

Bilancio di Sostenibilità 2014

AEROPORTO G. MARCONI DI BOLOGNA S.P.A.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2014

AEROPORTO GUGLIELMO MARCONI DI BOLOGNA SPA

VIA TRIUMVIRATO, 84 - 40132 BOLOGNA

REGISTRO IMPRESE DI BOLOGNA, CODICE FISCALE E P. IVA N. 03145140376

CAPITALE SOCIALE € 74.000.000 i.v.

Sommario

LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE	4
NOTA METODOLOGICA	5
1. PROFILO DELLA SOCIETÀ.....	7
1.1 La <i>Mission</i> e i valori di SAB	7
1.2 Il business della gestione aeroportuale e il ruolo del Gruppo.....	8
1.3 La <i>Governance</i>	10
1.3.1 Il Gruppo	10
1.3.2 Gli azionisti.....	10
1.3.3 Gli organi Sociali	11
1.4 La gestione della sostenibilità	12
2 IL CONTRIBUTO DELL'AEROPORTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO.....	19
2.1 Le caratteristiche e l'andamento del settore	19
2.2 Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche	22
2.2.1 Lo sviluppo del traffico	23
2.3 Il legame con il territorio	26
2.3.1 La concertazione con le istituzioni	26
2.3.2 La promozione del territorio	27
2.3.3 L'impatto diretto e indotto sul territorio.....	27
2.3.4 La stabilità dell'occupazione.....	28
2.3.5 Il rapporto con i fornitori.....	28
2.4 La sostenibilità economica delle scelte strategiche	29
2.4.1 I risultati economici	29
2.4.2 Gli investimenti.....	31
2.5 Gli obiettivi strategici di sviluppo del Gruppo SAB: highlights dal Piano Industriale 2015 - 2019 ..	32
3. LA PASSENGER EXPERIENCE: QUALITÀ E SICUREZZA.....	34
3.1 L'innovazione tecnologica al servizio della Passenger Experience.....	36
3.2 Le componenti di una Passenger Experience di qualità	37
3.2.1 Regolarità e rapidità del servizio	37
3.2.2 Comunicazione e informazione al passeggero	40
3.2.3 Il comfort in aeroporto	42
3.2.4 La qualità dell'offerta commerciale.....	43
3.2.5 La garanzia della sicurezza operativa	45
4. LA GESTIONE AMBIENTALE	49
4.1 La gestione ambientale	49

4.2 Il rumore aeronautico.....	49
4.2.1 Gli interventi di contenimento	49
4.3 La lotta al cambiamento climatico	51
4.4 I consumi energetici e idrici.....	52
4.5 La gestione dei rifiuti	53
4.6 La comunicazione sui temi ambientali	54
5. LE PERSONE DEL GRUPPO SAB	55
5.1 I numeri	55
5.2 La valorizzazione delle persone	56
5.3 Le politiche formative.....	58
5.4 La qualità del lavoro	60
5.5 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.....	60
5.5.1 Formazione e risultati.....	61

LETTERA DEL PRESIDENTE E DEL DIRETTORE GENERALE

La sesta edizione del **bilancio di Sostenibilità** di Aeroporto G. Marconi di Bologna, relativo all'annualità 2014, prosegue il percorso di rendicontazione dei risultati raggiunti e degli obiettivi che guidano la nostra azione in relazione ai temi della sostenibilità dello sviluppo, della tutela ambientale, dell'attenzione alle esigenze del territorio e del passeggero e della valorizzazione delle persone.

Nel 2014 è stato compiuto il primo passo per traguardare la rendicontazione da quella della sola Capogruppo al Gruppo Aeroporto G. Marconi di Bologna S.p.A.

Anche il 2014 si è dimostrato un anno di crescita per il Marconi nonostante il contesto congiunturale ancora critico. Tra i principali risultati raggiunti si segnala che:

- ✓ i **passenger** hanno raggiunto quota **6.580.481** evidenziando una crescita del 6,2%, superiore rispetto al mercato nazionale (+4,5%) ed europeo (+5,8%);
- ✓ la **qualità del servizio** si è mantenuta entro alti livelli di soddisfazione nonostante l'aumento dei passeggeri: l'indice che misura il grado di soddisfazione dei passeggeri (CSI - **Customer Satisfaction Index**) è stabilmente al 95%;
- ✓ terminati nel 2013 i lavori di **riqualifica del Terminal**, il 2014 ha visto l'apertura di nuove attività commerciali e lo sviluppo di nuovi servizi;
- ✓ gli **obiettivi ambientali** sono stati rispettati e nel corso del 2014 si sono conclusi i lavori del progetto D-Air con l'elaborazione di un piano per la riduzione delle emissioni climalteranti di origine aeroportuale;
- ✓ le **risorse umane del Gruppo** sono aumentate del 4% anche a seguito dell'internalizzazione di alcuni servizi finalizzata al rafforzamento della competitività nel lungo termine attraverso una crescente efficienza gestionale, il cui effetto si manifesterà a pieno regime a partire dall'anno 2015;
- ✓ i **risultati economici consolidati**, evidenziano un **utile netto di 7 milioni di Euro, in crescita del 77%** rispetto al risultato di 3,9 milioni del 2013 e caratterizzato dalla crescita dei ricavi aeronautici, commerciali e diversi (6%) a fronte di una sostanziale stabilità dei costi.

Il 2015 si presenta come anno di consolidamento e rafforzamento della posizione raggiunta nel triennio precedente, nel quale si porranno le basi per l'avvio di un nuovo percorso di sviluppo e di investimenti finalizzati a garantire, come oggi e per il futuro, che l'Aeroporto di Bologna continui a rappresentare un punto di riferimento per il sistema del trasporto aereo nazionale e un motore di crescita e sviluppo per il suo territorio.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Enrico Postacchini



Il Direttore Generale

Nazareno Ventola



Bologna, 2 aprile 2015

NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta il sesto Bilancio di Sostenibilità redatto dalla società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. (per brevità, SAB), e fornisce una descrizione 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.

Perimetro

Rispetto al perimetro, con il Bilancio di Sostenibilità 2014 si intende compiere il primo passo per trapiantare la rendicontazione da quella della società SAB verso quella del Gruppo SAB, comprendendo anche le società TAG Bologna Srl (per brevità TAG) Fast Freight Marconi Spa (FFM) che sono controllate dalla Capogruppo. All'interno del documento sono quindi riportati alcuni dati significativi con riferimento alla dimensione di Gruppo, ove esplicitamente dichiarato. Questo avviene, ad esempio, per le numeriche relative al dimensionamento del personale e per il calcolo delle emissioni atmosferiche e dei consumi energetici, per cui sono state prese in considerazione le società controllate 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).

Le informazioni si riferiscono al periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2014, salvo dove diversamente indicato; in alcuni casi, quando eventi significativi ai fini della comprensione del tema siano avvenuti nei primi mesi del 2015, sono stati citati anch'essi. Per la maggior parte degli indicatori è fornita la comparazione con le performance 2013 e 2012 al fine di analizzare le performance in ottica di *trend*.

Processo e contenuti

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 strategiche per lo sviluppo della società e affrontate nell'operatività quotidiana e di valutare la loro rilevanza rispetto alle aspettative degli *stakeholder* di SAB. Il Bilancio di Sostenibilità 2014 mantiene un approccio sintetico, focalizzandosi sugli aspetti più rilevanti per le strategie aziendali e per gli *stakeholder* e rimandando alle edizioni precedenti per gli approfondimenti sul funzionamento del settore e dell'azienda che non hanno subito mutamenti significativi.

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 per la rendicontazione di Sostenibilità redatte dal GRI, con particolare riferimento a quelle settoriali ("*Airport Operators*"), 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. 17).

1. PROFILO DELLA SOCIETÀ

L'Aeroporto di Bologna è uno dei maggiori scali in Italia per numero di passeggeri e di destinazioni servite, con una dotazione tecnologica all'avanguardia per sicurezza e per tutela ambientale.

Il bacino di traffico del Marconi è di circa 11 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, 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.

L'impegno del Gruppo SAB è volto a conciliare lo sviluppo dell'offerta aeroportuale e della qualità del servizio a beneficio del territorio con il rispetto del territorio stesso e della collettività che lo abita, garantendo un'attenzione continua alla riduzione degli impatti che possono derivare dall'attività dell'Aeroporto, anche attraverso la promozione di politiche congiunte con gli altri attori che governano lo sviluppo dell'area bolognese ed emiliano-romagnola.

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 coinvolgimento dei dipendenti, sono stati identificati come:

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



1.2 Il business della gestione aeroportuale e il ruolo del Gruppo

L'aeroporto rappresenta un'infrastruttura di trasporto collettivo e fornisce 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, e questo determina la presenza di una serie di vincoli rispetto 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 dagli attori che regolamentano il settore, tra cui **ICAO** (*International Civil Aviation Organization*), **ENAC** (Ente Nazionale Aviazione Civile), **ENAV** (Ente Nazionale di Assistenza al Volo) e il **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**.

Sulla base della concessione ottenuta nel 2004 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e valida fino al 2044, SAB è incaricata della gestione 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 rappresentata dall'importante opera di riqualifica del Terminal conclusasi di recente 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 diretta che per quelle svolte dagli altri soggetti che operano nell'aeroporto (vettori, handler, ...).

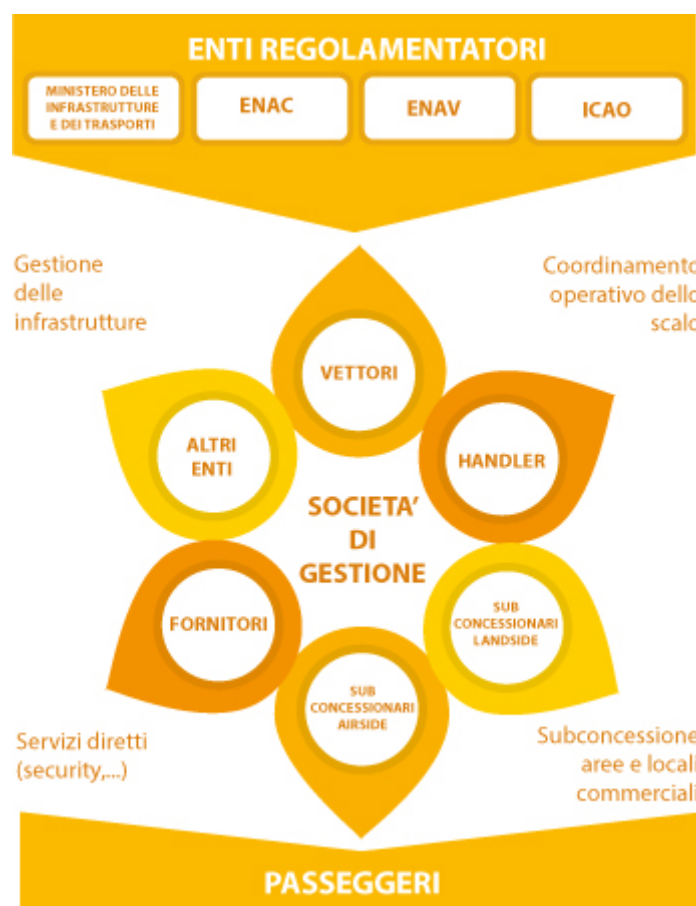
Attraverso le società controllate, il Gruppo SAB si occupa anche di handling nell'Aviazione Commerciale per il settore merce e posta e di handling e gestione delle infrastrutture destinate all'Aviazione Generale.

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 *aviation*) 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 sono definiti dal **Contratto di Programma** stipulato tra il Gruppo ed ENAC.

Il 2014 ha rappresentato per il Gruppo SAB il primo anno al di fuori del periodo regolatorio, poiché il Contratto di Programma precedentemente in vigore è scaduto a fine 2013. In considerazione della generale incertezza del quadro normativo di riferimento e delle attribuzioni dell'“Autorità di regolazione dei Trasporti”, la Capogruppo ha chiesto a ENAC l'applicazione di quanto previsto nel Contratto di Programma per una eventualità di questo tipo, ovvero l'estensione di un anno del Contratto allo scopo di garantire una continuità amministrativa e la realizzazione degli investimenti programmati.

Successivamente il Ministero dei Trasporti ha autorizzato l'ENAC ad applicare, anche per il 2014, la stessa metodologia utilizzata per le precedenti annualità, estendendo di fatto il Contratto di un altro anno.

L'anno 2015 sarà dedicato alla definizione del nuovo Contratto di Programma, con un percorso che si prevede di concludere entro l'anno; nell'attesa, il sistema tariffario previsto per l'anno in corso corrisponde a quello in vigore nel 2014, adeguato in base all'inflazione programmata.



1.3 La Governance

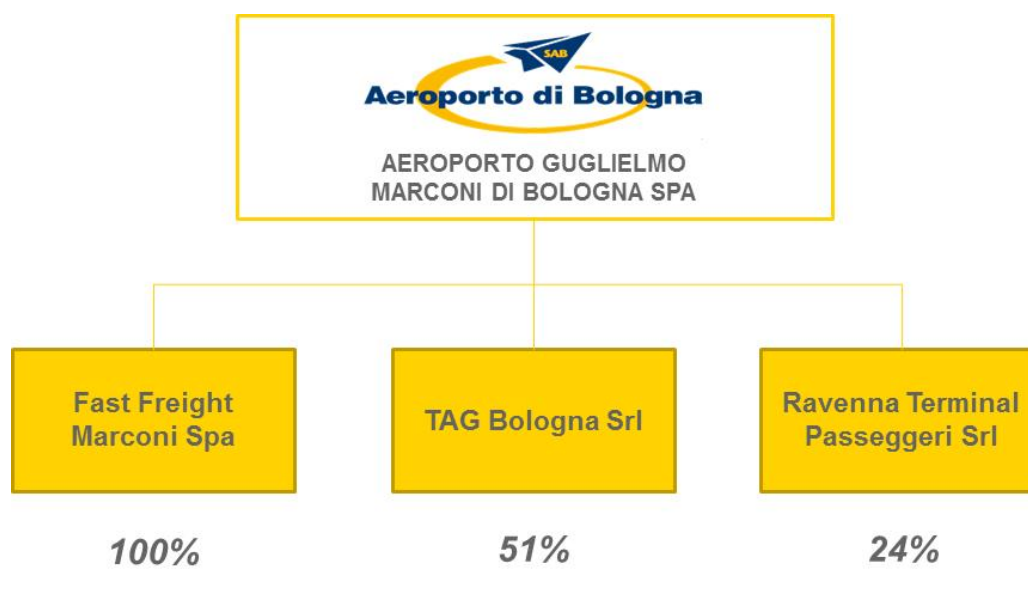
1.3.1 Il Gruppo

Rispetto al 2013 la struttura del Gruppo non ha subito modifiche significative. Al 31 dicembre 2014 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 possiede inoltre una partecipazione nella società *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.

La Società detiene infine una quota del 10% in Bologna Congressi Spa; nel gennaio del 2014 è stata ceduta la partecipazione del 4,13% in SAGAT S.p.A., società di gestione dell'aeroporto di Torino.

Figura 1 – La struttura del gruppo SAB



1.3.2 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. Attualmente il 50,55% del capitale della Società è posseduto dalla Camera di Commercio di Bologna, cui si aggiunge un ulteriore 1,01% di proprietà di Unione Reg. CCIAA e altre CCIAA della Regione, e il 35,55% del capitale è detenuto dagli Enti locali territoriali (Comune e Provincia di Bologna e Regione Emilia-Romagna). Le restanti quote sono possedute da soggetti privati. Di seguito il dettaglio:

- **CCIAA di Bologna: 50,55%**
- **Comune di Bologna: 16,75%**
- **Provincia di Bologna: 10%**
- **Regione Emilia-Romagna: 8,80%**
- **Aeroporti Holding: 7,21%**
- **Unicredit S.p.A.: 3,80%**
- **Altri Soci: 1,88%**
- **Unione Reg. CCIAA e altre CCIAA della Regione: 1,01%**

1.3.3 *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 attuale, composto da 5 membri nominati dall'Assemblea dei Soci, di cui 1 con una limitata delega esecutiva (il Presidente) e 4 non esecutivi, rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio di esercizio 2017.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2014-2017)

Nome	Carica	Esecutivo / non esecutivo
Enrico Postacchini	Presidente	Esecutivo
Giada Grandi	Consigliere	Non Esecutivo
Luca Mantecchini	Consigliere	Non Esecutivo
Sonia Bonfiglioli	Consigliere	Non Esecutivo
Giorgio Tabellini	Consigliere	Non Esecutivo

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. In relazione alle disposizioni dell'art.14 del Dlgs. 33/2013 l'Assemblea dei Soci, alla luce dell'indicazione interpretativa fornita da ANAC, ha deliberato che a tutti i fini di cui alla legislazione in materia di anticorruzione e trasparenza i soggetti da considerare quali assimilati ai "titolari di incarichi politici, di carattere elettivo o, comunque, di esercizio di poteri di indirizzo politico, di livello statale, regionale e locale" siano i Consiglieri di Amministrazione della Società. All'atto dell'accettazione della candidatura dei Consiglieri di Amministrazione i Soci pubblici designanti hanno svolto tutte le verifiche di Legge in materia di insussistenza di cause di incompatibilità, ineleggibilità e inconfiribilità. Il Responsabile Trasparenza e Anticorruzione ha, quindi, acquisito dai medesimi Consiglieri di Amministrazione le dichiarazioni di accettazione della carica con le specifiche dichiarazioni pubblicate anche sul sito web istituzionale della Società.

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.

In quanto società a partecipazione mista, la legge stabilisce un tetto ai compensi del Presidente e dei Consiglieri di Amministrazione di SAB (Legge 296/2006, artt. 725-733). 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 a SAB.

Gli attuali componenti dell'organo amministrativo della Società sono stati nominati dall'Assemblea dei Soci tenutasi in data 27/06/2014 ed il loro mandato triennale avrà scadenza, nel 2017, alla data di approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2016. I rappresentanti della società negli organi di società partecipate e collegate vengono nominati dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Presidente, acquisito il parere del Direttore Generale della Società.

1.4 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 compito di presidiarne l'osservanza, di monitorarne l'attuazione ed eventualmente curarne l'aggiornamento è affidato all'Organismo di Vigilanza.

Oltre al Codice Etico, la **politica integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza**, applicata a partire dal 2011, stabilisce i principi e le modalità con cui la Società intende garantire i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari del Gruppo.

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

- **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001, che ha ottenuto la Certificazione nel 1998;
- **Sistema di Gestione Ambientale (SGA)**, conforme alla norma UNI EN ISO 14001, certificato nel 2005;
- **Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro (SGSSL)**, certificato nel 2011;
- **Safety Management System (SMS)**, conforme ai requisiti stabiliti da ENAC nel Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti;
- **Sistema di Gestione dell'Energia (SGE)**, conforme agli standard previsti dalla norma UNI EN ISO 50001, che ha ottenuto la Certificazione nell'anno di rendicontazione.

In sintesi: gli impegni del Gruppo SAB e i risultati raggiunti nel corso del 2014

IL CONTRIBUTO DELL'AEROPORTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

- Dare risposta alle esigenze del territorio, creando nuove opportunità per chi vi risiede e rafforzandone l'accessibilità
- Promuovere l'immagine e l'attrattiva del territorio a livello nazionale ed internazionale
- Confermare il proprio ruolo di interlocutore attento e attivo attraverso lo stretto legame con istituzioni e comunità locale
- Garantire l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse che il territorio investe
- Fornire un supporto importante alla stabilità occupazionale e qualificarsi come propulsore dell'economia del territorio

GARANTIRE UNA PASSENGER EXPERIENCE DI ELEVATA QUALITÀ E SICUREZZA

- Favorire una *Passenger Experience* di elevata qualità attraverso l'attenta soddisfazione delle necessità di ogni tipologia di passeggero
- ...con particolare impegno nello sviluppo di innovative soluzioni tecnologiche capaci di intercettare le nuove esigenze
- Garantire la sicurezza di tutti gli utenti dell'aeroporto, collaborando in modo attivo con gli altri Enti operanti negli spazi aeroportuali

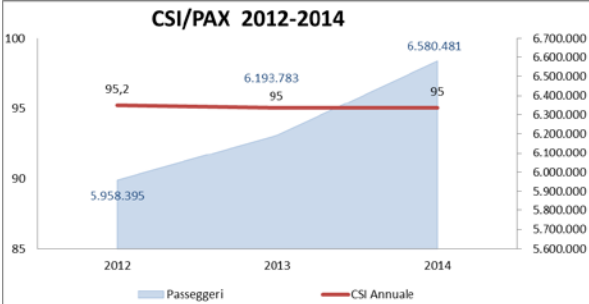
LE PERSONE DI SAB

- Confermare una gestione del personale improntata alla valorizzazione delle persone, garantendo il benessere organizzativo attraverso l'ascolto delle esigenze di ogni individuo
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso l'applicazione di procedure stringenti e la promozione di comportamenti corretti e responsabili

- Minimizzare gli impatti ambientali monitorando con attenzione tutte le attività aeroportuali
- ...avendo particolare cura nel tutelare le persone e l'ambiente nelle aree limitrofe al sedime aeroportuale

LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Cosa ci siamo prefissati...	...I risultati raggiunti...	...Come si evolve la nostra strategia																												
Potenziare le infrastrutture aeroportuali	Riqualifica delle infrastrutture aeroportuali	Investimenti nello sviluppo delle infrastrutture																												
<p>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.</p>	<p>L'anno 2014 è stato caratterizzato dalla parte finale dei lavori di riqualifica, che hanno assorbito grandi risorse nel biennio precedente. Si sono conclusi gli ultimi lavori finalizzati a migliorare la qualità architettonica del Terminal: sostituzione delle sedute all'interno dell'area imbarchi e installazione dei nuovi gate di imbarco. Inoltre, si sono completate le aperture di nuove attività commerciali. Si è concluso il processo di ottimizzazione della viabilità attraverso la realizzazione del Lotto III e si è conclusa la riqualifica dell' 'Aeroclub.</p> <table border="1" data-bbox="488 667 1082 797"> <thead> <tr> <th>dati espressi in €/000</th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Investimenti diritti di concessione</td> <td>4.294</td> <td>18.318</td> <td>16.142</td> </tr> <tr> <td>Altri investimenti</td> <td>2.499</td> <td>2.469</td> <td>2.716</td> </tr> <tr> <td>Totale investimenti realizzati</td> <td>6.793</td> <td>20.787</td> <td>18.858</td> </tr> </tbody> </table>	dati espressi in €/000	2014	2013	2012	Investimenti diritti di concessione	4.294	18.318	16.142	Altri investimenti	2.499	2.469	2.716	Totale investimenti realizzati	6.793	20.787	18.858	<p>Sarà portato avanti il processo di ampliamento e riqualificazione delle infrastrutture in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico (oggi le infrastrutture consentono una capacità massima di 7,5 milioni di passeggeri e il traffico ha già raggiunto i 6.6 milioni) . Nel 2015 si porranno le basi per gli investimenti degli anni successivi, attraverso processi di progettazione e di avvio di procedure autorizzative per gli interventi da attuare.</p>												
dati espressi in €/000	2014	2013	2012																											
Investimenti diritti di concessione	4.294	18.318	16.142																											
Altri investimenti	2.499	2.469	2.716																											
Totale investimenti realizzati	6.793	20.787	18.858																											
Incrementare i volumi di traffico in linea con il mercato, mantenendo un mix bilanciato dell'offerta tra vettori tradizionali e low cost e ampliando le destinazioni coperte	Sviluppo del traffico	Evoluzione dell'offerta in linea con i nuovi orientamenti del mercato																												
<p>Aeroporto di Bologna è impegnato a sviluppare relazioni con operatori low cost che possano arricchire la propria offerta specialmente nell'Est e nel Nord Europa, mentre sul segmento tradizionale ha l'obiettivo di 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.</p>	<p>Mentre il mercato italiano è cresciuto del 4,5% rispetto al traffico passeggeri, l'Aeroporto di Bologna registra una crescita pari al 6,2%, collocandosi così sopra la media nazionale avvalendosi del 7° posto nella classifica degli aeroporti nazionali. Questa crescita è da attribuirsi alla buona tenuta del tessuto imprenditoriale ed economico dell'Area e all'investimento su un numero crescente di vettori . Hanno dato buoni risultati gli investimenti fatti per rafforzare i collegamenti verso l'Est dell'Europa e del Mondo in generale e in aree di forte crescita economica come la Russia, l'India, la Turchia e il Sudest Asiatico.</p> <table border="1" data-bbox="488 1328 1082 1556"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Linea Tradizionale</td> <td>2.949.200</td> <td>2.932.099</td> <td>2.841.097</td> </tr> <tr> <td>Linea Low Cost</td> <td>3.394.950</td> <td>2.974.178</td> <td>2.674.944</td> </tr> <tr> <td>Charter</td> <td>189.383</td> <td>220.944</td> <td>363.586</td> </tr> <tr> <td>Aviazione Generale</td> <td>7.997</td> <td>7.218</td> <td>7.396</td> </tr> <tr> <td>Transiti</td> <td>38.951</td> <td>59.344</td> <td>71.372</td> </tr> <tr> <td>TOTALE PASSEGGGERI</td> <td>6.580.481</td> <td>6.193.783</td> <td>5.958.395</td> </tr> </tbody> </table>		2014	2013	2012	Linea Tradizionale	2.949.200	2.932.099	2.841.097	Linea Low Cost	3.394.950	2.974.178	2.674.944	Charter	189.383	220.944	363.586	Aviazione Generale	7.997	7.218	7.396	Transiti	38.951	59.344	71.372	TOTALE PASSEGGGERI	6.580.481	6.193.783	5.958.395	<p>Prosegue, nell'anno 2015, l'attuazione delle strategie avviate negli anni precedenti, come l'incremento dei collegamenti "hub and spoke" sul network mediante azioni di rinforzo delle rotte verso gli hub già serviti e incremento del numero di hub collegati. L'aumento del traffico sarà perseguito con operazioni di espansione del network di voli diretti, in particolare attraverso attivazione di rotte con operatori low cost verso nuovi punti europei di specifico interesse, specie in ambito business e di turismo incoming. Si lavorerà inoltre all'espansione del traffico etnico, e all'apertura di nuovi mercati complessi, con attivazione di rotte di medio raggio. Si continuerà ad investire verso l'Est del Mondo.</p>
	2014	2013	2012																											
Linea Tradizionale	2.949.200	2.932.099	2.841.097																											
Linea Low Cost	3.394.950	2.974.178	2.674.944																											
Charter	189.383	220.944	363.586																											
Aviazione Generale	7.997	7.218	7.396																											
Transiti	38.951	59.344	71.372																											
TOTALE PASSEGGGERI	6.580.481	6.193.783	5.958.395																											
Miglioramento della qualità del servizio	Innovazione tecnologica al servizio dei passeggeri	Miglioramento continuo della Passenger Experience																												

<p>Per rispondere alle esigenze ed aspettative dei passeggeri in continua evoluzione, Aeroporto di Bologna persegue fortemente l'obiettivo di garantire una eccellente Passenger Experience agli utenti dell'aeroporto impegnandosi quindi a garantire un servizio ottimale da tutti i punti di vista. L'impegno, orientato quindi ad offrire un servizio sempre efficiente, chiaro e comprensibile, si manifesta migliorando continuamente il livello dei propri servizi anche grazie all'ausilio di strumenti tecnologici all'avanguardia.</p>	<p>Le macchine Logiscan, che permettono la lettura della carta di imbarco e la verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio a mano prima dei controlli di sicurezza, sono operative e riscontrano il gradimento dei passeggeri; pienamento operativo anche il sistema Si check e Full Auto Check in. Nel 2014 è stata rinnovata la rete Wi Fi gratuita con l'installazione di 64 nuovi access point.</p>  <p>L'indice di customer satisfaction mostra che si mantiene molto alta la percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti dell'esperienza di viaggio all'aeroporto di Bologna.</p>	<p>Nel 2015 continueranno gli investimenti, in particolare in tecnologia, per il miglioramento della passenger experience: a titolo di esempio, si prevede di avviare la seconda fase del progetto Logiscan, che prevede il pagamento dell'eccedenza rilevata dalle macchine direttamente al gate prima dell'imbarco; si intende coinvolgere ulteriori partner tecnologici per installare banchi di self check in per le nuove compagnie che vogliono aggiungersi ad Alitalia CAI e Lufthansa Austrian; sarà ulteriormente sviluppato il Sistema Informativo Evoluto (SIE) che consente di dare informazioni in modo puntuale, capillare e interattivo ai passeggeri. Nel 2015 verrà implementato il progetto per il Customer Relationship Management (CRM) aziendale, che fornirà uno strumento unico di condivisione delle informazioni provenienti da tutte le fonti, al fine di conoscere meglio il passeggero e di conseguenza offrire servizi mirati in base al loro stato (informazioni operative, avvisi, suggerimenti, risposte a reclami) e alle loro abitudini ed esigenze.</p>																																
<p>Potenziamento dell'offerta commerciale non aviation</p>	<p>Eccellenza dei servizi offerti</p>	<p>Il ruolo chiave dell'offerta commerciale non aviation</p>																																
<p>Il cambiamento del profilo dei passeggeri e delle relative abitudini di consumo è un fattore che influenza notevolmente l'attività commerciale all'interno dello scalo. SAB si prefigge di adeguare continuamente l'offerta delle attività non aviation sulla base delle nuove esigenze del mercato.</p>	<p>Con la riqualifica dell'Area commerciale, si è incrementata la superficie dedicata al retail; in modo particolare, oltre a brand riconosciuti a livello internazionale, si è puntato alla valorizzazione delle eccellenze locali e regionali nel settore del Food & Beverage.</p>	<p>Il Gruppo, in una logica di differenziazione dai principali competitor, continuerà nell'implementazione della propria strategia volta a qualificare l'offerta non aviation come un importante tratto distintivo della propria offerta, capace di creare un rapporto di fiducia con i passeggeri.</p>																																
<p>Migliorare le modalità e gli strumenti di comunicazione e di dialogo con il territorio</p>	<p>Potenziamento degli strumenti di comunicazione</p>	<p>Sviluppare ulteriormente le possibilità di interazione tra Aeroporto e passeggeri.</p>																																
<p>Utilizzando gli strumenti di comunicazione di cui dispone e ideando nuovi mezzi o canali di informazione, Aeroporto di Bologna intende far conoscere alla community esterna la propria attività, il proprio impegno, i propri valori e i propri risultati. Per questo 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="491 1518 1082 1736"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sito Internet Desktop (visualizzazioni)</td> <td>2.109.760</td> <td>2.312.984</td> <td>2.676.952</td> </tr> <tr> <td>Sito Internet Mobile (visualizzazioni)</td> <td>736.977</td> <td>607.258</td> <td>300.546</td> </tr> <tr> <td>App iPhone (installazioni)</td> <td>7.310</td> <td>8.860</td> <td>8.500</td> </tr> <tr> <td>App Android (installazioni)</td> <td>1.474</td> <td>2.104</td> <td>1.421</td> </tr> <tr> <td>Numero followers profilo Twitter</td> <td>8.441</td> <td>6.200</td> <td>3.900</td> </tr> <tr> <td>Numero di tweet effettuati</td> <td>16.526</td> <td>7.000</td> <td>4.500</td> </tr> <tr> <td>Numero di iscritti Newsletter</td> <td>29.050</td> <td>25.611</td> <td>21.084</td> </tr> </tbody> </table> <p>L'Aeroporto di Bologna ha proseguito nel percorso per innovare ed ampliare i propri strumenti di comunicazione, dai più tradizionali (Brochure, comunicati stampa, house organetc..) ai più moderni ed interattivi (App, Info Voli SMS, social media). E' attiva la app gratuita BLQ-Bologna Airport per poter accedere velocemente via smartphone ai principali servizi dello scalo. Aeroporto di Bologna è presente anche su Foursquare e Youtube. Infine il profilo Twitter fornisce info utili su voli e servizi ed è il più seguito tra tutti gli aeroporti italiani.</p>		2014	2013	2012	Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	2.109.760	2.312.984	2.676.952	Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	736.977	607.258	300.546	App iPhone (installazioni)	7.310	8.860	8.500	App Android (installazioni)	1.474	2.104	1.421	Numero followers profilo Twitter	8.441	6.200	3.900	Numero di tweet effettuati	16.526	7.000	4.500	Numero di iscritti Newsletter	29.050	25.611	21.084	<p>Per il 2015 è prevista l'attivazione della pagina Facebook ufficiale, che andrà ad implementare la presenza dell'Aeroporto sui social network e quindi la comunicazione con i passeggeri e il territorio.</p>
	2014	2013	2012																															
Sito Internet Desktop (visualizzazioni)	2.109.760	2.312.984	2.676.952																															
Sito Internet Mobile (visualizzazioni)	736.977	607.258	300.546																															
App iPhone (installazioni)	7.310	8.860	8.500																															
App Android (installazioni)	1.474	2.104	1.421																															
Numero followers profilo Twitter	8.441	6.200	3.900																															
Numero di tweet effettuati	16.526	7.000	4.500																															
Numero di iscritti Newsletter	29.050	25.611	21.084																															

Migliorare la sostenibilità ambientale dei nostri processi	Le certificazioni e l'accreditamento in programmi internazionali	Pianificazione degli interventi per proseguire nel miglioramento delle performance																																												
<p>La crescita del volume di traffico, che è il principale obiettivo strategico dell'Aeroporto, comporta significativi impatti sull'ambiente circostante e sulle persone che vivono nelle zone limitrofe al sedime aeroportuale. Per questa ragione il Piano di Sviluppo Aeroportuale, che identifica le strategie e gli interventi infrastrutturali, è frutto di un percorso di condivisione con gli Enti locali e le Istituzioni nazionali volto a trovare le migliori soluzioni di inserimento territoriale dell'aeroporto.</p>	<p>SAB è dotata del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Energia-Sicurezza, conforme agli standard di riferimento ISO9001-ISO14001-ISO50001-OHSAS18001. Inoltre, SAB ha ottenuto la certificazione Airport Carbon Accreditation – Livello 2 nell'ambito del programma internazionale promosso da ACI-Europee. Nel 2014 si è concluso il progetto D-Air. Il progetto ha visto lo sviluppo di un piano di riduzione delle emissioni climalteranti di origine aeroportuale.</p> <table border="1" data-bbox="488 521 1082 723"> <thead> <tr> <th>Fonti</th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Metano (mc)</td> <td>331.498</td> <td>528.031</td> <td>588.420</td> </tr> <tr> <td>Gasolio riscaldamento (kg)</td> <td>181.013</td> <td>188.516</td> <td>196.419</td> </tr> <tr> <td>Gasolio autotrazione (l)</td> <td>30.854</td> <td>48.246</td> <td>434.272</td> </tr> <tr> <td>Benzina (l)</td> <td>16.123</td> <td>21.031</td> <td>17.966</td> </tr> <tr> <td>Energia elettrica (kWh)</td> <td>13.661.460</td> <td>13.272.338</td> <td>14.270.237</td> </tr> <tr> <td>di cui Fotovoltaico (kWh)</td> <td>77.670</td> <td>76.072</td> <td>76.916</td> </tr> <tr> <td>di cui acquistata (kWh)</td> <td>13.583.790</td> <td>13.196.266</td> <td>14.193.321</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nel corso del 2014 si sono tenuti due incontri del Gruppo Tecnico Rumore, che coinvolge Comune di Bologna, Comune di Calderara di Reno, ARPA, Provincia di Bologna e Quartiere Navile, nel corso dei quali sono state condivise questioni legate alle segnalazioni pervenute dai cittadini e allo stato di attuazione per quanto riguarda l'entrata in esercizio del secondo sistema ILS. Il livello medio mensile di rumore è rimasto sostanzialmente invariato rispetto al 2013.</p> <table border="1" data-bbox="488 965 1082 1039"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LVA medio mensile (espresso in dB(A))</td> <td>61,8</td> <td>61,2</td> <td>61,6</td> </tr> <tr> <td>Numero movimenti</td> <td>65.058</td> <td>65.392</td> <td>67.529</td> </tr> </tbody> </table>	Fonti	2014	2013	2012	Metano (mc)	331.498	528.031	588.420	Gasolio riscaldamento (kg)	181.013	188.516	196.419	Gasolio autotrazione (l)	30.854	48.246	434.272	Benzina (l)	16.123	21.031	17.966	Energia elettrica (kWh)	13.661.460	13.272.338	14.270.237	di cui Fotovoltaico (kWh)	77.670	76.072	76.916	di cui acquistata (kWh)	13.583.790	13.196.266	14.193.321		2014	2013	2012	LVA medio mensile (espresso in dB(A))	61,8	61,2	61,6	Numero movimenti	65.058	65.392	67.529	<p>Nell'ambito del rinnovo del Contratto di Programma per la regolazione del sistema tariffario, è stato definito il nuovo Piano della Tutela Ambientale che contempla nuovi indicatori di prestazione. Tali indicatori sono tutti afferenti agli aspetti energetici e strettamente connessi con la esecuzione di specifici interventi previsti dal Piano Investimenti 2015-2019, che includono progetti di riduzione dei consumi e di aumento della quota di energia prodotta con fonti rinnovabili (fotovoltaico). A fronte del Piano conseguente il progetto D-Air, nel 2015 sarà sottoscritto un Accordo Territoriale attuativo che coinvolge, insieme a SAB, anche Enti Locali e gestori dei servizi di trasporto pubblico. Fra le azioni previste più significative vi è la realizzazione di percorsi ciclabili lungo via Triumvirato e la fascia boscata di compensazione ambientale a nord del sedime aeroportuale.</p>
Fonti	2014	2013	2012																																											
Metano (mc)	331.498	528.031	588.420																																											
Gasolio riscaldamento (kg)	181.013	188.516	196.419																																											
Gasolio autotrazione (l)	30.854	48.246	434.272																																											
Benzina (l)	16.123	21.031	17.966																																											
Energia elettrica (kWh)	13.661.460	13.272.338	14.270.237																																											
di cui Fotovoltaico (kWh)	77.670	76.072	76.916																																											
di cui acquistata (kWh)	13.583.790	13.196.266	14.193.321																																											
	2014	2013	2012																																											
LVA medio mensile (espresso in dB(A))	61,8	61,2	61,6																																											
Numero movimenti	65.058	65.392	67.529																																											
<p>Migliorare l'efficienza e la produttività attraverso il sostegno e la valorizzazione delle persone del Gruppo</p>	<p>Sviluppo professionale delle persone e sostegno alle necessità delle famiglie</p>	<p>Lo sviluppo di una piattaforma di welfare aziendale</p>																																												
<p>Aeroporto di Bologna vuole essere un'azienda competitiva sul mercato e capace di creare valore per i propri azionisti e ritiene che il raggiungimento di tale risultato sia indissolubilmente legato alla motivazione e al contributo delle persone che compongono l'organizzazione. Per questa ragione tra gli obiettivi aziendali occupano una posizione di primo piano la valorizzazione di competenze e talenti, il sostegno ai propri dipendenti a fronte dell'evoluzione delle loro necessità e la garanzia di un'alta qualità del lavoro.</p>	<p>Nel 2014 sono state offerte ed assegnate diverse posizioni, grazie alle opportunità offerte dal progetto Darwin e dalla conseguente riorganizzazione aziendale. Il sistema oltre ad offrire alle persone un'opportunità di cambiamento e mobilità permette all'azienda di beneficiare della crescita delle competenze interne e della diffusione della conoscenza. Sono aumentate le ore dedicate alla formazione funzionale al ruolo, quindi la formazione tecnica, che si è resa necessaria per adeguare la preparazione delle persone coinvolte nel processo di revisione organizzativa.</p> <table border="1" data-bbox="488 1514 1082 1675"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formazione manageriale</td> <td>3.872</td> <td>5.806</td> <td>7.880</td> </tr> <tr> <td>Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica</td> <td>2.205</td> <td>1.431</td> <td>1.717</td> </tr> <tr> <td>Formazione sulla Safety</td> <td>2.099</td> <td>887</td> <td>825</td> </tr> <tr> <td>Formazione Security</td> <td>1.331</td> <td>1.642</td> <td>2.521</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>9.507</td> <td>9.766</td> <td>12.943</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nel corso del 2014 è proseguito il progetto pilota di welfare rivolto alle famiglie con bambini di età compresa tra 1 e 12 anni; tale progetto ha previsto per coloro che hanno fatto domanda, il rimborso parziale dei costi sostenuti per i campi solari estivi, quando le scuole sono chiuse.</p>		2014	2013	2012	Formazione manageriale	3.872	5.806	7.880	Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	2.205	1.431	1.717	Formazione sulla Safety	2.099	887	825	Formazione Security	1.331	1.642	2.521	Totale	9.507	9.766	12.943	<p>La società ha creato un Piano di Welfare che estenderà per il 2015 a tutta la popolazione aziendale, mettendo a disposizione di ciascun dipendente una somma da utilizzare a scelta tra diverse tipologie di servizi: spese di baby sitter, assistenza anziani, rimborso libri scolastici e tasse scolastiche, biglietti di cinema e teatro, palestre etc... Ad inizio 2015 inoltre verrà implementata una piattaforma per supportare la gestione del piano e la scelta, tra una vasta gamma, del servizio maggiormente rispondente alle proprie esigenze.</p>																				
	2014	2013	2012																																											
Formazione manageriale	3.872	5.806	7.880																																											
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	2.205	1.431	1.717																																											
Formazione sulla Safety	2.099	887	825																																											
Formazione Security	1.331	1.642	2.521																																											
Totale	9.507	9.766	12.943																																											

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 (<i>Safety</i>) • Sicurezza nei controlli (<i>Security</i>) • 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> • Rivista BLQui
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 <i>retailer</i> • Indagine di <i>Mystery Client</i> condivisa con operatori <i>retailer</i> • 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 •
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</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'<i>Airport Carbon Accreditation</i> • Adesione al progetto europeo D-AIR • Sito Internet • Social network • Comunicati stampa • Conferenze stampa • Rivista BLQui •
Settore <i>(Altri aeroporti / associazioni aeroportuali / Enti)</i>	<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 <i>Passenger Experience</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione a ACI Europe • Adesione ad Assaeroporti • <i>World Airport Vip Forum</i> • Survey ASQ • EAPN (monitoraggio sulla puntualità del servizio) • Audit internazionale • Partecipazione a corsi in qualità di "<i>speaker</i>" • Partecipazione a convegni e incontri

2 IL CONTRIBUTO DELL'AEROPORTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

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

Il rapporto che lega SAB ai soggetti del territorio presenta un duplice valore: da un lato l'aeroporto, offrendo soluzioni evolute in termini di destinazioni raggiungibili e di qualità del servizio, contribuisce allo sviluppo economico e sociale del territorio, specialmente in un contesto che richiede di muoversi in modo "globale" per competere, lavorare, formarsi; dall'altro, SAB cresce e crea valore beneficiando dello sviluppo del territorio in cui opera.

La comprensione di queste esigenze ha come veicolo fondamentale la **relazione tra SAB e le istituzioni**, in particolar modo quelle locali, al fine di assicurare una pianificazione dello sviluppo e delle attività condivisa con il territorio.

Le stesse istituzioni locali costituiscono oggi i principali azionisti di SAB che, quindi, si pone come obiettivo fondamentale la ricerca del **giusto equilibrio tra opportunità offerte e sostenibilità economica del business**.

2.1 Le caratteristiche e l'andamento del settore

Il settore in cui operano i gestori aeroportuali si conferma come progressivamente più complesso e impegnativo; da un lato continua ad essere caratterizzato da una forte regolamentazione, con relativi vincoli all'interno dei quali si trovano a muoversi le aziende che gestiscono le infrastrutture; dall'altro vi si rileva una sempre maggiore competizione in tutte le aree di attività, dovuta ad esempio ad un sempre più importante sviluppo delle compagnie *low cost*, alla sovrapposizione delle *catchment area* e alla tendenza ormai molto diffusa a percepire il trasporto aereo come una *commodity*.

Per operare efficacemente in questo contesto, i gestori devono sempre più essere capaci di rispondere a esigenze variegata e complesse, trovandosi a:

- coprire il più ampio spettro di fabbisogni in termini di destinazioni e tipologie di viaggio, offrendo opportunità sia a chi viaggia per piacere che a chi lo fa per lavoro;
- dialogare con i vettori tradizionali e con quelli *low cost*, che richiedono servizi e disponibilità infrastrutturali diverse;
- modulare la propria offerta di servizi in maniera flessibile e variegata, e gestire questa complessità in modo efficiente per trarre il giusto profitto da ogni attività.

Di fronte a queste tendenze cambia anche la relazione tra gestore aeroportuale e compagnie aeree; i due attori sempre più spesso operano come partner per creare insieme una positiva esperienza di viaggio per il passeggero, posto al centro degli obiettivi di entrambi.

Per quanto concerne i numeri, il **mercato del trasporto aereo mondiale** registra per il 2014 una crescita complessiva del traffico passeggeri pari al 5,9%, in costante miglioramento rispetto agli ultimi due anni (+5,2% nel 2013 e +5,3% nel 2012). Il fattore trainante di questo miglioramento è il continuo sviluppo dei Paesi emergenti, che ha compensato abbondantemente il rallentamento economico di Europa e Stati Uniti. L'**Europa**, in linea con l'andamento del traffico del mercato mondiale, chiude anch'essa con una crescita del 5,8%. Contrariamente agli anni scorsi, nel 2014 si registra un allineamento tra le aree del continente, per effetto della crisi in Russia ed Ucraina e per le buone *performance* di alcuni paesi UE, dovute soprattutto allo sviluppo del traffico *low cost*.

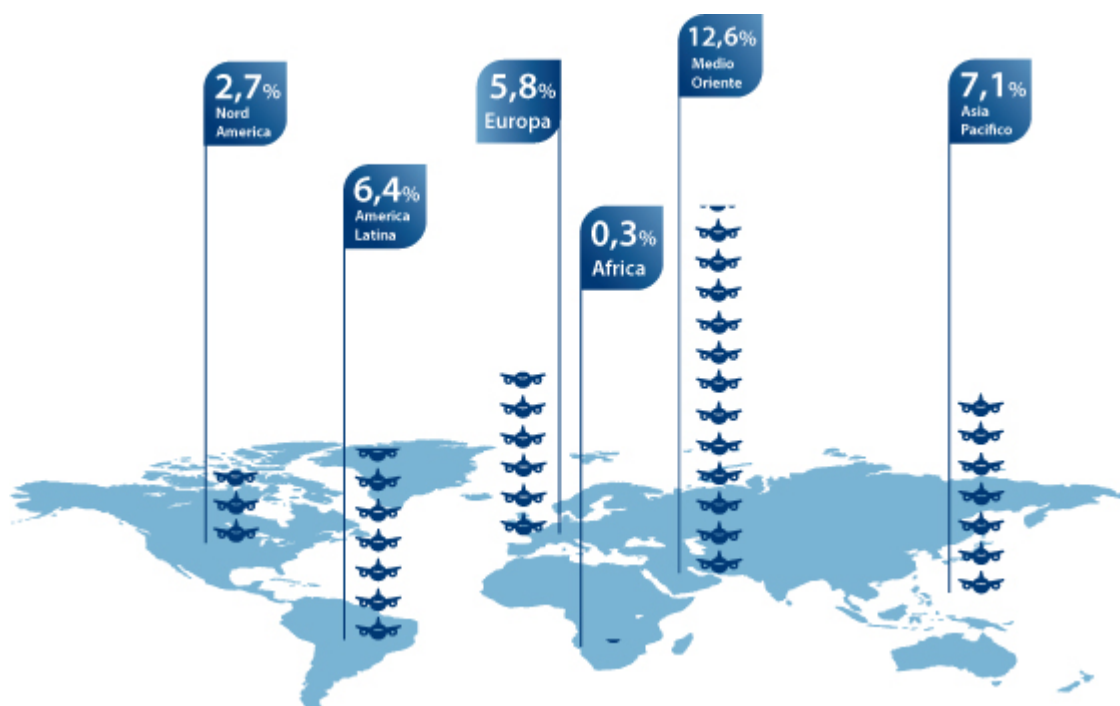
Il **mercato italiano** chiude il 2014 con una crescita del traffico passeggeri pari al 4,5% e l'Aeroporto di Bologna, con una crescita pari al 6,2%, si colloca sopra la media nazionale, posizionandosi al 7° posto della classifica degli aeroporti nazionali per numero di passeggeri.

Anche il **traffico merci** mondiale, dopo una riduzione registrata nel 2012 (-2%) ed una moderata crescita nel 2013 (+1,4%), chiude il 2014 con una variazione positiva rispetto all'anno precedente, pari a +4,5%, registrando un lieve miglioramento durante tutto l'anno ed una ripresa più marcata nella seconda metà del 2014, grazie al decremento del prezzo del carburante e alla ripresa degli scambi commerciali internazionali. Il Medio Oriente ha senza dubbi presentato la maggiore crescita nei volumi (+10,7%) rispetto allo scorso anno in questo ambito.

A livello europeo, il traffico merci registra nel 2014 un miglioramento pari al 2%, confermando il trend di crescita del 2013 (+1,8%) rispetto al 2012 che aveva vissuto un momento di contrazione (-2,9%).

L'anno dell'Aeroporto di Bologna non si chiude positivamente su questo fronte, registrando un calo del traffico merci del 5,3% dovuto alla perdita di un importante vettore.

Figura 2 – L'andamento del traffico aereo per area geografica



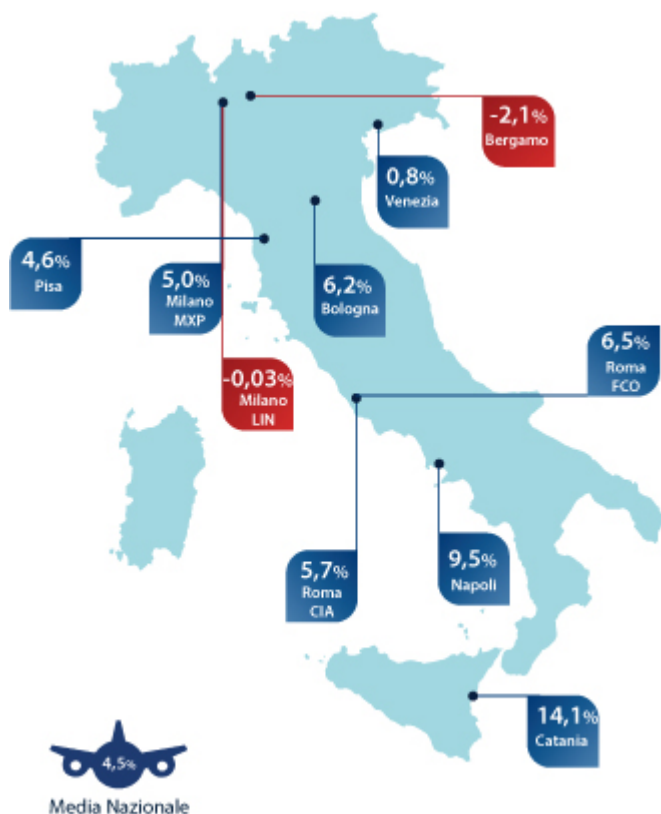
Fonte: IATA, Air Transport Market Analysis, dicembre 2014

Figura 3 – L'andamento del traffico aereo in Europa



Fonte: ACI Europe, Airport Traffic Report, Dicembre 2014

Figura 4 – L’andamento del traffico aereo dei 10 principali aeroporti italiani



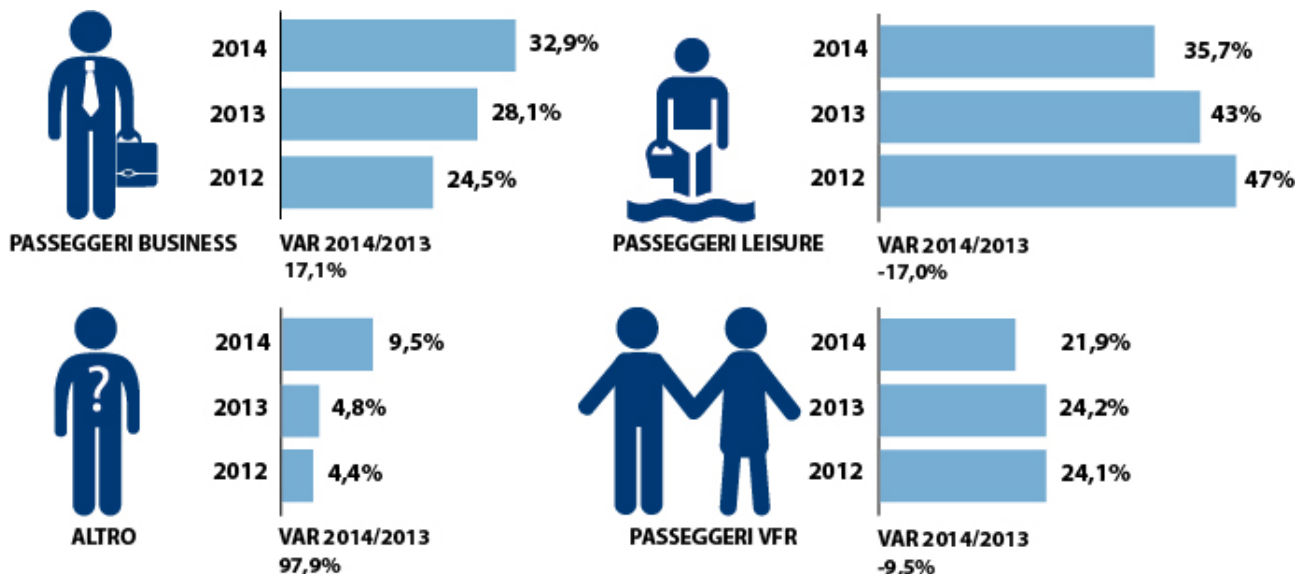
FONTE: Assaeroporti

2.2 Le opportunità create attraverso lo sviluppo delle attività aeronautiche

Il territorio in cui l’aeroporto di Bologna si colloca, contraddistinto dalla presenza di numerosi distretti industriali, da una riconosciuta rilevanza socio-culturale, dalla vicinanza di importanti mete turistiche e dalla centralità geografica, porta alla confluenza nel medesimo bacino di più segmenti di passeggeri potenziali che SAB intende intercettare attraverso un attento bilanciamento dell’offerta, che comprenda sia voli “point to point” nazionali ed europei che voli diretti verso *hub* che alimentano il traffico intercontinentale.



Grafico 1 - Profilo dei passeggeri dell'Aeroporto



PASSEGGERI BUSINESS
lavoro, affari, congressi,
convegni e fiere



PASSEGGERI LEISURE
vacanze e turismo



PASSEGGERI VFR
visite parenti e amici

FONTE: Elaborazione della Società

Il profilo del passeggero è rimasto sostanzialmente stabile: è forte la componente giovanile (*under 34*) che rappresenta circa un terzo dei passeggeri. Il 77% dei passeggeri risiede in Italia mentre il 23% risiede all'estero. I paesi più rappresentati sono: Spagna, Regno Unito, Germania e Francia. Le destinazioni preferite in arrivo sono: Emilia Romagna (31,7%), Toscana e Marche. Le destinazioni preferite in partenza sono: per l'Italia, le isole, mentre per quanto riguarda l'Europa, Spagna, Francia e Germania.

2.2.1 Lo sviluppo del traffico

Il traffico aereo passeggeri dell'Aeroporto di Bologna, come anticipato, ha registrato nel 2014 dei buoni risultati, chiudendo l'anno con un **incremento del 6,2%**. Questa crescita complessiva è da attribuirsi all'investimento dell'Aeroporto di Bologna su un **numero crescente di vettori di tipologie diverse e complementari fra di loro** ed ad una buona tenuta del tessuto imprenditoriale/economico dell'area.

Si è investito e si continua ad investire soprattutto **verso l'Est Europa e in generale l'Est del Mondo**, guardando ad aree con una crescita economica sensibile come la Turchia, la Russia, l'India, la Cina e il Sud-est Asiatico.

Tabella 1 – Numero passeggeri

	2014	2013	2012	Var% 2014/2013
Linea Tradizionale	2.949.200	2.932.099	2.841.097	0,6%
Linea Low Cost	3.394.950	2.974.178	2.674.944	14,1%
Charter*	189.383	220.944	363.586	-14,3%
Aviazione Generale	7.997	7.218	7.396	10,8%
Transiti	38.951	59.344	71.372	-34,4%
TOTALE PASSEGGERI	6.580.481	6.193.783	5.958.395	6,2%

*La voce Charter contiene anche i passeggeri del segmento Crociere

FONTE: Elaborazione della Società

Tabella 2 – Composizione dei passeggeri per segmento

	2014	2013	2012
Linea	44,82%	47,34%	47,68%
Low Cost	51,59%	48,02%	44,89%
Charter	2,88%	3,57%	6,10%
Aviazione Generale	0,12%	0,12%	0,12%
Transiti	0,59%	0,94%	1,22%

FONTE: Elaborazione della Società

Nel 2014 il traffico generato dai vettori cosiddetti *low cost* si è consolidato al primo posto, passando dal 48,02% al 51,59% del volato totale grazie ai collegamenti verso i principali *hub* europei. L'offerta dei voli da parte delle compagnie *low cost* ha da un lato sostituito effettivamente l'offerta dei vettori tradizionali, dall'altro ha stimolato il mercato creando una domanda addizionale, con forte impatto sul traffico *leisure* ed "etnico". Questa tendenza, però, non determina un riposizionamento dell'Aeroporto di Bologna come aeroporto con vocazione *low cost* in quanto la linea tradizionale, pur diminuendo come incidenza, resta molto importante, rappresentando il 44,82% del volato.

Guardando alla linea tradizionale, quella internazionale vede una crescita dell'8%, rispondendo bene alle esigenze del suo principale target, ossia il passeggero business che utilizza i collegamenti verso i principali *hub* europei. Viceversa, la linea nazionale vede una diminuzione del 22,3%, in quanto oggi tutto il mercato italiano è servito da un vettore *low cost*, fatta eccezione per Roma e la Sardegna.

Continua il declino del *charter*, iniziato nel 2012; il segmento nel 2014 copre solo il 2,88% del totale. Il motivo di questa crisi è da ricercarsi nel cambiamento delle abitudini di viaggio, nell'affermarsi del modello *low cost* e, non ultimo, nelle crisi politiche che hanno riguardato alcune regioni servite dai *charter*, come l'Egitto. È nettamente diminuita l'abitudine ad affidarsi a *tour operator* che offrono pacchetti volo /transfer/hotel, prediligendo l'organizzazione autonoma grazie all'enorme offerta disponibile su internet. Su questo *trend* negativo ha inoltre influito la sospensione dell'operazione crociere: mentre nei due anni precedenti il comparto *charter* dell'Aeroporto di Bologna aveva trasportato quasi 45.000 passeggeri con destinazioni crocieristiche, la scelta dell'armatore di avvalersi quasi totalmente di un porto diverso da Ravenna ha fatto sì che il traffico si concentrasse in un'unica giornata con poco più di 2.000 passeggeri.

Tabella 3 - Destinazioni e Paesi raggiungibili dall'Aeroporto

	2014	2013	2012	Var% 2014/2013
Destinazioni (aeroporti) collegate direttamente	99	99	104	0,0%
Paesi (oltre all'Italia) collegati direttamente	29	29	34	0,0%
Paesi collegati non solo con la capitale	13	13	8	0,0%
Destinazioni (apt) collegate con voli di linea	85	75	81	13,3%

FONTE: Elaborazione della Società

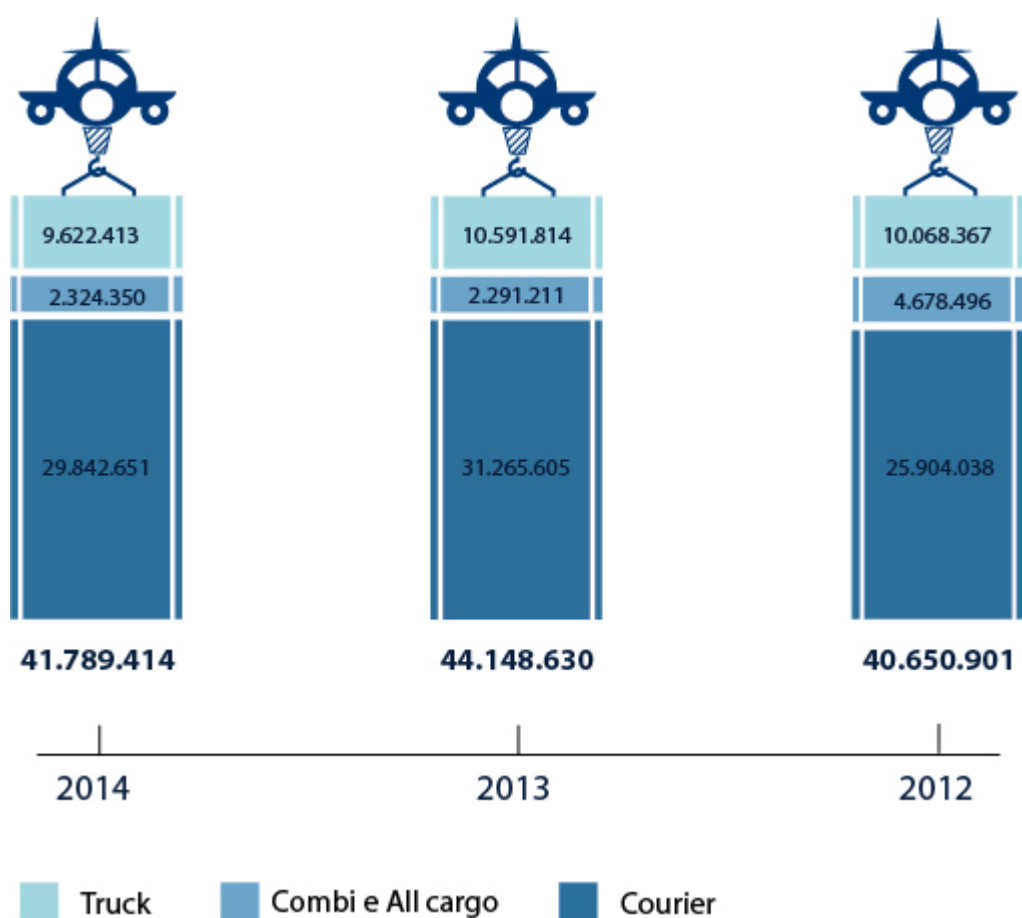
Nel 2014 le destinazioni collegate direttamente sono state 99, come nel 2013 e in leggera contrazione rispetto all'anno 2012. Questo fenomeno è dovuto principalmente alla complessa situazione sul mercato domestico (con la chiusura dei voli per Reggio Calabria e Crotone) e alla crisi del segmento *charter* (Reykjavik, Larnaka ed Helsinki).

Il 2014 è un **anno di consolidamento** per molte compagnie già presenti sullo scalo. Tra queste: Ryanair con due nuove destinazioni estive, Manchester e Bristol (3 e 2 frequenze settimanali) e il raddoppio della frequenza giornaliera per Catania; Vueling con Parigi Orly (6 frequenze settimanali); WizzAir con Cracovia (2 frequenze settimanali). Inoltre, sono stati incrementati i collegamenti diretti con Istanbul grazie al raddoppio del volo giornaliero della Turkish Airlines su Istanbul Ataturk e all'aumento dei voli della compagnia Pegasus su Istanbul Sabiha Gokcen. Si sono inoltre aperte nuove rotte per diverse destinazioni in Nord Africa. L'aumento del traffico complessivo è legato soprattutto ad un incremento sulle rotte esistenti: più frequenze, aerei più grandi, migliori *load factor* (tasso di saturazione degli aerei).

Con una sostanziale conferma delle destinazioni direttamente collegate, l'Aeroporto di Bologna rimane al 4° posto in Italia per connettività mondiale (*fonte ICCSAI 2014 – International Center for Competitiveness Studies in the Aviation Industry*).

Per quanto riguarda il traffico merci, lo scalo di Bologna registra un decremento nel 2014 del 5,3%, a fronte di una crescita media nazionale (+5,1%) ed europea (+2%), passando da 44.149 a 41.789 tonnellate e posizionandosi al quinto posto della classifica nazionale. Tale decremento è da imputare in prevalenza alla perdita di volumi di merce via aerea, in particolare al segmento courier (-4,6%). Anche la componente di traffico via superficie registra una perdita, pari al -9,2%, legata ad una generale riduzione di volumi, in particolare export.

Grafico 2 – Traffico merci (Kg.)



FONTE: Elaborazione della Società

2.3 Il legame con il territorio

2.3.1 La concertazione con le istituzioni

Il confronto con il contesto istituzionale, economico e sociale del territorio si svolge su numerosi ambiti, dagli orientamenti strategici ai piani di sviluppo infrastrutturale, anche in considerazione del **duplice ruolo che alcuni soggetti istituzionali** - quali Camera di Commercio di Bologna, Comune e Provincia di Bologna e Regione Emilia-Romagna, - 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**.

Proprio per questi motivi, l'**Accordo territoriale per il Polo funzionale aeroporto** siglato nel 2008 rimane un punto di grande importanza sia per quanto riguarda l'espansione del Terminal, che è il cuore degli investimenti del Gruppo, che per le politiche urbanistiche territoriali. Il *Masterplan* dell'Aeroporto, annualmente rivisto con prospettiva quinquennale, ha infatti come attenzione principale dal punto di vista degli investimenti il Terminal, da riqualificare ed adeguare periodicamente per far fronte al numero crescente di passeggeri. Il coordinamento con le istituzioni territoriali è fondamentale per garantire che anche il contesto che circonda l'Aeroporto, a partire da quello infrastrutturale e viario, sia pronto e adeguato a fronte del piano di sviluppo del traffico ambizioso che il Gruppo SAB si è posto.

Nel 2014 si è concluso il progetto D-Air, che vedeva coinvolti insieme SAB e diverse Istituzioni Territoriali (Enti Locali, Azienda di Trasporto Pubblico Urbano) al fine di valutare come ridurre le emissioni climalteranti prodotte dall'attività aeroportuale e dalle attività sul territorio che sono ad essa connesse.

A conclusione del progetto, emerge l'impegno di tutti i soggetti coinvolti per rendere l'Aeroporto sempre più sostenibile per il territorio, anche dal punto di vista ambientale: si è sottoscritto infatti un accordo per la decarbonizzazione dell'aeroporto che vede coinvolti SAB, TPER ed altre istituzioni che si articola in 12 azioni.

Per quanto riguarda il Gruppo SAB, sono già previsti per il periodo 2015 – 2023 investimenti per 6,5 milioni di euro finalizzati a interventi di miglioramento della compatibilità ambientale dell'Aeroporto nel contesto circostante (quali ad esempio la realizzazione di una fascia boscata sul perimetro dell'infrastruttura e di una pista ciclabile). Altre azioni fanno capo agli altri soggetti coinvolti (Città Metropolitana di Bologna, Comune di Bologna, Comune di Calderara di Reno e TPER).

2.3.2 La promozione del territorio

L'Aeroporto di Bologna ha proseguito anche nel 2014 la politica di promozione della città di Bologna e del territorio circostante avviata negli ultimi anni, principalmente dando supporto - tramite il proprio sito internet, i social media e i monitor informativi presenti nel Terminal - alla promozione dei più significativi eventi programmati a livello locale. Particolare rilievo, anche con impianti pubblicitari dedicati, è stato dato alle mostre "La Ragazza con l'Orecchino di Perla" e "Il Viaggio oltre la Vita. Gli Etruschi" organizzate da Genus Bononiae (in omaggio al primo evento anche il logo dell'aeroporto presente sul sito web ha "indossato" per un mese l'orecchino di perla, mentre la MBL ha ospitato un dipinto di Elisabetta Sirani contemporaneo al capolavoro di Vermeer). Inoltre, dall'avvio della nuova *release*, il sito web del Marconi presenta nella testata, a fianco del logo dell'Aeroporto, il logo "è Bologna" realizzato nell'ambito del progetto Bologna City Branding del Comune di Bologna. Sempre dal rilascio della nuova versione, l'homepage del sito ospita anche un box sugli Eventi a Bologna e dintorni realizzato in collaborazione con Bologna Welcome. Grazie alla collaborazione attivata con l'associazione no profit "Succede Solo a Bologna", infine, l'Aeroporto di Bologna ha diffuso sui monitor un corso di dialetto bolognese per turisti, realizzato con vignette e volto a far conoscere i principali monumenti, il cibo, le tradizioni della città.

2.3.3 L'impatto diretto e indotto sul territorio

Per quanto riguarda la tutela dell'occupazione e lo sviluppo del territorio in cui SAB opera, per il 2014 si stima che l'Aeroporto di Bologna abbia prodotto occupazione complessiva per circa 6.500 addetti e valore della produzione per circa 740 milioni di Euro.

L'Aeroporto di Bologna ha partecipato, nel corso del 2014, ad un progetto a livello europeo finalizzato ad elaborare un modello di determinazione dell'impatto economico creato dall'attività aeroportuale. Tale progetto è guidato da ACI Europe e vede la partecipazione di alcuni tra i principali aeroporti europei. Lo studio dell'impatto economico (e del conseguente impatto sociale) di un aeroporto ha l'obiettivo di dare alla società di gestione e ai suoi operatori maggiore consapevolezza del valore creato, portare all'attenzione degli stakeholder il ruolo dello scalo nello sviluppo economico territoriale, coinvolgere ed integrare le reti di comunità e disporre di uno strumento concreto per lavorare insieme al territorio per obiettivi di sviluppo condivisi. Lo studio condotto da ACI Europe si pone l'obiettivo di analizzare il ruolo del settore aeroportuale nelle economie europee e nazionali e di quantificare l'occupazione e il PIL prodotti dagli aeroporti. Lo studio punta inoltre a valorizzare l'impatto economico degli aeroporti in base alla dimensione, alla tipologia

di traffico (*low cost* e traffico di collegamento) e la correlazione tra connettività e PIL. L'applicazione del modello che verrà presentato a metà 2015 potrà costituire, per il Gruppo SAB, l'occasione di aggiornare la riflessione sui propri impatti secondo la metodologia proposta da ACI Europe.

2.3.4 La stabilità dell'occupazione

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

Le persone di SAB sono state in media 364 (FTE-*Full Time Equivalent*) per l'anno 2014, valore in aumento rispetto all'anno precedente (+4,2% rispetto al 2013), con una quota di contratti a tempo indeterminato pari al 96%.

2.3.5 Il rapporto con i fornitori

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.

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.

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

Tabella 4 – Numero Fornitori per area della Capogruppo

	Nazionali	Internazionali	Totale 2014
Fornitori	698	59	757

Dei 698 fornitori nazionali di SAB, 407, pari al 58%, sono localizzati in Emilia-Romagna.

Il Gruppo 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 del Gruppo.

Figura 5 – Giorni medi di pagamento dei fornitori (Gruppo)



2.4 La sostenibilità economica delle scelte strategiche

2.4.1 I risultati economici

In coerenza con la definizione del perimetro esplicitata nella nota metodologica, sono di seguito presentati i risultati economici conseguiti dal Gruppo nel suo complesso.

Il Gruppo ha optato volontariamente per la predisposizione del bilancio consolidato in conformità ai Principi Contabili Internazionali (“IFRS”) emessi dall’*International Accounting Standards Board* (“IASB”) ed ha considerato quale data di transizione agli IFRS (First Time Adoption “FTA”) il 1° gennaio 2012.

Tabella 5 – CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (in migliaia di Euro)

<i>in migliaia di euro</i>	2014	2013	2012	Var% 2014-2013	Var% 2013-2012
Ricavi per servizi aeronautici	41.134	39.959	39.826	3%	0%
Ricavi per servizi non aeronautici	29.968	26.810	25.397	12%	6%
Ricavi per servizi di costruzione	4.800	19.146	16.758	-75%	14%
Altri ricavi e proventi della gestione	987	977	1.095	1%	-11%
Ricavi	76.889	86.892	83.076	-12%	5%
Materiali di consumo e merci	(1.992)	(2.020)	(2.149)	-1%	-6%
Costi per servizi	(18.215)	(19.220)	(19.665)	-5%	-2%
Costi per servizi di costruzione	(4.572)	(18.234)	(15.960)	-75%	14%
Canoni, noleggi e altri costi	(6.079)	(5.766)	(5.580)	5%	3%
Oneri diversi di gestione	(2.608)	(2.699)	(2.715)	-3%	-1%
Costo del personale	(22.053)	(21.366)	(21.332)	3%	0%
Costi	(55.519)	(69.305)	(67.401)	-20%	3%

<i>in migliaia di euro</i>	2014	2013	2012	Var% 2014-2013	Var% 2013-2012
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	21.370	17.587	15.675	20%	12%
Ammortamento diritti di concessione	(5.040)	(4.586)	(4.250)	10%	8%
Ammortamento altre attività immateriali	(565)	(618)	(632)	-9%	-2%
Ammortamento attività materiali	(1.402)	(1.330)	(1.323)	5%	1%
Ammortamenti e svalutazioni	(7.007)	(6.534)	(6.205)	7%	5%
Rischi su crediti	310	(429)	(959)	-172%	-55%
Fondo rinnovo infrastrutture aeroportuali	(2.514)	(2.101)	(1.828)	20%	15%
Altri fondi rischi e oneri	353	(270)	261	231%	-203%
Accantonamenti per rischi ed oneri	(1.851)	(2.800)	(2.526)	-34%	11%
Totale Costi	(64.377)	(78.639)	(76.132)	-18%	3%
Risultato operativo (EBIT)	12.512	8.253	6.944	52%	19%
Proventi finanziari	175	234	720	-25%	-68%
Oneri finanziari	(1.726)	(1.680)	(3.742)	2%	-55%
Risultato ante imposte	10.961	6.807	3.922	61%	74%
Imposte dell'esercizio	(3.980)	(2.866)	(1.216)	39%	136%
Risultato netto delle attività destinate alla vendita	0	0	(503)	0%	-100%
Utile (perdita) d'esercizio	6.981	3.941	2.203	77%	79%
Utile (perdita) di terzi	108	17	(20)	535%	185%
Utile (perdita) di gruppo	6.873	3.924	2.223	75%	77%

(*)Per "Margine Operativo Lordo (EBITDA)" si intende un indicatore alternativo di performance utilizzato dal management del Gruppo per monitorare e valutare l'andamento gestionale. L'EBITDA, non è una misura definita dai principi contabili internazionali o altri principi contabili, e può non tenere conto dei requisiti disposti dai principi contabili internazionali o altri principi contabili in termini di rilevazione, valutazione e presentazione, pertanto non deve essere considerata come misura alternativa per la valutazione dell'andamento del risultato del Gruppo. Poiché la composizione dell'EBITDA non è regolamentata dai principi contabili di riferimento, il criterio di determinazione applicato dal Gruppo potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altri e pertanto potrebbe non essere a questi comparabile.

I **ricavi** del Gruppo nell'esercizio 2014 risultano in calo per la contrazione dei servizi di costruzione mentre quelli per servizi aeronautici e non aeronautici hanno evidenziato continuità di crescita nel triennio in esame. Al netto dei servizi di costruzione, la base **costi** si è mantenuta sostanzialmente stabile, con una significativa riduzione dei costi per servizi, determinando una importante crescita del margine operativo. Grazie alla sostanziale stabilità degli ammortamenti e alla riduzione degli accantonamenti e degli oneri finanziari anche l'**utile** di esercizio evidenzia un aumento costante nel triennio in esame.

Nel dettaglio, i **ricavi aeronautici** (+3% rispetto al 2013) evidenziano una crescita meno che proporzionale rispetto alla crescita dei passeggeri per effetto dell'incremento degli incentivi ai vettori portati direttamente a riduzione dei ricavi. I **ricavi per servizi non aeronautici** (+12% rispetto al 2013) sono cresciuti significativamente nell'ultimo triennio per effetto dell'incremento degli spazi in subconcessione reso possibile dai lavori di riqualifica ed ampliamento del Terminal passeggeri e dei ricavi dei parcheggi conseguenti alla crescita del traffico. I **ricavi per servizi di costruzione** si sono ridotti significativamente nel

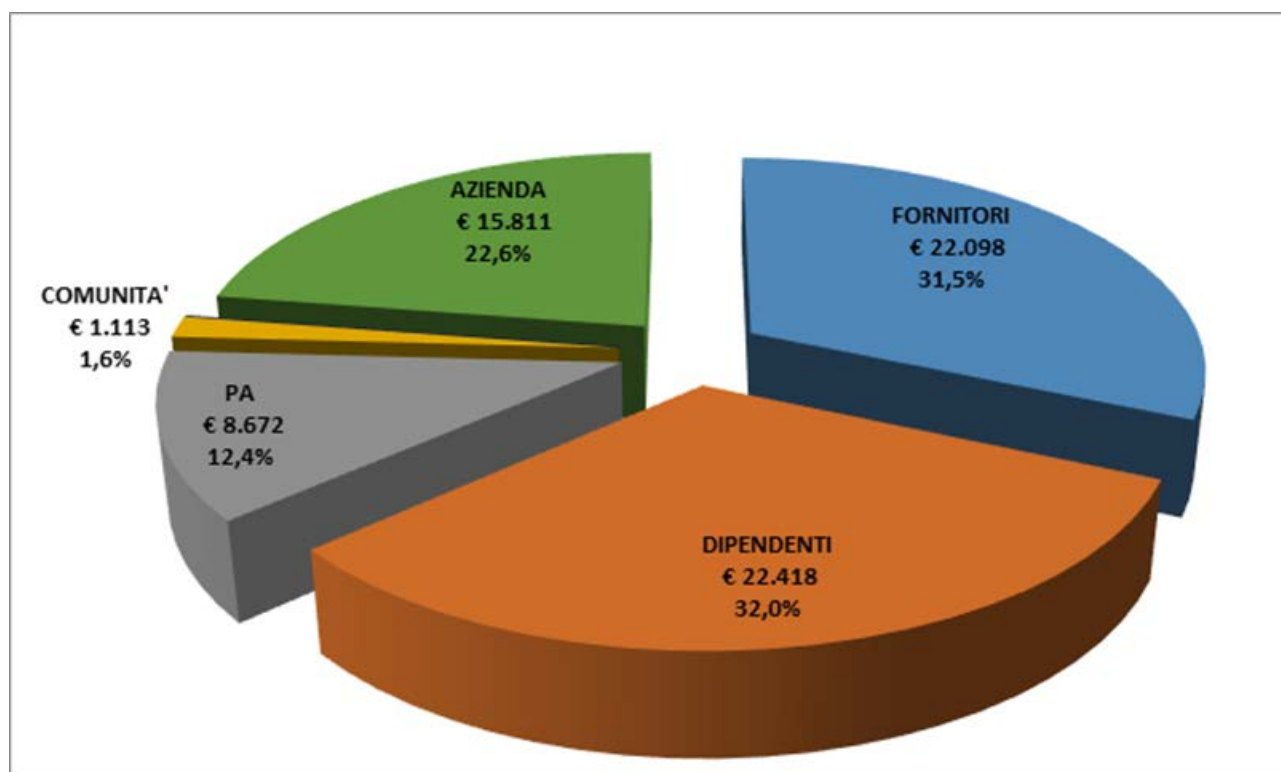
2014 per il completamento dei lavori suddetti, la cui parte più rilevante è stata effettuata nel 2012 e 2013, mentre gli **altri ricavi e proventi della gestione** si sono mantenuti sostanzialmente stabili.

Dal lato dei **costi**, al netto dell'effetto dei **costi per servizi di costruzione** di cui sopra, si evidenzia una significativa riduzione dei **costi per servizi** (-5% sul 2013) a conferma della tendenza già avviata nel biennio precedente e una crescita contenuta delle altre tipologie di costi.

Il **marginale operativo lordo**, pari a 21,4 milioni di Euro, è cresciuto del 20% tra il 2013 e il 2014 dopo aver evidenziato una crescita del 12% nel biennio precedente.

Il **risultato operativo** è pari a 12,5 milioni di Euro, contro 8,2 milioni del 2013 e 6,9 milioni del 2012. Il **risultato ante imposte** si attesta a 10,9 milioni di Euro grazie ad una sostanziale stabilità della **gestione finanziaria**. Infine, pur in presenza di un aumento delle **imposte sul reddito** (39% sul 2013) conseguente alla crescita dei risultati economici dell'esercizio, il **risultato netto** di competenza del Gruppo si attesta a **6,9 milioni di Euro, in crescita del 75% rispetto all'esercizio 2013**.

Figura 6 – Valore Aggiunto generato e distribuito nel 2014 (migliaia di Euro)



2.4.2 Gli investimenti

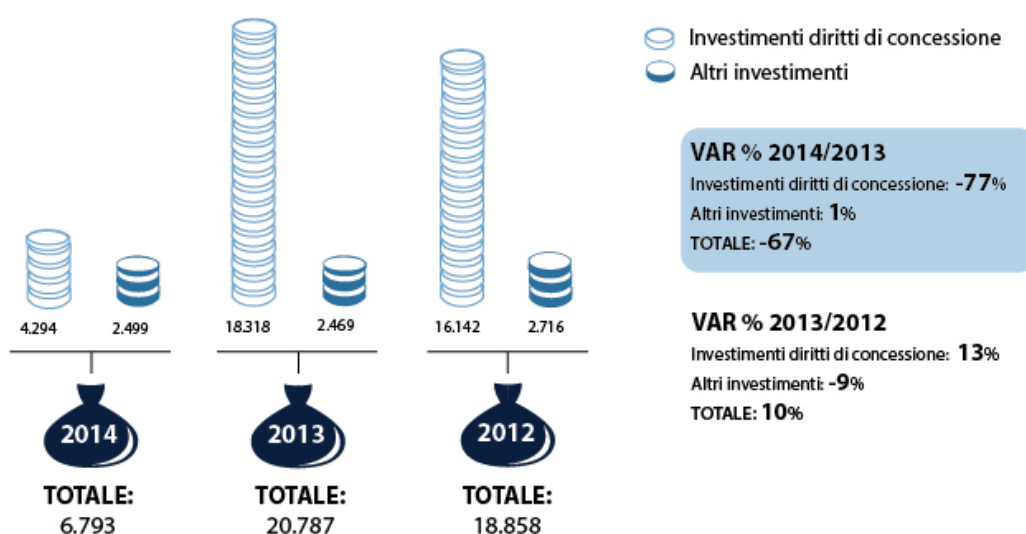
L'ammontare complessivo degli investimenti realizzati nel triennio 2012 – 2014 è stato di **46 milioni di Euro**, di cui 34 milioni di Euro per investimenti da piano di sviluppo aeroportuale o *Masterplan* e il rimanente relativi all'operatività aeroportuale; circa 6,8 milioni è la quota di investimenti realizzata nel 2014. Durante il triennio si sono concluse la maggior parte delle opere previste dalla prima fase del *Masterplan*.

La più rilevante in termini di costo complessivo e di importanza è senz'altro la riqualifica del Terminal i cui lavori, iniziati a novembre 2011, si sono conclusi a novembre 2013. Al termine dei lavori di riqualifica le

aree commerciali complessive sono aumentate da circa 3.600 a 5.900 mq e le aree operative sono state riorganizzate avendo a disposizione maggiori spazi e migliori infrastrutture anche tecnologiche.

Il Terminal ora è dotato di un'unica area dedicata alle operazioni di accettazione dei passeggeri che concentra sia i banchi di accettazione che i principali servizi annessi, come le biglietterie e l'ufficio Informazioni. Ciò ha permesso una razionalizzazione degli spazi e una migliore definizione del flussi di passeggeri, anche grazie all'inversione delle aree imbarchi e arrivi Schengen ed extra Schengen. Nel 2014 si sono conclusi alcuni lavori a corollario di quelli principali che hanno ulteriormente migliorato la qualità architettonica del Terminal. Tra questi la sostituzione delle sedute all'interno dell'area imbarchi e l'installazione dei nuovi *gate* di imbarco. Inoltre si sono completate le aperture di nuove attività commerciali (ristoranti e bar).

Grafico 3 - Investimenti (migliaia di Euro)



FONTE: Elaborazione della Società

2.5 Gli obiettivi strategici di sviluppo del Gruppo SAB: highlights dal Piano Industriale 2015 - 2019

Il 2015 rappresenterà il primo anno di esecuzione del Piano Industriale 2015-2019, che prevede una pluralità di linee di azione concepite tenendo conto del contesto di profonda trasformazione del mercato; sono individuati come:

- **Incremento del network di destinazioni e dei volumi di traffico**

Lo sviluppo del traffico dovrà continuare ad avvenire consolidando un equilibrio nel mix di tipologie di vettori e rafforzando la *partnership* con compagnie aeree che condividano con il Gruppo visione e obiettivi orientati alla pluralità di mercato.

- **Sviluppo infrastrutturale con logica di modularità nei Piani di investimento**

Sarà portato avanti il processo di ampliamento e riqualificazione delle infrastrutture in modo che siano capaci di accogliere i crescenti volumi di traffico in termini sia di disponibilità di spazi sia di agevolazione di tutti i processi operativi.

- **Valorizzazione del *business non aviation***

Il percorso di valorizzare l'offerta commerciale proseguirà investendo nella migliore conoscenza del profilo dei diversi clienti, al fine di definire una proposta di valore adatta alle specifiche e molteplici esigenze.

- **Incremento dell'efficienza operativa e della qualità del servizio**

Il Gruppo continuerà a impegnarsi per migliorare l'efficienza dei processi operativi, in un'ottica di attenzione alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale.

- **La tecnologia per una esperienza del passeggero in aeroporto più "smart"**

Grazie all'investimento in tecnologia saranno ulteriormente sviluppati sistemi che permettano di rendere più rapida e piacevole l'esperienza del passeggero in aeroporto.

- **Sviluppo di un sistema di *market intelligence* aeroportuale**

Al fine di incrementare la fidelizzazione dei passeggeri sarà implementato un avanzato sistema di *market intelligence* aeroportuale.

3. LA PASSENGER EXPERIENCE: QUALITÀ E SICUREZZA

L'Aeroporto di Bologna è stato "pioniere" nel considerare il concetto di *passenger experience* come oggetto delle attenzioni dell'azienda a 360°, definendo un approccio che ora è ampiamente diffuso nel settore aeroportuale.

L'obiettivo di garantire una *passenger experience* di qualità ha guidato la progettazione e realizzazione dei lavori di riqualificazione del Terminal.

Il Gruppo è costantemente impegnato nel rendere più efficienti le proprie attività al fine di incrementare la qualità finale: questo impegno si traduce in indicatori di soddisfazione per il servizio elevati e in un lavoro per la riduzione dei tempi di attesa e del numero di ritardi in molti "punti" del processo.

I tempi di attesa al check-in, ai controlli di sicurezza, ai controlli passaporti e alla riconsegna bagagli si sono complessivamente mantenuti all'interno degli obiettivi fissati nella Carta dei Servizi presentata annualmente ad ENAC anche se in generale, parallelamente all'aumento del traffico e al biennio di lavori di riqualifica, si è registrata una fase di frenata nel percorso di miglioramento continuo degli indici che aveva caratterizzato gli anni precedenti. Il biennio contraddistinto dai lavori di riqualifica ha segnato, infatti, lievi peggioramenti in una parte degli indicatori di performance, sia infrastrutturali che di comfort e informativa ai passeggeri, determinati dalla chiusura temporanea di aree e dalla modifica dei flussi passeggeri funzionale all'andamento dei lavori.

Conclusa la fase di riqualifica e grazie al lavoro costante per analizzare le esigenze del passeggero e facilitare la fluidità dei processi ci si attende nel 2015 una migliore percezione del servizio da parte dei passeggeri e degli utenti aeroportuali, in linea con quanto si è già manifestato nell'ultimo trimestre del 2014.

Il Contratto di programma siglato nel 2010 è stato prorogato di un anno, fino al 2014, per permettere le necessarie attività e consultazioni finalizzate alla stesura del nuovo Contratto di Programma. Gli obiettivi di qualità contenuti nel Contratto di programma sono stati raggiunti quasi completamente: sono positivi i risultati che riguardano il processo di assistenza ai Passeggeri a ridotta mobilità (PRM), il controllo radiogeno dei bagagli, i controlli di sicurezza e l'attesa in coda ai *check-in*, oltre che per l'efficienza dei sistemi di trasferimento dei passeggeri. Non hanno invece pienamente raggiunto gli obiettivi gli indicatori relativi alla riconsegna bagagli e alle pulizie; queste ultime in particolare hanno raggiunto il picco negativo a luglio, in coincidenza con la conclusione dell'appalto precedente. Già nella seconda metà dell'anno si è invece assistito ad una significativa inversione di tendenza che ha portato risultati estremamente positivi già prima della fine del 2014.

Il **Customer Satisfaction Index**, l'indice che misura il grado di soddisfazione dei passeggeri, si è mantenuto entro il 95%, che rappresenta un risultato molto positivo.

Grafico 4 – Customer Satisfaction Index 2012-2014

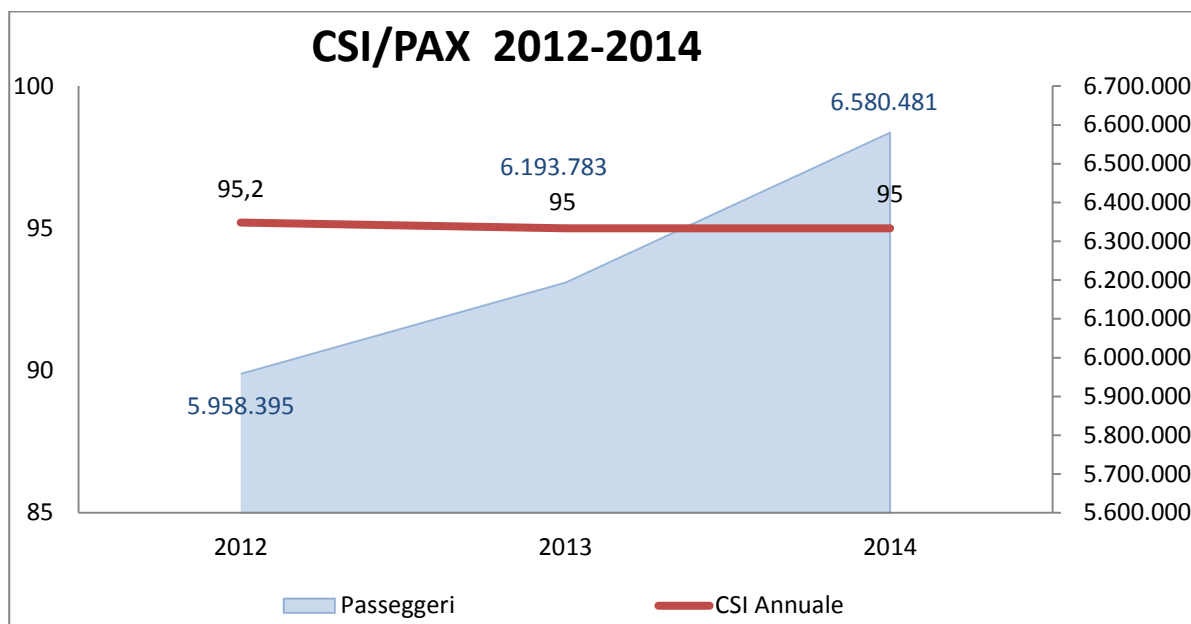


Tabella 6 – Percezione complessiva della regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto

	2014	2013	2012
Percentuale di passeggeri soddisfatti	95,1%	94,9%	95,6%

Dal 2013 Aeroporto di Bologna ha aderito al programma di benchmark “ASQ” di ACI International, con lo scopo principale di approfondire i temi relativi alla *customer satisfaction* e *customer facilitation* e di mettere a confronto il proprio approccio e i propri risultati anche con le *best practices* di altri aeroporti di livello internazionale, al fine di cogliere spunti e idee per il miglioramento. Il programma di rilevazioni ASQ è il principale programma di benchmark aeroportuale mondiale e coinvolge oltre 200 aeroporti in oltre 50 Paesi che svolgono rilevazioni mensili sui passeggeri (ogni anno sono oltre 550.000 i passeggeri coinvolti in tutto il mondo). Dal 2014 l'analisi svolta in sede di *Customer Satisfaction* viene messa in relazione con i risultati ASQ, per trarne indicazioni sul livello di priorità degli interventi da effettuare e spunti operativi.

Come ogni anno, Aeroporto di Bologna ha redatto la Carta dei servizi, in osservanza della circolare ENAC Apt-12, riemessa a ottobre 2014 come circolare GEN-06: quest’ultima circolare presenta una serie di novità, sia dal punto di vista della riformulazione di indicatori già presenti, sia per l'introduzione di indicatori completamente nuovi, che per la previsione di una Carta dei Servizi standard anche per il settore merci e per i vettori. Nel 2015 i questionari verranno aggiornati includendo nuovi indicatori volti a misurare esigenze emergenti per i passeggeri, quali presenza di *wi-fi*, *recharge point*, *vending machine*.

L'indicatore sulla soddisfazione complessiva in relazione alla Carta dei Servizi è passato da 3,1 nel 2013 (in una scala simmetrica da 1 a 5, dove il 3 rappresenta il buono e 5 l'ottimo) a 3,5 nel 2014.

L'andamento dell'anno 2014 è stato speculare a quello degli indicatori del Contratto di Programma per quanto concerne la parte Qualità e ha presentato dei miglioramenti rispetto al 2013, in particolare rispetto agli indicatori relativi ai tempi d'attesa, dalle informazioni ai posti a sedere. In generale, si è registrato un andamento leggermente più basso delle performance nel periodo di picco estivo e una netta ripresa nell'ultimo trimestre dell'anno, su cui hanno influito la conclusione delle opere accessorie alla riqualifica ed il nuovo appalto delle pulizie.

3.1 L'innovazione tecnologica al servizio della Passenger Experience

La tecnologia ha trasformato ormai qualsiasi aspetto della vita e ciò è valido anche per il viaggiare.

All'aeroporto di Bologna le tecnologie sono state utilizzate negli ultimi anni per rendere più semplice, rapida e piacevole l'esperienza di viaggio dei passeggeri, da un lato introducendo strumenti tecnologici automatici che hanno ridotto i tempi di transito e di processo e rafforzato safety e security, dall'altro migliorando gli strumenti a disposizione dei viaggiatori per avere informazioni, preparare il proprio viaggio, essere connessi.

Dal punto di vista dei processi di imbarco, l'Aeroporto di Bologna ha testato una pluralità di nuovi sistemi, e in particolare una nuova macchina per il full auto *check-in* e il Logiscan per la verifica del peso e delle dimensioni del bagaglio a mano prima dell'imbarco.

Installate a fine gennaio del 2014, le macchine Logiscan sono ormai operative da un anno per la funzione di lettura carte imbarco e verifica automatica della conformità delle dimensioni e del peso del bagaglio prima dei controlli di sicurezza.

Il 2014 è stato un anno di verifiche sul campo per quanto concerne il corretto funzionamento e la raccolta di suggerimenti, e sono stati fatti interventi per rendere più semplice l'uso delle macchine e comprenderne il funzionamento. L'inserimento delle Logiscan nella filiera dei controlli di sicurezza ha confermato le ipotesi di maggior fluidità del processo e miglioramento dei tempi di attesa in coda. I feedback ricevuti dai passeggeri sono buoni: non si segnalano particolari criticità nell'utilizzo della macchina stessa.

L'obiettivo per il 2015 è di partire con la seconda fase del progetto che prevede il pagamento dell'eventuale eccedenza rilevata dalle Logiscan direttamente al gate prima dell'imbarco.

Anche nel 2014, così come era stato per il 2013, si conferma l'interesse dei passeggeri verso l'utilizzo di strumenti self (sistema **Si check, Full Auto Check-in**). Da Agosto 2014 non è più presente il presidio del personale SAB ma il passeggero viene supportato dal personale delle società di *handling* presente al banco *check-in* tradizionale. Nel 2015 l'obiettivo è di coinvolgere ulteriori partner tecnologici per installare banchi di self check-in per nuove compagnie che vogliono aggiungersi ad Alitalia e Lufthansa-Austrian in questo percorso.

Per meglio adeguarsi all'evoluzione del profilo dei passeggeri e rispondere alle loro esigenze, nel 2014 è stata rinnovata completamente la rete WI-FI aeroportuale, con l'installazione di 64 nuovi *access point*. La nuova WI-FI è di facile utilizzo e permette al passeggero di registrarsi in modo da accedere le volte successive tramite login automatico; il passeggero ha ora a disposizione tre ore di navigazione completamente gratuite.

Parallelamente a questi progetti iniziati nel 2014, verrà implementato il progetto per il *Customer Relationship Management (CRM)* aziendale. I dati del CRM integreranno e uniranno i diversi *database*

aziendali, il mondo *social* come Twitter, li sistema acquisizione dati dai negozi, i sistemi vari di profilazione del passeggero (come sito web, sala vip, parcheggi, nuova APP ecc.) e fornirà uno strumento unico di condivisione delle informazioni, al fine di conoscere meglio il passeggero e di conseguenza offrire servizi mirati in base al loro stato (informazioni operative, avvisi, suggerimenti, risposte a reclami) e alle loro abitudini ed esigenze.

3.2 Le componenti di una Passenger Experience di qualità

3.2.1 Regolarità e rapidità del servizio

Nel 2014 i tempi di attesa si sono mantenuti sostanzialmente stabili, nonostante una costante e ininterrotta crescita del traffico e un inizio anno ancora leggermente condizionato dagli affinamenti dovuti ai cantieri di riqualifica.

I ritardi complessivi nei voli sono leggermente aumentati nel 2014, così come il recupero sui tempi di transito, mentre è leggermente diminuita la quota attribuibile al gestore aeroportuale, che rimane una parte molto piccola del totale.

Tabella 7 - Indicatori relativi ai ritardi

		2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Ritardi complessivi	N. ritardi complessivi/totale voli in partenza	16,79%	14,09%	16,05%	2,70%
Ritardi nei voli attribuibili al gestore aeroportuale	N. ritardi /totale voli in partenza	0,54%	0,56%	0,47%	-0,02%
Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% recuperi sul tempo di transito schedulato	-1,58%	0,20%	-1,00%	-1,78%

Nel dettaglio, il tempo di attesa al *check-in* è rimasto dentro l'obiettivo della Carta dei Servizi, pur se leggermente aumentato, anche a causa di un periodo transitorio per la definizione di nuovo assetto degli *handler* a seguito dell'ingresso del terzo *handler* sullo scalo di Bologna, avvenuto ad inizio anno. Nel corso del 2014, comunque, la situazione si è rapidamente riequilibrata.

Per quanto riguarda i tempi di attesa ai varchi di sicurezza, questi sono rimasti costantemente bassi e dentro l'obiettivo, segno che l'organizzazione è stata in grado di assorbire i picchi di traffico e gli eventi improvvisi (dirottamenti da altri scali, scioperi, etc...).

Aeroporto di Bologna ha tenuto monitorata la performance delle biglietterie, che da agosto 2013 sono sotto la gestione di quattro operatori distinti, intrecciando i dati anche con i reclami presentati dai passeggeri: il leggero aumento dei tempi di attesa non ha inciso significativamente sulla soddisfazione dei passeggeri.

A fianco delle rilevazioni esterne, il Gruppo SAB ha implementato alcuni strumenti tecnologici per la rilevazione dei tempi di occupazione dei nastri e dei tempi di riconsegna bagagli, che si applicano sull'intero universo del campione. La riconsegna bagagli, che è un servizio gestito direttamente dall'*handler* con

proprio personale, è rimasta sostanzialmente dentro gli obiettivi fissati nella carta dei Servizi Enac, con soltanto un leggero sfioramento nell'ultimo anno. Il gestore assieme agli handler sta valutando le ragioni di questa recente variazione nelle performance del servizio, con il supporto dei risultati forniti dal sistema di monitoraggio della riconsegna bagagli e della nuova business intelligence operativa.

Per quanto riguarda i bagagli in partenza, l'installazione a metà del 2013 del sistema BHS per tutte e tre le isole check-in ha permesso di stabilizzare la performance su livelli elevati e di sostenere grossi carichi di traffico, anche su picco. Il BHS è andato a sostituire due impianti ormai datati, ripristinando la potenzialità di gestione dei bagagli in partenza in un'ottica di efficienza dell'attività (in termini di velocità e quantità) e di sicurezza dei voli.

Tabella 8 – Indicatori relativi alle partenze

		2014	2013	2012	Andamento
Attesa in coda in Biglietteria	Tempo nel 90% dei casi	9'21"	6'02"	5'37"	Negativo
Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	14'26"	10'54"	13'03"	Negativo
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	6'29"	6'13"	5'18"	Stazionario
Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo di attesa dal B.O. nel 90% dei casi	4'11"	4'01"	3'58"	Stazionario

Gli indicatori relativi ai bagagli disguidati mostrano un leggero miglioramento a fronte dell'aumento del numero dei bagagli rispetto al 2013, e questo è premiante per il lavoro svolto dagli handler e da SAB, che gestisce il sistema BHS. Il numero dei bagagli disguidati in Aeroporto di Bologna negli anni è andato in costante diminuzione, nonostante l'aumento del numero dei passeggeri; l'attivazione del BHS, unito ad un sistema wireless di riconciliazione delle valigie, garantisce la completa tracciabilità del bagaglio dal banco check-in fino all'aeromobile.

I tempi di riconsegna dei bagagli in arrivo sono leggermente aumentati, sfiorando, anche se di poco, l'obiettivo della Carta dei Servizi: il dato può essere meglio inquadrato se si prendono in considerazione i passaggi di consegna tra handler avvenuti nella prima parte dell'anno, con l'ingresso del terzo operatore su BLQ, e alcuni affinamenti residui da operare sulla viabilità *air side*, al termine dei lavori di riqualifica conclusi nel 2013.

Tabella 9 – Indicatori relativi agli arrivi

		2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Tempo di riconsegna del primo/ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile	Primo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	20'20"	19'17"	19'21"	5,4%
	Ultimo bagaglio (tempo nel 90% dei casi)	27'56"	25'00"	24'45"	11,7%
Bagagli disguidati complessivi	n.bagagli disguidati/1.000 pax in partenza	0,40‰	0,41‰	0,51‰	-0,01‰

Il servizio PRM, anche a fronte di un aumento del 12,15% delle richieste di assistenza, ha mantenuto un elevato livello qualitativo. Nel corso del 2014, SAB ha deciso di operare alcune modifiche nell'organizzazione del servizio, internalizzando il servizio di assistenza in arrivo al fine di migliorarne qualità ed efficienza. Parallelamente è stata fatto un lavoro di potenziamento dell'organico e delle competenze del personale, in termini di conoscenze linguistiche, capacità relazionali e di esperienza nel campo del sociale. Su tali requisiti prioritari è stata infatti impostata l'attività di selezione dei nuovi addetti. Il servizio è oggi seguito da un team di circa venti operatori qualificati dedicati, la cui formazione viene tenuta continuamente aggiornata.

Si è investito anche dal punto di vista delle infrastrutture, ad esempio con l'apertura di nuove sale "Amica" al primo piano sia in *air side* che in *land side*, e delle dotazioni (nuove sedie a rotelle, nuovi percorsi in braille).

Figura 7 - PRM assistiti nell'anno

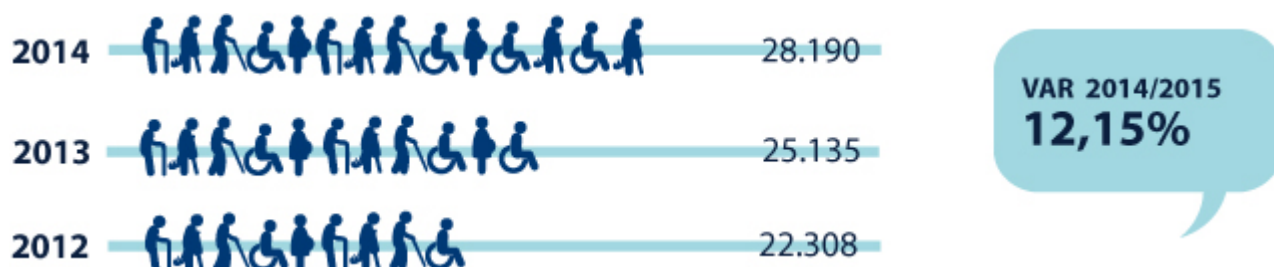


Tabella 10 - Tempi di attesa dei passeggeri PRM

PRM prenotati in partenza	2014	Obiettivo	2013	Obiettivo
Attesa inferiore ai 10'	78,20%	80,00%	82,50%	80,0%
Attesa inferiore ai 20'	95,90%	90,00%	97,20%	90,0%
Attesa inferiore ai 30'	98,80%	100,00%	99,30%	100,0%
PRM non prenotati in partenza	2014	Obiettivo	2013	Obiettivo
Attesa inferiore ai 25'	96,50%	80,00%	97,80%	80,0%

Tabella 11 – Soddisfazione dei passeggeri PRM

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
PRM soddisfatti	99,30%	99,00%	99,00%	0,30%

La percentuale di passeggeri soddisfatti continua ad essere pari alla quasi totalità degli assistiti.

Tra gli investimenti a piano per il 2015 è prevista l'installazione di un sistema di riscaldamento dei mezzi elevatori per i passeggeri a ridotta mobilità.

3.2.2 Comunicazione e informazione al passeggero

La comunicazione e l'informazione al passeggero e agli utenti dell'aeroporto sono fattori sempre più determinanti nella valutazione qualitativa del servizio offerto.

Nell'ambito dei lavori di riqualifica, Aeroporto di Bologna è intervenuto per ampliare lo spettro di utilizzo del SIE (Sistema Informativo Evoluto), aggiornare la segnaletica ad alta visibilità dei parcheggi dell'aeroporto e in parallelo anche la segnaletica del Terminal, a supporto dei nuovi flussi passeggeri. Il primo *step* del progetto si è concluso a ottobre 2014, con l'attivazione dei monitor dei nuovi gate, ridisegnati con un *lay out* verticale e frutto di un lavoro di coordinamento e condivisione con i vettori e gli *handler*.

Tra gli investimenti previsti per migliorare la qualità del servizio rientra il progetto per l'installazione di un sistema di TAG NFC (chip che consentono di scambiare informazioni sfruttando la vicinanza di uno *smartphone*) e QR Code per potenziare l'informativa al passeggero sia sui servizi aeroportuali che sul territorio e la mobilità. In relazione all'incremento del traffico e coerentemente con il progetto di potenziamento e integrazione del sistema complessivo di informazione al pubblico, in uno step di sviluppo successivo sono stati previsti ulteriori 80 monitor integrati nel sistema informativo modulare, che svilupperà contenuti diversi in base all'area in cui si trova ciascun monitor. In particolare saranno aggiunti nuovi monitor sui nastri di riconsegna bagagli Schengen ed extra Schengen, per diffondere informazioni sull'aeroporto, il territorio e la mobilità locale.

Altri monitor saranno dislocati in aerostazione per potenziare l'informativa al pubblico e sostituire l'informativa attualmente su supporto cartaceo. Inoltre saranno aggiunti blocchi di monitor SIE lungo i nuovi percorsi disegnati per i passeggeri al fine di costruire una continuità anche fisica dell'informazione.

Nel corso del 2014 SAB ha proseguito nel percorso per innovare ed ampliare i propri strumenti di comunicazione, dai più tradizionali (brochure, comunicati stampa, *house organ*, *sito internet*, *newsletter online*) ai più moderni ed interattivi servizi *on line* (App, Info Voli SMS, social media).

La app gratuita 'BLQ – Bologna Airport' permette di accedere via iPhone e Android ai principali servizi dello scalo. È gestita con attenzione anche la presenza sui social media, dove il profilo Twitter @BLQairport, che fornisce utili informazioni di servizio e sui voli, risulta essere il più seguito tra tutti gli aeroporti italiani.






Le informazioni più apprezzate sono quelle relative all'operatività dello scalo e dei voli, seguite da quelle su nuovi collegamenti e nuovi servizi. Dal 2014 gli utenti possono ricevere feedback anche nel weekend e al di fuori degli orari "di ufficio".

Aeroporto di Bologna è inoltre presente anche su Youtube e Foursquare. Nel 2014 è andato *on line* il nuovo sito; in coerenza al trend di settore, oggi www.bologna-airport.it punta con decisione sull'e-commerce per la vendita online di voli, parcheggi e servizi. Il sito, diviso in due macro aree (Viaggiare e La Società) per due

tipologie principali di utenti (i viaggiatori e chi ha necessità di informazioni sul gestore aeroportuale), è responsive (quindi si adatta automaticamente al *device* su cui viene visualizzato) ed ha ulteriormente rafforzato il legame con la città di Bologna (di cui porta il logo "Aeroporto Marconi è Bologna").

Per il 2015 è prevista l'attivazione della pagina Facebook ufficiale, che andrà ad ampliare la presenza "social" dell'Aeroporto anche in un'ottica di sinergia tra i vari strumenti.

Tabella 12 - Utilizzo dei mezzi di comunicazione esterna

	 SITO INTERNET DESKTOP	 SITO INTERNET MOBILE*	 APP IPHONE**	 APP ANDROID***	 NEWSLETTER
2014	2.109.760	736.977	7.310	1.474	29.050
2013	2.312.984	607.258	8.860	2.104	25.611
2012	2.676.952	300.546	8.500	1.421	21.084
	Numero visite	Numero visite	Numero installazioni	Numero installazioni	Numero iscritti

* Servizio attivo da agosto 2010

** Servizio attivo da dicembre 2011

*** Servizio attivo da aprile 2012

Grafico 5 - Utilizzo dei social network

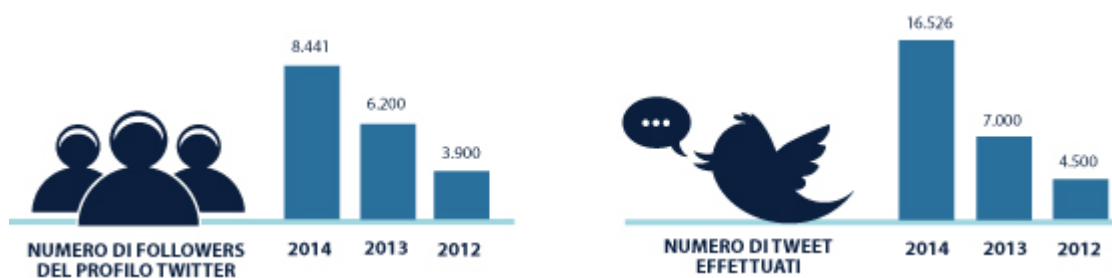


Tabella 13 - Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Percentuale di passeggeri soddisfatti	94,6%	95,3%	95,6%	-0,7%

La soddisfazione sull'efficacia delle informazioni è elevata, per quanto abbia registrato una lieve flessione tra il 2013 e il 2014, da imputarsi anche agli aggiustamenti da operare sull'informativa complessiva una volta chiusi i cantieri.

3.2.3 Il comfort in aeroporto

Grazie alle indagini di *Customer Satisfaction* condotte su un campione di oltre 6.000 passeggeri si è potuto sottolineare come esista un collegamento tra il design e il comfort dell'aerostazione e la soddisfazione del passeggero.

Mensilmente vengono monitorati i parametri relativi a tempi di attesa e pulizia delle *toilette* e di pulizia generale e vengono condotti eventuali ulteriori focus su particolari criticità emerse. È stato inoltre installato un sistema che rileva gli accessi alle *toilettes* passeggeri dell'aeroporto, permettendo un monitoraggio più puntuale dei flussi e della soddisfazione dei passeggeri.

Tabella 14 - Indicatori sul comfort della permanenza in aeroporto

		2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Percezione sul livello di pulizia aerostazione	% pax soddisfatti	92,5%	88,3%	90,0%	4,2%
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes	% pax soddisfatti	84,0%	87,8%	89,1%	-3,8%
Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	90,7%	95,0%	94,9%	-4,3%

I lavori di riqualifica dell'aerostazione passeggeri hanno permesso di sanare alcune situazioni di non funzionalità delle aree e introdotto migliorie sostanziali al servizio offerto e al comfort, a partire dalle nuove sedute in sala imbarchi, dall'introduzione di tre nuovi *recharge point* installati in area imbarchi Schengen ed extra-Schengen, e al lavoro di uniformità grafica sulla segnaletica e le pareti del Terminal.

Aeroporto di Bologna ha investito molte risorse con l'obiettivo di migliorare la soddisfazione dei passeggeri rispetto alla pulizia e alla funzionalità delle *toilettes*. Innanzitutto, con i lavori di riqualifica e ampliamento del nuovo terminal passeggeri, è stato aumentato il numero delle *toilettes* a disposizione dei passeggeri. Parallelamente sono state riammodernate, sia sotto il profilo infrastrutturale che per i dispositivi installati, le *toilettes* non incluse nella riqualifica (questa seconda parte del progetto vedrà la conclusione nel 2015).

A partire da agosto 2014 è in essere il nuovo contratto delle pulizie dell'aerostazione che contiene un sistema di premi e penali collegato ai parametri di qualità, rilevati mensilmente dai passeggeri e trimestralmente dalle *survey* agli *handler* e ai vettori presenti nello scalo. Tra gli investimenti a piano nel 2015 è prevista l'installazione in tutti i bagni dell'aerostazione di *real time satisfaction devices* per un monitoraggio costante e in tempo reale della percezione del passeggero che andranno a guidare eventuali scelte organizzative sulla frequenza delle pulizie. Con questi investimenti la Società ritiene di poter aumentare significativamente il livello di soddisfazione sul tema, che nell'ultimo anno ha mostrato una flessione.

La *Business Lounge* viene monitorata tramite focus annuali dedicati e audit periodici. Nel 2014 è stato svolto un audit congiunto assieme al vettore Air France, che è uno dei clienti principali del servizio, da cui è emerso un ottimo livello del servizio e l'esigenza di implementare alcune integrazioni dei servizi accessori.

Tabella 15 - Passeggeri che hanno usufruito della MBL

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Passeggeri che hanno usufruito della MBL	95.390	88.869	87.745	7,3%

Tabella 16 – Clienti del Business Center

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Numero totale	83	96	95	-13,5%
Aziende	73%	76%	77%	-3,9%
Enti - Istituzioni	8%	8%	8%	0,0%
Vettori	11%	11%	10%	0,0%
Varie (Banche, Tour Operator, Car Rent, ...)	7%	5%	5%	40,0%

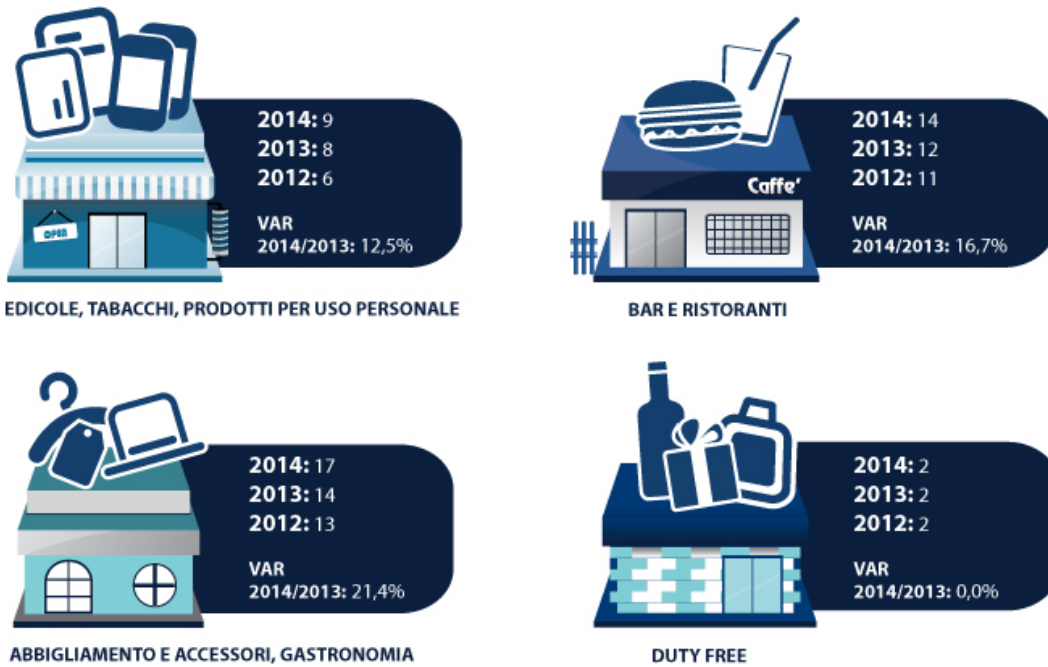
A fianco delle rilevazioni qualitative e quantitative sulla MBL, prosegue il monitoraggio della soddisfazione dei vettori sul servizio offerto ai propri passeggeri (staff, servizi offerti al passeggero e fast track). Il servizio MBL viene ulteriormente monitorato nell'ambito del programma ASQ, che include anche la valutazione della "Business / Executive Lounge". Nel 2014, la valutazione si è sensibilmente alzata, anche grazie ai benefici dati dall'introduzione della nuova area riqualificata e dotata di servizi aggiuntivi.

3.2.4 La qualità dell'offerta commerciale

Aeroporto di Bologna ha da sempre creduto nella valorizzazione delle eccellenze locali e *in primis* di quelle nel settore del *Food & Beverage*, ambito riconosciuto come "fiore all'occhiello" della Regione. Per questa ragione, e nell'ottica di far proseguire l'esperienza del viaggiatore anche all'interno dell'aeroporto, nel corso dell'ultimo triennio si è voluto puntare alla tipicità e alla qualità dei prodotti offerti sia da asporto che in somministrazione.

La soddisfazione relativa agli esercizi commerciali si è mantenuta stabile ed ha beneficiato delle nuove aperture *air side* e *land side* che hanno ampliato l'offerta, specialmente per quanto riguarda il settore *food*.

Figura 7 - Numero di negozi nel Terminal per categoria merceologica



TOTALE:

2014 ▶ 42
 2013 ▶ 36
 2012 ▶ 32

**VAR TOTALE
 2014/2013**

16,7%

Dopo una pausa di un anno è stato ripristinato, con un nuovo fornitore, il programma di Mystery Client, che viene svolto con sessioni mensili su tutti i punti vendita in aeroporto. I parametri valutati sono l'esposizione, il processo di vendita e la capacità di gestione delle criticità. Le valutazioni sono state in generale positive e hanno messo in luce una buona predisposizione al cliente e buone condizioni di ordine dei punti vendita. La condivisione delle analisi e delle valutazioni fatte sulla scorta di queste indagini ha permesso di supportare e facilitare il lavoro dei retailer all'interno del processo di viaggio del passeggero.

Il Gruppo verifica puntualmente l'adeguatezza dei prezzi rispetto a contesti analoghi con particolare attenzione al livello qualitativo del prodotto/servizio offerto. Molti dei punti vendita presenti in Aeroporto praticano politiche di prezzo simili ad altri contesti (altri negozi monomarca o vendita su internet nei siti delle aziende medesime). In altri casi invece le politiche di prezzo seguono i prezzi medi praticati a livello regionale in contesti qualitativi simili.

Tabella 17 - Percezione su disponibilità, qualità e prezzi dei negozi

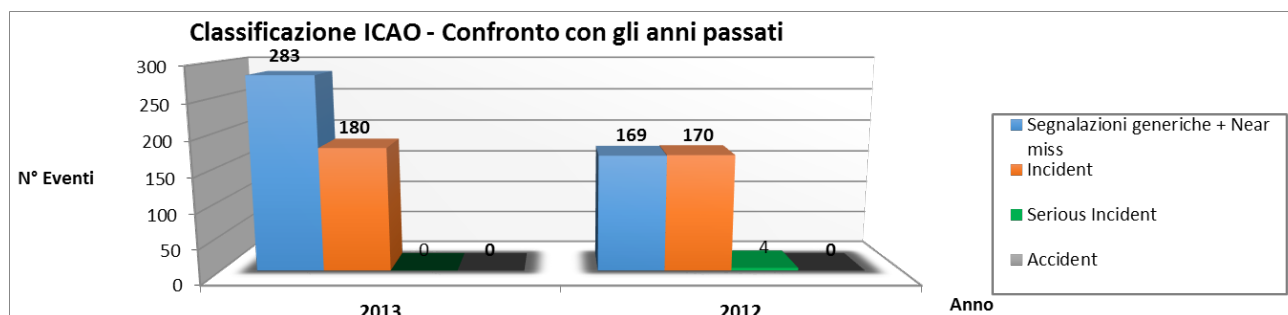
		2014	2013	2012	Andamento
Rapporto qualità/prezzo bar	% pax soddisfatti	74,2%	71,2%	65,7%	+3%
Rapporto qualità/prezzo ristorante self service	% pax soddisfatti	69,2%	82,4%	80,7%	-12,8%
Rapporto qualità/prezzo prodotti (negozi/edicole)	% pax soddisfatti	87,5%	90,9%	88,6%	-13,5%

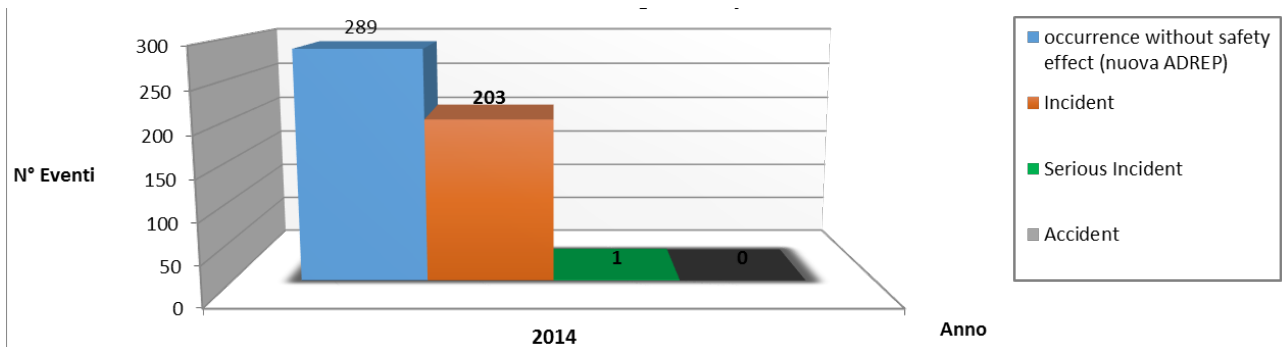
3.2.5 La garanzia della sicurezza operativa

Gli incontri di *Safety Board* e i *Safety Committee* si sono svolti regolarmente durante il 2014, focalizzandosi sull'analisi dei dati di *safety* con l'obiettivo di individuare eventuali aree critiche in ottica di miglioramento continuo.

Nel 2014 è stato introdotto un nuovo software per la gestione dei report di *safety*, che recepisce il linguaggio comune previsto da ICAO per tutto il mondo aeronautico e consentirà così un confronto tra gli aeroporti e analisi più mirate a livello internazionale. Obiettivo del *Safety Management System* del Gruppo SAB, in linea con la comunità aeronautica internazionale, è quello di disseminare le esperienze di tutti i soggetti coinvolti nel garantire la sicurezza in aeroporto, in favore della proattività e dell'attenzione alle "*lessons learned*", volte a prevenire il ripetersi di situazioni di pericolo o, nei casi peggiori, di incidenti. L'aeroporto di Bologna ha quindi positivamente colto il suggerimento internazionale e si è prontamente adeguato, aumentando anche il numero di segnalazioni, non solo relative ad eventi occorsi, ma anche ad eventi potenziali, che vanno ad alimentare i "contatori" della prevenzione.

Grafico 6 - Eventi registrati nell'anno



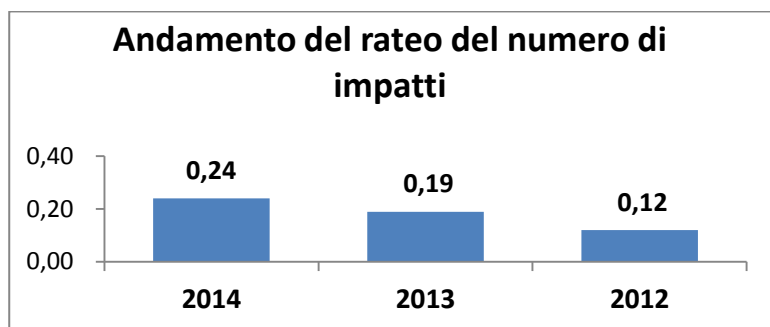


Secondo la nuova classificazione ADREP adottata nel 2014, i near miss e le segnalazione generiche sono raggruppate nella voce "occurrence without safety effect". I dati relativi agli anni 2012 e 2013 sono quindi stati riclassificati per garantire la confrontabilità con la nuova classificazione applicata al 2014.

La nuova tassonomia utilizzata distingue gli eventi che vedono il coinvolgimento dell'aeromobile (*incident*, *serious incident* e *accident*) da quelli in cui non c'è il suo coinvolgimento (*occurrence without safety effect*), come ad esempio un incidente tra mezzi o un danneggiamento di un'infrastruttura. In ottica preventiva e proattiva il *Safety Management System* ha focalizzato l'attenzione sugli incidenti che non hanno avuto conseguenze, che sono stati 136 su 203, per individuare azioni di prevenzione. Sono anche state fatte attività di sensibilizzazione e interventi mirati in caso di eventi con conseguenze, in particolar modo se sono state riscontrate carenze formative, oppure prassi sbagliate nell'applicazione delle procedure.

Dal 2014 il *Safety Management System*, in collaborazione con le altre aree della società di gestione che svolgono attività di audit, ha implementato un software di gestione integrata degli audit. Principale obiettivo del nuovo strumento, denominato GAUDI (Gestione Audit Integrati) è stato quello di utilizzare una metodologia comune di programmazione e gestione degli audit con uno strumento trasversale che andasse anche ad ottimizzare le risorse, intese come auditor e soggetti auditati. Dal punto di vista quantitativo gli audit gestiti dal SMS sono stati 67 contro i 56 dell'anno precedente e hanno proporzionalmente coinvolto sia attività interne, sia l'attività dei soggetti esterni, sia quella dei fornitori. Il quadro emerso dall'analisi delle rilevazioni di non conformità e delle osservazioni è complessivamente positivo; va registrata una più pronta risposta da parte dei responsabili a fornire la chiusura delle azioni correttive nei tempi previsti.

Grafico 7 – Andamento del rateo* del numero di impatti



*Numero di impatti ogni 10.000 movimenti aeromobili

È stata redatta e resa operativa una nuova procedura interna, ad uso degli addetti al controllo e allontanamento volatili, volta a concentrare l'attività di contrasto al rischio di bird strike sulle zone di decollo o atterraggio degli aerei durante fasce orarie che lo richiedono. Tale procedura fornisce inoltre le indicazioni necessarie ad affrontare fenomeni straordinari che si verificano durante l'arco dell'anno per periodi più o meno estesi (es. aumento degli impatti tra aeromobili e gheppi a fronte della presenza del proliferare di ortotteri sul terreno).

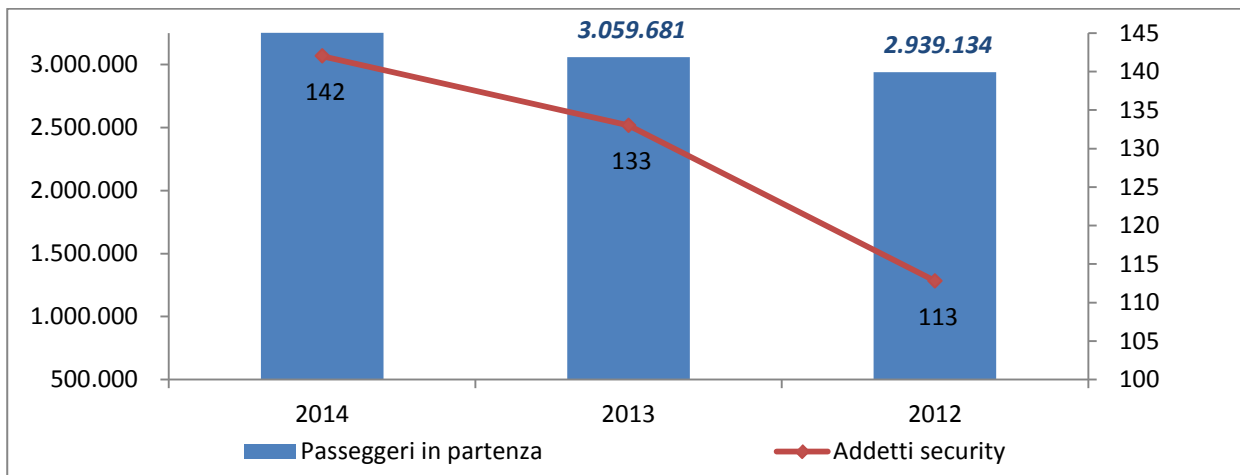
Nel 2014 le ore di formazione *ramp safety* ed ADC erogate dalla struttura del *safety management system* sono quasi raddoppiate rispetto all'anno precedente. Per il terzo anno consecutivo, inoltre, il *Safety Management System* ha collaborato, insieme al *Post Holder* competente, alla formazione del personale dedicato al coordinamento delle squadre neve esterne per sensibilizzare sugli aspetti critici e di *safety* operativa dell'attività.

Tabella 18: ore di formazione *ramp safety*

	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Personale interno	99	96	64	121	151	75
Personale esterno	731	346	836	1012	486	432
Totale	830	442	900	1133	637	507

Relativamente ai **controlli di sicurezza**, a fine Gennaio 2014 è diventato cogente il primo *step* previsto dalla Commissione Europea per la circolazione dei LAGs (Liquidi, Aerosol e Gels). Pertanto dal 31 gennaio 2014 sono state messe in funzione le nuove macchine acquistate a tale scopo. In particolare sono state rese operative per i controlli dei LAGs due delle otto linee disponibili. Le macchine hanno consentito di effettuare questi nuovi controlli senza determinare grossi disagi operativi in termini di velocità d'esecuzione dei servizi e di tempi di attesa dei passeggeri.

Grafico 8 - Numero di passeggeri in partenza e addetti security



Per quanto riguarda gli addetti alla *security*, i *Full Time Equivalent* sono passati da 115,66 nel 2013 a 121,45 nel 2014, con un aumento giustificato dall'incremento del traffico. La produttività è comunque aumentata; l'indicatore "Pax in partenza/ FTE" è cresciuto dell'1,4% rispetto al 2013, essendo passato da 26.453 del 2013 a 26.839 del 2014. I tempi di attesa ai Varchi sono leggermente aumentati rispetto al 2013, mantenendosi comunque ben al di sotto dell'obiettivo aziendale che era stato fissato e assunto da ENAC come dato di riferimento per la Carta dei Servizi.

Nel corso del 2014, in funzione dell'aumento consolidato del traffico, e non quindi quello dipendente dalla stagionalità estate /inverno, sono stati trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato i contratti di lavoro di 11 dipendenti Part Time a 25 ore settimanali. Per quanto riguarda invece l'aumento di traffico stagionale, che sempre si verifica nel passaggio dalla *winter* alla *summer* season, nei primi mesi del 2014 è stato fatto un processo di selezione, al termine del quale sono stati assunti con contratto Part Time a tempo determinato 17 Addetti *Security*. Questo gruppo di persone costituirà il nucleo a cui far riferimento per assunzioni a tempo determinato dal 1° aprile al 31 Ottobre.

4. LA GESTIONE AMBIENTALE

4.1 La gestione ambientale

SAB è dotata del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Energia-Sicurezza, conforme agli standard di riferimento ISO9001-ISO14001-ISO50001-OHSAS18001. SAB ha inoltre ottenuto la certificazione *Airport Carbon Accreditation* – Livello 2 nell'ambito del programma internazionale promosso da ACI-Europe.

Il Sistema di Gestione adottato consente all'Organizzazione di presidiare in modo unitario tutti gli aspetti ambientali ed energetici, adottando specifici strumenti gestionali ed organizzativi atti non soltanto a monitorare e gestire gli impatti attuali, ma anche (e soprattutto) a prevedere l'insorgere di esternalità negative. Quest'ultimo aspetto è ancor più rilevante in considerazione dell'atteso sviluppo del sistema aeroportuale (*Masterplan*), per il quale si prevede, oltre all'aumento del traffico passeggeri ed aereo, anche un potenziamento delle infrastrutture.

Di seguito sono presentati i principali ambiti di impatto ambientale per l'Aeroporto di Bologna e descritto l'approccio con cui il Gruppo SAB agisce per garantirne una gestione responsabile.

4.2 Il rumore aeronautico

In materia di rumore aeroportuale è attualmente in vigore un quadro normativo nazionale ed europeo che regola puntualmente le modalità di monitoraggio e gestione dell'inquinamento acustico prodotto dalle attività di volo. A livello internazionale, la gestione del rumore aeroportuale segue oggi il principio del cosiddetto "Approccio Equilibrato" (*Balanced Approach*) che stabilisce come il tema dell'inquinamento acustico aeronautico debba essere gestito operando su quattro leve principali, ossia:

- riduzione alla fonte del rumore prodotto dagli aerei;
- pianificazione e gestione del territorio;
- procedure operative per l'abbattimento del rumore;
- restrizioni operative.

Ad eccezione della riduzione alla fonte del rumore, che è strettamente legata alla tecnologia aeronautica e quindi non risulta una leva agibile da parte del gestore aeroportuale, nel corso degli anni SAB ha promosso l'adozione di diverse azioni di contenimento del rumore, attuando il principio dell'Approccio Equilibrato per quanto riguarda la pianificazione del territorio, attraverso la definizione della Zonizzazione Acustica Aeroportuale (che definisce limiti acustici e di uso del suolo), le procedure di decollo antirumore (per limitare il sorvolo delle aree densamente abitate), le restrizioni operative, imponendo vincoli ai decolli verso Bologna nella fascia oraria notturna.

La gestione del rumore aeroportuale comprende inoltre il monitoraggio continuo dell'inquinamento acustico, con l'ausilio di un apposito sistema. I dati di rilevamento ambientale sono costantemente condivisi con gli Enti locali (ARPA, Comuni, Provincia), e pubblicati sul sito internet a disposizione dei cittadini.

4.2.1 Gli interventi di contenimento

Stando agli esiti del monitoraggio del rumore e del traffico aereo, allo stato attuale si ritiene che vi sia una buona situazione per quanto concerne il rispetto delle procedure di abbattimento del rumore. In particolare, risultano in costante diminuzione le deviazioni delle traiettorie seguite dagli aeromobili rispetto

alle rotte standard, con una componente residuale e fisiologica legata a specifiche esigenze di separazione del traffico in ottica di sicurezza del volo. Il lavoro di sensibilizzazione dei vettori svolto da SAB negli anni scorsi si è quindi dimostrato efficace.

In ragione delle misure di contenimento del rumore aeroportuale (modifica delle procedure di decollo antirumore), i rapporti con il territorio e i cittadini hanno avuto notevoli benefici grazie ai risultati di contenimento della popolazione esposta ai livelli di rumorosità.

Tabella 19 - Popolazione soggetta al rumore aeronautico (LVA > 50dB)

Fasce di rumore (LVA)	2014	2013	2012	2003 (anno base)	Var % 2014/2013	Var % 2014/2003
50 – 55	22.567	13.231	24.502	32.854	70,6%	-31,3%
55 – 60	7.309	4.608	7.549	11.456	58,6%	-36,2%
60 – 65	3.164	3.486	3.482	4.628	-9,2%	-32%
65 – 75	12	18	20	22	-33,3%	-45,5%
> 75	-	-	-	-	-	-
TOTALE	33.052	21.343	35.553	48.960,000	54,9%	-32,5%

Nella tabella 20 riportiamo il livello di rumore medio mensile registrato dalla centralina P6 situata nel centro sportivo di via Agucchi, e presa a riferimento per la valutazione dell'andamento del fronte di impatto acustico sull'abitato di Bologna.

Il livello di rumore aeroportuale e di popolazione esposta nell'abitato di Bologna sono il risultato del contributo congiunto del numero di movimenti operati e delle caratteristiche di distribuzione del traffico sulle aree abitate. Nel corso del 2014 si è registrata una leggera diminuzione nei movimenti complessivi. I decolli sulla città di Bologna sono diminuiti; contestualmente sono aumentati gli atterraggi a seguito dell'entrata in esercizio del secondo sistema ILS di atterraggio strumentale che, appunto, agevola gli avvicinamenti provenienti da Bologna. Gli atterraggi, pur determinando un'emissione di rumore inferiore rispetto ai decolli per via della minore spinta dei motori, avvengono a quote di sorvolo inferiori e insistono maggiormente sulle aree abitate. Si sono inoltre registrati più sorvoli in fascia notturna rispetto al 2013.

Come risultato complessivo si è registrato un livello medio mensile di rumore sostanzialmente invariato rispetto al 2013, a fronte di un contestuale aumento della popolazione esposta dato che le curve isofoniche sono risultate maggiori e insistenti su aree a maggiore densità abitativa.

Tabella 20 - Variazione del LVA medio mensile rispetto al numero di movimenti

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
LVA medio mensile (espresso in dB(A))	61,80	61,20	61,60	1,0%
Numero movimenti	65.058	65.392	67.529	-0,5%

*dato periodo GEN-DIC

Nel corso del 2014 si sono tenuti due incontri del Gruppo Tecnico Rumore, che coinvolge Comune di Bologna, Comune di Calderara di Reno, ARPA, Provincia di Bologna e Quartiere Navile, nel corso dei quali

sono state condivise questioni legate alle segnalazioni pervenute dai cittadini e allo stato di attuazione per quanto riguarda l'entrata in esercizio del secondo sistema ILS.

4.3 La lotta al cambiamento climatico

Nel corso del 2014 si è concluso il progetto D-Air, iniziato a Gennaio 2012. Il progetto ha visto lo sviluppo di un piano di riduzione delle emissioni climalteranti di origine aeroportuale, costituito da 14 azioni da attuarsi nel campo dell'efficientamento energetico delle infrastrutture aeroportuali e dell'accessibilità di superficie. Fra le azioni più significative vi è la realizzazione di percorsi ciclabili lungo via Triumvirato e la fascia boscata di compensazione ambientale a nord del sedime aeroportuale.

Data la natura delle azioni, il Piano prevede il coinvolgimento, oltreché di SAB, anche degli Enti Locali e dei gestori dei servizi di trasporto pubblico. Lo strumento di attuazione del Piano sarà rappresentato da uno specifico Accordo Territoriale attuativo definito ai sensi della LR 20/2000, che sarà sottoscritto nel corso del 2015 da parte di tutti i Soggetti coinvolti.

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.



L'adesione al programma richiede 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

Nel 2014 si è registrata una diminuzione della CO₂/pax in ragione dell'aumento del numero di passeggeri del 6,2% e dell'andamento dei consumi energetici.

Nel 2014 si è avuta infatti una diminuzione dei consumi di energia termica per riscaldamento, dovuta al clima mite e alla chiusura dei cantieri di riqualifica del terminal passeggeri. Allo stesso tempo l'energia elettrica è risultata in aumento per via dell'aggiunta di ulteriori impianti di trattamento aria (UTA) a servizio degli edifici aeroportuali.

In termini di emissioni climalteranti, i consumi di metano e gasolio pesano in misura maggiore rispetto all'energia elettrica; di conseguenza, grazie al minor consumo dei primi, anche la *carbon footprint* complessiva è risultata in diminuzione.

Tabella 21 - Emissioni dirette ed indirette relative alle sorgenti sotto il diretto controllo operativo e funzionale di SAB

Emissioni	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Emissioni di CO ₂ (Kg)	6.863.818	7.437.810	8.754.642	-7,7%

Tabella 22 - Emissioni in relazione al numero di passeggeri

Emissioni	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
CO ₂ emesse sul numero totale di passeggeri (Kg)	1,04	1,20	1,47	-13,3%

Dalla tabella si evince come siano stati superati gli obiettivi di riduzione delle emissioni climalteranti inizialmente fissati.

4.4 I consumi energetici e idrici

Nel corso del 2014 non sono stati effettuati specifici interventi di efficientamento dei consumi, ad eccezione del completamento della centrale di trigenerazione che entrerà in funzione nel corso del 2015. È stato avviato un progetto specifico sul sistema di monitoraggio dei consumi, avente l'obiettivo di migliorare sensibilmente le prestazioni dell'attuale rete di rilevamento, al fine di poter meglio mappare le utenze distribuite in ambito aeroportuale. Tale intervento sarà di estrema importanza nell'ambito del sistema di gestione ISO50001 per poter analizzare dettagliatamente gli usi energetici e individuare le inefficienze presenti.

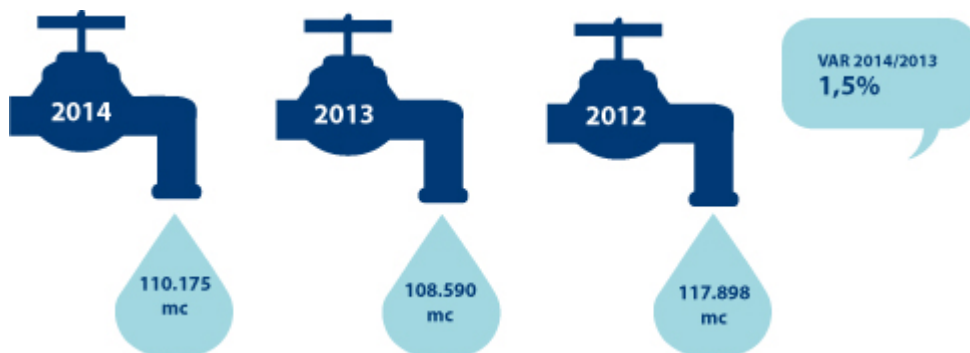
Tabella 23 - Consumi energetici

Fonti	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Metano (mc)	331.498	528.031	588.420	-37,2%
Gasolio riscaldamento (kg)	181.013	188.516	196.419	-4,0%
Gasolio autotrazione (l)	30.854	48.246	434.272	-36,0%
Benzina (l)	16.123	21.031	17.966	-23,3%
Energia elettrica (kWh)	13.661.460	13.272.338	14.270.237	2,9%
<i>di cui Fotovoltaico (kWh)</i>	77.670	76.072	76.916	2,1%
<i>di cui acquistata (kWh)</i>	13.583.790	13.196.266	14.193.321	2,9%

Come anticipato, nel corso del 2014 si è osservato un differente andamento dei consumi in relazione ai vari indicatori con aumento dei consumi di energia elettrica e riduzione di quelli di energia termica.

Nel corso del 2014 si è registrata una diminuzione nel quantitativo di acqua addotta dalla rete di distribuzione. Tale riduzione è da ricercarsi sia nella diminuzione complessiva dei consumi, sia nella riduzione degli sprechi causati dalle perdite lungo la rete di distribuzione.

Figura 8 - Consumi totali di acqua



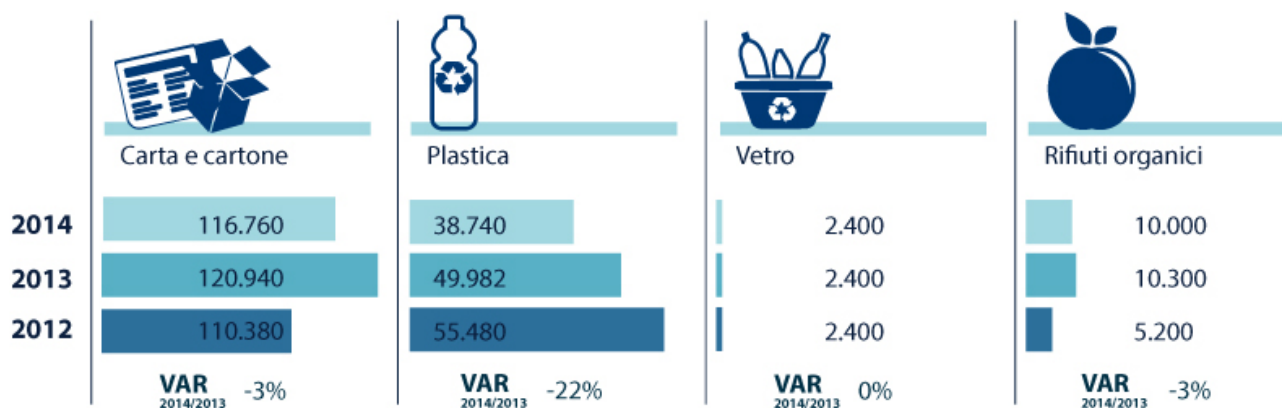
4.5 La gestione dei rifiuti

I livelli di raccolta differenziata si sono mantenuti su discreti livelli quantitativi e qualitativi, anche se il significativo *turnover* degli esercizi commerciali, con l'ingresso di nuovi operatori *food*, non hanno consentito di proseguire lungo la strada di un progressivo incremento e richiederanno ulteriori attività di sensibilizzazione che avevano dato positivi risultati negli anni scorsi.

Tabella 24 - Percentuale di differenziazione dei rifiuti urbani e/o assimilati

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Percentuale dei rifiuti urbani e/o assimilati avviati a raccolta differenziata	21,5%	24,9%	24,4%	-3,4%

Tabella 25 - Peso totale dei rifiuti raccolti e differenziati per tipologia



Il decremento del conferimento della plastica può avere tra le motivazioni una maggiore consapevolezza da parte dei passeggeri nel portare liquidi a bordo e nella contestuale riduzione di bottigliette gettate prima dell'imbarco. 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.

4.6 La comunicazione sui temi ambientali

Per quanto concerne la comunicazione esterna dei risultati raggiunti dal Gruppo SAB in campo ambientale, nel 2014 sono stati diffusi dati ed informazioni attraverso:

- rivista BLQui (articolo sul numero di gennaio, diffuso in 27.000 copie in allegato con il quotidiano Il Resto del Carlino e nei 4 totem espositori presenti in aeroporto),
- Carta dei Servizi 2014 (contenente due pagine informative in italiano e inglese, volume stampato in 2.000 copie),
- nuove grafiche informative prodotte sulle colonne delle aree arrivi e partenze,
- aggiornamento dei dati e della grafica del Totem Energia in area partenze,
- esposizione delle vele a tema ambientale in eventi istituzionali,
- diffusione di messaggi sui *social network* (Twitter e Youtube).

Per il 2015 verrà ulteriormente incrementata la comunicazione tramite utilizzo degli impianti pubblicitari resi disponibili da DBNA, dei nuovi monitor informativi che saranno installati in aeroporto nel corso dell'anno, dei monitor presenti presso i nastri per la riconsegna dei bagagli, presso il *check-in* e i *gate*, che sono stati abilitati alla diffusione di messaggi informativi, e del nuovo profilo sul *social network* Facebook che sarà attivato in corso d'anno.

5. LE PERSONE DEL GRUPPO SAB

5.1 I numeri

Le persone del Gruppo sono state in totale 390 FTE (*Full Time Equivalent*) nell'anno 2014, un valore in aumento del 4% rispetto al 2013. L'incremento dell'organico, pari a 16 risorse, è dovuto prevalentemente ad assunzioni effettuate da parte di SAB a seguito della internalizzazione di servizi di informazione al pubblico e di alcuni servizi accessori nell'area Operations (PRM in arrivo, gestione bagagli rush), oltre al rinforzo del personale dell'Officina/BHS, della struttura di ICT e degli operatori dei parcheggi in relazione alla nuova viabilità aeroportuale. L'organico delle altre società del gruppo (FFM e TAG) si è mantenuto sostanzialmente invariato.

Le persone di SAB, dunque, sono state in media 364 (FTE- *Full Time Equivalent*) per l'anno 2014, valore in aumento del 4,2% rispetto all'anno precedente.

Da un punto di vista anagrafico l'età media aziendale è di poco superiore ai 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 (48,5 %), che ha affiancato nel tempo una solida base di competenze che invece ha visto crescere l'Aeroporto da oltre un decennio (51,5%).

L'occupazione femminile è pari al 56,59 % 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 ed i Dirigenti, in posizioni rilevanti (Corporate Affairs, Direzione Amministrazione-Finanza e ICT, Strategia e Corporate Performance Management).

Tabella 26 – Numero medio di dipendenti per genere (equivalenti full-time)


	2014	2013	2012	VAR 2014/2013
 DONNE	206	151	151	36%
UOMINI	158	198	200	-20%
TOTALE	364	349	352	4%

Grafico 9 - Tasso di turnover medio

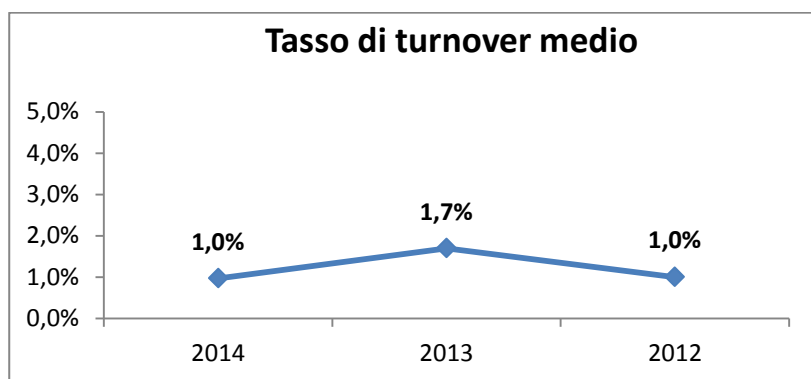


Grafico 10 - Composizione dell'organico per qualifica

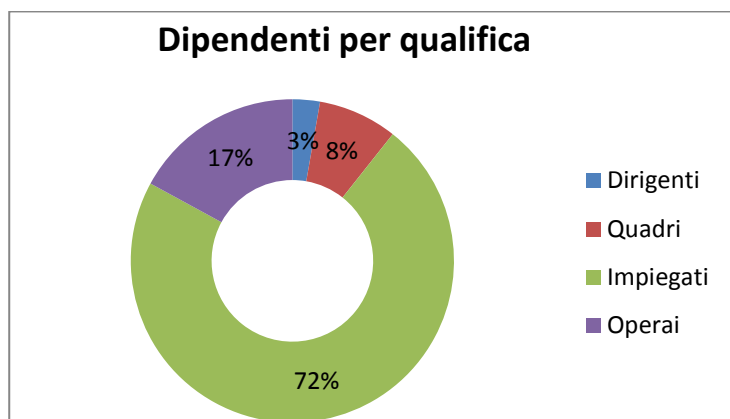
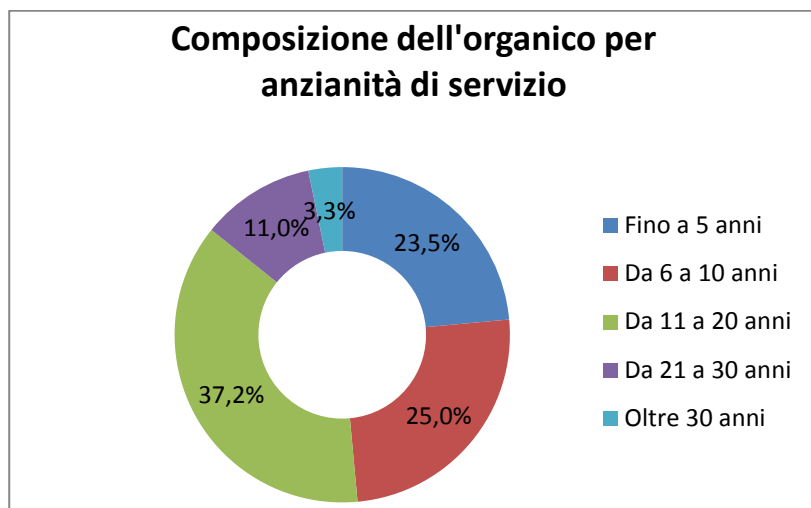


Grafico 11 - Composizione dell'organico per anzianità di servizio



5.2 La valorizzazione delle persone

All'inizio del 2014 è stato avviato un progetto di analisi organizzativa, chiamato "Progetto Darwin", il progetto è stato intrapreso con l'idea di strutturare più adeguatamente l'Azienda per fronteggiare dinamiche competitive e di settore sempre più sfidanti, per anticipare ed essere proattivi rispetto a potenziali criticità che potrebbero emergere e quindi cambiare per rendere il futuro di Aeroporto di Bologna solido e sostenibile nel tempo.

La finalità del progetto è stata quella di analizzare la domanda di beni e servizi della società e di individuare le modalità di approvvigionamento che consentissero potenziali risparmi. Il progetto ha previsto in particolare l'analisi di alcuni macro-processi chiave dal punto di vista del processo produttivo dell'aeroporto.

Al termine dell'analisi la Società ha adottato alcune linee evolutive indicate dal progetto e introdotto alcune modifiche organizzative; la riorganizzazione ha portato con sé anche un lavoro sulle persone per adeguare e arricchire le competenze e facilitare l'approccio al cambiamento.

Nel 2014 sono state offerte ed assegnate diverse posizioni, grazie alle opportunità offerte dal progetto e dalla conseguente riorganizzazione aziendale che ha consentito di soddisfare la richiesta di cambiare area (dopo la necessaria selezione) di diverse persone. Il sistema oltre ad offrire alle persone un'opportunità di cambiamento e mobilità, utile a chi desideri accrescere le proprie competenze e trovare nuovi stimoli professionali, permette all'azienda di beneficiare della crescita delle competenze interne e della diffusione della conoscenza.

Riconoscendo nel feedback un importante strumento di crescita professionale, SAB investe molto su questo aspetto: le persone che ricevono regolare valutazione delle competenze rappresentano oltre il 65% dell'organico totale.

Per quanto concerne il **sistema premiante**, alla base vi è la volontà di favorire la condivisione degli obiettivi strategici dell'azienda a tutti i livelli e l'allineamento tra questi e gli obiettivi individuali. La definizione degli obiettivi (MBO), quindi, segue un approccio "a cascata".

Nel 2014, per dare maggiore rilevanza all'allineamento con la strategia aziendale e accrescere la condivisione, è stato aumentato il peso dell'obiettivo aziendale legato al risultato in termini di EBITDA e in aggiunta è stato previsto un secondo obiettivo aziendale legato al parametro di qualità ASQ "sintetico". La somma dei due obiettivi aziendali ha un peso pari a quasi la metà dell'intero piano MBO.

Al sistema MBO si affianca una valutazione delle competenze manageriali, espressione di attitudini individuali, che le persone hanno messo in campo durante l'anno per raggiungere i propri obiettivi. Il 2014 evidenzia in questo campo una discontinuità di metodo. Si è distinto il processo di valutazione dall'assegnazione degli incrementi retributivi e quindi dalla tensione di un riconoscimento economico, dando così maggiore enfasi e rilevanza al *feed-back* finalizzato alla crescita e allo sviluppo professionale.

Per quanto riguarda il sistema MBO per il 2015 è prevista l'introduzione di un diverso bilanciamento degli obiettivi che dia una maggior enfasi sui risultati economico finanziari. Si sta valutando un piano MBO destinato a quelle posizioni che hanno rilevanza strategica e quindi un reale impatto sui risultati aziendali, affiancato a un piano in cui la componente principale sia legata alle *performance* dell'aeroporto (EBITDA e ASQ). Sarà svolta una attività di *audit* del sistema MBO sia da una prospettiva interna (tramite interviste con il *management*), sia da una prospettiva di mercato (*benchmarking* con aeroporti quotati) e sarà sempre più importante uscire dalla verticalizzazione nelle diverse aree organizzative attraverso l'utilizzo di obiettivi maggiormente trasversali. Si sta valutando anche di ridurre il numero di obiettivi in modo che il peso di quelli rimanenti sia maggiore per favorire la focalizzazione sulle priorità aziendali.

La politica retributiva del Gruppo è volta ad assicurare la competitività aziendale, l'allineamento con la strategia aziendale, nonché l'equità interna. Nel definire le proprie politiche retributive SAB si basa su indagini svolte tramite una società specializzata, così da raffrontare i livelli retributivi della Società con quelle di altre aziende che operano sul mercato italiano. In questo modo viene valutato il grado di competitività tra i livelli retributivi previsti per ciascuna "fascia" di manager e professional e quelli del mercato del lavoro. A questo si accompagna un continuo monitoraggio dell'equità interna, per evitare il verificarsi di situazioni di squilibrio e di potenziali discriminazioni.

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

Tabella 27 - Dipendenti che ricevono valutazioni delle competenze (organico medio)

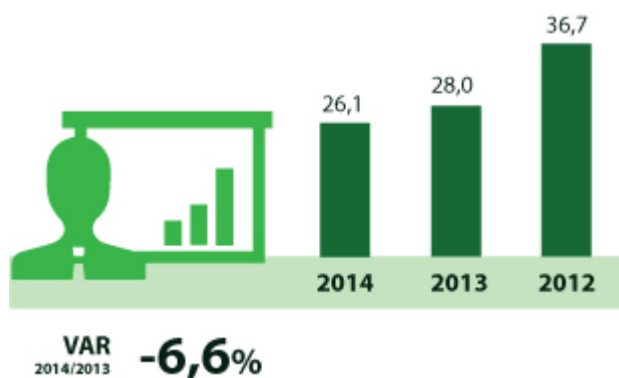
	2014	2013	2012	% rispetto all'organico 2014
Dirigenti	10	10	11	100,0%
Quadri	28	24	24	97,2%
Impiegati	228	228	228	86,7%
Operai	-	-	-	0,0%
Totale	266	262	263	73,1%

Tabella 28 - Passaggi di livello avvenuti nell'anno (organico medio)

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Dirigenti	-	-	-	-
Quadri	4	-	-	-
Impiegati	39	27	57	44%
Operai	5	4	2	25%
Totale	48	29	59	66%

5.3 Le politiche formative

Grafico 12 - Ore medie di formazione per dipendente



Nel 2014 le ore di formazione complessivamente erogate sono risultate leggermente inferiori rispetto al 2013 in quanto le attività di riorganizzazione hanno impattato fortemente sugli impegni di diverse funzioni

aziendali e non hanno consentito la loro partecipazione a corsi che non fossero specificatamente tecnici o di aggiornamento normativo.

Sono invece aumentate le ore dedicate alla formazione funzionale al ruolo, quindi la formazione tecnica, che si è resa necessaria per adeguare la preparazione delle persone coinvolte nel processo di revisione organizzativa. Ad esempio, sono stati erogati corsi per il nuovo gruppo “*pool passenger care*”, per un totale di circa 90 ore per persona. I corsi sulle *soft skills* sono stati focalizzati all’attenzione al passeggero quindi sulle modalità di gestione del front line e dei diversi servizi della Marconi Business Lounge, con particolare attenzione alla comunicazione. Sono poi stati erogati corsi più tecnico-pratici quali i corsi di compagnia (British-Air France etc) per l’utilizzo del sistema documentale della compagnia stessa, principalmente per effettuare operazioni di *check-in* in Sala Vip e per applicare le procedure (*best practices*) che ogni compagnia desidera vengano seguite ed applicate.

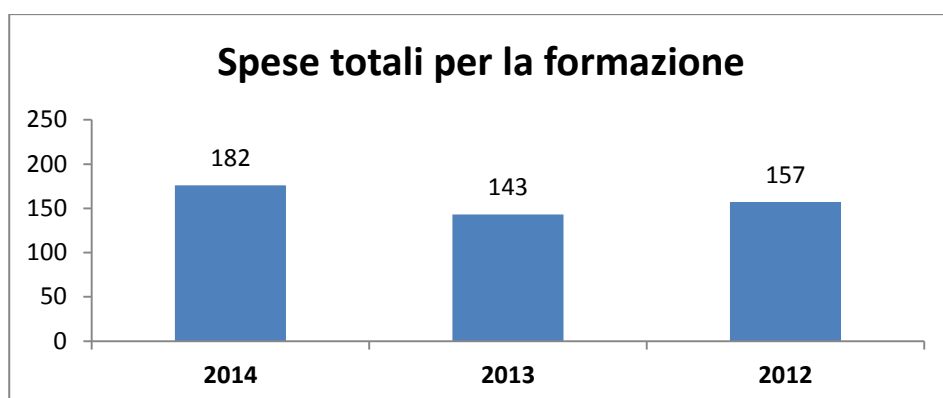
Sono significativamente aumentate le ore di formazione in materia di Safety, per rispondere alle esigenze delineate dall’accordo Stato-Regioni che disciplina, relativamente alla formazione alla sicurezza, la durata, i contenuti e le modalità della formazione da svolgere. La novità principale è stata l’individuazione della durata della formazione in base al rischio dell’attività aziendale: basso, medio, alto. SAB è considerata azienda a medio rischio.

L’investimento complessivo in formazione, in termini economici, è cresciuto di circa il 27% rispetto al 2013, nonostante un calo delle ore di formazione, essenzialmente per due motivi: la presenza di un investimento economico importante in un Master MBA e la formazione del personale turnista sulla *safety* che ha necessitato di un numero elevato di classi in quanto solo poche persone per volta potevano essere staccate dai turni.

Tabella 29 - Ore di formazione per tipologia

	2014	2013	2012	Var % 2014/2013
Formazione manageriale	3.872	5.806	7.880	-26,3%
Formazione funzionale al ruolo tecnico / specialistica	2.205	1.431	1.717	-16,7%
Formazione sulla Safety	2.099	887	825	7,5%
Formazione Security	1.331	1.642	2.521	-34,9%
Totale	9.507	9.766	12.943	-24,5%

Grafico 13 - Costi per la formazione (in migliaia di Euro)



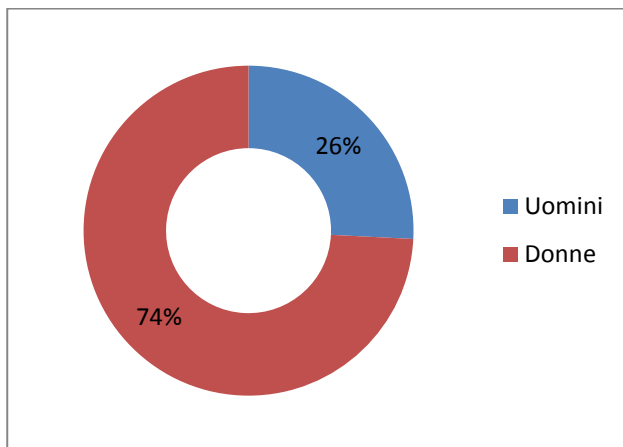
5.4 La qualità del lavoro

Nel corso del 2014 è proseguito il progetto pilota di welfare rivolto alle famiglie con bambini di età compresa tra 1 e 12 anni; tale progetto ha previsto per coloro che hanno fatto domanda, il rimborso parziale dei costi sostenuti per i campi solari estivi.

Considerato il successo del progetto, la società ha creato un Piano di Welfare che estenderà per il 2015 a tutta la popolazione aziendale. A fine 2014 la società ha infatti comunicato ai dipendenti l'avvio del Piano Welfare triennale, 2015-2017, che prevede la messa a disposizione di €500 annui per ciascun dipendente da utilizzare a scelta tra diverse tipologie di servizi: spese di *baby sitter*, assistenza anziani, rimborso libri scolastici e tasse scolastiche, biglietti di cinema e teatro, palestre, ecc. Ad inizio 2015 verrà inoltre implementata una piattaforma per supportare la gestione del piano e la scelta, tra una vasta gamma, del servizio maggiormente rispondente alle proprie esigenze.

Le richieste di telelavoro sono state confermate.

Grafico 14 - Utilizzo del part-time per genere



Nel 2014 è stata sottoscritta una nuova polizza sanitaria integrativa con un nuovo fornitore. La Società, nell'ambito di una rinegoziazione complessiva di alcuni istituti (Premio di Risultato, Polizza Sanitaria, Fondo previdenza integrativo) e in occasione dell'avvio del Piano Welfare dal 2015, ha innalzato il premio in favore dei dipendenti allargando le prestazioni sanitarie offerte.

5.5 La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

SAB assicura il rispetto delle norme in materia di sicurezza e igiene sul lavoro impegnandosi a promuovere comportamenti corretti e responsabili da parte delle persone che operano nell'Aeroporto, come testimoniato anche dal mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza in conformità alle norme **BS OHSAS 18001**.

Molte energie sono state dedicate alla formazione degli Addetti alla Gestione dell'Emergenza sui principi e il funzionamento del nuovo Piano Interno di Emergenza. È stata sviluppata una matrice delle competenze tecnico-manutentive proprie degli Addetti Officina/BHS in cui vengono riportate le abilitazioni degli Addetti alle singole attività lavorative.

A seguito della internalizzazione di alcune attività (PRM area arrivi, gestione bagagli rush ecc.), si è proceduto all'aggiornamento del documento di valutazione dei rischi.


Nel corso del 2014 si è attivato il nuovo piano di emergenza ed evacuazione con il passaggio del Centralino di emergenza alla nuova mansione "Presidio tecnico e di emergenza" e la creazione di due squadre distinte di Addetti Gestione Emergenza (AGE), rispettivamente una per la aree "Land side" ed una per le aree "Air side". Il personale coinvolto nel piano è stato formato. Nel settembre 2014 si è tenuta un'esercitazione congiunta del Piano Interno di Emergenza in coordinamento con il Piano di Emergenza Aeroportuale.

Nel corso del 2014 il tavolo tecnico, istituito dal Direttore Generale in veste di datore di lavoro, si è riunito ad Aprile e Settembre, alla presenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, del Servizio Prevenzione e Protezione e dei dirigenti preposti alle aree interessate dai temi in agenda. Sono state affrontate le problematiche tecniche più rilevanti e predisposti piani di intervento specifici, assegnati ai dirigenti responsabili.

5.5.1 **Formazione e risultati**

Nel 2014 si è registrato un aumento considerevole delle attività formative relative alla sicurezza dei lavoratori, a seguito della riorganizzazione aziendale ed internalizzazione di alcune attività (cambi mansione, nuovi incarichi e/o nuove attività), nonché per l'aggiornamento del Piano interno di emergenza ed evacuazione.

Tabella 30 - Formazione su salute e sicurezza



	2014	2013	2012
Ore formazione effettuate (ore/anno)	2.429	887	844
Dipendenti che hanno ricevuto la formazione*	51%	29%	33%

*% rispetto al totale dei dipendenti SAB)

Nel 2014 si è riscontrato un aumento degli infortuni rispetto all'anno precedente (19 a fronte di 16), come confermato dall'indice di frequenza ed indici di incidenza, con un aumento del numero di infortuni in itinere da 3 a 7.

Anche per quanto riguarda l'entità del danno si è registrato un aumento, come confermato dall'aumento dell'indice di gravità e di durata media.

Tabella 31 – Infortuni

Unità di misura		2014	2013	2012
Indice di frequenza	numero di infortuni avvenuti ogni milione di ore lavorate	32,15	28,35	37,29
Indice di gravità	numero di giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	0,88	0,44	0,40
Durata media degli infortuni	durata media degli infortuni in giorni da calendario (giorni complessivi persi, festivi compresi).	18,36	10,19	8,84
Infortuni in itinere	Percentuale	37%	19%	11%

L'azienda mostra sempre grande attenzione nei confronti dei lavoratori che si trovano a lavorare nel proprio perimetro in esecuzione di appalti.

In linea con l'impegno profuso negli anni precedenti, si sono mantenute attive le modalità di promozione della sicurezza verso le aziende terze, tramite attività di *audit*, sorveglianza ed il sistema di segnalazione già da alcuni anni esteso anche a fornitori, clienti e appaltatori.



WWW.BOLOGNA-AIRPORT.IT