono state 58.279, in crescita del 22% rispetto allo scorso esercizio.



3.2 Il ruolo centrale di SAB nella comunità territoriale

3.2.1 La concertazione con le istituzioni

Il confronto con il contesto istituzionale, economico, sociale del territorio si svolge su numerosi ambiti, dagli orientamenti strategici ai piani di sviluppo infrastrutturale negli aspetti tecnici e urbanistici, anche in considerazione del **duplice ruolo che alcuni soggetti istituzionali** - quali Comune, Provincia, Regione, Camera di Commercio - hanno rispetto a SAB: da un lato **rappresentanti degli stakeholder del territorio** e dei loro molteplici interessi, per alcuni aspetti anche con ruoli autorizzativi, dall'altro **azionisti della Società**. Lo stesso approccio viene adottato anche rispetto a necessità più operative. Gli ultimi anni hanno visto, in particolare, un forte coinvolgimento delle istituzioni nel processo di definizione e approvazione del Piano strategico, attraverso un **confronto preventivo** sugli aspetti dello sviluppo che hanno un maggior impatto sul territorio e sugli strumenti di pianificazione (ad esempio urbanistica) comunali e provinciali. In questo senso è stato di primaria importanza l'**Accordo territoriale per il Polo funzionale aeroporto** siglato nel 2008, con il quale si sono stabilite le politiche urbanistiche e territoriali per consentire l'espansione dello scalo in termini

infrastrutturali e di sviluppo di funzioni complementari all'attività aviation. L'intesa, che ha posto come macro-obiettivi di qualificare l'aeroporto come "portale strategico internazionale per l'accessibilità del sistema economico bolognese ed emiliano-romagnolo" e garantire "la sostenibilità e il corretto inserimento del polo funzionale nel contesto territoriale di riferimento", ha permesso di inserire il Masterplan dell'Aeroporto di Bologna, il piano di potenziamento dell'infrastruttura aeroportuale, all'interno di un più ampio e condiviso Accordo territoriale ed è stato la base per la definizione dei punti-chiave del Piano 2008-2012. Anche a livello nazionale SAB ha condiviso le proprie strategie e i propri interventi sottoponendo il Piano di Sviluppo Aeroportuale al procedimento di **Valutazione Impatto Ambientale** da parte del Ministero dell'Ambiente, ricevendo nel 2012 la validazione. Il Decreto di VIA, in attesa di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale con indicazioni relative ai principali ambiti di intervento e miglioramento, rappresenta il principale punto di riferimento per la definizione delle azioni di miglioramento con le quali SAB accompagnerà le opere di potenziamento dell'infrastruttura aeroportuale. L'Aeroporto di Bologna ha stimolato la partecipazione delle istituzioni territoriali al **progetto Europeo D-AIR**. Il progetto, che vede SAB come partner tecnico della Provincia di Bologna, ha come obiettivo l'individuazione e l'adozione di soluzioni innovative volte a contribuire allo sviluppo sostenibile delle aree aeroportuali, attraverso iniziative di carbon reduction.

3.2.2 La creazione di opportunità per il territorio

L'Aeroporto di Bologna è un grande aeroporto regionale, che definisce i propri percorsi di sviluppo e la propria offerta di voli e servizi con l'obiettivo di creare nuove opportunità per il territorio in cui opera; un territorio che si caratterizza come una delle aree più produttive del panorama nazionale con sistemi industriali di eccellenza assoluta in molteplici settori come la ceramica, l'auto-moto-motori, i macchinari industriali, il comparto farmaceutico senza tralasciare il settore alimentare e la moda. Bologna è inoltre la sede di uno dei più importanti complessi fieristi d'Italia che ospita ogni anno circa 14.000 espositori e attira oltre un milione di visitatori.

Anche il comparto turistico rappresenta uno dei punti di forza del territorio emiliano-romagnolo, capace di attrarre importanti flussi di persone grazie ad un'offerta ampia e variegata: turismo sportivo (ad esempio la "motor Valley", che racchiude in pochi chilometri le sedi dei più importanti e prestigiosi marchi automobilistici), città d'arte dalla ricchissima offerta culturale, turismo balneare, montagna e terme, parchi divertimento ed itinerari enogastronomici rappresentano alcune peculiarità offerte da un territorio che accoglie oltre 9 milioni di arrivi l'anno. A questo si aggiunge il fatto che Bologna è la sede della più antica Università del Mondo ed ospita numerosi centri di eccellenza medica specialistica.

In questo scenario, le scelte di sviluppo del traffico portate avanti negli ultimi anni dall'Aeroporto di Bologna hanno consentito di dare una sempre maggiore risposta alle esigenze dei passeggeri attuali e potenziali adeguando anche la strategia di sviluppo del business non aeronautico, attraverso una rilettura del ruolo dell'aeroporto nella sua duplice veste di porta di accesso all'Emilia-Romagna e di "vetrina" delle eccellenze del territorio.

Questo approccio si traduce nell'"apertura" degli spazi dell'Aeroporto a diversi interlocutori e attività, sia attraverso le sale meeting della Marconi Business Lounge con la possibilità di ospitare convegni, eventi di formazione e altre iniziative da parte di aziende o soggetti privati, sia allestendo i propri spazi in modo da promuovere presso i passeggeri i prodotti e le eccellenze del territorio. In questo contesto ricade la collaborazione con Lamborghini che prevede l'esposizione in aeroporto, per la durata di sei mesi in occasione del 50° anniversario della fondazione della società, di una serie di modelli storici della casa automobilistica.



Aeroporto di Bologna partecipa inoltre ad iniziative di promozione della città di Bologna: il **"Social Media Free Trip"**, realizzato in collaborazione con il Comune di Bologna e Bologna Welcome, consiste in un concorso diffuso sui social media il cui target di riferimento è il mercato londinese, dove i social media sono molto diffusi. Inoltre, l'Aeroporto di Bologna ha promosso una partnership tra Turkish Airlines e Comune di Bologna per la promozione della città di Bologna presso il network di destinazioni della compagnia.

3.3 La garanzia di trasparenza e correttezza per i partner commerciali

La collaborazione tra SAB e i propri partner commerciali, improntata da sempre alla massima chiarezza e trasparenza, rende possibile la concreta realizzazione dell'attività d'impresa nel quotidiano e la migliore gestione dei servizi aeroportuali erogati.

La **selezione** dei fornitori avviene tramite procedure chiare, certe e non discriminatorie basate su criteri oggettivi legati alla competitività, alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti, e con attenzione all'equa remunerazione di tali prestazioni, ed è volta a favorire una corretta competizione tra i fornitori del territorio e quelli nazionali ed internazionali.

Rientrando tra i soggetti operanti nei cosiddetti "settori speciali" ed essendo perciò tenuta a selezionare i propri fornitori per appalti di lavori, beni e servizi attraverso le procedure stabilite dal Codice Contratti (D.lgs. 163/2006), SAB condu-

ce la propria attività contrattuale quale Impresa Pubblica. Ciò comporta l'obbligo di bandire gare pubbliche al di sopra delle soglie stabilite in ambito comunitario (per forniture e servizi la soglia comunitaria è 387 mila Euro, per i lavori la soglia comunitaria è 4.845 mila Euro anche se SAB ha prudenzialmente fissato tale soglia ad 1 milione di Euro). Al di sotto di tali soglie SAB ha adottato un proprio regolamento interno, denominato "Regolamento Acquisti-Appalti Regimi Propri", nel rispetto dei principi dettati dal Trattato CEE a tutela della concorrenza. Tale Regolamento prevede che le gare siano espletate previa una Qualificazione annuale degli aspiranti fornitori: ispirandosi alle best practice del settore, viene posta grande attenzione al possesso dei requisiti di cd. moralità da parte del fornitore, oltre che, naturalmente, ai requisiti di capacità, competenza e qualità tecnica inerenti a ciascuna differente categoria merceologica, garantendo criteri di selezione imparziale e trasparente dei fornitori. Nel valutare l'**aggiudicazione** degli appalti SAB adotta frequentemente il criterio dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", a seguito di una valutazione ponderata e bilanciata tra la qualità dell'offerta tecnica ed il prezzo offerto. Solo nei casi in cui la complessità e/o la qualità tecnico-prestazionale dell'offerta ricevuta non siano determinanti rispetto al contratto da stipulare, ovvero il capitolato tecnico-prestazionale sia di livello molto puntuale e minuzioso, l'aggiudicazione avviene secondo il criterio del "prezzo più basso". A ulteriore tutela della concorrenza e nei limitati casi in cui si deroghi al ricorso al meccanismo competitivo della gara, il Regolamento interno stabilisce anche il principio di rotazione dei fornitori, che assicura la moltiplicazione delle chance

imprenditoriali per gli aspiranti fornitori e stimola una corretta competizione tra gli operatori.

Per quanto riguarda le gare pubbliche, sono da segnalare per il 2012 gli appalti relativi all'affidamento del servizio di sgombero neve (importo base 1.393 mila Euro) e alla fornitura, installazione e manutenzione di tre macchine radiogene EDS con integrazione al sistema BHS (importo base 1.295 mila Euro), entrambi espletati con offerta economicamente più vantaggiosa.

Le gare a "regimi propri" nel corso del 2012 sono state 29. Quelle maggiormente significative hanno riguardato la fornitura con posa in opera di banchi accettazione passeggeri e la realizzazione di servizi di assistenza sistemistica e supervisione della rete informatica interna.

La pluralità dei fornitori, la loro distribuzione e l'entità degli importi degli appalti evidenziano l'interrelazione densa e positiva di SAB sia con il mondo produttivo che con quello dei servizi, anche dal punto di vista, particolarmente sensibile, dei **tempi di pagamento**.

SAB si propone di essere un interlocutore affidabile per i propri fornitori impegnandosi a rispettare con precisione gli impegni assunti con i fornitori in sede contrattuale, in particolare la puntualità dei pagamenti, uno dei punti distintivi del comportamento di SAB.

Il dato 2012, particolarmente positivo per i fornitori della società soprattutto in rapporto ai tempi di pagamento medi della Pubblica Amministrazione, è in controtendenza rispetto al rallentamento generale nei tempi di pagamento delle transazioni commerciali per la perdurante crisi economica.

Tabella 9 ► **Giorni medi di pagamento dei fornitori** - (*) *al netto delle fatture da ricevere*





3.4 La sostenibilità economica delle scelte strategiche

3.4.1 I risultati economici

► CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di Euro)

	Bilancio 2012	% sul fatturato	Bilancio 2011	% sul fatturato	VAR ASS.	VAR %
Ricavi aeronautici	50.688	66%	49.452	65%	1.236	2%
Ricavi non aeronautici/commerciali	23.581	31%	24.604	32%	-1.023	-4%
Altri ricavi e proventi	2.519	3%	2.540	3%	-21	-1%
Ricavi gestione caratteristica	76.787	100%	76.596	100%	192	0%
Consumi di materie	-992	-1%	-718	-1%	-274	-38%
Costi di manutenzione	-3.137	-4%	-3.412	-4%	275	8%
Servizi da terzi	-25.089	-33%	-22.569	-29%	-2.520	-11%
Utenze e simili	-3.594	-5%	-3.299	-4%	-295	-9%
Costi generali	-3.896	-5%	-3.740	-5%	-156	-4%
Canoni e affitti	-5.476	-7%	-4.680	-6%	-797	-17%
Costi esterni gestione	-42.184	-55%	-38.418	-50%	-3.765	-10%
Valore aggiunto	34.604	45%	38.178	50%	-3.574	-9%
Costo del lavoro	-20.133	-26%	-19.859	-26%	-273	-1%
Marg. Oper. Lordo (EBITDA)	14.471	19%	18.318	24%	-3.847	-21%
Totale costi di struttura	-10.715	-14%	-9.695	-13%	-1.020	-11%
Risult. oper. caratt. (EBIT)	3.756	5%	8.623	11%	-4.867	-56%
Saldo gestione finanziaria	-376	0%	-582	-1%	206	35%
Saldo gestione partecipate	-1.352	-2%	-320	0%	-1.033	-323%
Saldo gestione straordinaria	-1.482	2%	-3.472	-5%	4.954	143%
Risultato Prima Imposte	3.509	5%	4.247	6%	-738	-17%
Imposte sul reddito	-1.937	-3%	-2.376	-3%	439	18%
UTILE DI ESERCIZIO	1.572	2%	1.872	2%	-300	-16%

L'esercizio 2012 si chiude con un utile di 1.572 mila Euro, in calo del 16% sull'esercizio precedente. Ad incidere in termini negativi sui risultati dell'anno sono state le critiche condizioni climatiche che hanno caratterizzato l'intera stagione invernale: basti pensare che solo nel territorio del comune di Bologna i valori di precipitazioni nevose hanno superato il record del 1985 per neve concentrata in più giorni (75 cm) e del 2004 per la più abbondante nevicata in 24 ore (42 cm). Queste condizioni hanno comportato eccezionali condizioni operative e di conseguenza costi molto superiori e ricavi inferiori associati alle minori attività: complessivamente l'impatto negativo sull'esercizio è stimato in oltre 1,4 milioni di Euro.

Il calo del **valore aggiunto** che si attesta a 34.604 mila Euro (-9% rispetto al 2011), a parità di ricavi è imputabile all'aumento dei costi esterni di gestione (circa il 10%). Nel dettaglio: i **ricavi della gestione caratteristica** non si

discostano significativamente dai ricavi dell'esercizio precedente a causa della riduzione dei proventi commerciali (-4%), ed in particolare dei parcheggi (-7%), delle sub concessioni retail (-3%) e dei proventi pubblicitari (-25%), che hanno quasi completamente annullato l'aumento dei ricavi aeronautici (2%) dovuti sia alla crescita del traffico (32%) che all'incremento tariffario dovuto all'entrata in vigore del Contratto di Programma (68%).

L'aumento dei **costi esterni di gestione** è legato sostanzialmente ai maggiori costi stimati in 1.125 mila Euro sia per il servizio esterno di sgombero neve (+829 mila Euro; +231%) sia per i consumi di carburanti e altri materiali (+274 mila; +38%); ha inciso inoltre la crescita dei costi di sviluppo del traffico aeroportuale (10%), i maggiori costi delle utenze (9%) e la crescita del canone di concessione aeroportuale (24%).

Il maggior **costo del lavoro** (1%) è riconducibile all'incremento dell'organico medio (+6 Equi-

valenti Full Time) ed alle somme accantonate per il rinnovo del CCNL scaduto il 31/12/2011 (169 mila Euro) oltre che alla normale dinamica salariale. Tale aumento è stato in parte assorbito dal minor utilizzo del lavoro somministrato e dal minor raggiungimento degli obiettivi legati ai premi variabili e di risultato. L'assorbimento del costo del lavoro determina un **Margine Operativo Lordo**, pari a 14.471 mila Euro, in calo del 21% sul 2011.

I **costi di struttura** risultano in crescita (11%) per effetto dei maggiori accantonamenti (40%) e dei maggiori ammortamenti (4%) determinati dall'avanzamento del piano investimenti.

Il **Risultato Operativo Caratteristico** si attesta a 3.756 mila Euro evidenziando una contrazione del 56% sul 2011 (-4.867 mila Euro) recuperato quasi interamente dal miglioramento nel saldo della gestione "accessoria" ovvero finanziaria, delle partecipate e straordinaria, dovuto prevalentemente alla presenza nel 2011

dell'accantonamento straordinario per il rischio connesso alla lettera di patronage Seaf.

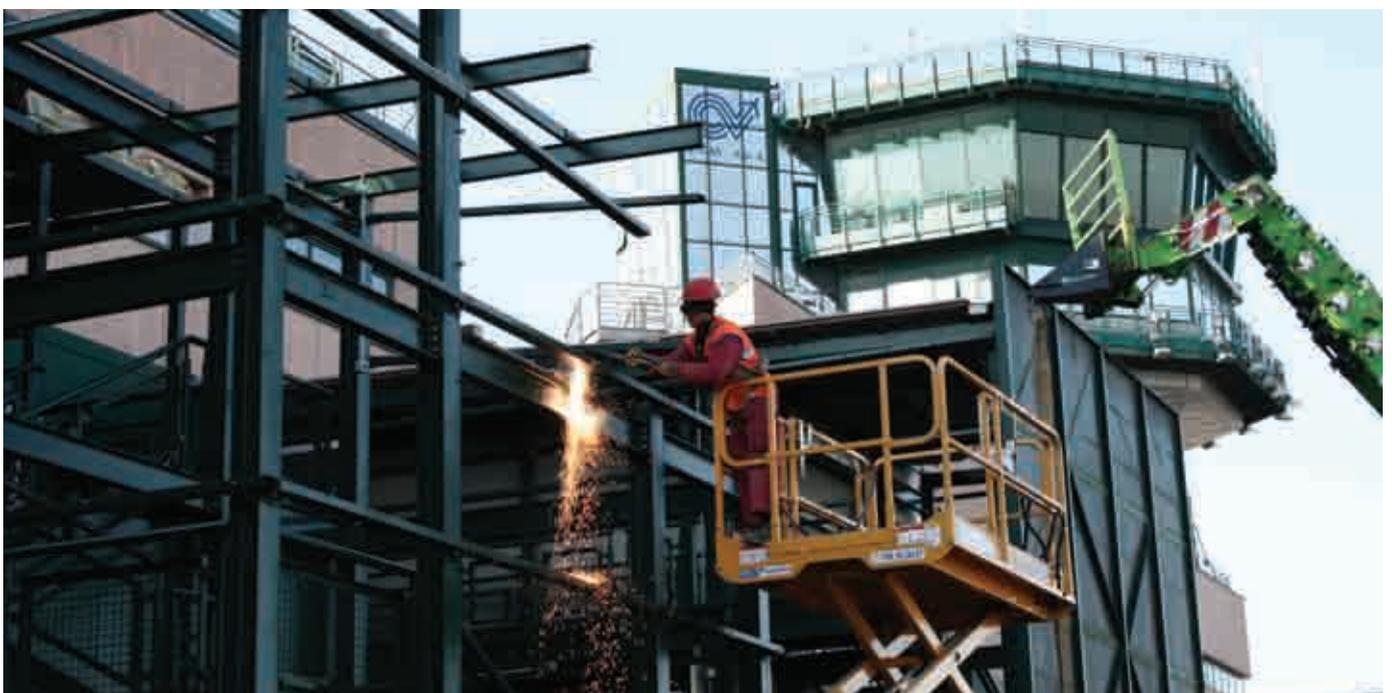
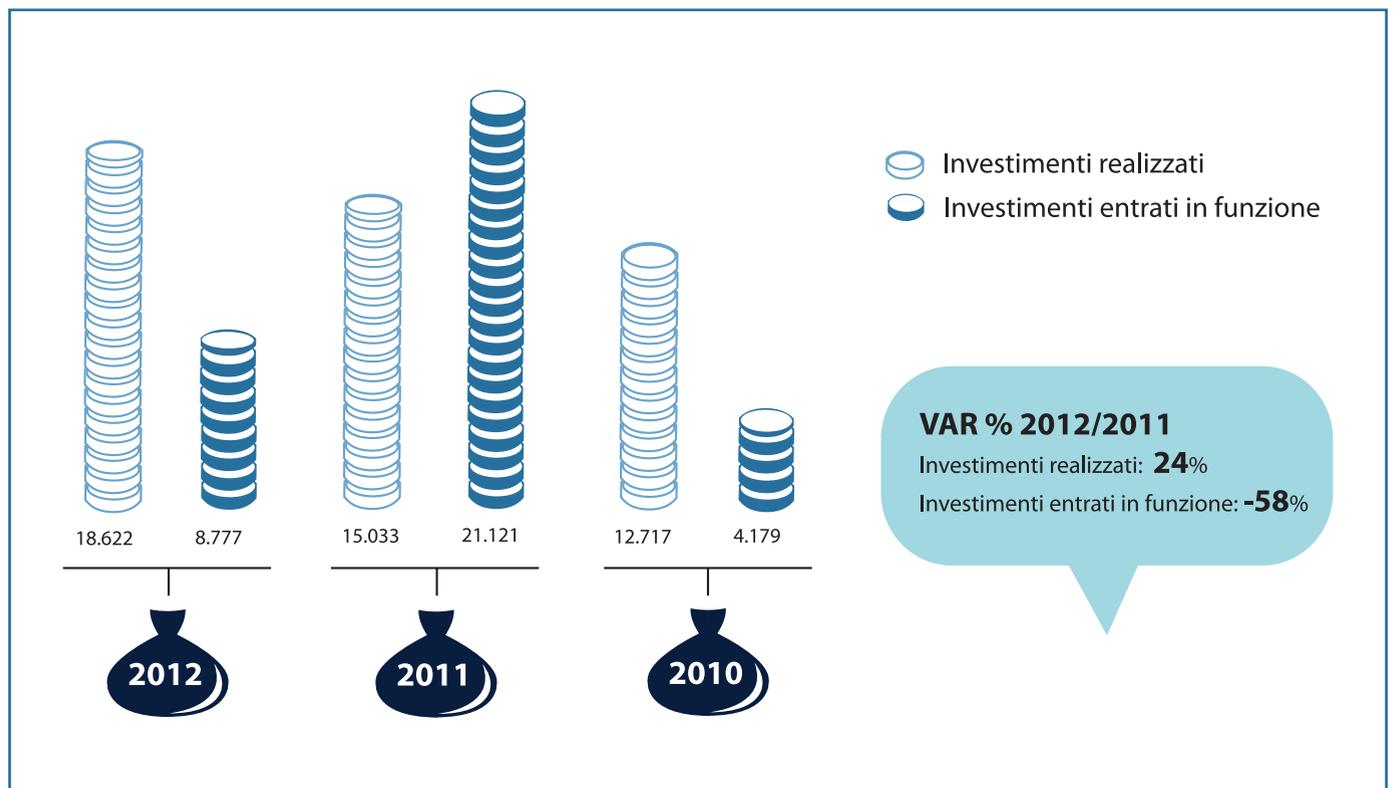
Le **imposte sul reddito** (1.937 mila Euro, -18% sul 2011) sono costituite per 2.613 mila Euro da imposte correnti e per -676 mila Euro dall'iscrizione di imposte anticipate. Anche in conseguenza della minore incidenza di queste ultime, l'**utile di esercizio** si attesta a 1.572 mila Euro, evidenziando un calo di 300 mila Euro sul 2011.

3.4.2 Gli investimenti

Il 2012 è caratterizzato da un'intensa attività realizzativa degli investimenti programmati. Il fulcro dell'attività dell'anno è rappresentato dalla prosecuzione dei **lavori di riqualifica** del Terminal passeggeri, che dopo l'iniziale ritardo di avvio dei lavori causato dalla rinuncia della prima ditta vincitrice della gara di appalto, hanno raggiunto e

addirittura superato il livello di avanzamento previsto per la fine del 2012. A fine giugno infatti, è stata inaugurata la prima parte della nuova sala accettazione con l'apertura delle prime due isole check-in (B e C). Sono state inoltre completate le opere civili relative ai tre ampliamenti delle infrastrutture esistenti (Blocco 1, 2 e 3). Tra novembre e dicembre 2012 hanno aperto le prime nuove attività commerciali in sala imbarchi.

Tabella 10 ► **Investimenti (migliaia di Euro)**





Oltre all'avanzamento dei lavori di riqualifica, i principali investimenti portati a termine nel corso dell'anno consistono in:

- **Edificio BHS:** A seguito della rinuncia della vincitrice dell'appalto, a febbraio del 2012 i lavori sono stati affidati alla seconda classificata. Nonostante il forte ritardo accumulato (circa 8 mesi), i lavori sono stati ultimati a novembre 2012, con circa due mesi di anticipo rispetto alla scadenza prefissata.
- **Riqualifica Parcheggio P3:** L'investimento si è concluso a giugno con la ristrutturazione del parcheggio modulare e dell'impianto di illuminazione con l'utilizzo di lampade a basso consumo.
- **Sistemazione Viabilità Area Est II° Lotto:** I lavori, iniziati a luglio 2012, si sono conclusi ad ottobre 2012. L'intervento è finalizzato alla chiusura del viadotto del Terminal mediante sbarre automatiche ad accesso controllato.
- **Sistema Informativo Aziendale:** durante il 2012 si è conclusa la prima fase del progetto denominato Baisys 2 il cui obiettivo è l'ulteriore revisione e monitoraggio dei processi con supporto della tecnologia innovativa BPM (Business Process Management) agevolando la condivisione, reperibilità e trasmissione delle informazioni e dei documenti. Tale investimento rientra in un più ampio progetto di ammodernamento del sistema informativo aziendale iniziato negli anni precedenti.



Lo stato di avanzamento dei progetti principali è il seguente:

- **Pontili di imbarco:** Mentre la realizzazione del primo pontile si è conclusa a settembre del 2012, per la costruzione del secondo pontile, previsto per la fine del 2012, sono stati accumulati 5 mesi di ritardo. Come previsto dalla normativa sugli appalti, perciò, sono state avviate le procedure di risoluzione del contratto.
- **Ampliamento molo imbarchi:** la progettazione è stata affidata ad ottobre 2012.
- **Impianto BHS:** i lavori di installazione del nuovo impianto BHS si concluderanno a maggio 2013.
- **Piazzola de-icing ed edificio:** si è conclusa la fase di progettazione esecutiva in ritardo rispetto al 2011 per via della redazione della procedura operativa di utilizzo della piazzola. Il progetto esecutivo è in approvazione di Enac, l'avvio dei lavori è previsto per l'autunno 2013.

OBIETTIVO 2013: Avanzamento dei lavori e nuovi progetti

- **Avanzamento e conclusione dei lavori di riqualifica dell'aerostazione:** i lavori si concluderanno a fine 2013 come da programma iniziale.
- **Pontili di imbarco:** l'appalto dei pontili di imbarco sarà affidato alla seconda classificata dopo aver effettuato uno stato di consistenza sull'attività svolta dalla prima impresa aggiudicataria.
- **Impianto BHS:** l'installazione dell'impianto BHS nel nuovo edificio verrà completata entro maggio 2013.
- **Viabilità:** il progetto esecutivo del III Lotto è in fase di approvazione presso Enac. La gara di appalto si svolgerà a maggio mentre l'avvio della realizzazione è previsto per giugno 2013.
- **Piazzola de-icing:** il progetto esecutivo e la relativa procedura operativa di utilizzo della piazzola è stato inviato ad Enac per l'approvazione. La gara sarà indetta a luglio 2013 mentre l'avvio dei lavori è previsto per novembre 2013.
- **Riqualifica Aeroclub:** il progetto esecutivo è in fase di approvazione presso Enac; l'avvio della gara è avvenuto ad aprile 2013 e la realizzazione è prevista entro novembre 2013.

3.4.3 La distribuzione del valore creato

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

La voce più significativa è rappresentata dai lavoratori di SAB, destinatari del 34,1% del valore creato dall'azienda, corrispondente a circa 20 milioni di Euro. Ai Fornitori, tra cui rientrano la grande varietà di appalti e forniture necessarie per la gestione infrastrutturale e per le opera-

zioni di riqualifica dell'aeroporto, spetta il 31,6% del valore generato, per un valore complessivo di quasi 19 milioni di Euro.

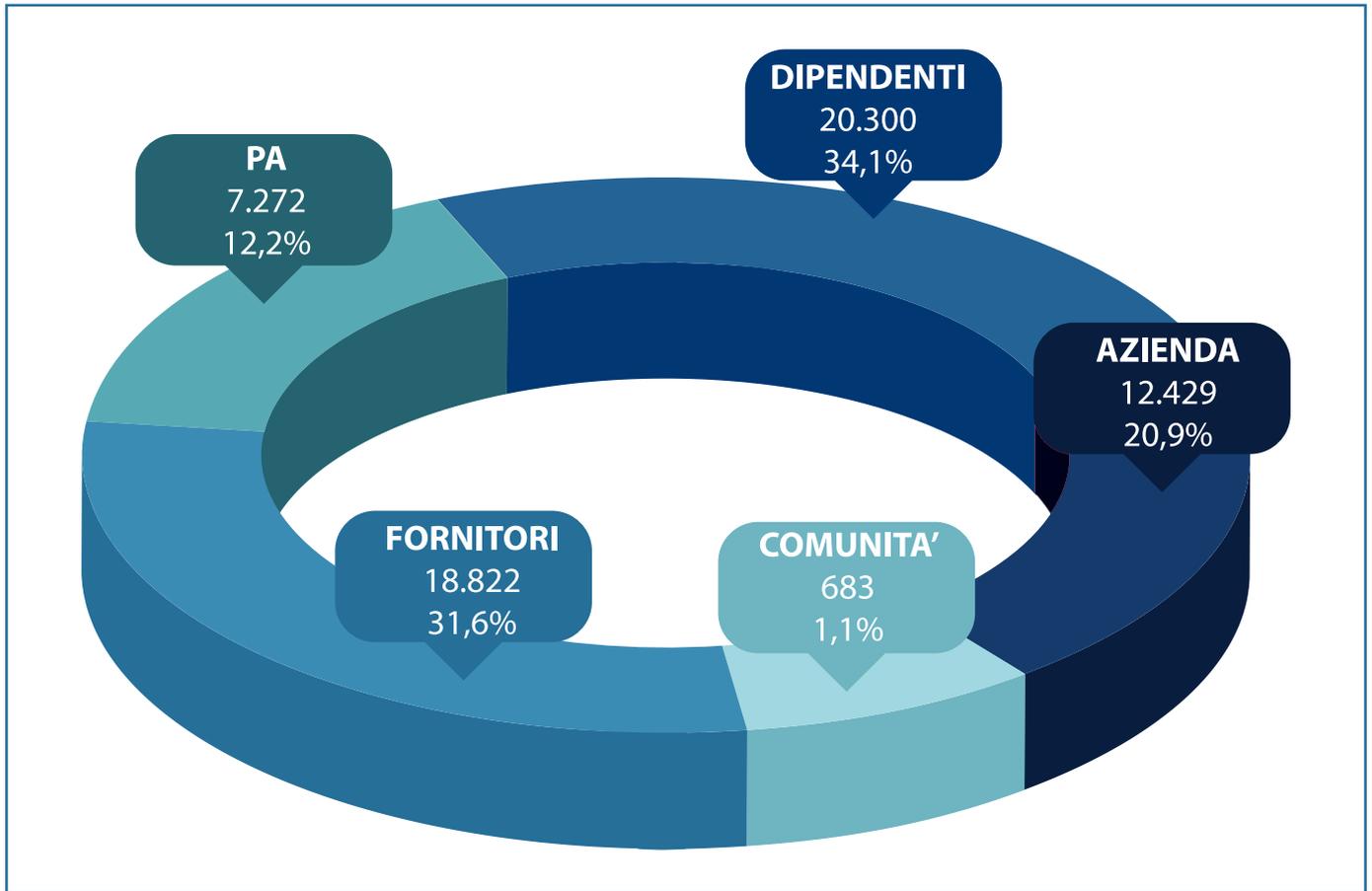
Il valore destinato all'Azienda, oltre 12 milioni di Euro e corrispondente al 20,9% del totale, è quello che viene mantenuto al suo interno attraverso fondi, ammortamenti e accantonamenti, oltre che all'utile di esercizio.

La quota destinata alle Pubbliche Amministrazioni, pari al 12,2%, è rappresentata principalmente dalle imposte sul reddito d'esercizio, dai canoni di concessione e da oneri tributari.

La distribuzione alla Comunità, pari a quasi 700 mila Euro e corrispondente all'1,1%, include gli ammortamenti degli investimenti sostenuti per interventi sulla viabilità dell'aeroporto anche nei comuni limitrofi e le azioni di carattere sociale e supporto di eventi ed iniziative sul territorio.



Figura 9 ► Totale Valore Aggiunto generato e distribuito nel 2012 (migliaia di Euro)



4.1	L'IMPEGNO AD OFFRIRE UNA PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITÀ	46
4.1.1	GLI OBIETTIVI E I PRINCIPALI RISULTATI	46
4.1.2	IL COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI AEROPORTUALI	48
4.1.3	LE COMPONENTI DI UNA PASSENGER EXPERIENCE DI QUALITÀ	48
4.2	LA GARANZIA DELLA SICUREZZA OPERATIVA	57
4.2.1	IL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM	57
4.2.2	SICUREZZA SULLA PISTA DI VOLO	58
4.2.3	CONTINUITÀ OPERATIVA E GESTIONE DELLE EMERGENZE	59
4.3	LA SICUREZZA NEI CONTROLLI SECURITY	60



Garantire una passenger experience di elevata qualità e sicurezza

4.1 L'impegno ad offrire una Passenger Experience di elevata qualità

La Passenger Experience per SAB è data da:

- **Livello di servizio elevato sugli aspetti fondamentali** dell'esperienza aeroportuale (adeguatezza delle infrastrutture, tempi di attesa);
- **attenzione alle esigenze di passeggeri sempre più dinamici e curiosi** (ampliando le opportunità a disposizione, garantendo autonomia e connettività)

Per raggiungere i risultati desiderati SAB fa ricorso ad alcuni elementi fondamentali:

- **Conoscenza approfondita dei propri target di riferimento.** Il mix di traffico dell'Aeroporto di Bologna si compone di passeggeri dai profili molto diversi: dai gruppi di ragazzi in partenza per un week-end low cost alle famiglie che tornano in visita nelle zone di origine, dai businessmen locali che curano gli affari delle aziende italiane nel mondo a quelli stranieri, che sempre più arrivano da luoghi in forte crescita economica e diversi per tradizioni e cultura.
- **Coordinamento, collaborazione, condivisione.** Questo vale sia verso i soggetti con i quali si opera per costruire il servizio all'interno dell'Aeroporto, sia verso l'esterno, attraverso il confronto con i membri della comunità aeroportuale internazionale per cogliere opportunità di miglioramento.

In un anno caratterizzato da lavori di ristrutturazione e cantieri diffusi, l'obiettivo fondamentale in termini di qualità del servizio è stato quello della **tenuta**: durante tutto il 2012 SAB si è impegnata per mantenere i livelli raggiunti con gli sforzi e gli investimenti degli anni precedenti. I lavori di riqualifica dell'aerostazione saranno portati a termine nel 2013 e restituiranno ai passeggeri e al territorio un'infrastruttura più moderna e funzionale.

È proseguito inoltre l'impegno dell'Aeroporto di Bologna nello sperimentare le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per migliorare accessibilità, comfort, informazione e way finding, e sono stati potenziati i canali di ascolto interattivi e social come Twitter.

SAB ha lavorato per definire un'offerta di servizi segmentata rispetto ai vari profili di passeggeri definendo proposte mirate rivolte alle famiglie (Family Fast Track) e alla clientela business (YouFirst).

L'Aeroporto di Bologna ha aderito a programmi di monitoraggio e confronto a livello internazionale degli aspetti salienti della passenger experience e proseguirà su questa linea anche in futuro.

Attorno ai temi della qualità del servizio è stato costruito un gruppo di lavoro interno interfunzionale, il **Passenger Experience (PX)**, coordinato dall'area retail ma che coinvolge figure appartenenti ad aree operative, qualità e Information Technology, e che concorrono direttamente a determinare la qualità dell'esperienza dei passeggeri.

4.1.1 Gli obiettivi e i principali risultati

L'Aeroporto di Bologna, unico in Italia, per il secondo anno consecutivo ha raggiunto gli obiettivi previsti dal **Contratto di Programma** in relazione agli standard qualitativi.

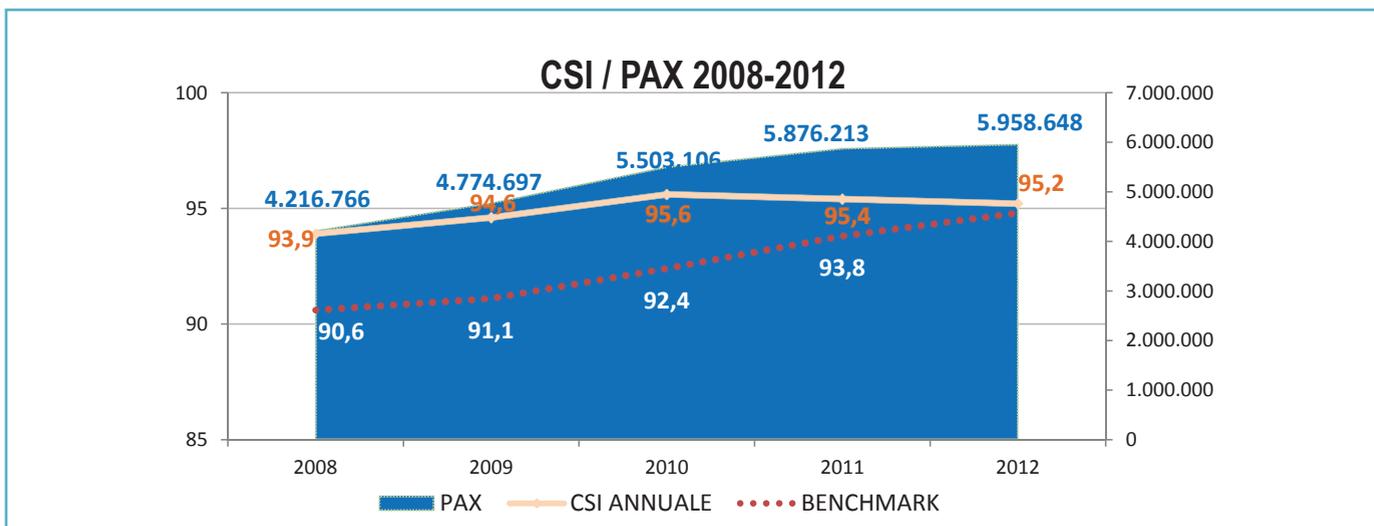
Questo risultato assume maggior rilievo se si considera che è stato ottenuto in presenza di cantieri per i lavori di riqualifica, che hanno penalizzato gli indicatori relativi al comfort.

Anche per il 2012 la **Carta dei Servizi** ha riportato obiettivi di qualità del servizio al passeggero in una prospettiva di miglioramento, come previsto dalle disposizioni Enac in materia.

Complessivamente gli obiettivi sono stati raggiunti, con risultati generalmente positivi sia in termini di soddisfazione che di contenimento dei ritardi, ripagando il lavoro compiuto da SAB in termini di impiego di risorse e maggiore efficienza dell'organizzazione.

Il **Customer Satisfaction Index**, l'indice che misura il grado di soddisfazione dei passeggeri, pur mantenendosi oltre il 95% e al di sopra del benchmark nazionale degli aeroporti di simili dimensioni, è risultato in lieve calo rispetto allo scorso anno. Questo andamento, decrescente dal 2011 dopo anni di crescita molto positiva, è strettamente correlato alla presenza dei lavori di riqualifica che hanno interessato il Terminal con la presenza di più cantieri anche in periodi concomitanti, creando quindi disagi. I valori maggiormente sotto pressione sono risultati, infatti, quelli relativi al comfort e alla regolarità e puntualità dei servizi, aspetti su cui l'Aeroporto di Bologna aveva ottenuto fino al 2010 un indice di gradimento molto elevato e con andamento crescente.

Figura 10 ► Customer Satisfaction Index nel periodo 2008-2012



Nonostante queste difficoltà, i livelli di soddisfazione si sono mantenuti elevati: ad esempio l'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha mantenuto livelli di gradimento altissimi (soddisfazione al 99%), così come la soddisfazione generale per cortesia e professionalità del personale e per la sicurezza, inteso come servizio security e percezione di sicurezza in aeroporto.

Positivi anche gli indicatori relativi alla soddisfazione sui tempi di attesa ai varchi e al check-in (e qui la percezione dei passeggeri va di pari passo con il miglioramento oggettivo misurato nei tempi) e i risultati relativi all'accessibilità, anche a seguito del lavoro di riorganizzazione della viabilità interna al sedime aeroportuale svolto nel corso del 2012.



Tabella 11 ► **Percezione complessiva del servizio ricevuto in aeroporto**

	2012	2011	2010
Percentuale di passeggeri soddisfatti	94,3%	96,2%	97,4%

Con lo scopo di misurarsi con i competitor a livello internazionale, nel 2012 SAB ha aderito al programma **EAPN (European Airport Punctuality Network)** per lo studio della puntualità negli aeroporti Europei. Il programma prevede la

raccolta dei dati sulla puntualità in partenza e in arrivo dagli aeroporti aderenti, analizzati secondo diversi parametri (anticipo nell'arrivo, ritardo entro i 15', ecc...) e commentati a confronto con la performance dell'anno precedente. SAB dispone

quindi di un benchmark chiaro e dettagliato sulla puntualità di ciascun aeroporto, grazie al quale è possibile individuare i propri punti di forza ma soprattutto le carenze e quindi interventi migliorativi.

OBIETTIVO 2013: Adesione al progetto internazionale ASQ

L'Aeroporto di Bologna aderisce a partire dal 2013 al progetto **ASQ (Airport Service Quality)**, realizzato da ACI – Airport Council International, con lo scopo di approfondire i temi relativi alla passenger experience e di mettere a confronto le proprie prassi con le best practices di altri aeroporti di livello internazionale, per condividere spunti e idee per il miglioramento dei propri servizi. Il programma, che coinvolge oltre 200 aeroporti di 50 diversi Paesi, prevede sessioni di rilevazione della soddisfazione dei passeggeri secondo un set di indicatori condiviso a livello internazionale, e la restituzione di analisi di dettaglio su tutti gli aeroporti che partecipano al progetto.

FOCUS: L'innovazione tecnologica al servizio della passenger experience

Oggi il miglioramento della qualità del servizio ai passeggeri passa soprattutto dall'innovazione tecnologica. Per questa ragione l'Aeroporto di Bologna ha introdotto due soluzioni che permetteranno ai passeggeri una maggiore autonomia e flessibilità durante le operazioni di imbarco, riducendo tempi di attesa e disagi: il Logiscan e il Si-check. I macchinari **Logiscan**, brevettati dall'Aeroporto di Bologna, permettono la lettura della carta di imbarco, la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio prima dei controlli di sicurezza. Il sistema è in grado di riconoscere la compagnia aerea con cui viaggia il passeggero e applicare al bagaglio a mano le regole che la stessa impone. Nel caso in cui il bagaglio a mano ecceda per peso o per misura, il passeggero viene invitato a recarsi al check-in per imbarcare il bagaglio o alla biglietteria per pagare l'eccedenza. Dopo l'avvio della sperimentazione, nel corso del 2013 saranno installati 9 dispositivi che, secondo le stime, permetteranno di ridurre i tempi di attesa di circa 2 minuti per passeggero.

Il sistema **Si-check** consente ai passeggeri di effettuare l'imbarco dei bagagli da stiva con un sistema self e multi-compagnia. Operativo già dal 2012 per il vettore Alitalia-CAI, attualmente il servizio è ancora offerto con il supporto di personale aeroportuale. Questo sistema permetterà in futuro al passeggero di effettuare in autonomia tutte le operazioni di accettazione normalmente svolte al banco check-in inclusa la stampa della carta di imbarco e il pagamento delle eccedenze bagaglio. Inoltre coinvolgerà un numero sempre maggiore di compagnie. Si-check è stato sviluppato da Siemens che ha scelto Bologna come scalo pilota per il lancio della nuova macchina.



4.1.2 Il coinvolgimento degli operatori aeroportuali

Per garantire la massima qualità dei servizi, la società di gestione non può prescindere dal coinvolgimento e dalla partecipazione attiva di tutti gli attori che operano nell'aeroporto: SAB ha perciò adottato un approccio di ascolto nei loro confronti finalizzato a mantenere livelli qualitativi elevati ed avviare dei percorsi di miglioramento condivisi.

È proseguita anche nel 2012 l'esperienza di ascolto attraverso l'indagine di **Customer Satisfaction** rivolta ai clienti vettori e agli handler, uno strumento di confronto utile a raccogliere

suggerimenti e stimoli dagli operatori che sono maggiormente a contatto con il passeggero. Molto vivace è stato il confronto sul tema della riqualifica, discutendo con gli operatori delle scelte operate e delle esigenze dei passeggeri in una prospettiva di miglioramento del servizio. I risultati delle indagini svolte e delle rilevazioni a campione vengono resi pubblici e discussi in sede di **Comitato Customer** all'interno di SAB tra i Dirigenti e i responsabili delle funzioni coinvolte; in seconda sede il confronto avviene direttamente con vettori e handler nell'ambito del **Comitato per la regolarità del servizio e il miglioramento continuo**, organismo che conta la presenza dei principali soggetti aeroportuali e consente di tenere un canale di dialogo sempre

aperto e aggiornato sui temi caldi del momento. Nell'ambito della collaborazione avviata per l'implementazione del **sistema AMS** (Apron Management Service), e con l'obiettivo di una sempre migliore collaborazione tra i vari soggetti aeroportuali in funzione della pianificazione operativa e dell'ottimizzazione e della maggiore efficacia delle risorse e dei mezzi impiegati, SAB ha intrapreso un tavolo di discussione con le parti interessate, nell'ambito del Comitato per il Miglioramento Continuo e la Qualità del Servizio, volto ad individuare prassi e modalità di implementazione del CDM (Collaborative Decision Making) anche nello scalo bolognese, delineando un percorso a tendere verso l'eccellenza e l'integrazione dei sistemi.



4.1.3 Le componenti di una Passenger Experience di qualità

Regolarità e rapidità del servizio

I ritardi complessivi dei voli nel 2012 sono risultati ancora in calo rispetto all'anno precedente, confermando il trend di miglioramento degli ultimi anni. Il dato complessivo assume un valore

maggiormente significativo se si considerano i picchi molto elevati sia per gli arrivi che per le partenze nei primi mesi invernali e a dicembre, a causa principalmente delle condizioni meteo. I ritardi dei voli attribuibili al gestore aeroportuale evidenziano una crescita percentualmente elevata ma il numero assoluto è non significativo. Dalle analisi svolte in sede di EAPN è emerso che la puntualità media dei voli in partenza si attesta

all'83,5%, in linea con la media delle strutture prese in esame (23 tra i principali aeroporti Europei), pari all'82,6%. L'indicatore riferito al recupero dei tempi di transito, che esprime la capacità del sistema aeroporto di recuperare i ritardi in arrivo, per quanto rimanga di segno negativo (i voli in partenza maturano un ritardo maggiore di quello portato in arrivo), è migliorato del 31% rispetto al 2011.

Tabella 12 ► Indicatori relativi ai ritardi

		2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Ritardi complessivi	n. ritardi complessivi / totale voli in partenza	16,05%	18,42%	24,31%	-12,87%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	n. ritardi / totale voli in partenza	0,47%	0,22%	0,32%	113,64%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedato	-1,00%	-1,45%	-2,20%	31,03%



Nonostante il traffico sia leggermente aumentato, nel 2012 i tempi di attesa ai varchi controlli security si sono ridotti di oltre il 13%, grazie all'incremento di personale e all'affinamento di procedure di controllo, in linea con le disposizioni del nuovo PNS (Programma Nazionale Sicurezza). Anche i tempi di attesa in biglietteria si sono ridotti, nonostante quella del 2012 sia stata una

estate molto "calda" per effetto delle cancellazioni dei voli Windjet, che hanno generato forti disagi ai passeggeri. Anche per l'attesa al check-in si è assistito ad un sensibile miglioramento (-15% sul 2011), risultato ottenuto grazie alla collaborazione e all'impegno degli handler nonostante le restrizioni dell'area dovute ai lavori. Tra le principali novità del 2012 si evidenzia l'apertura ai varchi di sicurezza del **Family Fast Track**, il servizio che

permette un accesso rapido e privilegiato alla sala imbarchi alle famiglie con bambini fino a due anni. Inoltre, per favorire la percorribilità all'interno della sala imbarchi, si sono intraprese azioni per decongestionare i gate più prossimi ai controlli di sicurezza, attraverso l'aggiornamento dei criteri di attribuzione dei gate e la modifica delle modalità e dei tempi di comunicazione ai passeggeri relativamente ai gate assegnati.

Tabella 13 ► **Indicatori relativi alle partenze**

		2012	2011	2010	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	Tempo nel 90% dei casi	5'37"	5'41"	5'45"	Stazionario
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	13'03"	15'21"	14'28"	Positivo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	5'18"	6'07"	6'35"	Positivo
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	3'58"	4'01"	3'36"	Positivo

Per quanto riguarda gli indicatori relativi alla riconsegna bagagli, nel 2012 hanno pesato molto la presenza dei cantieri in zona airside per i pontili e quelli per l'ampliamento della sala imbarchi, che hanno rallentato le operazioni di trasporto dei

bagagli. Il dato progressivo è comunque rimasto dentro gli obiettivi, anche grazie alla grande attenzione e all'impegno posto dagli handler e da SAB sul processo. Con la chiusura dei cantieri e la rimozione di tutti gli ostacoli, SAB prevede che

il servizio torni ad una piena operatività e ai livelli fatti registrare nel 2011. Il dato complessivo sui bagagli disguidati, invece, è rimasto sostanzialmente invariato e molto positivo, ben al di sotto del target prefissato.

Tabella 14 ► **Indicatori relativi agli arrivi**

		2012	2011	2010	Andamento
Tempo di riconsegna del primo / ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Primo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	19'21"	18'34"	19'36"	Negativo
	Ultimo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	24'45"	23'25"	24'44"	Negativo
Bagagli disguidati complessivi	n. bagagli disguidati / 1.000 pax in partenza	0,51‰	0,48‰	0,84‰	Stazionario

Comunicazione e informazione

Il tema della comunicazione e dell'informazione al passeggero e agli utenti dell'aeroporto risulta fattore sempre più determinante nella valutazione qualitativa del servizio offerto.

All'interno delle strutture aeroportuali è risultato molto utile l'utilizzo del sistema di monitor denominato **SIE (Sistema Informativo Evoluto)** che ha permesso in maniera dinamica e flessibile di offrire ai passeggeri informazioni specifiche e

differenziate per area (come arrivi, check-in, gate, parcheggi, fermate dell'autobus) e aiutarli ad orientarsi durante il periodo dei lavori di riqualifica ed ampliamento. Nel corso dell'anno è stato utilizzato anche per fornire le informazioni relative al provvisorio Terminal Est, utilizzato per il check-in dei voli Ryanair, e la presenza di nuovi servizi offerti. Ha permesso inoltre di fornire in tempo reale comunicazioni su eventi specifici o operativi e su alcune prescrizioni normative relative al bagaglio a mano.



Sono state installate tre **bacche** agli ingressi all'aeroporto per dare evidenza ai dati più interessanti del Sistema Qualità,

Ambiente e Sicurezza, garantendo una trasparente rendicontazione per i passeggeri.

Da settembre 2012 è attiva la versione a "figura intera" della **Virtual Assistant**.



Tabella 15 ► **Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni**

	2012	2011	2010	Andamento
Percentuale di passeggeri soddisfatti	95,6%	96,5%	98,5%	Stazionario

Nonostante i valori restino ben al di sopra del 95% di soddisfazione e siano quindi assolutamente positivi, nel 2012 l'apprezzamento per l'efficacia complessiva delle informazioni segna un trend decrescente. Anche in questo caso il calo è imputabile ai cantieri presenti nel Terminal ed in particolare allo spostamento delle aree check-in.

SAB è intervenuta posizionando una segnaletica provvisoria e anticipando parte della nuova segnaletica retroilluminata e di maggiore impatto, e installando "strisce" informative e pannelli per illustrare le principali novità a fine lavori.

In parallelo, è proseguita l'attività informativa rivolta alla città e al territorio, con una campagna

pubblicitaria sui quotidiani regionali e la diffusione di totem e volantini in alcuni luoghi strategici (Urp, Bologna Welcome, Università, Camera di Commercio) e con messaggi informativi diffusi on-line. Nel sito è inoltre possibile visualizzare un video che illustra in versione rendering la nuova struttura aeroportuale alla fine dei lavori.

Tabella 16 ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**

	 SITO INTERNET DESKTOP	 SITO INTERNET MOBILE*	 APP IPHONE**	 APP ANDROID***	 NEWSLETTER
2012	27.820.000	1.200.456	16.380	16.000	21.084
2011	20.285.000	757.074	1.704	-	16.656
2010	23.400.000	216.297	-	-	14.309
VAR 2012/2011	37,1%	58,6%	861,3%	-	26,6%
	Numero pagine viste	Numero pagine viste	Sales + upgrades	Sales	Numero iscritti

* Servizio attivo da agosto 2010
 ** Servizio attivo da dicembre 2011
 *** Servizio attivo da aprile 2012

A fronte di cambiamenti molto veloci nel modo in cui le persone accedono alle informazioni, SAB sta innovando ed ampliando le proprie proposte: rispetto al contatto diretto, ad esempio tramite call center,

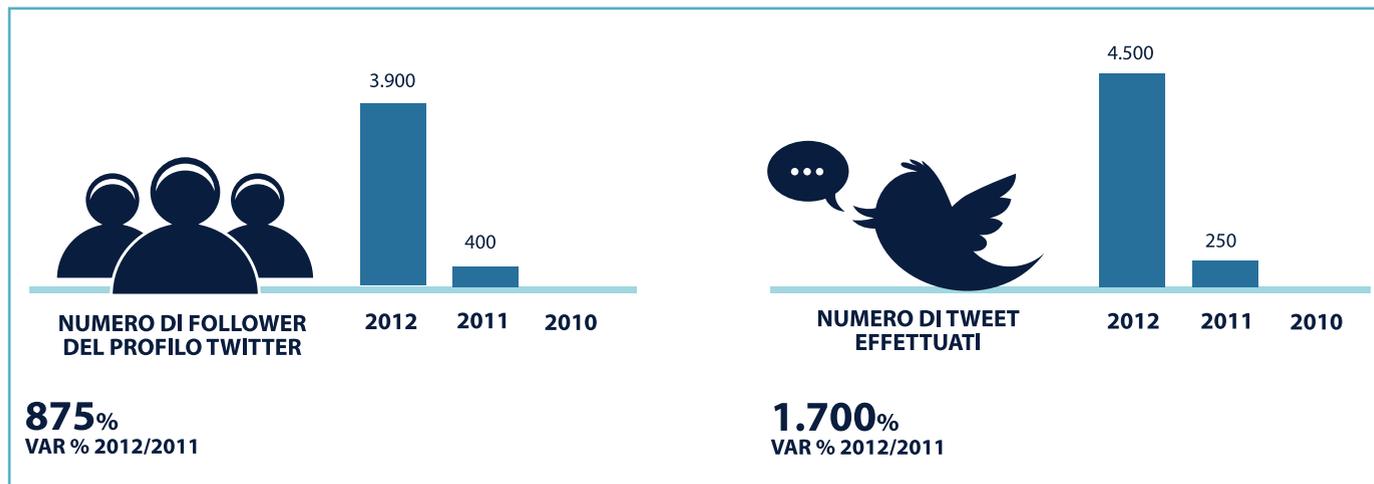
prendono sempre più piede i nuovi canali informativi, via internet o dispositivi mobili (App per smartphone e tablet, Social Network), attivati dall'aeroporto. Le visualizzazioni del sito internet Desktop e Mobile

risultano in crescita rispetto al 2011. Consapevoli di ciò, nel 2012 SAB ha implementato l'App per dispositivi Android, in aggiunta a quella rilasciata già a dicembre 2011 per iPhone.

OBIETTIVO 2013: Progettazione del nuovo sito dell'aeroporto di Bologna

Progettazione del nuovo sito internet dell'Aeroporto di Bologna con una struttura in linea con i trend internazionali che prevedono oltre ai contenuti di carattere aeronautico una maggiore interazione fra il pubblico e le opportunità commerciali offerte dall'aeroporto, in modo da essere molto più efficace e impattante anche dal punto di vista comunicativo sui servizi offerti.

Tabella 17 ► Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna



Il profilo Twitter dell'Aeroporto di Bologna è cresciuto notevolmente nel corso dell'anno, arrivando a conquistare saldamente la prima posizione tra gli scali italiani per numero di followers. Le informazioni più apprezzate sono quelle relative all'operatività dello scalo e dei voli, con riferimen-

to a situazioni meteo particolari (neve, nebbia, ecc.), seguite da quelle su nuovi collegamenti e nuovi servizi. Alle domande viene data risposta in tempi brevi, e comunque tendenzialmente entro un'ora.

Sono inoltre disponibili i canali di comunicazione

tradizionali, come la newsletter (disponibile attraverso l'iscrizione dal sito dell'Aeroporto), il servizio gratuito Info Voli SMS (che dà aggiornamenti in tempo reale sullo stato del volo richiesto), conferenze stampa, comunicati stampa e rivista aziendale BLQui.

Il comfort in aeroporto

In un anno 2012 interamente caratterizzato dai lavori di riqualifica, gli obiettivi di qualità sul comfort sono stati tarati temporaneamente su una prospettiva di mantenimento, che ha rappresentato comunque una sfida non facile, dato che l'Aeroporto di Bologna ha sempre segnato livelli di soddisfazione molto elevati sotto questo aspetto.

OBIETTIVO 2013: Rinnovamento della rivista BLQui

La revisione della rivista BLQui ha l'obiettivo primario di fornire maggiori informazioni ai passeggeri e ai cittadini di Bologna riguardo le novità prodotte dall'Aeroporto di Bologna in fatto di sviluppo infrastrutturale, nuovi voli e nuovi servizi. La rivista sarà disponibile in aeroporto e distribuita con il supporto del quotidiano locale più diffuso in città con una tiratura di 30 mila copie. Il nuovo houseorgan dell'Aeroporto Marconi sarà sempre realizzato internamente, a partire dalla scelta dei contenuti fino all'impaginazione degli articoli, mantenendo all'esterno la sola fase di stampa e distribuzione.





Tabella 18 ► **Indicatori sul comfort della permanenza in aeroporto**

		2012	2011	2010	Andamento
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	passengeri soddisfatti	90,0%	91,4%	95,1%	Negativo
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	passengeri soddisfatti	89,1%	90,4%	90,4%	Negativo
Percezione complessiva sul livello di comfort	passengeri soddisfatti	94,9%	92,9%	97,0%	Positivo

I risultati evidenziano una lieve contrazione nell'indice complessivo di soddisfazione relativo al comfort: le aree che comprensibilmente hanno sofferto maggiormente sono quelle relative a posti a sedere, impianti di trasferimento passeggeri,

pulizie e toilettes.

La criticità sull'area pulizia e funzionalità delle toilettes è dovuta alle chiusure a rotazione di alcuni blocchi bagno che hanno convogliato il flusso di passeggeri nel resto dei servizi aperti. Nel corso

del 2012, il progetto "Cleaning Call", il sistema di verifica degli accessi volto a monitorare l'afflusso degli utenti dell'aeroporto ai servizi igienici e garantire una gestione più efficiente del servizio di pulizia, è stato esteso ad altri cinque blocchi bagno.

OBIETTIVO 2013: Miglioramento degli indicatori relativi alla permanenza in aeroporto

Migliorare la percezione di comfort dell'Aeroporto di Bologna: la qualità del servizio è stato un elemento che ha guidato la pianificazione e il coordinamento dei lavori, secondo le linee guida dettate dalla carta dei servizi e dal contratto di programma di Enac in termini di regolarità dei servizi, accoglienza ai passeggeri, infrastrutture e dotazioni di comfort per i passeggeri. Il nuovo Terminal metterà a disposizione spazi nuovi, più funzionali e diversamente organizzati, oltre a un maggior numero di toilettes. È in progetto inoltre l'introduzione di sedute dotate di prese elettriche e di colonnine per la ricarica dei dispositivi elettronici.

La qualità dell'offerta commerciale

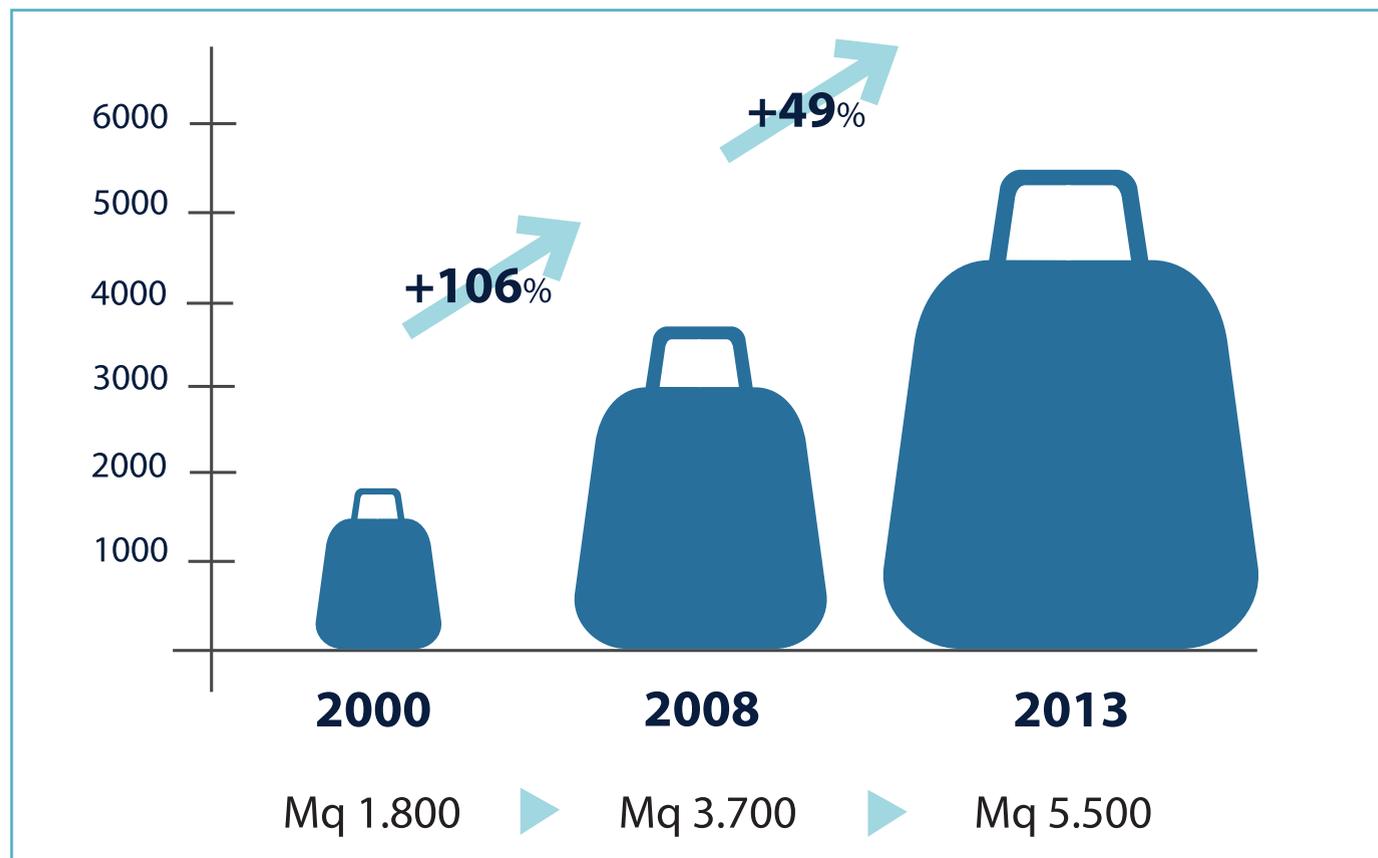
Per quanto riguarda le attività commerciali all'interno dell'aeroporto, il 2012 è caratterizzato da alcune chiusure dovute all'avanzamento dei lavori di restyling e dall'avvio di nuovi esercizi commerciali: nell'area arrivi è attivo da febbraio il nuovo bar, realizzato con un forte richiamo alla città di Bologna

e una selezione di prodotti tipici locali. Da settembre è stato aperto il punto vendita Mondadori, mentre nella sala imbarchi, provvisoriamente in extra Schengen, hanno riaperto in un layout completamente rinnovato Ingram e Mandarina Duck. Al termine dei lavori di riqualifica le aree commerciali complessive saranno incrementate di circa il 50%, passando da 3.700 a 5.500 mq.

Numerose le aperture avvenute nei primi mesi del 2013, tra cui il Duty Free Shop Heinemann (organizzato con la logica walk-through) e la nuova Trattoria Vecchia Bologna, specializzato nella vendita dei prodotti tipici freschi della gastronomia bolognese ed emiliano-romagnola.



Figura 11 ► Estensione delle aree commerciali

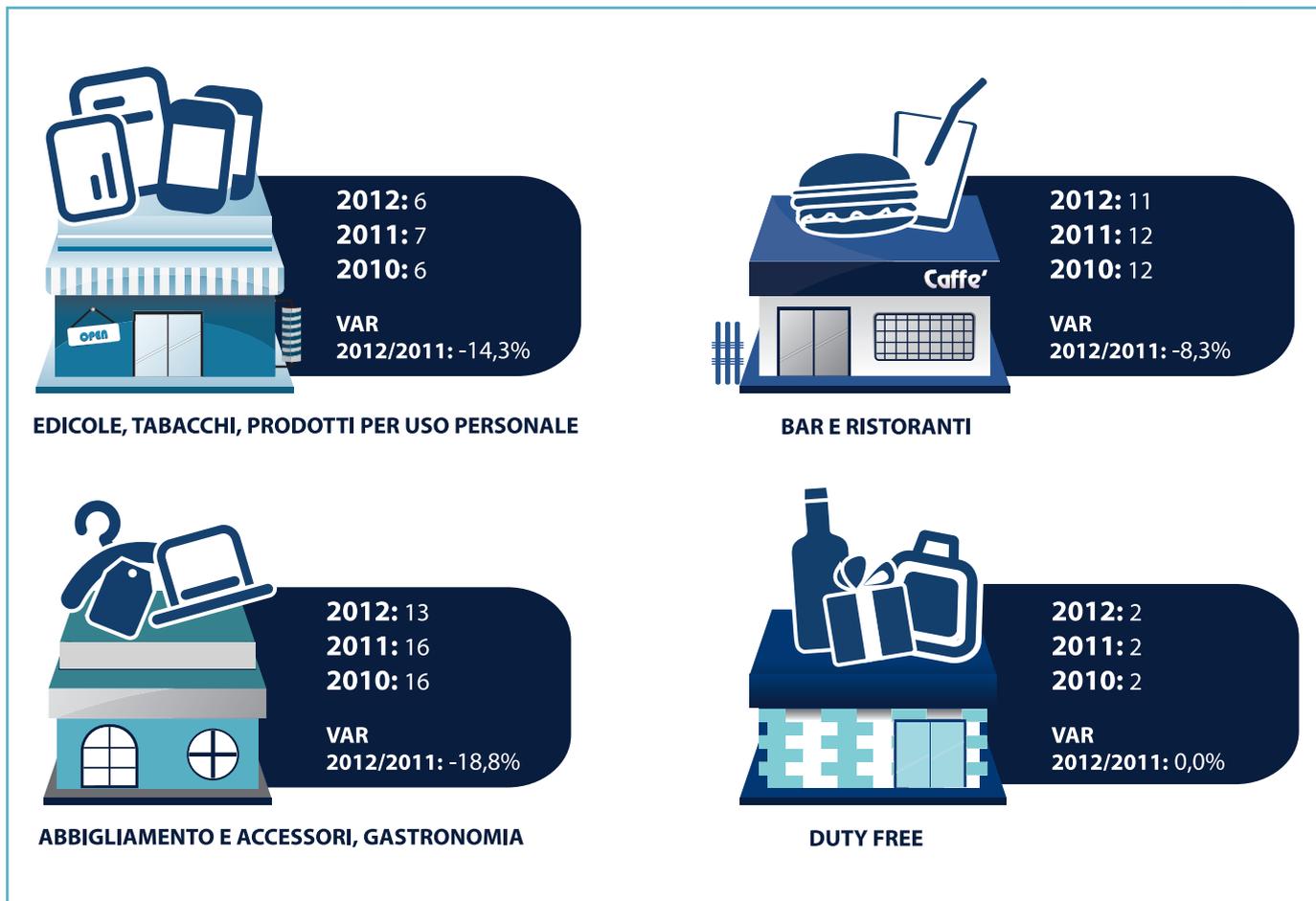
**OBIETTIVO 2013:****Aumentare la gamma dei prodotti tipici di eccellenza del territorio nell'offerta commerciale dell'aeroporto**

Puntare sui prodotti tipici di eccellenza del territorio è una scelta precisa attraverso la quale l'Aeroporto di Bologna desidera distinguersi dagli altri scali. L'impegno è infatti quello di continuare ad offrire una scelta tra categorie merceologiche sempre più differenziate e di altissima qualità: una strategia finalizzata a comunicare la lontananza dalla standardizzazione dell'offerta e a valorizzare i gioielli gastronomici della regione. Questa strategia si è tradotta nell'aggiudicazione ad una fra le più rinomate gastronomie di Bologna del nuovo spazio della sala imbarchi (aperto all'inizio del 2013) e nella continua attenzione ai prodotti tipici offerti negli spazi duty free e duty paid.





Tabella 19 ► Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica



54

Nel 2012, per il secondo anno di seguito, è stata riproposta l'attività di **Mystery Client**, che ha trovato un alto grado di apprezzamento presso i subconcessionari e ha permesso di sottolineare punti di forza e punti di debolezza della shopping area. L'analisi costante dei retailer attraverso indagini ed incontri, e successivamente delle rilevazioni, ha permesso di risolvere alcune problematiche e aumentare il livello di soddisfazione dell'utenza che ha raggiunto in tutte le aree analizzate risultati molto soddisfacenti. Particolarmente apprezzata è stata la "Best Retailer 2012", iniziativa di premiazione dei tre retailer che hanno ottenuto il punteggio più alto negli ultimi sei mesi di rilevazioni.

SAB è impegnata nella verifica dei prezzi e delle iniziative promozionali, così da assicurare la massima trasparenza per il consumatore. Nel 2012 le attività di monitoraggio e di benchmark sui prezzi rispetto agli altri aeroporti e operatori nel territorio hanno mostrato un sostanziale allinea-

mento. Rimane comunque, del rapporto qualità/prezzo dell'offerta, una percezione non ancora pienamente soddisfacente, che quest'anno è stata in parte influenzata dai lavori di riqualifica, in un contesto perdurante di crisi economica e di maggiore affollamento dei punti vendita. Benché fra il 2010 ed il 2011 il prezzo della materia prima "caffè" sia raddoppiato, SAB ha deciso di mantenere per tutto il 2012 il prezzo invariato, nonostante le richieste in tal senso di tutti gli operatori.

Tabella 20 ► Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi

		2012	2011	2010	Andamento
Rapporto qualità / prezzo bar	% pax soddisfatti	65,7%	67,6%	68,5%	Negativo
Rapporto qualità / prezzo ristorante self service	% pax soddisfatti	80,7%	79,2%	77,7%	Positivo
Rapporto qualità / prezzo prodotti (negozi/edicole)	% pax soddisfatti	88,6%	90,3%	87,1%	Negativo

I servizi offerti alla clientela business e lo sviluppo della Marconi Business Lounge



L'attenzione al comfort e alla qualità del servizio offerta agli ospiti della Marconi Business Lounge ha caratterizzato anche le attività svolte nel 2012: è stata modificata la modalità di accesso al Wi-Fi gratuito per rendere la procedura il più veloce e semplice possibile ed è stata

OBIETTIVO 2013: Restyling della Marconi Business Lounge

Aumentare il comfort degli ospiti presso la MBL attraverso un importante restyling: l'obiettivo è creare una nuova area relax che si differenzi, anche esteticamente, da quella attuale.

La soluzione progettuale adottata renderà possibile un aumento di circa il 50% delle sedute esistenti.

Tabella 21 ► **Passeggeri che hanno usufruito della MBL**

	2012	2011	2010	Var % 2012/2011
Passeggeri che hanno usufruito della MBL	87.745	84.942	76.323	3,3%

Tabella 22 ► **Clienti del Business Center**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Aziende	77%	62%	55%	24,2%
Enti – Istituzioni	8%	21%	33%	-61,9%
Vettori	10%	13%	10%	-23,1%
Varie (Banche, Tour Operator, Car Rent, ...)	5%	4%	2%	25,0%
Numero totale	95	113	111	-15,9%

arricchita l'offerta del bar.

Ma la principale novità riguarda il nuovo servizio Vip **"YouFirst"**, volto a soddisfare le esigenze di una clientela Premium. YouFirst è un servizio altamente personalizzato che mette a disposizione del passeggero una hostess per tutta la durata della permanenza in aeroporto e prevede corsie riservate, assistenza durante le procedure di imbarco e sbarco e l'accompagnamento fino all'aereo con un mezzo privato. Stesso servizio è riservato ai passeggeri in arrivo.

Il lancio del servizio ha consentito a SAB di partecipare al **World Airport Vip Forum**, il network di aeroporti che offrono servizi vip. Il Forum prevede incontri annuali organizzati a rotazione dagli aderenti per condividere le rispettive pratiche/ servizi offerti e confrontarsi con gli altri gestori.

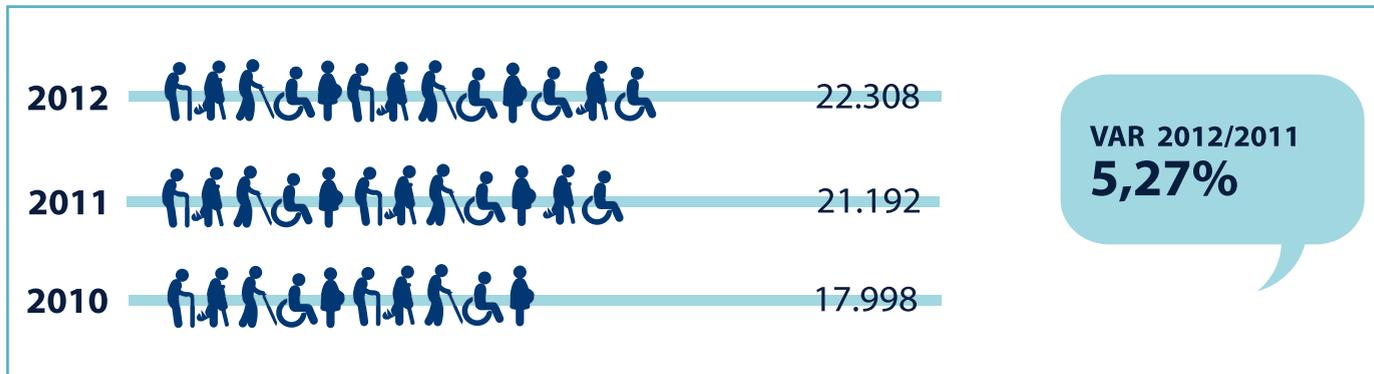
Il 2012 evidenzia un leggero calo rispetto all'anno precedente del business "meeting room", soprattutto nel comparto Enti/Istituzioni, mentre risultano in aumento le richieste da parte di Aziende del territorio e società che dovendo riunire partecipanti da diverse zone del paese apprezzano la centralità geografica della location. Anche nel 2012 SAB ha realizzato focus ad hoc, attraverso l'analisi di "Customer Satisfaction", volti ad individuare eventuali aree di miglioramento dell'offerta dei servizi business e ottenere suggerimenti e idee per nuovi servizi. Sulla base dei risultati delle interviste, che hanno evidenziato per la Marconi Business Lounge un grado complessivo di soddisfazione degli utenti molto elevato (90%), sono state avviate ulteriori azioni di miglioramento.





Qualità per i passeggeri a ridotta mobilità

Tabella 23 ► PRM assistiti nell'anno



A fronte di un aumento del numero di passeggeri a ridotta mobilità, il servizio di assistenza PRM ha mantenuto un elevato livello qualitativo: come per gli anni precedenti i valori raggiunti dagli indicatori chiave sono stati di gran lunga al di sopra degli obiettivi, con un servizio erogato entro 10 minuti dalla presentazione in aeroporto dei passeggeri prenotati nel 91,5% dei casi e nel 99,8% dei casi comunque entro 30 minuti. Anche l'assistenza ai PRM in partenza non prenotati ha registrato una buona performance: oltre il 99% dei passeggeri riceve comunque assistenza in un tempo inferiore ai 25', segno della consistenza e della qualità del servizio reso, in grado di gestire in maniera efficiente anche gli imprevisti senza fare ricadere i disagi sui passeggeri.

I risultati positivi evidenziano l'ottimo lavoro del personale, supportato dalla continua formazione svolta affinché il servizio mantenga livelli elevati anche in momenti di picco e in caso di imprevisti non solo nello svolgimento delle operazioni d'imbarco ma anche per tutte le attività correlate alla partenza. L'ottima percezione del servizio PRM è stata confermata anche da un'indagine nazionale svolta da ENAC in due sessioni nel corso del 2012, a ridosso del periodo di picco estivo. Da entrambe le rilevazioni sono emerse solo conferme degli elevati livelli di soddisfazione per il servizio di assistenza PRM in aeroporto (oltre il 99% di soddisfazione).

La ristrutturazione del Terminal permetterà di avere a disposizione spazi più ampi e meglio collocati anche in relazione al flusso del processo di assistenza dei PRM: in questo modo l'offerta dei servizi sarà arricchita di significative novità finalizzate ad innalzare ulteriormente il livello qualitativo del servizio offerto, tra cui il miglioramento e potenziamento della mobilità verticale presso

Tabella 24 ► Tempi di attesa dei passeggeri PRM

PRM prenotati	2012	Obiettivo
Attesa inferiore ai 10'	91,50%	80,0%
Attesa inferiore ai 20'	99,00%	90,0%
Attesa inferiore ai 30'	99,80%	100,0%
PRM non prenotati	2012	Obiettivo
Attesa inferiore ai 25'	99,20%	80,0%

Tabella 25 ► Soddisfazione dei passeggeri PRM

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
PRM soddisfatti	99,0%	99,0%	97,9%	0%

la sala imbarchi grazie alla riqualifica dell'ascensore PRM esistente nell'area Schengen e alla realizzazione di un nuovo ascensore nell'area extra-Schengen. Inoltre si prevede di rendere

più confortevole l'attesa dei PRM negli spazi aeroportuali grazie alla realizzazione di un'ulteriore sala di attesa dedicata e dislocata presso l'area posta dopo i controlli di sicurezza.



4.2 La garanzia della sicurezza operativa

4.2.1 Il Safety Management System

Il **Safety Management System**, o **SMS**, è il sistema di gestione per la sicurezza operativa previsto da ENAC per tutti i gestori aeroportuali, finalizzato a garantire il raggiungimento e il continuo miglioramento degli obiettivi di Safety nelle attività aeroportuali air-side, estendendo quindi il controllo a tutti i processi che possono avere implicazioni sugli standard di sicurezza mantenuti presso lo scalo.

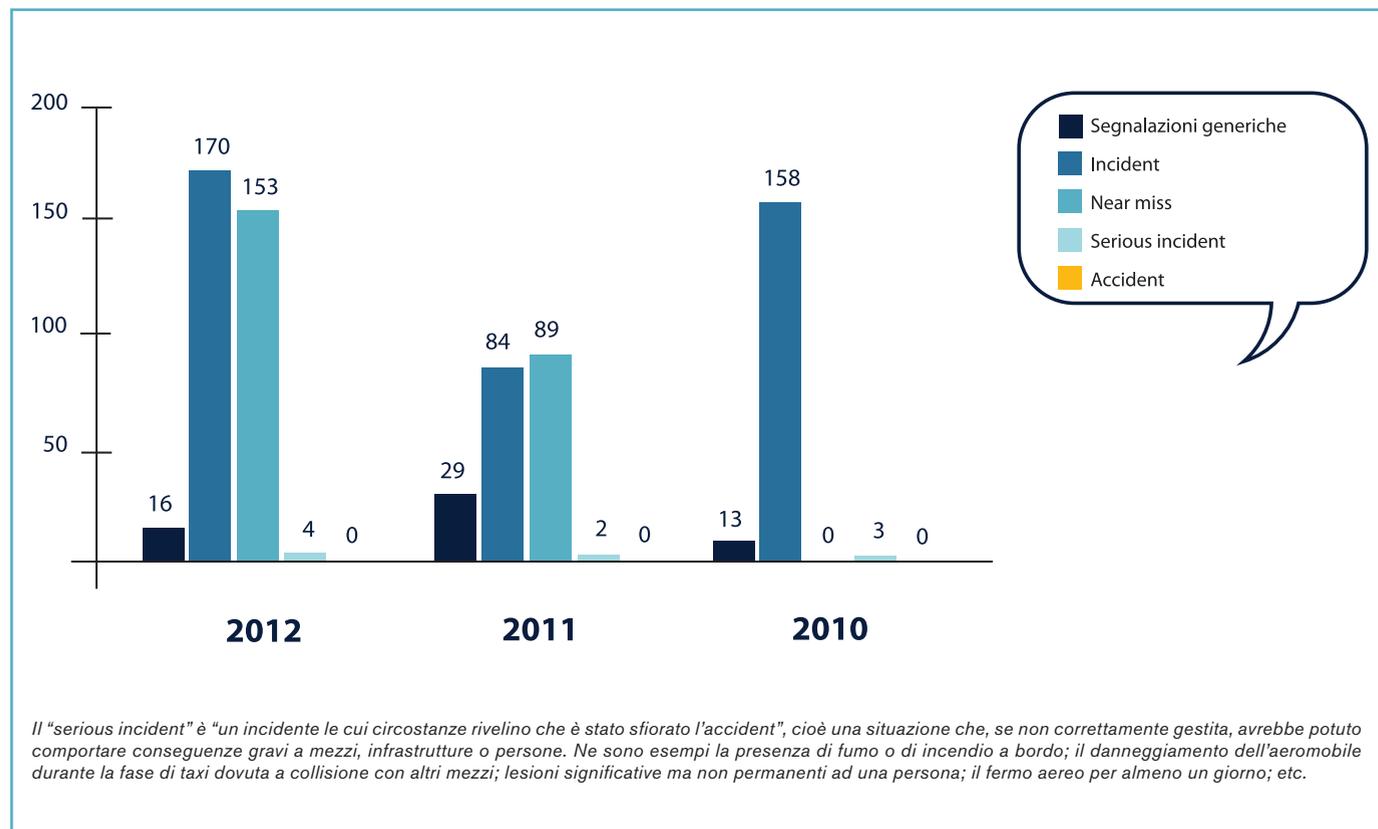
La responsabilità del corretto funzionamento del SMS è in capo all'**Accountable Manager**, supportato dal Safety Manager e coadiuvato dal **Safety Board**, un comitato interno al gestore aeroportuale che valuta le scelte strategiche e verifica la fattibilità dei progetti aziendali nel rispetto dei principi di safety. Per garantire un efficace coordinamento dell'attività di tutti i soggetti coinvolti nelle attività aeroportuali in air-side (handler, Vigili del Fuoco, Enti di Stato, Primo Soccorso Aeroportuale, ...) è stato istituito il **Safety Committee**, il comitato consultivo finalizzato ad illustrare le criticità emerse dalle segnalazioni di safety in ottica preventiva e ad individuare azioni correttive nelle aree ritenute più a rischio. Il Safety Management System è stato

sistematicamente coinvolto nell'analisi dei rischi legati alla presenza dei cantieri per la riqualifica nell'area air-side, allo scopo di valutare gli impatti di layout, operativi e procedurali che la nuova realizzazione comporta.

Gli strumenti del SMS

Il Safety Management System gestisce le segnalazioni relative alla safety attraverso un software di reporting. La gestione delle segnalazioni di safety nel corso del 2012 ha raggiunto la piena efficienza, consentendo il monitoraggio costante degli eventi e offrendo un cruscotto di dati sempre disponibili.

Figura 12 ► **Eventi registrati nell'anno**



Il numero considerevole di dati raccolti è indice di una maggiore sensibilità raggiunta da parte degli operatori.

La classificazione degli eventi che permette di distinguere tra eventi accaduti ("incident") ed altri potenziali ("near miss"), consente di agire in prevenzione, focalizzando l'attenzione su azioni mirate di mitigazione del rischio. La tempestività nell'analisi dei dati è uno strumento fondamentale per monitorare gli eventi e intervenire in maniera puntuale.



Il SMS prevede di inviare sistematicamente a handler e vettori una copia delle segnalazioni che vedono il coinvolgimento dei soggetti interessati, affinché possano intraprendere azioni immediate e condividere l'accaduto con l'operatore coinvolto. Al fine di approfondire le cause degli eventi e cercare soluzioni mirate, verrà proposto nel 2013 di effettuare incontri mirati con sottogruppi del Safety Committee, suddivisi per società di Handling, vettori ed Enti di Stato.





Piano di Audit



Il piano degli audit programmato per il 2012 è stato regolarmente effettuato, con l'aggiunta di alcuni audit straordinari volti a verificare processi critici o nuovi, come ad esempio il rifornimento carburante con i passeggeri a bordo. Il lavoro svolto da SAB a seguito degli impegni assunti ha dato i suoi frutti: la risposta alle "non conformità" è risultata molto più puntuale rispetto al 2011 e la maggior parte delle segnalazioni sono state risolte nei tempi prefissati.

A dicembre 2012 SAB ha concordato la realizzazione di un audit sul Safety Management System da parte di un auditor privato che opera a livello internazionale sulla base della normativa di riferimento ICAO. Nonostante l'ordinamento italiano non recepisca tutta la documentazione internazionale, l'audit svolto ha mostrato un livello sufficiente nell'applicazione del sistema, evidenziando alcuni ambiti di miglioramento rispetto alla politica di safety, sui quali SAB provvederà ad intervenire.

La formazione sulla safety

SAB svolge un'attività formativa rivolta al personale che opera in air-side sui rischi e sui comportamenti da tenere nell'area in cui operano gli aeromobili ("Ramp Safety") e per il conseguimento della patente aeroportuale ADC. SAB si presta a formare anche gli istruttori delle altre società operanti in aeroporto che abbiano deciso di svolgere autonomamente i corsi per garantire uniformità nelle informazioni fornite a tutti i soggetti operanti in air-side. Nel corso del 2012 lo staff dei formatori si è arricchito di ulteriori 3 unità.

4.2.2 Sicurezza sulla pista di volo

Al fine di garantire la sicurezza delle procedure di atterraggio e di decollo, è stata inserita nel corso del 2012 un'ulteriore ispezione serale della pista di volo finalizzata a ridurre il rischio di presenza di oggetti che possano provocare danni agli aeromobili durante le manovre.

Importanti novità hanno riguardato la gestione del rischio di impatti con l'avifauna. La normativa tecnica di riferimento è mutata introducendo un nuovo coefficiente di rischio, denominato BRI, che tiene in considerazione un maggior numero di variabili. La nuova circolare ha introdotto l'obbligo, da parte del gestore aeroportuale, di sensibilizzare le amministrazioni locali sul ri-

Tabella 26 ► **Numero di audit sulle operazioni di scalo effettuati nell'anno**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Audit interni	25	5	15	400%
Audit su fornitori	7	7	9	0%
Audit su soggetti aeroportuali privati	40	24	64	67%
Totale	72	36	88	100%

**OBIETTIVO 2013:
L'attività di auditing e gli strumenti a supporto**

- Inserimento nel piano di audit del 2013 dei processi che hanno presentato non conformità durante il 2012 al fine di monitorarne la situazione con maggiore sistematicità.
- Realizzazione da parte dell'auditor internazionale di una verifica di follow-up sui rilievi aperti e sul relativo stato di avanzamento e di conformità del Safety Management System.

Tabella 27 ► **Persone che hanno ricevuto la formazione (Ramp Safety e ADC)**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Corsi Interni	64	121	151	-47,1%
Corsi esterni	836	1.003	486	-16,7%
Totale	900	1.124	637	-19,9%

Tabella 28 ► **Ore di formazione erogate (Ramp Safety e ADC)**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Corsi Interni	286	486	575	-41,3%
Corsi esterni	2.511	3.518	1.726	-28,6%
Totale	2.797	4.004	2.301	-30,2%

**OBIETTIVO 2013:
Estendere la formazione sulla safety alle altre società che operano presso l'aeroporto**

Realizzare interventi formativi rivolti alle società di handling, focalizzando l'attività formativa sui capipuerto e sui coordinatori del servizio. Il programma formativo mirerà ad analizzare le criticità più significative rilevate dalle segnalazioni di safety, attraverso la descrizione dei rischi che tali carenze possono racchiudere.

schio impatto aeromobile e avifauna. SAB, oltre ad adempiere a tale imposizione, ha avviato un gruppo tecnico di lavoro con la Provincia di Bologna per coordinare una serie di azioni preventive che possano mitigare il rischio di presenza di fauna selvatica nell'intorno aeroportuale.

Nonostante la diminuzione degli impatti registrati, il BRI risulta in leggero aumento per effetto del minor numero dei movimenti aerei registrati, ma ampiamente sotto il limite previsto dalla legge. Grazie alle continue attività di allontanamento attuate presso la pista e alle azioni di mitigazione delle aree in prossimità dell'aeroporto, nessun impatto ha avuto conseguenze sulla sicurezza del volo.

A seguito dell'emanazione del decreto che consente di effettuare le operazioni di rifornimento degli aeromobili con i passeggeri a bordo o in fase di imbarco/sbarco, l'Aeroporto di Bologna ha attivato un gruppo di lavoro composto da tutti i soggetti interessati alle nuove procedure, in primis Vigili del Fuoco e vettori, volto ad individuare le attività da svolgere e la formazione da erogare per avviare il nuovo processo. Questa nuova modalità è attiva da giugno e consente ai vettori di ridurre i tempi di transito sullo scalo e ai passeggeri di poter rimanere a bordo dell'aeromobile durante il rifornimento.

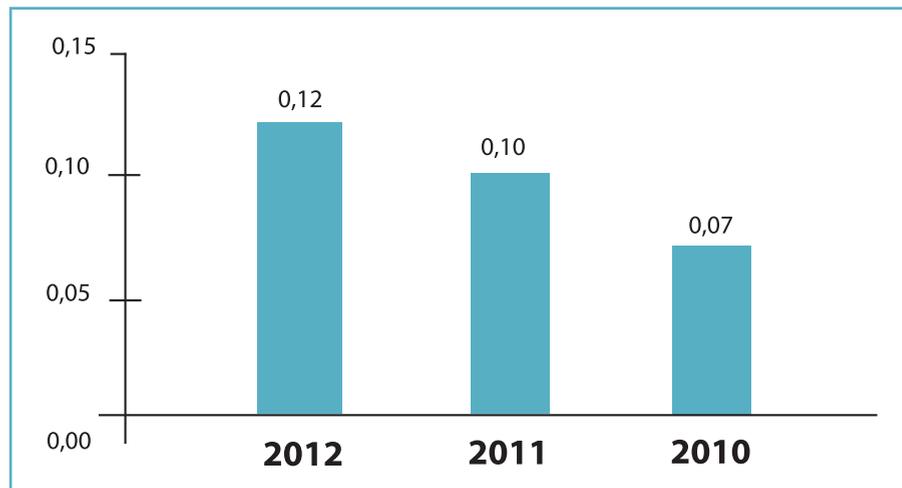


Nel corso del 2012, SAB e ENAV hanno predisposto il sistema "AMS" (Apron Management Service), con lo scopo di rendere maggiormente efficiente e tracciabile la comunicazione e il passaggio di responsabilità tra i due soggetti. Il sistema, costituito da procedure e azioni finalizzate a fornire supporto al movimento ed all'attività degli aeromobili, dei mezzi e delle persone sui piazzali dell'Aeroporto di Bologna a garanzia della mitigazione del rischio di interferenze, sarà implementato alla fine del 2013.

4.2.3 Continuità operativa e gestione delle emergenze

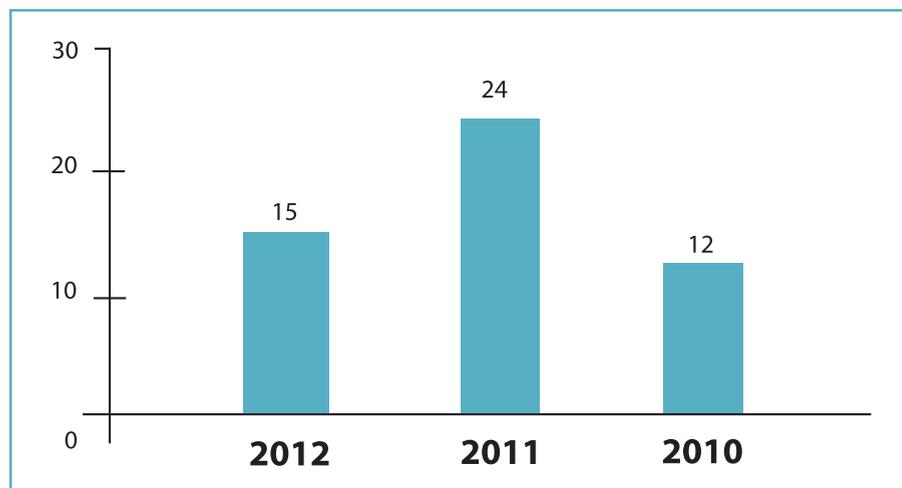
Il **Piano di emergenza aeroportuale**, piano di coordinamento delle attività in caso di allarme, emergenza o incidente di un aeromobile, è stato revisionato nel 2012 recependo alcuni input di miglioramento nella gestione delle comunicazioni tra i soggetti che intervengono. Il continuo miglioramento del piano è possibile grazie allo svolgimento di esercitazioni di emergenza, volte a testarne l'efficienza e alla ricerca di migliorie.

Figura 13 ► **Andamento del rateo¹ del numero di impatti**



¹ Il rateo è il numero di impatti ogni 10.000 movimenti aeromobili

Figura 14 ► **Andamento del numero di impatti**



Particolare attenzione è stata dedicata alla formazione del gruppo di volontari dedicati alla gestione del **post soccorso**, ovvero al supporto all'interno delle sale di accoglienza dei passeggeri e dei loro parenti e al coordinamento all'interno del centro operativo dell'emergenza. Gli interventi formativi sono improntati all'acquisizione delle capacità tecnico-operative e all'acquisizione della consapevolezza psicologica sia delle proprie condizioni personali, sia di quelle delle persone con cui relazionarsi in caso di gestione di emergenze.

SAB ha inoltre acquisito un sistema table-top che consentirà a tutti i soggetti coinvolti di svolgere simulazioni "a tavolino", permettendo di focalizzare l'attenzione sulle attività che vanno ad interagire con altri enti o società (comunicazioni, passaggi di consegne, scambio di informazioni, ecc.), depurando l'esercitazione della parte più tecnica, sulla quale ogni società potrà testarsi anche autonomamente.

OBIETTIVO 2013: Sviluppo del piano di gestione delle emergenze attraverso strumenti informatici evoluti

Dotarsi di un software per supportare i volontari e il personale dedicato all'emergenza durante l'attività di raccolta e diffusione dei dati e di riconcilio tra i passeggeri e i parenti presenti in aeroporto, semplificando l'attività dei volontari nelle sale di accoglienza.



4.3 La sicurezza nei controlli Security

Secondo le disposizioni ENAC, il compito di effettuare i controlli di sicurezza ai varchi spetta al gestore che opera in raccordo con gli altri Enti di Stato coinvolti nella verifica di passeggeri e bagagli.

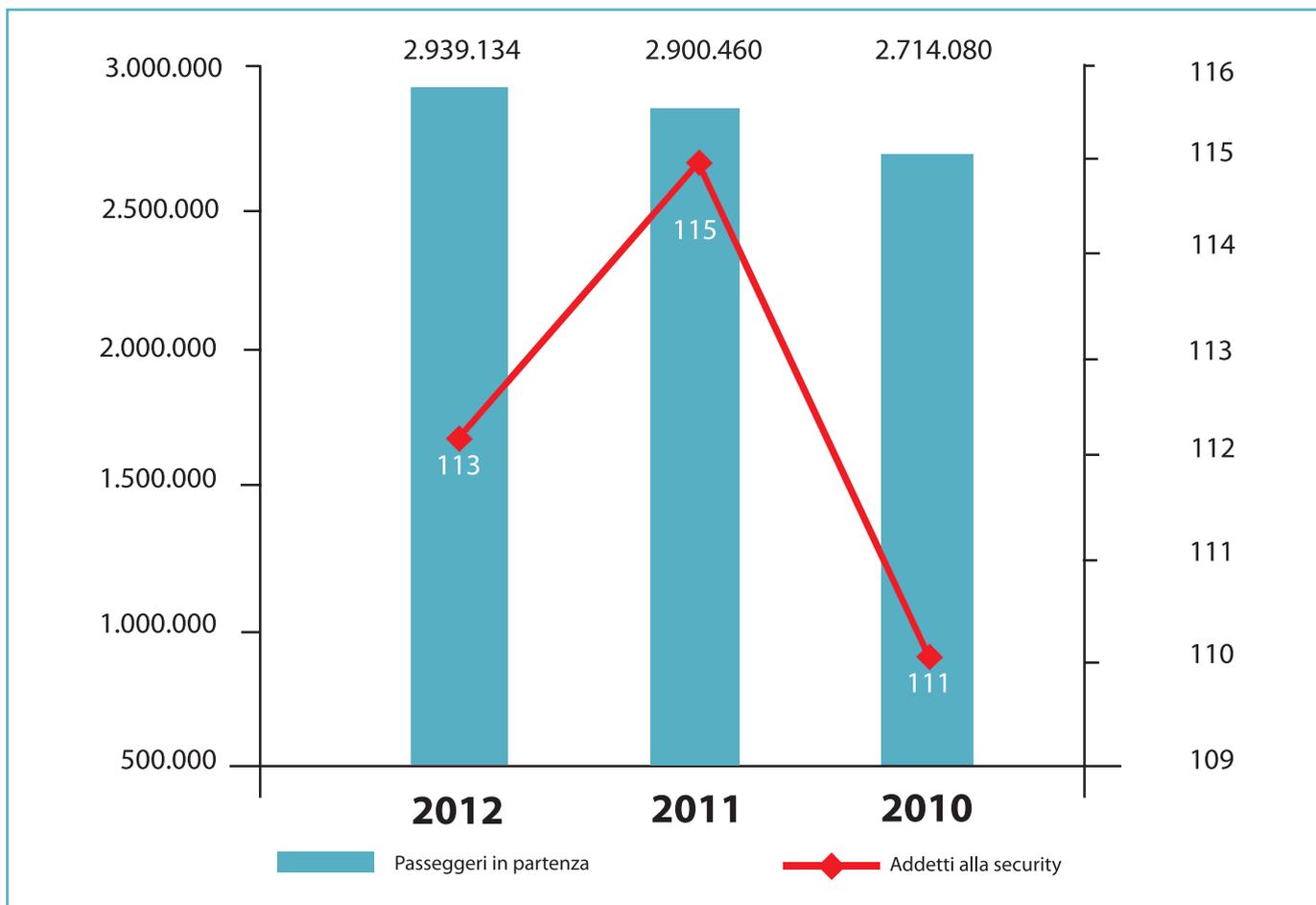
Il nuovo Programma Nazionale di Sicurezza, emanato ad aprile 2012, offre ai gestori aeroportuali la possibilità di adottare una nuova configurazione per i controlli di security che prevede l'impiego di 2 macchine radiogene, 1 archetto metal detector e 7 operatori (da qui il nome "configurazione

a 7"). SAB ha colto questa possibilità che consente maggiore efficienza nella gestione delle risorse e degli spazi e, a seguito dell'approvazione del Comitato di Sicurezza Aeroportuale, ha messo in funzione la nuova configurazione da luglio. Nella nuova impostazione un ruolo importante viene svolto dal "facilitatore", un addetto che si colloca prima dei macchinari di controllo con lo scopo di preparare i passeggeri ai controlli, ricordando di togliere dispositivi, liquidi e oggetti pericolosi sia dai bagagli che dalla propria persona. Questi interventi hanno permesso il miglioramento della qualità dei controlli e una riduzione dei tempi di attesa ai varchi.



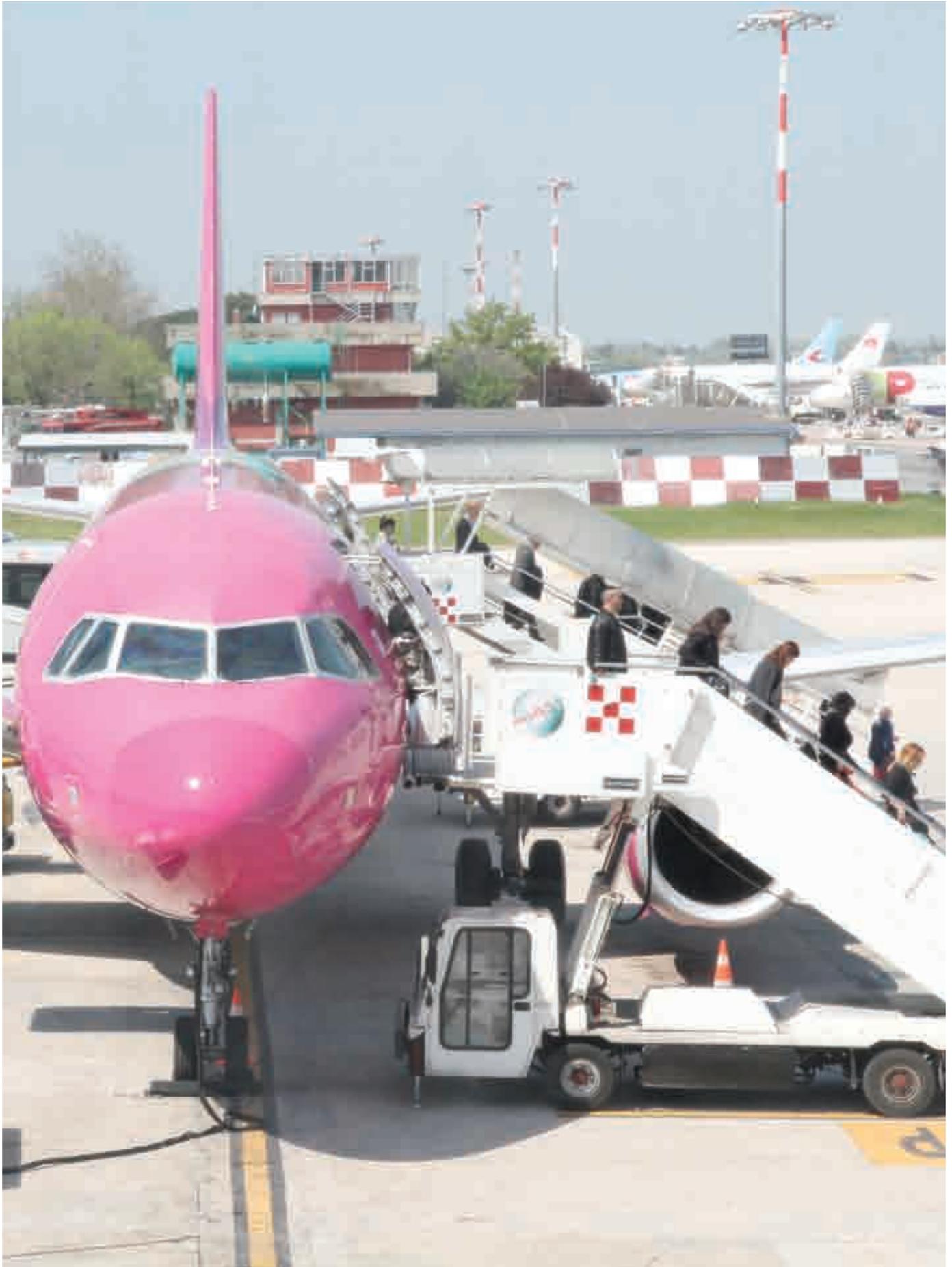
Al fine di rendere ancora più elevato il livello di sicurezza dello scalo, nel corso del 2012 è stato aggiornato il sistema TIP delle macchine radiogene con un nuova libreria di 1.000 immagini che sarà aggiornata di anno in anno. Per quanto riguarda il controllo dei bagagli da stiva, SAB si è adeguata alle normative internazionali acquistando le nuove macchine EDS di Standard 2 che sono state installate nel nuovo impianto BHS ed entreranno in funzione a maggio 2013 con l'apertura del nuovo edificio BHS. Inoltre, SAB dispone di un sistema che consente la gestione dell'addestramento di tutto il personale secondo profili personalizzati e il relativo monitoraggio volto a valutare l'evolvere delle performance degli operatori.

Figura 15 ► Numero di passeggeri in partenza e addetti security

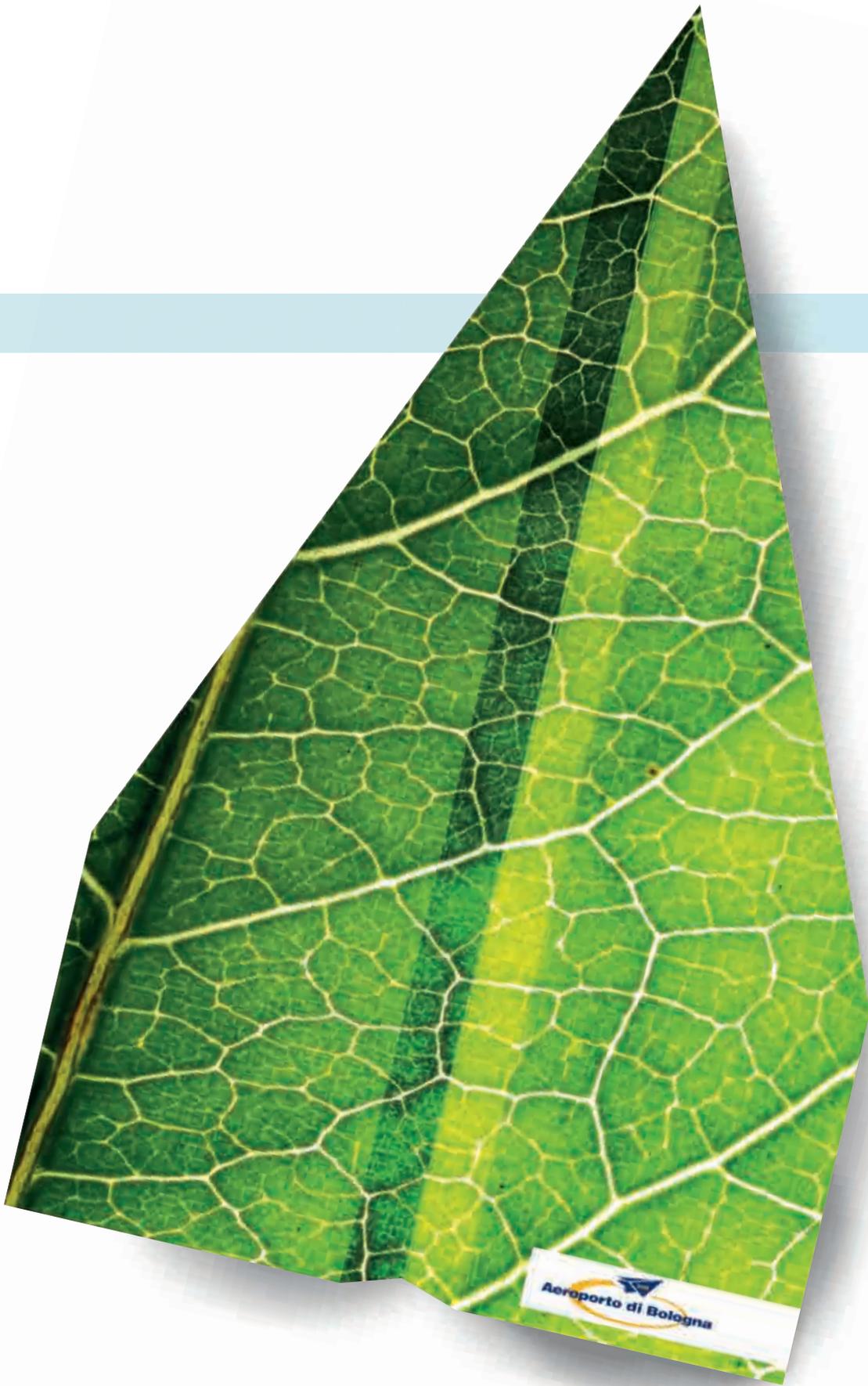


OBIETTIVO 2013: Piano per il controllo dei Lags

Predisposizione del programma di implementazione delle tecnologie per il controllo di medicinali, cibi per neonati e altre tipologie particolari di prodotti, a seguito dell'identificazione da parte dell'Unione Europea della prima fase di libera circolazione dei Lags (liquidi, gel, aerosol, ...) prevista per gennaio 2014.



5.1	LA GESTIONE AMBIENTALE	64
5.2	IL RUMORE AERONAUTICO	65
	5.2.1 GLI INTERVENTI DI CONTENIMENTO	66
5.3	LE EMISSIONI ATMOSFERICHE	68
5.4	I CONSUMI DI ENERGIA	70
5.5	I CONSUMI E GLI SCARICHI IDRICI	70
5.6	LA GESTIONE DEI RIFIUTI	70




Aeroporto di Bologna



5.1 La gestione ambientale



Gli obiettivi strategici di crescita del volume di traffico sono strettamente connessi al potenziamento infrastrutturale dell'Aeroporto che, d'altra parte, comporta degli impatti potenzialmente critici sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale.

Perciò lo sviluppo dell'aeroporto, sin dalle fasi di pianificazione degli interventi, deve avvenire bilanciando da un lato le crescenti esigenze di mobilità espresse dal territorio di riferimento, che implicano un aumento di domanda del traffico e, quindi, l'ampliamento delle infrastrutture, dall'altro la necessità di tutelare l'ambiente circostante e di non compromettere la qualità della vita della comunità locale.

Per questa ragione il **Piano di Sviluppo Aeroportuale** (Masterplan), che identifica le strategie e gli interventi infrastrutturali per portare la capacità dell'Aeroporto di Bologna fino a 10 milioni di

passaggeri entro il 2023, è stato oggetto di un percorso di condivisione con gli Enti locali e le Istituzioni nazionali volto a trovare le migliori soluzioni di inserimento territoriale dell'aeroporto. Il Masterplan aeroportuale può essere considerato come parte di un più ampio scenario di sviluppo del polo funzionale Aeroporto, oggetto di specifico Accordo Territoriale, definito ai sensi della LR 20/2000 e siglato con le Istituzioni locali (Regione Emilia Romagna, Provincia e Comune di Bologna, Comune di Calderara di Reno) che prevede diversi interventi e indirizzi strategici di carattere ambientale.

Inoltre, il Masterplan è stato oggetto di procedimento di **Valutazione Impatto Ambientale (VIA)** conclusosi **nel 2012 con l'approvazione da parte degli organi ministeriali preposti**. Il prossimo passo prevede la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto di VIA che costituirà il principale punto di riferimento per la definizione degli interventi di miglioramento ambientale con i quali SAB accompagnerà le opere di potenziamento dell'infrastruttura aeroportuale.

Oltre agli strumenti specifici di pianificazione territoriale ed ambientale, la tutela dell'ambiente non può prescindere da una attenta e continuativa attività di presidio degli aspetti ambientali significativi. Per tale ragione l'Aeroporto di Bologna è dotato dal 2005 di un **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)** certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 14001. Il sistema inoltre è integrato con gli altri sistemi di **Gestione della Qualità (SGQ)**, certificato ISO 9001) e della **Salute e Sicurezza dei lavoratori (SGSSL)**, certificato OHSAS 18001), in un unico Sistema di Gestione Integrato che permette un migliore coordinamento delle attività e quindi una maggiore efficacia delle azioni svolte.



Spese per la protezione dell'ambiente

Tabella 29 ► **Costi e investimenti ambientali totali per tipologia (in migliaia di Euro)**

	2012		2011		2010	
	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti	Costi	Investimenti
Spese relative alla prevenzione e alla gestione ambientale	193	675	311	129	178	271
Spese relative allo smaltimento dei rifiuti, al trattamento delle emissioni e al ripristino ambientale*	33	12	91	26	108	0
Totale Spese per la protezione ambientale	226	687	402	155	286	271

*Rientrano in questa categoria il premio assicurativo per la responsabilità Ambientale e le spese per lo smaltimento dei rifiuti di bordo e quello dei rifiuti vari.

Nel 2012 sono entrati in funzione investimenti a carattere ambientale per 687 mila Euro, composti prevalentemente da interventi contro gli sprechi d'acqua (329 mila Euro), di manutenzio-

ne straordinaria volti alla sostituzione di caldaie e centrali termiche obsolete (173 mila Euro) e di coperture in eternit con materiale eco-compatibile (152 mila Euro) oltre all'allestimento di

una piazzola per lo scarico della spazzatrice (12 mila Euro).

Tabella 30 ► **Costi per Sistema di Monitoraggio del rumore (in migliaia di Euro)**

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Costo per il monitoraggio del rumore	61	68	48	-10%

Anche nel 2012 SAB non ha subito multe o sanzioni per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

FOCUS: L'impegno allo sviluppo sostenibile del traffico di superficie

L'Aeroporto di Bologna ha deciso di intraprendere un percorso di sviluppo sostenibile del traffico stradale indotto dall'aeroporto, anche attraverso l'attuazione di iniziative di green mobility. In tale ambito, a ottobre 2012 è stata inaugurata ELETTRA, la prima pensilina di ricarica delle auto elettriche, alimentata ad energia solare. Pertanto, l'alimentazione delle auto è completamente a zero emissioni. L'impianto è collocato all'interno di una delle aree di parcheggio, a disposizione di chiunque intenda raggiungere l'aeroporto con mezzi elettrici, consentendone quindi la ricarica durante la permanenza nelle aree di parcheggio.

5.2 Il rumore aeronautico

Il rumore aeronautico è definito come l'inquinamento acustico prodotto dagli aeromobili durante le diverse fasi del volo, in particolare quelle che si svolgono a terra (come ad esempio le prove motori, la movimentazione, l'ingresso e l'uscita dalle piazzole di sosta) e in decollo ed atterraggio, ossia quando gli aeromobili in volo sono più vicini al suolo. Benché il rumore non conduca ad alcuna modificazione fisica dell'ambiente (come invece accade per l'inquinamento atmosferico o idrico), assume i connotati di elemento inquinante nel momento in cui produce disturbo a esseri viventi (persone o animali). Pertanto, lo scopo primario della gestione del rumore è la riduzione del numero di persone soggette ai livelli critici di inquinamento acustico.

Nel caso di un aeroporto come quello di Bologna, che sorge nelle immediate vicinanze di centri abitati, l'inquinamento acustico è il risultato di una componente tecnologica, rappresentata dalle tipologie di aeromobili più o meno rumorosi, e di una componente territoriale, rappresentata dalla elevata densità insediativa delle aree limitrofe all'aeroporto, e quindi da un significativo numero di persone soggette al disturbo.

Per quanto riguarda la componente tecnologica, i Vettori aerei sono responsabili della gestione e del rinnovamento delle flotte, con la progressiva introduzione di velivoli sempre meno rumorosi. In qualità di gestore aeroportuale, invece, SAB ha il compito di promuovere azioni, attraverso il coinvolgimento delle Autorità territoriali competenti, volte a garantire il rispetto dei limiti di rumorosità, ma ancor prima a ridurre il numero di persone soggette al sorvolo da parte degli aeromobili, e quindi al rumore aeronautico.

I limiti di Legge

La normativa italiana include diversi provvedimenti legislativi in materia di rumore aeroportuale, il più importante dei quali è il Decreto ministeriale 31/10/97 che indica i criteri di calcolo del rumore aeronautico e i valori ammissibili di rumorosità nelle fasce di pertinenza aeroportuale che sono:

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

Il rumore aeronautico viene quantificato infatti in termini di LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale) che rappresenta il livello medio di rumore riferito alle tre settimane dell'anno in cui si è verificato il maggior numero di movimenti (decolli e atterraggi).

Seguendo la scala di misurazione adottata, i decibel, un aumento o una diminuzione di 3 dB(A) dell'LVA corrisponde al raddoppio o dimezzamento del livello di rumore medio percepito dall'orecchio umano.

Per tenere costantemente sotto controllo i livelli di rumore, come previsto dalle normative nazionali, l'Aeroporto di Bologna è dotato di un **sistema di monitoraggio** del rumore aeroportuale, attivo dal 2001 e **completamente** rinnovato da SAB nel 2010, costituito da centraline dislocate nel territorio circostante l'aeroporto interessato dal sorvolo degli aeromobili che rilevano il rumore prodotto dai velivoli in decollo e atterraggio. Il sistema permette altresì di analizzare le tracce radar e di verificare il rispetto o meno delle procedure antirumore da parte delle compagnie aeree, consentendo di segnalare le inosservanze in maniera puntuale e di collaborare per una maggiore sensibilizzazione dei piloti. I dati raccolti sono inoltre elaborati in rapporti mensili che SAB condivide con gli enti territoriali locali (ARPA, Provincia di Bologna e Comuni interessati), e pubblicati sul sito internet, in modo da essere visibili da chiunque intenda consultarli. Per consolidare la validità e attendibilità dei dati elaborati, inoltre, ARPA effettua periodicamente dei rilevamenti in parallelo, utilizzando proprie apparecchiature.

Figura 16 ► Localizzazione delle centraline di rilevazione del rumore





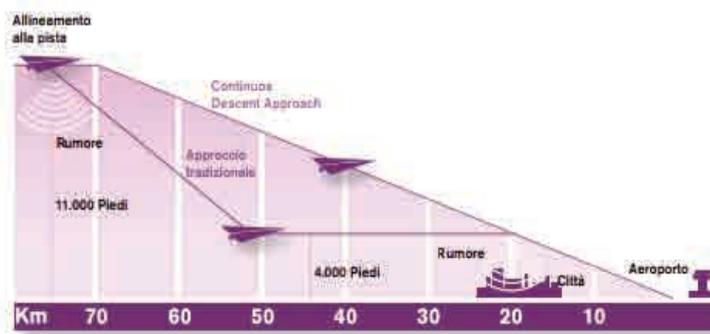
5.2.1 Gli interventi di contenimento

Le società di gestione aeroportuali non dispongono dell'autorità per intervenire direttamente sui comportamenti delle compagnie aeree, né imporre loro limiti alla rumorosità delle operazioni di decollo o atterraggio attraverso sanzioni o politiche di esclusione dallo scalo. Ciò nonostante, SAB è attiva nella gestione del rumore aeroportuale attraverso un monitoraggio costante dei livelli registrati e interventi sulle infrastrutture aeroportuali. SAB inoltre collabora attivamente con le compagnie aeree che operano presso l'aeroporto con azioni di **sensibilizzazione** finalizzate a limitare il più possibile i decolli sulle zone abitate in determinate fasce orarie, a favorire il rispetto delle procedure di volo antirumore, collaborando anche con gli enti di controllo preposti e con gli enti locali.

Un valido strumento di contenimento del rumore è rappresentato dalle **procedure di decollo e atterraggio antirumore**. A Ottobre 2012 la Commissione aeroportuale ha approvato la **modifica alle procedure di decollo antirumore**, definite con lo scopo di ridurre la popolazione del Comune di Bologna soggetta al sorvolo degli aeromobili. In base allo studio acustico previsionale condotto da SAB e condiviso con la Commissione, è emerso che le nuove procedure, se correttamente eseguite, porteranno ad una riduzione del 27% del numero di persone esposte ai diversi livelli di rumorosità, e del 15% degli edifici residenziali esposti. L'entrata in vigore delle nuove procedure è avvenuta il 10 gennaio 2013, a cui farà seguito uno specifico monitoraggio per verificare gli effetti ambientali. Al contempo, SAB darà avvio ad una campagna di informazione rivolta ai Vettori aerei, condividendo i dati di monitoraggio delle tracce radar per dare supporto ai Vettori nella individuazione delle eventuali criticità. Per quanto riguarda l'**atterraggio** degli aeromobili, l'Aeroporto di Bologna ha concordato con le compagnie l'adozione della procedura "*Continuous Descent Approach*", sistema che consiste nello svolgere le manovre necessarie per "allinearsi" alla pista il più lontano possibile dall'aeroporto e ad elevate altitudini, per poi iniziare a scendere di quota in maniera graduale e costante, senza bruschi cambi di potenza nei motori.

La pianificazione territoriale

In base a quanto stabilito dal DM 31/10/97, il territorio circostante l'aeroporto è caratterizzato dalla Zonizzazione acustica aeroportuale, rece-



OBIETTIVO 2013: Sensibilizzare le compagnie aeree sulle nuove procedure di decollo

Dare seguito all'introduzione delle nuove procedure di salita iniziale antirumore, attraverso una campagna di informazione rivolta ai Vettori aerei, e la condivisione dei dati di monitoraggio delle tracce radar finalizzata a supportare i Vettori nell'individuazione delle eventuali criticità e dei relativi interventi di adeguamento.

FOCUS: La riduzione del rumore aeronautico attraverso il sistema "ILS"

Il sistema "ILS" (Instrument Landing System) è un sistema di terra e di bordo ideato per guidare gli aeromobili nella fase finale di avvicinamento strumentale di precisione verso la pista di un aeroporto. L'Aeroporto di Bologna, che già dispone di questa apparecchiatura nel lato nord (Modena) della pista, sta collaborando con ENAV nell'implementazione di un secondo sistema "ILS" sul lato opposto della pista, consentendo così nel periodo estivo di maggior traffico e migliori condizioni atmosferiche di ridurre i decolli sul lato Bologna (più rumorosi), favorendo gli atterraggi dalla stessa direzione, con conseguenti benefici in termini di riduzione della rumorosità sull'abitato.

pita dal Comune di Bologna all'interno dei propri strumenti di pianificazione urbanistica, che prevede l'individuazione di tre fasce di rispetto: A, B e C.

Per ciascuna fascia sono previsti determinati gradi di vincolo all'uso e sviluppo del territorio. In particolare, nella fascia C sono consentite solo attività connesse con il funzionamento dell'aeroporto, mentre in fascia B sono vietati gli usi residenziali. Infine, all'interno della fascia A, la più lontana dal sedime aeroportuale, la legge consente qualsiasi tipo di sviluppo.

Quale ulteriore misura di protezione ambientale, il Comune di Bologna di concerto con SAB ha deciso di estendere anche alla fascia A i limiti di sviluppo residenziale, contribuendo a contenere ulteriormente il numero di persone esposte a determinati livelli di rumorosità aeronautica.

Nel corso del 2012, a fronte di un aumento nel numero di movimenti, il livello medio mensile di rumore sull'abitato di Bologna (misurato in corrispondenza della postazione fissa T6 in Via Agucchi), è risultato in diminuzione rispetto al 2011. Tale scostamento è da attribuirsi principalmente alla diminuzione dell'8% dei decolli in direzione Bologna, rispetto al 2011, il che significa che nel 2012 vi è stata una migliore gestione del traffico aereo, compatibilmente con le esigenze di riduzione dei sorvoli delle aree abitate.

La gestione dell'impatto acustico è uno dei temi più sentiti dalla popolazione che risiede nei pressi dell'aeroporto. L'impegno di SAB ad una comunicazione trasparente e ad un dialogo continuo con il territorio è testimoniato anche dalla costituzione nel 2003 del **Gruppo Tecnico Rumore** che coinvolge il Comune di Bologna, il Comune di Calderara di Reno, l'ARPA, la Provincia di Bologna e il Quartiere Navile. L'obiettivo è instaurare un rapporto aperto e collaborativo con gli Enti del territorio, al fine di prevenire e gestire l'insorgere di criticità.

Con lo stesso fine di promuovere la trasparenza e la collaborazione e di creare un **contatto diretto con i cittadini** che risiedono in prossimità dell'aeroporto, con altri Enti locali e istituzionali e con la stampa, SAB risponde tempestivamente alle richieste esterne che giungono.

Sul sito dell'Aeroporto vengono pubblicati mensilmente i livelli di rumore registrati dal sistema di monitoraggio ed è a disposizione una casella di posta specifica (ambiente@bologna-airport.it) per eventuali reclami e segnalazioni in materia ambientale che viene gestita direttamente dall'Area Sostenibilità e Ambiente.

Figura 17 ► Zonizzazione acustica secondo il D.M. 31/10/97



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

Tabella 31 ► Superficie esposta al rumore aeronautico (espressa in km2)

Fasce di rumore (LVA)	2012	2011	2010	2003 anno base	Var. % 2012/2011
60 – 65	4,369	4,427	5,147	4,395	-1,3%
65 – 75	2,476	2,485	3,116	1,362	-0,4%
> 75	0,519	0,504	0,596	-	3,0%
TOTALE	7,364	7,416	8,859	5,757	-0,7%

Tabella 32 ► Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
LVA medio mensile espresso in dB(A)*	61,60	62,45	62,33	-1,4%**
Numero movimenti	67.527	69.153	70.270	-2,4%

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

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

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



5.3 Le emissioni atmosferiche



Il contenimento delle emissioni atmosferiche rappresenta uno dei principali mezzi per ridurre l'impatto ambientale della propria attività.

L'Aeroporto di Bologna ha realizzato un processo strutturato di monitoraggio e gestione delle proprie emissioni di CO₂, adottando la metodologia prevista dal programma internazionale di certificazione **Airport Carbon Accreditation** promossa da ACI-Europe.

Il programma è volto a stimolare le società di gestione aeroportuale a realizzare azioni specifiche di compensazione e interventi di risparmio energetico. Sono previsti quattro livelli di accreditamento, crescenti in funzione dell'entità di risorse impiegate nel campo della gestione energetica e dei risultati raggiunti. Le società di gestione sono quindi incentivate ad adottare processi per la mappatura, la riduzione e l'ottimizzazione delle proprie "impronte di carbonio" con una prospettiva di medio-lungo termine, fino ad arrivare alla neutralizzazione del proprio impatto.

L'Aeroporto di Bologna, che aderisce al programma di accreditamento da tre anni ottenendo il Livello 1 "Mapping" nel 2009, all'inizio del 2012 ha ottenuto l'upgrade al Livello 2 "**Reduction**", come riconoscimento sia dei risultati conseguiti in termini di riduzione della carbon footprint (vale a dire le emissioni di CO₂) relativa, sia della propria capacità di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette di CO₂. In tale ambito, particolare importanza riveste la creazione del **Piano di gestione delle emissioni di CO₂** (CMP - Carbon Management Plan), che include strumenti gestionali ed organizzativi atti a minimizzare l'aumento di fabbisogno energetico e conseguire gli obiettivi attesi di riduzione delle emissioni di CO₂. Fra le azioni condotte, particolare importanza ha rivestito la costituzione dell'**Energy Management Team**, gruppo tecnico interno incaricato di supportare lo sviluppo delle nuove infrastrutture aeroportuali e valutare interventi specifici atti a ottimizzare i consumi energetici. Questo approccio gestionale strutturato ha consentito a SAB di definire obiettivi di riduzione della carbon footprint da perseguire a medio termine.

FOCUS: I meccanismi del programma ACA

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

L'adesione al programma richiede inoltre di esplicitare espressamente un programma di riduzione delle emissioni di CO₂ rispetto ad un anno base, che deve essere rispettato per mantenere il livello di accreditamento raggiunto:

Emissioni relative	2012	2013	2014	2015	2016
CO ₂ emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)	1,44	1,43	1,41	1,40	1,39

Entro il 2016 SAB intende ridurre l'emissione di CO₂ relativa del 36% rispetto ai valori del 2008, fissato come anno di riferimento in quanto anno di avvio della procedura di accreditamento.

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



Nel 2012 si è verificato un aumento delle emissioni di CO₂ rispetto all'anno precedente, seppur di una quota percentuale ridotta (circa il 2,3%). Ad incidere in negativo sulla produzione di emissioni è stato l'aumento nei consumi di metano per riscaldamento, dovuto ai lavori di

ampliamento del Terminal passeggeri che hanno comportato l'utilizzo del Terminal Est per gran parte dell'anno, oltre a comportare consumi per il funzionamento del trenino passeggeri su gomma adibito al collegamento. Un ulteriore fattore che ha contribuito all'incremento è rappresentato dai

consumi di gasolio per autotrazione dei mezzi, in particolare per i mezzi di sgombrò neve largamente impiegati nei mesi invernali del 2012. Tali incrementi di CO₂ sono stati comunque frenati grazie agli interventi di razionalizzazione nell'uso di energia elettrica predisposti da SAB.

Tabella 33 ► **Totale delle emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti di emissioni sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB (Kg)**

Emissioni	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Emissioni di CO ₂	8.754.642	8.554.603	9.676.931	2,3%

Il dato relativo alle emissioni di CO₂ relativa (CO₂ emessa sul numero di passeggeri) è quindi risultato in aumento rispetto al 2011 e ai target

attesi, in ragione degli aumenti nel consumo di risorse energetiche, nonché della minor crescita del numero di passeggeri sul 2011 rispetto a

quella fatta segnare negli anni precedenti.

Tabella 34 ► **Totale delle emissioni in relazione al numero di passeggeri (Kg)**

Emissioni	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
CO ₂ emesse sul numero totale di passeggeri	1,47	1,45	1,82	1,4%

L'attenzione alle emissioni atmosferiche è una tematica sempre più sentita a livello internazionale, e SAB si caratterizza per una costante attenzione al confronto in una dimensione extra-nazionale. In quest'ottica l'Aeroporto di Bologna, insieme alla Provincia di Bologna, ha aderito al progetto Europeo **Clean Airport Decarbonated Regions (D-AIR)** sviluppato nell'ambito del programma di cooperazione territoriale INTERREG IVC.



Il progetto D-AIR vede come partecipanti anche Mazovia Region, Swedavia, City of Leipzig, Eindhoven Airport, Transport Malta, Mitteldeutsche Airport Holding, El Prat de Llobregat, e ha l'obiettivo di fornire supporto economico per lo sviluppo di programmi innovativi di riduzione delle emissioni atmosferiche. In particolare il progetto pone come obiettivi:

1. La riduzione dell'emissione di CO₂ generate dalle attività dell'aeroporto;
2. La riduzione delle emissioni di CO₂ generate dal traffico stradale indotto dall'aeroporto.

Il progetto prevede lo svolgimento di visite studio presso tutti i partner per garantire la condivisione di conoscenze ed esperienze tipiche di ciascun territorio rappresentato. Il termine del percorso è previsto per giugno 2014 con la presentazione,

da parte di tutti i partner, dei piani di innovazione formulati.

La partecipazione al progetto D-AIR rappresenta per SAB un'occasione per migliorare le performance gestionali per quanto riguarda gli aspetti energetici, consentendo, fra l'altro, di gettare le basi per l'ottenimento della certificazione ISO50001 relativa ai sistemi di gestione dell'energia, e del Livello 3 del programma Airport Carbon Accreditation.

Nell'ambito del progetto Europeo D-AIR sono state avviate attività volte a definire di programmi innovativi di intervento per la riduzione della CO₂ di origine aeroportuale.

Per quanto riguarda le emissioni generate dalle operazioni aeroportuali è stato pianificato un **audit energetico**, ossia una serie di analisi sui principali edifici ed impianti tecnologici aeroportuali, con lo scopo di rilevare gli eventuali sprechi energetici e individuare quindi possibili interventi di recupero. Rispetto alle emissioni associate al traffico stradale indotto dall'aeroporto, gli studi riguarderanno l'individuazione di soluzioni di mobility management, finalizzate a migliorare l'accessibilità alla infrastruttura aeroportuale, anche migliorando i collegamenti di trasporto pubblico e alternativo. A questo fine il programma prevede momenti di confronto e di dialogo tra l'Aeroporto, le istituzioni e i soggetti privati responsabili dei servizi di mobilità (**Forum con gli stakeholder territoriali**) per individuare soluzioni innovative in grado di ridurre l'impatto ambientale in tema di accessibilità all'aeroporto.

OBIETTIVO 2013: Interventi legati al progetto D-AIR

- Realizzazione del primo audit energetico aeroportuale, finalizzato ad analizzare le caratteristiche tecnologiche dei vari sistemi edificio/impianto e individuare possibili elementi di miglioramento energetico. L'audit si concluderà con la formulazione di un piano di possibili interventi, sulla base dei quali SAB svilupperà un proprio programma di manutenzioni ed investimenti.
- Svolgimento di specifici studi sulla accessibilità, con analisi della mobilità interna ed esterna l'aeroporto, con lo scopo di individuare possibili azioni di mobility management orientate a ridurre le emissioni di CO₂ associate al traffico stradale indotto dall'aeroporto.
- Prosecuzione del lavoro del Forum multi-stakeholder con lo scopo di definire e dare attuazione ai progetti di miglioramento della accessibilità pubblica e privata condivisi.



5.4 I consumi di energia

Nel corso del 2012 si è registrata una variazione dei consumi energetici rispetto al 2011, a seguito di eventi significativi legati sia alle condizioni atmosferiche, sia ai lavori di riqualifica del Terminal passeggeri.

Per quanto riguarda il riscaldamento, a seguito dei lavori di riqualifica ed ampliamento del Ter-

minal passeggeri, i consumi di metano sono risultati in notevole aumento rispetto al 2011, a seguito della apertura di numerosi cantieri interni all'aerostazione che hanno provocato importanti dispersioni di calore.

Riguardo al carburante per autotrazione, l'aumento registrato è da ricondursi all'utilizzo continuo del trenino di collegamento con il Terminal Est, nonché all'eccezionale evento nevoso

del mese di febbraio con il conseguente utilizzo massiccio dei mezzi di sgombero neve.

Per quanto riguarda l'energia elettrica, i diversi interventi di efficientamento e razionalizzazione dell'uso hanno consentito un notevole risparmio rispetto al 2011, provvedendo ad esempio ad ottimizzare il funzionamento giornaliero delle Unità di Trattamento Aria e parzializzare gli Impianti di illuminazione dove possibile.

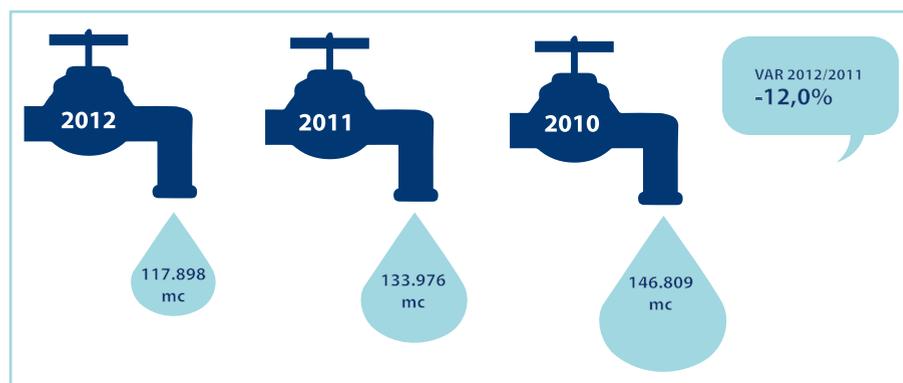
Tabella 35 ► Consumi energetici

Fonti	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Metano (mc)	588.420	444.902	501.837	32,3%
Gasolio riscaldamento (kg)	196.419	215.169	232.778	-8,7%
Gasolio autotrazione (l)	434.272	368.760	347.665	17,8%
Benzina (l)	17.966	16.843	14.959	6,7%
Energia elettrica (kWh)	14.270.237	14.839.432	15.350.014	-3,8%
- di cui Fotovoltaico (kWh)	76.916	87.397	78.738	-12,0%
- di cui acquistata (kWh)	14.193.321	14.752.035	15.271.276	-3,8%

5.5 I consumi e gli scarichi idrici

Nel corso dell'anno 2012 è stato svolto un intenso lavoro di controllo dei consumi idrici che ha portato ad una **gestione ottimizzata del fabbisogno**. Grazie a queste attività è stato possibile rilevare in maniera tempestiva le perdite d'acqua che si sono presentate, evitando quegli sprechi cospicui che si erano manifestati negli anni precedenti. In occasione di tali controlli si è anche provveduto ad una manutenzione della rete di distribuzione idrica, che continuerà nel corso del 2013.

Tabella 36 ► Consumi totali di acqua



5.6 La gestione dei rifiuti

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

- **rifiuti solidi urbani**, o assimilabili agli urbani, prodotti prevalentemente dalle attività di ristorazione/commerciali, di pulizia dell'aerostazione e degli edifici ausiliari;
- **rifiuti di produzione**, (Speciali non pericolosi / pericolosi), derivanti da attività di manutenzione e da servizi sia di SAB sia dei diversi operatori aeroportuali e sub concessionari;
- **rifiuti da "ordinanza"**, ovvero rifiuti speciali oggetto di particolari disposizioni, quali quelli

generati dalla pulizia di bordo degli aeromobili. I rifiuti solidi urbani o assimilati vengono gestiti dall'Azienda concessionaria del Comune di Bologna (HERA). SAB, in qualità di gestore aeroportuale, concede la disponibilità di aree per l'allestimento dei depositi.

Per quanto concerne i rifiuti di produzione, ovvero quelli prodotti direttamente da SAB, questi sono prevalentemente derivanti dalle attività di manutenzione meccanica di mezzi ed attrezzature aeroportuali (Officina meccanica), dall'impianto di depurazione dei liquami provenienti dallo scarico WC degli aeromobili, nonché da materiale obsoleto (arredi, computer, materiale non consentito

a bordo e bloccato ai controlli di sicurezza, etc.). I rifiuti di produzione derivanti dalle attività effettuate dai subconcessionari e/o appaltatori di servizio sono gestiti e smaltiti direttamente dagli stessi, in qualità di produttori.

I rifiuti da ordinanza quali la merce in abbandono, la merce a seguito del passeggero di cui è vietata l'importazione e i rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo degli aeromobili, invece, vengono gestiti attraverso procedure specifiche che coinvolgono diversi soggetti, tra cui le Autorità Sanitarie di confine; SAB gestisce il deposito temporaneo e le attività di smaltimento dello stesso.

Tabella 37 ► **Peso totale dei rifiuti per tipologia (kg)**

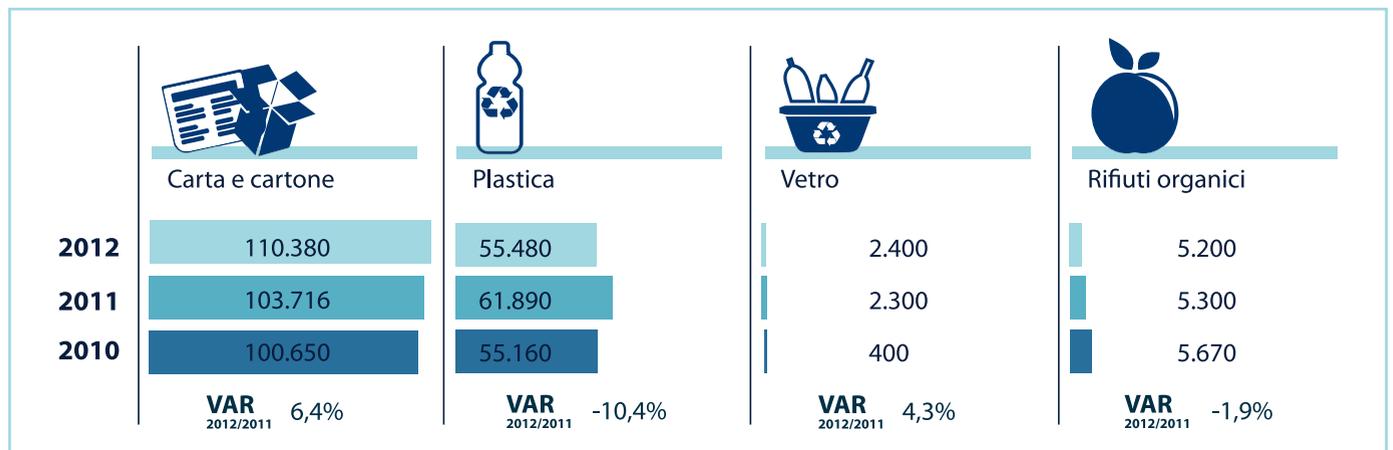
Fonti	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Rifiuti urbani e/o assimilati	669.150	687.136	657.040	-2,6%
Rifiuti a bordo	232.520	240.110	242.224	-3,2%
Rifiuti di produzione SAB	342.475	472.251	393.829	-27,5%

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani e/o assimilati mantiene i buoni livelli quantitativi e qualitativi raggiunti nei precedenti anni (indice di una buona cultura in chi conferisce e di sensibilità in

chi ritira e seleziona i rifiuti). Prosegue l'attività di sensibilizzazione ad opera di SAB verso gli operatori aeroportuali.

Tabella 38 ► **Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati**

Fonti	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Percentuale dei rifiuti urbani e/o assimilati avviati a raccolta differenziata	24,4%	25,2%	25,0%	-0,8%

Tabella 39 ► **Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia**

L'aumento significativo del dato relativo alla raccolta della carta e del vetro è indice di una accresciuta sensibilità di passeggeri e comunità aeroportuale, dando atto all'attività di sensibilizzazione effettuata da SAB nel corso dell'anno, specialmente verso gli esercizi di ristorazione con incontri ad hoc.

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

OBIETTIVO 2013: Riduzione degli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti

- Promuovere ulteriormente la differenziazione dei rifiuti puntando in modo particolare su quelli umidi derivanti dalla ristorazione.
- Adottare accorgimenti per ridurre le movimentazioni del rifiuto prodotto verso i punti di conferimento.

6.1	I NUMERI	74
6.2	LA CULTURA DELLA QUALITÀ	74
6.3	LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	75
6.3.1	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	75
6.3.2	IL RICONOSCIMENTO DEL MERITO	76
6.4	LE POLITICHE FORMATIVE	77
6.5	LA QUALITÀ DEL LAVORO	78
6.5.1	IL BENESSERE AZIENDALE	78
6.5.2	LA COMUNICAZIONE INTERNA	79
6.6	LA TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI	79
6.6.1	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO (SGSSL)	79
6.6.2	FORMAZIONE E RISULTATI	80
6.6.3	LA TUTELA DEI LAVORATORI NEGLI APPALTI	81
6.7	LE RELAZIONI SINDACALI	81

AGILE

POSTA PRIORITARIA
Priority Mail

06
788

ENTGELT BEZAHLT

DEUTSCHE
POST
EURO CENT
00032
F 530684

03
SUO
FINLA

PRINTED PAPER

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

AIR MAIL

PAR AVION

INTL PRI
Aeroporto di Bologna
U.S. POSTAGE



6.1 I numeri

In un contesto congiunturale non favorevole, i risultati raggiunti da SAB hanno consentito di mantenere i livelli occupazionali in leggera crescita, garantendo allo stesso tempo relazioni contrattuali in grandissima parte stabili.

Nel 2012 le persone di SAB sono state in media 352 full time equivalenti, in crescita dell'1,9% rispetto al 2011; di queste, il 95% è occupato con contratti a tempo indeterminato. Il turnover medio, pari all'1,0% risulta leggermente superiore rispetto al 2011.

Da un punto di vista anagrafico l'età media aziendale è di circa 42 anni, mentre le fasce di anzianità aziendale riflettono il percorso di crescita e di rinnovamento intrapreso dall'Aeroporto con una larga percentuale di persone presenti in azienda da meno di 10 anni (57,5%), che ha affiancato nel tempo una solida base di competenze che invece ha visto crescere l'Aeroporto da oltre un decennio (42,5%).

L'occupazione femminile è pari al 43,18% del totale. Le donne sono presenti in misura importante a tutti i livelli organizzativi: fra gli impiegati, di cui sono la parte numericamente più consistente, fra i Quadri (in particolare, due Post Holder su quattro) e fra i Dirigenti, in posizioni rilevanti (Corporate Affairs, Direzione Amministrazione, Finanza e ICT, Direzione Business Cargo) oltre che alla Presidenza della Società.

6.2 La cultura della qualità

Il percorso di "cambiamento culturale" avviato da SAB nel 2009 è proseguito nel 2012 in continuità con le iniziative avviate negli anni precedenti. È giunto al termine il percorso formativo dedicato ai componenti del **Comitato di Direzione** sullo sviluppo della leadership, con particolare focalizzazione all'impegno per lo sviluppo dei propri collaboratori attraverso attività di coaching.

Il **middle management** invece ha lavorato all'insegna della parola chiave "Responsabilità", partendo dal rafforzamento della consapevolezza di una propria responsabilità individuale, per poi rivolgere l'attenzione verso la responsabilità collettiva o di gruppo, affinché l'azienda possa arrivare ad agire come una squadra coesa.

La principale novità del 2012 è stata quella di estendere il percorso sul cambiamento culturale anche al di fuori del middle management, al fine di coinvolgere gradualmente tutta l'azienda. Le tematiche trattate hanno riguardato in particolare la responsabilità, la comunicazione e il rapporto capo/collaboratore.

Tabella 40 ► Numero medio di dipendenti per genere (equivalenti full-time)

	2012	2011	2010	VAR 2012/2011
 DONNE	152	152	145	0,2%
 UOMINI	200	194	189	3,1%
TOTALE	352	346	334	1,9%

Figura 18 ► Tasso di turnover medio

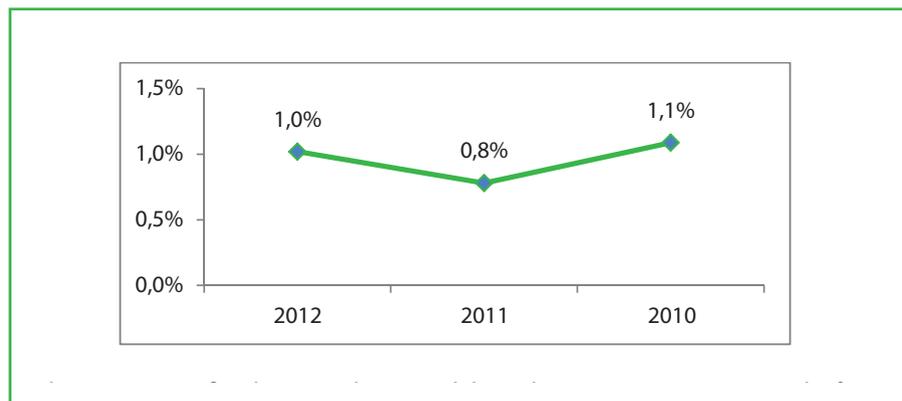


Figura 19 ► Composizione dell'organico per qualifica

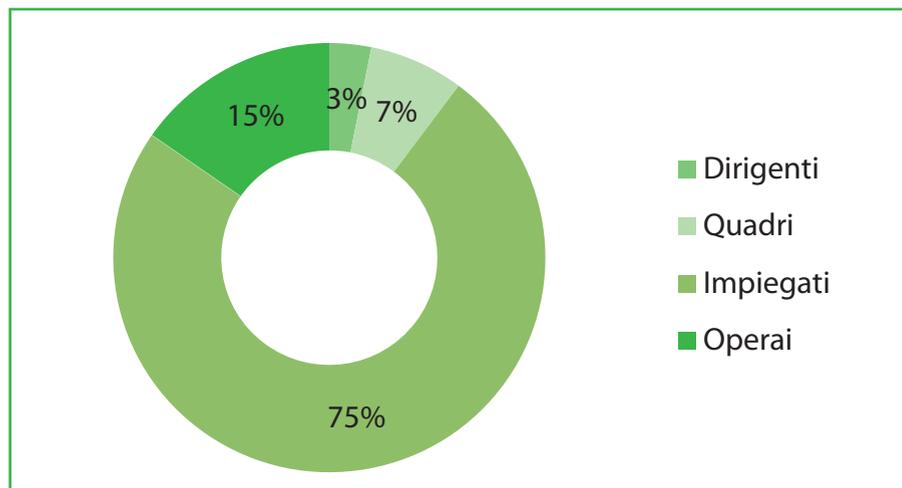
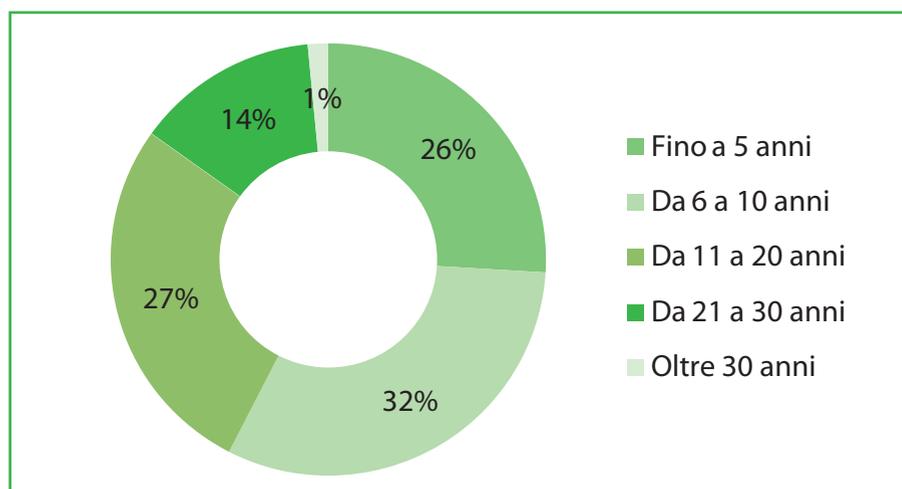


Figura 20 ► Composizione dell'organico per anzianità di servizio



Al termine di tutte le iniziative di cultural change realizzate nell'anno è stata svolta un'indagine, speculare a quella realizzata nel 2009 all'inizio del percorso e finalizzata a verificare se le attività messe in atto abbiano sortito tra la popolazione aziendale gli effetti attesi.

Sono state coinvolte 45 persone attraverso focus group e 91 attraverso questionari on-line.

Tra i punti critici evidenziati nella prima edizione,

dai risultati 2012 si è riscontrato un miglioramento nella comunicazione interna, nel coinvolgimento delle persone, nel senso di appartenenza e nello stile gestionale.

Risulta cresciuta anche la tensione verso il raggiungimento degli obiettivi, ovvero la cultura del risultato.

Permangono invece come aree sulle quali occorre ulteriormente intervenire: il mi-

glioramento del livello di integrazione, la collaborazione tra aree aziendali e lo sviluppo di un sistema di valutazione delle prestazioni ispirato a principi di meritocrazia.

La comunicazione dei risultati dell'indagine al senior e middle management, a inizio 2013, darà il via alle prime azioni di miglioramento sui temi critici, individuando nuovi percorsi per incidere sulla cultura aziendale.

FOCUS: I retreat del 2012

Il **retreat**, l'iniziativa di formazione outdoor promossa dai vertici aziendali e rivolta al top e middle management realizzata nel mese di maggio, è stata l'occasione per lavorare sulla collaborazione tra le diverse aree, uno dei temi critici segnalati dall'indagine culturale del 2009. Lo scopo era quindi quello di abbattere i "silos" tra le aree e di favorire il lavoro in team con colleghi di altre direzioni in un contesto ludico. Nel 2012 è stata sperimentata una nuova formula di retreat concentrando le attività in un'unica giornata.

Nel 2012 il monitoraggio della soddisfazione del **Cliente Interno**, avviato nel 2008, ha coinvolto 8 aree e 17 processi, sia di area amministrativa che tecnico-operativa.

La partecipazione si è confermata molto elevata, e ha prodotto commenti e suggerimenti utili per il miglioramento del lavoro, riguardo la comunicazione interna e il passaggio di informazioni, la consapevolezza delle interconnessioni tra le funzioni, le modalità di organizzazione dei processi, anche alla luce dell'introduzione del sistema BPM (Business Process Management).

6.3 La valorizzazione delle persone

6.3.1 Il sistema di Gestione delle Performance

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



LA DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI (MBO - Management by Objectives)

La definizione degli obiettivi riguarda dirigenti, quadri e i più alti livelli impiegatizi non operativi e si articola in due ambiti: uno comune aziendale, uguale per tutti, ed uno personale, concordato con il proprio responsabile, in linea con i progetti e le strategie aziendali.



LA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE (EPE - Employee Performance Evaluation)

Il processo EPE consiste in una valutazione individuale delle competenze manageriali che dirigenti, quadri e risorse chiave dell'azienda mettono in campo durante l'anno per raggiungere gli obiettivi assegnati. Nel 2012 la scheda di valutazione EPE è stata rivista e aggiornata con le





modifiche di alcune competenze ed in particolare l'inserimento dei valori aziendali al fine di renderli applicati nel comportamento quotidiano. È stata confermata l'autovalutazione come strumento di riflessione da parte dei collaboratori sulle proprie performance e di confronto con il proprio superiore durante il colloquio di feedback.



LA VALUTAZIONE DEI COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI (VCO- Valutazione Comportamenti Organizzativi)

La Valutazione dei Comportamenti Organizzativi è stata rivista a seguito dell'inserimento dei valori aziendali nel sistema di valutazione, che sono andati a sostituire le competenze precedentemente valutate. Anche per la VCO è stata confermata e resa definitiva l'autovalutazione.

Dal 2012 tutti i processi di valutazione delle performance sono gestiti attraverso il sistema gestionale ET WEB, garantendo perciò maggiore efficienza.

6.3.2 Il riconoscimento del merito

Le politiche retributive

Le politiche retributive sono definite sulla base di indagini svolte tramite una società specializzata che raffronta i livelli retributivi di SAB con quelli di altre aziende che operano sul mercato italiano, paragonabili a SAB come caratteristiche, mercati di riferimento e ambiti professionali.

A questo si accompagna un continuo monitoraggio dell'equità interna, per evitare il verificarsi di situazioni di squilibrio e di potenziali discriminazioni. Inoltre SAB è attenta alla valorizzazione delle persone che dimostrano particolari capacità e meriti, assicurando un'adeguata remunerazione ai cosiddetti "talenti" anche in un'ottica di retention e di sviluppo continuo delle eccellenze interne.

Il sistema premiante

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

L'obiettivo di un sistema così articolato è quello di coinvolgere l'intera popolazione aziendale in logiche di valutazione delle performance e riconoscimento del merito.

È stato confermato anche nel 2012 il "Goal Tematico di Gruppo" per il team dei Capi Turno della Security che ha l'obiettivo di premiare la prestazione del team nel suo complesso e di favorire lo spirito di collaborazione e di

integrazione professionale dei Capi Turno.

Nel 2012 sono state assegnate internamente sei posizioni disponibili: 1 tramite **job posting** e le altre 5 tramite **job opportunity**, un sistema di candidatura on-line sulla intranet dei lavoratori per posizioni temporanee aperte all'interno dell'azienda, a differenza del job posting che invece riguarda posizioni a tempo indeterminato.

Tabella 41 ► Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Dirigenti	-	2	2	-
Quadri	-	5	4	-
Impiegati	57	26	65	119%
Operai	2	3	3	-33%
Totale	59	36	74	64%



Nel complesso, le persone che ricevono regolarmente valutazioni delle competenze finalizzate al percorso di crescita sono oltre il 50% dell'organico totale, e in particolare tutti i Dirigenti e i Quadri e circa il 55% degli impiegati, cui si aggiungono gli addetti Security che partecipano al programma di Performance Management e Rewarding dedicato, gli addetti biglietteria e tutti gli addetti security.



VALUTAZIONE E RICONOSCIMENTO DELLA PRESTAZIONE DEGLI ADDETTI SECURITY

Anche nel 2012 è proseguito il percorso di valutazione della performance degli Addetti e dei Supervisoris da parte della Direzione Security. Il sistema prevede che gli Addetti che raggiungono un elevato punteggio nelle valutazioni (oggettive e comportamentali), risultando particolarmente meritevoli, possano accedere all'abilitazione al ruolo di Supervisore, rilasciata da ENAC. Allo stesso modo quei Supervisoris che non raggiungono il punteggio minimo concordato, possono essere temporaneamente esclusi dalla griglia dei turni come Supervisore. A causa di un volume di traffico che si attesta sui livelli dello scorso anno e dell'adozione del "Sistema a 7" in sede di controllo security, non è stato necessario nominare nuovi operatori e supervisoris ma, a differenza del 2011, la soglia minima per mantenere lo status è stata raggiunta da tutti i supervisoris, a dimostrazione di una maggior attenzione ai risultati da parte di tutti gli operatori, e quindi di un maggior livello qualitativo del servizio.

6.4 Le politiche formative

La Formazione costituisce per SAB una leva fondamentale per supportare lo sviluppo professionale, arricchire le competenze e favorire i processi di innovazione, ingredienti indispensabili per confrontarsi con un mercato in continua evoluzione.

Il Piano annuale della Formazione, elaborato dalla Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione in collaborazione con le singole Direzioni, rappresenta lo strumento di programmazione per rispondere alle nuove esigenze di mercato anche in un'ottica di controllo e contenimento dei costi. Il piano tiene perciò conto:

- 1) degli obiettivi strategici aziendali;
- 2) dei processi di cambiamento culturale/organizzativo da supportare;
- 3) delle innovazioni di processo da introdurre;

Tabella 42 ► Dipendenti che ricevono valutazioni delle competenze (organico medio)

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Dirigenti	11	11	10	100,0%
Quadri	24	24	23	96,0%
Impiegati	228	143	127	87,0%
Operai	-	-	-	0,0%
Totale	263	178	160	74,7%

- 4) degli aggiornamenti specifici necessari per diverse figure professionali;
- 5) della rilevazione dei fabbisogni formativi per colmare i gap manageriali.

Alla base del piano di formazione sta la convinzione che la professionalità delle persone deve essere prima di tutto in funzione del contesto in cui si opera e che sia necessario allineare la cultura individuale alla strategia aziendale per favorire la competitività dell'Azienda e l'innovazione nei vari settori.

Per queste ragioni la progettazione formativa è contestualizzata al settore di business aeroportuale e orientata a sostenere il cambiamento culturale, iniziato negli anni precedenti, e i processi di innovazione.



Tabella 43 ► Ore di formazione per tipologia

	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Formazione manageriale	7.880	5.703	4.919	38,2%
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	1.717	1.845	1.444	-6,9%
Formazione sulla Safety	844	928	776	-11,1%
Formazione Security	2.521	1.122	2.362	124,7%
Totale	12.962	9.501	11.271	36,2%

Tabella 44 ► Ore medie di formazione per dipendente

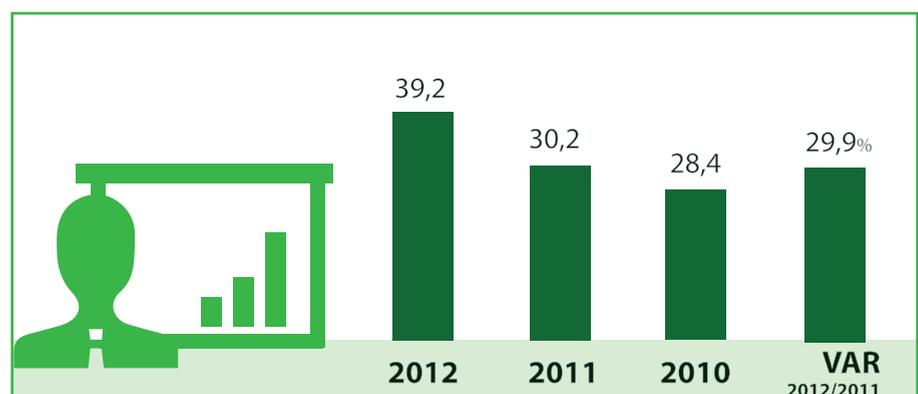




Figura 21 ► **Costi per la formazione (in migliaia di Euro)**



Anche nel 2012 si è lavorato molto sulle tematiche legate al cambiamento culturale, in particolare sulla responsabilità delle persone, sulla comunicazione e sul rapporto capo/collaboratore, con la logica di estendere il cambiamento culturale gradualmente a tutta l'azienda. I corsi in-house, maggiormente utilizzati per la realizzazione delle attività formative, permettendo quindi un contenimento delle spese complessive, hanno riguardato le tematiche legate agli appalti (DURC e tracciabilità dei flussi finanziari), l'utilizzo dei sistemi SAP e BPM, la corretta lettura della busta paga, per gli addetti parcheggi, per auditor, di lingua inglese, sulla gestione dello stress e sulla comunicazione scritta efficace.



Per i ruoli operativi della Security è stato implementato un sistema di addestramento sul computer che utilizza programmi informatici di simulazione del funzionamento delle macchine radiogene secondo profili personali basati sui risultati emersi dal sistema di gestione dei TIP e con una libreria TIP aggiornata di 6.000 immagini. È stato aumentato, inoltre, il numero di ore di addestramento per ogni operatore, specialmente nella fasce orarie con minor flusso di passeggeri, allineandosi perciò a quanto previsto dal Regolamento UE n° 185/2010.

stipulare convenzioni con strutture di assistenza all'infanzia e a considerare altre forme di supporto economico ed organizzativo, in particolare per il periodo estivo e per l'assistenza agli anziani. L'azienda ha elaborato un'iniziativa sperimentale per il 2013 che prevede il rimborso parziale dei costi per baby sitter, badanti e campi estivi, stanziando un budget di 10 mila Euro. Per ampliare la portata del progetto, è stato presentato un progetto alla Provincia finalizzato ad ottenere il cofinanziamento di tale iniziativa. Il progetto, oltre

al rimborso diretto di parte delle spese sostenute dal dipendente, prevede sessioni informative rivolte ai dipendenti interessati, tenute da esperti del settore.

Per quanto riguarda invece le richieste di riduzione dell'orario di lavoro la politica aziendale è di favorire il part time, soprattutto in presenza di carichi familiari, e pertanto SAB ha accolto tutte le richieste pervenute accordando part-time, a tempo determinato.

Figura 22 ► **Percentuale di dipendenti con contratti di lavoro part-time o multi-periodale**

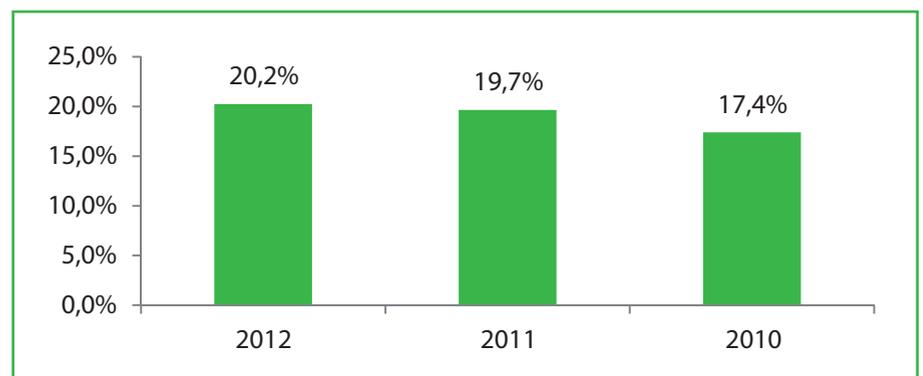
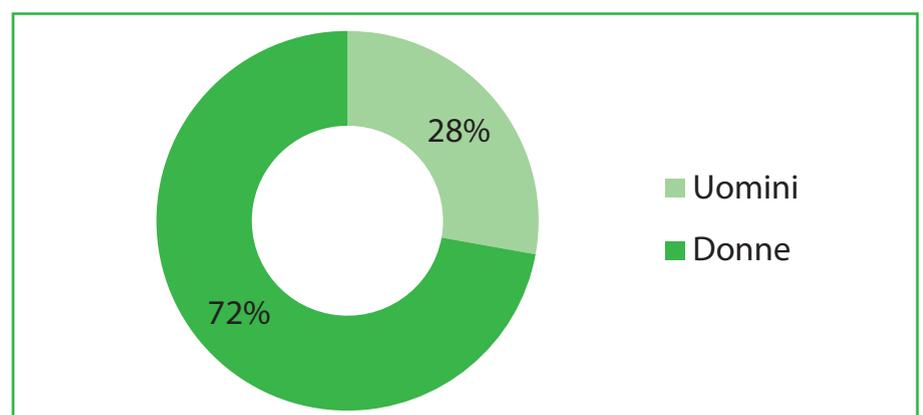


Figura 23 ► **Utilizzo del part-time per genere**



6.5 La qualità del lavoro

6.5.1 Il benessere aziendale

Nel corso del 2012 sono stati analizzati in dettaglio i risultati del questionario indirizzato ai dipendenti con bambini di età inferiore ai 12 anni volto ad individuare le esigenze in termini di conciliazione vita – lavoro e quindi delineare possibili soluzioni. A seguito di incontri individuali con il personale interessato è emerso un forte interesse a

In risposta alle richieste di accedere a prestiti personali da restituire in rate mensili da dedurre dal cedolino, SAB ha stabilito un tetto annuale di 50 mila Euro da destinare a richieste individuali dei dipendenti, fino ad un massimo di 3 mila Euro. La somma data in prestito ai dipendenti è soggetta ad interessi più favorevoli rispetto a quelli applicati dagli istituti di credito, secondo le regole vigenti in materia. Il prestito può essere concesso solo a quei dipendenti che hanno capienza di restituzione nel proprio TFR.

6.5.2 La comunicazione interna



Sulla base delle indicazioni emerse dall'indagine svolta nel 2011 sui mezzi di comunicazione interni, la struttura della rivista BLQui è stata rinnovata. In particolare è stato deciso di creare, a fianco dell'edizione di BLQui destinata all'ampio pubblico del territorio e dei passeggeri, uno strumento di comunicazione interna intitolato **BLQui People & Facts**, dedicato alle persone che operano in Aeroporto ed ai fatti principali della vita aeroportuale.

Il primo numero è stato elaborato alla fine del 2012 e presentato durante l'**In-House Meeting**, il momento di coinvolgimento dei dipendenti sull'andamento dell'azienda e sulle linee strategiche per il futuro. Ciascun dipendente ha la possibilità di partecipare alla redazione con proprie idee e contributi e di commentare o approfondire gli argomenti contenuti nel foglio tramite la piattaforma di community aziendale **www.yammer.com** riservata agli utenti con indirizzo bologna-airport.it.



È stato inoltre implementato il progetto **"Mail For All"**: a tutte le persone che lavorano in SAB, anche a chi non dispone di postazione PC fissa, è stato assegnato un account personale.

L'iniziativa ha lo scopo di raggiungere tutte le persone di SAB con le informazioni relative alla vita aziendale, quali corsi di formazione o inviti ad eventi, accrescendo il senso di appartenenza.

La Direzione Security ha proseguito nell'iniziativa **Work in Progress**, newsletter mensile di informazione specifica del settore.

A settembre 2012, come è tradizione ormai da alcuni anni, si è tenuto il **Marconi Sport Day**, una giornata dedicata allo sport, aperta a tutti gli operatori aeroportuali, con tornei di beach volley e calcetto.

6.6 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

SAB assicura il rispetto effettivo delle norme generali e speciali in materia di infortuni, sicurezza e igiene sul lavoro impegnandosi a promuovere comportamenti corretti e responsabili da parte delle persone che operano nell'Aeroporto.

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

SAB vigila sul rispetto di tutte le normative in materia, valuta i rischi specifici delle attività e individua le più idonee misure di prevenzione e mitigazione attraverso il **Servizio Prevenzione e Protezione** (d.lgs. 81/08), che svolge un ruolo di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali interagendo con:

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

Il SPP svolge controlli e ispezioni periodiche al fine di verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza (segnalatica di sicurezza, presidi antincendio, DPI, ecc.), oltre ad effettuare analisi sugli infortuni (cause e gravità) allo scopo di risolvere eventuali criticità ricorrenti definendo le necessarie azioni correttive.

Il SPP si occupa anche della gestione dei "rischi da interferenza", vale a dire i rischi che scaturiscono dalla vicinanza delle aree di lavoro o dall'interazione di attività tra i lavoratori di SAB e quelli delle altre società presenti, operatori aeroportuali e fornitori, fornendo a tali soggetti informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione e di emergenza previste, supportando le varie funzioni aziendali nelle attività di coordinamento e cooperazione ai fini dell'eliminazione o della riduzione di tali rischi.

Per sistematizzare le azioni fatte in materia di salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori, nel 2011 SAB ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza in conformità alla norma **BS OHSAS 18001**, integrata con i sistemi di gestione Qualità (ISO 9001) ed Ambiente (ISO 14001).

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio, SAB dispone di un **sistema di segnalazione** sul sito intranet aziendale dove il personale interno, con il supporto di uno specifico modulo, può effettuare segnalazioni relativamente ad eventi che hanno comportato incidenti/infortuni, nonché su quelli che avrebbero potuto generarli (mancati incidenti, non rispetto delle prescrizioni di sicurezza, ecc.).

L'impegno di SAB sulla sicurezza delle persone non si limita alle proprie persone ma è esteso a tutti i soggetti che operano presso l'Aeroporto di Bologna: tutti gli operatori aeroportuali (clienti, fornitori, società terze, appaltatori) possono scaricare dal sito internet aeroportuale i relativi documenti informativi per integrare la propria documentazione, usufruire dell'attività formativa per il loro personale ed accedere al sistema di segnalazione.

Con l'obiettivo di migliorare la diffusione della cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro, nel 2012 è stato attivato il progetto **"Safety Awareness"**, articolato in macro aree di intervento che impegneranno SAB anche per i prossimi anni. Le attività previste dal progetto riguardano:

- **Attività informativa**, tramite l'installazione di bacheche dedicate al fine di fornire informazioni sia tecniche sia di cultura generale e di sensibilizzazione sugli aspetti di salute e sicurezza. Le tematiche e le aree interessate sono scelte in base alle esigenze emerse dagli audit.
- **Attività formativa**, tramite l'analisi delle attività sul campo attraverso interventi formativi "in loco" al fine di correggere i comportamenti non corretti e migliorare la formazione dei preposti.
- **Attività di conoscenza operativa**, (Watching Time), che consiste nel far osservare per un tempo determinato una differente area e le relative attività con una linea guida (check list) da compilare con le proprie osservazioni. Lo scopo è fornire suggerimenti utili a migliorare lo svolgimento delle attività in sicurezza e a favorire una visione completa dell'azienda ai dipendenti.





Per quanto riguarda le bacheche informative, nel 2012 è stato affrontato il tema dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), in particolare sull'usura e il logorio dei dispositivi e sulla procedure di richiesta e sostituzione degli stessi.

Le bacheche sono state posizionate nelle aree "Officina Meccanica" e "Centro Operazioni Aeroportuali", ritenute più sensibili in base alla valutazione dei rischi. Nel 2013 le bacheche saranno estese anche nelle aree Security.

La formazione "on the job" è stata associata alle esercitazioni antincendio, attraverso lezioni teoriche in aula e il successivo sopralluogo delle aree interessate dall'esercitazione. Nel 2013 si procederà con questa modalità per l'aggiornamento della formazione degli addetti della gestione emergenze sulle procedure del piano interno e per le figure dei preposti, individuando gli argomenti in relazione alle attività su cui svolgono sorveglianza.

Nel corso del 2012 sono state predisposte le schede (Check list) che saranno utilizzate dal personale amministrativo per l'attività di "Watching Time" che si svolgerà nel 2013 presso alcune aree operative del piazzale e del Terminal.



A seguito dell'evento sismico avvenuto nel maggio del 2012 e dell'emanazione da parte della Regione Emilia-Romagna di normative e linee guida in materia di **attrezzature di lavoro**, SAB ha dato priorità a questa tematica decidendo di rivedere le procedure di valutazione sull'utilizzo e l'impiego di attrezzature e mezzi, aggiornando il censimento e prevedendo una revisione delle schede di sicurezza che riportano i rischi e le modalità d'uso in sicurezza. L'aggiornamento della valutazione dei rischi riguardo i campi elettromagnetici e le vibrazioni, inizialmente programmato per il 2012, sarà perciò realizzato nel 2013.

È stato infine avviato il processo di aggiornamento del **piano di emergenza interno**, che tra l'altro prevede nel corso del 2013 l'internalizzazione del centralino di emergenza e la suddivisione della squadra Addetti Gestione Emergenza in due squadre distinte, una per le aree airside e relativi stabili e l'altra per le aree landside, ciascuna con un proprio coordinatore. L'aggiornamento del piano ha lo scopo principale di migliorare la conoscenza delle aree da parte della squadra addetti gestione emergenza, specializzandola per specifiche aree, in relazione all'attività svolta dal personale.

6.6.2 Formazione e risultati

Sono proseguite anche nel 2012 le consolidate attività formative al fine di garantire la consapevolezza dei dipendenti sui rischi e misure di prevenzione ed emergenza, e favorire comportamenti consoni alla salvaguardia della salute e sicurezza propria e dei colleghi. Nonostante sia diminuito il numero di ore di formazione erogata rispetto all'anno precedente, la percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione risulta in crescita. Questo conferma, oltre ad una migliore gestione delle attività, anche una maggiore percezione da parte dei lavoratori dell'importanza dei corsi in materia di sicurezza sul lavoro.



Tabella 45 ► **Formazione su salute e sicurezza**

	2012	2011	2010
Ore formazione effettuate (ore/anno)	844	1.332	1.142
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione*	33%	30%	29%

*% rispetto al totale dei dipendenti SAB)

Nel 2012 si sono riscontrati 19 infortuni, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (17 nel 2011) ma con una sostanziale riduzione della gravità, come confermato dalla riduzione degli in-

dici di infortunio relativi (indice di gravità e durata media degli infortuni). In riferimento agli infortuni "in itinere", si è registrata una controtendenza rispetto all'anno precedente (47% nel 2011).

Tabella 46 ► **Infortuni**

	Unità di misura	2012	2011	2010
Indice di frequenza	Numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	37,29	30,64	34,49
Indice di gravità	Numero di giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	0,40	1,33	0,69
Durata media degli infortuni	Durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi)	8,84	28,70	15,75
Infortuni in itinere	Percentuale	11%	47%	38%

6.6.3 La tutela dei lavoratori negli appalti

.....
Come previsto dal vigente CCNL delle società di gestione aeroportuale, tutta la contrattualistica predisposta dalla Società nell'ambito dei contratti d'appalto contiene clausole e condizioni a tutela dei lavoratori dell'appaltatore e dei subappaltatori impiegati nei "cantieri" aeroportuali.

SAB, inoltre, agisce in modo da promuovere la cultura della sicurezza presso i fornitori che operano nel sedime attraverso gli strumenti a propria disposizione. In materia di **Safety**, ad esempio, sono svolti audit periodici anche sulle società fornitrici, per verificare la corretta applicazione delle regole e delle procedure volte a garantire un corretto svolgimento delle operazioni nell'area airside. I fornitori, inoltre, vengono formati per segnalare eventuali situazioni di pericolo tramite i moduli di segnalazione volontaria.

Nell'ambito della **sicurezza** dei lavoratori, il Servizio di Prevenzione e Protezione di SAB effettua audit anche sui propri fornitori (limitatamente

alle aree di propria competenza) per verificare la presenza e il corretto utilizzo delle misure di prevenzione e delle dotazioni di sicurezza previste e interagisce con le analoghe strutture presso le società fornitrici con attività di coordinamento e per fornire loro le informative sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione ed emergenza previste in aeroporto, oltre al materiale di supporto per la formazione che ciascuna società è tenuta ad effettuare sui propri lavoratori.

SAB ha inoltre esteso il **sistema di segnalazione** degli incidenti anche a fornitori, clienti, appaltatori per un più efficace monitoraggio degli eventi legati alla salute e alla sicurezza e per sensibilizzare i soggetti aeroportuali alla segnalazione di tutti gli eventi in cui si è verificato un rischio per la sicurezza, e non solo degli eventi che hanno comportato incidenti o infortuni, così da permettere la definizione di azioni più efficaci di prevenzione dei rischi.

L'applicazione degli obblighi connessi al DURC, il **Documento Unico di Regolarità Contributiva**, viene usata come strumento con cui individuare e

mettere a regime un processo di controllo e verifica che coinvolge responsabilmente tutta la filiera aziendale interessata alla gestione del fornitore.

6.7 Le relazioni sindacali

.....
A seguito della scadenza dell'accordo quadriennale che regolamentava il trattamento del personale addetto allo sgombero della neve, ai controlli del liquido de-icing e al soccorso aereo, nel corso del 2012 sono state aggiornate e riviste le definizioni dei ruoli e dei compiti. Sono anche state rivalutate le indennità legate alle varie operazioni tenendo conto dell'indice di rivalutazione ISTAT.

L'accordo che istituiva il sistema di valutazione delle prestazioni del personale addetto alla Sicurezza, è stato disdetto dalle OO.SS. alla fine del 2011. Ciononostante la Direzione ha deciso di mantenere in vita il sistema di valutazione apportando alcune migliorie al fine di renderlo ancor più oggettivo e meritocratico.



Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA **T** totale **P** parziale **-** non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE **C** core **A** additional **SS** sector supplement

PROFILO

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Strategia e analisi	1.01	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	T	Lettera del Presidente (pag. 4)
	1.02	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	T	Il sistema di controllo interno (pag. 14) Rischi e opportunità – La swot dell'Aeroporto di Bologna (pag. 26) Il nuovo volto dell'aeroporto: lavori in corso (pag. 28) La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30) Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche e non aeronautiche (pag. 34) La creazione di opportunità per il territorio (pag. 38) La garanzia della sicurezza operativa (pag. 57) La sostenibilità ambientale (pag. 64) Il sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (pag. 79)
Profilo	2.01	Nome dell'organizzazione	T	Nota metodologica (pag. 5)
	2.02	Principali marchi, prodotto e/o servizi	T	Il business della gestione aeroportuale (pag. 9)
	2.03	Struttura operativa dell'organizzazione	T	Struttura organizzativa (pag. 11)
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	Nota metodologica (pag. 5)
	2.05	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	T	Nota metodologica (pag. 5)
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	Il sistema di corporate governance (pag. 12)
	2.07	Mercati serviti	T	Il posizionamento competitivo dell'Aeroporto di Bologna (pag. 24)
	2.08	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	T	Il posizionamento competitivo dell'Aeroporto di Bologna (pag. 24) Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche e non aeronautiche (pag. 34) Le persone di SAB - I numeri (pag. 74)
	2.09	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	T	Il nuovo volto dell'Aeroporto: lavori in corso (pag. 28) Risultati economici (pag. 40)
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	-	
Parametri del report	3.01	Periodo di rendicontazione	T	Nota metodologica (pag. 5)
	3.02	Data di pubblicazione del bilancio più recente	T	Nota metodologica (pag. 5)
	3.03	Ciclo del bilancio	-	
	3.04	Contatti per domande riguardanti il bilancio e i suoi contenuti	-	
	3.05	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 5)
	3.06	Perimetro di rendicontazione del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 5)
	3.07	Definizione di specifiche limitazioni alla portata o al perimetro del bilancio	T	Nota metodologica (pag. 5)
	3.08	Informazioni relative a joint ventures, società controllate, ecc.	T	Il gruppo (pag. 12)
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	Nota metodologica (pag. 5) Nota metodologica ACA (pag. 68)
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	P	Nota metodologica (pag. 5) Nota metodologica ACA (pag. 68)
	3.11	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	Per tutti gli indicatori
	3.12	Tabella GRI	T	Tabella GRI (pag. 82)
	3.13	Assurance esterna	-	
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder	4.01	Struttura di governo dell'organizzazione	T	Gli organi sociali (pag. 13)
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	Il Consiglio di Amministrazione (pag. 13)
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	Il Consiglio di Amministrazione (pag. 13)
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	P	Il Consiglio di Amministrazione (pag. 13) Il sistema di controllo interno (pag. 14) La cultura della qualità (pag. 74)
	4.05	Collegamento tra le retribuzioni dei membri del più alto organo di governo, dei dirigenti, e degli amministratori e i risultati dell'organizzazione	-	

COPERTURA
T totale **P** parziale - non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE
C core **A** additional **SS** sector supplement

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
	4.06	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	-	
	4.07	Processi per la determinazione delle qualifiche e dell'esperienza dei membri del più alto organo di governo	P	Il Consiglio di Amministrazione (pag. 13)
	4.08	Missione, valori, codici di condotta e principi	T	La mission e i valori di SAB (pag. 8) Il sistema di controllo interno (pag. 14) Il governo e la gestione della sostenibilità (pag. 15)
	4.09	Procedure del più alto organo di governo per supervisionare la definizione e la gestione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione	-	
	4.10	Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo	-	
	4.11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	-	
	4.12	Sottoscrizione di codici di condotta	T	Il sistema di controllo interno (pag. 14) Il governo e la gestione della sostenibilità (pag. 15)
	4.13	Appartenenza ad associazioni	T	Il funzionamento del mercato aeroportuale (pag. 9) La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30)
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30)
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	P	La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30)
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	P	La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30)
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	P	La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag.30) La concertazione con le istituzioni (pag. 38) Gli obiettivi e i principali risultati (pag. 46) Il coinvolgimento degli operatori aeroportuali (pag. 48) Gli interventi di contenimento (pag. 66) La cultura della qualità (pag. 74) Il benessere aziendale (pag. 78) SGSSL (pag. 79)

INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
	DMA	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	Il contesto e le strategie (pag. 16 e seguenti) La gestione ambientale (pag. 64)	
Performance economiche	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	La distribuzione del valore creato (pag. 42)
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	Le emissioni atmosferiche (pag. 68)
	C	EC 3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	-	
	C	EC 4	Aiuti di Stato significativi ricevuti	P	Il funzionamento del mercato aeroportuale (pag. 9)
Presenza di mercato	A	EC 5	Rapporto tra lo stipendio di riferimento al livello di ingresso e il salario minimo locale rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
	C	EC 6	Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	P	La garanzia di trasparenza e correttezza per i partner commerciali (pag. 39)
	C	EC 7	Procedure per assunzioni locali e proporzione di dirigenti assunti dalle comunità locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	N/A	
Impatti economici indiretti	C	EC 8	Investimenti per servizi di "pubblica utilità"	T	La realizzazione della strategia 2008-2012 (pag. 27) Il nuovo volto dell'aeroporto: lavori in corso (pag. 28) Gli investimenti (pag. 41)
	A	EC 9	Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti	P	La creazione di opportunità per il territorio (pag. 38)

Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA **T** totale **P** parziale - non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE **C** core **A** additional **SS** sector supplement

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti	
	DMA	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	La sostenibilità ambientale (pag. 64 e seguenti)	
Materie prime	C	EN 1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	N/A	
	C	EN 2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	N/A	
Energia	C	EN 3	Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria	T	I consumi di energia (pag. 70)
	C	EN 4	Consumi indiretti di energia per fonte primaria	-	
	A	EN 5	Energia risparmiata in conseguenza di miglioramenti o conservazioni di efficienza	-	
	A	EN 6	Iniziative intraprese per fornire prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico o basati su energie rinnovabili e riduzioni di consumo di energia a seguito di queste iniziative	P	I consumi di energia (pag. 70)
	A	EN 7	Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia	-	
Acqua	C	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	P	I consumi e gli scarichi idrici (pag. 70)
	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	-	
	A	EN 10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	-	
Biodiversità	C	EN 11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	C	EN 12	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	A	EN 13	Habitat protetti o ricostituiti	-	
	A	EN 14	Strategie, azioni attuali e piani futuri per la gestione degli impatti sulla biodiversità	-	
	A	EN 15	Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali con habitat nelle aree influenzate dalle attività suddivise per livello di rischio di estinzione	-	
	SS	AO 1	Numero totale di impatti con volatili	T	Sicurezza sulla pista di volo (pag. 58)
	SS	AO 2	Numero di impatti con volatili che hanno provocato danni ad aeromobili	-	
Emissioni, scarichi e rifiuti	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	Le emissioni atmosferiche (pag. 68)
	C	EN 17	Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra in peso	-	
	A	EN 18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas serra e risultati raggiunti	T	Le emissioni atmosferiche (pag. 68)
	C	EN 19	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso	N/A	
	C	EN 20	NO, SO, e altre emissioni significative per tipo e peso	N/A	
	C	EN 21	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	-	
	C	EN 22	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	T	La gestione dei rifiuti (pag. 70)
	C	EN 23	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	-	
	A	EN 24	Rifiuti pericolosi	P	La gestione dei rifiuti (pag. 70)
	A	EN 25	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendiconta	-	
	SS	AO 3	Concentrazioni annue di PM10, NO ₂ , SO ₂	-	

COPERTURA
T totale **P** parziale - non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE
C core **A** additional **SS** sector supplement

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Prodotti e servizi	C	EN 26	Iniziative per ridurre gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi e dimensioni di questi impatti	N/A
	C	EN 27	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria	N/A
Conformità	C	EN 28	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	T Spese per la protezione ambientale (pag. 64)
Trasporti	A	EN 29	Impatti ambientali significativi del trasporto dei prodotti e di altri beni e materiali utilizzati per le attività dell'organizzazione, e impatti della mobilità dei dipendenti	P Le emissioni atmosferiche (pag. 68)
Generale	A	EN 30	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	T Spese per la protezione ambientale (pag. 64)
Rumore	SS	AO 4	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore superiori ai limiti di legge	-
	SS	AO 5	Numero di persone residenti in aree esposte a livelli di rumore notturno superiori ai limiti di legge	-
	SS	AO 6	Area geografica esposta al rumore aeroportuale	T Il rumore aeronautico (pag. 65)
	SS	AO 7	Eventi al di sopra di una determinata soglia di rumore	T Il rumore aeronautico (pag. 65)

85

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE
PRATICHE DI LAVORO

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		DMA	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto)	T Le persone di SAB (pag. 74 e seguenti)
Occupazione	C	LA 1	Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione	T I numeri (pag. 74)
	C	LA 2	Numero totale e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione	P I numeri (pag. 74)
	A	LA 3	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	T La valorizzazione delle persone (pag. 75)
Relazioni Industriali	C	LA 4	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	P I numeri (pag. 74)
	C	LA 5	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro	-
Salute e Sicurezza dei lavoratori	A	LA 6	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	-
	C	LA 7	Tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione	T Salute e sicurezza - Formazione e risultati (pag. 80)
	C	LA 8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi che riguardano i lavoratori, le loro famiglie, o i membri della comunità rispetto alle malattie più gravi	T SGSSL (pag. 79) Salute e sicurezza - Formazione e risultati (pag. 80)
	A	LA 9	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	-
Formazione e istruzione	C	LA 10	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	P Le politiche formative (pag. 77)
	A	LA 11	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera	P La valorizzazione delle persone (pag. 75) Le politiche formative (pag. 77)

Tavola dei contenuti del GRI

COPERTURA **T** totale **P** parziale **-** non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE **C** core **A** additional **SS** sector supplement

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
	A	LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	T La valorizzazione delle persone (pag. 75)
Diversity e pari opportunità	C	LA 13	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	T Gli organi sociali (pag. 13) I numeri (pag. 74)
	C	LA 14	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria	-

DIRITTI UMANI

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		DMA	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	P Il governo e la gestione della sostenibilità (pag. 15) La garanzia di trasparenza e correttezza per i partner commerciali (pag. 39)
Pratiche di investimento e di approvvigionamento	C	HR 1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a relativa valutazione	N/A
	C	HR 2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	P La garanzia di trasparenza e correttezza per i partner commerciali (pag. 39)
	A	HR 3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	P Salute e sicurezza - Formazione e risultati (pag. 80)
Non Discriminazione	C	HR 4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	-
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	C	HR 5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	-
Lavoro minorile	C	HR 6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	N/A
Lavoro forzato	C	HR 7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	N/A
Pratiche di sicurezza	A	HR 8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	-
Diritti delle popolazioni locali	A	HR 9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N/A

SOCIETÀ

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		DMA	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	P La realizzazione della strategia 2008-2012 (pag. 27) La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30) Creare opportunità economica e garantire la sostenibilità economica (pag. 34) La concertazione con le istituzioni (pag. 38) Il rumore aeronautico (pag. 65)

COPERTURA
T totale **P** parziale - non coperto **N/A** non applicabile

TIPO INDICATORE
C core **A** additional **SS** sector supplement

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Collettività	C	SO 1 Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	P	La risposta alle esigenze degli stakeholder (pag. 30) Il rumore aeronautico (pag. 65)
Corruzione	C	SO 2 Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	-	
	C	SO 3 Percentuale di dipendenti formati sulle procedure e politiche anti-corruzione dell'organizzazione	T	Il sistema di controllo interno (pag. 14) Il governo e la gestione della sostenibilità (pag. 15)
	C	SO 4 Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	P	Il sistema di controllo interno (pag. 14) Il governo e la gestione della sostenibilità (pag. 15)
Contributi politici	C	SO 5 Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying rispetto allo sviluppo di politiche pubbliche	-	
	A	SO 6 Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici, esponenti politici, e relative istituzioni suddiviso per paese	-	
Comportamenti anti-competitivi	A	SO 7 Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	-	
Conformità	C	SO 8 Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti	-	

87

RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
		DMA Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	Garantire una passenger experience di elevata qualità e sicurezza (pag. 48 e seguenti)
Salute e sicurezza dei consumatori	C	PR 1 Fasi del ciclo di vita dei prodotti/ Servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	T	Il Safety Management System (pag. 57) La sicurezza nei controlli security (pag. 60) SGSSL (pag. 79)
	A	PR 2 Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi	T	Gli strumenti del SMS (pag. 57)
Etichettatura di prodotti e servizi	C	PR 3 Tipologie di informazioni di prodotto e servizio richieste	N/A	
	A	PR 4 Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/servizi	N/A	
	A	PR 5 Politiche relative alla customer satisfaction	T	Gli obiettivi e i principali risultati (pag. 46)
Pubblicità e comunicazione marketing	C	PR 6 Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
	A	PR 7 Numero totale di non conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	N/A	
Rispetto della privacy	A	PR 8 Numero totale di reclami documentati	N/A	
Conformità	C	PR 9 Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	N/A	





www.bologna-airport.it

