

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2012



SINTESI



Sintesi Bilancio di Sostenibilità 2012

■	L'IDENTITÀ	3
■	IL CONTESTO E LE STRATEGIE	4
■	CREARE OPPORTUNITÀ E GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	7
■	GARANTIRE UNA PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITÀ E SICUREZZA	10
■	LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	12
■	LE PERSONE DI SAB	14



“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”.

SAB è la società di gestione dell'Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, uno dei maggiori in Italia per numero di passeggeri serviti e di destinazioni nazionali ed internazionali, fornito di una dotazione tecnologica all'avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale.

SAB è incaricata della gestione totale dell'aeroporto, ed in particolare la gestione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, il coordinamento operativo dello scalo, la subconcessione di aree e locali e l'attività e i servizi in gestione diretta. La natura del servizio di trasporto collettivo offerto

per il territorio 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.

Figura 1 ► Il modello di business di SAB



SAB 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, sicu-

rezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari della Società. L'integrazione dei tre sistemi di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro in un unico **Si-**

stema di Gestione Aziendale integrato rappresenta uno degli strumenti attraverso i quali SAB stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende perseguire i propri obiettivi di sostenibilità.



Quello che succede intorno

In un contesto nazionale ed internazionale caratterizzato da una difficile ripresa dell'attività economica, anche il settore aeroportuale sta attraversando una fase di significativo mutamento dovuto ad un insieme di fattori concomitanti: incertezza nella *regolamentazione e mutamenti della governance* delle società di gestione, *sviluppo delle compagnie low cost* che si ripercuote sul mix di offerta degli aeroporti, *innovazione tecnologica* al servizio degli operatori del sistema aeroportuale. Anche i mutamenti nel *comportamento dei passeggeri* contribuiscono all'evoluzione del mercato aeroportuale: 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; la riduzione generale dei prezzi ha portato i passeggeri ad avere una maggiore sensibilità al prezzo dei biglietti; le minori possibilità di spesa e la crescita dei voli *low cost*, invece, impattano

sulle attività *non-aviation* quali parcheggi e retail per acquisti in aeroporto.

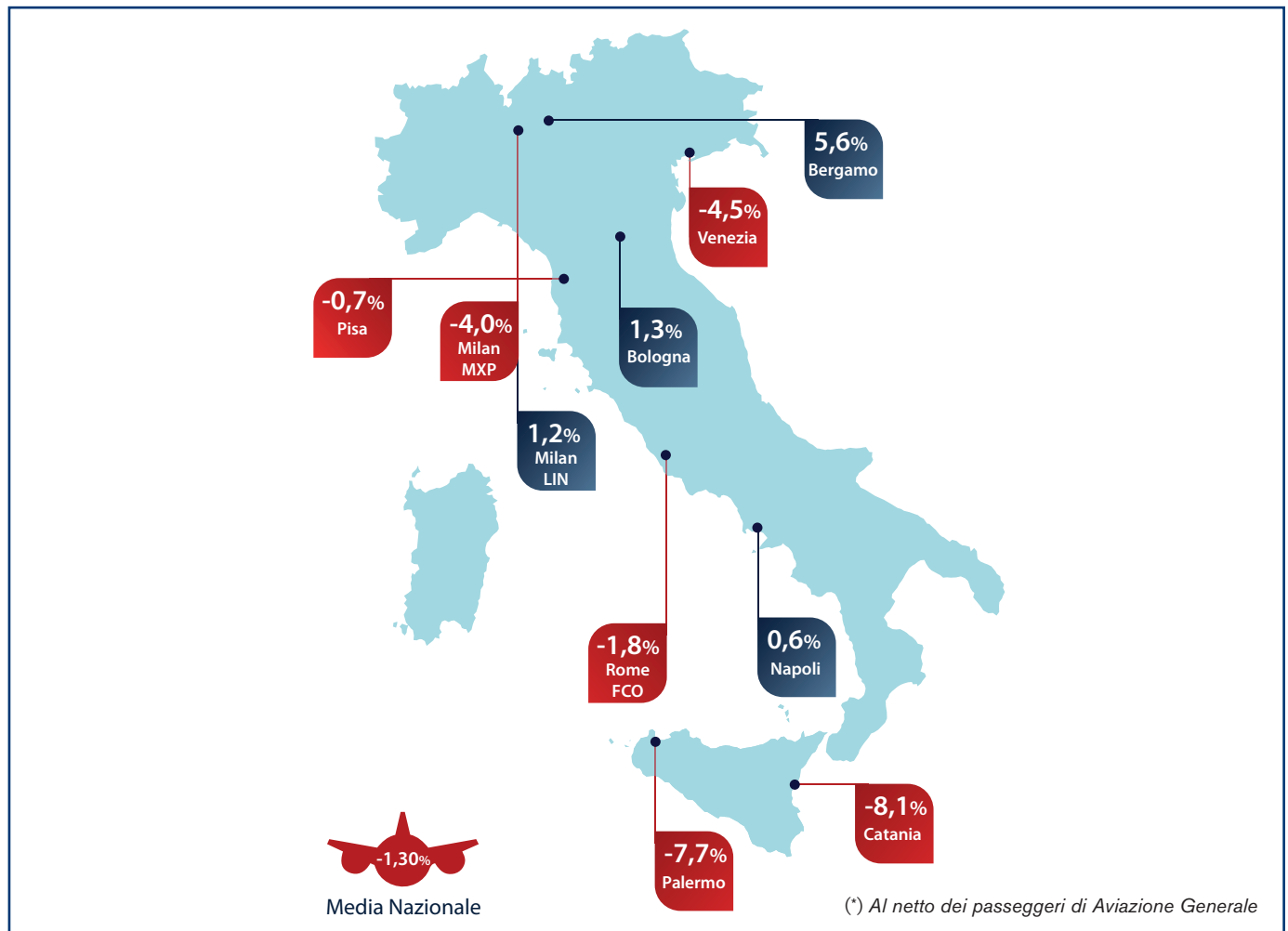
Questo insieme di fattori ha determinato un **progressivo aumento della competizione**, con effetti sulle strategie degli scali. Se in passato il fattore distintivo di un aeroporto era principalmente il numero e la varietà di destinazioni raggiungibili, oggi sempre più aeroporti hanno individuato nella 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.

Dal punto di vista numerico, a livello mondiale il 2012 ha fatto registrare una crescita complessi-

va del traffico passeggeri pari al 5,3% rispetto al 2011 (fonte IATA), trascinati principalmente dai paesi emergenti, tra cui il Medio Oriente, la Cina e il Brasile. A livello europeo, invece, la crescita si è contratta notevolmente rispetto all'anno precedente (5,1% del 2012 contro il 9,1% del 2011) a causa dell'impatto negativo generato dalla crisi economica nell'Eurozona in parte controbilanciato dalla forte crescita dei mercati dell'Est Europa (in particolare Turchia e Russia).

Il traffico passeggeri italiano ha fatto registrare nel 2012 una contrazione dell'1,3% (fonte Assaeroporti) rispetto al 2011, con 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 positive solo Bergamo, Bologna, Milano Linate e Napoli.

Figura 2 ► L'andamento del traffico aereo dei 10 principali aeroporti italiani (*)





Le strategie di SAB per muoversi in questo contesto

Il 2012 rappresenta l'ultimo anno di esecuzione del **Piano industriale 2008-2012**, nell'ambito del quale è stato definito e portato ad approvazione dei soggetti istituzionali competenti un Pia-

no di Sviluppo Aeroportuale (Masterplan) su un orizzonte di 15 anni che mira a raggiungere entro il 2023 una capacità infrastrutturale di traffico fino a **10 milioni** di passeggeri. Sulla base dell'e-

voluzione della situazione interna e del contesto esterno sono state individuate le linee guida su cui muoversi per i prossimi anni.

Gli obiettivi del piano strategico	Cosa è stato fatto nel 2012	Come si evolve la strategia per i prossimi anni
Incremento dei volumi di traffico mantenendo un mix bilanciato dell'offerta tra vettori tradizionali e low cost	L'Aeroporto di Bologna ha registrato una crescita del numero di passeggeri (pari all'1,2% rispetto al 2011), a fronte di un contesto nazionale che ha evidenziato una contrazione. Questo risultato è stato determinato dallo sviluppo del segmento low cost, per effetto del potenziamento di easyJet, del consolidamento di Ryanair e dall'ingresso di nuove compagnie. Il traffico di linea tradizionale si è confermato come segmento principale, caratterizzato dal potenziamento di compagnie quali Turkish Airlines (doppio collegamento con Istanbul), Lufthansa (nuovi collegamenti su Berlino e Düsseldorf) e British Airways (collegamento con Londra Heathrow) e dall'ingresso di Aeroflot (collegamento su Mosca) e Pegasus (Istanbul).	L'evoluzione del settore aeroportuale a livello nazionale ed internazionale spinge verso una revisione del mix di offerta in cui la componente low cost raggiunge quella tradizionale. SAB si impegna 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. Sul segmento tradizionale mira a rafforzare ulteriormente i collegamenti con il mercato dell'Est Europa, con la Russia e con la Turchia, e a individuare nuove compagnie extra-europee per aprire collegamenti diretti verso l'Asia e il Medio Oriente.
Miglioramento della qualità del servizio, dell'efficienza e della produttività per garantire una eccellente Passenger Experience	SAB si è dotata 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. 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.	SAB intende migliorare la Passenger Experience attraverso il confronto e la partecipazione ad organismi e programmi internazionali. Se nel 2012 SAB ha aderito al programma EAPN (European Airport Punctuality Network) per lo studio della puntualità negli aeroporti europei, a partire dal 2013 invece aderisce al progetto ASQ (Airport Service Quality), finalizzato ad approfondire i temi relativi alla passenger experience.
Potenziamento delle infrastrutture aeroportuali	La riqualifica del Terminal rappresenta il progetto più importante della prima fase di Masterplan ed è stata avviata a fine 2011. Nel corso del 2012 sono proseguiti i lavori nel terminal e 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.	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.
Sostenibilità ambientale	L'impegno di SAB nella riduzione dell'inquinamento ambientale è testimoniato dall'accREDITamento al secondo livello, "Reduction", del programma Airport Carbon Accreditation, che attesta i risultati conseguiti in termini di riduzione delle emissioni di CO ₂ relativa e la capacità dell'azienda di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette. 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 soggetta al sorvolo degli aeromobili.	Nel 2013 entra nel vivo il progetto europeo Clean Airport Decarbonated Regions (D-AIR), cui l'Aeroporto di Bologna ha aderito con la Provincia di Bologna. Il progetto ha l'obiettivo di individuare programmi innovativi di riduzione delle emissioni atmosferiche generate dalle attività dell'aeroporto e dal traffico stradale indotto. La partecipazione al progetto D-AIR, a cui si aggiunge la realizzazione di un audit energetico aeroportuale, sarà la base per l'ottenimento della certificazione ISO50001 relativa ai sistemi di gestione dell'energia e del Livello 3 del programma ACA. SAB continuerà inoltre il suo impegno nel contenimento del rumore aeronautico attraverso l'installazione di apparecchiature che consentiranno di favorire i decolli sul lato della pista più lontano dalla città.



Gli obiettivi del piano strategico	Cosa è stato fatto nel 2012	Come si evolve la strategia per i prossimi anni
Razionalizzazione e risanamento delle società partecipate e la crescita nel business non aeronautico	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 cui appartiene il partner GH Napoli S.p.A., già azionista al 15,38% della società.	E' necessario adeguare l'offerta delle attività non aviation, per far fronte al cambiamento del profilo dei passeggeri e delle abitudini e dei consumi della clientela. La riqualifica delle infrastrutture aeroportuali, che offriranno maggiori spazi e nuove soluzioni, rappresenta un importante mezzo di rilancio e sviluppo di tali attività.
Miglioramento delle modalità e degli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio	Il tema della riqualifica dell'Aeroporto ha caratterizzato l'attività di comunicazione e informazione sia per i passeggeri che per il territorio bolognese attraverso campagne pubblicitarie sui quotidiani regionali e diffusione di materiali informativi in alcuni luoghi strategici. Verso i passeggeri inoltre sono stati potenziati i servizi informatici attraverso l'implementazione delle App scaricabili per smartphone, il potenziamento del profilo Twitter e del sito internet.	SAB intende migliorare la comunicazione con la città e il territorio attraverso una massiccia diffusione della rivista BLQui, che ha l'obiettivo di fornire maggiori informazioni riguardo le novità prodotte dall'Aeroporto di Bologna in fatto di sviluppo infrastrutturale, nuovi voli e nuovi servizi. 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.

Le attività dell'Aeroporto di Bologna ruotano intorno a tre capisaldi che rappresentano anche gli impegni e gli obiettivi per garantire la sostenibilità economica, ambientale e sociale delle proprie attività.





Creare opportunità e garantire la sostenibilità economica

Il rapporto che lega l'Aeroporto di Bologna al territorio assume una duplice rilevanza: da un lato, per garantire lo sviluppo economico e sociale, il territorio necessita di 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.

Alla base di queste esigenze si pone la relazione tra SAB e le istituzioni, in particolar modo quelle locali che rappresentano cittadini ed imprese: tale rapporto è improntato alla collaborazione per il raggiungimento di obiettivi comuni; le relazio-

ni 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 opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche e non aeronautiche

Lo sviluppo del traffico

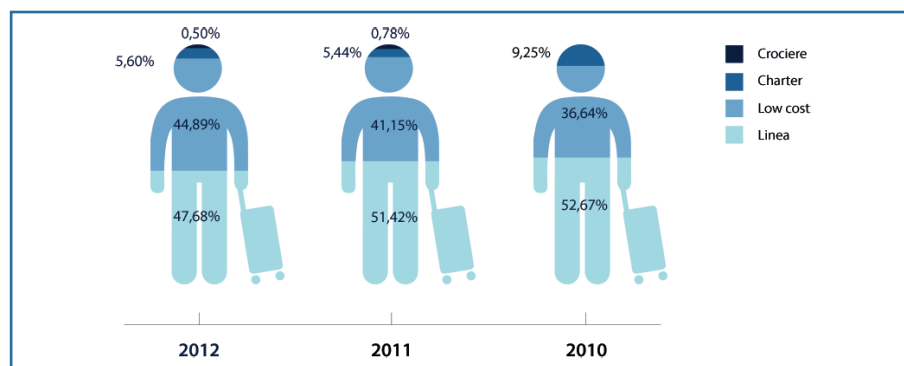
Le strategie realizzate da SAB sono finalizzate ad offrire soluzioni adatte a tutti i segmenti di passeggeri potenziali attraverso il **bilanciamento dell'offerta**, con la creazione di un mix equilibrato tra **offerta low cost e tradizionale** che determina una moltiplicazione delle possibilità di scelta tra diverse tipologie di vettori e quindi di livelli di spesa e, accrescendo l'accessibilità anche in termini di prezzo.

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, nonostante una riduzione del numero di movimenti aeromobili del 2,4% rispetto al 2011.

Grazie alle collaborazioni avviate con vettori nuovi o già attivi sullo scalo, sono **104 le destinazioni raggiungibili direttamente** dall'Aeroporto di Bologna, di cui 81 con voli di linea, e sono 34 i Paesi collegati direttamente. Questi numeri fanno di Bologna nel 2012 il **4° aeroporto in Italia per connettività mondiale** (fonte ICCSAI 2012 – International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry).

A determinare tali risultati ha contribuito la strategia di qualificazione della presenza dei **vettori tradizionali** sia attraverso un rafforzamento di voli e destinazioni delle compagnie presenti (Turkish Airlines ha raddoppiato il volo per Istanbul, Lufthansa ha introdotto i voli per Düsseldorf e Berlino, British Airways ha reintrodotta il volo per Londra Heathrow) sia con l'ingresso di nuovi vettori (Aeroflot per Mosca e Pegasus per il

Figura 3 ► **Composizione dei passeggeri per segmento**



	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%

secondo aeroporto di Istanbul). Sul fronte delle **compagnie low cost**, easyJet ha aumentato 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 2012 tuttavia è caratterizzato anche dalla crisi che ha colpito alcune tra le principali compagnie nazionali: Alitalia-CAI, la principale compagnia nazionale, ha ridotto l'impiego della flotta sugli

scali secondari, determinando un calo del proprio traffico passeggeri pari al 17% rispetto al 2011, mentre il gruppo Meridianaflights ha operato cancellazioni e sospensioni sulle tratte storiche (ad esempio Bologna-Palermo).

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.



Lo sviluppo delle attività non aeronautiche/commerciali

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: i **lavori di riqualifica**, che hanno coinvolto l'aerostazione per tutto l'anno con impatti su tutte le aree di business (in particolare sugli spazi commerciali e pubblicitari); gli effetti della **crisi economica**, che ha causato una forte contrazione dei consumi; il **cambiamento delle logiche di acquisto e di approccio ai servizi**, in particolare all'area parcheggi sui cui risultati incidono il contenimento della durata delle trasferte del personale da parte delle aziende, il maggior utilizzo dei mezzi pubblici e l'aumento della concorrenza.

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%

La sostenibilità economica delle scelte strategiche

Risultati economici/finanziari

I risultati economici/finanziari del 2012 sono i seguenti:

Dati in migliaia di Euro	2012	% sul fatturato	2011	2010	Var. % 2012/2011
Ricavi aeronautici	50.688	66%	49.452	41.301	2%
Ricavi non aeronautici/commerciali	23.581	31%	24.604	24.447	-4%
Altri ricavi e proventi	2.519	3%	2.540	2.512	-1%
Ricavi gestione caratteristica	76.787	100%	76.596	68.260	0%
Marg. Oper. Lordo	14.471	19%	18.318	17.418	-21%
UTILE DI ESERCIZIO	1.572	2%	1.872	4.506	-16%

L'esercizio 2012 si chiude con un utile di 1.572 mila Euro, in calo del 16% sull'esercizio precedente. I **ricavi della gestione caratteristica**, iscritti per 76.787 mila Euro non si discostano significativamente dai ricavi dell'esercizio precedente (crescita di 192 mila Euro; 0%) a causa della riduzione dei proventi commerciali, in particolare i parcheggi (-7%), le sub concessio-

ni retail (-3%) e i proventi pubblicitari (-25%), compensati dall'aumento dei ricavi aeronautici (1.236 mila Euro; 2%), per effetto dei maggiori diritti aeroportuali che hanno positivamente riflesso sia la crescita del traffico, in termini di passeggeri, sia l'incremento tariffario dovuto all'entrata in vigore del Contratto di Programma. Sono inoltre aumentati i **costi esterni di gestio-**

ne, iscritti per 42.184 mila Euro (+3.765 mila Euro; 10%), legati principalmente all'emergenza neve del mese di febbraio 2012 che ha comportato maggiori costi stimati in 1.125 mila Euro. Ha inoltre inciso 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%).

Dati in migliaia di Euro	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Capitale Circolante Netto	-14.569	-13.187	-9.645	10%
Posizione Finanziaria Netta	-8.123	-5.779	-8.681	41%

In contrazione di 1.382 mila Euro il contributo del Capitale Circolante Netto mentre la **posizione finanziaria netta**, negativa per 8.123 mila Euro,

peggiora per effetto della riduzione della liquidità totale, data dalla somma tra disponibilità liquide ed investimenti finanziari, per effetto dell'assorbi-

mento di cassa dovuto sia alla gestione ordinaria che alla crescita degli investimenti.



Investimenti

Il fulcro dell'attività del 2012 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. È stata inaugurata la prima parte della nuova sala accettazione con l'apertura delle prime due isole check-in. Sono state inoltre completate le opere civili relative ai tre ampliamenti delle infrastrutture esistenti.

Valore Aggiunto generato e distribuito

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.

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 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

Figura 4 ► **Investimenti realizzati ed entrati in funzione (migliaia di Euro)**

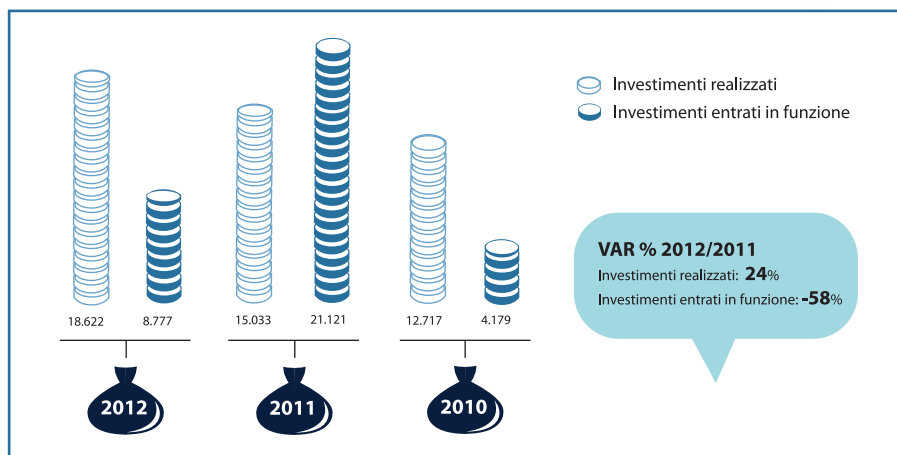
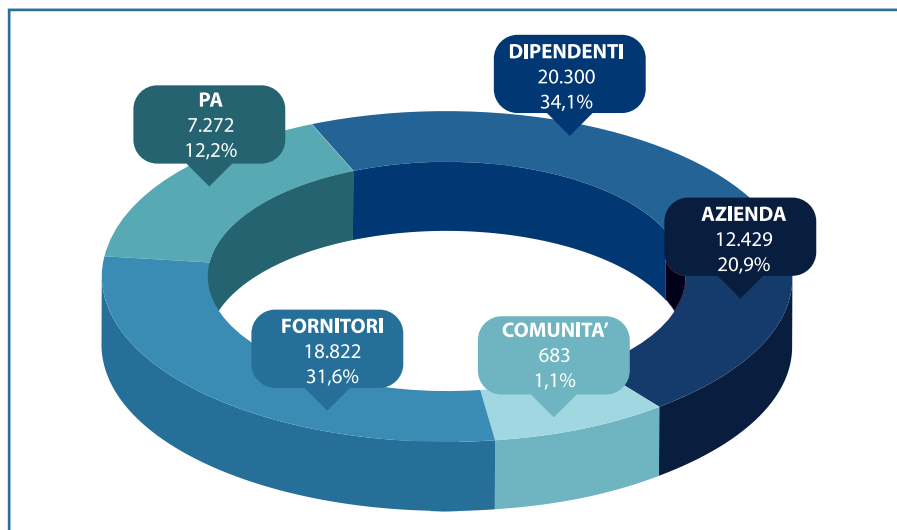


Figura 5 ► **La distribuzione del Valore Aggiunto**



degli investimenti sostenuti per interventi sulla viabilità dell'aeroporto anche nei comuni limitrofi

e le azioni di carattere sociale e di supporto ad eventi ed iniziative sul territorio.

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 conducendo la propria attività contrattuale quale Impresa Pubblica nel rispetto delle procedure stabilite dal Codice Contratti (D.Lgs. 163/2006). Ciò com-

porta anche l'obbligo di bandire gare pubbliche al di sopra di soglie fissate dalla Comunità Europea¹, mentre per le cifre inferiori, 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. 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. SAB si propone di essere un interlocutore affidabile per i propri fornitori im-

pegnandosi a rispettare con precisione gli impegni assunti in sede contrattuale, in particolare la puntualità dei pagamenti, uno dei punti distintivi del comportamento di SAB. I giorni medi di pagamento dei fornitori nel 2012 sono stati 54, dato particolarmente positivo soprattutto in rapporto ai tempi di pagamento medi della Pubblica Amministrazione e in controtendenza rispetto al rallentamento generale nei tempi di pagamento delle transazioni commerciali per la perdurante crisi economica.

¹ 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 a 1 milione di Euro.



La **Passenger Experience** per SAB è determinata sia dal livello di servizio fornito sugli **aspetti fondamentali** della permanenza in aeroporto (adeguatezza delle infrastrutture, tempi di attesa) sia dall'attenzione alle **esigenze di passeggeri** sempre più dinamici e curiosi (nuove opportunità a disposizione in materia di autonomia e connettività).

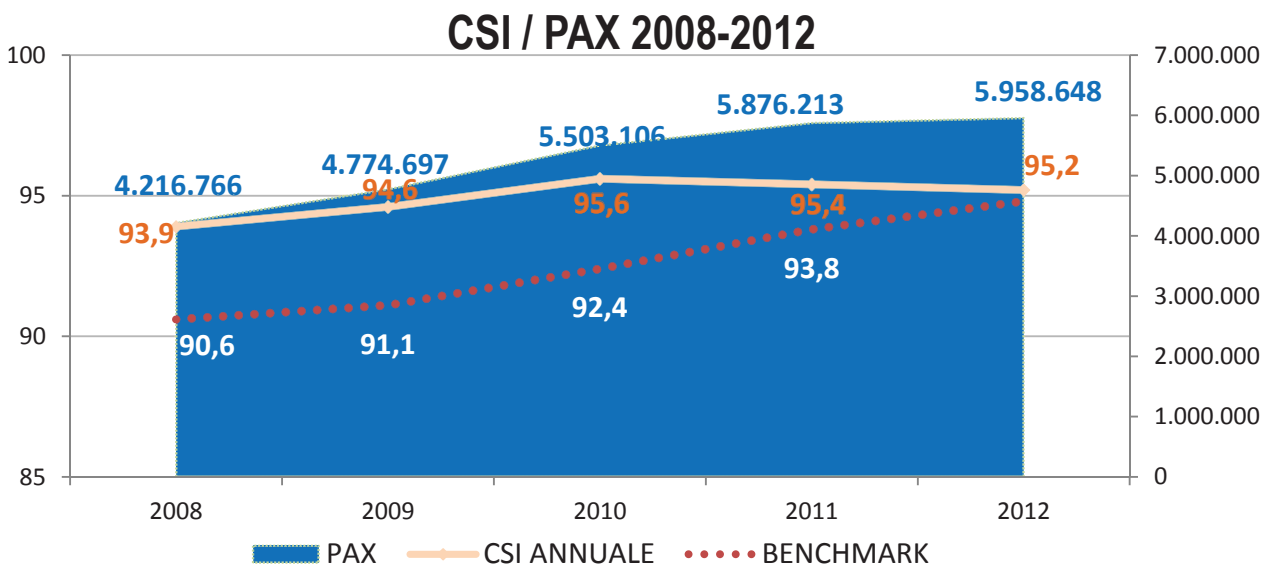
Una Passenger Experience eccellente passa da una conoscenza approfondita dei target di riferimento che permette a SAB di identificare ed adottare soluzioni per i diversi utenti dell'aeroporto, con forte orientamento all'utilizzo degli strumenti tecnologici innovativi. SAB inoltre coordina e monitora sia le attività che gestisce direttamente che quelle affidate ai diversi operatori aeroportuali, coinvolgendoli in percorsi di miglioramento continuo.

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 negli 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.

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 inoltre aderito a programmi di monitoraggio e confronto internazionale degli aspetti salienti della passenger experience e proseguirà su questa linea anche in futuro.

Gli obiettivi previsti dal **Contratto di Programma** in relazione agli standard qualitativi, sono stati raggiunti anche in presenza dei lavori, con risultati generalmente positivi sia in termini di soddisfazione che di contenimento dei ritardi: viene così ripagato il lavoro compiuto da SAB in termini di impiego di risorse e maggiore efficienza dell'organizzazione.

Il **Customer Satisfaction Index**, 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 dipende dalla presenza dei lavori di riqualifica che hanno interessato il Terminal con la presenza di più cantieri anche in periodi concomitanti, creando quindi disagi.



Per migliorare la qualità del servizio ai passeggeri, l'Aeroporto ha introdotto due soluzioni tecnologiche che permetteranno ai passeggeri una maggiore autonomia e flessibilità durante le operazioni di imbarco, riducendo tempi di attesa e disagi. I macchinari **Logiscan**, brevettati da SAB,

permettono la lettura della carta di imbarco e la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio prima dei controlli di sicurezza. Il sistema **Si-check** consente ai passeggeri di effettuare l'imbarco dei bagagli da stiva con un sistema self e multi-compagnia. Questi

sistemi, ai quali si aggiunge l'apertura ai varchi di sicurezza del **Family Fast Track** - l'accesso rapido alla sala imbarchi alle famiglie con bambini fino a due anni - hanno permesso una riduzione dei tempi di attesa rispetto allo scorso anno.



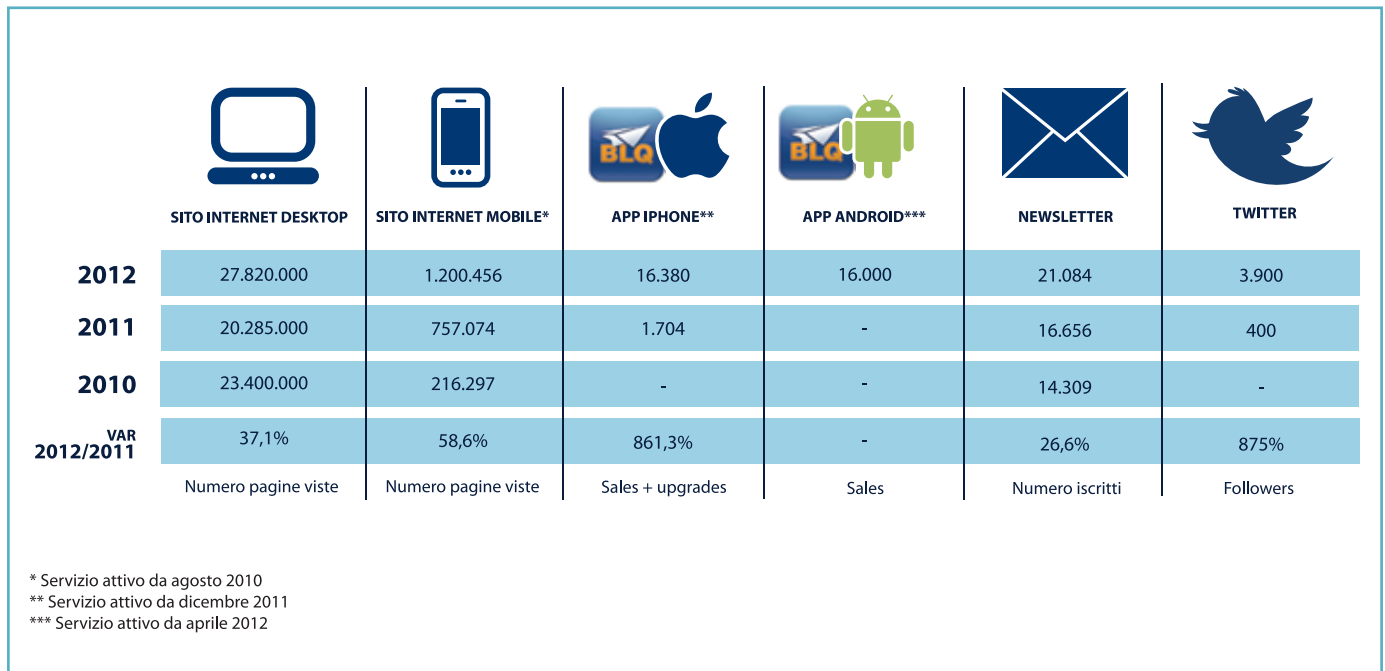
		2012	2011	2010	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	Tempo nel 90% dei casi	5'37"	5'41"	5'45"	Stazionario
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	13'03"	15'21"	14'28"	Positivo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	5'18"	6'07"	6'35"	Positivo
Tempo di attesa 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

Importanti interventi sono stati realizzati sul fronte della comunicazione. All'interno delle strutture aeroportuali è stato implementato il sistema di monitor denominato **SIE (Sistema Informativo Evoluto)** che permette 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. Sono state instal-

late tre **bacheche** agli ingressi all'aeroporto per dare evidenza ai dati più interessanti del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Figura 6 ► **Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna**



A fronte di cambiamenti molto veloci nel modo in cui le persone accedono alle informazioni, SAB sta innovando ed ampliando i propri canali informativi, via internet o dispositivi mobili (App per smartphone e tablet, Social Network): 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. 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 riferimento a situazioni meteo particolari (neve, nebbia, ecc.), seguite da quelle su nuovi collegamenti e nuovi servizi.



Gli obiettivi strategici di crescita del volume di traffico sono strettamente connessi al potenziamento infrastrutturale dell'Aeroporto che comporta degli impatti potenzialmente critici sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe. Per questa ragione il **Piano di Sviluppo Aeroportuale** (Masterplan), 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. 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 periodo previsti dal Masterplan, pur ponendo delle prescrizioni a carico del gestore aeroportuale in fase di analisi e discussione con gli Enti competenti.

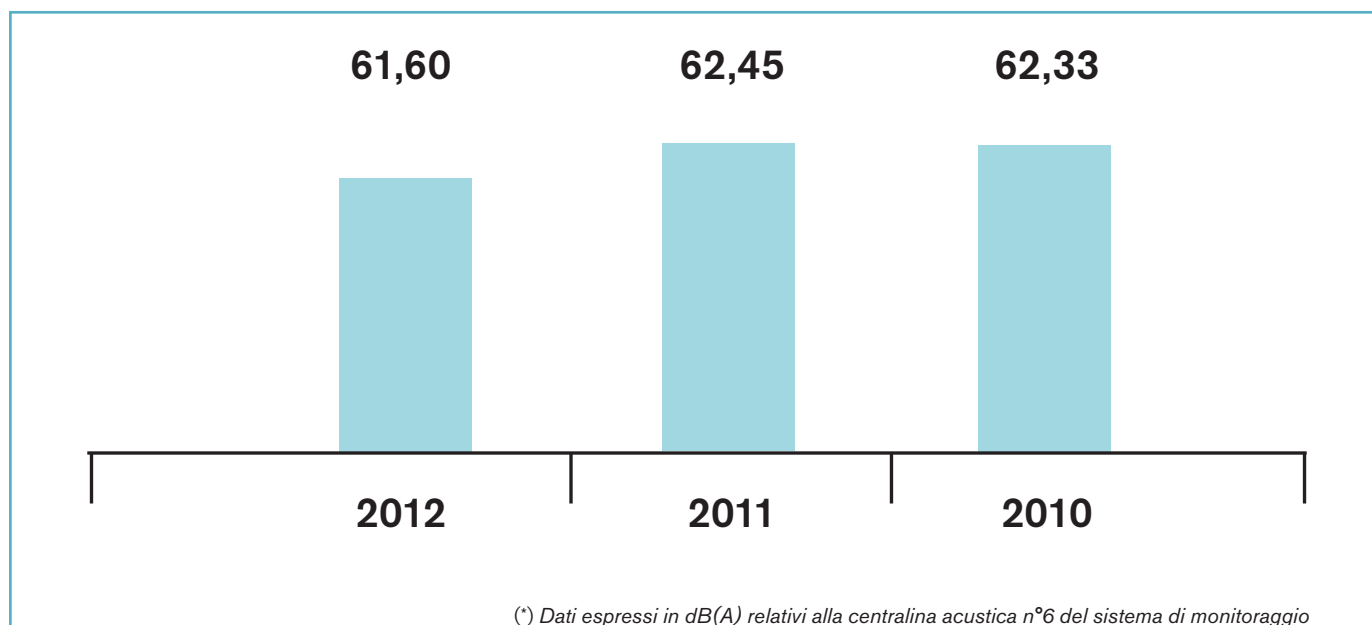
Rumore aeronautico

Il rumore aeronautico, che rappresenta per un aeroporto il principale aspetto ambientale, viene quantificato in termini di LVA (Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale), vale a dire il livello medio di rumore riferito alle tre settimane dell'anno in cui si è verificato il maggior numero

di movimenti (decolli e atterraggi). 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 che

rilevano il rumore prodotto dai velivoli in decollo e atterraggio. Il sistema permette di analizzare le tracce radar e di verificare il rispetto o meno delle procedure antirumore da parte delle compagnie aeree; i dati raccolti sono elaborati in rapporti mensili che SAB condivide con gli enti territoriali locali (ARPA, Provincia di Bologna e Comuni interessati), e pubblicati sul sito internet.

Figura 7 ► **LVA medio mensile***



Per contenere il rumore aeroportuale SAB agisce sulle **procedure di decollo e atterraggio antirumore**. La Commissione aeroportuale ha approvato nel 2012 la **modifica alle procedure di decollo antirumore**, definite con lo scopo di ridurre la popolazione soggetta al sorvolo degli aeromobili. 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. Per quanto riguarda l'**atterraggio** degli aeromobili, l'Aeroporto di Bologna ha concordato già da tempo 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.



Emissioni atmosferiche

Allo scopo di 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.

Dopo aver ottenuto l'accREDITAMENTO al Livello 1 "Mapping" nel 2009, all'inizio del 2012 SAB ha ottenuto l'upgrade al Livello 2 "**Reduction**",

come riconoscimento sia dei risultati conseguiti in termini di riduzione della carbon footprint relativa (vale a dire le emissioni di CO₂), sia della propria capacità di implementare adeguati strumenti gestionali per controllare le emissioni dirette di CO₂.

L'Aeroporto di Bologna, insieme alla Provincia di Bologna, ha inoltre aderito al progetto Europeo **Clean Airport Decarbonated Regions (D-AIR)** sviluppato nell'ambito del programma di cooperazione territoriale con l'obiettivo di fornire supporto economico per lo sviluppo di

programmi innovativi di riduzione delle emissioni atmosferiche generate dalle attività dell'aeroporto e dal traffico stradale indotto dall'aeroporto. Il progetto, che prevede lo svolgimento di visite studio presso tutti i partner per garantire la condivisione di conoscenze ed esperienze tipiche di ciascun territorio rappresentato, consente a SAB 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.

Emissioni	2012	2011	2010	Var. % 2012/2011
Emissioni di CO ₂	8.754.642	8.554.603	9.676.931	2,3%
CO ₂ emesse sul numero totale dei passeggeri	1,47	1,45	1,82	1,4%

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%) determinata dall'aumento nei consumi di metano per riscaldamento per effetto dei lavori di amplia-

mento del Terminal passeggeri e 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.

Altri impatti

• Consumi di energia.

Nel 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 che hanno determinato un maggior consumo di metano per il riscaldamento e di carburante per autotrazione. I di-

versi interventi di efficientamento e razionalizzazione hanno invece consentito un notevole risparmio di energia elettrica rispetto al 2011.

• Consumi e scarichi idrici.

L'intenso lavoro di controllo dei consumi idrici ha portato ad una gestione ottimizzata del fabbisogno, permettendo di rilevare in maniera tempestiva le perdite d'acqua che si sono presentate, evitando gli sprechi che si erano manifestati negli anni precedenti.

• Gestione dei rifiuti.

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.



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 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 to-

tale. 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.

Nel 2012 il percorso di **"cambiamento culturale"** è proseguito in continuità con le iniziative avviate negli anni precedenti: il Comitato di Direzione ha lavorato sullo sviluppo della leadership mentre il Middle Management si è focalizzato sul senso di "responsabilità", tematica estesa gradualmente anche al resto della popolazione

aziendale. Al termine delle iniziative è stata ripetuta l'**indagine** realizzata nel 2009 finalizzata a verificare se le attività messe in atto abbiano sortito tra la popolazione aziendale gli effetti attesi: se da un lato si è riscontrato un miglioramento nella comunicazione interna, nel coinvolgimento delle persone, nel senso di appartenenza e nello stile gestionale, permangono invece come aree sulle quali occorre ulteriormente intervenire: il miglioramento del livello di integrazione, la collaborazione tra aree aziendali e lo sviluppo di un sistema di valutazione delle prestazioni ispirato a principi di meritocrazia.

Le politiche formative

Per supportare lo sviluppo professionale, le competenze e favorire i processi di innovazione, SAB predispone un Piano annuale della Formazione, elaborato dalla Direzione Sviluppo Persone e Organizzazione in collaborazione con le singole Direzioni, che tiene conto degli obiettivi strategici aziendali, dei processi di cambiamen-

to culturale/organizzativo, delle innovazioni di processo, degli aggiornamenti specifici per le diverse figure professionali e della rilevazione dei fabbisogni formativi per colmare i gap manageriali.

Oltre alle tematiche legate al cambiamento culturale, nel 2012 sono stati realizzati corsi in-house che 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, corsi 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 invece implementato un sistema di addestramento che utilizza programmi informatici di simulazione del funzionamento delle macchine radiogene.

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

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).

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 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.
- **Attività formativa**, tramite l'analisi delle atti-

vità 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.

L'impegno di SAB sulla sicurezza delle persone 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.

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

vità, come confermato dalla contrazione degli indici 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 contro 11% nel 2012).



www.bologna-airport.it

