



Bilancio di Sostenibilità

2010

Sommario

Lettera agli Stakeholder	3	Sostenibilità delle relazioni socio-economiche	103
Perchè un Bilancio di Sostenibilità	8	Collaboratori	104
Nota Metodologica	11	Fornitori	117
Processi e perimetro di reporting	12	Passeggeri	120
Principi di rendicontazione	13	Clienti	133
Highlights delle performance di sostenibilità	14	Società e Territorio	137
Overview 2010	16	Il giudizio degli stakeholder	142
Corporate Profile	19	Obiettivi di sostenibilità	147
Key Facts	20	Tavola dei contenuti del GRI	151
Principali tappe storiche	21	Relazione di certificazione al Bilancio	159
Mission e Valori	22		
Gli aeroporti di Linate e Malpensa	23		
Aree di business	27		
Assetto societario	28		
Corporate Governance	30		
Struttura e processi organizzativi	33		
Strategia e governance dello sviluppo sostenibile	36		
Analisi del contesto e impatti principali	37		
Caratteristiche dell'industria aeroportuale	38		
Il sistema aeroportuale italiano	38		
Principali trend del mercato del trasporto aereo	41		
Quadro normativo e regolatorio di riferimento	44		
Mappa degli stakeholder di SEA	50		
Valutazione dei principali rischi e opportunità	51		
Sostenibilità Economico-Competitiva	54		
Modello di Business e competenze distintive	55		
Posizionamento competitivo	59		
Strategia di sviluppo	67		
Performance Competitive Business Aviation	72		
Performance Competitive Business Non Aviation	77		
Performance Competitive Business Handling	81		
Performance Competitive Business Energia	83		
Sostenibilità Ambientale e Safety Aeroportuale	84		
La politica ambientale di SEA	85		
Il sistema di gestione ambientale	86		
Dimensione europea ed internazionale dell'impegno ambientale	87		
Aria e Clima	88		
Energia	91		
La gestione delle risorse idriche	93		
Inquinamento acustico	95		
Gestione dei rifiuti	97		
Campi elettromagnetici e radiazioni ionizzanti	98		
Safety Aeroportuale	99		

Lettera agli stakeholder

*Valere e saper mostrare di valere
significa valere due volte:
ciò che non si vede è come
se non ci fosse.*

Baltasar Graciàn y Morales

Cosa vuol dire “essere sostenibili” per una società che gestisce aeroporti?

Si potrebbe tentare di affidare la risposta ad una definizione teorica, che risulti formalmente ineccepibile.

Invece preferisco partire da cose concrete.

Dagli eventi che hanno scandito la vita del Gruppo SEA in quest'ultimo triennio, ad esempio. Da essi sono infatti scaturiti interessanti spunti di riflessione sulla “sostenibilità” e sulle sue declinazioni, sia in termini generali che nell'ambito più specifico del business aeroportuale.

Dal 2008 ad oggi SEA ha dovuto affrontare - e sta tuttora affrontando - una serie di eventi sfavorevoli che, nel mettere alla prova la tempra e il talento delle sue persone, hanno anche impattato profondamente sulla sua identità e sulla sua visione di business.

La decisione di Alitalia di lasciare Malpensa (il cosiddetto “de-hubbing”, operativo dal marzo 2008) ha sottratto allo scalo circa 10 milioni di passeggeri e 200 mila tonnellate di merci in 2 anni. La contemporanea crisi economico-finanziaria mondiale ha determinato una forte contrazione nel mercato del trasporto aereo (-3,5% passeggeri, -10,1% merci nel 2009).

Da ultimo, la decisione del Gruppo Lufthansa di dismettere, da ottobre 2011, le attività e il marchio “Lufthansa Italia” rappresenta una battuta d'arresto inattesa nel percorso di consolidamento del ruolo di “hub” internazionale per Malpensa.

Tutto questo è avvenuto mentre attorno a noi il comparto del trasporto aereo viveva a sua volta importanti trasformazioni: la liberalizzazione del settore, che ha prodotto profonde innovazioni dei modelli di business delle compagnie, la forte crescita dei vettori low cost, la nascita delle grandi alleanze globali tra i player, la prospettiva di una crescente concorrenzialità dell'alta velocità ferroviaria nelle tratte di medio raggio a livello continentale.

Come si lega tutto questo al tema della “sostenibilità”?

Io credo che una delle questioni cruciali, a tale proposito, sia il rapporto tra la sempre maggiore complessità e imprevedibilità del contesto in cui devono essere assunte le decisioni imprenditoriali e la ripartizione dei rischi ad esse connessi.

Sappiamo bene che l'impresa, per missione e identità costitutiva, rappresenta una scommessa e, in quanto tale, implica le possibilità di successi come di momenti di difficoltà, di conquiste come di passaggi a vuoto.

Siamo consapevoli che non tutte le scommesse imprenditoriali si rivelano vincenti.

Il problema non è l'incertezza dei risultati in sé, quanto piuttosto la distribuzione - tra i diversi portatori d'interesse (e di rischio) dell'impresa - del prezzo che viene pagato di fronte al concretizzarsi di particolari eventi negativi, così come del valore che viene incamerato in occasione delle congiunture positive.

L'assunzione di responsabilità sociale da parte dell'impresa non può quindi essere solo un fatto di generosità e buoni sentimenti.

È piuttosto un fatto di imprenditorialità innovativa, di capacità di elaborare risposte in grado di rendere da una parte trasparenti e accessibili - per gli stakeholder - i meccanismi di creazione del valore, dall'altra equi e sostenibili - sempre per gli stakeholder - i criteri con cui vengono distribuiti i sacrifici generati dalle situazioni avverse.

In ragione di questo, volendo identificare i tratti connotativi del percorso di sostenibilità di SEA di quest'ultimo triennio (arco temporale a cui fa riferimento questo Bilancio di Sostenibilità), trovo perfettamente plausibile non porre in primo piano azioni - che pure, come troverete accuratamente descritto nelle pagine seguenti, impreziosiscono il nostro background di azienda attenta agli stakeholder - come il sistema di welfare o il programma di sviluppo professionale per i nostri collaboratori, come l'ottenimento del massimo livello di efficienza a livello europeo per quanto riguarda il contenimento delle emissioni di CO₂, come l'eccellenza (certificata) del servizio garantito ai passeggeri a ridotta mobilità, come i numerosi contributi erogati a supporto di progetti ad elevato valore sociale.

Sono convinto che gli ambiti su cui abbiamo marcato la nostra aderenza ai criteri della sostenibilità siano stati invece:

L'innovazione del modello di business

Di fronte alla descritta spirale di fattori esogeni negativi abbattutasi sul nostro Gruppo, la nostra risposta è stata chiara e lineare: disciplina di mercato e innovazione.

Abbiamo cambiato radicalmente il nostro modello industriale per Malpensa: nel 2007 c'era un vettore di riferimento (Alitalia) collegato ad un modello "hub" e altri 77 vettori di secondo piano. Oggi su Malpensa operano 110 compagnie aeree, con un modello multipolare (quindi più equilibrato) basato su una sana concorrenza che incrementa il traffico dello scalo.

A fine 2010 l'aeroporto di Malpensa aveva già recuperato circa 4,6 milioni di passeggeri e 146,2 mila tonnellate di merce rispetto ai volumi antecedenti al de-hubbing.

Perché considero tutto questo un indicatore di sostenibilità e non una semplice strategia di business? Perché questo modo di agire non era affatto scontato. Siamo un'azienda a capitale pubblico che opera in un mercato fortemente regolamentato dallo Stato.

Potevamo spingere per una soluzione di matrice politica, che puntellasse i connotati "captive" del nostro mercato o che ci garantisse altre e diverse rendite di posizione, a compensazione del danno subito.

Abbiamo invece scelto di operare su un piano imprenditoriale, di accettare la sfida competitiva agendo sulla leva dell'innovazione. Questo vuol dire principalmente due cose: che legando le future aspettative di profitto all'innovazione e al mercato abbiamo scelto la strada che più armonizza l'interesse dell'impresa con quello della società e che questa scelta "etica" mette fortemente in discussione, almeno nel nostro caso, il luogo comune, tuttora

persistente, secondo cui le società aeroportuali basano i propri redditi d'impresa sul semplice sfruttamento di un monopolio naturale.

Il piano di ristrutturazione aziendale

Il piano di ristrutturazione varato dal Gruppo per far fronte alla crisi ha comportato un importante ricorso alla Cassa Integrazione in questo triennio (781 mila ore nel 2008, 1 milione 269 mila ore nel 2009, 1 milione 74 mila nel 2010).

In termini di responsabilità sociale potremmo chiederci se il prezzo della riorganizzazione chiesto ai lavoratori SEA sia stato equo.

Per fare questo bisogna però tenere presente che SEA agisce in un contesto-Paese dotato di istituti di sicurezza sociale (come la Cassa Integrazione) governati dall'impresa d'intesa con le organizzazioni sindacali, che hanno proprio la funzione di rendere il rischio d'impresa socialmente più sostenibile.

La coerenza etica dell'azienda, quindi, si gioca su un accesso responsabile a tali istituti, piuttosto che su una loro inapplicabilità ex ante. L'utilizzo appropriato della Cassa Integrazione in SEA (a rotazione, nessuno escluso), finalizzato a darci modo di superare la difficile congiuntura e non ad espellere lavoratori al di fuori del perimetro aziendale, rappresenta quindi - assieme ad un ricorso alla mobilità previsto unicamente per coloro che fossero vicini all'età pensionabile - un dato di rilievo. Prova ne è il fatto che il piano di ristrutturazione sia stato approvato dalle sette sigle sindacali presenti in azienda e senza generare neanche un'ora di sciopero.

In sostanza, credo che SEA abbia dimostrato in questi anni di possedere quel know-how e quella dotazione di risorse intangibili (manageriali, di coesione interna, di fiducia) che hanno permesso di riallocare l'insieme delle sue risorse - capitale umano, tecnologia, competenze e conoscenze - per formulare una risposta innovativa e responsabile alle minacce inattese.

Non si è trattato di un percorso indolore e il presente documento - redatto nel solco di una convinta scelta di trasparenza della nostra azienda - ne è testimonianza, descrivendone con puntualità ogni riverbero, sia sul piano economico, sia su quello delle relazioni con gli altri attori del contesto che ci caratterizza.

Guardando al futuro e alle sfide che ci attendono, noi abbiamo in cantiere un piano di investimenti su Malpensa da compiere nei prossimi 7-8 anni, attingendo unicamente a capitali di mercato e non a risorse pubbliche, per circa 1,4 miliardi di euro.

Questo perché la prima sfida che hanno di fronte gli aeroporti è attrezzarsi per gestire un incremento consistente dei flussi di domanda di trasporto aereo (che da qui al 2030 andrà a raddoppiare) evitando la paralisi dovuta all'inadeguatezza delle infrastrutture e dei sistemi tecnologici. La seconda sfida riguarda la modalità con cui portare avanti la prima.

Nel pianificare nuovi e massicci investimenti stiamo dando un segnale chiaro: intendiamo proseguire sulla strada dell'innovazione, che vogliamo tradurre certamente in un incremento di capacità, ma anche nella costruzione di un nuovo modello di rapporto tra aeroporti e compagnie aeree (che abbiamo chiamato "Airport Driven Hub"), che consenta

di integrare network di compagnie diverse con modelli industriali differenti.

Gli investimenti che faremo potranno rappresentare un volano capace di generare ricchezza per il territorio, così come già avvenuto (se ne trova riscontro in questo documento) in occasione della nascita della “Nuova Malpensa”.

Vogliamo farlo orientandoci alla piena applicazione dei criteri di sostenibilità ambientale, nella consapevolezza che la crescita di strutture complesse come gli aeroporti vada pianificata con i tempi del territorio. Per questo oggi ci chiediamo: è possibile elevare il tono competitivo senza rinunciare a temperarlo con la dimensione “pubblica” della nostra identità e della nostra funzione? Questa è l'essenza della seconda sfida, quella che deve rendere la prima non solo raggiungibile, ma anche efficiente, ovvero capace di evitare che le nostre energie vadano a disperdersi in estenuanti contrapposizioni con gli altri attori del territorio.

Siamo consapevoli di non poter sottovalutare l'impatto delle nostre scelte e di dover rendere conto degli spazi di discrezionalità in cui operiamo, di come spendiamo i nostri gradi di libertà, del contributo di cittadinanza sociale che possiamo fornire.

Per questo intendiamo farci interpreti di una managerialità sintonica con il contesto in cui si esprime, capace di recepire le sue istanze cruciali e capace anche di coniugarle creativamente con le nostre esigenze di sviluppo, all'interno di opzioni imprenditoriali dotate di una loro intrinseca validità strategica ed economica.

Allo stesso tempo, però, non intendiamo appiattare il contenuto della nostra visione di “sostenibilità” sulla mera ricerca di un compromesso tra differenti portatori d'interesse, aspirando piuttosto ad alimentare un tipo di visione imprenditoriale “pubblica”, rispetto alla quale la gerarchia delle priorità tra interessi collettivi del Sistema-Paese e strenua difesa di prerogative particolaristiche conserva sempre una sua ragion d'essere.

Proprio per questo non esiteremo a chiamare a raccolta i nostri stakeholder e ad attivare innovative forme di dialogo e confronto per affrontare le questioni cruciali relative al nostro sviluppo, per individuare ambiti di riflessione condivisi, per sviluppare “co-operativamente” piste di lavoro e opzioni possibili, per evidenziare rischi e opportunità e definirne i perimetri di ricaduta. Siamo certi che in questo modo le traiettorie di sviluppo della nostra azienda potranno essere realmente comprese, sostenute ed abbracciate da tutti i suoi stakeholder, diventando patrimonio dell'intera comunità nazionale.



Giuseppe Bonomi
Presidente del Consiglio di amministrazione

Perchè un Bilancio di Sostenibilità

*Si dovrebbe fare tutto
il più semplicemente possibile,
ma non più semplicemente.*

Albert Einstein

Questo primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo SEA si inserisce nel solco di una già consolidata pratica di integrazione contabile, che ci ha visto produrre negli ultimi anni un report centrato sulle performance ambientali.

Abbiamo voluto imprimere un'accelerazione al nostro percorso di accountability producendo un documento ispirato alla cosiddetta "triple bottom line" (evidenziazione contestuale delle performance economiche, sociali e ambientali).

In particolare vorrei sottolineare lo sforzo messo in campo dal team di colleghi e collaboratori che hanno curato il documento per rappresentare con completezza e analicità gli elementi caratterizzanti del nostro business.

La complessità della gestione aeroportuale

Gestire un aeroporto è un'attività imprenditoriale complessa, sia sotto il profilo delle modalità (intensamente condizionate da norme, regolamenti e procedure autorizzative), sia sotto quello dei contenuti (essendo parte del business aeroportuale l'attività di progettazione e costruzione di infrastrutture così come l'erogazione dell'assistenza ai passeggeri, la gestione di servizi logistici ma anche la messa a punto di un portafoglio d'offerta commerciale adeguato al profilo degli utilizzatori di uno specifico scalo).

Per questo motivo abbiamo voluto dedicare una particolare cura ad argomenti quali: l'analisi del settore aeroportuale italiano, il quadro normativo e regolatorio di riferimento, le coordinate del nostro posizionamento competitivo, la descrizione della strategia di sviluppo e il piano degli investimenti.

Una trasparenza "agibile"

Riteniamo che questi temi siano propedeutici rispetto all'esposizione delle vere e proprie performances economico-competitive, ambientali e di qualità delle relazioni con gli stakeholder, che, inserite in tale cornice descrittiva, pensiamo acquistino un valore apprezzabilmente superiore. Abbiamo in tal modo inteso dare applicazione ad un'idea di trasparenza effettivamente "agibile" per lo stakeholder (soggetto plurale che abbraccia tipologie di pubblici tra loro profondamente differenti) e che renda accessibili i dati sulle nostre performance unitamente ad un set di chiavi di lettura e contestualizzazione delle stesse, pur nel rispetto delle giuste esigenze di sintesi e semplificazione.

Un patto etico con gli stakeholder

Questo anche in nome di un principio di reciprocità sul quale, a nostro avviso, si dovrebbe reggere un patto etico di trasparenza tra un'organizzazione ed i propri portatori d'interesse: allo sforzo di accountability prodotto dall'organizzazione è opportuno che corrisponda un impegno equivalente da parte di chi si propone di giudicarne l'operato, traducibile nella disponibilità a non fermarsi a letture e interpretazioni superficiali delle informazioni. In tal senso ritengo che l'obbligo etico da parte delle organizzazioni di tenere in conto il punto di vista dei propri stakeholder sia direttamente proporzionale al livello di competenza che questi ultimi si sforzano di esprimere nel formulare i loro giudizi.

Cruciale l'ascolto degli stakeholder

Per parte nostra, crediamo di aver dato un importante contributo nella predisposizione delle condizioni per l'instaurazione di un dialogo proficuo con i nostri stakeholder non soltanto attraverso l'impegno sopra descritto, ma anche realizzando un'indagine che ha registrato il giudizio dei nostri principali interlocutori in merito agli elementi identitari, alle competenze distintive e alla qualità dell'impatto riferibili a SEA. Del resto, se il termine "responsabilità" semanticamente rimanda ad una "abilità nel dare risposte", allora il primo impegno di chiunque voglia essere responsabile è di sforzarsi di ascoltare e comprendere le domande. Ed è su questo che intendiamo costruire la nostra "sustainability".



Luciano Carbone
Chief Corporate Officer Gruppo SEA

Il Bilancio di Sostenibilità 2010 del Gruppo SEA (di seguito anche il “Gruppo”), alla sua prima edizione, è stato redatto secondo le Sustainability Reporting Guidelines della Global Reporting Initiative (GRI) versione 3.1, livello di applicazione C+.

In coda al documento sono riportati il GRI Content Index e l’autodichiarazione del livello di applicazione delle linee guida GRI, così come da esse espressamente richiesto.

Processo e perimetro di reporting

Il Bilancio 2010 è il risultato di un processo articolato svolto da un gruppo di lavoro interno costituito da diverse funzioni che rappresentano trasversalmente tutte le aree connesse alla rendicontazione sociale, ambientale ed economica.

Per la definizione dei contenuti sono stati effettuati incontri con le diverse funzioni aziendali, per identificare sia le tematiche rilevanti, sia eventuali richieste informative da parte degli stakeholder.

È stata inoltre effettuata un’analisi della materialità a livello di settore:

- analizzando i report di sostenibilità dei principali operatori aeroportuali europei (attraverso un’indagine di benchmark);
- tenendo in considerazione anche quanto indicato nel Sustainability Reporting Guidelines & Airport Operators Sector Supplement.

Per questo primo Bilancio di Sostenibilità il perimetro dei dati e delle informazioni fa riferimento alle società controllate dal Gruppo, ad esclusione del Consorzio Malpensa Construction, per il quale al momento non è stato possibile effettuare una raccolta di dati ed informazioni omogenea con le altre società del Gruppo.

Per tale Consorzio il Gruppo, in linea con quanto definito dalle linee guida GRI Guidance for Report Boundary Setting, si propone di valutarne l’inserimento nel perimetro di reporting nel corso dei prossimi esercizi. Inoltre:

- tutti i dati fanno riferimento al periodo compreso tra l’1-1-2010 e il 31-12-2010;
- i dati quantitativi ambientali e sociali sono stati consolidati per intero e non in base alla quota di partecipazione;
- i dati economici traggono origine dal Bilancio Consolidato e includono, pertanto, tutte le Società del Gruppo consolidate in tale documento, ivi compresa quindi, Consorzio Malpensa Construction;
- eventuali specifiche ed eccezioni al perimetro di reporting sono puntualmente riportate nelle singole sezioni;
- all’interno del documento sono utilizzate le seguenti dizioni:
 - Gruppo SEA per SEA SpA, SEA Handling SpA e SEA Energia SpA;
 - SEA per SEA SpA; SEA Handling per SEA Handling SpA;
 - SEA Energia per SEA Energia SpA.

Principi di rendicontazione

Principi di definizione del contenuto del report

I principi di rendicontazione relativi al contenuto del presente documento che sono stati applicati nella fase di redazione fanno riferimento alle sopra indicate linee guida predisposte dal GRI e sono di seguito riassunti:

Inclusività, Materialità, Contesto di sostenibilità

Per ogni tipologia di stakeholder sono state identificate le relazioni e le azioni di coinvolgimento. Nel documento vengono inoltre illustrati i principali impatti sociali ed ambientali del Gruppo rilevanti per gli stakeholder di riferimento.

Completezza

Con riferimento al principio di completezza si veda il par. precedente: “Processo e perimetro di reporting”.

Principi di garanzia della qualità del report

Parimenti si riportano anche i principi di garanzia di qualità del presente documento:

Equilibrio

I dati sono esposti in modo oggettivo e sistematico. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione della performance indipendentemente dal miglioramento o peggioramento rispetto ai periodi precedenti.

Comparabilità, Chiarezza

Al fine di semplificare la lettura del documento la struttura informativa contiene grafici, tabelle e un lin-

guaggio chiaro e accessibile. Gli indicatori sono comparati con quelli dei due anni precedenti e sono commentati evidenziando eventuali variazioni significative.

Le tabelle ed i grafici privi di comparazione si riferiscono a indicatori il cui confronto temporale non è significativo o ad indicatori per i quali non è stato possibile recuperare i dati degli esercizi precedenti.

Il riferimento al modello previsto dalla Global Reporting Initiative permette inoltre il confronto con le organizzazioni nazionali e internazionali che adottano lo stesso modello.

Accuratezza

I dati sono stati controllati dai vari responsabili di area. La sezione “Sostenibilità Economico-Competitiva” è stata redatta con gli stessi dati che compongono il Bilancio Consolidato, redatto applicando i principi contabili internazionali.

Tempestività

Il Bilancio di Sostenibilità 2010 è un documento di rendicontazione con periodicità annuale, in questa prima edizione viene pubblicato nella seconda metà dell'esercizio successivo (2011), per le prossime edizioni l'obiettivo è la pubblicazione entro il primo semestre dell'esercizio successivo.

Affidabilità

Il Bilancio di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di amministrazione e sottoposto a verifica esterna e indipendente da parte di PricewaterhouseCoopers. L'attività è finalizzata alla verifica del rispetto dei principi di redazione, come richiamati nel presente capitolo compresa la conclusione sul livello di applicazione delle linee guida GRI G3.1 autodichiarato.

Highlights
delle performance
di sostenibilità

Highlights delle performance di sostenibilità 2008-2010

	2008	2009	2010
Movimenti aerei	309.664	276.946	281.487
Passeggeri	28.278.747	25.643.441	27.009.623
Merci	419.627	347.376	437.949
Indicatori sostenibilità economico-competitiva			
Fatturato (milioni di euro)	661	602	614
EBITDA (milioni di euro)	172	143	151
Investimenti (milioni di euro)	100,1	63,6	81,4
Business Aviation			
Nuovi vettori operativi	15	15	9
Nuovi servizi attivati	118	91	106
Business Non Aviation			
Shop e food & beverage (mq)	19.786	21.040	21.893
Parcheggi (n° posti auto)	14.095	14.095	15.300
Business Handling			
Quote di mercato rampa Linate (%)	79,5	80,4	78,1
Quote di mercato rampa Malpensa (%)	70,5	70,5	74,1
Indicatori sostenibilità ambientale			
Emissioni dirette di CO ₂ (ton) - Linate ^(*)	18.872	18.706	18.110
Emissioni dirette di CO ₂ (ton) - Malpensa ^(*)	84.080	53.463	46.069
Prelievi idrici (m ³) - Linate	1.375.516	2.074.152	2.184.450
Prelievi idrici (m ³) - Malpensa	2.335.727	2.118.735	1.520.871
Scarichi idrici (m ³) - Linate	1.365.446	2.062.857	2.175.656
Scarichi idrici (m ³) - Malpensa	1.544.956	1.283.332	1.287.785
Centraline rumore Linate (n°)	4	4	4
Centraline rumore Malpensa (n°)	10	10	10
Consumi energia elettrica Linate (Gj)	133.409	134.147	125.717
Consumi energia elettrica Malpensa (Gj)	527.792	505.178	472.045
Indicatori sostenibilità socio-economica			
Numero collaboratori	5.458	5.313	5.178
Numero ore formazione erogate ai collaboratori	71.896	74.083	55.223
Numero di accessi ai benefici	16.482	11.437	24.671
Indice frequenza infortuni sul lavoro	37,16	38,24	34,54
Indice gravità infortuni sul lavoro	1,15	0,93	0,99
Numero accordi siglati con le OO.SS	20	15	13
Numero totale aggiudicatari appalti	955	854	928
Valore ordini per fornitori locali (milioni di euro)	159	109	191
Minuti max di attesa check-in Linate	8,48	5,48	2,42
Minuti max di attesa check-in Malpensa	8,06	7,49	5,18
Minuti min-max riconsegna bagagli Linate	19-25	18-24	16-22
Minuti min-max riconsegna bagagli Malpensa	25-36	23-36	23-36
Totale erogazioni dirette alle comunità locali (euro)	837.459	681.407	1.006.670

(*) Per emissioni dirette si intendono Scopo 1 + Scopo 2

Ripresa del trasporto aereo mondiale, Malpensa tra gli scali migliori in Europa

Nel 2010 si è verificata un'inversione di tendenza nel settore del trasporto aereo mondiale. Si è infatti registrata una crescita dell'8,2% nel segmento passeggeri e del 20,6% in quello merci. In Europa si sono registrati andamenti significativamente inferiori (+5,1% nel segmento passeggeri e +10,8% in quello cargo), per effetto di una più debole congiuntura economica. In tale contesto la performance dello scalo di Malpensa è stata fra le migliori in Europa (+7,9% di passeggeri e +26,6% per le merci).

A fine anno i passeggeri transitati negli scali gestiti dal Gruppo SEA hanno superato i 27 milioni e le merci gestite hanno toccato quasi le 438 mila tonnellate, con Malpensa che è cresciuta, rispetto all'anno precedente, di oltre 1,4 milioni di passeggeri e di 90 mila tonnellate di merce.

Verso la sottoscrizione del Contratto di Programma con ENAC

Il Gruppo SEA nel corso del 2010 si è fortemente impegnato nel completamento dell'iter per la sottoscrizione del Contratto di Programma in deroga e, primo fra i gestori aeroportuali con le caratteristiche suddette, ha ottenuto in novembre l'approvazione, da parte di ENAC, dei principi alla base della relativa regolazione tariffaria, sostenendo in febbraio 2011 le consultazioni con gli utenti aeroportuali, e contando di completare, di comune intento con le Autorità, entro il primo semestre del 2011 l'attività propedeutica alle autorizzazioni definitive all'entrata in vigore del Contratto di Programma.

Prosegue, ma rallenta, il ricorso alla CIGS

Anche nel 2010 il Gruppo SEA ha continuato ad avvalersi degli ammortizzatori sociali (CIGS e procedure di mobilità) concessi a seguito dello stato di crisi determinato dal de-hubbing di Alitalia. L'applicazione di tali strumenti da parte delle funzioni aziendali di staff e operative, di SEA e di SEA Handling, è avvenuta in maniera mirata, per un totale di oltre 1,1 milioni di ore di CIGS, in diminuzione rispetto all'esercizio precedente.

Nuovo brand SEA

I processi di rinnovamento aziendale che stanno coinvolgendo l'intero Gruppo SEA si sono riflessi anche nella scelta di procedere ad una trasformazione visiva della comunicazione. In tale ottica l'elaborazione di un nuovo brand, essenziale ma incisivo, rap-

presenta per il Gruppo la possibilità di comunicare agli stakeholder la propria velocità, la rapidità e la determinazione che costituiscono la base dei risultati raggiunti in risposta alla crisi degli ultimi anni e la capacità del Gruppo di trasformarla in un'opportunità di revisione strategica e di crescita.

Eruzione del vulcano islandese Eyjafjallajökull

La diffusione della nube di cenere per l'eruzione del vulcano islandese Eyjafjallajökull, iniziata il 16 aprile 2010 e proseguita anche in maggio, ha determinato la chiusura pressoché totale dello spazio aereo del Centro e Nord Europa, cui è seguito anche il blocco dell'attività di Malpensa e Linate, dove il fenomeno ha determinato una perdita di quasi 3.700 movimenti e di circa 500 mila passeggeri, con un impatto economico molto significativo, stimabile in non meno di 6 milioni di euro di minori ricavi.

A Malpensa entrano nuovi importanti vettori internazionali

Nel 2010 è proseguita la politica di attrazione di importanti vettori internazionali al fine di ampliare la connettività di Milano, in particolare verso le aree a maggiore sviluppo economico, quali quelle del Medio ed Estremo Oriente. A fine marzo Cathay Pacific, già presente a Milano nel segmento all cargo, ha iniziato anche l'attività passeggeri, collegando Malpensa e Hong Kong con quattro voli settimanali. Da dicembre hanno iniziato la propria attività altri due importanti vettori: Jet Airways, principale compagnia aerea indiana, ha introdotto un volo giornaliero per Nuova Delhi, da cui i passeggeri potranno raggiungere 51 destinazioni in India e altre importanti destinazioni dell'Estremo Oriente; Oman Air, vettore di riferimento dell'Oman, opera quattro collegamenti settimanali sulla rotta Milano-Muscat, consentendo poi di proseguire verso destinazioni quali Colombo, Mumbai e Nepal. Altri vettori, fra cui Tunisair, Afriqiyah, Libian Arab e Turkish Airlines, hanno potuto attivare nuovi servizi e/o incrementare le frequenze operate dallo scalo di Malpensa.

Airport Carbon Accreditation: ottenimento della "Neutrality"

L'impegno profuso dal Gruppo SEA per ridurre le emissioni dirette e indirette di CO₂, ha permesso di conseguire un importante riconoscimento internazionale: gli scali di Malpensa e Linate, primi fra i maggiori aeroporti europei, hanno ottenuto il massimo li-

vello di accreditamento 3+ "Neutrality" nel contesto dell'iniziativa europea denominata "Airport Carbon Accreditation", promossa da ACI Europe (dopo aver conseguito a fine 2009 il livello 3 "Optimisation").

Malpensa: atterrato l'Airbus A380

Gli investimenti attuati dal Gruppo SEA nel corso degli ultimi anni confermano che l'offerta di Malpensa in termini infrastrutturali costituisce uno dei fattori di sviluppo dello scalo che è nel gruppo degli aeroporti europei in grado di accogliere tutti gli aeromobili di ultima generazione, fra cui l'Airbus A380. In luglio vi è stato infatti il debutto di Lufthansa a Malpensa con un A380 cui, nello stesso mese, è seguita Emirates.

Virtual hub: sviluppo dei servizi "ViaMilano"

A fine 2010 è stata avviata la fase di test del progetto "ViaMilano" il nuovo servizio del Gruppo SEA che offre, attraverso lo scalo di Malpensa, la possibilità di raggiungere destinazioni nazionali ed internazionali combinando due o più tratte in coincidenza anche se operate da vettori diversi, low cost e tradizionali, a condizioni economiche significativamente vantaggiose. I clienti potranno effettuare le prenotazioni via web o nella propria agenzia di viaggio. Fra i servizi

offerti ai passeggeri che usufruiscono di "ViaMilano" si segnalano desk di accoglienza bagagli, transfer dedicato con navette ad alta frequenza, un percorso agevolato per i controlli di sicurezza in aeroporto e facilitazioni e sconti per lo shopping a Malpensa.

È prevista inoltre la possibilità di stipulare coperture assicurative per garantirsi da costi aggiuntivi in caso di perdita del volo di connessione.

Accessibilità di Malpensa: l'Alta Velocità collega lo scalo con l'Italia. Nuovi collegamenti con le stazioni di Milano Centrale e Milano Cadorna

L'ultimazione dei lavori per l'adeguamento della stazione ferroviaria alle esigenze dei treni ad alta velocità ha consentito a Malpensa di essere direttamente raggiungibile dalla stazione Centrale di Milano con il treno Freccia Rossa, la linea ad alta velocità delle Ferrovie dello Stato. Da settembre 2010 il nuovo servizio consente collegamenti più facili e veloci con le principali città italiane mediante quattro treni giornalieri, ampliando significativamente la catchment area dello scalo. Nel corso dell'anno si sono arricchiti anche i servizi verso il centro di Milano, che ora è collegato allo scalo sia dalla stazione Centrale che da quella di Cadorna, segnando di fatto il definitivo superamento del problema dell'accessibilità dello scalo.

Il Gruppo SEA (Società Esercizi Aeroportuali) gestisce il sistema aeroportuale milanese in base alla Convenzione, di durata quarantennale, sottoscritta nel 2001

con ENAC, che rinnova la precedente concessione del 7 maggio 1962. La capogruppo SEA SpA è una società per azioni, costituita e domiciliata in Italia.

Key Facts

Fondazione di SEA	22 Maggio 1948
Sede	Aeroporto Milano Linate - 20090 Segrate (MI)
Numero di iscrizione al Registro imprese di Milano	00826040156
Capitale sociale	€ 27.500.000
N° dipendenti del Gruppo nel 2010	5.178
Bilancio SEA 2010	
Ricavi totali	633,7 milioni di euro
Utile netto	63,1 milioni di euro
Traffico sistema aeroportuale di Milano anno 2010	
Passeggeri	27 milioni
Movimenti Aerei	281,5 mila
Merci	437,9 mila (tonnellate)

SEA e le società del Gruppo gestiscono e sviluppano gli aeroporti di Milano Malpensa 1 e Milano Malpensa 2 (da qui in avanti denominati "Terminal 1" e "Terminal 2" di Malpensa) e Milano Linate (da qui in avanti denominato "Linate"), garantendo tutti i servizi e le attività connessi, quali l'approdo e la partenza degli aeromobili, la gestione della sicurezza aeroportuale, le prestazioni di handling passeggeri e merci, il continuo sviluppo dei servizi commerciali a passeggeri, operatori e visitatori attraverso un'offerta molto ampia e differenziata.

Il Gruppo SEA produce anche energia elettrica e termica per la vendita al mercato esterno, oltre che per la copertura del fabbisogno dei propri aeroporti.

Il sistema aeroportuale gestito dal Gruppo SEA comprende:

- l'aeroporto di Milano Malpensa, collocato a circa 48 km da Milano è collegato alle principali località del Nord Italia e alla Svizzera attraverso la rete ferroviaria e da un sistema viario, anche autostradale. Malpensa opera attraverso due terminal passeggeri e un terminal merci;
- l'aeroporto di Milano Linate, a circa 8 km da Milano, è lo scalo europeo più vicino al centro della città di riferimento. Lo scalo è dedicato ad una clientela "frequent flyer" su rotte nazionali ed internazionali intra UE di particolare appeal.

Principali tappe storiche

- 1948 SEA viene costituita a Busto Arsizio (Varese) su iniziativa di un gruppo di imprenditori privati, con la denominazione di “Aeroporto di Busto Società per Azioni”. Nel giugno 1948 la Società ottiene l’autorizzazione a realizzare un aeroporto civile sul sedime dell’allora aeroporto militare di Malpensa. L’apertura ufficiale avviene il 21 novembre dello stesso anno.
- 1955 La Società assume l’attuale denominazione “Società per Azioni Esercizi Aeroportuali S.E.A.” e nel 1966 la sede sociale viene trasferita a Segrate (Milano).
- 1957 La Società inizia i lavori di ampliamento e potenziamento anche dell’aeroporto di Linate, che dal dopoguerra era rimasto quasi completamente inattivo, e ne intraprende la gestione a partire dal giugno 1960.
- 1962 Il 7 maggio la Società stipula - con i ministri della Difesa, delle Finanze e del Tesoro - la convenzione n. 191 che, in attuazione dei principi stabiliti dalla Legge 194/1962, disciplina i rapporti tra lo Stato e la Società in relazione alla gestione, manutenzione e sviluppo degli aeroporti di Malpensa e Linate.
- 1985 Il regime giuridico di “aeroporti privati”, riconosciuto agli aeroporti di Milano dalla legge 194/1962, viene confermato e prorogato fino al 2022 dalla legge 449/85. Tale legge affida a SEA la progettazione e la realizzazione di opere di ampliamento e riqualificazione dell’aeroporto di Malpensa, che vengono in parte finanziate dallo Stato.
- 1990 Sulla base dei finanziamenti ottenuti - e con l’ausilio di risorse finanziarie proprie - SEA inizia a realizzare gli interventi previsti dal progetto noto come “Malpensa 2000”.
- 1992 SEA costituisce, con altre società, Malpensa Energia (oggi SEA Energia), con lo scopo di realizzare e successivamente gestire una centrale di cogenerazione per la fornitura di energia elettrica e termica da destinare ai fabbisogni dell’aeroporto di Malpensa.
- 1994 Decisione del Consiglio dei Primi Ministri della Comunità Europea in base alla quale l’aeroporto di Malpensa viene inserito nei 14 progetti prioritari del Trans European Network.
- 1998 In vista dell’entrata in funzione delle infrastrutture del “Malpensa 2000” viene deciso il riassetto della capacità del sistema aeroportuale milanese, comprendente l’aeroporto di Malpensa, l’aeroporto di Linate e quello di Bergamo Orio al Serio. Con i cosiddetti “Decreto Burlando 1” e “Decreto Burlando 2”, l’intero traffico di Linate viene “riposizionato” su Malpensa, fatta eccezione per la rotta Milano-Roma. Successivamente il Governo italiano modifica le norme relative alla ripartizione del traffico, con il D.M. del 3 marzo 2000 (il c.d. Bersani 1), poi integrato dal D.M. del 5 gennaio 2001 (c.d. Bersani bis).
- 2001 In data 4 settembre l’ENAC e SEA sottoscrivono la Convenzione 2001 che sostituisce la Convenzione 191/1962. La Convenzione 2001 ha durata sino al 4 maggio 2041.
- 2002 SEA trasferisce, mediante conferimento di ramo d’azienda, tutte le attività di handling svolte presso gli aeroporti di Milano a SEA Handling, società interamente controllata da SEA.
- 2006 SEA avvia un processo di riassetto della struttura aeroportuale di Malpensa, dedicando il Terminal 1 ai voli di medio raggio ed ai voli di lungo raggio (in entrambi i casi voli di linea), mentre il Terminal 2 - inizialmente dedicato ai voli low cost e voli charter - viene riservato, progressivamente e parallelamente al crescente sviluppo del segmento low cost di alta fascia, a tale tipologia di traffico, con il conseguente trasferimento nel 2008 dei voli charter al Terminal 1.
- 2008 Da fine marzo Alitalia, in attuazione del proprio piano industriale, rinuncia all’hub di Malpensa, riducendo drasticamente il proprio network sullo scalo e trasferendo gran parte dei voli su Roma Fiumicino. Nell’ambito del processo di riorganizzazione del Gruppo Alitalia, con il provvedimento n. 19248 del 3 dicembre, emesso dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene stabilito che sino al 3 dicembre 2011 non sarà avviata alcuna istruttoria per verificare eventuali posizioni di monopolio determinatesi a Linate a fronte dell’integrazione.
- 2011 Il 3 maggio l’Assemblea degli azionisti di SEA approva il progetto di quotazione delle azioni ordinarie di SEA sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana SpA, mediante un’offerta in sottoscrizione di azioni di nuova emissione derivanti da un aumento di capitale sociale, conferendo al Consiglio di amministrazione i poteri necessari all’esecuzione dell’operazione. Il 4 maggio il Consiglio di amministrazione dell’ENAC approva il Contratto di Programma ENAC-SEA.

Mission e Valori

Mission

SEA gestisce gli scali aeroportuali di Linate e di Malpensa e svolge tutte le sue attività sulla base delle disposizioni degli Enti di controllo. Linate e Malpensa formano un sistema aeroportuale che punta a garantire ai cittadini e agli operatori economici una vasta offerta di collegamenti in Italia, in Europa e nel mondo, contribuendo allo sviluppo economico e sociale del Nord Italia e dell'intero Paese.

Per le sue dimensioni, l'importanza delle sue attività e per il suo ruolo strategico rispetto allo sviluppo economico del Paese SEA intende costruire la sua crescita su una reputazione solida e fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. SEA aspira a qualificarsi fra i migliori gestori aeroportuali a livello internazionale e si impegna ad assicurare ai passeggeri livelli di servizio sempre più efficienti ed avanzati.

Valori

L'attività di SEA si ispira alla rigorosa osservanza della legge, all'adozione di pratiche di concorrenza leale ed al rispetto degli interessi legittimi di clienti, fornitori, dipendenti, azionisti, istituzioni e collettività. Per la complessità delle situazioni in cui SEA si trova ad operare, ogni comportamento aziendale è costantemente richiamato alla piena adesione ai seguenti valori, così come essi scaturiscono dal Codice etico aziendale:

Correttezza

Integrare il rispetto delle leggi e dei regolamenti - lì dove questi non fossero presenti o sufficienti - con prassi ispirate al senso di responsabilità personale.

Trasparenza

Assicurare agli interlocutori aziendali l'accesso alle informazioni utili a interpretare correttamente - e rendere trasparente - il proprio comportamento nel mercato e nella società.

Obiettività

Assumere decisioni e gestire processi sulla base di valutazioni ispirate da dati oggettivi e verificabili.

Collaborazione

Privilegiare la ricerca di sinergie e percorsi comuni sia all'interno della comunità aziendale, sia nel rapporto con gli stakeholder esterni, attraverso forme di dialogo e di confronto costanti e propositive.

Equità

Applicare il criterio della parità di trattamento a parità di condizioni, considerando l'equità uno dei principi del sistema di verifica dei processi decisionali.

Rigore professionale

Reagire al cambiamento ed indirizzare ogni processo allo sviluppo sostenibile coltivando l'eccellenza delle proprie risorse umane ed alimentando il valore da loro generato nelle relazioni con gli stakeholder.

Gli aeroporti di Linate e Malpensa

L'aeroporto di Linate

Collocazione territoriale

L'aeroporto di Linate è profondamente inserito nella cintura urbanizzata di Milano, nel settore sud-est della provincia.

Occupava un'area complessiva di circa 350 ettari e si estende quasi principalmente sul territorio del comune di Peschiera Borromeo e, in misura minore, dei comuni di Segrate e Milano.

Confinano con il sedime dell'aeroporto il Parco Forlanini, uno dei maggiori parchi dell'area urbana milanese, e l'Idroscalo.

Lo scalo è dedicato, in misura prevalente, ad una clientela di tipo "frequent flyer" su rotte di particolare attrattività, nazionali ed internazionali (queste

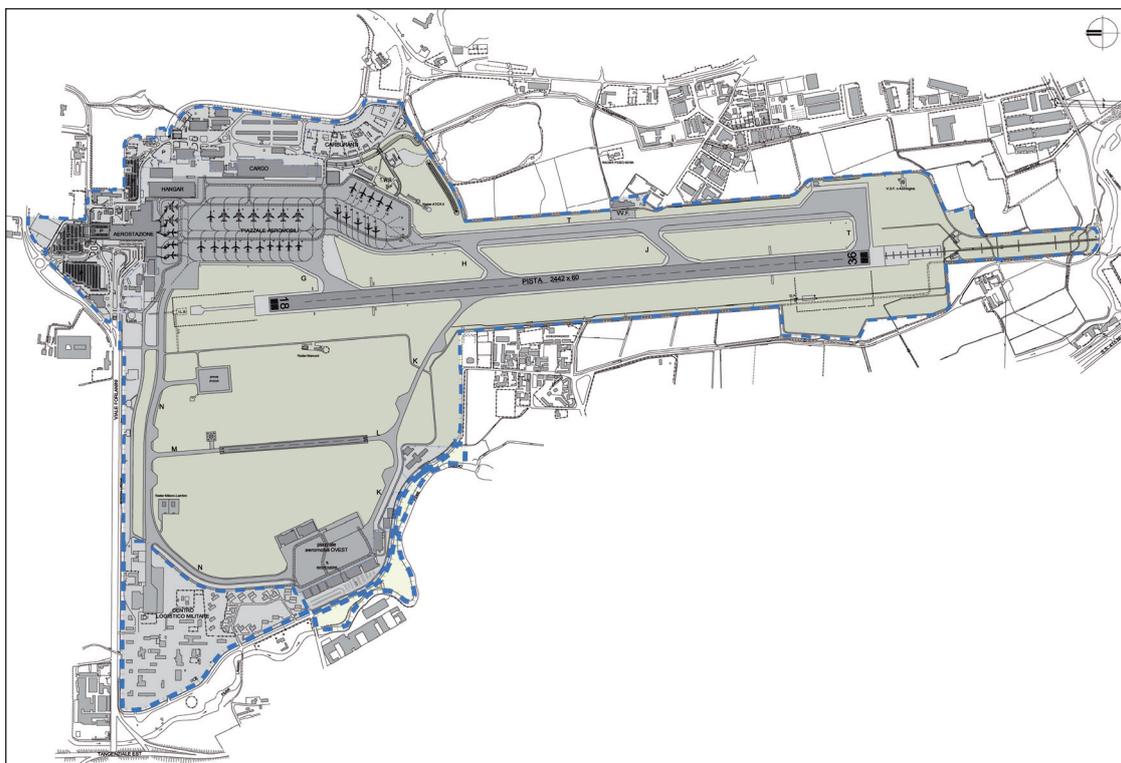
ultime sia all'interno dell'Unione Europea che al di fuori di essa). Nel 2010 l'aeroporto di Linate ha operato il 6% dei passeggeri, il 6,7% dei movimenti di aeromobili e l'1,8% del quantitativo delle merci transitate in Italia.⁽¹⁾

Caratteristiche infrastrutturali

Lo scalo è dotato di due piste per l'atterraggio e il decollo, delle quali la prima (lunga 2.442 metri) destinata all'aviazione commerciale e la seconda (lunga 601 metri) destinata all'aviazione generale.

Le infrastrutture di volo includono una via di rullaggio principale, della lunghezza di circa 2.100 metri, un sistema di raccordi, di circa 4 mila metri e due piazzali per gli aeromobili. Le piazzole offrono una capacità di sosta contemporanea di 46 aeromobili.

Planimetria aeroporto di Linate - Airside



(1) Fonte: Assaeroporti (www.assaeroporti.it)

Scheda Aeroporto di Linate

Traffico ⁽¹⁾	Anno 2010	Δ 09/10	Rank ITA
Passeggeri	8.296.450	0,0%	3°
Movimenti	91.907	-2%	3°
Connettività			
Compagnie con voli schedulati			22
Rotte schedulate in EU			34
Rotte più importanti in termini di posti			Roma Fiumicino
Aeroporti raggiungibili in giornata			392
% di popolazione EU raggiungibile con voli diretti			37,3%
% di PIL EU raggiungibile con voli diretti			40,5%
% di PIL EU raggiungibile entro 4 ore			73,3%
Standard Operativi anno 2010			
Puntualità in partenza			83,9%
Riconsegna 1° bagaglio entro 18'			95,2%
N° bagagli disguidati/1.000 passeggeri			5,0
Caratteristiche infrastrutturali			
Superficie del sedime			350 ha
N° piste			2
N° piazzole di sosta aeromobili			46
N° banchi check-in			71
N° uscite di imbarco			24
Superficie terminal dedicata ad attività commerciali			21%
Superficie magazzino merci			16.800 mq
Capacità di movimentazione merci			80-100 mila t/a
Centrale di cogenerazione - potenza elettrica installata			24 MW
Centrale di cogenerazione - potenza termica installata			18 MW
N° parcheggi			3
N° posti auto destinati ai passeggeri			7458
N° posti auto riservati a dipendenti/operatori aeroportuali			1550

Fonti: SEA, Assaeroporti (www.assaeroporti.it), ICCSAI Fact Book 2011

(1) Il numero dei passeggeri include quelli in transito diretti; i movimenti considerano anche l'aviazione generale; nelle merci è considerata la posta.

L'aerostazione passeggeri si estende su cinque livelli per una superficie complessiva di circa 75 mila mq (di cui circa 33 mila aperti al pubblico), è dotata di 71 check-in counter e 24 gate, di cui cinque serviti da loading bridge e i restanti destinati agli aeromobili posizionati in parcheggi remoti raggiungibili con bus interpista.

Il 21% della superficie dell'aerostazione aperta al pubblico è dedicato all'esercizio di attività commerciali (punti vendita e di ristorazione, autonoleggio e servizi bancari) ed il 7,5% ai servizi resi dalle compagnie aeree (check-in, biglietteria). L'area merci dispone di un magazzino per le merci di circa 16.800 mq con una capacità di trattamento di 80-100 mila tonnellate/anno.

Modello di traffico

Il modello di traffico dell'aeroporto di Linate è improntato sul cosiddetto modello tradizionale del "Point to point", che si caratterizza per collegamenti destina-

ti a servire, con voli diretti, due scali senza prevedere possibilità di prosecuzione verso altre destinazioni con il medesimo biglietto. Tale modello di traffico:

- risente delle limitazioni, in termini di destinazioni operabili, stabilite dai Decreti Bersani I e Bersani bis (vedi pagina 48);
- in considerazione dell'assenza pressoché totale di passeggeri in transito, non necessita di infrastrutture appositamente dedicate alla gestione di tale tipologia di passeggeri;
- in considerazione della saturazione della capacità aeroportuale assegnata allo scalo non presenta picchi di traffico nell'arco di giornata;
- in ragione della clientela business alla quale è prevalentemente orientato lo scalo, presenta volumi di traffico pressoché costanti nel corso della settimana a fronte di una riduzione dei medesimi volumi nel fine settimana.

L'aeroporto di Malpensa

Collocazione territoriale

L'aeroporto di Malpensa si colloca nell'alta pianura lombarda, nel settore sud-ovest della provincia di Varese. È collegato a Milano mediante la rete ferroviaria (29 minuti di percorrenza dal centro città) e un sistema viario, anche autostradale, che mette in comunicazione l'aeroporto con le principali località del Nord-Italia e con la Svizzera.

L'area del sedime si estende per 1.220 ettari sui territori di sette comuni: Somma Lombardo, Casorate Sempione, Cardano al Campo, Samarate, Ferno, Lonate Pozzolo e Vizzola Ticino.

È circondata da una zona boschiva che si dirada verso i territori comunali lasciando spazio a superfici seminative. Tutto il sedime e il territorio dell'aeroporto sono parte del Parco lombardo della Valle del Ticino, primo parco regionale d'Italia, nato nel 1974 per preservare il fiume e i numerosi ambienti naturali della Valle del Ticino dall'industrializzazione e da un'urbanizzazione sempre più invasiva e per salvaguardare il ricco patrimonio di biodiversità che lo rende unico in Italia. L'aeroporto si compone di due terminal passeggeri, caratterizzati da diverse tipologie di traffico, e di un terminal merci. In particolare:

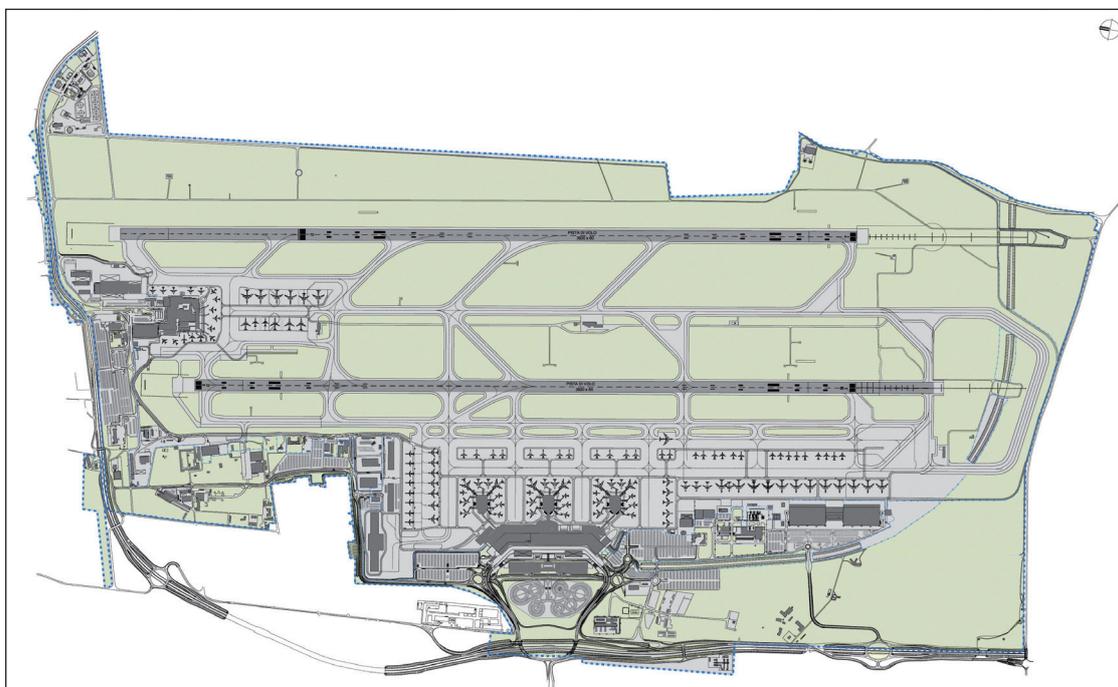
- Terminal 1: dedicato alla clientela business e leisure su rotte nazionali, internazionali ed intercontinentali, con aree destinate a vettori di linea e charter,
- Terminal 2: dedicato al traffico low cost di alta fascia,
- Cargo City, che conferma Malpensa quale primo aeroporto italiano per merce trasportata, e fra i principali scali cargo europei.

Lo scalo di Malpensa è il secondo in Italia per numero di movimenti complessivi di aeromobili e numero di passeggeri, mentre occupa il primo posto in Italia per quantità di merci aerotrasportate. Malpensa rappresenta il 13,8% dei movimenti complessivi di aeromobili, il 13,5% del traffico passeggeri e il 49,8% del trasporto merci registrati nel 2010 in Italia.

Caratteristiche infrastrutturali

Lo scalo dispone di due piste parallele, distanti 808 metri tra loro, lunghe 3.920 metri ciascuna e abilitate a tutti gli aeromobili in servizio. Le piste non consentono di effettuare avvicinamenti paralleli indipendenti. Il sistema di vie di rullaggio e di raccordi si sviluppa per circa 18 km complessivi (26 km se si considerano anche i percorsi di rullaggio sui piazzali). Le piazzole di sosta per gli aeromobili consentono una capacità massima di sosta contemporanea di 185 voli.

Planimetria aeroporto di Malpensa - airside



Scheda Aeroporto di Malpensa

Traffico ⁽¹⁾	Anno 2010	Δ 09/10	Rank ITA
Passeggeri	18.947.808	8%	2°
Merci (t/a)	432.674	25,8%	1°
Movimenti	193.771	3,3%	2°
Connettività			
Compagnie con voli schedulati			92
Rotte schedulate in EU			85
Rotte più importanti in termini di posti			Parigi Charles De Gaulle
Aeroporti raggiungibili in giornata			399
% di popolazione EU raggiungibile con voli diretti			83,8%
% di PIL EU raggiungibile con voli diretti			84,4%
% di PIL EU raggiungibile entro 4 ore			90%
Standard Operativi anno 2010			
Puntualità in partenza			74,8%
Riconsegna 1° bagaglio entro 27'			
Terminal 1			95,1%
Terminal 2			95%
N° bagagli disguidati/1.000 passeggeri			4,1
Caratteristiche infrastrutturali			
Superficie del sedime			1220 ha
N° piste			2
N° piazzole di sosta aeromobili			185
N° banchi check-in:			
Terminal 1			256
Terminal 2			57
N° uscite di imbarco:			
Terminal 1			65
Terminal 2			28
Superficie dei terminal dedicata ad attività commerciali			
Terminal 1		16% della superficie aperta al pubblico	
Terminal 2		17,8% della superficie aperta al pubblico	
Baggage Handling System Terminal 1			10.650 bagagli/ora
Baggage Handling System Terminal 2			4.800 bagagli/ora
N° caroselli di riconsegna bagagli			
Terminal 1			10
Terminal 2			5
Capacità di movimentazione merci			80-100 mila tons/anno
Centrale di cogenerazione - potenza elettrica installata			70 MW
Centrale di cogenerazione - potenza termica installata			62 MW
N° parcheggi			4
N° posti auto destinati ai passeggeri			15275
N° posti auto riservati a dipendenti/operatori aeroportuali			2768

Fonti: SEA, Assaeroporti (www.assaeroporti.it), ICCSAI Fact Book 2011

(1) Il numero dei passeggeri include quelli in transito diretti; i movimenti considerano anche l'aviazione generale; nelle merci è considerata la posta.

Sono presenti due aerostazioni per i passeggeri. Milano Malpensa 1 (c.d. "Terminal 1") è stato realizzato secondo uno "schema di tipo modulare" e si compone di un corpo principale (che si sviluppa su sei piani) e due satelliti disposti sul piazzale aeromobili, da cui si dipartono i pontili di imbarco dei passeggeri. I due satelliti sono collegati al corpo principale da un doppio tunnel destinato ai passeggeri in arrivo ed in partenza e da un corridoio coperto destinato alla movimentazione dei bagagli.

È dotato di 256 check-in counter e 65 gate, di cui 20 serviti da loading bridge ed i restanti destinati agli aeromobili posizionati in parcheggi raggiungibili con bus interpista.

Il 16% circa della superficie aperta al pubblico è de-

dicato all'esercizio di attività commerciali (punti vendita e di ristorazione, autonoleggio e servizi bancari).

Milano Malpensa 2 (c.d. "Terminal 2") è dotato di 57 check-in counter e 28 gate destinati agli aeromobili posizionati in parcheggi raggiungibili con bus interpista. Il 17,8% circa della superficie aperta al pubblico è dedicato all'esercizio di attività commerciali.

La Cargo City di Malpensa dispone di magazzini per una superficie di 50 mila metri quadri ed ha una capacità compresa tra le 500 e le 560 mila tonnellate di merce annua.

L'aeroporto è dotato anche di un hangar per il ricovero e la manutenzione degli aeromobili, dotato anche di spazi ad uso uffici.

Modello di traffico

Il modello di traffico sviluppato e gestito dall'aeroporto di Malpensa è definibile come "Big Point", ossia un modello di traffico ibrido che coniuga la presenza di servizi "Point to point" (caratterizzati da collegamenti destinati a servire, con voli diretti, due scali senza prevedere possibilità di prosecuzione verso altre destinazioni con il medesimo biglietto) con il sistema di "feederaggio" applicato dal modello "Hub" e finalizzato a convogliare i passeggeri in pro-

secuzione verso destinazioni di lungo raggio. Tale sistema ibrido può essere sviluppato in presenza di un forte bacino d'utenza, tale da garantire un volume di traffico passeggeri che attragga quelle compagnie aeree in grado di offrire una gamma completa di collegamenti.

Attraverso tale modello l'aeroporto può svolgere funzione sia di connessione tra destinazioni a corto raggio sia di smistamento del traffico in transito verso destinazioni di lungo raggio.

Arece di business

La gestione degli aeroporti da parte di SEA si esplica in specifiche aree di attività corrispondenti ad altrettante business unit:

Aviation

La business unit "Aviation" gestisce una delle attività aeroportuali "core", che riguarda gestione, sviluppo e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti che compongono gli aeroporti e l'offerta ai clienti dei servizi e delle attività connessi all'approdo e alla partenza degli aeromobili, nonché i servizi di sicurezza aeroportuale.

A fronte di tali servizi, offerti in regime di esclusiva e soggetti a regolamentazione, il Gruppo SEA, attraverso la capogruppo SEA SpA, percepisce diritti e corrispettivi.

I ricavi generati sono definiti da un sistema di tariffe regolamentate e sono rappresentati dai diritti aeroportuali, dai corrispettivi per l'uso delle infrastrutture centralizzate e dei beni di uso comune, nonché dai corrispettivi per la sicurezza.

Tipologia di ricavi:

- diritti aeroportuali (aeromobili, passeggeri e merci);
- corrispettivi per l'uso delle infrastrutture centralizzate (ad es. loading bridges, BHS, sistemi informativi centralizzati);
- corrispettivi per i controlli di sicurezza (relativi a passeggeri e bagagli a mano e al 100% del bagaglio da stiva).

I diritti e i corrispettivi per la sicurezza sono stabiliti da decreti ministeriali; i corrispettivi per le infrastrutture centralizzate sono soggetti a vigilanza di ENAC, che ne verifica la congruità.

Non Aviation

L'attività "Non Aviation" fa riferimento a prestazioni di servizi complementari alle attività di supporto all'aviazione ed include una offerta ampia e differen-

ziata - sia in gestione diretta sia in subconcessione a terzi - di servizi commerciali destinati a passeggeri, operatori e visitatori all'interno degli aeroporti, nonché l'attività di real estate.

I ricavi sono rappresentati dai corrispettivi di mercato per le attività Non Aviation svolte direttamente e da royalties espresse come percentuali sul fatturato - con l'indicazione di un minimo garantito - nei casi di attività svolte da terzi in regime di sub concessione.

Nello specifico la business unit "Non Aviation" contempla le seguenti attività:

- il retail (vendita al pubblico in regime duty free e duty paid, ristorazione, autonoleggi, pubblicità, gestione di spazi per lo svolgimento da parte di soggetti terzi di attività bancarie);
- la gestione dei parcheggi;
- la gestione degli spazi cargo;
- altre attività, raggruppate sotto la voce "servizi ed altri ricavi" (biglietteria, manutenzione mezzi, real estate, incluse locazioni e concessioni di porzioni del sedime aeroportuale e servizi tecnologici e di progettazione, servizi di sicurezza non regolamentati).

Il Gruppo SEA è strutturato e organizzato per operare secondo logiche B2B (Business to Business) piuttosto che B2C (Business to Consumer). L'approccio B2C, in forte crescita nell'ultimo periodo, è basato su un progressivo ampliamento dei servizi offerti (anche non strettamente connessi al volo), posizionando in tal modo i servizi aeroportuali verso un modello di "Airport City". Lo sviluppo da parte del Gruppo SEA di una logica B2C ha stimolato la produzione di un piano di comunicazione e marketing finalizzato a portare i clienti attuali e potenziali degli aeroporti di Milano a conoscenza dei nuovi e ulteriori servizi offerti nei medesimi aeroporti. Tale piano si è concretizzato in attività quali:

- la collaborazione con le più importanti manifestazioni fieristiche e commerciali del territorio;
- l'utilizzo di innovativi canali di distribuzione (ad es. un portale commerciale attraverso cui i passeggeri/

- clienti possono conoscere ed acquistare direttamente i prodotti e servizi offerti dal Gruppo);
- il consolidamento di un programma di fidelizzazione dei clienti.

Handling

L'attività di handling consiste nella prestazione di servizi di assistenza a terra ad aeromobili, passeggeri, bagagli, merci e posta che vengono forniti ai vettori che operano nel sistema aeroportuale. Le attività del comparto, liberalizzate ai sensi del D.Lgs. 18/99, sono svolte dal Gruppo SEA, per l'handling rampa, passeggeri e merci, attraverso la controllata SEA Handling. I relativi ricavi sono rappresentati dai corrispettivi di mercato per lo svolgimento delle attività di:

- handling "rampa" (ossia i servizi prestati in area airside, fra cui imbarco/sbarco di passeggeri, bagagli e merci, bilanciamento aeromobili, smistamento e riconcilio bagagli),
- handling "passeggeri" (ossia i servizi prestati in area landside, fra cui check-in e Lost&found).

Tali corrispettivi sono liberamente negoziati tra il Gruppo SEA - tramite SEA Handling - e ciascuna compagnia aerea.

Assetto societario

SEA è controllata dal Comune di Milano, che detiene una quota del capitale sociale pari all'84,559%⁽²⁾. Sebbene il Comune di Milano eserciti un controllo sulla società ai sensi dell'art. 93 del Testo Unico della Finanza, SEA ritiene di non essere soggetta all'attività di direzione e coordinamento in quanto:

- il Comune di Milano si è sempre limitato ad esercitare i propri diritti di azionista in occasione delle assemblee della Società e non ha mai impartito direttive

Energia

Il Gruppo SEA garantisce l'autosufficienza energetica (termica ed elettrica) di entrambi gli aeroporti utilizzando un sistema di produzione basato su centrali di cogenerazione, a basso impatto ambientale, gestite dalla società controllata SEA Energia.

All'interno dei due sedimi aeroportuali operano infatti centrali di cogenerazione che, mediante la combustione di gas metano, producono in maniera combinata energia elettrica ed energia termica (che può essere trasformata in energia frigorifera).

La centrale di cogenerazione di Malpensa ha una capacità di produzione massima annua stimata pari a 613 GWh per l'energia elettrica e 543 GWh per l'energia termica. Quella di Linate ha una capacità di produzione massima annua stimata pari a 210 GWh per l'energia elettrica e 157 GWh per l'energia termica.

L'energia elettrica prodotta in eccedenza rispetto ai fabbisogni dei rispettivi scali viene ceduta attraverso la Borsa Elettrica.

L'eccedenza di energia termica prodotta dalla centrale di Linate viene utilizzata per l'approvvigionamento del quartiere milanese di Santa Giulia.

Il Gruppo, attraverso SEA Energia, dispone di Certificati verdi che confermano le caratteristiche degli impianti utilizzati.

e/o formulato istruzioni attinenti l'attività operativa e gestionale;

- non sussistono tra il Comune di Milano e l'azienda contratti e/o rapporti rilevanti di alcun genere;
- il Comune di Milano non dispone di alcun diritto di preventiva autorizzazione, veto o gradimento sulle delibere del Consiglio di amministrazione di SEA e dei Consigli di amministrazione di altre società appartenenti al Gruppo.

Azionisti pubblici		%
n. 14 enti/società	Comune di Milano	84,56
	ASAM	14,56
	Provincia di Varese	0,64
	Comune di Busto Arsizio	0,06
	Altri azionisti pubblici	0,14
Azionisti privati		%
n. 515 Azionisti ^(*)		0,05

(*) In base alla Comunicazione Consob n. DME 4059866 SEA è esclusa dall'elenco degli emittenti titoli diffusi



Azionisti	%
● Comune di Milano	84,6
● ASAM	14,6
● Altri	0,9

(2) Fonte: SEA bilancio consolidato al 31 dicembre 2010, approvato dal Consiglio di amministrazione dell'Emittente in data 7 marzo 2011.

SEA ritiene pertanto di operare in condizioni di autonomia societaria e imprenditoriale avendo, in particolare, un'autonoma capacità negoziale nei rapporti con i clienti e i fornitori e di definizione delle proprie linee strategiche e di sviluppo.

SEA detiene partecipazioni di controllo nelle società di seguito indicate, sulle quali esercita attività di direzione e coordinamento, ai sensi dell'art. 2497 e seguenti del codice civile:

Società	paese di costituzione/ubicazione	% del capitale sociale(*)
SEA Energia	Italia, Segrate (MI)	100,00%
SEA Handling	Italia, Somma Lombardo (VA)	100,00%
Consorzio Malpensa Construction	Italia, Milano	51,00%

(*) In base alla Comunicazione Consob n. DME 4059866 SEA è esclusa dall'elenco degli emittenti titoli diffusi.

SEA SpA

Gestione aeroportuale	Attività commerciali	Handling	Utilities	Altre attività
SACBO Bergamo SpA 30,98 %	Dufrital SpA 40 %	SEA Handling SpA 100 %	Malpensa Energia SpA (**) 100 %	Consorzio Malpensa Construction 51 %
Aeropuertos Argentina 2000 SA 10 %	CID Italia SpA 40 %	Malpensa Logistica Europa SpA (*) 25 %	Disma SpA 18,75 %	Consorzio Milano Sistema (in liquidazione) 10 %
GESAC Napoli SpA 5 % (***)	SEA Services Srl 30 %			Romairport Srl 0,23 %
				SITA Società Cooperativa arl 1 quota

Legenda:

Partecipazione di controllo

Partecipazione di collegamento

Partecipazione in altre società

(*) La partecipazione in Malpensa Logistica Europa si è ridotta al 25% a seguito del perfezionamento, nel 2010, della cessione delle quote della Società ad Argol.

(**) Nell'aprile 2011 Malpensa Energia S.p.A. assumerà la denominazione di SEA Energia S.p.A. .

(***) Il 3 marzo 2011 il Gruppo SEA ha ceduto tale partecipazione.

La capogruppo detiene inoltre le seguenti partecipazioni:

- 40% del capitale sociale di Dufrital, società operante nella gestione di punti vendita nelle aree aeroportuali, presente, oltre che negli aeroporti di Milano, anche in altri scali tra cui Bergamo, Genova e Verona;
- 40% del capitale sociale di CID (società il cui socio di riferimento è la società Dufry, operante anch'essa nel settore del retail aeroportuale);
- 25% del capitale sociale di Malpensa Logistica Europa, che opera nelle attività di logistica integrata;

- 30% del capitale sociale di in SEA Services, attiva nel settore della ristorazione presso gli aeroporti di Milano;
- 18,75% del capitale sociale di Disma, che ha la gestione di un impianto per lo stoccaggio e la distribuzione del carburante per uso aviazione all'interno dell'aeroporto di Malpensa.

Con una partecipazione pari al 30,98% del capitale sociale, SEA è inoltre il primo azionista di SACBO, società cui è affidata la gestione dell'aeroporto di Bergamo Orio al Serio, quarto aeroporto italiano per numero di passeggeri.

Corporate Governance

La struttura di Corporate Governance si ispira volontariamente (non essendo SEA quotata sul mercato azionario) alle raccomandazioni e ai principi contenuti nel “Codice di autodisciplina delle società quotate” (“Codice”), promosso da Borsa Italiana.

SEA ritiene che l’adozione di un modello di governo societario ispirato a principi di trasparenza e di corretto equilibrio tra gestione e controllo costituisca un imprescindibile requisito ed un efficace strumento per il perseguimento dei valori che sono alla base della propria missione.

In attuazione del Codice, SEA redige annualmente una “Relazione sul Governo societario”, che riflette la struttura di governo societario alla data di chiusura del bilancio relativo a ciascun esercizio.

Al 31 dicembre 2010 la società, in quanto non quotata, non ha formalmente adottato un “Codice di comportamento sull’Internal Dealing”. Tuttavia, i relativi principi vengono adottati sotto forma di obbligatori comportamenti etici aziendali.

Struttura del governo societario

La struttura di governo societario di SEA è articolata su un modello organizzativo tradizionale.

L’Assemblea degli azionisti ha il compito di prendere le decisioni più rilevanti per la vita della società nominando, fra l’altro, gli organi sociali, approvando il bilancio e modificando lo Statuto.

La gestione aziendale è affidata al Consiglio di amministrazione, organo centrale nel sistema di Corporate Governance.

Consiglio di amministrazione e Comitati

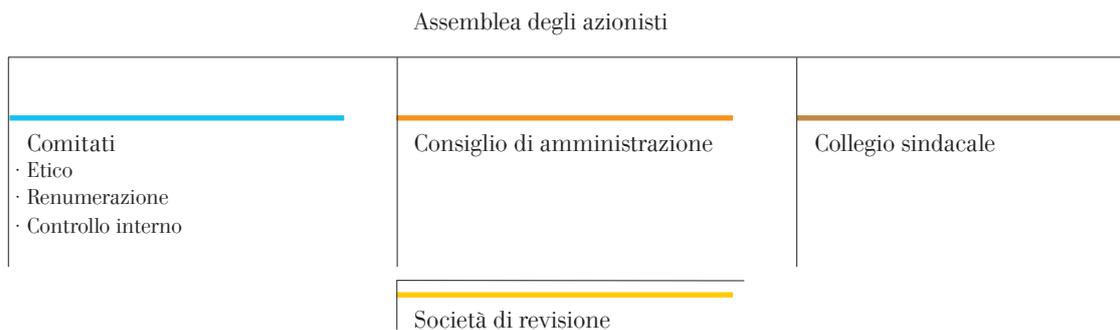
Lo Statuto prevede che il Consiglio di amministrazione sia composto da 5 membri la cui durata in carica è stabilita dall’Assemblea per un periodo non inferiore ad un esercizio e non superiore a tre, con decorrenza dall’accettazione della carica.

La Società non è soggetta a particolari norme in materia di composizione del Consiglio di amministrazione, per quanto attiene alla rappresentanza di minoranze azionarie o di numero di amministratori indipendenti.

Nell’ambito del Consiglio di amministrazione di SEA, sono presenti amministratori non esecutivi.

Con riferimento agli amministratori indipendenti, il Consiglio di amministrazione non ha proceduto a raccogliere informazioni e a valutare quali, tra gli amministratori non esecutivi, siano in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal codice.

Struttura di Corporate Governance



Il Consiglio di amministrazione di SEA è stato rinnovato, nella seduta dell’Assemblea del 28 aprile 2010, per un triennio, fino all’approvazione del Bilancio del 2012. Il Consiglio è assistito da Comitati, dallo stesso istituiti, che hanno funzioni propositive e consultive:

- Comitato etico
- Comitato per la remunerazione
- Comitato di controllo interno di Gruppo

I Comitati sono composti esclusivamente da consiglieri di amministrazione non esecutivi e senza dele-

ghe operative, che svolgono regolarmente le proprie funzioni attraverso riunioni di cui vengono redatti i relativi verbali, conservati agli atti della Società. Il Comitato di controllo SEA, oltre alla valutazione dell’adeguatezza del sistema di controllo interno, svolge anche la funzione di raccordo tra il Collegio sindacale, la Società di revisione, l’Organismo di vigilanza ex D. Lgs. 231/2001 ed il Consiglio di amministrazione. Nell’attività di controllo il Comitato si avvale della Direzione Auditing.

Consiglio di amministrazione					Comitato di controllo interno	Comitato per la remuneraz.	Comitato etico	
Carica	Componenti	in carica dal	in carica fino	esecutivo	non esecutivo	*	*	*
Presidente e CEO	Bonomi Giuseppe	28/04/10	approvazione Bilancio 2012	x				
Vice Presidente	Girometta Lino ⁽¹⁾	28/04/10	approvazione Bilancio 2012		x		x	x
	Pagnoncelli Lionello Marco	28/04/10	approvazione Bilancio 2012		x	x	x	
Amministratore	Cattaneo Raffaele	28/04/10	approvazione Bilancio 2012		x		x	
Amministratore	Ribolla Alberto	28/04/10	approvazione Bilancio 2012		x	x	x	x ⁽²⁾

Riunioni svolte Esercizio 2010

Consiglio di amministrazione	Comitato controllo interno	Comitato per la remunerazione	Comitato etico
14	8	0 ⁽³⁾	2

* Appartenenza del componente del C.d. A. al Comitato.

(1) Amministratore esecutivo in Società Controllata da SEA.

(2) Presidente del Comitato etico sino al 27/04/2010; dal 28/04/2010 al 31/12/2010 Presidente Girometta.

(3) Il Comitato non si è riunito, non essendo intervenute variazioni a quanto già deliberato nei precedenti esercizi.

Il Consiglio vigila sul generale andamento della gestione, con particolare attenzione alle situazioni di conflitto d'interessi, tenendo in considerazione, in particolare, le informazioni ricevute dal Presidente e CEO e dal Comitato di controllo del Gruppo SEA, nonché confrontando, periodicamente, i risultati conseguiti con quelli programmati.

La Società non ha previsto, né per il Presidente né per i Consiglieri non esecutivi, una remunerazione di tipo variabile. È prevista per i dirigenti una remunerazione variabile erogabile esclusivamente al raggiungimento di specifici obiettivi di performance (anche di natura non economica) conseguiti dalla Società, preventivamente stabiliti, misurabili e determinati in coerenza con linee guida contenute nella politica generale per la remunerazione definita dalla Società.

Collegio sindacale

Le funzioni di vigilanza sono attribuite al Collegio

sindacale e quelle di controllo contabile alla Società di revisione nominata dall'Assemblea.

La Società ha istituito un'apposita sezione nel sito www.seamilano.eu, facilmente individuabile ed accessibile nella quale sono messe a disposizione le informazioni concernenti SEA e le sue controllate. La nomina dei componenti il Collegio sindacale è regolata dalle disposizioni statutarie, che tengono conto delle specifiche normative proprie delle società di gestione aeroportuale.

Lo Statuto prevede che il Collegio sindacale sia composto da cinque Sindaci effettivi e due supplenti nominati e funzionanti a norma di legge.

Del Collegio sindacale fanno parte di diritto due Sindaci effettivi, rappresentanti dell'Amministrazione dello Stato, dei quali uno, con funzione di Presidente del Collegio, nominato dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e l'altro dal Ministro delle Infrastrutture e Trasporti.

Consiglio Sindacale

Carica	Componenti	in carica dal	in carica fino
Presidente	Giordano Giancarlo	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco effettivo	Londei Aldo	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco effettivo	Mosconi Maria Luisa	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco effettivo	Pagani Raffaella	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco effettivo	Malcovati Fabio	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco supplente	Chiametti Antonella	28/04/10	approvazione Bilancio 2012
Sindaco supplente	Zanzi Ambrogina	28/04/10	approvazione Bilancio 2012

I Sindaci agiscono con autonomia ed indipendenza anche nei confronti degli azionisti che li hanno eletti. L'Assemblea degli azionisti della Società del 28 aprile 2010 ha eletto i componenti del Collegio sindacale per il triennio 2010 - 2012 determinandone i relativi compensi.

Codici di Corporate Governance

SEA ha predisposto, nel tempo, propri codici di Corporate Governance legati ad esigenze di funzionamento o ad innovazioni legislative.

Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01
 A seguito dell'emanazione del D.Lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, SEA e le sue controllate hanno adeguato la loro struttura organizzativa interna alle nuove disposizioni di legge, provvedendo ad aggiornare ed integrare la "Mappatura dei rischi" ed il "Modello di organizzazione e gestione" (Modello) in vigore con le nuove figure di reato introdotte dal legislatore. Il "Modello", si compone convenzionalmente di una "parte generale" nonché di una "parte speciale", quest'ultima predisposta per le diverse categorie di reato contemplate nel D.Lgs.231/01. Tale "Modello" si compone dei seguenti elementi:

- Mappatura dei rischi e delle aree sensibili
- Codice etico
- Sistema organizzativo aziendale
- Sistema procedurale aziendale
- Poteri autorizzativi e di firma
- Sistema di controllo di gestione
- Sistema premiante ed apparato sanzionatorio
- Comunicazione e formazione del personale
- Sistema Informativo aziendale
- Sistema di Governance aziendale
- Attività dell'Organismo di vigilanza
- Attività di controllo

Il "Modello" è stato predisposto in conformità alle disposizioni del Decreto 231, tenendo nella dovuta considerazione le "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs.231/01", pubblicate da Confindustria ed è stato formalmente adottato dal Consiglio di amministrazione di SEA con delibera del 18 dicembre 2003. Successivamente, il "Modello" è stato aggiornato ai reati introdotti dal legislatore e, da ultimo, approvato con delibera del Consiglio di amministrazione del 28 gennaio 2010. Le Società Controllate hanno a loro volta predisposto il "Modello", formalmente approvato dai rispettivi Consigli di amministrazione. L'effettività e l'adeguatezza del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" è affidata all'Organismo di vigilanza collegiale, nominato dal Consiglio di amministrazione della Società e composto da tre membri (il Direttore Auditing e due membri indipendenti esterni).

Codice etico

Con delibera del Consiglio di amministrazione del 10 aprile 2000 SEA si è dotata di un Codice etico che definisce gli standard etici e morali della società, indicando le linee di comportamento da tenere - da parte del personale e dei componenti degli organi sociali - nei rapporti aziendali come in quelli esterni e rivolti alle imprese ed al mercato. Il Codice etico si pone come obiettivi la moralizzazione e l'efficienza economica nei rapporti intra-aziendali (vertice aziendale, management, dipendenti) ed esterni all'azienda (imprese e mercato), al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento nonché benefici economici indotti dal consolidamento di una positiva reputazione aziendale. Il Codice etico costituisce lo strumento fondamentale di monitoraggio dei rapporti economici, finanziari, sociali e relazionali, con

particolare attenzione alle tematiche di conflitti d'interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori e con la pubblica amministrazione. Esso definisce, in ultima analisi, gli standard etici e morali di SEA, indicando le linee di comportamento da tenere da parte del proprio personale.

Per la completa osservanza e interpretazione del Codice etico, è stato istituito il Comitato etico che si compone dei seguenti membri:

- un Consigliere in rappresentanza del Consiglio di amministrazione, che assume la presidenza del Comitato;
- i responsabili delle funzioni aziendali:
 - Personale e Organizzazione;
 - Affari Legali e Societari;
 - Auditing.

Per ogni incontro del Comitato viene redatto un verbale. Non essendo pervenute nel corso dell'anno 2010 segnalazioni di violazione al Codice etico, le riunioni hanno riguardato lo stato di diffusione e attuazione dello stesso.

Formazione erogata sui codici di corporate governance

Nell'ultimo triennio, le attività di formazione e comunicazione erogate all'indirizzo del personale interno sono state le seguenti:

2008

- Corso di formazione (due ore per ciascuna giornata) sul D.Lgs. 231/01 organizzato dalla Direzione Auditing e rivolto a undici impiegati della Direzione Personale e Organizzazione con qualifica di istruttori.
- Inserimento nella intranet aziendale della presentazione del D.Lgs. 231/01 con Frequently Asked Questions sull'argomento.

2009

Incontri (due ore per ciascuna giornata) con un totale di cinque neo-dirigenti SEA per la presentazione del D.Lgs.231/01, effettuati dal Direttore Auditing.

2010

- Incontri (due ore per ciascuna giornata) con un totale di sette neo-dirigenti e un neo-quadro SEA per la presentazione del D.Lgs.231/01, effettuati da Direttore Auditing.
- Workshop (Governance e Compliance) di quattro sessioni (quattro ore per ciascuna sessione), dal 21 maggio all'11 giugno, rivolto a 49 dirigenti del Gruppo SEA, gestiti da un professionista esterno e dal Direttore Auditing.
- Workshop (Governance e Compliance) di quattro ore sul D.Lgs. 231/01, rivolto a Consiglieri di CdA, Collegio sindacale e Organismi di vigilanza del Gruppo SEA, gestito da un professionista esterno e dal Direttore Auditing.

Nel corso delle presentazioni sul D.Lgs. 231/01 viene richiamata ed illustrata la valenza e l'importanza del Codice etico del Gruppo SEA quale componente del "Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs.231/01".

Struttura e processi organizzativi

La struttura organizzativa di SEA si articola in diverse direzioni e funzioni di staff, ciascuna di esse dipendenti, rispettivamente, dal Presidente, dal Chief

Executive Officer - Direttore Generale, dal Chief Corporate Officer e dal Chief Operating Officer & Deputy CEO.

Giuseppe Bonomi
Presidente e Chief Executive Officer (CEO)

Direzione Auditing
Accessibilità sistema aeroportuale e progetti speciali
Direzione relazioni esterne

Luciano Carbone
Chief Corporate Officer (CCO)

Corporate Social Responsibility	Direzione Purchasing
Direzione Affari Legali e Societari	Direzione Sistemi Informativi
Direzione Personale e Organizzazione	Real Estate

Giulio De Metrio
Chief Operating Officer (COO) & Deputy CEO

Customer Care	Sicurezza del Lavoro Serv. Prev. e Prot. SEA e SEA Handling
Environment and Airport Safety	Dir. Pianificazione e Controllo
Dir. Finanza, Risk Mngt. e Investor Relations	Dir. Amministrazione Fiscale e C. M.
E-Channel Management	Direzione Commerciale Non Aviation
Direzione Operazioni	Direzione Infrastrutturale
Direzione Commerciale Aviation	

SEA adotta lo Steering Process quale metodo direzionale di gestione e controllo che, attraverso il coinvolgimento trasversale ed interfunzionale delle Direzioni Operative e di Staff della Società, ha lo scopo di ottenere il raggiungimento degli obiettivi di business e rafforzare lo spirito di squadra. Lo Steering Process è articolato in 8 comitati:

Executive Committee

Svilupa gli orientamenti strategici aziendali e sovrintende all'attuazione delle azioni conseguenti, assicurando anche la gestione di eventuali iter informativi e autorizzativi previsti dal modello di governance. Coordinato dal Presidente e Chief Executive Officer, è composto anche dal Chief Operating Officer & Deputy CEO e dal Chief Corporate Officer.

Management Committee

Garantisce l'allineamento informativo del management sugli obiettivi aziendali di natura e interesse trasversali. Coordinato dal Presidente e Chief Executive Officer. Partecipano il Chief Operating Officer & Deputy CEO, il Chief Corporate Officer e i dirigenti a diretto riporto delle posizioni citate. Inoltre, partecipano il Direttore Generale di SEA Handling, i dirigenti a suo diretto riporto e il Direttore Tecnico di SEA Energia.

Business Development Committee

Analizza e valuta i progetti di sviluppo e/o investimento qualificanti per la guida e le strategie aziendali, assicurando anche l'esame di eventuali rischi/opportunità. È coordinato dal Presidente e Chief Executive Officer e partecipano il Chief Operating Officer & Deputy CEO, il Chief Corporate Officer e i Direttori/Responsabili delle seguenti funzioni:

- Affari Legali e Societari
- Commerciale Aviation
- Commerciale Non Aviation
- Customer Care
- Finanza, Risk Management e Investor Relations
- Infrastrutture
- Operazioni
- Personale e Organizzazione
- Pianificazione e Controllo
- Purchasing
- Real Estate
- Relazioni Esterne
- Sistemi Informativi.

Partecipa inoltre il Direttore Generale di SEA Handling.

Business Execution Committee Linate/Business Execution Committee Malpensa

I due comitati hanno lo scopo di esaminare, rispettivamente, l'andamento dell'aeroporto di Linate e dell'aeroporto di Malpensa nella peculiarità dei ri-

spettivi aspetti economici, operativi, infrastrutturali, commerciali, nonché di assicurare il monitoraggio delle azioni intraprese.

Sono coordinati dal Chief Operating Officer & Deputy CEO e partecipano il Chief Corporate Officer e i Direttori/Responsabili delle seguenti funzioni:

- Accessibilità Sistema Aeroportuale e Progetti Speciali
- Amministrazione, Fiscale e Credit Management
- Commerciale Aviation
- Commerciale Non Aviation
- Customer Care
- Infrastrutture
- Operazioni
- Coordinamento Scalo Linate / Coordinamento Scalo Malpensa
- Personale e Organizzazione
- Pianificazione e Controllo
- Purchasing
- Real Estate
- Relazioni Esterne
- Sistemi Informativi.

Partecipano inoltre il Direttore Generale e il Direttore Operazioni di SEA Handling

Financial Committee

Monitora l'andamento finanziario delle Società del Gruppo con particolare riferimento agli obiettivi di budget e alla situazione crediti, nonché l'andamento gestionale di SEA Energia.

Coordinato dal Chief Operating Officer & Deputy CEO, partecipano i Direttori/Responsabili delle seguenti funzioni:

- Affari Legali e Societari
- Amministrazione, Fiscale e Credit Management
- Finanza, Risk Management e Investor Relations
- Pianificazione e Controllo.

Partecipa inoltre il Direttore Tecnico di Malpensa Energia.

Control Management

Evidenzia ed analizza, nella prospettiva specifica del controllo di gestione integrato, l'andamento delle variabili economico-gestionali più significative delle società del Gruppo rispetto ai budget di esercizio. Coordinato dal Direttore Pianificazione e Controllo. Partecipano anche il Chief Operating Officer & Deputy CEO, il Chief Corporate Officer e il Direttore Generale di SEA Handling.

Credit Management

Coordinato dal Direttore Amministrazione, Fiscale e Credit Management, finalizzato ad assicurare l'informativa integrata sulle problematiche di gestione del credito e il monitoraggio della situazione delle cause legali di interesse.

Strumenti dello Steering Process



Tableau de bord e cruscotto aziendale

Vengono trasmessi nella prima settimana del mese al top management

Tableau de bord
Strumento che consente al vertice (CEO/COO/CCO) una visione di sintesi delle performance economiche delle aree aziendali

Cruscotto aziendale
Quadro integrato dei report, in termini di performance economica, operativa e gestionale dei singoli aeroporti

Riunioni

Favoriscono la focalizzazione sulle macroattività SEA, sviluppando e ottimizzando la performance del “sistema aziendale”

Executive Committee

Business developement committee	Managment committee
Business execution Linate	Safety board
Business execution Malpensa	Credit Management
Financial committee	Control Management

Calendario

Programma strutturato di incontri mensili. Consente di programmare le attività interne in coerenza con le riunioni comuni

Safety Board

Analizza e propone soluzioni alle problematiche riscontrate nelle operazioni aeroportuali relativamente ai temi di safety e sicurezza del lavoro, con riferimento prevalentemente all'organizzazione dell'Accountable Manager e dell'Institore e con particolare attenzione all'andamento della gestione del rischio e ai relativi impatti sui temi assicurativi.

Coordinato dall'Accountable Manager e Institore, vede la partecipazione del Chief Corporate Officer,

dei Post Holder e dei Direttori/Responsabili delle seguenti funzioni:

- Environment and Airport Safety
 - Operazioni
 - Personale e Organizzazione
 - Sicurezza del Lavoro
 - Finanza, Risk Management e Investor Relations.
- Partecipa, inoltre, il Direttore Operazioni di SEA Handling.

Strategia e governance dello sviluppo sostenibile

Strategia di sviluppo sostenibile

La visione strategica del Gruppo SEA è ispirata a criteri di generazione sostenibile del valore. Quest'ultimo viene costantemente considerato nella sua multidimensionalità (economica, ambientale e sociale) e in un'ottica basata sul rafforzamento vicendevole delle tre componenti. Il Gruppo SEA definisce le proprie strategie facendo in modo che le risorse, le azioni e gli strumenti indirizzati in ambito sociale ed ambientale siano caratterizzabili come veri e propri investimenti e, come tali, risultino funzionali ad una corretta gestione del rischio d'impresa e - in ultima analisi - a conferire una prospettiva di crescita all'organizzazione. La strategia di sviluppo sostenibile da parte di SEA viene operativamente declinata sui seguenti fronti:

- individuazione delle iniziative per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla progettazione e alla gestione del business di SEA al fine di garantire l'integrazione con le istanze sociali ed ambientali, anche con riferimento all'impostazione e gestione dei rapporti con gli stakeholder;
- pianificazione e controllo operativo delle iniziative approvate, in ottica di miglioramento continuo;
- partecipazione di SEA ad associazioni ed enti significativi dal punto di vista della responsabilità sociale di impresa;
- promozione, d'intesa con le funzioni competenti, dello sviluppo e dell'integrazione dei temi della responsabilità sociale di impresa nel sistema di comunicazione interna, contribuendo anche all'individuazione di eventuali interventi formativi ed informativi destinati ai dipendenti;
- coordinamento dei contenuti e delle politiche di comunicazione esterna e di informazione in materia di responsabilità sociale di impresa;
- predisposizione di report e documenti ufficiali relativi alle performance di sostenibilità;
- verifica di coerenza tra tutti i documenti ufficiali, in materia di responsabilità sociale di impresa, destinati agli stakeholder;
- monitoraggio degli scenari e degli orientamenti emergenti in materia di responsabilità sociale di impresa, al fine di promuovere eventuali benchmark.

Governance dello sviluppo sostenibile

La governance progettuale e decisionale in materia di

sviluppo sostenibile in SEA è affidata al Sustainability Committee, inserito nello Steering Process e costituito nei primi mesi del 2011 con le seguenti finalità:

- proporre al vertice aziendale le linee guida per lo sviluppo, l'implementazione e il monitoraggio delle politiche di sostenibilità da integrare nel modello di business SEA;
- sovrintendere, nell'ambito delle linee guida approvate, alla mappatura ragionata dei principali stakeholder e proporre obiettivi e modalità di coinvolgimento degli stessi nella definizione delle scelte aziendali ovvero nella relativa attuazione;
- assicurare lo sviluppo di sinergie tra le iniziative delle funzioni competenti poste in essere o comunque rilevanti per il conseguimento degli obiettivi di sostenibilità;
- assicurare, in coerenza con gli obiettivi definiti e massimizzando le sinergie con i flussi informativi e operativi già presenti, la definizione del modello di reporting integrato delle performance di sostenibilità (incluso il Bilancio di Sostenibilità) e sovrintenderne al funzionamento;
- monitorare l'andamento degli indicatori rilevanti per la performance aziendale in termini di sostenibilità e proporre eventuale interventi correttivi.

Al Sustainability Committee, presieduto dal Presidente e Chief Executive Officer e convocato con cadenza trimestrale, partecipano il Chief Corporate Officer, il Chief Operating Officer & Deputy CEO e i Direttori/Responsabili delle seguenti funzioni:

- Amministrazione, Fiscale e Credit Management
- Corporate Social Responsibility
- Sicurezza del Lavoro e Servizio di Prevenzione e Protezione SEA e SEA Handling
- Customer Care
- Environment and Airport Safety
- Finanza, Risk Management e Investor Relations
- Infrastrutture
- Operazioni
- Personale e Organizzazione
- Pianificazione e Controllo
- Relazioni Esterne

Partecipa inoltre il Direttore Generale di SEA Handling.

Analisi del contesto e impatti principali

Caratteristiche dell'industria aeroportuale

Un settore fortemente regolamentato

Il settore aeroportuale e, più in generale, quello del trasporto aereo sono stati storicamente caratterizzati da un intervento pubblico pervasivo. A sollecitare l'intervento dello Stato, nella quasi totalità delle realtà internazionali, hanno concorso:

- il carattere strategico dell'attività aeronautica, giudicata fattore di crescita economica;
- il suo contenuto sociale, che ne ha accreditato la qualifica di servizio d'interesse collettivo;
- la presenza di fallimenti del mercato, riferibile ad alcuni servizi aeroportuali con spiccati elementi di monopolio naturale.

L'ingerenza statale ha storicamente assunto la veste del controllo pubblico delle infrastrutture e degli enti di gestione titolari delle concessioni, presupponendo che nella proprietà comune fosse insito l'equilibrato bilanciamento tra obiettivi di efficienza e l'interesse collettivo.

La liberalizzazione dei servizi di trasporto aereo

A partire dagli anni '90 si è assistito ad un cambiamento di rotta, che ha visto l'avvento in Europa di una fase di progressiva liberalizzazione, con il conseguente aumento del grado di concorrenza nel settore. Nel frattempo, gli Stati hanno anche finito col modificare o arricchire le loro forme di controllo del settore

proponendosi, attraverso gli strumenti della regolazione economica, di assicurare giusti incentivi ed adeguati limiti all'esercizio del potere di mercato dei gestori.

Numerosi fattori segnalano un progressivo innalzamento del livello di concorrenza nel comparto aeroportuale. Tra questi:

- la tendenza alla dispersione del traffico verso scali minori (abbassamento degli indici di concentrazione del traffico);
- l'estensione di infrastrutture aeroportuali e l'intensificarsi delle situazioni di possibile «sovrapposizione competitiva» (overlapping catchment areas);
- l'accresciuta incidenza delle tariffe sui costi delle aerolinee e sul prezzo del biglietto aereo, con conseguente maggior sensibilità dell'utenza (intermedia e finale) ai "costi dell'infrastruttura";
- l'estendersi della domanda di trasporto aereo a segmenti più sensibili alla leva prezzo, per effetto della "banalizzazione" del servizio;
- lo sviluppo del "marketing aeroportuale", quale segno di maggior sensibilità alle preferenze dell'utenza;
- l'accresciuta concorrenza di modalità alternative di trasporto, in primis quella ferroviaria.

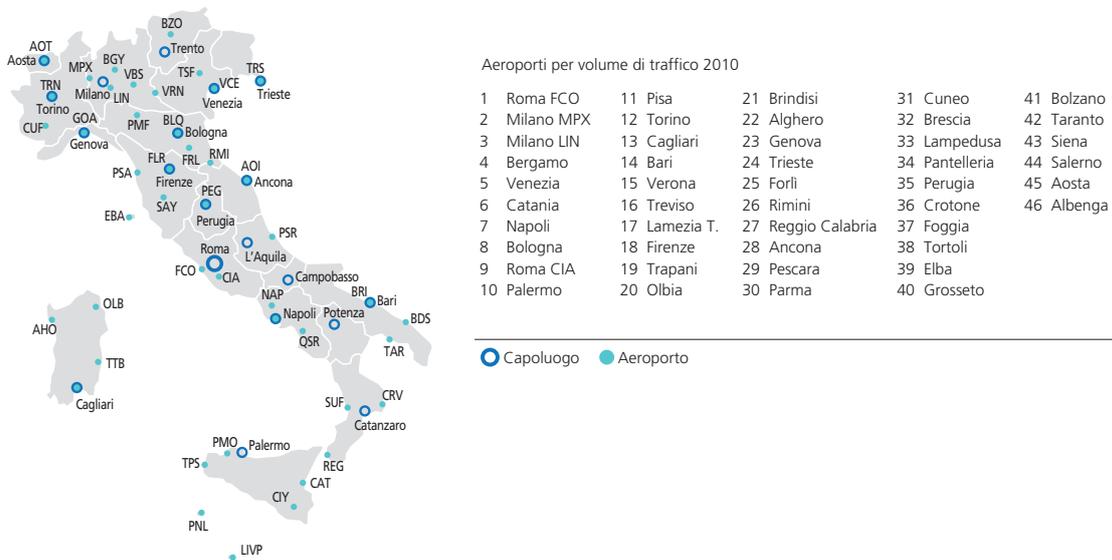
In un contesto economico liberalizzato, come quello dell'Unione Europea, nel confronto fra i vettori che operano in concorrenza e gli aeroporti che operano in regime di monopolio naturale, un'efficiente regolazione risulta comunque ancora un fattore fondamentale per perseguire l'obiettivo di massimizzazione della qualità del servizio reso ai passeggeri.

Il sistema aeroportuale italiano

Secondo quanto emerge dalla "Indagine conoscitiva sul sistema aeroportuale italiano", il cui documento conclusivo è stato approvato dalla IX^o Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni della Camera dei Deputati il 17 febbraio 2010, il sistema degli aeroporti italiani presenta una proliferazione del numero degli scali, avvenuta in assenza di una programmazione na-

zionale capace di individuare una strategia coerente di sviluppo. Ciò, secondo la IX^o Commissione, ha condotto da un lato all'utilizzo di ingenti risorse pubbliche per la realizzazione e la gestione di aeroporti con volumi di traffico ridotti e dall'altro - per effetto della concorrenza tra gli scali - alla difficoltà di sviluppare aeroporti su cui concentrare i voli a medio e lungo raggio.

Mappa degli aeroporti destinati al traffico civile in Italia

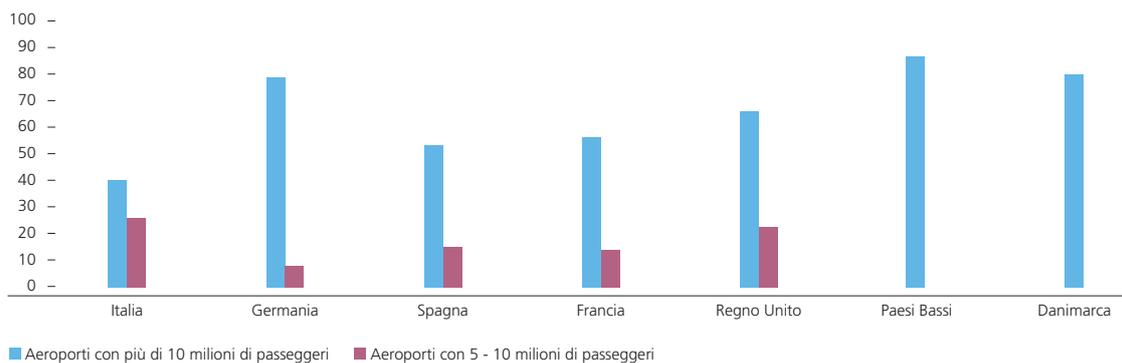


Fonte: Studio sullo sviluppo futuro della rete aeroportuale nazionale - One Works, Nomisma, Kpmg (2010)

Il nostro Paese ha 46 scali aperti al traffico commerciale ma si tratta di infrastrutture aeroportuali di dimensioni medie limitate, se si guarda alle dimensioni dell'economia italiana e al numero di abitanti del Paese, anche senza tener conto della rilevanza e delle ulteriori potenzialità di sviluppo del settore turistico.

L'Italia, nella situazione attuale, si trova pertanto ad avere un numero elevato di aeroporti aperti al traffico commerciale, ma, al tempo stesso, non ha aeroporti di dimensioni analoghe a quelle degli aeroporti di Londra-Heathrow, o di Parigi-Charles de Gaulle o di Francoforte.

Distribuzione del traffico aereo in Europa per classe di aeroporto (percentuale)



Fonte: Studio sullo sviluppo futuro della rete aeroportuale nazionale - One Works, Nomisma, Kpmg (2010).

Di seguito alcune delle principali linee di intervento sul riassetto del sistema aeroportuale italiano, individuate dalla IX° Commissione a seguito degli esiti della “Indagine conoscitiva”:

Elaborazione di un Piano Nazionale della Rete Aeroportuale

È emersa l'esigenza di pervenire alla definizione di un piano nazionale della rete aeroportuale, che disincentivi la parcellizzazione degli aeroporti e permetta di individuare gli aeroporti prioritari, su cui concentrare le risorse disponibili.

Nel 2010 è stato concluso lo studio “Lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali quale elemento strategico dell'organizzazione del territorio nazionale” cofinanziato dall'ENAC e dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Lo studio ha fornito una fotografia dell'attuale sistema aeroportuale italiano e ha raccolto gli elementi necessari a formulare gli indirizzi strategici su scala nazionale per lo sviluppo sostenibile della rete aeroportuale su un arco temporale di 15-20 anni.

Realizzazione di nuovi aeroporti

Ogni decisione in merito alla realizzazione di nuovi aeroporti dovrebbe essere subordinata ad una valutazione attendibile e adeguatamente verificata della sostenibilità economica dell'aeroporto, tenendo conto anche dei servizi specificamente destinati all'aeroporto i cui costi ricadono sulla collettività, salvo specifiche situazioni caratterizzate da particolari esigenze di collegamento, a causa della natura del territorio e di gravi carenze della rete ferroviaria, stradale ed autostradale.

Accessibilità intermodale

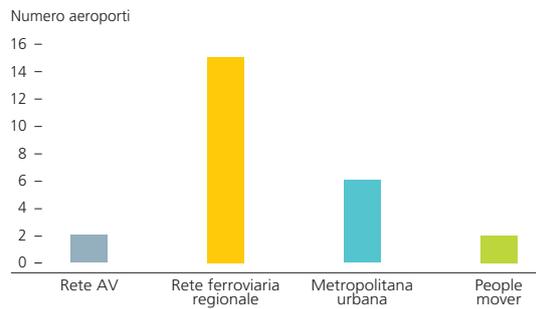
L'ampliamento della capacità degli aeroporti di gestire traffico aereo è prevalentemente una questione di implementazione di capacità infrastrutturali e operative, concernenti anche le infrastrutture di collegamento e di integrazione dell'aeroporto con le altre reti di trasporto: ferroviario, metropolitano, stradale ed autostradale.

La “Indagine conoscitiva” ha messo in rilievo che, ad esempio, lo scarso livello di intermodalità nei principali aeroporti nazionali riguarda soprattutto la modalità ferroviaria.

Risultano infatti accessibili per via ferroviaria solo sei scali su 46 e - se si considerano gli studi e i progetti in corso - soltanto due aeroporti potranno essere collegati con la rete ad Alta Velocità.

Per un solo scalo, Malpensa, questo collegamento è già stato attivato nel 2010.

Tipologia di collegamenti ferroviari agli aeroporti italiani



Fonte: Studio sullo sviluppo futuro della rete aeroportuale nazionale - One Works, Nomisma, Kpmg (2010).

Il motivo di maggiore preoccupazione si riferisce alla situazione che si determinerà nei prossimi anni. Il sistema aeroportuale italiano non pare attualmente in grado di sostenere adeguatamente le future potenzialità di sviluppo del traffico aereo.

Secondo la IX° Commissione, in Italia si è registrata una pressoché completa assenza di coordinamento tra la programmazione delle infrastrutture relative alle reti di trasporto - specialmente di trasporto ferroviario - e la costruzione o l'ampliamento di aeroporti.

Potenziamento delle infrastrutture aeroportuali

In rapporto al prevedibile incremento del traffico aereo che si registrerà in un arco di tempo relativamente limitato, si impone l'esigenza di un potenziamento delle infrastrutture aeroportuali, in particolare negli aeroporti di maggiore rilevanza, spingendosi anche oltre l'orizzonte dei singoli Master Plan aeroportuali.

Semplificazioni normative per le attività di handling

Dovrebbero essere introdotte misure anche di carattere legislativo che semplifichino la disciplina concernente le società di handling e che garantiscano condizioni di parità tra tutti gli operatori del settore. Interventi di semplificazione dovrebbero riguardare altresì la disciplina relativa ai servizi antincendio e alle modalità di rifornimento del carburante.

Sostegno al trasporto aereo di merci

Occorre realizzare azioni coerenti di sostegno al trasporto aereo di merci, che comprendano l'individuazione di aeroporti da specializzare come hub per il trasporto di merci, il potenziamento dei collegamenti intermodali, l'attuazione di interventi normativi e amministrativi volti al sostegno di tale attività in relazione allo svolgimento dei voli notturni, alla concorrenza e al livello qualitativo dei servizi di handling, alla maggiore flessibilità di orario dei servizi doganali, all'armonizzazione della regolazione concernente la sicurezza con quella doganale e all'uniformità delle prassi applicative.

Principali trend del mercato del trasporto aereo

Evoluzione del mercato mondiale del trasporto aereo

Il settore aeroportuale mondiale mostra un trend di crescita costante. Tale trend non è però uniforme, in quanto influenzato dall'andamento della congiuntura economica e da fattori straordinari (attacchi terroristici, guerre, epidemie, pandemie o altre catastrofi naturali) che possono modificare, anche in misura rilevante, i tassi di variazione del traffico nel breve periodo. Il settore del trasporto aereo è fortemente correlato all'andamento economico, il quale incide sulla propensione al volo dei passeggeri nonché sulle richieste di trasporto merci via aerea. La correlazione è confermata dall'analisi di serie storiche relative all'andamento del traffico aereo e del PIL mondiale, le quali evidenziano che il trasporto aereo tende a crescere ad un ritmo superiore all'aumento del PIL (1,5-2 volte)⁽¹⁾.

Nel periodo 2000-2010, la crescita del traffico aereo ha registrato un CAGR di circa il 4,1%⁽²⁾ ed è stata anche sostenuta dal processo di liberalizzazione dei diritti di traffico esistenti fra alcuni paesi (all'interno

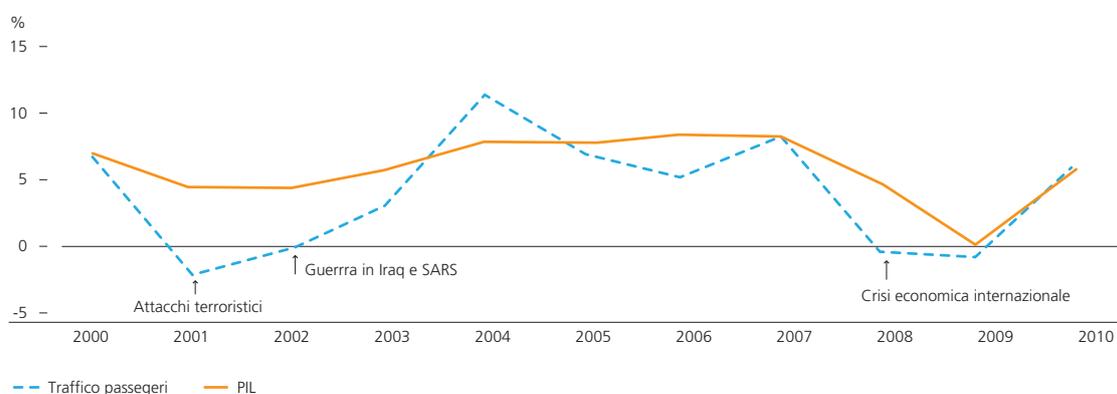
dell'Unione Europea e fra quest'ultima e gli Stati Uniti, i c.d. "accordi open sky"). Lo sviluppo delle tecnologie e il processo di liberalizzazione dei diritti di traffico hanno generato una riduzione dei prezzi dei biglietti aerei, ampliando sensibilmente il mercato dei potenziali fruitori del trasporto aereo, sia passeggeri che merci.

Il 2010 ha evidenziato una forte ripresa del traffico aereo mondiale, con tassi di crescita differenziati fra i vari paesi, che evidenziano incrementi anche superiori al 10% per i passeggeri e al 29,1% per le merci in talune aree geografiche (tra cui l'Estremo Oriente).

Per quanto riguarda il 2011, le previsioni sono di un ulteriore incremento dei volumi di traffico (secondo stime IATA: +5,6% per i passeggeri e +6,1% per le merci, a livello mondiale) principalmente grazie alla ripresa dell'economia globale, che ha tuttavia manifestato significative differenze nei tassi di crescita fra le diverse aree.

L'Europa (ed in particolare l'Italia) presenta infatti uno sviluppo più contenuto rispetto alla media mondiale, che risente della forte crescita delle economie emergenti, fra cui Cina, India e Medio Oriente.

Evoluzione traffico e PIL a livello mondiale var. annua % 2000-2010



Fonti: Fondo Monetario Internazionale - statistiche e ICAO - Annual Report of the Council e ICAO News Room.

In tale contesto, le principali fonti internazionali sono concordi nel prevedere per i prossimi anni una continuazione della crescita del settore del trasporto aereo mondiale.

In particolare IATA, per il periodo 2010-2014, prevede

uno sviluppo del traffico passeggeri pari ad un tasso di crescita medio annuo (CAGR) del 5,6% a livello mondiale, del 4,7% a livello europeo e, a livello italiano, del 4,2% per il traffico nazionale e del 4,4% per quello internazionale.

(1) Fonte: The Boston Consulting Group "Understanding the demand for air travel: how to compete more effectively. Meeting the new challenges of the airline industry".

(2) ICAO - "Annual Report of the Council" 2009. I dati si riferiscono ai passeggeri paganti sui voli di Linea.

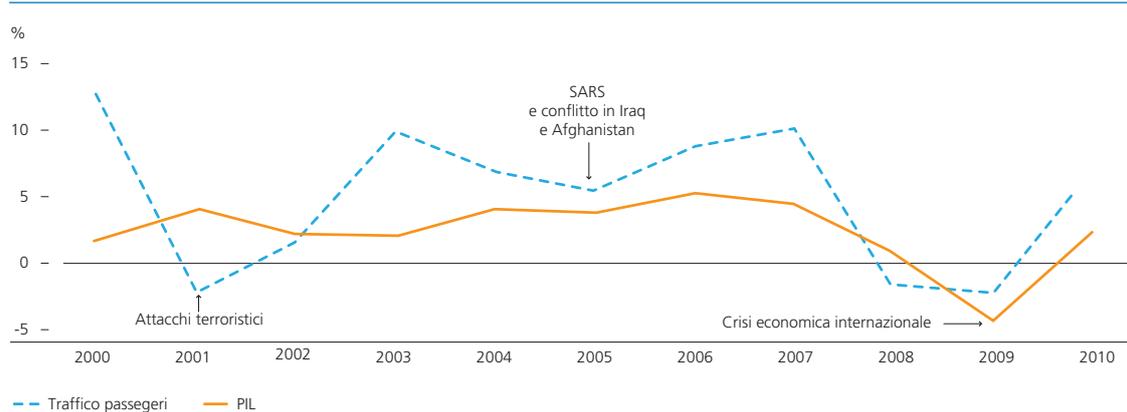
Evoluzione del mercato UE e italiano del trasporto aereo

Trend del traffico aereo in Italia nell'ultimo decennio

Nel corso dell'ultimo decennio il traffico aereo in Italia (movimenti, passeggeri e merci sia a livello di scali

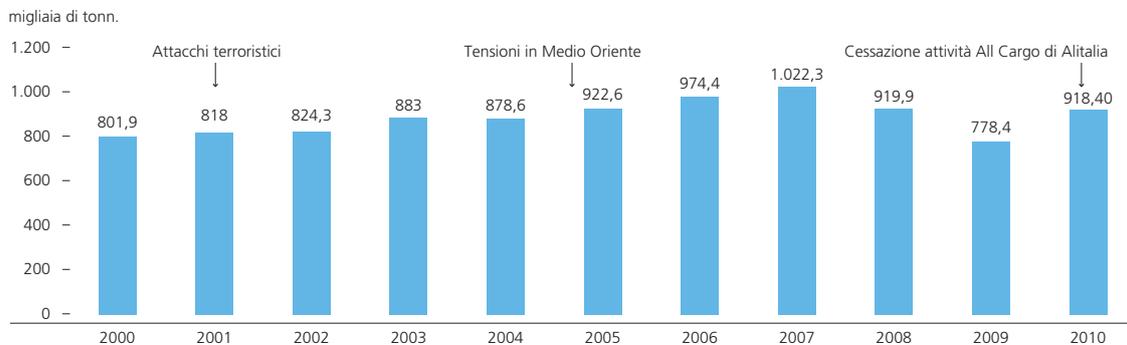
nazionali, sia dall'Italia verso l'estero) è stato condizionato dai medesimi eventi internazionali citati nel paragrafo precedente. In questo periodo il traffico passeggeri in Italia ha evidenziato un tasso di crescita CAGR pari al 4,2%, attestandosi su livelli superiori all'incremento registrato dal PIL italiano nel medesimo periodo (pari al 2,4%).

Evoluzione del traffico e PIL in Italia (var. % 2000-2010)



Fonti: Assaeroporti - Dati di traffico (www.assaeroporti.it) e Fondo Monetario Internazionale (www.imf.org).

Volumi traffico merci Italia (migliaia di tonnellate, 2000-2010)



Fonte: Assaeroporti (www.assaeroporti.it). I dati includono la posta.

Il segmento del trasporto merci via aerea nel corso dell'ultimo decennio ha registrato un tasso di crescita CAGR pari all'1,4%, nonostante la crisi economica

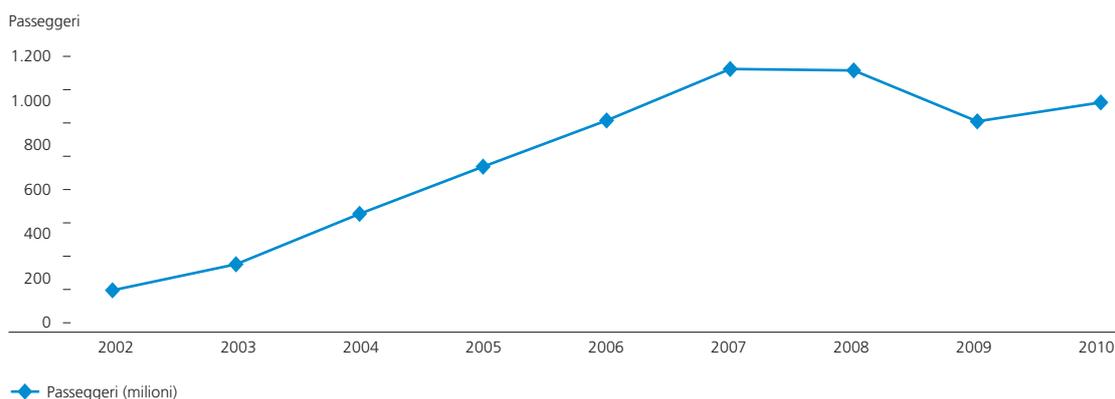
internazionale e la decisione di Alitalia di cessare, da inizio 2009, le attività "all cargo", con limitazione del trasporto delle merci ai soli voli "combi".

Andamento del traffico aereo in Europa e in Italia nel 2010

Nel 2010 il traffico aereo passeggeri in Europa si è incrementato del 2,4% rispetto all'anno precedente, raggiungendo quota 1,23 miliardi di passeggeri. Un dato inferiore al livello massimo di traffico raggiunto nel

2007, ma che esprime comunque un trend positivo. Il principale limite del mercato italiano è rappresentato dal basso livello di collegamenti diretti intercontinentali. Ciò si riflette anche in una minor propensione al volo sulle tratte intercontinentali dirette, provocata dalla riduzione dell'offerta di Alitalia in conseguenza del de-hubbing di Malpensa.

Andamento del traffico passeggeri in Europa



Fonte: ICCSAI Fact Book 2011

Per quanto riguarda il trasporto merci, la crescita a livello europeo è stata di oltre l'8%. Il Paese con il più alto livello di traffico merci è la

Germania (oltre 4 milioni di tons. annue, +18,3% sul 2009), dove è già stato superato il livello pre-crisi, seguita da UK e Francia.

Ranking europeo del traffico merci aeroportuale per Paese

Paese	N° aeroporti	Merci 2010 (.000 tonn.)	Merci 2005 (.000 tonn.)	Δ% merci('05-'10)%
Germania	18	4.178	3.171	31,7
Regno Unito	31	2.319	2.475	-6,3
Francia	30	2.084	2.079	0,2
Paesi Bassi	1	1.512	1.496	1,1
Belgio	2	1.070	1.020	4,9
Italia	36	882	870	1,4
Lussemburgo	1	705	625	12,8
Spagna	34	637	616	3,4
Svizzera	2	347	309	12,3
Austria	2	220	168	30,8

Fonte: ICCSAI Fact Book 2011

L'Italia occupa la 6° posizione e nel 2010 ha fatto segnare un incremento del 18%. Ad ogni modo, i volumi di merce trasportati per via aerea sono ancora

ai livelli di cinque anni fa. L'Italia ha comunque accresciuto la sua quota di mercato europea nell'air cargo passando dal 5,4% al 5,8%.

Quadro normativo e regolatorio di riferimento

Il settore aeroportuale italiano è caratterizzato da un apparato normativo complesso e in profonda evoluzione, nel quale alle disposizioni nazionali si associano le direttive comunitarie e le regolamentazioni previste dai trattati internazionali e sul quale impattano anche i processi di privatizzazione e di concentrazione che coinvolgono alcuni grandi scali nazionali.

La regolamentazione dell'attività aeroportuale può essere schematicamente suddivisa in due livelli. Nel primo si pongono le condizioni per l'accesso al mercato della gestione aeroportuale (costruzione delle infrastrutture e operatività degli scali) e vengono attivate forme di controllo del complessivo potere di mercato dei gestori.

Nel secondo si regolano le modalità di accesso all'infrastruttura (principalmente attraverso l'allocazione dei diritti di decollo e di atterraggio e la fissazione dei diritti aeroportuali) e di fornitura dei servizi di handling e commerciali.

A presidio di queste attività di regolamentazione sono stati posti una serie di enti che, assolvendo funzioni di carattere pubblico, governano il settore del traffico aereo civile. Si descrivono di seguito i principali.

Principali enti regolatori di riferimento per gli aeroporti

ENAC

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile è un ente pubblico non economico che rappresenta, in base all'articolo 687 del Codice della Navigazione, "l'autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile", che agisce nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Nello svolgimento delle proprie attività l'ENAC opera conformemente alla normativa comunitaria, nonché agli standard indicati dall'ICAO (International Civil Aviation Organization) e dall'EASA (European Aviation Safety Agency). I principali ambiti di intervento dell'ENAC nei confronti delle società di gestione aeroportuali sono i seguenti:

• Safety e security

Compito dell'ENAC è quello di garantire, mediante le attività di regolazione e controllo, la sicurezza dell'utente, intesa sia nella sua accezione di "safety" - quale forma di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche - sia di "security", quale forma di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite che possono essere messe in atto in aeroporto e a bordo degli aeromobili.

• Controllo della qualità dei servizi erogati ai passeggeri

Per garantire il rispetto degli standard qualitativi e dei diritti del passeggero, l'ENAC cura la definizione

e la verifica dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo.

• Regolazione economica

Nell'ambito delle attività legate agli aspetti economici, l'ENAC provvede alla valutazione dei programmi d'intervento aeroportuali e all'elaborazione delle proposte di investimento e di sviluppo del sistema infrastrutturale e operativo. Rientra tra le competenze dell'ENAC anche l'istruttoria per l'affidamento in concessione delle strutture e dei servizi aeroportuali che viene effettuata sulla base della valutazione del livello di affidabilità, efficienza e competitività dei soggetti economici e imprenditoriali coinvolti.

• Regolazione degli aeroporti

L'ENAC si occupa dell'elaborazione delle proposte di pianificazione e di sviluppo del sistema aeroportuale nazionale. Effettua l'esame e la valutazione dei progetti di sviluppo aeroportuali, dei programmi d'intervento e dei piani d'investimento aeroportuale. Gestisce inoltre l'affidamento dei beni del demanio aeroportuale, l'apposizione dei vincoli di competenza nelle zone limitrofe agli aeroporti e la definizione dei parametri per la determinazione della capacità aeroportuale ai fini dell'attività di gestione delle bande orarie.

• Regolamentazione

Nonostante la normativa in campo aeronautico discenda dall'ambito internazionale e comunitario, l'attività di regolamentazione rappresenta una delle principali funzioni dell'ENAC che dispone del potere di proposta e partecipazione alle attività di indirizzo, programmazione e garanzia dello sviluppo del sistema di trasporto aereo ed aeroportuale.

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti esercita anzitutto funzioni di vigilanza, indirizzo e controllo sull'attività dell'ENAC. L'ENAC ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti collaborano per:

- la programmazione dell'organizzazione del trasporto aereo;
- la pianificazione e lo sviluppo del settore aeroportuale;
- la predisposizione degli accordi internazionali e bilaterali;
- l'elaborazione della normativa di adeguamento ai principi e alle disposizioni internazionali;
- lo studio di particolari tematiche inerenti il settore.

ICAO

L'ICAO (Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile) è l'agenzia specializzata delle Nazioni Unite la cui mission è quella di sviluppare un sistema di gestione dell'aviazione civile internazionale che sia si-

curo ed efficiente, nonché sostenibile. Tra le attività dell'ICAO rientrano l'elaborazione e l'aggiornamento della normativa del settore aeronautico recepita dai 190 Stati aderenti al fine di garantire il livello minimo di sicurezza.

EASA

L'Agenzia Europea della Sicurezza Aerea è un ente giuridico che si occupa di definire i livelli comuni di sicurezza e di protezione ambientale nel settore dell'aviazione civile tra i Paesi aderenti all'Unione Europea.

ENAV

L'Ente Nazionale Assistenza al Volo è una società per azioni, interamente controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e vigilata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti che, sempre in base alle previsioni del codice della navigazione, fornisce i servizi della navigazione aerea.

Assoclearance

Assoclearance è l'Associazione Italiana Gestione Clearance e Slots composta da compagnie aeree e da gestori aeroportuali italiani con il compito di ottimizzare la distribuzione delle bande orarie e l'attribuzione degli slots ai vettori, tenendo conto delle richieste e della storicità. L'Associazione fornisce ad ENAC informazioni tempestive e puntuali in merito all'elenco delle bande orarie assegnate ed alle relative variazioni intervenute nel corso della stagione di traffico sui singoli aeroporti, anche in considerazione della recente circolare ENAC che prevede l'emissione di sanzioni per gli operatori non ottemperanti alla normativa comunitaria e nazionale in materia.

ARPA

Le Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente (ARPA) sono enti di diritto pubblico dotati di autonomia amministrativa, organizzativa e contabile che svolgono attività e servizi volti a supportare le scelte di politica ambientale delle Regioni, delle Province, dei Comuni, delle Comunità Montane, delle ASL e di altri enti pubblici in territorio regionale.

L'attività delle ARPA si ispira all'approccio proposto dalle più recenti normative nazionali ed europee: raccogliere ed elaborare dati ambientali, fondati e attendibili, da fornire agli organi di governo per supportarne le decisioni sul territorio e al cittadino perché possa conoscere e valutare. Le ARPA regionali sono fortemente coinvolte nell'attività delle Commissioni aeroportuali e attuano un periodico controllo sulla correttezza e la congruenza dei monitoraggi già operati sul territorio da SEA e sui temi dell'inquinamento acustico.

Altri enti istituzionali

In aeroporto è presente un numero consistente di altri enti istituzionali: ENAC, Carabinieri, Agenzia delle Dogane, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Sanità Aerea, Ufficio Veterinario, Vigili del Fuoco, che contribu-

iscono, ciascuno per la propria mission, al buon andamento delle attività e con i quali il gestore aeroportuale intraprende costanti rapporti di reciproca collaborazione.

Convenzione SEA-ENAC

L'affidamento in concessione delle gestioni totali aeroportuali alle società è subordinato alla sottoscrizione di una convenzione che costituisce la base di riferimento per uniformare su scala nazionale i rapporti tra ENAC e gestore.

L'atto disciplina i rapporti tra concessionario, ENAC ed Enti di Stato. L'ENAC effettua costanti verifiche sull'osservanza delle disposizioni contenute nella convenzione e sul corretto funzionamento della sicurezza degli aeroporti. La natura giuridica e l'attività svolta da SEA nell'ambito del sistema aeroportuale degli aeroporti di Milano sono state per la prima volta disciplinate compiutamente dalla Legge del 18 aprile 1962, n. 194, che:

- ha autorizzato il riconoscimento della qualifica privata del sistema aeroportuale di Milano per una durata di trent'anni (termine prorogato successivamente sino al 2022);
- ha abilitato SEA all'esercizio di tali aeroporti, attribuendole tutti i diritti derivanti dall'esercizio aeroportuale;
- ha previsto che, al termine della gestione da parte di SEA, tutte le infrastrutture realizzate sulle aree di pertinenza dei due scali milanesi diventassero di proprietà dello Stato;
- ha rimandato ad apposita convenzione la disciplina dei rapporti tra lo Stato e SEA.

In data 4 settembre 2001 SEA ed ENAC hanno firmato la Convenzione 2001, che ha sostituito la precedente Convenzione 191/62. SEA pertanto potrà gestire gli aeroporti di Milano fino alla data di scadenza del 4 maggio 2041.

Contratto di Programma

La Convenzione rappresenta il prerequisito per la definizione ed il perfezionamento del Contratto di Programma, che disciplina in maniera organica il profilo tariffario, la realizzazione del piano degli investimenti e il rispetto degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale in relazione all'aeroporto interessato. Con i Contratti di Programma vengono fissate le tariffe che verranno applicate, assicurando al destinatario della tariffa (vettore, passeggero ed ogni altro operatore aeroportuale), la massima chiarezza. SEA ha presentato nel 2010 all'ENAC la richiesta di avvio dell'istruttoria finalizzata alla stipula del Contratto di Programma "in deroga", riguardante gli aeroporti di Malpensa e Linate. Il 15 novembre 2010, il Consiglio di amministrazione dell'ENAC, con deliberazione n. 44, ha approvato il procedimento svolto per la definizione del Contratto di Programma ENAC-SEA.

Normative di riferimento per diritti e tariffe aeroportuali

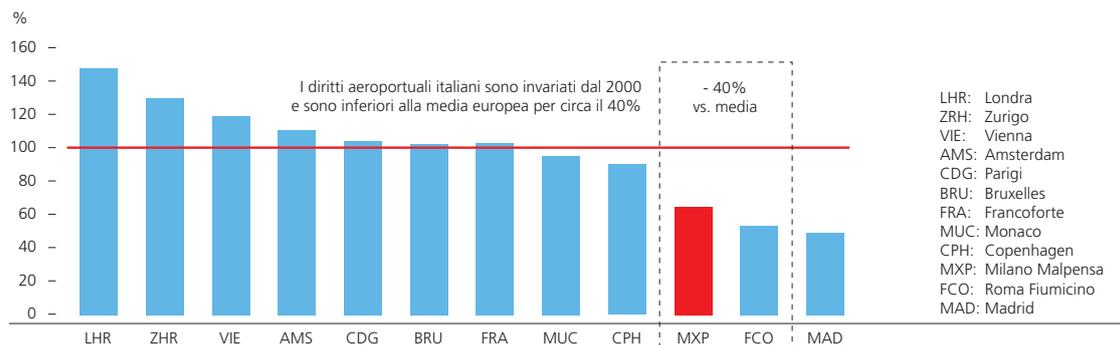
Le attività Aviation di SEA includono la gestione, la manutenzione e lo sviluppo delle infrastrutture degli scali di Linate e Malpensa, la gestione delle infrastrutture centralizzate ed i servizi di sicurezza.

A fronte di tali di servizi, offerti in regime di esclusiva

e soggetti a regolamentazione, SEA percepisce diritti e corrispettivi.

Va evidenziato che l'entità dei corrispettivi rappresentati dai diritti aeroportuali, dalle contropartite per la gestione delle infrastrutture centralizzate (ad esclusione del de-icing) e dai corrispettivi per la sicurezza, in Italia risultano inferiori - al 31 dicembre 2010 - di circa il 40%⁽³⁾ rispetto alla media europea.

Diritti aeroportuali e corrispettivi regolamentati - Benchmark europeo⁽¹⁾



(1) Media ponderata sulla base del traffico dell'Aeroporto di Milano Malpensa (espresso nei termini delle seguenti tipologie di aeromobili ER4, E70, B737, A319, A320, A321, B767, ossia ad esclusione degli aeromobili All cargo) dei costi aeroportuali sostenuti dai vettori in termini di "corrispettivi regolamentati", nella fascia diurna (ore 6:00 - 21:00).

Diritti aeroportuali

SEA ha diritto a percepire i proventi relativi ai servizi alle infrastrutture, che sono remunerati tramite i cosiddetti "diritti aeroportuali". Il movimento degli aeromobili privati e delle persone negli aeroporti è assoggettato al pagamento di diritti di approdo, di partenza e di sosta o ricovero per gli aeromobili, nonché di diritti di imbarco per i passeggeri.

Gestione delle infrastrutture centralizzate

Ogni aeroporto europeo presenta diverse tipologie di impianti classificati come infrastrutture centralizzate. Si tratta di infrastrutture che, per motivi di complessità, costo o impatto ambientale, non possono essere suddivise o duplicate. Per la gestione delle infrastrutture centralizzate SEA ha diritto di percepire dai vettori, dei corrispettivi.

Servizi di sicurezza

La legge consente l'affidamento in concessione di alcuni servizi di controllo in ambito aeroportuale, in

particolare quelli per il cui espletamento non è richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego di forze di Polizia.

Sono affidabili in concessione i seguenti servizi di controllo di sicurezza in ambito aeroportuale:

- controllo dei passeggeri in partenza ed in transito,
- controllo radioscopico o con altri tipi di apparecchiature del bagaglio al seguito dei passeggeri,
- controllo radioscopico o con altri tipi di apparecchiature dei bagagli da stiva, della merce e dei plichi dei corrieri espresso.

SEA, oltre a tale servizio di sicurezza, assicura negli aeroporti di Milano anche il controllo dei passeggeri in partenza ed in transito, il controllo radiogeno del 100% dei bagagli a mano, la vigilanza sulle aree relative al perimetro aeroportuale e sulle strutture interne ed esterne agli aeroporti, le scorte ai valori e alle armi ed il rilascio di autorizzazioni per l'accesso alle aree aeroportuali.

(3) Fonte: dato riferito alla media dei costi aeroportuali dell'Aeroporto di Milano Malpensa e dell'aeroporto di Roma Fiumicino, rispetto alla media europea sul campione considerato.

Gestione delle attività di handling

Fino al 31 dicembre 1997 i servizi di assistenza a terra potevano essere effettuati dalle società affidatarie delle gestioni aeroportuali, direttamente o tramite sub-concessione.

Con la Direttiva 96/67/CE è stata invece prevista la liberalizzazione dei servizi di assistenza a terra degli aeroporti nell'ambito dell'Unione Europea. Tale Direttiva è stata recepita in Italia con il D.Lgs. 18/1999 che suddivide i servizi di assistenza a terra in undici categorie:

- assistenza amministrativa a terra e supervisione
- assistenza passeggeri
- assistenza bagagli
- assistenza merci e posta
- assistenza operazioni in pista
- assistenza pulizia e servizi di scalo
- assistenza carburante e olio
- assistenza manutenzione dell'aereo
- assistenza operazioni aeree e gestione degli equipaggi
- assistenza trasporto a terra
- assistenza ristorazione "catering".

Nel 2002 SEA, mediante cessione di ramo d'azienda, ha trasferito tutte le attività di handling svolte presso gli scali di Linate e Malpensa a SEA Handling, società interamente controllata da SEA. I servizi di handling agli aeromobili, ai passeggeri, ai bagagli ed alle merci sono remunerati attraverso tariffe. Negli aeroporti di Milano i servizi di handling sono erogati in regime di concorrenza e pertanto le tariffe sono oggetto di libera negoziazione tra le parti.

Carta dei Servizi, Certificato di Aeroporto, Manuale di Aeroporto, Regolamento di Scalo

Carta dei Servizi

ENAC - su incarico del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - ha individuato le linee guida operative per le Carte dei Servizi di gestori e operatori aeroportuali, relative alla qualità dei servizi offerti. Tutti i gestori aeroportuali italiani, nonché i vettori aerei, sono obbligati ad emettere ogni anno una Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi deve riportare le attività svolte in aeroporto a favore dell'utenza e, per ciascuna attività considerata, deve dichiarare gli standard di qualità raggiunti in relazione ad alcuni parametri indicativi di elementi significativi dei servizi stessi (cosiddetti "indicatori di qualità").

La Carta viene redatta ogni anno dal gestore aeroportuale e deve essere approvata dall'ENAC prima della sua pubblicazione.

I dati illustrati rispecchiano anche il grado di soddisfazione dei clienti sui servizi aeroportuali offerti, misurata attraverso procedure di monitoraggio, sondaggio ed elaborazione dati proprie del Sistema di Gestione della Qualità adottato dal gestore.

SEA, pur non essendo ancora obbligata da alcuna normativa, ha provveduto sin dal 1999 a pubblicare

una propria Carta dei Servizi, quale gestore di un pubblico servizio, allo scopo di fornire un servizio di qualità all'utenza aeroportuale.

A partire dal 2003 SEA ha redatto la Carta dei Servizi per entrambi gli aeroporti.

Certificato di Aeroporto

L'obbligo per i gestori aeroportuali di ottenere e mantenere il Certificato di Aeroporto è previsto dal Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti.

I gestori degli aeroporti devono ottenere una certificazione che dimostri la conformità delle infrastrutture al Regolamento, nonché l'idoneità della propria organizzazione ad assicurare il mantenimento delle condizioni di sicurezza stabilite per gli aeroporti.

Il Certificato di Aeroporto, con validità triennale, viene rilasciato al gestore aeroportuale e viene rinnovato da ENAC a seguito della verifica del mantenimento di tutti i requisiti richiesti.

Il primo Certificato di Aeroporto per Malpensa è stato rilasciato da ENAC nel novembre 2003 mentre per Linate è stato rilasciato nel maggio 2004.

Manuale di Aeroporto

Con il Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti l'ENAC ha attuato le indicazioni dell'"Annesso 14" ICAO, relativo alla sicurezza delle operazioni aeroportuali, prescrivendo i requisiti previsti per i gestori aeroportuali per l'ottenimento ed il mantenimento del Certificato di Aeroporto.

Il Regolamento prevede l'obbligo per il gestore aeroportuale di redigere un Manuale di Aeroporto che contiene l'insieme delle procedure operative - sia in condizioni normali che di criticità - nonché la descrizione di tutte le caratteristiche fisiche e tecniche dell'aeroporto, dell'organizzazione del lavoro e le procedure per il coordinamento delle attività in termini di risorse e mezzi. Questo documento deve essere approvato da ENAC al momento del rilascio, nonché ogni volta che viene modificato dal gestore aeroportuale per esigenze di carattere tecnico. I Manuali di Aeroporto degli aeroporti di Milano sono stati approvati da ENAC, nelle rispettive ultime versioni, nel dicembre 2010 per Malpensa e nel febbraio 2008 per Linate.

Regolamento di Scalo

Il Regolamento di Scalo è un documento redatto dal gestore aeroportuale per ogni singolo aeroporto, che contiene tutte le regole e procedure in vigore presso l'aeroporto considerato, al fine di assicurare un sicuro e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti da parte di tutti i soggetti aeroportuali. Il Regolamento viene redatto dal gestore aeroportuale e adottato formalmente con una specifica ordinanza della direzione aeroportuale di ENAC competente per il singolo scalo. Nel Regolamento di Scalo vengono definiti i ruoli dei vari soggetti che operano in ambito aeroportuale e vengono chiariti i loro obblighi reciproci nelle attività operative dello scalo. Il Regolamento di Scalo per Malpensa è stato approvato dall'ENAC nel maggio 2010, mentre quello di Linate nel giugno 2011.

Normativa di riferimento per l'utilizzo delle rotte

Il Regolamento UE 1008/2008 consente alle compagnie aeree comunitarie di svolgere liberamente traffici commerciali su qualunque rotta, sia all'interno del territorio dell'Unione Europea, sia all'interno del territorio di ciascuno stato membro.

Per le destinazioni esterne all'UE è invece necessario ricorrere ad Accordi Bilaterali, articolati in base a schemi fissi, sottoscritti dai Governi dei due Paesi interessati.

Tali accordi possono essere di due tipi: "open sky" o accordi tradizionali.

Gli accordi "open sky" consentono a tutti i vettori delle due parti di collegare qualsiasi punto del proprio territorio con tutti i punti della controparte, in genere senza limitazioni di frequenze. Attraverso la stipula di un Accordo Bilaterale (denominato "accordo di traffico") tradizionale viene invece sancito un regime regolamentare che definisce:

- il numero delle frequenze settimanali dei collegamenti aerei spettanti a ciascun Paese;
- il dettaglio delle rotte (scalo di partenza e scalo di arrivo e, nel caso, scali intermedi);
- il numero di compagnie aeree che possono operare le rotte.

L'Italia è collegata, oltre che con gli Stati Membri dell'Unione Europea, con altri 85 Paesi.

I servizi di linea sono operati da circa 10 compagnie italiane - ciascuna specializzata su numerose rotte extra Unione Europea - e da 90 vettori esteri designati dalle competenti autorità aeronautiche. Per quanto riguarda i due scali gestiti da SEA, si è realizzata la seguente situazione:

Aeroporto di Malpensa

Il traffico è aperto ai collegamenti di linea e non di linea, intercontinentali, internazionali, intracomunitari nazionali e regionali.

Dopo il de-hubbing di Alitalia da Malpensa, il Governo si è impegnato a supportare la crescita dello scalo, allo scopo di non privare il Nord Italia di un'indispensabile funzione di collegamento con il resto del mondo. Uno dei principali strumenti per dare attuazione a tale impegno consiste nella definizione di nuovi Accordi Bilaterali, nonché della rinegoziazione di quelli vigenti per consentire l'attivazione di nuove rotte e ampliare il numero delle frequenze e destinazioni operabili.

In attesa del perfezionamento dei nuovi Accordi Bilaterali l'ENAC è autorizzata a rilasciare autorizzazioni temporanee per operare, al fine di garantire al Paese la massima accessibilità.

Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'ENAC e alcuni operatori del settore hanno definito un'articolata road map con l'obiettivo di rinegoziare gli Accordi Bilaterali in essere con i Paesi extra-UE individuati sulla base di interessi strategici e commerciali ritenuti prioritari da SEA. Tale azione viene svol-

ta parallelamente a specifiche iniziative negoziali comunitarie che hanno già portato a liberalizzare le rotte con Stati Uniti, Canada, Cile, Paesi Balcanici, Marocco, Svizzera e con tutti i Paesi UE. I negoziati avviati hanno accresciuto, in linea con quanto previsto dal disposto legislativo, il portafoglio dei diritti di traffico aereo a disposizione delle compagnie italiane e straniere, determinando per Malpensa un aumento di frequenze, rotte e vettori operanti.

Aeroporto di Linate

A partire dal 25 ottobre 1998 (data dell'entrata in esercizio del nuovo scalo di Malpensa), l'intero traffico di Linate avrebbe dovuto essere "riposizionato" - per effetto di due decreti del ministro dei Trasporti Burlando - su Malpensa, fatta eccezione per la rotta Milano-Roma. La Commissione Europea, a seguito di un reclamo presentato dai principali vettori aerei continentali, vietò l'applicazione delle norme previste dai due Decreti Burlando.

Il Governo italiano modificò quindi le norme relative alla ripartizione del traffico.

Con il Decreto Bersani i vettori comunitari sono stati autorizzati ad effettuare, a partire dal 20 aprile 2000, sull'aeroporto di Linate collegamenti di linea "point-to-point" mediante aeromobili di tipo "Narrow body" con altri aeroporti dell'UE individuati in base ai volumi di traffico passeggeri sviluppati nel sistema aeroportuale milanese nel 1999.

I vettori comunitari possono inoltre operare su Linate un servizio di andata e ritorno giornaliero per sistemi aeroportuali o singoli scali ubicati nelle regioni dell'obiettivo 1 (c.d. aree depresse) che abbiano registrato nel sistema aeroportuale di Milano, nel corso del 1999, un traffico passeggeri inferiore a 350.000 unità.

Le disposizioni del Decreto Bersani 1 sono state integrate dal Decreto Bersani bis, con il quale si è stabilito che, in ogni caso, i vettori comunitari possono effettuare su Linate, con le stesse modalità Point to point mediante aeromobili Narrow body, due servizi di andata e ritorno giornalieri per scali "hub", verso destinazioni all'interno dell'Unione Europea che abbiano sviluppato, nel corso del 1999, un traffico passeggeri superiore a 40 milioni di unità e un servizio per città capitali di stati membri dell'Unione Europea che abbiano registrato nel sistema aeroportuale di Milano nel corso del 1999 un traffico passeggeri inferiore a 350.000 unità.

Anche i Decreti Bersani 1 e Bersani bis sono stati oggetto di una decisione della Commissione, che ha autorizzato l'applicazione delle misure previste.

Il traffico di Linate ha risentito, nell'ambito del processo di riorganizzazione del Gruppo Alitalia realizzatosi nel corso del 2008 e del 2009, dell'integrazione dei network di Alitalia ed AirOne e dei provvedimenti amministrativi straordinari ad essa correlati.

In particolare l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha stabilito che sino al 3 dicembre 2011 non sarà avviata alcuna istruttoria per verificare eventuali posizioni di monopolio determinatesi a Linate a fronte di tale integrazione.

Regolamentazione per l'assegnazione delle bande orarie

Le procedure di assegnazione degli slots ai vettori comunitari sono disciplinate a livello comunitario dal Regolamento CE/95/93 e successive modifiche e sono gestite da Assoclearance (Associazione Italiana Gestione Clearance e Slots), che vede l'incontro fra gestori di aeroporto e vettori aerei, con personalità giuridica. L'assegnazione degli slots aeroportuali è una pratica da considerarsi eccezionale, posto che il principio alla base è quello della libera scelta, da parte del vettore, dell'orario di atterraggio e di decollo. Nell'attribuzione degli slots si applica il principio del "grandfather rights", per cui le compagnie aeree mantengono gli slots che in passato sono stati ad esse assegnati, a condizione che li utilizzino effettivamente.

Per quanto concerne la procedura di assegnazione, il Regolamento CE/95/93 prevede che un vettore abbia titolo a mantenere gli slots di cui è assegnatario solo se, nel corso della stagione precedente abbia utilizzato almeno l'80% di tali slots. Diversamente Assoclearance potrà rimettere lo slots in questione nel pool degli slots ed assegnarlo ad altri vettori che ne facciano eventualmente richiesta. Il Regolamento CE/95/93 disciplina anche i criteri generali per l'assegnazione dei nuovi slots che dovessero rendersi disponibili a seguito di restituzioni volontarie da parte dei vettori, revoche o incrementi di capacità. In questo caso è previsto che in caso di richieste superiori alla disponibilità, il 50% degli slots residui disponibili venga assegnato prioritariamente ai nuovi vettori ed il restante 50% ai vettori già presenti sullo scalo.

Per fronteggiare il pesante impatto che la crisi economica e finanziaria mondiale ha determinato sul traffico aereo, si è stabilito che ai vettori fosse riconosciuto il diritto di usufruire, per la stagione estiva di traffico 2010, delle bande orarie ad essi assegnate, indipendentemente dall'utilizzo delle stesse. Per quanto riguarda gli aeroporti di Milano, entrambi gli scali sono stati definiti "aeroporti coordinati", ossia rientrano fra quegli aeroporti per i quali i vettori, per poter operare, devono aver avuto in assegnazione uno slots, in conformità ai criteri di cui al Regolamento CE/95/93, da Assoclearance.

Contributi e incentivi corrisposti ai vettori

Secondo la Commissione Europea le sovvenzioni a vettori aerei per l'avvio di nuovi voli da parte di autorità pubbliche (tra le quali rientrano anche le società di gestione degli aeroporti) possono costituire in certi casi aiuti di Stato non compatibili con il mercato comunitario.

La Commissione Europea ha infatti precisato che "gli incentivi finanziari per l'avviamento, salvo nel caso in cui le autorità pubbliche si comportino come un investitore privato operante in un'economia di mercato, procurano vantaggi alle compagnie beneficiarie e

possono pertanto originare direttamente distorsioni tra le compagnie aeree, nella misura in cui determinano un abbassamento dei costi operativi dei beneficiari" e possono inoltre "incidere direttamente sulla concorrenza tra aeroporti"⁽⁴⁾. La Commissione ha quindi riconosciuto la possibilità per gli aeroporti pubblici di concedere ad una compagnia aerea vantaggi finanziari attinti da risorse proprie, a condizione che l'aeroporto dimostri di agire come un investitore privato (per esempio sulla base di un piano economico-finanziario che comprovi le prospettive di redditività dell'attività economica dell'aeroporto). In caso contrario i vantaggi finanziari costituirebbero aiuti di Stato.

Safety Management System

Lo State Safety Programme (SSP) è il programma di sicurezza nazionale, che sarà obbligatorio a partire dal 2011 per tutti gli Stati membri aderenti all'ICAO, nel quale si inseriscono le molteplici azioni volte a garantire livelli ottimali di sicurezza nell'aviazione civile.

Il Programma è elaborato dall'Autorità dell'aviazione civile di ogni Stato membro dell'ICAO (l'ENAC per l'Italia) secondo le indicazioni dell'organizzazione internazionale ed è utilizzato dallo Stato per verificare il funzionamento dell'intero sistema dell'aviazione civile secondo un approccio che non si limita ad appurare la rispondenza del sistema ai regolamenti (compliance-based), ma intende accertarne le effettive prestazioni (performance-based).

Tra gli strumenti utilizzati dallo State Safety Programme, il Safety Management System (SMS) è certamente uno dei più importanti.

Attivato congiuntamente all'SSP il 24 novembre 2006, il Safety Management System rappresenta un innovativo sistema di gestione della sicurezza in ambito aeroportuale, obbligatorio per i gestori degli aeroporti italiani che registrano un traffico superiore a 5.000 movimenti l'anno.

Questo sistema di gestione è finalizzato a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e ad intervenire per correggerne le eventuali criticità.

Normativa ambientale

Gli aspetti ambientali presenti in un aeroporto sono molteplici e comportano una serie di problematiche che, per la loro peculiarità, non sono state disciplinate specificatamente dal legislatore.

Ne consegue che la materia ambientale in ambito aeroportuale è disciplinata dalla normativa generale vigente, fatta salva la disciplina regionale per le materie oggetto di specifica delega. L'unica eccezione è rappresentata dalla normativa sul rumore. In alcune materie specifiche, quali le emissioni acustiche e le discariche, l'ENAC ha emanato disposizioni applicative.

(4) Comunicazione 2005/C-312/01.

Gli obblighi ambientali previsti dalla Convenzione

La Convenzione ENAC-SEA 2001, per quanto concerne gli aspetti ambientali, prevede a carico di SEA, tra gli altri, l'obbligo di organizzare e gestire l'impresa aeroportuale garantendo l'ottimizzazione delle risorse disponibili per la produzione di servizi di adeguato livello qualitativo, nel rispetto dei principi di sicurezza, efficienza, efficacia, economicità e tutela dell'ambiente. Prevede inoltre l'obbligo di assicurare l'efficienza degli impianti, degli apparati aeroportuali, dei mezzi e di quanto altro occorre per il continuo, regolare ed efficace svolgimento dei servizi di pulizia, raccolta ed eliminazione dei rifiuti, trattamento delle acque di scarico e potabilità

dell'acqua. SEA assicura altresì l'erogazione di acqua potabile e industriale, energia elettrica per l'illuminazione e forza motrice e provvede al condizionamento, alla depurazione biologica, alla pulizia degli ambienti, alla gestione dei rifiuti.

Gli obblighi ambientali previsti dal Contratto di Programma

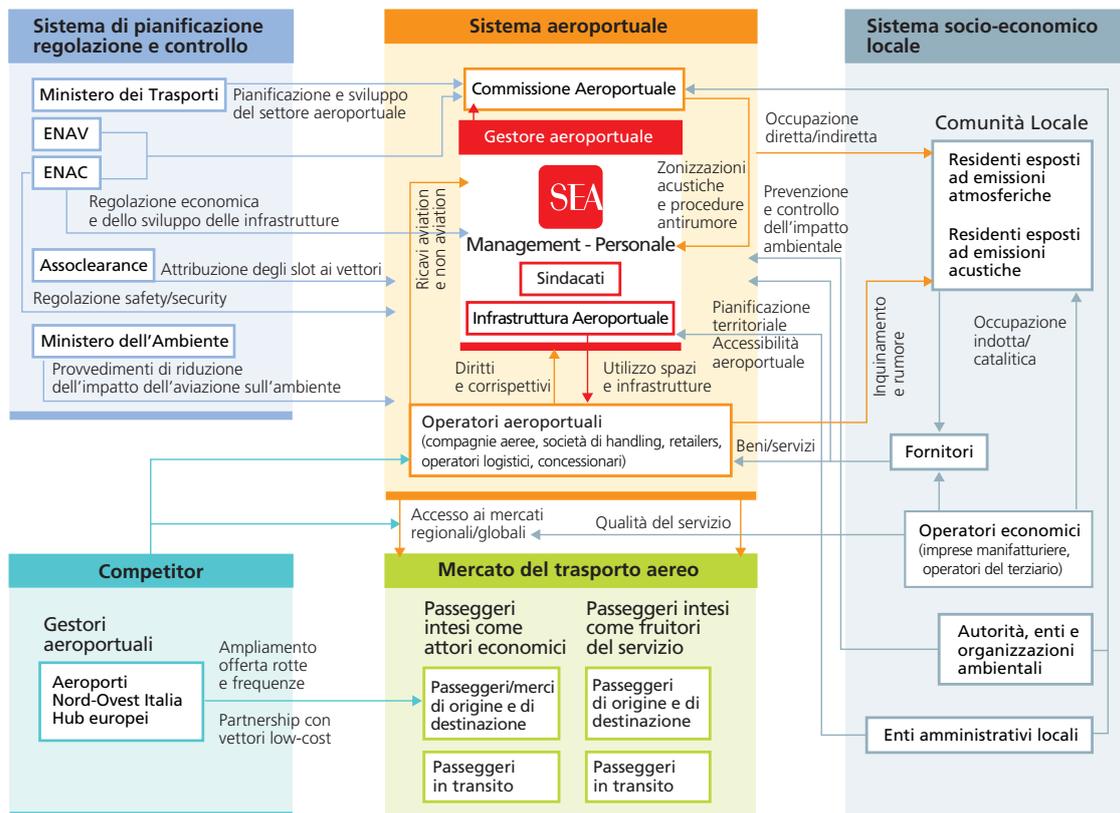
Il Contratto di Programma prevede l'obbligatoria predisposizione di un Piano della Qualità e della Tutela Ambientale, che indica specifici obiettivi di tutela ambientale. Ai sensi del Contratto di Programma SEA si impegna, nel corso del periodo regolatorio, al miglioramento degli standard di qualità del servizio e degli obiettivi di tutela ambientale indicati nel Piano.

Mappa degli stakeholder di SEA

Nel suo ruolo di gestore di infrastrutture adibite ad attività di trasporto pubblico, SEA opera per bilanciare gli interessi di tutti gli stakeholder nel realizzare opere di ampliamento degli scali, nel mettere a disposizione sempre più spazi e servizi, nell'assicurare la massima sinergia d'azione tra tutti gli operatori aeroportuali per

garantire ai passeggeri voli continui, sicuri ed efficienti. I principali stakeholder di primo livello (coloro con cui si sviluppano i rapporti più diretti e intensi) di SEA, così come emergono anche dalla disamina del quadro operativo, normativo e regolamentare sin qui descritto, sono di seguito rappresentati.

Mappa degli stakeholder di 1° livello del Gruppo SEA



Valutazione dei principali rischi e opportunità

Alcune variabili esogene alle quali è soggetta SEA possono comportare effetti particolarmente significativi sulle performance economiche, ambientali e sociali di lungo termine del Gruppo. Di seguito si illustrano le principali.

Rischi/opportunità legati alle scelte delle compagnie aeree

Come nel caso di numerosi altri operatori aeroportuali italiani ed europei concorrenti del Gruppo SEA, lo sviluppo futuro delle attività della Società dipende in misura significativa dalle scelte strategiche delle compagnie aeree dettate dall'evoluzione competitiva del settore.

Rischi

In particolare, negli ultimi anni, i vettori tradizionali hanno intrapreso processi volti alla creazione di alleanze internazionali e operazioni di concentrazione che hanno generato un progressivo rafforzamento delle rispettive posizioni di mercato e lo spostamento di flussi di traffico rilevanti verso gli aeroporti di riferimento.

Nel contempo, si è assistito ad un significativo mutamento della domanda generato dal rafforzamento della presenza sul mercato di vettori low cost, con un conseguente aumento della concorrenza fra gli scali, il che ha consentito in alcuni casi anche lo sviluppo di aeroporti di minori dimensioni.

Opportunità

Le strutture aeroportuali gestite dal Gruppo SEA operano con un mix diversificato di vettori, ciascuno dei quali non rappresenta più del 27,5% del traffico complessivo degli scali, con una presenza significativa sia di vettori low cost sia di altri vettori, rispettivamente pari al 25,1% e al 79,4% dei passeggeri di entrambi gli aeroporti a fine 2010.

Rischi/opportunità legati all'evoluzione della domanda

L'attuale congiuntura economica è in grado di influenzare sia la scelta di viaggio dei passeggeri, sia del trasporto merci orientando entrambi verso l'offerta aerea.

Rischi

Nel triennio 2008-2010 il mercato del trasporto aereo mondiale ha risentito degli effetti della crisi economica e finanziaria internazionale, che ha determinato una riduzione del PIL complessivo e della capacità di spesa dei diversi utenti del trasporto aereo, sia nel segmento passeggeri, sia in quello merci.

Opportunità

Nonostante il downturn economico finanziario nel 2010 l'Italia ha registrato un tasso di crescita del traffico passeggeri del 7%, superiore sia alla media europea, sia alle performance degli altri principali mercati continentali. I passeggeri trasportati negli aeroporti italiani sono stati poco meno di 140 milioni.

Ranking europeo del traffico passeggeri per Paese

Paese	N° aeroporti Inclusi	Passeggeri 2010 (.000)	Passeggeri 2005 (.000)	Δ% passeggeri ('05-'10)%
Regno Unito	30	211.161	228.733	-7,7
Spagna	35	192.466	180.649	6,5
Germania	17	184.133	164.465	12
Italia	37	139.779	113.805	22,8
Francia	30	135.710	126.291	7,5
Paesi Bassi	1	45.212	44.163	2,4
Norvegia	18	41.610	33.412	24,5
Svizzera	3	38.793	30.495	27,2
Svezia	19	29.105	29.019	0,3
Portogallo	4	26.922	21.417	25,7

Fonte: ICCSAI Fact Book 2011.

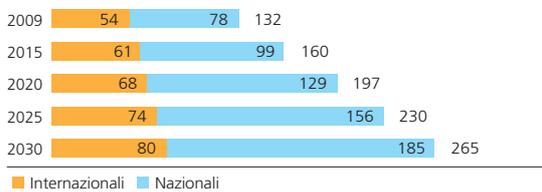
Per la prima volta, il traffico italiano ha superato nel ranking europeo quello francese, piazzandosi al quarto posto dietro UK, Spagna e Germania.

L'Italia è l'unico Paese, tra i principali mercati europei, che ha già recuperato i livelli di traffico passeggeri pre-crisi. Questo nonostante la debole crescita dell'economia italiana registrata nel medesimo periodo, al punto che mettendo a confronto la crescita del PIL e quella dei passeggeri trasportati, quest'ultima mostra tassi di incremento superiori di quattro punti rispetto alla prima. In Italia, nel 2008, l'indice

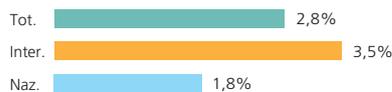
di propensione al volo si attesta su 2,2 passeggeri/abitanti, rispetto alla media dei principali Paesi dell'Europa occidentale di 2,8 passeggeri/abitanti. Nel 2010 l'indice è cresciuto fino ad arrivare a 2,3 passeggeri/abitanti, evidenziando un progressivo allineamento ai livelli di mobilità di paesi come la Germania e la Francia. Il livello del mercato del trasporto aereo in Italia, rispetto a popolazione e indici economici, è quindi ancora modesto e il traffico internazionale è il segmento in cui l'Italia ha maggiori potenzialità di crescita.

Previsione di crescita passeggeri negli aeroporti italiani al 2030

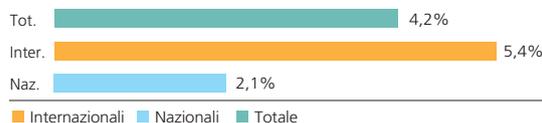
Passeggeri + 133 milioni (2009-2030)



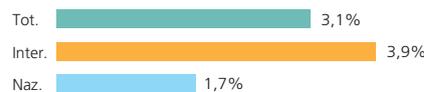
CAGR 2009 - 2015



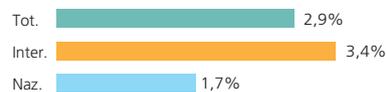
CAGR 2015 - 2020



CAGR 2020 - 2025



CAGR 2025 - 2030



Fonte: Studio sullo sviluppo futuro della rete aeroportuale nazionale - One Works, Nomisma, Kpmg (2010).

Rischi/opportunità legate all'evoluzione tecnologica nel settore del trasporto aereo

Il continuo sviluppo tecnologico che ha interessato il settore del trasporto aereo nel corso degli ultimi anni ha portato alla progressiva ideazione, produzione e utilizzo di nuovi modelli di aeromobili sempre più evoluti, i quali richiedono la disponibilità di strutture aeroportuali adeguate in particolare per le fasi di decollo e di atterraggio.

Rischi

L'aeroporto di Malpensa è già dotato di un sistema di infrastrutture aeroportuali in grado di accogliere tra le più avanzate tipologie di aeromobili, tra cui l'Airbus A380. Non si può però escludere che la continua evoluzione tecnologica nel settore richieda in futuro ulteriori ammodernamenti ed ampliamenti delle strutture.

Opportunità

Il rumore generato da aeromobili nelle fasi di decollo, atterraggio, rullaggio e prove motori investe inevita-

bilmente i territori circostanti gli aeroporti ed è divenuto la maggior fonte di conflittualità fra le infrastrutture aeroportuali ed i residenti sui territori circostanti.

Nel prossimo futuro i motori di nuova generazione derivanti dallo sviluppo di nuove tecnologie potranno consentire la riduzione contemporanea del consumo di combustibile, del rumore e delle emissioni gassose, migliorando il contenimento dell'impatto ambientale delle attività aeroportuali.

Rischi/opportunità connessi all'evoluzione dei sistemi di trasporto alternativi

L'andamento del settore aeroportuale è influenzato anche dallo sviluppo di mezzi di trasporto alternativi, in particolare su rotaia.

Rischi

Gli aeroporti di Milano sono collegati - specie per quanto riguarda le tratte nazionali a maggior volume

di traffico - a destinazioni raggiungibili anche per mezzo di trasporto su rotaia (nonché attraverso il sistema viario), con tempi e costi che potrebbero, in alcuni casi, risultare concorrenziali rispetto a quelli propri del trasporto aereo. Sono già stati realizzati (e sono in corso di realizzazione) in Italia e nei paesi limitrofi progetti di potenziamento delle reti viarie e ferroviarie ad alta velocità. Non si può quindi escludere che in un prossimo futuro quote sensibili di passeggeri possano optare per mezzi di trasporto alternativi al trasporto aereo.

Opportunità

Per tutti i flussi di traffico aeroportuale diversi da quello riguardante passeggeri in transito, l'efficienza dei collegamenti con gli scali mediante reti viarie e ferroviarie rappresentano un importante fattore di sviluppo.

La previsione di ampliamento della catchment area degli aeroporti di Milano è infatti definita sulla base dell'evoluzione dei collegamenti intermodali di cui potranno beneficiare.

Rischi/opportunità legati alle attività di handling aeroportuale

Il mercato dell'handling aeroportuale è tradizionalmente caratterizzato da un'accentuata concorrenzialità nonché da una limitata marginalità in termini di

risultati economici.

L'andamento del settore risente generalmente dell'evoluzione e della struttura del mercato del trasporto aereo, così come dei rischi connessi alle scelte strategiche e commerciali delle compagnie aeree. Queste ultime sono in grado di influire significativamente sull'attività degli handler, in quanto i contratti che disciplinano i reciproci rapporti sono di norma soggetti a facoltà di recesso particolarmente favorevoli per i vettori.

Rischi

Le condizioni di elevata concorrenzialità in cui operano gli handler aeroportuali comportano rischi di significativa variabilità delle quote di mercato da essi servite.

Opportunità

SEA dispone di una posizione competitiva di leadership nel settore handling sugli aeroporti di Milano attraverso la propria controllata SEA Handling, che si propone quale principale player sia con contratti di "full handling" che garantiscono elevati SLA (Service Level Agreement), sia in partnership con altri handler. Il recupero di produttività reso possibile da tale politica (che ha portato ad una riduzione della perdita operativa del 43,3% nel 2009 e del 54,9% nel 2010) è stato favorito anche dalla scelta di SEA Handling di attuare un continuo processo di aggiornamento e formazione delle proprie figure professionali.

Sostenibilità
Economico-Competitiva

Modello di business e competenze distintive

Modello di business

Il modello di business del Gruppo SEA è strutturato in funzione delle caratteristiche delle aree di business in cui l'azienda opera:

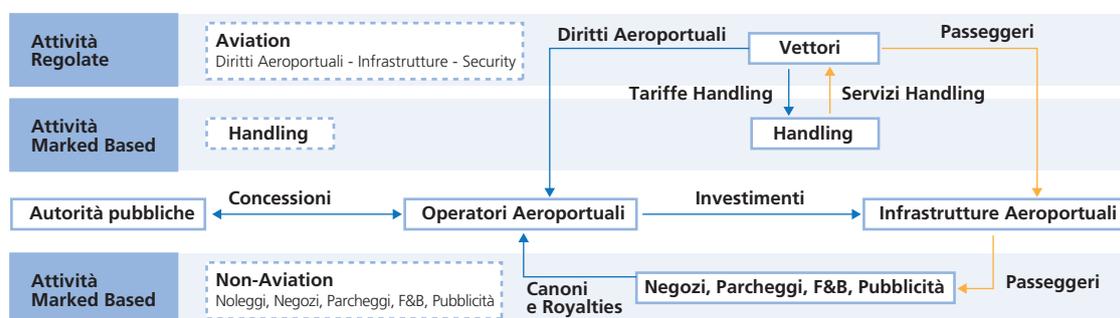
- Aviation: attività aeroportuali “core”, di supporto all'aviazione passeggeri e merci;
- Non Aviation: servizi commerciali offerti ai passeggeri e utenti aeroportuali all'interno degli aeroporti di Milano;

- Handling: servizi di assistenza a terra ad aeromobili, passeggeri, bagagli, merci e posta;
- Energia: generazione e vendita di energia elettrica e termica.

SEA gestisce le attività Aviation in regime di concessione/autorizzazione.

Le attività di Handling vengono svolte in regime di mercato liberalizzato e le attività Non Aviation sono svolte in parte in sub concessione ed in parte tramite gestione diretta.

Modello di Business del Gruppo SEA



Business Aviation

Lo sviluppo dell'attività Aviation è centrato sull'ampliamento delle rotte e delle frequenze dei voli in arrivo e in partenza dagli aeroporti di Malpensa e Linate, con l'obiettivo di favorire lo sviluppo del traffico passeggeri e merci, stimolando la crescita dei vettori già presenti nonché attraendo nuovi vettori, in particolare dei paesi a maggiore crescita economica.

Per quanto concerne le tariffe aeroportuali, il Consiglio di amministrazione di ENAC ha predisposto un Documento Tecnico di Regolazione Tariffaria che definisce le deroghe ipotizzate per il Contratto di Programma ENAC-SEA, che avranno vigore sino alla scadenza della Convenzione (2041).

Le più importanti innovazioni sono, nel caso di SEA:

- l'applicazione del regime tariffario Dual Till, che prevede la separazione integrale tra le attività Aviation (remunerate mediante un meccanismo tariffario regolamentato) e quelle Non Aviation (remunerate sulla base di corrispettivi determinati dai gestori aeroportuali in regime di libera concorrenza);
- la durata del periodo regolatorio di dieci anni (con scadenza al 31 dicembre 2020, laddove nel caso dei contratti non in deroga è prevista una durata di quattro anni), articolata in due sottoperiodi quinquennali, ciascuno dei quali è identificato come un “periodo regolatorio” distinto (c.d. “primo periodo regolatorio” e “secondo periodo regolatorio”) e dotato di autonoma dinamica tariffaria.

Business Non Aviation

Nel comparto Non Aviation il Gruppo SEA intende aggiornare le strutture e l'operatività degli aeroporti di Milano secondo il modello “Airport City”, ampliando ed innovando l'offerta di beni e servizi per soddisfare le esigenze delle diverse tipologie di passeggeri e utenti.

In particolare SEA, abbandonando la logica del mero gestore aeroportuale le cui attività commerciali si limitano alla gestione degli spazi disponibili all'interno del sedime, intende svolgere un ruolo attivo nello sviluppo commerciale degli aeroporti gestiti, adottando una logica di partnership nei confronti degli operatori commerciali, al fine di valorizzare, ampliare e innovare i beni e i servizi offerti agli utenti.

Business Handling

Nel comparto Handling SEA intende proseguire la politica di focalizzazione e specializzazione nelle attività core di tale comparto (rampa passeggeri e merci), confermando la propria capacità di offrire servizi di alta qualità, nonché di sviluppare eventuali partnership con altri handler.

Business Energia

L'attività, svolta da SEA attraverso la controllata SEA Energia, consente la produzione di energia elettrica e termica da destinare agli aeroporti gestiti dal Gruppo, nonché alla cessione sul mercato delle eccedenze elettriche e termiche.

Relativamente alla quota di energia venduta a terzi,

SEA intende perseguire una politica volta all'individuazione di ulteriori clienti finali con cui sottoscrivere contratti bilaterali, riducendo la quota di vendita diretta sulla Borsa Elettrica.

Fattori di vantaggio competitivo

SEA, sistema aeroportuale di riferimento per il Nord Italia, può contare su una collocazione geografica particolarmente favorevole in termini di bacino di utenza, caratterizzata da una forte presenza di attività industriali e del terziario avanzato, servita da infra-

strutture logistiche che favoriscono lo sviluppo delle attività economiche.

In particolare la catchment area naturale degli aeroporti di Milano è rappresentata da una delle aree a maggiore sviluppo economico e industriale in Europa, comprendente, fra le altre, la Regione Lombardia.

Il posizionamento geografico degli aeroporti gestiti da SEA è inoltre arricchito dalla sua collocazione lungo alcune fra le principali direttrici di sviluppo delle reti di trasporto trans-europee.

In ragione di ciò, il sistema aeroportuale milanese gestisce il 20% del traffico passeggeri italiano e il 45% relativamente al Nord Italia.

Suddivisione del traffico passeggeri in Italia e nel Nord Italia



Traffico passeggeri Italia (2010)		%
● Nord Italia		43
● Centro Italia		34
● Sud Italia		23
138,5 milioni		



Traffico passeggeri Nord Italia (2010)		%
● Milano		45
● Resto della Lombardia		13
● Resto del Nord Italia		42
59,9 milioni		

Fonte: Assoaeroporti (www.assoaeroporti.it)

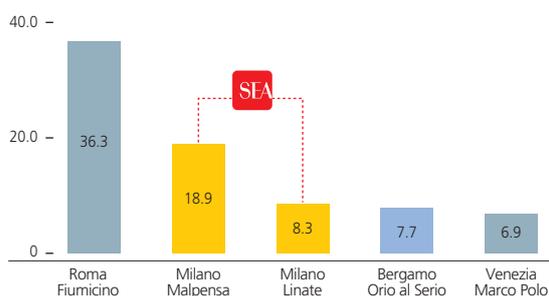
Sistema aeroportuale diversificato, complementare e dimensionalmente rilevante

Gli aeroporti di Milano rappresentano una realtà rilevante all'interno del panorama sia italiano che europeo collocandosi, rispettivamente, al secondo posto in Italia e al nono posto in Europa per volumi di traffico passeggeri, oltre che al primo posto in Italia e all'otta-

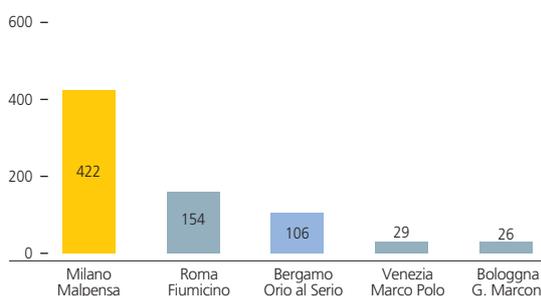
vo posto in Europa per volumi di trasporto merci. La gestione congiunta e coordinata di Malpensa e Linate consente a SEA di offrire servizi aeroportuali differenziati, tra loro complementari e in grado di soddisfare le specifiche esigenze di diverse tipologie di clientela (business e leisure), oltre alla domanda di trasporto aereo di merci generata dal territorio di riferimento.

Collocazione competitiva del sistema aeroportuale milanese

Passeggeri (milioni) 2010



'000 tonnellate 2010

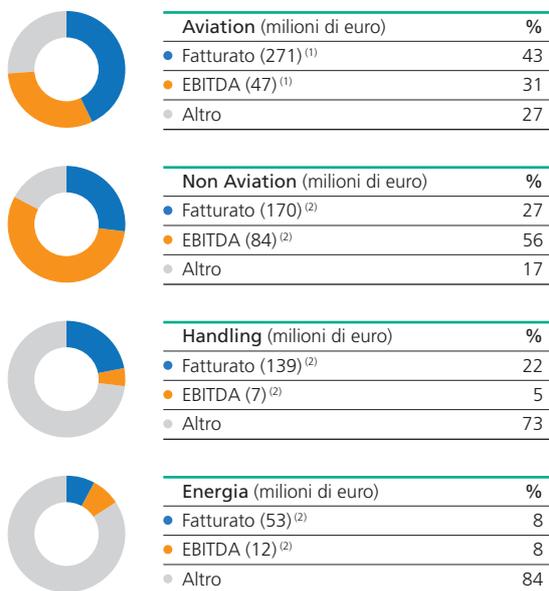


Fonte: Assoaeroporti (www.assoaeroporti.it)

Mix di ricavi diversificato e con margine di sviluppo

I ricavi del Gruppo SEA sono bilanciati tra le diverse attività svolte: nel 2010, le attività Aviation, Non Aviation, Handling ed Energia hanno pesato sui ricavi di gestione rispettivamente per il 43%, il 27%, il 22% e l'8%. Il Gruppo SEA ha inoltre intrapreso iniziative immobiliari nell'ambito del più ampio progetto di trasformazione degli aeroporti di Milano in Airport City, potendo contare su circa 190 ettari del sedime degli aeroporti di Milano ancora disponibili per lo sviluppo immobiliare ed infrastrutturale.

Contributo alle performance gestionali dei settori di business

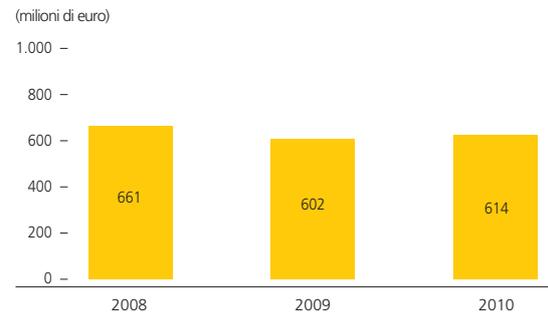


(1) Regulated Activities
(2) Marked Based Activities
Fonte: SEA.

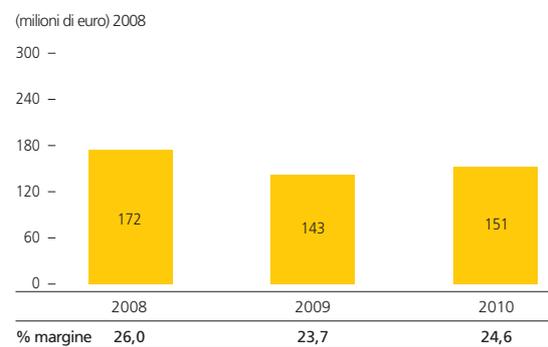
Solida performance economica e finanziaria

Il Gruppo SEA negli ultimi tre anni ha mantenuto una redditività elevata e una positiva generazione di cassa a livello operativo, nonostante gli impatti del de-hubbing di Alitalia e gli effetti della crisi economica e finanziaria mondiale, dimostrando la capacità di reagire ad eventi straordinari attraverso la flessibilità strategica, la capacità di attrarre nuovi vettori e di sviluppare le attività di business diverse dal quelle del comparto Aviation. Il Gruppo SEA vanta inoltre una solida struttura finanziaria, nonostante la consistenza degli impegni di investimento connessi allo sviluppo infrastrutturale in atto.

Trend fatturato 2008-2010



Trend EBITDA 2008-2010



Fonte: SEA.

Eccellenza operativa e dotazione infrastrutturale moderna

Gli aeroporti di Milano possono contare su un sistema di piste e di correlate infrastrutture aeroportuali specializzate, all'avanguardia e in grado di accogliere tutte le diverse tipologie di aeromobili attualmente utilizzati. L'attuale configurazione infrastrutturale degli aeroporti di Milano, ed in particolare di Malpensa, consente di far fronte nel breve termine alla prevista crescita dei volumi del traffico aereo.

Gli investimenti infrastrutturali, in corso di realizzazione e previsti nei prossimi anni, permetteranno a Malpensa di incrementare ulteriormente la propria capacità di gestione del traffico, in un contesto europeo caratterizzato da scali con minori potenzialità di sviluppo delle capacità. L'elevata affidabilità operativa degli aeroporti di Milano e gli elevati standard qualitativi dei servizi offerti sono riconosciuti dalle certificazioni internazionali conseguite da SEA e dalle società del Gruppo (ISO 9001, ISO 14001 e ISAGO).

Sistemi di gestione socio-ambientale certificati attuali e programmati

	Environment		Safety		Social	
	Attuali	Previsti	Attuali	Previsti	Attuali	Previsti
SEA SpA	Airport Carbon Accreditation - Neutrality Level ⁽¹⁾ Iso 14001			Ohsas 18001	Dasa Register ⁽⁴⁾	UNI CEI EN 45011 ⁽⁵⁾
SEA Handling	Iso 14001		ISAGO ⁽²⁾			
SEA Energia	Iso 14001	Registrazione Emas	Ohsas 18001 ⁽³⁾			

(1) Certificazione promossa da ACI Europe (Airport Council International), per incentivare un concreto contributo da parte degli aeroporti alla lotta contro i cambiamenti climatici. Prevede l'attivazione di una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO2. SEA a giugno 2010 ha raggiunto il livello 3+, classificando Linate e Malpensa come i primi aeroporti in Italia (e tra i più avanzati in Europa) ad aver raggiunto la "neutralità".

(2) Registrazione rilasciata dalla IATA e relativa alla qualità del servizio in ambito sicurezza - SEA Handling è il primo handler italiano ad ottenerla.

(3) Attesta l'applicazione volontaria, all'interno dell'organizzazione, di un sistema di gestione che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

(4) Riguarda l'adeguamento delle infrastrutture aeroportuali di Linate e Malpensa per consentire la fruizione da parte di persone con difficoltà motorie, nel rispetto delle pari opportunità.

(5) Riguarda il servizio di assistenza ai passeggeri con mobilità ridotta in ambito aeroportuale.

Management team

Il Gruppo SEA ritiene di disporre di una struttura organizzativa e manageriale in grado di supportare la crescita e l'attuazione delle linee strategiche delineate, grazie alla consolidata esperienza delle figure manageriali di vertice in grandi aziende operanti in settori complessi e, nello specifico, nel trasporto aereo. L'attuale top management ha dimostrato sia di saper reagire alle sfide imposte da momenti di contrazione del business (i.e. de-hubbing di Alitalia, crisi economica e finanziaria), sia di saper sfruttare le opportunità di crescita e sviluppo ricorrendo alla flessibilità gestionale, alla rimodulazione delle strategie, nonché all'anticipazione delle tendenze principali di mercato.

Giudizio degli stakeholder sulle doti professionali del management di SEA

Indicatori	Valutazione (scala 1-5)
Competenza	4,2
Affidabilità	4,1
Correttezza	4,2
Apertura/Disponibilità	4,0

Fonte: Swg, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011

La qualità manageriale di SEA viene ampiamente riconosciuta dagli stakeholder aziendali, che attribuiscono valutazioni eccellenti alle doti di competenza, affidabilità, correttezza e disponibilità riscontrate nelle interazioni con il gruppo dirigente aziendale.

Posizionamento competitivo

Passaggi chiave nell'evoluzione competitiva del Gruppo

Di seguito si riportano, in ordine cronologico, i principali eventi che hanno impattato nell'ultimo decennio sul posizionamento competitivo del Gruppo.

Costituzione di Malpensa 2000

A partire dal 1990 SEA inizia a realizzare gli interventi previsti dal progetto noto come "Malpensa 2000". Tale progetto è finalizzato a riorganizzare il sistema aeroportuale di Milano allo scopo di fare di Malpensa l'aeroporto principale del sistema, dotandolo della capacità necessaria a renderlo un hub pienamente operativo. Il 25 ottobre 1998 entra in funzione il primo complesso funzionale delle opere previste dal progetto "Malpensa 2000", tra cui la prima parte della nuova aerostazione passeggeri (due terzi del complesso).

La cessione delle attività di handling a SEA Handling

Nel 2002 SEA, mediante conferimento di ramo d'azienda, trasferisce tutte le attività di handling svolte presso gli aeroporti di Milano a SEA Handling, società interamente controllata da SEA.

A seguito dell'entrata in vigore della direttiva n. 67/96, che imponeva l'obbligo di separazione contabile tra le attività di handling e tutte le altre attività inerenti alla gestione aeroportuale, SEA aveva inizialmente optato per la separazione contabile del ramo handling, per poi decidere di incorporare detto ramo conferendolo alla società SEA Handling.

La realizzazione di Malpensa Cargo

Dopo le opere realizzate negli anni '80-'90 nella porzione del sedime di Malpensa destinato al traffico merci, con l'apertura di "Malpensa 2000" inizia la prima fase della costruzione della Cargo City a sud del sedime aeroportuale, costituita da un piazzale aeromobili "all cargo" e da magazzini attrezzati con sistemi meccanizzati per la movimentazione e lo stoccaggio dei bancali (pallets) nonché da uffici e servizi connessi. Malpensa Cargo diventa operativa nel 2003. A partire dal 2009, iniziano i lavori per l'ampliamento della Cargo City che prevedono la realizzazione di

nuove piazzole di sosta aeromobili cargo e di nuovi magazzini (polo logistico) finalizzata all'aumento della capacità di trattamento delle merci dell'aeroporto medesimo.

La ripartizione del traffico passeggeri all'interno dell'aeroporto di Malpensa

Dal 2006, a fronte dello sviluppo crescente del segmento low cost del traffico aereo passeggeri - caratterizzato da specifiche esigenze infrastrutturali e logistiche - e della volontà del Gruppo SEA di incrementare l'offerta per i passeggeri originanti nel Nord Italia, viene avviato un processo di riassetto della struttura di Malpensa. In particolare, il Terminal 1 viene dedicato ai voli di medio raggio ed ai voli di lungo raggio, (in entrambi i casi voli di linea) mentre il Terminal 2, inizialmente dedicato ai voli low cost e charter, progressivamente e parallelamente al crescente sviluppo del segmento low cost di alta fascia, viene riservato a tale tipologia di traffico, con il conseguente trasferimento nel 2008 dei voli charter al Terminal 1.

Il de-hubbing Alitalia e la concentrazione fra Alitalia ed AirOne

Nel 2007 Alitalia approva un piano industriale, operativo da fine marzo 2008, con il quale rinuncia all'hub dell'aeroporto di Malpensa, riduce drasticamente il proprio network sullo scalo milanese e trasferisce gran parte dei voli, in particolare quelli di lungo raggio, sullo scalo di Roma Fiumicino.

Tale decisione determina una riduzione dei passeggeri trasportati da Alitalia su Malpensa pari a 7,8 milioni nel 2008 e di ulteriori 2,1 milioni nel 2009, ed una riduzione delle merci trasportate dal vettore pari a 190,2 mila tonnellate nel biennio 2008-2009⁽⁶⁾.

La reazione di SEA - intervenuta oltretutto in un periodo di forte contrazione del trasporto aereo mondiale, nell'ambito della crisi economico-finanziaria - si concretizza nello sviluppo delle rotte e delle frequenze dei vettori già presenti su Malpensa e nell'avvio dell'operatività di nuovi vettori, anche grazie a provvedimenti normativi emanati in materia. A fine 2010 l'aeroporto di Malpensa ha già recuperato circa 4,6 milioni di passeggeri e 146,2 mila tonnellate di merce rispetto ai volumi antecedenti al de-hubbing.

La reazione al de-hubbing di Alitalia

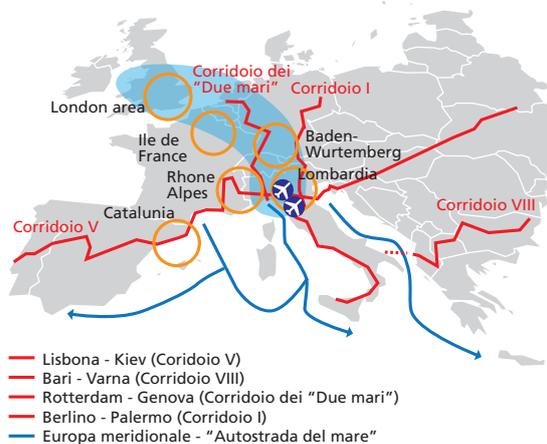
2007 - 2008	Oggi
HUB	Big point
Alitalia: -9,9 milioni di passeggeri	Altri vettori: +4,9 milioni di passeggeri
Alitalia: -90 K tonnellate di trasporto	Altri vettori: +140 K tonnellate di trasporto
166 destinazioni	180 destinazioni
-1.000 frequenze settimanali con Alitalia de-hubbing	+1.390 frequenze settimanali (recupero)
Margine gruppo EBITDA: 26%	Margine gruppo EBITDA: 25%
Debito netto: 402 milioni di euro	Debito netto: 304 milioni di euro

Fonte: SEA.

(6) Fonte: SEA bilancio consolidato al 31 dicembre 2009 approvato dal Consiglio di amministrazione dell'Emittente il 29 marzo 2010.

Catchment area del sistema aeroportuale milanese

Posizionamento geografico degli aeroporti di Milano



Il sistema aeroportuale milanese è situato in una delle aree europee a maggiore sviluppo economico, denominata "Blue Banana area", che si estende dall'area di Londra a quella di Milano/Genova e rappresenta un ponte tra il bacino del Mediterraneo e l'Europa continentale. La catchment area degli aeroporti di Milano comprende in primo luogo il territorio della Regione Lombardia, in cui sono ubicati gli aeroporti di Malpensa e Linate e che rappresenta il loro primo bacino d'utenza. La Regione Lombardia, che ha un'area di 23.861 kmq, nel 2009 ha registrato:

- un PIL di 326,1 miliardi di euro (pari al 20,7% del PIL nazionale), attestandosi così al secondo posto fra i bacini aeroportuali europei, subito dopo Parigi (PIL pari a 488,6 miliardi di Purchasing Power Standard o PPS), e prima di Londra (PIL pari a 249,7 miliardi di PPS)⁽¹⁾, Madrid (PIL pari a 208,3 miliardi di PPS) e Francoforte (PIL pari a 146,8 miliardi di PPS),
- una popolazione superiore ai 9,7 milioni di abitanti,
- una densità di imprese attive pari a oltre 34,5 per kmq⁽²⁾.

Indicatori di sviluppo socio-economico della catchment area del Gruppo SEA

	Catchment area naturale ^(*)	% su totale Italia
Superficie (kmq) ⁽¹⁾	49.324	16,4
Popolazione ⁽²⁾	14.025.593	23,4
N. imprese attive ⁽³⁾	1.226.306	23,1
PIL (EUR milioni) ⁽⁴⁾	448.953	28,7
Occupati ⁽⁵⁾	6.106.463	26,1
Esportazioni (.000 EUR) ⁽⁶⁾	137.513.223	38,3
Importazioni (.000 EUR) ⁽⁷⁾	149.299.814	42,6

(*) La Catchment Area degli Aeroporti di Milano include le province di: Sondrio, Bergamo, Brescia, Cremona, Como, Varese, Lecco, Lodi, Milano, Pavia, Piacenza, Parma, Novara, Biella, Verbania, Vercelli, Torino, Asti, Alessandria e Aosta.

(1) Fonte: dati ISTAT e Infocamere 2008. L'ampliamento della Catchment Area ricomprende anche la province di: Venezia, Padova, Vicenza, Verona, Mantova, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Genova e Firenze.

(2) Fonte: www.aeroporto.net.

(3) Fonte: elaborazioni Nomisma su Documento di Programmazione Economica e Finanziaria 2010-2013, Allegato Infrastrutture.

(4) Fonte: elaborazioni Nomisma su Documento di Programmazione Economica e Finanziaria 2010-2013, Allegato Infrastrutture.

(5) I movimenti/ora indicati non includono i voli in continuità territoriale e i voli dell'Aviazione Generale.

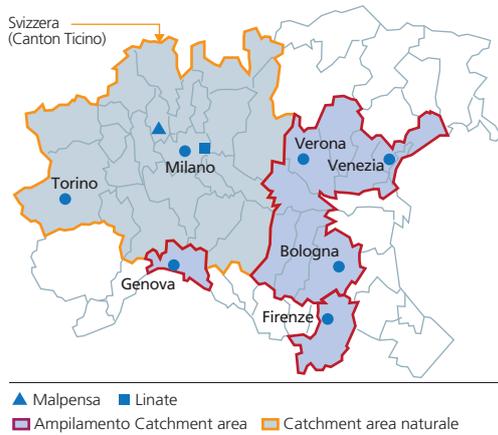
(6) I volumi di traffico merci degli Aeroporti di Milano non comprendono la posta.

(7) Fonte: Elaborazioni Osservatorio Economico del Ministero dello Sviluppo Economico su dati ISTAT.

(1) Fonte: Eurostat - News Release 2010 (Regional GDP 2007) e la zona di Londra si riferisce a "Inner London". (3) Fonte: Annuario Statistico Regionale della Lombardia - dicembre 2010.

(2) Fonte: Annuario Statistico Regionale della Lombardia - dicembre 2010.

Ampliamento della catchment area



Nel dettaglio, gli scali gestiti da SEA sono situati in prossimità di due assi stradali e ferroviari delineati nell'ambito del programma di sviluppo infrastrutturale correlato alle citate reti di trasporto trans-europee: il corridoio 5 fra Lisbona e Kiev ed il corridoio 24 fra Rotterdam e Genova che collegano, rispettivamente, le aree dell'Est Europa con quelle occidentali e la parte settentrionale del continente con quella meridionale.

A conferma della favorevole collocazione geografica degli aeroporti di Milano, in termini di bacino di utenza, si evidenzia che la catchment area di tali aeroporti è caratterizzata da una forte presenza di attività industriali e del terziario avanzato, servite da infrastrutture logistiche che favoriscono lo sviluppo delle attività economiche, in particolare portuali ed aeroportuali. Il potenziamento dei collegamenti ferroviari (fra cui l'Alta Velocità, che ha raggiunto nel 2010 l'aeroporto di Malpensa) e delle infrastrutture stradali (quali la realizzazione dell'autostrada Brescia-Bergamo-Milano, conosciuta come "Brebemi" e della Pedemontana) dovrebbero consentire, una volta realizzati, l'ampliamento della catchment area, incrementandola di circa 27.000 kmq e di oltre 8 milioni di abitanti, portando il bacino delle imprese dell'area servita a quasi 2 milioni di aziende⁽³⁾.

Accessibilità agli scali attuale e prospettica

Attuale accessibilità ferroviaria all'aeroporto di Malpensa

Il collegamento dell'aeroporto di Malpensa con la città di Milano è assicurato sia da una rete viaria che da una linea ferroviaria (su cui opera anche l'Alta Velocità), la cui stazione d'arrivo è situata all'interno del Terminal 1. Il collegamento ferroviario tra Malpensa e il centro della città di Milano è attualmente garantito da:

- Frecciarossa ad Alta Velocità: due coppie di treni al giorno effettuano il collegamento tra la città di Firenze e l'aeroporto di Malpensa in circa 2 ore e

Il particolare posizionamento geografico ed economico degli scali gestiti dal Gruppo SEA è arricchito anche dalla sua collocazione su due delle principali direttrici di sviluppo della rete di trasporto trans-europea.

Principali indicatori	Catchment area naturale	%su tot. Italia	Ampliamento catchment area
Area (km2)	49.324	16,4	26.823
Popolazione	14.025.593	23,4	8.007.942
N. di imprese	1.226.306	23,1	751.462
PIL (euro Mio)	450.364	28,8	253.268
Occupati	6.170.547	26,4	3.558.911
Exports('000 euro)	137.513.223	38,3	80.836.668
Imports ('000 euro)	149.299.814	42,6	58.705.708

38 minuti (passando da Milano Stazione Centrale) e tra Malpensa e Napoli, in circa 5 ore e 48 minuti;

- Malpensa Express (gestito dal Gruppo Ferrovie Nord Milano): vengono effettuate 130 corse giornaliere tra Milano e il Terminal 1, a partire dal quale ogni 15 minuti⁽⁴⁾ è operativo un servizio di autobus gratuito per il collegamento al Terminal 2.
- In particolare:
 - 79 corse, di cui 46 dirette e 33 con fermate intermedie, collegano Milano, zona stazione Cadorna
 - 51 corse collegano Milano, zona Stazione Centrale.

Futura accessibilità ferroviaria all'aeroporto di Malpensa

Sono in parte in fase di realizzazione, in parte programmate per i prossimi esercizi, opere infrastrutturali di sviluppo delle reti autostradale e ferroviaria del Nord Ovest d'Italia che dovrebbero potenziare in modo significativo la raggiungibilità dell'aeroporto di Malpensa⁽⁵⁾.

Per quanto riguarda la rete ferroviaria sono previsti ampliamenti e/o potenziamenti lungo tutte le direttrici di traffico:

- a sud il quadruplicamento della linea Rho-Gallarate e il collegamento diretto da Malpensa con il polo fieristico di Fiera di Milano-Rho;
- a nord lo sviluppo delle connessioni con la Svizzera mediante la realizzazione della tratta Arcisate-Stabio e lo sviluppo della rete fra Bellinzona e Gallarate;
- ad est l'attivazione del servizio passeggeri sulla Saronno-Seregno, ed il prolungamento della tratta fino a Bergamo;
- il potenziamento dell'Alta Velocità (lungo le direttrici Torino-Venezia e Milano-Roma);
- il nuovo collegamento all'Alta Velocità mediante la variante di Galliate ed il raddoppio della linea Vanzaghello-Turigo dovrebbero favorire l'accessibilità a Malpensa anche da Torino.

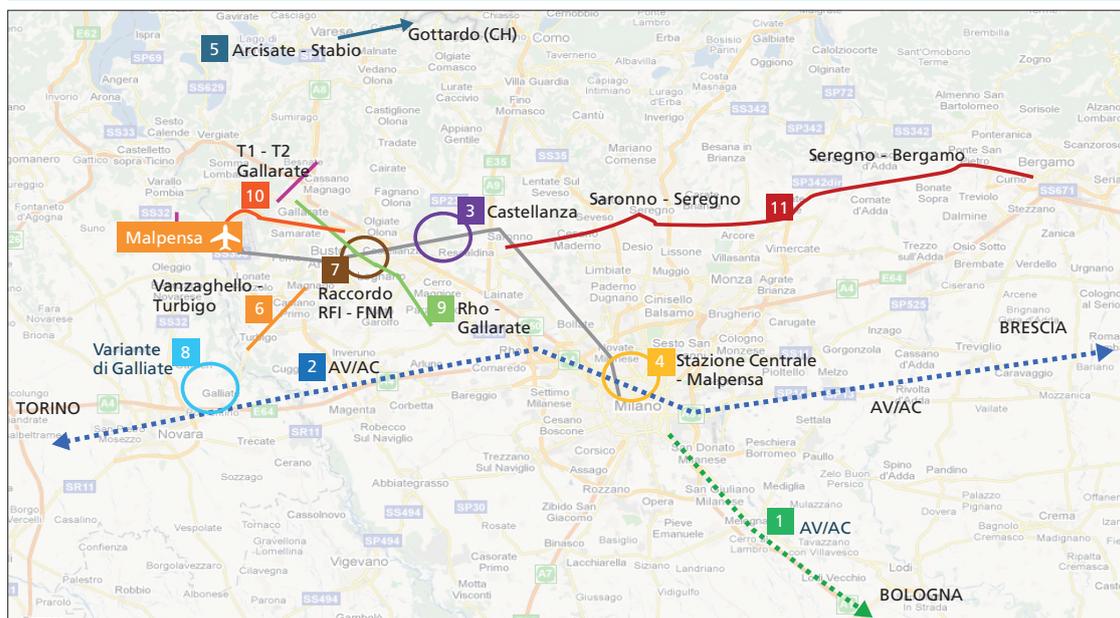
È inoltre in fase di studio la realizzazione del collegamento ferroviario tra il Terminal 1 e il Terminal 2.

(3) Fonte: dati ISTAT e Infocamere 2008. L'ampliamento della catchment area ricomprende anche la province di: Venezia, Padova, Vicenza, Verona, Mantova, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Genova e Firenze.

(4) Fonte: www.aeroporto.net.

(5) Fonte: elaborazioni Nomisma su Documento di Programmazione Economica e Finanziaria 2010-2013, Allegato Infrastrutture.

Nuove opere ferroviarie di potenziamento dell'accessibilità di Malpensa

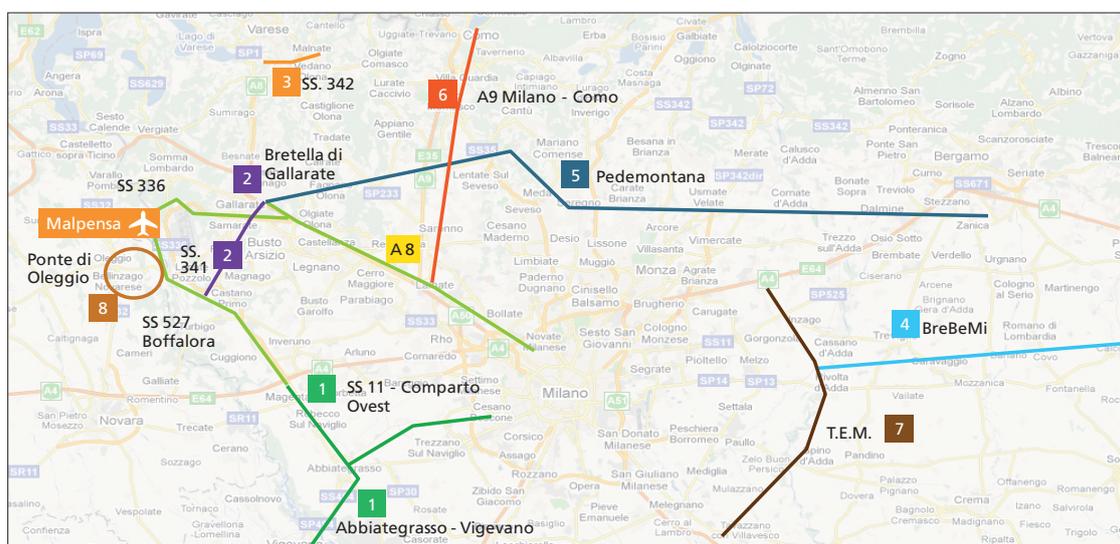


Futura accessibilità viaria all'aeroporto di Malpensa

La rete viaria rappresenta attualmente il più importante sistema di collegamento all'aeroporto di Malpensa. Nei prossimi anni sono previsti investimenti

infrastrutturali di ampia portata sulla rete viaria lombarda, il cui completamento dovrebbe avere un impatto positivo sulla qualità dei collegamenti verso gli aeroporti di Milano, sia in termini di riduzione dei tempi di percorrenza che di facilità di accesso⁽⁶⁾.

Nuove opere viarie di potenziamento dell'accessibilità di Malpensa



In particolare si segnalano:

- l'autostrada BreBeMi, che dovrebbe facilitare il raggiungimento via strada per i passeggeri provenienti dalla parte orientale della Lombardia e favorire l'ampliamento della catchment area verso le province del Veneto;

- l'autostrada Pedemontana, che dovrebbe facilitare il raggiungimento via strada per i passeggeri provenienti dalla parte settentrionale della Lombardia;
- la Tangenziale Est Esterna di Milano, che collegherà l'autostrada A1 (proveniente da Napoli-Roma-Firenze-Bologna) con la A4 (Torino-Venezia), che dovrebbe facilitare il raggiungimento via strada per i pas-

(6) Fonte: elaborazioni Nomisma su Documento di Programmazione Economica e Finanziaria 2010-2013, Allegato Infrastrutture.

- seggeri provenienti da località situate lungo tali direttrici autostradali;
- l'ampliamento, con una terza corsia, della A9 Milano-Como-Svizzera;
- ulteriori interventi sulla rete stradale che dovrebbero facilitare i collegamenti con Pavia e le aree di Como-Varese e Novara.

Accessibilità attuale e futura all'aeroporto di Linate

Per l'aeroporto di Linate l'accessibilità su strada è già particolarmente agevole.

Nei prossimi anni dovrebbe essere realizzata la linea metropolitana M4 che collegherà Linate ai principali snodi delle linee metropolitane milanesi già esistenti. La realizzazione di tale opera dovrebbe accrescere in maniera significativa l'accessibilità di Linate, rendendo lo scalo facilmente raggiungibile dalle diverse zone di Milano e dell'hinterland.

Capacità degli aeroporti di Milano

La capacità di un aeroporto, che in Italia è determinata dall'ENAC con il coinvolgimento delle parti interessate (ENAV e gestore aeroportuale), viene stabilita in ragione delle possibilità ricettive del singolo aeroporto, che a loro volta dipendono:

- dal piano settoriale di navigazione aerea, ossia dalle capacità di gestione e controllo del traffico aereo ad opera di ENAV,
- dal sistema delle piste e delle correlate infrastrutture, in particolare dei piazzali e dei terminal,
- dai fattori della domanda di traffico,
- da vincoli ambientali quali le procedure antirumore e la sospensione dei voli nelle ore notturne.

Per quanto riguarda il parametro della dotazione infrastrutturale, su di esso possono influire a loro volta diversi fattori fisici, come la configurazione delle piste di volo (numero, orientamento e distanza tra piste), lo stato di superficie delle stesse, il numero delle piazzole di sosta degli aeromobili e i gate di imbarco passeggeri. La domanda di traffico è invece a sua volta influenzata dal modello di traffico di un singolo aereo

(Hub, Big point, Point to point). La capacità aeroportuale viene determinata da ciascuno stato membro UE sulla base di un'accurata analisi svolta dal gestore aeroportuale e dagli altri enti competenti e si traduce nella definizione di un determinato numero di "movimenti/ora" (il "movimento" corrisponde a un atterraggio o un decollo di un aeromobile, indipendentemente dalla tipologia di traffico). La capacità degli aeroporti di Milano è stata stabilita dall'ENAC in complessivi 88 movimenti/ora, così ripartiti:

- aeroporto di Malpensa: 70 movimenti/ora (considerati congiuntamente i decolli e gli atterraggi),
- aeroporto di Linate: 18 movimenti/ora (considerati congiuntamente i decolli e gli atterraggi).

Questa ripartizione dei movimenti/ora fra Malpensa e Linate è stata definita nel contesto del progetto di riorganizzazione del sistema aeroportuale di Milano, finalizzato a consentire lo sviluppo di Malpensa.

Capacità dell'aeroporto di Malpensa

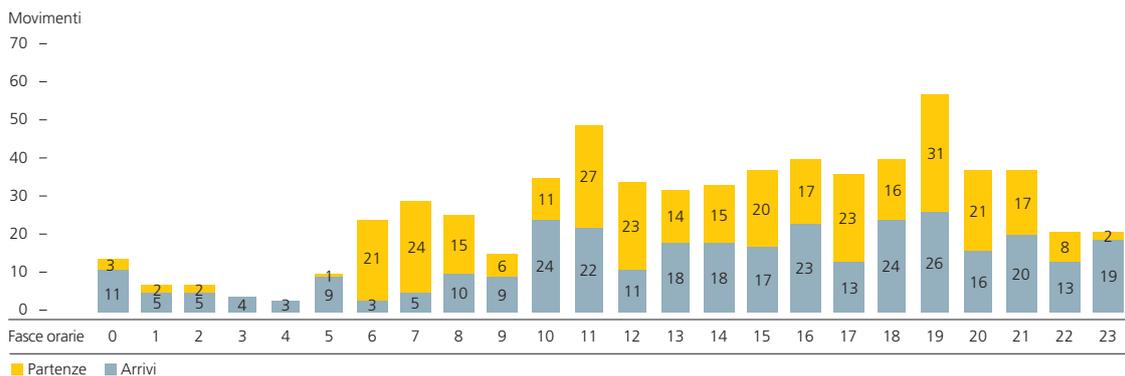
La capacità dello scalo di Malpensa è soggetta a ulteriori limitazioni di:

- 39 movimenti omologhi (ossia movimenti della stessa specie, decolli o atterraggi disgiuntamente) e 31 movimenti opposti (ossia movimenti di specie diversa, decolli e atterraggi congiuntamente per ogni ora);
- 6/7 movimenti omologhi ogni 10 minuti, 6/7 movimenti omologhi nei successivi 10 minuti (per un massimo di 13 movimenti omologhi ogni 20 minuti) e 5 movimenti opposti ogni 10 minuti.

Le fasce orarie presentano alcuni margini di ulteriore sfruttamento che potranno essere utilizzate in futuro dai vettori già operanti nello scalo, oppure da nuovi vettori.

Inoltre, in base alle previsioni di crescita del mercato del traffico aereo nel corso dei prossimi anni, SEA prevede iniziative di sviluppo infrastrutturale (quali l'espansione della Cargo City e l'ampliamento del Terminal 1, anche mediante la realizzazione del terzo satellite e della terza pista) volte ad accrescere l'attrattività dello scalo e a soddisfare l'incremento di domanda.

Movimenti/ora dell'aeroporto di Malpensa nella giornata media



Fonte: SEA.

Capacità dell'aeroporto di Linate

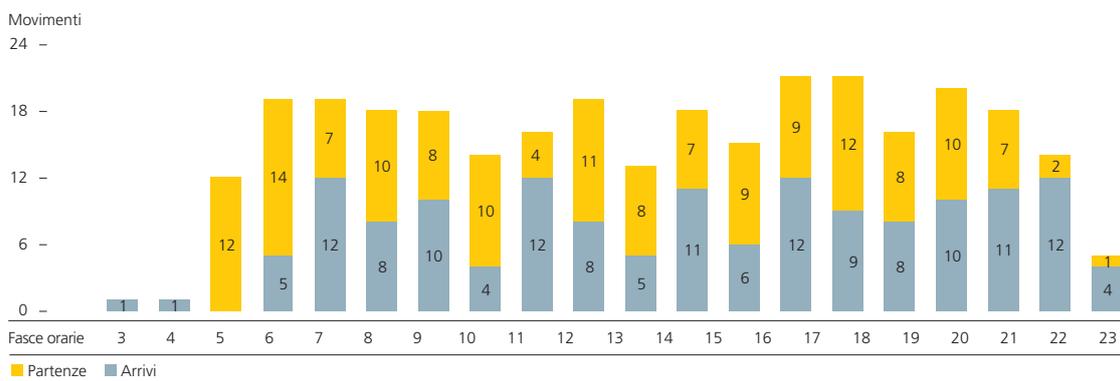
La capacità dell'aeroporto di Linate di 18 movimenti/ora è soggetta alle ulteriori limitazioni di:

- 14 movimenti omologhi (ossia movimenti della stessa specie, decolli o atterraggi disgiuntamente) e 4 movimenti opposti (ossia movimenti di specie diversa, decolli e atterraggi congiuntamente) per ogni ora;
 - massimi 6 movimenti totali ogni 20 minuti.
- Tale capacità è stata fissata per i voli di tipo commer-

ciale e senza includere i voli di continuità territoriale (ossia i voli da e verso particolari regioni disagiate dell'Italia, tra cui Sicilia e Sardegna, che garantiscono i collegamenti con i principali scali della penisola) e i voli dell'aviazione generale.

Le infrastrutture dell'aeroporto di Linate sono in grado di gestire una capacità di circa 32 movimenti/ora. La soglia dei 18 movimenti/ora è stata individuata anche in considerazione dei criteri introdotti dai Decreti Bersani e Bersani bis (vedi pagina 48).

Movimenti/ora dell'aeroporto di Linate nella giornata media^(*)



Fonte: SEA.

(*) I movimenti/ora indicati non includono i voli in continuità territoriale e i voli dell'Aviazione Generale.

Benchmarking competitivo del sistema aeroportuale milanese

Gli aeroporti di Milano si collocano tra i principali sistemi aeroportuali europei - con oltre 27 milioni di

passengeri trasportati nel 2010 - e al 2° posto in Italia e al 9° posto in Europa per volumi di traffico passeggeri e al 1° posto in Italia e all'8° posto in Europa per volumi di traffico merci.

Ranking per volumi di traffico passeggeri dei principali aeroporti/sistemi aeroportuali europei nel 2010



Fonte: SEA, ACI Europe

A livello nazionale Malpensa è il secondo aeroporto, con circa 18,7 milioni di passeggeri nel 2010, nonché quello con la maggior incidenza in Italia di traffico extra UE

(circa 5,5 milioni di passeggeri, che rappresentano una quota del 29,4% del traffico passeggeri), mentre Linate è il terzo scalo italiano con oltre 8 milioni di passeggeri.

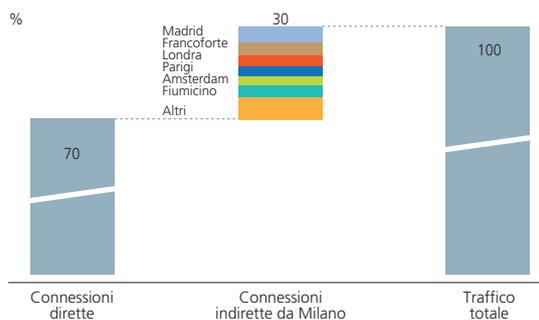
Distribuzione del traffico passeggeri nel sistema aeroportuale SEA (2010)



Fonte: SEA.

Nel 2010 Malpensa ha inoltre servito il 70% della domanda di traffico passeggeri intercontinentale attraverso collegamenti diretti.

Collegamenti intercontinentali diretti-indiretti da Malpensa (2010)

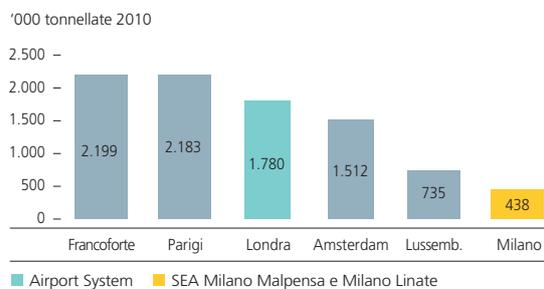


Fonte: SEA.

Traffico merci

Anche nel settore del trasporto merci gli aeroporti di Milano si confermano tra i principali aeroporti/sistemi aeroportuali in Europa (6° posto), risultando primi in Italia con 438 mila tonnellate trasportate via aerea.

Ranking dei principali aeroporti/sistemi aeroportuali europei per volumi di merci nel 2010(*)



Fonte: SEA, ACI Europe.

(*) I volumi di traffico merci degli Aeroporti di Milano non comprendono la posta.

Negli ultimi anni Malpensa ha trainato la ripresa del mercato nazionale dalla crisi del settore cargo aereo.

Il traffico cargo a Malpensa è cresciuto nel 2010 del 26,6%, facendo segnare una performance tra le migliori registrate tra i principali scali merci europei come Monaco (27,2%), Francoforte (21,6%), Londra Heathrow (15,2%) e Parigi Charles de Gaulle (20,1%).

In Italia l'utilizzo del trasporto aereo per le merci risulta tuttora limitato rispetto ad altri vicini paesi europei: nel 2008 le merci trasportate via aerea da/verso l'Italia ammontavano a circa 811 mila di tonnellate, con un'incidenza sul totale import/export inferiore di circa il 30% rispetto a Francia e Germania.

Esiste pertanto un potenziale di espansione del mercato del trasporto merci via aerea superiore alle stime di crescita del settore in Europa.

Connettività

La connettività di un aeroporto rappresenta un indicatore della posizione relativa di tale aeroporto rispetto al network aeroportuale considerato.

Una migliore connettività rappresenta quindi una migliore posizione dell'aeroporto nel network e un suo maggior valore competitivo rispetto ad altri aeroporti. Un primo indice di connettività è basato sul numero medio di voli necessari a raggiungere gli altri aeroporti: se l'aeroporto è collegato direttamente con tutti gli altri scali del network il suo indice di connettività è pari a 1.

Esistono aeroporti che risultano raggiungibili ricorrendo a più di 1 volo e in questo caso si parla di connessione indiretta, il che prevede la presenza di un aeroporto connettore.

Nel ranking dei 30 aeroporti globalmente meglio connessi (selezionati su una rete che abbraccia 3 mila aeroporti nel mondo) figurano 2 aeroporti italiani: Fiumicino occupa la 12° posizione e Malpensa la 27° con un indice di connettività pari a 2,75.

Day Trip e accesso al PIL europeo

Un indicatore in grado di dare una misura più puntuale del grado di accessibilità all'Europa da parte dei singoli aeroporti è basato sui tempi minimi di viaggio per raggiungere gli altri aeroporti europei.

Il tempo di viaggio comprende sia i tempi di volo che i tempi di attesa negli scali intermedi (nel caso in cui per raggiungere una determinata destinazione sia necessario più di un volo).

L'analisi dei tempi di connessione degli aeroporti italiani evidenzia come da ben 19 scali sia possibile raggiungere in giornata più di 370 aeroporti europei, anche se il tempo medio di attesa negli scali intermedi è sempre superiore al 40% del tempo di viaggio complessivo, tranne nei casi di Fiumicino e Malpensa.

Oltre alla capacità complessiva di raggiungere il network europeo, che include anche destinazioni raggiunte con elevati tempi di viaggio, assume un ruolo rilevante anche l'indicazione relativa alla quota parte dell'Europa raggiungibile in tempi limitati (2-4 ore) e l'insieme delle destinazioni per le quali è possibile effettuare un volo di andata e ritorno entro la giornata (cosiddetto "day trip").

Quest'ultimo dato è di particolare importanza per quegli aeroporti che sviluppano traffico attraverso clientela business.

Tempi di viaggio in Europa con percorsi A/R

N. aeroporti connessi in giornata da Malpensa	131
Tempo medio di connessione	503'
% tempo di attesa/totale tempo di viaggio	38

Alcuni dati di benchmark

N. aeroporti connessi in giornata	
Da Parigi	138
Da Londra Heathrow	135
Da Monaco	133
% tempo di attesa/totale tempo di viaggio	
Da Francoforte	35
Da Monaco	35
Da Parigi	34

Fonte: ICCSAI Fact book, 2011.

L'indice di connettività continentale è calcolato anche in riferimento alla percentuale della popolazione e del PIL che può essere raggiunto con collegamenti diretti o indiretti.

PIL europeo raggiungibile in base al tempo di viaggio (%)

PIL europeo raggiungibile da Malpensa entro 2 ore	60,82
PIL europeo raggiungibile da Malpensa entro 2-4 ore	90

Alcuni dati di benchmark (%)

PIL europeo raggiungibile da Londra Heathrow entro 2 ore	58
PIL europeo raggiungibile da Monaco entro 2 ore	65,93
PIL europeo raggiungibile da Parigi entro 2-4 ore	92,75

Fonte: ICCSAI Fact book, 2011.

A differenza della raggiungibilità misurata solo in base alla presenza di collegamenti, la raggiungibilità delle varie destinazioni in funzione dei tempi di viaggio appare più indicativa della qualità dei collegamenti assicurabili da ciascuno scalo.

Strategia di sviluppo

Il Gruppo SEA, in considerazione delle specifiche caratteristiche delle singole aree di business in cui opera, ha elaborato strategie differenziate per business unit.

L'attuazione di tali strategie prevede di realizzare investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, l'incremento dei diversi servizi offerti agli utenti aeroportuali nei comparti in cui opera il Gruppo e l'innalzamento continuo degli standard di sicurezza, qualità e rispetto dell'ambiente.

Strategia di sviluppo per la Business Unit Aviation

SEA intende proseguire nello sviluppo del traffico passeggeri e merci sia mediante i vettori già operanti negli scali, sia attraendo nuove compagnie aeree, in particolare sulle rotte "da" e "verso" i paesi a maggiore crescita economica, anche usufruendo degli effetti derivanti dalla definizione degli Accordi Bilaterali che regolano l'accesso al mercato internazionale del trasporto aereo.

Per quanto riguarda Malpensa, SEA intende sviluppare ulteriormente le potenzialità del modello di traffico c.d. "Big point" gestito in tale aeroporto, caratterizzato dalla presenza di una molteplicità di vettori, da un bacino di riferimento in grado di generare volumi di traffico significativi, nonché un significativo numero di collegamenti di breve e lungo raggio, utilizzabili anche in connessione tra loro. A sostegno di tale obiettivo, il Gruppo attiverà investimenti per l'adeguamento delle infrastrutture aeroportuali e la formazione di personale dedicato che consentano di agevolare i passeggeri in transito da Malpensa.

A tale proposito il Gruppo SEA è impegnato nell'implementazione e sviluppo del progetto "ViaMilano" (vedi pagina 131). Sul fronte cargo, in considerazione dell'elevata intensità manifatturiera che contraddistingue il territorio di riferimento di Malpensa e della conseguente elevata domanda di trasporto aereo per consentire alle merci di raggiungere i mercati internazionali, SEA è impegnata nell'ampliamento dell'area aeroportuale dedicata al trattamento delle merci e nell'attuazione di una politica di attrazione di nuovi vettori e di incremento dell'attività delle compagnie già presenti.

Strategia di sviluppo per la Business Unit Non Aviation

In linea con il percorso intrapreso dal Gruppo, finalizzato a dare impulso allo sviluppo commerciale degli aeroporti mediante la valorizzazione, l'ampliamento e l'innovazione dell'offerta di beni e servizi, lo sviluppo del comparto Non Aviation prevede la realizzazione di strategie differenziate sui diversi terminal del sistema aeroportuale, al fine di poter soddisfare le esigenze delle diverse tipologie di passeggeri ed utenti.

È in fase di implementazione un programma di e-

commerce, basato su una piattaforma commerciale su cui si svilupperanno vendite multicanale (web e mobile) che, oltre a consentire l'offerta dei servizi forniti dal Gruppo (quali, tra gli altri, l'accesso alle sale Vip, il Fast-track e i parcheggi), renderanno possibile anche la vendita di beni presenti nei negozi degli aeroporti di Milano, nonché di prodotti e servizi la cui attività è strettamente connessa al mondo del trasporto aereo (prenotazione viaggi, hotel, ingressi a mostre e musei, noleggio auto). Tale strategia sarà declinata in un'ottica di collaborazione e partnership con i principali operatori di settore e prevederà l'introduzione di modelli di vendita innovativi e l'ampliamento del portafoglio di brand operanti negli aeroporti, ma anche l'utilizzo di strumenti di analisi (fra cui la profilazione dei clienti, appositi piani di marketing e sistemi di controllo qualità) che consentano di identificare e soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, segmentandole in funzione delle diverse caratteristiche degli utenti. Nell'ambito della trasformazione degli aeroporti di Milano in Airport City, SEA sta inoltre sviluppando e potenziando le attività di real estate volte a supportare lo sviluppo degli scali in tal senso.

• Sviluppo commerciale del Terminal 1 di Malpensa

Nell'ambito delle attività retail si prevede l'introduzione, presso il Terminal 1 di Malpensa, di nuovi e prestigiosi marchi della moda e del lusso, accompagnata da innovazione nelle modalità di organizzazione, presentazione e fruizione delle aree commerciali dedicate a tali marchi con l'obiettivo di trasformare, nei prossimi anni, il Terminal 1 in una delle più prestigiose aree della moda e del lusso del panorama aeroportuale italiano ed internazionale.

• Sviluppo commerciale del Terminal 2 di Malpensa

Il Terminal 2 è stato oggetto di una completa riqualifica finalizzata alle esigenze del traffico low cost di alta fascia a cui tale terminal è dedicato, in particolare mediante l'introduzione di gate direttamente collegati ai piazzali di sosta che, riducendo i tempi di imbarco, hanno offerto ai passeggeri maggior tempo da dedicare allo shopping. Tutto ciò accompagnato dal potenziamento dell'offerta commerciale, che proseguirà attraverso l'apertura di uno spazio commerciale di quasi 2.000 mq. nel quale sorgerà una piazza di vendita e ristoro fortemente orientata al target di clientela del terminal.

• Sviluppo commerciale del Terminal di Linate

Il restyling dell'aeroporto di Linate, in atto da alcuni anni, ha consentito l'ampliamento delle aree commerciali con l'ingresso di nuovi importanti marchi d'interesse per la clientela business servita dallo scalo. Il Gruppo intende proseguire in tale politica di ridefinizione dell'offerta commerciale, estesa anche alla ristorazione.

Strategia di sviluppo per la Business Unit Handling
SEA intende proseguire la politica di focalizzazione e di specializzazione della controllata SEA Handling nelle attività core del segmento di handling (rampa, passeggeri e merci), che ha consentito alla società di concentrarsi sull'offerta di servizi di elevata qualità, nonché fortemente orientati alle diverse esigenze dei clienti.

Il Gruppo intende confermare la propria capacità di offrire ai vettori un'ampia gamma di servizi, comprendente contratti di full handling che garantiscano elevati SLA (Service Level Agreement), prestazione di servizi ad hoc a fronte di specifiche richieste, specializzazione nelle attività rampa dedicate ai vettori "All cargo" e lo sviluppo di eventuali nuove partnership con altri handler. Tali obiettivi saranno perseguiti mediante continui aggiornamenti e formazione delle figure professionali dedicate all'attività di handling, nonché attraverso il mantenimento delle certificazioni di qualità che attestano l'elevato livello qualitativo dei servizi prestati.

Strategia di sviluppo per la Business Unit Energia
In seguito all'acquisizione del 100% del capitale di SEA Energia da parte del Gruppo, è stato definito un piano finalizzato a:

- continuare ad assicurare l'autonomia energetica (sia elettrica che termica) ai due aeroporti gestiti da SEA, puntando al contempo all'ottimizzazione dei costi;
- incrementare la vendita di energia a clienti terzi;
- migliorare ulteriormente l'efficienza energetica e ridurre i consumi energetici del Gruppo;
- ottimizzare l'uso della capacità installata nelle due centrali di cogenerazione;
- garantire le condizioni per l'attivazione di una partnership con un operatore del settore energetico, per incrementare la capacità installata.

Investimenti

SEA è tenuta, in base alla Convenzione 2001, ad attuare il Piano di sviluppo aeroportuale e a provvedere agli investimenti in esso previsti per il funzionamento degli aeroporti di Milano. Con l'entrata in vigore del nuovo Contratto di Programma, SEA sarà tenuta alla realizzazione degli investimenti previsti nel Piano degli Investimenti allegato a tale contratto, di durata decennale, che individua le nuove opere e gli interventi di manutenzione straordinaria.

Strumenti di programmazione: il Master Plan

Gli investimenti finalizzati allo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali vengono realizzati sulla base ed in conformità a strumenti di programmazione, soggetti al controllo e all'approvazione dell'ENAC, che regolano l'attività di edificazione nelle aree in cui sono ubicati i

due scali. Il Master Plan è lo strumento di programmazione a lungo termine dell'adeguamento e dello sviluppo delle infrastrutture aeroportuali.

In particolare il Master Plan - sulla base delle analisi di previsione di sviluppo dell'aeroporto (traffico, tipo di voli, necessità del territorio) - individua e descrive lo scenario generale di riferimento a lungo termine dell'aeroporto, fornisce la destinazione funzionale delle diverse aree aeroportuali e definisce le infrastrutture da realizzare, individuandone il grado di priorità temporale. Il Master Plan predisposto dal gestore aeroportuale è approvato da ENAC per gli aspetti tecnico-aeronautici e dal Ministero dell'Ambiente per gli aspetti di impatto ambientale. L'iter autorizzativo si conclude con la valutazione della Conferenza dei Servizi in cui tutti gli enti territorialmente interessati esprimono il proprio parere per giungere ad una decisione finale.

Strumenti di programmazione: Programma Quadriennale degli Interventi

Il Master Plan viene attuato nel breve-medio termine mediante il Programma Quadriennale degli Interventi, che viene presentato dal gestore aeroportuale all'ENAC per la sua approvazione. Il Programma Quadriennale degli Interventi è il documento con cui il gestore aeroportuale definisce le infrastrutture che ha facoltà di realizzare nell'area aeroportuale, in conformità alle indicazioni contenute nel Master Plan, in un arco di tempo limitato rispetto al Master Plan stesso. Il Programma Quadriennale degli Interventi può tuttavia prevedere anche la realizzazione di opere originariamente non previste nel Master Plan ma comunque sempre coerenti con le previsioni di sviluppo contenute nel Master Plan.

Le modalità di pianificazione degli investimenti

Sulla base del Master Plan e del Programma Quadriennale degli Interventi, il gestore aeroportuale redige poi i progetti relativi alle singole opere. Ciascun progetto viene valutato e specificamente approvato dall'ENAC sia per gli aspetti aeronautici sia per la coerenza urbanistica dell'intervento, dall'ASL per gli aspetti igienico-sanitari, dalla Regione per gli aspetti paesaggistici e dai Vigili del Fuoco per gli aspetti di prevenzione incendi. L'ENAC controlla la realizzazione delle opere, procede al collaudo e al rilascio dei certificati di agibilità. Il Master Plan e il Programma Quadriennale degli Interventi indicano gli interventi da realizzare sia a carico del gestore che a carico di terzi (tra cui l'ENAV, le compagnie aeree, gli enti di stato presenti sul sedime aeroportuale, gli operatori commerciali, gli handler), mentre il Piano degli Investimenti allegato al Contratto di Programma include unicamente gli interventi che il gestore sarà tenuto ad effettuare con l'entrata in vigore di tale contratto.

Master Plan dell'aeroporto di Malpensa

A novembre 2009 SEA ha presentato all'ENAC il nuovo Master Plan dell'aeroporto di Malpensa, che individua e descrive, sulla base delle analisi di previsione del traffico sino al 2026, lo scenario generale di riferimento dell'aeroporto in tale orizzonte temporale ed è finalizzato a supportare e adeguare la capacità dello scalo con la realizzazione di investimenti stimati nell'ordine di oltre 2 miliardi di euro.

Il nuovo Master Plan ha ottenuto, il 22 febbraio 2010, il parere tecnico positivo dell'ENAC in merito agli aspetti aeronautici del progetto. Per quanto concerne gli aspetti ambientali, per i quali SEA ha redatto lo "Studio di Impatto Ambientale", il 20 maggio 2011 l'ENAC ha attivato l'iter autorizzativo nei confronti del Ministero dell'Ambiente, finalizzato allo svolgimento della procedura di valutazione di impatto ambientale. Tale procedura dovrebbe concludersi entro il 2012.

Lo Studio di Impatto Ambientale è stato pubblicato al fine di permettere la più ampia divulgazione dei suoi contenuti, in particolare ai diversi enti territoriali interessati dall'attuazione del Master Plan.

Una volta emanato il decreto di autorizzazione da parte del Ministero dell'Ambiente, si terrà la Conferenza dei Servizi al termine della quale il nuovo Master Plan entrerà in vigore. Tra i principali interventi previsti nel nuovo Master Plan si segnalano:

- l'ulteriore sviluppo dell'area cargo,
- la realizzazione della terza pista e di una nuova area terminal passeggeri ubicata tra le due piste già esistenti,
- il potenziamento delle infrastrutture esistenti.

È in corso di elaborazione il Programma Quadriennale degli Interventi 2011-2014, relativo a Malpensa, il

cui processo di definizione, a giudizio del management, dovrebbe concludersi con l'approvazione da parte dell'ENAC entro il 2011.

Master Plan dell'aeroporto di Linate

Nel corso degli anni SEA ha programmato e realizzato interventi sull'aeroporto di Linate, in base al previsto sviluppo del traffico e ai vincoli urbanistici ed ambientali (in particolare relativi all'inquinamento acustico), utilizzando come strumenti di programmazione i Programmi Quadriennali degli Interventi e i singoli progetti che sono stati approvati dall'ENAC.

Il Master Plan di Linate è stato redatto per la prima volta alla fine del 2009 e presentato all'ENAC all'inizio del 2010. È attualmente in corso l'iter di approvazione.

Il documento ha un orizzonte temporale di riferimento fino al 2030 e prevede investimenti complessivi pari a circa 320 milioni di euro, finalizzati alla realizzazione di opere destinate ad incrementare la funzionalità operativa dell'aeroporto e la qualità del servizio offerto all'utenza.

Investimenti effettuati nel triennio 2008 - 2010

Il Gruppo SEA nel triennio 2008-2010 ha realizzato investimenti (comprensivi della quota finanziata dallo Stato) per un valore complessivo di 245,1 milioni di euro, volti principalmente allo sviluppo delle infrastrutture, al fine di migliorare il servizio offerto ai passeggeri e il servizio di trasporto merci, e a garantire livelli di qualità, sicurezza, efficienza operativa e salvaguardia dell'ambiente sempre più elevati.

Investimenti Gruppo SEA 2008-2010 (milioni di euro)

	2010	2009	2008	Totale 2010-2008
a) Milano Malpensa 1	17,4	17,1	26,1	60,6
b) Milano Malpensa 2	1,4	3,3	1,8	6,5
c) Milano Malpensa Cargo	11,0	3,9	0,0	14,9
d) Milano Linate	2,5	1,9	0,8	5,2
e) Infrastrutture di volo	9,7	14,1	17,7	41,5
f) Interventi vari	28,9	17,3	36,4	82,6
g) Beni mobili	10,5	6,0	17,3	33,8
Totale	81,4	63,6	100,1	245,1
di cui finanziati dallo Stato(*)	0,4	10,3	33,7	44,4

Fonte: SEA.

(*) Gli importi finanziati dallo Stato sono determinati in base al momento della richiesta di rimborso allo Stato, successiva all'emissione dello Stato Avanzamento Lavori (SAL) del singolo investimento.

Nel periodo 2008 - 2010 più della metà degli investimenti del Gruppo SEA è stata indirizzata al comparto Aviation che, al netto della quota finanziata dallo Stato, ammonta a 48,4 milioni nel 2010, 31,1 milioni nel 2009, 39,1 milioni nel 2008.

Nello stesso periodo gli investimenti effettuati negli altri comparti ammontano a 32,6 milioni nel 2010,

22,2 milioni nel 2009, 27,3 milioni nel 2008.

Gli investimenti finanziati dallo Stato hanno registrato nel triennio una diminuzione correlata al completamento delle opere infrastrutturali previste dall'Accordo di Programma, con un residuo di 2,4 milioni che è stato destinato alla realizzazione di alcuni interventi minori fra cui, a Malpensa, l'opera d'arte deno-

minata “La Soglia Magica” (un’area che collega il terminal passeggeri e la stazione ferroviaria consentendo l’accesso allo scalo tramite giochi di luce, colori e particelle d’acqua, destinata anche ad ospitare mostre e particolari eventi), completata nel 2011.

Di seguito la descrizione di alcuni dei principali investimenti effettuati nel triennio:

2010

- prosecuzione delle opere di ampliamento del Terminal 1 di Malpensa, il cui completamento è previsto entro il 2015;
- riqualifica di spazi commerciali secondo il concetto del Walk Through in area non Schengen;
- realizzazione di alcuni interventi di riqualifica di Milano Malpensa 2, tra cui il nuovo presidio sanitario;
- ampliamento di Milano Malpensa Cargo che porterà la capacità merci dello scalo a superare un milione di tonnellate nel 2014;
- ammodernamento delle aree commerciali e di servizio presso l’aeroporto di Linate;
- interventi sulle infrastrutture di volo in entrambi gli scali;
- completamento del nuovo parcheggio multipiano e la riqualifica del parcheggio multipiano esistente a Linate.

2009

- prosecuzione delle opere per l’ampliamento del Terminal 1 di Malpensa e avvio delle opere per la realizzazione del terzo satellite;
- inizio dei lavori in area non Schengen per la realizzazione di spazi commerciali Walk Through;
- ulteriore specializzazione del Terminal 2 di Malpensa al traffico low cost, mediante la realizzazione di nuovi gate di imbarco su una superficie di 1.000 mq, collegati direttamente alle piazzole di sosta aeromobili per facilitare l’imbarco dei passeggeri e una migliore fruizione delle aree commerciali;
- avvio delle opere di copertura del raccordo ferroviario di Milano Malpensa Cargo, destinate allo sviluppo delle attività merci;
- interventi sulle infrastrutture di volo in entrambi gli scali.

2008

- avvio delle opere propedeutiche all’ampliamento del Terminal 1 finalizzato all’ampliamento della zona Check-in e imbarchi;
- prosecuzione della riconversione del Terminal 2 in base alle esigenze del traffico low cost, mediante la riqualifica della zona controlli di sicurezza e la rimodulazione dei percorsi riservati ai passeggeri;
- studi di fattibilità per gli investimenti relativi alla Cargo City di Malpensa, da effettuare negli esercizi successivi;

- interventi di adeguamento delle aree commerciali e degli impianti di condizionamento nello scalo di Linate;
- interventi sulle infrastrutture di volo in entrambi gli scali;
- completamento della Centrale di cogenerazione dell’aeroporto di Linate e acquisto di una nuova turbina a gas a maggiore efficienza per la Centrale di cogenerazione di Malpensa;
- avvio, presso Linate, della realizzazione di un nuovo parcheggio multipiano.

Investimenti in corso di realizzazione

Gli investimenti in corso di realizzazione sono relativi principalmente al Piano degli Investimenti del Contratto di Programma ENAC-SEA e sono a totale carico del Gruppo.

Tra gli investimenti più significativi si evidenziano:

- proseguimento dell’ampliamento del Terminal 1 di Malpensa, comprendente tra l’altro la realizzazione di una “sala Vip” di 1.500 mq;
- prosecuzione delle opere connesse alla realizzazione del terzo satellite (la cui entrata in funzione è prevista nel 2013) e l’installazione di nuovi ascensori panoramici;
- realizzazione al Terminal 2 di Malpensa di interventi di ammodernamento delle strutture di servizio;
- completamento delle opere di copertura del raccordo ferroviario propedeutiche all’ampliamento della Cargo City e avvio degli interventi di urbanizzazione dell’area e di ampliamento del piazzale aeromobili antistante l’area merci;
- realizzazione di nuovi spazi commerciali e rinnovamento di alcune strutture di servizio;
- interventi sulle infrastrutture di volo in entrambi gli scali;
- progetto ICT - Information Continuity Technology - che permette, anche in caso di prolungata situazione di emergenza, di mantenere in funzione i principali sistemi informativi aziendali;
- progetto Energy Saving Impianti, finalizzato al risparmio energetico sulle reti termo-frigo e sugli impianti di illuminazione Airside e Landside di entrambi gli scali.

Principali investimenti futuri

I principali investimenti previsti per il periodo 2012-2015 sono stati definiti in coerenza con i rispettivi Master Plan e con il Piano degli Investimenti del Contratto di Programma ENAC-SEA, riportato nella tabella seguente

Investimenti previsti dal Contratto di Programma

Investimenti futuri (milioni di euro)	2011	2012	2013	2014	2015	Totale 2011-2015	Totale 2012-2015
a) Milano Malpensa 1	28,2	66,7	61,0	42,2	30,3	228,3	200,2
b) Milano Malpensa 2	1,7	1,9	1,0	1,0	1,0	6,6	4,9
c) Milano Malpensa Cargo	13,5	27,4	20,9	1,0	1,0	63,8	50,3
d) Milano Linate	5,4	5,0	5,0	5,0	6,5	26,9	21,5
e) Infrastrutture di volo	25,2	25,9	38,3	81,2	61,7	232,3	207,1
f) Interventi vari	28,9	23,5	23,8	28,1	28,0	132,3	103,4
Totale	102,9	150,4	150,0	128,5	128,5	690,3	587,4

Fonte: Contratto di Programma SEA-ENAC.

A seguito dell'approvazione del Contratto di Programma è previsto un incremento tariffario che ridurrà il divario rispetto alla media europea di settore.

Il meccanismo di definizione della dinamica tariffaria tiene conto, oltre che della remunerazione dei costi regolatori ammessi (inclusa un'equa remunerazione del capitale investito), anche della realizzazione degli investimenti previsti nel Piano degli Investimenti. Tra gli investimenti più significativi si evidenziano:

Ampliamento Terminal 1 di Malpensa

Il completamento delle opere di ampliamento del Terminal 1 di Malpensa prevede l'apertura del terzo satellite attesa nel 2013 e il successivo completamento del corpo principale dell'aerostazione, che consentirà nel 2015 di aumentare le superfici disponibili, in particolare per l'area commerciale che dovrebbe disporre di una superficie incrementale di circa 8.500 mq.

L'apertura del terzo satellite consentirà inoltre una migliore qualità del servizio, aumentando il numero di aeromobili serviti al loading bridge e consentendo anche politiche di differenziazione del traffico per ciascuno dei tre satelliti, ottimizzando i flussi dei passeggeri e dei velivoli serviti.

Ampliamento dell'area cargo di Malpensa

La realizzazione dell'ampliamento di Milano Malpensa Cargo consentirà, dal 2014, di disporre di nuove piazzole di sosta aeromobili e di nuovi magazzini per un totale di circa 48.000 mq, con circa 10.000 mq di spazi aggiuntivi per uffici.

Tali interventi infrastrutturali consentiranno di incrementare l'attuale capacità di trattamento merci dello scalo, dalle attuali 500-560 mila tonnellate sino a circa un milione.

Altri interventi di rilievo

Gli investimenti nelle infrastrutture di volo sono concentrati su Malpensa e riferiti in particolare alla realizzazione di una terza pista indipendente dalle due già esistenti. Gli interventi su Linate saranno focalizzati ad incrementare la funzionalità operativa dello scalo e la qualità del servizio offerto all'utenza.

Fra gli interventi vari sono compresi: riqualifiche di infrastrutture esistenti e sviluppi di infrastrutture asservite agli aeroporti quali reti e impianti, sistemi di accesso e viabilità, acquisizione di attrezzature innovative di security e lo sviluppo di sistemi di information technology.

Performance competitive Business Aviation

Incidenza del business Aviation sui ricavi totali

I ricavi relativi al business Aviation (diritti aeroportuali e tariffe per la gestione delle infrastrutture centralizzate, servizi di sicurezza, tariffe per l'utilizzo di aree regolamentate) acquisiti dal Gruppo SEA nel 2010 sono ammontati a circa 271 milioni di euro ed hanno rappresentato il 43% dei ricavi totali.

La parte preponderante dei ricavi Aviation è rappresentata dai diritti aeroportuali e tariffe per l'utilizzo di strutture centralizzate (71%), seguiti dai corrispettivi per i servizi di sicurezza (18%) e da quelli per l'uso di aree regolamentate (11%).

Ricavi Aviation e incidenza delle componenti sul totale (2010)



Fonte: SEA.

Andamento traffico passeggeri del sistema aeroportuale SEA nel 2010

Nel 2010 il sistema aeroportuale gestito dal Gruppo SEA ha registrato un aumento del 5,3% dei passeggeri e dell'1,6% dei movimenti rispetto al 2009.

Su tale risultato ha influito positivamente l'andamento di Malpensa (+7,9% passeggeri e +3,5% movimenti), mentre hanno inciso negativamente le pesanti ripercussioni sul traffico aereo europeo dell'eruzione vulcanica islandese, avvenuta nei mesi di aprile e maggio.

Il blocco delle attività di Malpensa e Linate si è tradotto in una perdita di circa 500 mila passeggeri e di oltre 3.700 movimenti.

In assenza di tale evento la crescita del sistema aeroportuale gestito dal Gruppo SEA sarebbe stata del 7,3% per i passeggeri e del 3% per i movimenti (in particolare a Malpensa si sarebbe registrato un incremento rispettivamente del 9,9% e del 4,9%).

Indicatori di performance del business Aviation del sistema aeroportuale SEA

	Movimenti			Passeggeri ⁽¹⁾			Merci (tonn.) ⁽²⁾		
	31/12/2010	31/12/2009	% ⁽³⁾	31/12/2010	31/12/2009	% ⁽³⁾	31/12/2010	31/12/2009	% ⁽³⁾
Malpensa	189.580	183.182	3,5	18.714.187	17.349.602	7,9	422.429	333.720	26,6
Linate	91.907	93.764	-2,0	8.295.436	8.293.839	0,0	15.520	13.656	13,7
Sistema aeroportuale gestito dal Gruppo SEA	281.487	276.946	1,6	27.009.623	25.643.441	5,3	437.949	347.376	26,1

(1) Il numero dei passeggeri in transito è considerato una sola volta.

(2) Le tonnellate di merce e posta in transito e l'avio camionato non sono considerati.

(3) Gli scostamenti percentuali sono relativi al corrispondente periodo dell'esercizio precedente.

Fonte: SEA.

Principali destinazioni dei passeggeri degli aeroporti milanesi (2010)



Fonte: SEA.

La ripartizione del traffico passeggeri a fine 2010 conferma la bassa concentrazione dei vettori che operano negli scali milanesi: il Gruppo Alitalia si attesta a poco più di 7,4 milioni di passeggeri (meno del 29% del totale transitato fra Malpensa e Linate, rispetto al 52,3% di fine 2007 toccato da Alitalia e AirOne), mentre gli altri vettori, che nel 2009 avevano già garantito un traffico di oltre 18,3 milioni di passeggeri, sono cresciuti di ulteriori 1,2 milioni di clienti, registrando un incremento del 6,8%.

Andamento del traffico passeggeri nei singoli scali

Malpensa

Nel 2010 a Malpensa si è registrata una crescita del 7,9% del traffico passeggeri (+1,4 milioni rispetto al 2009). Tale incremento è stato sostenuto dall'aumento di attività di quasi tutti i principali vettori operanti sullo scalo:

- easyJet è cresciuta di quasi 465 mila passeggeri;
- Lufthansa di circa 375 mila;
- Gruppo Alitalia di quasi 228 mila (prevalentemente con i voli operati attraverso AirOne).

L'aeroporto di Malpensa è collegato con 167 scali nazionali e internazionali⁽⁷⁾ e nel 2010 è stato utilizzato da 147 compagnie aeree, di cui 12 nazionali, 60 intra UE e 75 extra UE.

Terminal 1

L'incremento di oltre 897 mila passeggeri del Terminal 1 (+7,1% rispetto al 2009) è stato favorito da molteplici fattori:

- l'ulteriore incremento di attività di Lufthansa che, con circa 170 collegamenti settimanali verso destinazioni italiane e internazionali, ha trasportato nel corso del 2010 oltre 1,2 milioni di passeggeri (+43,8%),
- l'ingresso di alcuni vettori internazionali, fra cui Cathay Pacific (favorito anche dalla concessione di autorizzazioni provvisorie in attesa della revisione del relativo contratto bilaterale), Oman Air e Jet Airways, primario vettore indiano,
- l'incremento di attività delle compagnie aeree già presenti.

Il significativo recupero di traffico operato dai vettori presenti nel Terminal 1 di Malpensa ha determinato un incremento del 2,3% dei passeggeri sulle rotte internazionali e del 3,6% su quelle intercontinentali. Fra le direttrici di traffico che hanno registrato gli incrementi di traffico più significativi si evidenziano il Medio ed Estremo Oriente, trainati dalla crescita delle rispettive economie.

Terminal 2

Nel corso del 2010 il Terminal 2 di Malpensa ha servito oltre 5,1 milioni di passeggeri (+10% rispetto al 2009), sostenuto dalla significativa crescita di easyJet, che tuttavia è stata penalizzata dalle limitazioni al traffico aereo derivanti dalla diffusione della nube di cenere vulcanica islandese (i cui effetti sono stati particolarmente significativi negli scali londinesi, importanti snodi del network operativo di easyJet).

L'incremento di attività di easyJet a Malpensa, che ha confermato il ruolo dello scalo quale principale base per l'Europa continentale, è stato sostenuto dall'introduzione di 43 frequenze settimanali aggiuntive, anche grazie all'inizio dei collegamenti verso 11 nuove destinazioni (tra cui Lione, Tolosa, Casablanca, Oporto). A fine 2010 easyJet rappresenta il 27,3% del traffico passeggeri dell'intero aeroporto di Malpensa.

Linate

A Linate, sottoposto alle limitazioni di traffico previste dai D.M. 3/3/2000 e 5/1/2001, si è registrata, rispetto all'esercizio 2009, una sostanziale stabilità dei passeggeri (+1,6 mila passeggeri): la diminuzione del traffico del Gruppo Alitalia (-101,2 mila passeggeri), che rappresenta circa il 68,1% del traffico dello scalo, è stata totalmente compensata dall'aumento di attività degli altri vettori (+102,8 mila passeggeri).

Tale andamento ha risentito di vari fattori:

- le significative limitazioni al traffico aereo europeo determinate dalla diffusione della nube di cenere vulcanica islandese, che hanno determinato una riduzione del traffico a Linate di circa 1.100 movimenti, pari a oltre 140 mila passeggeri;
- il rafforzamento della concorrenza dell'alta velocità ferroviaria sulla tratta Milano-Roma, principale rotta operata dal Gruppo Alitalia (-12% dei passeggeri e -15% dei voli per il vettore su tale tratta, pari a circa 200 mila passeggeri in meno rispetto al 2009);
- la flessione del traffico business, che caratterizza lo scalo, nella prima parte dell'anno.

Le performance dello scalo di Malpensa nel periodo successivo al de-hubbing Alitalia

Per quanto attiene all'ultimo triennio (2008-2010), il traffico passeggeri nell'aeroporto di Malpensa in seguito all'impatto negativo causato dal de-hubbing di Alitalia (a partire da fine marzo 2008), è stato sostenuto, dall'ingresso di nuovi vettori, dall'introduzione di nuovi servizi e dal significativo aumento delle frequenze da parte di vettori presenti su rotte già operate.

Un risultato raggiunto anche grazie alla revisione di alcuni Accordi Bilaterali e alle autorizzazioni provvisorie concesse da ENAC.

(7) Fonte: bilancio consolidato al 31 dicembre 2010 approvato dal Consiglio di amministrazione del 7 marzo 2011.

La tabella e il grafico qui rappresentati forniscono rispettivamente il quadro sintetico delle misure realizzate dal Gruppo nel triennio 2008-2010 che hanno contribuito alla ripresa del volume di traffico di Mal-

pensa e l'effetto di tali misure sul recupero di traffico e sulla redistribuzione dell'operatività da parte delle diverse compagnie aeree presso lo scalo.

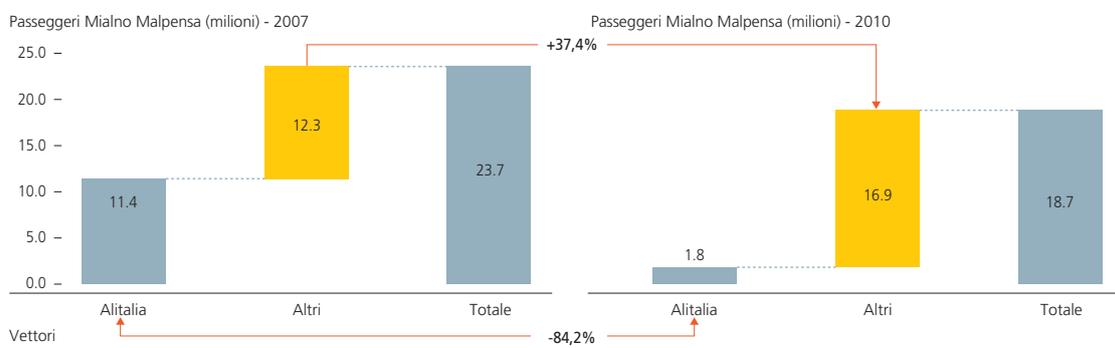
Misure post de-hubbing realizzate dal Gruppo nel triennio 2008-2010

	2008	2009	2010	TOTALE
Nuovi vettori	15	15	9	39
Nuovi servizi (*)	118	91	106	315
Incremento frequenze da parte di vettori già presenti su rotte già operate dai medesimi	520	327	228	1.075
Aumento complessivo di frequenze settimanali (nuovi servizi + incremento frequenze)	638	418	334	1.390

Fonte: SEA.

(*) Per nuovi servizi si intende l'introduzione di nuove destinazioni servite da vettori già operanti, oppure nuovi vettori che operano su rotte già servite, o ancora nuovi vettori che servono nuove destinazioni.

Recupero e redistribuzione del traffico passeggeri presso lo scalo di Malpensa



Fonte: SEA.

La seguente tabella illustra invece l'andamento del traffico passeggeri gestito rispettivamente dal Terminal 1 e 2 nel triennio 2008-2010.

Evoluzione del traffico passeggeri nello scalo di Malpensa (2008-2010)

	2010	2009	Var. %	2008	Var. %
Milano Malpensa 1	13.590.594	12.693.300	7,1	14.108.027	-10,0
Milano Malpensa 2	5.123.593	4.656.302	10,0	4.906.159	-5,1
Totale Aeroporto di Milano Malpensa	18.714.187	17.349.602	7,9	19.014.186	-8,8

Fonte: SEA.

Il numero dei passeggeri low cost è stato pari a circa 6,3 milioni, in crescita del 10,3% rispetto all'anno precedente, corrispondenti a circa il 33,6% dei passeggeri dello scalo.

Le performance dello scalo di Linate nel triennio 2008-2010

Nel periodo 2008-2010 il traffico di Linate è stato influenzato dalla flessione del segmento di viaggiatori business, che rappresenta la tipologia di traffico caratterizzante lo scalo, dalla concorrenza dell'alta velocità ferroviaria sulla tratta Milano-Roma - principale rotta operata dal vettore Alitalia a Linate - e dall'integra-

zione dei network di Alitalia e AirOne.

Va poi considerato l'impatto del provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con cui è stato stabilito che sino al 3 dicembre 2011 non potranno essere avviate istruttorie per verificare l'esistenza di situazioni di monopolio eventualmente determinatesi nello scalo a seguito dell'integrazione dei network di Alitalia e di AirOne.

Questo provvedimento infatti ha limitato la possibilità per vettori diversi da Alitalia di accedere all'aeroporto di Linate. Nel 2010 il numero di passeggeri registrato nell'aeroporto di Linate è stato pari a circa 8,3 milioni⁽⁸⁾, dei quali circa 5,5 milioni di traffico nazionale e i rimanenti circa 2,8 milioni di traffico internazionale.

(8) Fonte: Assaeroporti (www.assaeroporti.it).

Traffico passeggeri nello scalo di Linate nel triennio 2008-2010

Tipologia di traffico passeggeri	2010	2009	Var%	2008	Var%
Nazionale	5.503.092	5.833.593	-5,7	6.706.169	-13,0
Internazionale	2.792.344	2.460.246	13,5	2.558.392	-3,8
Totale	8.295.436	8.293.839	0,0	9.264.561	-10,5%

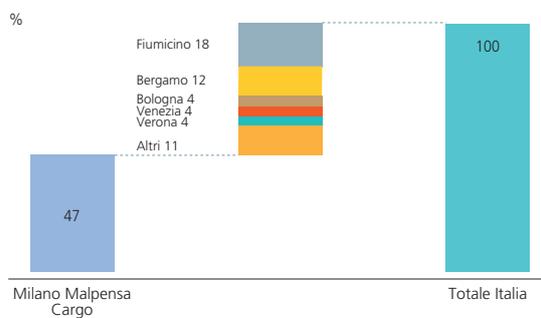
Fonte: SEA.

Andamento del traffico merci nel 2010

Nel corso del 2010 il traffico merci gestito dagli aeroporti di Malpensa e Linate ha beneficiato, al pari dei principali scali cargo internazionali, della ripresa dell'economia mondiale, soprattutto nelle aree del Medio ed Estremo Oriente, verso cui è diretto oltre il 56% del traffico merci di Malpensa. A fine 2010 le merci gestite negli scali milanesi si attestano a quasi 439 mila tonnellate, raggiungendo livelli superiori a quelli registrati prima della cessazione dell'attività "all cargo" di Alitalia (avvenuta da inizio 2009) e non molto distanti dal massimo storico del traffico merci registrato dal sistema, pari a 488 mila tonnellate, nel 2007. La performance registrata dal trasporto merci dello scalo di Malpensa ha confermato il ruolo primario ricoperto in Italia dal Gruppo SEA nel settore.

A ulteriore conferma di tale ruolo va evidenziato che nel 2010 circa la metà della merce trasportata via aerea in Italia (47% Malpensa, 2% Linate) è stata gestita dal sistema.

Quote di mercato nel settore del trasporto merci via aerea in Italia (*)



(*) Quote riferite ai volumi di merce movimentati, inclusa la posta
Fonte: Assaeroporti

A fine 2010 le merci gestite sull'aeroporto di Malpensa si sono attestate intorno alle 422,4 mila tonnellate, registrando pertanto livelli superiori rispetto a quelli antecedenti il de-hubbing Alitalia e inferiori unicamente al livello di massimo storico del trasporto merci registrato da Malpensa nel 2007 (471,1 mila tonnellate)⁽⁹⁾.

La significativa crescita dei vettori operanti nello scalo, che nel 2010 hanno trasportato circa 88,7 mila tonnellate di merce in più rispetto al 2009, ha consentito a Malpensa di registrare un incremento del 26,6%, del traffico merci.

Nel 2010, fra le compagnie aeree che hanno registrato le crescite più significative nell'area cargo si segnalano:

- Cargolux (+25,5%, grazie al significativo incremento di attività di Cargolux Italia, che ha iniziato a operare a Malpensa nella seconda metà del 2009);
- Korean Air (+27,6%);
- Emirates (+8,1%);
- Air China Cargo (+119,8%);
- Qatar Airways (+26,1%).

Il traffico merci servito da Malpensa per aree di destinazione evidenzia crescita lungo tutte le direttrici di traffico, con incrementi particolarmente significativi sulle rotte verso il Medio e l'Estremo Oriente (rispettivamente +22,7%, pari a circa 14 mila tonnellate aggiuntive e +38,6%, pari a oltre 47 mila tonnellate in più).

L'incremento del traffico merci verso gli USA (+17,8%, pari a 9,6 mila tonnellate) e l'Estremo Oriente è particolarmente significativo, in quanto si tratta delle tratte maggiormente penalizzate dal de-hubbing di Alitalia e dalla decisione del vettore di cessare la propria attività all cargo.

Distribuzione per area geografica di destinazione del trasporto merci da Malpensa al 31 dicembre 2010

Area Geografica	Percentuale sul volume complessivo di tonnellate merci nell'esercizio 2010 pari a 422,4 mila tonnellate
Europa	28,4
Africa	2,3
Nord America	10,7
Centro/Sud America	2,5
Estremo Oriente	39,6
Medio Oriente	16,5

Fonte: SEA.

Il risultato positivo registrato dall'Aeroporto di Milano Malpensa nel trasporto merci nel triennio 2008-2010, nonostante il de-hubbing di Alitalia, è stato sostenuto prevalentemente dagli incrementi di frequenze operati nel corso del 2010, che si sono aggiunti ai già significativi aumenti di voli attuati nel secondo semestre del 2009, a conferma dell'interesse dei primari vettori all cargo internazionali per l'Aeroporto di Milano Malpensa.

A fine 2010, il traffico all cargo rappresenta oltre il 73% del trasporto merci complessivo dell'aeroporto di Malpensa.

(9) Fonte: Assaeroporti (www.assaeroporti.it). Nella merce non è inclusa la posta.

Nuovi vettori all cargo divenuti operativi a Malpensa nel triennio 2008-2010

2008	2009	2010
China Cargo Airlines ^(N)	Cargolux Italia ^(N)	Cargotalia ^(I)
Turkish Airlines ^(N)	Air Bridge Cargo ^(N)	EtihadAirways ^(I)
Nippon Cargo Airlines ^(I)	Alis/Cargotalia ^(N)	Qatar Airways ^(I)
	Saudi Arabian Airlines ^(N)	Korean Air Cargo ^(I)
	Asiana Airlines ^(N)	Cargolux ^(I)
	Air China Cargo ^(N)	Asiana ^(I)
	Korean Air ^(I)	
	Turkish Airlines ^(I)	
	EtihadAirways ^(I)	
	China Cargo Airlines ^(I)	
	Cathay Pacific ^(I)	
	Nippon Cargo Airlines ^(I)	

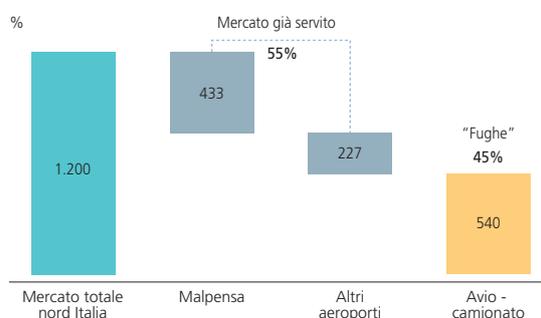
Fonte: SEA.

(I) incrementi di frequenze;

(N) nuovi vettori.

Quello di Malpensa non solo è il primo scalo italiano per il trasporto merci, ma nella sua catchment area viene prodotta la maggior parte delle merci che alimenta il trasporto in partenza dall'Italia settentrionale. Considerando quindi che il trasporto merci dall'Italia settentrionale è in parte non ricoperto dal trasporto aereo, ma convogliato via terra verso importanti scali europei per poi essere aviotrasportato alle rispettive destinazioni finali (le cosiddette "fughe di merci"), Malpensa ha notevoli potenzialità di ulteriore sviluppo.

Fughe merci verso altri Hub europei ('000 tonnellate 2010)



Fonte: Assaeroporti.

Al 31 dicembre 2010, l'aeroporto di Malpensa è collegato con 50⁽¹⁰⁾ scali nazionali e internazionali.

La seguente tabella illustra le principali destinazioni dei voli cargo in partenza da Malpensa al 31 dicembre 2010, in termini di incidenza percentuale sul volume complessivo delle merci.

Destinazioni voli merce Malpensa

Destinazione	Merci (tons) al 31/12/2010	%
Hong Kong	57.516	13,6
Seul	35.465	8,4
Lussemburgo	30.981	7,3
Dubai	30.922	7,3
Shanghai	29.606	7,0
New York	26.016	6,2
Doha	19.022	4,5
Parigi	18.948	4,5
Londra	17.817	4,2
Tokyo	17.333	4,1
Altri	138.803	32,9
Totale	422.429	100,0

Fonte: SEA.

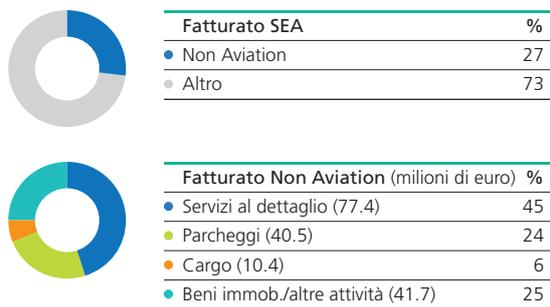
(10) Sono computate le destinazioni operate da voli combi e all cargo che nell'anno 2010 hanno trasportato complessivamente più di 600 tonnellate di merce.

Performance competitive Business Non Aviation

Incidenza del business Non Aviation sui ricavi totali

Il fatturato generato dal business Non Aviation (principalmente: attività retail, real estate e parcheggi) del Gruppo SEA nel 2010 è stato pari a circa 170 milioni di euro ed ha rappresentato il 27% dei ricavi totali.

Ricavi Non Aviation e incidenza delle componenti sul totale (2010)



Fonte: SEA.

Le attività Non Aviation consistono nella prestazione dei servizi di complemento delle attività di supporto all'aviazione ed includono:

- le attività retail (vendita al pubblico, in regime duty free e duty paid, ristorazione, autonoleggi, pubblicità, gestione di spazi per lo svolgimento da parte di soggetti terzi di attività bancarie);
- la gestione dei parcheggi;
- la gestione degli spazi cargo;
- altre attività, raggruppate sotto la voce "servizi ed altri ricavi" (quali attività di biglietteria, attività di manutenzione mezzi, attività di real estate, incluse locazioni e concessioni di porzioni del sedime aeroportuale e servizi tecnologici e di progettazione, nonché servizi di sicurezza non regolamentati).

Nel 2010 il Gruppo SEA ha continuato nel processo di rafforzamento delle attività non strettamente connesse alla gestione aeroportuale, ritenendole un'importante e fondamentale area di sviluppo del proprio business.

La logica alla base di tale strategia ha portato all'implementazione di un piano di comunicazione e marketing che, fra le varie attività, prevede:

- la collaborazione con le più importanti manifestazioni fieristiche e commerciali del territorio (durante la settimana della moda, ad esempio, Malpensa e Linate svolgono il ruolo di porta di ingresso a Milano Global Fashion City);
- una nuova comunicazione dell'offerta commerciale (i saldi Fall/Winter 2011 sono stati annunciati via web, con spazi pubblicitari negli scali e anche su mezzi pubblici cittadini);

- l'utilizzo di canali innovativi di distribuzione (il sito web del Gruppo SEA è in fase di completa ristrutturazione e trasformazione in un portale commerciale);
- il consolidamento del programma di loyalty per valorizzare il rapporto con i clienti, ampliando la conoscenza dei relativi profili.

Performance delle attività retail

SEA non svolge direttamente le attività retail (vendita al pubblico, duty free e duty paid, ristorazione, autonoleggi, pubblicità, gestione di spazi per lo svolgimento da parte di soggetti terzi di attività bancarie), ma cede a terzi l'uso di spazi commerciali negli aeroporti di Milano.

Ricavi delle attività retail e incidenza delle componenti sul totale (2010)



Fonte: SEA.

Il fatturato generato dalle attività retail incide per il 45% del totale del business Non Aviation.

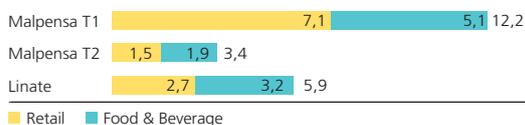
L'attività di vendita al dettaglio esercitata presso gli aeroporti di Milano offre al pubblico ed ai passeggeri un'ampia gamma di prodotti e marchi volti a soddisfare sia le differenti tipologie di utenti (passeggeri, accompagnatori e operatori aeroportuali), sia le diverse esigenze di tali utenti (es. disponibilità di spesa e di tempo) mettendo a loro disposizione in uno spazio concentrato, negozi con orari di vendita estesi lungo l'arco della giornata dotati di un'ampia gamma di categorie merceologiche, con differenti fasce di prezzo.

I punti vendita siti all'interno delle aerostazioni passeggeri offrono prodotti sia in regime di duty free (ovvero in esenzione dal pagamento dell'IVA e delle accise), sia in regime di duty paid (ossia in regime ordinario di acquisto senza poter beneficiare della predetta esenzione).

L'attività di vendita retail viene affidata da SEA in subconcessione sia a società partecipate (Dufrital - società che gestisce attività duty free e duty paid per prodotti di differenti settori merceologici - e CID, società che gestisce attività di vendita principalmente di libri e di giornali), sia ad altri soggetti terzi.

Aree commerciali disponibili ('000 m² 2010)

21.460 m² di aree commerciali



Fonte: SEA.

Nell'ambito del progetto di innovazione di spazi e concept delle attività retail, anche nel corso del 2010 il Gruppo SEA ha proseguito nella politica di aumento e riqualifica degli spazi commerciali aeroportuali, con l'obiettivo di incentivare e facilitare la fruizione di negozi e aree di ristoro da parte degli utenti di Malpensa e Linate.

Shops (*) (m²)

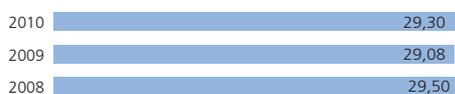


Fonte: SEA.

Malpensa Terminal 1

La significativa presenza di traffico long-haul (a fine 2010 pari al 36% dei passeggeri del Terminal 1), anche su rotte dirette verso aree di significativo sviluppo economico in cui la domanda di beni di lusso è in forte ascesa (in particolare Medio Oriente e Sud Est Asiatico), ha indotto il Gruppo SEA a rafforzare ulteriormente la presenza di fashion luxury brands al Terminal 1 di Malpensa, individuando nell'innovazione dei format e delle formule commerciali uno sviluppo della redditività di tale segmento di business. Nel corso dell'anno è quindi iniziata la trasformazione dell'area extra Schengen del Terminal 1 di Malpensa in una delle più prestigiose aree luxury del panorama retail italiano e internazionale.

Malpensa Terminal 1 - Scontrino medio per passeggero (euro)



Fonte: SEA.

Tale politica ha consentito di riportare i livelli di spesa dei passeggeri a quelli del 2008 e di incrementare il fatturato per metro quadro dei negozi, nonostante gli effetti della successiva crisi economica internazionale e la modifica della composizione del traffico subita dal Terminal 1.

Malpensa Terminal 2

I principali interventi presso il Terminal 2 di Malpensa - in linea con la politica di forte caratterizzazione come scalo low cost di alta fascia - sono stati effettuati in area airside. Nel corso dell'anno, al fine di fornire alla crescente clientela business del terminal servizi in linea con le sue specifiche esigenze, sono state at-

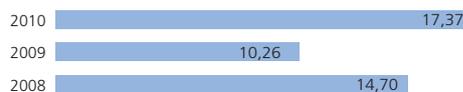
tuate una serie di iniziative:

- in area imbarchi è stata inaugurata una sala VIP Club2 che, anche con personale dedicato, offre servizi di informazione e ristoro, oltre all'accesso ad un'area wi-fi;
- è stata realizzata una corsia preferenziale "fast track" per accedere velocemente all'area imbarchi, che consente di eliminare i tempi di attesa per l'accesso ai filtri di sicurezza.

L'attuazione di tale strategia ha consentito, nel 2010, di incrementare significativamente sia la spesa media per passeggero (con una crescita dell'8,7% sul 2009) che la resa per metro quadro degli shops, che è tornata sui livelli del 2008.

Il dato del 2008 va comunque letto tenendo presente che, nella prima metà dell'anno, presso il Terminal 2 confluivano voli charter (successivamente trasferiti presso il Terminal 1), i cui passeggeri manifestano una diversa propensione alla spesa rispetto al target low cost, su cui il Terminal 2 si è successivamente focalizzato.

Malpensa Terminal 2 - Scontrino medio per passeggero (euro)

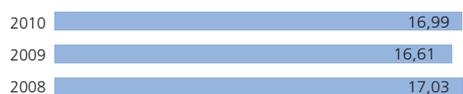


Fonte: SEA.

Linate

Nel 2010 il restyling dell'offerta commerciale dello scalo è proseguito anche attraverso una serie di interventi infrastrutturali che, ampliando le aree commerciali, consentiranno l'ingresso di nuovi importanti marchi. La politica di forte riqualificazione dell'offerta commerciale dello scalo, favorendo l'inserimento di prodotti che soddisfano le esigenze della clientela business, ha consentito di mantenere il livello di spesa per passeggero e di incrementare il fatturato per metro quadro dei negozi, nonostante gli effetti della crisi economica internazionale (particolarmente significativi per il traffico business dello scalo).

Linate - Scontrino medio per passeggero (euro)



Fonte: SEA.

Performance delle attività di food & beverage

L'attività di ristorazione è stata affidata da SEA in subconcessione a SEA Services - società partecipata - e ad altri soggetti terzi. In particolare, sono in vigore contratti con sei operatori specializzati (tra cui Auto-grill, Chef Express e My Chef) in forza dei quali SEA ha affidato loro, in regime di subconcessione, l'attività di ristorazione, concedendo a tal fine a tali operatori alcuni spazi all'interno degli aeroporti.

food & beverage (m²)				
2010	5.275	1.864	2.816	9.955
2009	4.879	1.931	2.791	9.601
2008	4.906	1.687	2.748	9.341
	■ Malpensa T1	■ Malpensa T2	■ Linate	

Fonte: SEA.

Malpensa Terminal 1

Nel corso del 2010, attraverso l'attività di restyling degli spazi di ristorazione e l'introduzione di nuovi concept, SEA ha ampliato l'offerta food & beverage, focalizzandola sui prodotti tipici italiani. Nel corso dell'anno sono stati anche avviati accordi per rafforzare ulteriormente la partnership con i primari operatori di settore già presenti nel terminal, in particolare per il restyling delle aree di ristorazione in zona arrivi e delle aree in zona imbarchi Schengen.

La politica attuata dal Gruppo SEA ha consentito anche nel 2010 di mantenere il livello di ricavo per passeggero, nonostante la significativa crescita del traffico registrata nel 2010 (+7,1% rispetto al 2009).

Malpensa Terminal 1 - Ricavi food & beverage per 1.000 passeggeri (€)	
2010	725,08
2009	727,02
2008	640,87

Fonte: SEA.

Malpensa Terminal 2

La rilevanza dell'offerta di ristorazione in uno scalo dedicato alla clientela low cost è stato il motivo che ha contraddistinto gli interventi di SEA nel corso del 2010.

In particolare, l'ingresso in area imbarchi di nuovi format consente un'offerta allineata alle abitudini di consumo del target dei passeggeri del terminal.

Anche l'area free flow del primo piano dell'area check-in sarà oggetto di interventi di rebranding già definiti nel corso del 2010, che porteranno alla ridefinizione dell'offerta.

La politica del Gruppo SEA, che ha stimolato la naturale propensione dei passeggeri low cost a fruire dell'offerta food & beverage, ha consentito di aumentare i ricavi dell'area del 2,7% per passeggero nel periodo 2008 - 2010. La riduzione dello scontrino medio è stata invece determinata dalla scelta di modificare l'offerta, ampliando il numero dei fruitori - anche se su livelli medi di spesa inferiore - con positivi effetti sul fatturato.

Malpensa Terminal 2 - Ricavi food & beverage per 1.000 passeggeri (€)	
2010	457,78
2009	458,59
2008	445,77

Fonte: SEA.

Linate

Nel corso del 2010 la vocazione dello scalo quale vetrina di Milano si è manifestata anche nelle scelte del Gruppo per il food & beverage.

Le scelte operate nell'area di ristorazione hanno sostenuto la crescita della redditività media per passeggero (+20,3% dal 2008). La riduzione dello scontrino medio rispetto al 2009 si deve all'attuazione delle medesime politiche illustrate per il Terminal 2 di Malpensa.

Linate - Ricavi food & beverage per 1.000 passeggeri (€)	
2010	460,17
2009	445,69
2008	382,56

Fonte: SEA.

Performance della gestione dei parcheggi

L'attività di gestione dei parcheggi negli aeroporti di Milano è esercitata in parte direttamente da SEA e in parte, in subconcessione, dall'operatore terzo specializzato APCOA Parking Italia.

SEA gestisce direttamente tutti i parcheggi dell'aeroporto di Linate e il parcheggio del Terminal 2 di Malpensa. I parcheggi del Terminal 1 di Malpensa sono invece gestiti, dall'aprile 2007, da APCOA. Nel 2010 il Gruppo SEA ha ultimato il processo di ampliamento di offerta di parcheggi auto dedicati ai passeggeri portando, a fine anno, a 15.300 i posti auto complessivamente disponibili al pubblico negli aeroporti di Malpensa e Linate (+8,5% rispetto a fine 2009).

Parcheggi (n° posti auto)				
2010	6.859	3.391	5.050	15.300
2009	6.220	3.391	4.484	14.095
2008	6.220	3.391	4.484	14.095
	■ Malpensa T1	■ Malpensa T2	■ Linate	

Fonte: SEA.

In uno scenario in cui la crisi economica ha inciso sulla capacità di spesa dei clienti, il Gruppo SEA ha sostenuto l'attività dei parcheggi sui propri scali attraverso:

- il servizio di prenotazione on line per la sosta nei parcheggi di Malpensa e Linate, attraverso il sito www.sea-parkandfly.it, nel quale sono evidenziate le molteplici offerte commerciali e promozionali, in parte legate anche al programma di fidelizzazione;
- una forte caratterizzazione dei parcheggi per tipologia di servizio e clientela di riferimento, al fine di soddisfare le molteplici esigenze dei clienti;
- l'incremento dell'offerta di posti auto negli scali, con le aperture, da inizio 2010, di un nuovo parcheggio da 1.100 posti a Malpensa e, in dicembre, del nuovo multipiano di Linate da più di 2.400 posti.

Malpensa Terminal 1

Nel corso del 2010 l'offerta di posti auto collegati al terminal 1 di Malpensa è cresciuta di 1.100 unità per l'entrata in esercizio del P1 low cost e di ulteriori 459 posti per la riapertura dei parcheggi a sosta breve, precedentemente penalizzati per i lavori di costruzione dell'hotel Sheraton. A tali tipologie di aree di sosta si aggiungono tre ulteriori segmenti di offerta di posti auto:

- il P2 executive - 3.300 posti coperti di cui 130 riservati ad auto di lusso;
- il P3 express - 800 posti scoperti collegati al terminal da tapis roulant;
- il P4 long term - 1.200 posti scoperti dedicati alla lunga sosta.

Indicatori di performance del servizio parking del Terminal 1 di Malpensa

Anno	Capacità (n° posti)	Transiti auto paganti (n°)	Sosta media (gg.)
2008	6.896	1.038.002	1,6
2009	5.354	894.758	1,1
2010	6.363	858.020	1,3

Fonte: SEA.

Malpensa Terminal 2

Nel corso del 2010 la significativa crescita del traffico passeggeri di easyJet (+10%) non si è tradotta in un pari aumento del tasso di occupazione dei posti auto presso il Terminal 2.

Nel parcheggio "P5 easy" sono disponibili 3.000 posti che, dal 2011, saranno collegati al terminal mediante un camminamento coperto. L'occupazione di tali posti, cui si aggiungono anche 391 parcheggi a sosta breve, è stata penalizzata in maggio e giugno da alcuni lavori di ristrutturazione del P5 e dal contesto competitivo particolarmente aggressivo cui il Gruppo SEA ha risposto adottando politiche tariffarie e di marketing indirizzate prevalentemente al recupero delle quote di mercato sensibili all'offerta tariffaria.

Indicatori di performance del servizio parking del Terminal 2 di Malpensa

Anno	Capacità (n° posti)	Transiti auto paganti (n°)	Sosta media (gg.)
2008	3.431	296.931	4
2009	3.457	271.098	1,5
2010	3.114	241.096	1,5

Fonte: SEA.

Linate

Nel 2010, nonostante la stabilità del traffico passeggeri - e la penalizzazione dei posti auto correlata alla realizzazione del nuovo parcheggio multipiano e alla ristrutturazione dell'esistente - si è registrato un alto tasso di occupazione dei posti disponibili nello scalo, con punte massime di occupazione (prossime al 100%) nei giorni centrali della settimana, in linea con le esigenze del traffico business che caratterizza lo scalo. Nel dicembre 2010 è stato aperto il nuovo parcheggio multipiano P2 che dispone di 3.000 posti auto coperti distribuiti su più piani. Gli ultimi due sono collegati con un ponte a passaggio veicolare e pedonale al parcheggio P1 top class, di 800 posti, da cui si raggiunge direttamente l'area check-in. Il sistema di parcheggi P1 e P2 è il parcheggio coperto più grande di Milano.

Indicatori di performance del servizio parking di Linate

Anno	Capacità (n° posti)	Transiti auto paganti (n°)	Sosta media (gg.)
2008	4.404	615.321	1,6
2009	4.484	556.866	1,6
2010	4.374	498.877	1,7

Fonte: SEA.

Performance competitive Business Handling

Le attività di handling includono tutti i servizi di assistenza a terra ad aeromobili, passeggeri, bagagli, merci e posta, che il Gruppo SEA, tramite la controllata SEA Handling, fornisce ai vettori che operano sugli aeroporti gestiti dal Gruppo. L'attività di handling si articola nelle sottoaree "Rampa", "Passeggeri" e "Merci". I servizi di Rampa includono le attività prestate sul piazzale (c.d. servizi airside). Fra gli altri, tali servizi comprendono:

- sbarco, imbarco e trasporto passeggeri e bagagli;
- BRS o Baggage Reconciliation System;
- BHS o Baggage Handling System (smistamento bagagli);
- sbarco e imbarco merci e posta sui voli combi;
- pulizie tecniche e di cabine aeromobili;
- bilanciamento aeromobili (attività di organizzazione a bordo degli aeromobili di passeggeri, merci e bagagli, finalizzata a garantire l'effettuazione dei voli nel rispetto delle prescrizioni fornite dalle compagnie aeree e dai costruttori degli stessi aeromobili).

I servizi Passeggeri includono le attività prestate in aerostazione (c.d. servizi landside).

Fra gli altri, tali servizi comprendono:

- check-in: assistenza transiti e connessioni (attività connesse all'assistenza ai passeggeri e al loro bagaglio nel trasferimento tra due voli in connessione);
- lost&found (attività connesse all'assistenza ai passeggeri per il recupero del bagaglio smarrito e/o disguidato);
- assistenza vip lounge: assistenza ai passeggeri nelle sale Vip, in attesa dei voli, ivi compresa l'attività di check-in.

I servizi Merci includono le attività prestate sul piazzale (c.d. servizi airside) quali:

- sbarco e imbarco merci sui voli "all cargo";
- bilanciamento aeromobili.

A seguito dell'entrata in vigore del D.L. 18/99 che ha liberalizzato le attività di handling (rampa, passeggeri e merci), si è manifestato uno scenario di forte pressione competitiva nel settore. Al 31 dicembre 2010 negli aeroporti di Milano operano in questo settore, oltre a SEA Handling, 5 handler e 3 vettori in autoproduzione, come indicato nella tabella.

Handler terzi e vettori in autoproduzione operanti negli aeroporti di Milano		
Aeroporto	Handler terzi	Vettori in autoproduzione
Milano Malpensa	ATA Handling (rampa e passeggeri)	Federal Express
	AVIA Partner (rampa e passeggeri)	TAM
	Globeground (passeggeri)	KLM
	ICTS (passeggeri)	
Milano Linate	ATA Handling (rampa e passeggeri)	
	AVIA Partner (rampa e passeggeri)	
	Globeground (passeggeri)	
	EAS (passeggeri)	

Fonte: SEA.

Nel corso del 2010 SEA Handling ha evidenziato un aumento di quasi ottomila movimenti (+3,8%), di 1,1 milioni di passeggeri (7,3%) e di oltre 83 mila tonnellate di merce (+28,5%), registrando a livello di sistema una crescita superiore a quella del totale degli scali di riferimento.

Tale buon risultato è stato favorito dalla capacità di SEA Handling di mantenere il proprio portafoglio clienti - rivedendo positivamente i relativi contratti - e di acquisire alcuni importanti clienti fra i vettori che hanno iniziato a operare a Malpensa durante l'anno. Tale risultato è particolarmente significativo in un contesto caratterizzato da una forte attenzione al controllo dei costi da parte dei vettori, dalle esigenze di riduzione dei tempi di imbarco e sbarco, dalla richiesta di servizi di handling a livelli particolarmente alti e notevolmente differenziati per categoria di vettore.

Performance dell'handling rampa e passeggeri

Malpensa

Nel corso del 2010 le attività di handling gestite dal Gruppo SEA nello scalo di Malpensa hanno registrato un incremento di 11.500 movimenti e di quasi 1,3 milioni di passeggeri.

La crescita del traffico di SEA Handling è stata sostenuta dall'incremento di attività dei suoi principali clienti (in particolare easyJet, il Gruppo Lufthansa, Air Italy, Blue Panorama, Qatar Airways ed Ethiad Airways) e dall'acquisizione di nuovi clienti (fra cui Afriqiya, Cathay Pacific, Jet Airways e Oman Air). A fine anno easyJet è il principale cliente di SEA Handling a Malpensa, attestandosi al 28,4% del mercato gestito in area rampa come movimenti e al 42,8% di quello in area passeggeri come passeggeri.

Primi 10 clienti SEA Handling in area rampa a Malpensa

Vettore	Quota Mercato % ^(*)
easyJet	28,4
Gruppo Lufthansa	20,8
Gruppo Alitalia	11,3
Meridiana	2,7
Neos	1,9
Blue Panorama	1,7
Turkish Airlines	1,8
Swiss Air Lines	3,0
Lot	1,4
Scandinavian	1,2
Altri vettori	25,8

(*) La quota di mercato indicata è calcolata rispetto ai movimenti totali serviti da SEA Handling.
Fonte: SEA.

Primi 10 clienti area passeggeri Malpensa

Vettore	Quota Mercato % ^(*)
easyJet	42,1
Gruppo Alitalia	14,7
Meridiana	4,1
Neos	3,3
Blue Panorama	2,7
Turkish Airlines	2,1
Swiss Air Lines	2,0
Air Italy	1,7
Delta	1,7
Scandinavian	1,6
Altri vettori	24,0

(*) La quota di mercato indicata è calcolata rispetto ai passeggeri totali serviti da SEA Handling.
Fonte: SEA.

Linate

A fine 2010 il Gruppo Alitalia rappresenta l'88,5% del mercato di Linate servito da SEA Handling e il 37,4% dell'intero portafoglio clienti della Società in area rampa (cui, a seguito del contratto stipulato nel 2009, il vettore è legato fino al 2013). Nel corso del 2010, a seguito della ridefinizione contrattuale di inizio ottobre 2009, easyJet è divenuto cliente di SEA Handling anche a Linate, dove rappresenta lo 0,5% dei movimenti dello scalo.

Primi 5 clienti di SEA Handling in area rampa a Linate

Vettore	Quota Mercato % ^(*)
Gruppo Alitalia	88,5
Gruppo Lufthansa	4,6
Wind Jet	3,0
SAS	1,3
Mistral Air	1,1
Altri vettori	1,5

(*) La quota di mercato indicata è calcolata rispetto ai movimenti totali serviti da SEA Handling.
Fonte: SEA.

Primi 5 clienti di SEA Handling in area passeggeri a Linate

Vettore	Quota Mercato % ^(*)
Gruppo Alitalia	89,1
Wind Jet	7,3
SAS	1,9
easyJet	1,2
TAP	0,4
Altri vettori	0,1

(*) La quota di mercato indicata è calcolata rispetto ai passeggeri serviti da SEA Handling.
Fonte: SEA.

Performance dell'handling merci

Le attività di handling merci di SEA Handling sono concentrate nell'aeroporto di Malpensa, dove la società offre tali servizi alla quasi totalità dei vettori all'cargo presenti nello scalo.

Nel corso del 2010 le attività di handling merci (all'cargo + misti) hanno registrato un incremento di quasi 82 mila tonnellate (+29,1%).

La quota di mercato gestita da SEA Handling nell'area merci di Malpensa a fine 2010 è pari all'85,7% (+2%).

Tale forte posizionamento competitivo è sostenuto dall'elevato livello qualitativo dei servizi forniti da SEA Handling anche nel segmento merci, in cui è richiesta una particolare expertise, anche per l'utilizzo di attrezzature particolarmente complesse.

Primi 10 clienti (all'cargo + misti) di SEA Handling in area merci a Malpensa

Vettore	Quota Mercato % ^(*)
Gruppo Cargolux	18,7
Cargo italia	10,6
Korean Air	9,2
Cathay Pacific	7,8
Air China International	6,1
Qatar Airways	5,2
Nippon Cargo	3,7
European Air Transport	3,6
China Cargo Airlines	3,5
Ethiad Airways	3,4
Altri vettori	28,2

(*) La quota di mercato indicata è calcolata rispetto al quantitativo totale di tonnellate merci servite da SEA Handling.
Fonte: SEA.

Evoluzione delle quote di mercato nel triennio 2008-2010

L'andamento, nel periodo 2008-2010 delle quote di mercato del Gruppo SEA nell'attività di handling in area rampa, passeggeri e merci su entrambi gli scali evidenzia la capacità competitiva espressa da SEA Handling sul mercato.

Andamento quote di mercato handling Malpensa (%)

Aeroporto Malpensa	2008	2009	2010
Area rampa (movimenti)	70,5	70,5	74,1
Area passeggeri (passeggeri)	65,5	61,6	63,8
Area merci (tonnellate merci)	88,0	84,0	85,7

Fonte: SEA.

Andamento quote di mercato handling Linate (%)

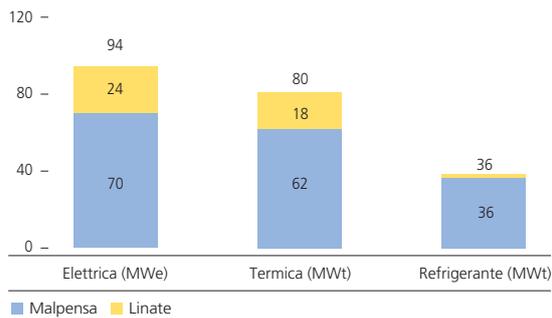
Aeroporto Linate	2008	2009	2010
Area rampa (movimenti)	79,5	80,4	78,1
Area passeggeri (passeggeri)	49,5	50,1	48,0
Area merci (tonnellate merci)	95,5	95,8	96,4

Fonte: SEA.

Performance competitive Business Energia

SEA Energia produce e vende sia energia elettrica che termica, potendo disporre di due centrali di cogenerazione situate negli scali di Malpensa e Linate dimensionate sulle seguenti capacità:

Capacità di produzione delle centrali di cogenerazione di SEA Energia



Fonte: SEA.

Nel 2010 il fatturato di SEA Energia è stato pari a 52,9 milioni di euro, generati per il 54% (28,4 milioni) da vendite intercompany e per il 46% (24,5 milioni) da vendite a soggetti terzi.

Distribuzione del fatturato di SEA Energia per tipologia di cliente



(milioni di euro)	%
Intra-Group (28.4)	54
Terze parti (24.5)	46

Fonte: SEA.

I progetti e le iniziative di contenimento dei consumi energetici realizzati in questi anni dal Gruppo hanno reso disponibile nel 2010 superiori volumi di energia da collocare sul mercato.

L'energia elettrica prodotta è stata destinata per la maggior parte (58%) a soggetti esterni, mentre per l'energia termica la situazione è inversa.

Distribuzione del fatturato di SEA Energia - tipologia prodotto e di cliente



Energia elettrica	%
SEA	42
Terze parti	58

Produzione 2010: 454 KWh



Energia termica	%
SEA	91
Terze parti	9

Produzione 2010: 346 KWt

Fonte: SEA.

La politica ambientale di SEA

Il Gruppo SEA ha come obiettivo primario quello di coniugare il valore fondamentale del rispetto e della salvaguardia del patrimonio ambientale con lo sviluppo. Pertanto il Gruppo ha definito una politica ambientale che si ispira ai seguenti principi:

- elevata osservanza del dettato normativo;
- continuità nell'impegno di miglioramento delle performance ambientali;
- sensibilizzazione e coinvolgimento di tutti gli attori presenti nel sistema aeroportuale per un responsabile impegno orientato al rispetto e alla salvaguardia del patrimonio comune rappresentato dall'ambiente in cui operano;
- costante livello di monitoraggio e di verifica dei fenomeni che caratterizzano l'interazione con l'ecosistema;
- elevato livello di ascolto e di comunicazione da/verso un ampio spettro di interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e di condivisione;
- individuazione delle fonti e controllo delle emissioni di CO₂ prodotte - sia dirette che indirette (attraverso il coinvolgimento degli stakeholder) - nell'ambito della riduzione delle emissioni di gas serra fissati dal Protocollo di Kyoto.

Le prossime priorità e l'impatto sulle strategie aziendali

L'impegno preso dal Gruppo SEA per uno sviluppo sostenibile ed una riduzione dell'impatto ambientale hanno reso necessaria un'evoluzione dell'efficacia e dell'integrazione delle attività di sostenibilità nella gestione organizzativa, strategica e finanziaria della società.

Per poter proseguire con lo sforzo di riduzione degli impatti è fondamentale il coinvolgimento del top management nei processi di gestione ambientale.

Per questa ragione periodicamente la Funzione Environment and Safety Airport fornisce al

Management Committee informazioni riguardanti temi ambientali.

Sul fronte esterno l'azienda intende mettere in atto azioni e iniziative di maggiore interazione con gli stakeholder territoriali, tradizionalmente focalizzati sull'inquinamento acustico, anche sul tema della riduzione delle emissioni.

Sul piano comunicativo è stata strutturata una specifica area del corporate website e, in particolare per la comunicazione interna, è attiva una dedicata sezione di news ambientali sulla intranet.

Le priorità identificate per i prossimi anni comprendono:

- il mantenimento della neutralità nel contesto del Carbon Footprint, attraverso una riduzione dei consumi di energia,
- un maggiore utilizzo di fonti rinnovabili e l'eventualità di compensare la quantità di CO₂ emessa comprando Carbon Credits (con un coinvolgimento della direzione finanziaria).

Sul fronte interno, la sfida organizzativa che attende il Gruppo SEA non è di poco conto e su questo tema sono coinvolte tutte le funzioni aziendali:

- la funzione ambientale, che ha definito l'impostazione complessiva e che assicura il coordinamento e i necessari controlli;
- la manutenzione sul settore energia e mezzi operativi;
- le funzioni che coordinano le operazioni aeroportuali di tipo aeronautico per le attività svolte sui piazzali;
- la Direzione Infrastrutture per l'adozione di criteri di progettazione e approcci Low Carbon sulle nuove realizzazioni;
- la Direzione Purchasing per l'inserimento di logiche Low Carbon nei contratti con i terzi;
- la Direzione Relazioni Esterne e la Direzione Personale e Organizzazione per il versante della comunicazione, anche interna, della diffusione di consapevolezza e dell'incremento delle conoscenze.

Il sistema di gestione ambientale

Il Gruppo SEA garantisce un impegno costante e strutturato volto all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza nella gestione eco-compatibile delle tematiche ambientali.

Tutto il personale aziendale viene costantemente sensibilizzato all'identificazione della tutela e della difesa ambientale come tratti distintivi del Gruppo SEA, tramite anche l'adozione di sistemi di gestione ambientale (uno per SEA, uno per SEA Handling e uno per SEA Energia) certificati secondo la norma UNI EN ISO 14001.

Le procedure e le istruzioni operative che li compongono consentono di monitorare e ottimizzare le implicazioni ambientali connesse con le differenti attività e di porre le migliori condizioni atte a prevenire e, se necessario, affrontare eventuali emergenze ambientali.

Il Gruppo SEA opera raccordandosi e collaborando costantemente con tutti gli enti interni ed esterni che hanno responsabilità in materia di ambiente e territorio.

Il Gruppo SEA ha identificato i seguenti aspetti ambientali principali:

- acqua
- aria
- energia
- rifiuti
- rumore
- campi elettromagnetici
- radiazioni ionizzanti
- illuminazione
- mobilità
- landscape

Il percorso di SEA Energia verso l'EMAS

Il Regolamento (CE) n 761 del 2001 ha introdotto il sistema comunitario di ecogestione ed audit (EMAS), con l'obiettivo di favorire, su base volontaria, una razionalizzazione delle capacità gestionali dal punto di vista ambientale delle organizzazioni, basata non solo sul rispetto dei limiti imposti dalle leggi, che rimane comunque un obbligo dovuto, ma sul miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, sulla creazione di un rapporto nuovo e di fiducia con le istituzioni e con il pubblico e sulla partecipazione attiva dei dipendenti. Per SEA Energia il raggiungimento della registrazione EMAS (previsto nel 2011) vuole essere un ulteriore passo avanti verso la chiarezza e la trasparenza, uno stimolo a comunicare verso l'esterno le proprie prestazioni ambientali ed i propri obiettivi di miglioramento con chiarezza e trasparenza. Inoltre è una spinta in più (SEA Energia è già dotata di un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO14001) per controllare, monitorare e gestire i propri aspetti ed impatti ambientali e promuovere il "miglioramento continuo" delle prestazioni ambientali, anche anticipando i limiti disposti dalla legislazione vigente.

Il contratto di programma con ENAC

Il contratto di programma (2011-2020) prevede la definizione di cinque indicatori di tutela ambientale oggetto di monitoraggio nel quinquennio 2011 - 2015 per i quali è stata elaborata una proposta riguardante gli obiettivi di miglioramento, ipotizzando che nel 2014 vi sarà un momento di "rifocalizzazione" finalizzato alla parametrizzazione del secondo quinquennio. I cinque indicatori ambientali, che sono stati proposti da SEA e devono essere accettati da ENAC, includono indicatori di monitoraggio del rumore, delle emissioni di CO₂, del trattamento dei rifiuti e del trattamento delle acque.

Dimensione europea ed internazionale dell'impegno ambientale

Le ragioni che il Gruppo SEA ritiene siano alla base della necessità di mantenere (e promuovere) la propria presenza a livello europeo sul fronte dell'impegno ambientale sono molteplici:

- contribuire alla definizione del corpus normativo europeo che, inevitabilmente, nel breve o nel medio termine determina ricadute a livello nazionale e, di conseguenza, impatti regolatori ed economici sulla dimensione gestionale/operativa, e non solo;
- mantenere a livello internazionale un efficace interscambio sul massimo livello di evoluzione delle conoscenze e delle dinamiche in atto nei differenti campi d'azione, diretti o indiretti, che riguardano il contesto aeroportuale;
- promuovere e partecipare ad iniziative progettuali avanzate che abbiano attinenza con le sfide future in campo ambientale e di safety aeroportuale nonché di interazione con i territori nei quali sono collocati i nostri aeroporti o con i quali abbiamo relazioni ed iniziative comuni o che semplicemente, rientrano nel nostro bacino di traffico attuale o potenziale.

Progetto EARD

Dal 2004, il Gruppo ha rinforzato la propria presenza in campo internazionale partecipando, attraverso SEA, al progetto EARD (European Airport Regions Development).

EARD prende avvio dall'idea che gli aeroporti abbiano una funzione centrale per lo sviluppo regionale sebbene il conseguente traffico ed i problemi ambientali portino spesso a conflitti con le popolazioni locali.

Il tema progettuale si è concentrato sui problemi e le opportunità di sviluppo, lo scambio di esperienze e le buone pratiche per un'evoluzione sostenibile.

L'obiettivo di EARD (che si è sviluppato dal 2004 al 2007) è stato quello di scambiare esperienze, individuare le buone prassi e sperimentare nuovi approcci per rafforzare l'attrattiva delle regioni aeroportuali promuovendo le potenzialità regionali relative allo sviluppo economico in presenza di un'infrastruttura aeroportuale e, nello stesso tempo, cercando di equilibrare gli interessi tra residenti e aeroporto in una logica di miglioramento complessivo della situazione ambientale.

La compagine progettuale era composta da diversi soggetti europei quali Università, Enti locali ed altre istituzioni locali interessate.

I progetti europei in corso

Il Gruppo ha ulteriormente incrementato la propria presenza in campo europeo promuovendo partnership progettuali con primari soggetti aeroportuali, territoriali e scientifici. Il risultato ottenuto è significativo e, allo stato attuale, vede tre progetti definitivamente approvati (due su tematiche energetiche ed uno sui temi della videosorveglianza) che vedranno il loro avvio nel 2011:

- il progetto ADDPRIV: ha come focus i sistemi già esistenti di video sorveglianza al fine di conciliare gli aspetti di sicurezza (safety/security) con quelli legati al rispetto della privacy dei cittadini ed approfondire i modelli/le opportunità di sviluppo in tema di nuove tecnologie ed archiviazione/gestione dei dati a fronte delle necessità che internazionalmente caratterizzano lo scenario evolutivo di questa tematica. Nell'ambito del progetto, l'aeroporto di Linate è stato scelto come area test e tra i partner del progetto sono presenti aziende (per la parte tecnologica), Università e Renfe (ferrovie spagnole);
- il progetto CASCADE ha lo scopo di integrare e sviluppare soluzioni ICT che supportino la diagnosi e l'individuazione di malfunzionamenti dei sistemi selezionati in spazi pubblici aeroportuali, al fine di raggiungere e/o mantenere l'efficienza energetica ed un elevato comfort. Per SEA, il focus è Malpensa. ACI Europe ha formalmente espresso il suo supporto mettendo a disposizione l'Environment Strategy Committee per la diffusione dei risultati del progetto verso gli altri aeroporti. Tra i partner del progetto sono presenti aziende, Università ed altri istituti di ricerca;
- il progetto S4EeB ha come obiettivo lo sviluppo di una piattaforma che integri, nell'ambito delle infrastrutture pubbliche, i sistemi esistenti di riscaldamento, ventilazione, condizionamento ed illuminazione finalizzata al miglioramento dell'efficienza energetica e alla riduzione dei consumi garantendo, inoltre, condizioni ottimali di safety/security e comfort. Per SEA, l'area test è l'aeroporto di Linate. Tra i partner del progetto sono presenti aziende, Università ed altri istituti di ricerca.

Infine, nell'ambito di TREND, il Politecnico di Madrid, con il Politecnico di Milano, sta sviluppando uno strumento di monitoraggio dell'utilizzo del thrust reverse in fase di atterraggio (si tratta di un meccanismo di frenata impiegato sugli aerei caratterizzati da

grandi dimensioni o da elevate velocità di atterraggio). Le rilevazioni hanno avuto inizio nell'aeroporto di Barajas a Madrid e SEA è coinvolta per effettuare analoghi monitoraggi anche a Malpensa.

I progetti europei in fase di definizione

Cultura ambientale

SEA ha presentato una proposta progettuale, denominata INNOSHELL, per creare uno spazio aperto di innovazione e di creazione di opportunità sui temi della cultura correlata alla sfida ambientale, una delle più attuali e determinanti per il futuro, considerando tre aspetti specifici e strategici:

- il climate change
- l'energia
- l'acqua

Più in generale il progetto riguarda la sostenibilità ambientale e la green economy nel contesto territoriale regionale.

Con la Regione Lombardia SEA ha siglato un protocollo d'intesa sui temi della diffusione della cultura d'impresa e del coinvolgimento del mondo scolastico. Una delle dimensioni rilevanti sarà l'E-Learning sui temi della cultura correlata alla sfida ambientale, integrato con la promozione del territorio lombardo mediante la scelta di poli significativi sul piano turistico.

Il progetto, ancora in fase di proposta, affronterà in particolare, i temi della razionalizzazione e della riduzione dei consumi idrici, dell'utilizzo di fonti rinnovabili e della mobilità sostenibile.

Acqua e riciclo

Concerne la creazione di un network di interscambio trans-nazionale di dati, informazioni, tendenze generali e parametri di Water Management System per le differenti procedure specifiche aventi la finalità di razionalizzazione e riduzione dei consumi idrici focalizzandosi inizialmente sul contesto aeroportuale ed individuando successivamente l'estensione possibile ai bacini territoriali limitrofi.

Energie rinnovabili (pompa di calore)

L'idea progettuale trae origine dalla necessità di un approvvigionamento energetico di SEA con un maggiore utilizzo di fonti rinnovabili e dalle opportunità poste dal contesto geografico/geofisico in cui sono collocati gli aeroporti (in particolare Linate).

Mobilità sostenibile versus connessione e traffico merci

Focus del progetto è la modernizzazione logistica per migliorare l'efficienza dei vari modi di trasporto e delle rispettive combinazioni.

In particolare, una migliore ripartizione del traffico a favore dei modi di trasporto più rispettosi dell'ambiente, più sicuri e più efficienti dal punto di vista dei consumi energetici.

Aria e clima

La qualità dell'aria

Per valutare l'impatto atmosferico correlato alle attività connesse ai sistemi aeroportuali si devono prendere in considerazione una serie di sorgenti emissive principali:

- il traffico stradale esterno,
- il traffico interno al sedime aeroportuale,
- i contesti delle aree di parcheggio degli autoveicoli,
- le sorgenti fisse,
- le emissioni derivanti dai mezzi utilizzati per le operazioni di carico/scarico e assistenza a terra (handling),
- le emissioni dovute al movimento (autonomo) al suolo degli aeromobili,
- le operazioni di atterraggio e decollo (compresi i rullaggi).

È necessario fare alcune considerazioni fondamentali riguardanti la società di gestione aeroportuale e la sua effettiva area d'intervento circa:

- la possibilità di incidere positivamente e con efficacia nei processi sui quali la società di gestione ha spazio di manovra decisionale;
- il profilo di influenza che in Italia caratterizza le società di gestione aeroportuale rispetto alla possibilità di incidere sul livello di evoluzione tecnologica delle flotte e di monitorarne l'effettiva efficienza in termini di combustione ed emissioni;
- la possibilità di definire rotte e scenari in volo nonché di controllarli.

Sul primo punto è chiaro il massimo impegno del Gruppo SEA e sono visibili anche i risultati. Gli effetti prove-

nienti dal traffico veicolare e, in generale, dai mezzi utilizzati per gli spostamenti dei dipendenti da/per l'aeroporto, dei clienti e degli operatori sono strettamente correlati con il livello di intermodalità che caratterizza il contesto territoriale nel quale è collocato ogni aeroporto. Sul secondo e sul terzo punto il problema esula dalle leve di intervento delle società aeroportuali.

Entrambe queste ultime due determinanti dimensioni logico-operative sono strettamente correlate con la possibilità di incidere effettivamente, alla fonte, sulle emissioni provenienti dagli aeromobili e non sono al momento nel campo delle possibilità di intervento delle società di gestione aeroportuale italiane.

Per garantire un'alta qualità dell'aria ARPA Lombardia tiene monitorato quotidianamente lo stato dell'aria attraverso numerose centraline e nel sito web di SEA sono riportati i dati mensili medi ricavati dai valori giornalieri pubblicati da ARPA per l'area Malpensa/Varese e per l'area Linate/Milano.

Per l'area di Malpensa vengono considerati i dati inerenti le tre stazioni poste nelle immediate vicinanze dell'aeroporto (Ferno, Lonate Pozzolo, Somma Lombardo) e le tre stazioni collocate in area urbanizzata (Busto Arsizio, Gallarate, Varese). Anche per l'area di Linate vengono considerati i dati di due stazioni più vicine all'aeroporto (Limite-Pioltello e Milano-Parco Lambro) e altre poste in aree urbanizzate (Milano-Città Studi, Milano-Marche, Monza, Vimercate).

Il climate change e le emissioni di gas serra

Nel 2009, ACI Europe (Airport Council International), per promuovere un concreto contributo da parte degli aeroporti alla lotta contro i cambiamenti climatici, ha lanciato un'iniziativa denominata Airport Carbon Accreditation: tale progetto ha visto un coinvolgimento volontario di SEA e dei principali operatori aeroportuali europei. Il progetto ha previsto l'attivazione di una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO₂ da parte del gestore aeroportuale, degli operatori, degli aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

L'Airport Carbon Accreditation prevede quattro possibili livelli di accreditamento:

- Mapping - Verifica delle emissioni sotto il diretto controllo del gestore aeroportuale (tipologia 1 e 2);
- Reduction - Oltre al requisito del livello 1, creazione di un piano di riduzione delle emissioni finalizzato al continuo miglioramento dei livelli di emissioni (tipologia 1 e 2);
- Optimisation - Oltre ai livelli 1 e 2, calcolo delle emissioni prodotte degli stakeholders aeroportuali e coinvolgimento degli stessi nei piani di riduzione (tipologia 3);
- Neutrality - Oltre ai livelli 1, 2 e 3, raggiungimento dell'obiettivo "Carbon Neutrality" per le emissioni, sotto il diretto controllo del gestore aeroportuale (tipologia 1 e 2).

Le emissioni di anidride carbonica vengono calcolate considerando sia le attività dirette del gestore aeroportuale (centrali termiche per riscaldamento e condizionamento, consumo energetico dell'aeroporto, mezzi operativi necessari per le attività aeroportuali) sia quelle di terzi che possono essere guidate o influenzate dalla società aeroportuale e riguardano in particolar modo:

- il ciclo LTO (Landing Take Off),
- le emissioni dei mezzi operativi necessari per le attività di assistenza a terra,
- le emissioni di terzi che possono essere influenzate direttamente o indirettamente da SEA.

Sono escluse le emissioni sulle quali SEA, come conseguenza del suo "profilo" di governo e controllo, non può esercitare che un'azione di influenza e di incremento della consapevolezza: le emissioni dei velivoli (di proprietà/gestione delle compagnie aeree) e le emissioni dei mezzi operativi necessari per le attività di assistenza a terra (di proprietà e gestione degli handlers, con esclusione di SEA Handling, dove la quota di controllo di SEA ha reso possibile un pieno allineamento agli impegni dell'iniziativa).

Scope 1 - Emissioni dirette

Emissioni associate alle fonti che sono possedute o che si trovano sotto il controllo della società, come, ad esempio le emissioni derivate dalle combustioni di caldaie, forni, dai veicoli, le emissioni provenienti dai processi, così come le emissioni fuggitive.

Scope 2 - Emissioni indirette

Emissioni associate alla generazione di energia elettrica o termica (vapore, acqua calda, etc.) acquistata o consumata dall'impresa, che fisicamente viene immessa nel perimetro societario.

Scope 3 - Altre emissioni indirette

Opzionale. Altre emissioni indirette conseguenti alle attività, ma che sono prodotte da fonti non appartenenti o non controllate dalla società (estrazione e produzione dei materiali acquistati, trasporto del combustibile utilizzato, etc.).

Il calcolo delle emissioni è stato basato sul GHG Protocol (pubblicato dal World Business Council for Sustainable Development and the World Resources Institute) e tutti i dati presentati da SEA sono stati validati da WSP Environmental, società londinese che supporta scientificamente il progetto di ACI Europe.

Con riferimento all'iniziativa Airport Carbon Accreditation, SEA, a giugno 2010, ha raggiunto il livello 4, classificando Linate e Malpensa come i primi aeroporti in Italia (e tra i più avanzati in Europa) ad aver raggiunto la "neutralità". Nel 2010 le percentuali di razionalizzazione delle emissioni hanno visto una diminuzione dell'ordine di grandezza complessivo del 5% rispetto all'anno precedente. SEA, dopo aver raggiunto la neutralità con riferimento alle emissioni di CO₂ mediante un'efficace razionalizzazione dei processi, l'uso di fonti rinnovabili di energia ed attraverso l'acquisto di offset si impegna a mantenere tale livello di neutralità.

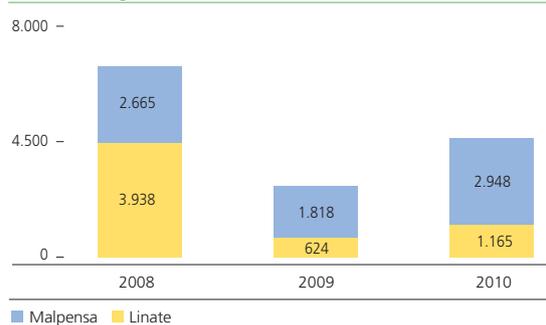
Tale linea d'azione è ispirata a due criteri principali:

- la riduzione progressiva, parallelamente ai positivi risultati dell'azione interna di razionalizzazione dei processi, della quantità di acquisto di Carbon Credits dal mercato;
- l'attivazione di iniziative che rendano lo sforzo dell'Azienda sempre più "visibile" localmente, con conseguenti ricadute positive sul piano del coinvolgimento degli stakeholder territoriali limitrofi ai due aeroporti, e con positivi ritorni anche sul piano dell'immagine, in coerenza con l'incisivo impegno messo in campo da SEA.

I segmenti d'intervento più determinanti sono di conseguenza:

- l'identificazione di percorsi d'investimento orientati a fonti rinnovabili di energia;
- l'attivazione di progetti "locali" sul versante dell'assorbimento di CO₂ anche con la partecipazione a progetti solidi e credibili che producano Carbon Credits;
- un'ulteriore azione di riduzione dei consumi energetici (in corso sugli edifici, da estendere ai temi della mobilità, soprattutto esterna, e di collegamento tra gli aeroporti e i bacini di traffico che li caratterizzano);
- un'ulteriore e capillare azione sulle competenze e sugli atteggiamenti professionali per consolidare, a tutti i livelli, i criteri di attenzione alla sostenibilità come uno dei valori cardine di SEA.

Emissioni CO₂ (ton) Scope 1(*)



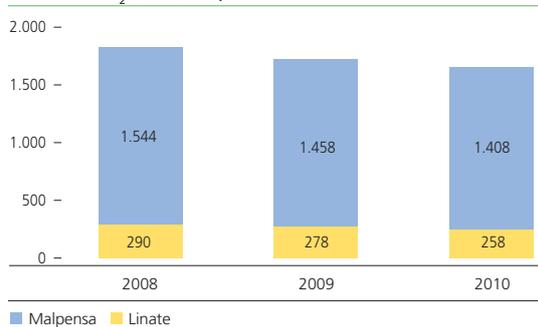
(*) Non sono comprese le emissioni di SEA Energia.

Emissioni CO₂ (kton) Scope 2(*)



(*) Non sono comprese le emissioni di SEA Energia.

Emissioni CO₂ (kton) Scope 3(*)



Fonte: SEA.

(*) Non sono comprese le emissioni di SEA Energia.

Le azioni messe in campo da SEA per ridurre le proprie emissioni hanno riguardato diverse aree quali:

Risparmio energetico

SEA ha effettuato interventi nel campo dell'illuminazione, della climatizzazione e dell'innovazione. Gli interventi sull'illuminazione hanno riguardato miglioramenti sia tecnologici, con la sostituzione delle lampade interne e di proiettori (48 torri faro a Malpensa), sia gestionali, quali lo spegnimento delle luci nelle ore notturne presso i luoghi non frequentati e la parzializzazione delle luci di pista; con riferimento alla climatizzazione è stata effettuata un'ottimizzazione del software di gestione degli impianti; mentre per quanto riguarda l'innovazione sono stati installati pannelli fotovoltaici ed è stato effettuato un Audit energetico sulle luci interne ed esterne.

Riduzione delle emissioni dirette

È proseguita la sostituzione del parco automezzi, degli impianti operativi (400HZ e condizionamento) ed è stata migliorata la gestione manutentiva. Incremento della multi modalit : SEA   intervenuta con interventi di facilitazione nell'uso dei mezzi pubblici ai dipendenti e con iniziative di car sharing e car pooling (dipendenti e passeggeri), nuovi collegamenti ferroviari e con interventi sulle attuali flotte bus navetta (pubblici e privati).

Riduzione delle emissioni indirette

Attraverso la definizione di protocolli tecnici pi  stringenti e l'affidamento di appalti a fornitori che considerino il fattore emissivo tra quelli valutati, cos  come l'acquisto di beni e servizi con limitate emissioni di CO₂.

Energia

Nella gestione dei consumi energetici il Gruppo SEA si ispira ai seguenti principi:

- l'energia prodotta deve essere garantita nel rispetto e nella tutela della qualità dell'ambiente;
- la riduzione dell'impatto ambientale e il miglioramento delle prestazioni ambientali rientrano tra i criteri che concorrono alla definizione delle strategie aziendali, anche sul versante dell'evoluzione infrastrutturale;
- la consapevolezza di ciascuno (dipendenti, collaboratori, fornitori, appaltatori) in merito alle implicazioni ambientali delle proprie attività costituisce elemento indispensabile per il miglioramento delle prestazioni ambientali di entrambi gli aeroporti.

Interventi di efficientamento energetico

Il Gruppo SEA ha in funzione in entrambi gli aeroporti centrali di cogenerazione /trigenerazione (possedu-

te e gestite da SEA Energia), che generano costantemente risparmi di energia a beneficio del Gruppo SEA e della collettività.

SEA Energia offre quindi prestazioni ad alta efficienza che consentono la generazione di risparmi tanto al Gruppo SEA quanto ai clienti che, grazie all'utilizzo del teleriscaldamento, ottengono risparmi legati al calore di recupero.

Un'analisi approfondita dei consumi energetici del periodo 2008-2010 mostra un trend di diminuzione dei consumi in campo elettrico e di relativa stabilità in campo termo frigorifero. La politica di investimenti di energy saving dei prossimi anni si prevede avrà importanti riflessi nei consumi del triennio in corso, soprattutto nel 2012 e 2013.

Ovviamente lo sviluppo delle infrastrutture causato dall'allargamento dell'aeroporto di Malpensa determinerà entro il 2015 una crescita dei consumi assoluti, ma rimarrà comunque probabile il raggiungimento di obiettivi di risparmio di energia.

Consumi energetici - Malpensa	2008	2009	2010
Metano (GJ)	16.581	15.865	14.971
Gasolio (GJ)	2.398	3.478	3.381
Energia elettrica (GJ)	527.791,68	505.177,92	472.044,71
Energia elettrica ceduta a terzi (GJ)	nd	153.708,26	152.134,20

Consumi energetici - Linate	2008	2009	2010
Metano (GJ)	68.234,95	6.273,19	9.996,04
Gasolio (GJ)	108,33	73,23	60,66
Energia elettrica (GJ)	133.409,16	134.146,62	125.716,90

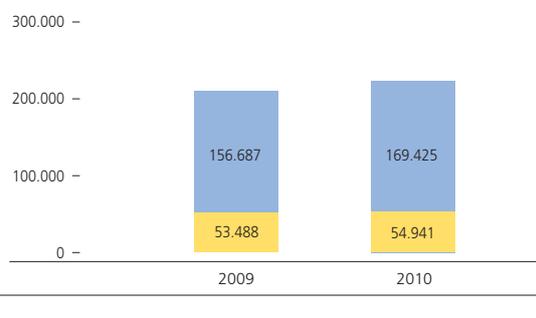
Note: I consumi di SEA Energia sono esclusi dalle presenti tabelle; nella presente tabella sono inoltre esclusi i consumi per autotrazione
Fonte: SEA.

Consumi energetici SEA Energia - metano k Sm³



Fonte: SEA.

Emissioni GHG SEA Energia (ton CO₂ eq)



SEA Energia

Nel 1992 SEA costituisce insieme ad altri partner industriali la società SEA Energia SpA, con oggetto sociale nel settore costruzione e gestione di impianti di produzione energia.

SEA Energia, controllata oggi totalmente da SEA, progetta, costruisce e gestisce impianti energetici di cogene-

razione per la fornitura, la produzione e la cessione di energia elettrica, termica e frigorifera. SEA Energia ha in sub-concessione la gestione delle centrali di cogenerazione degli aeroporti di Malpensa e Linate. SEA Energia soddisfa tutto il fabbisogno energetico di Malpensa tramite il suo impianto di trigenerazione che, attivo dal 1998, rende autosufficiente lo scalo

nella richiesta di energia elettrica da fonti esterne, calore e raffreddamento tramite un maggiore rendimento della combustione rispetto alle grandi centrali termoelettriche e un'ottimizzazione di fumi e calore di scarico altrimenti perduti. Alla rete si ricorre solo per la riserva elettrica di emergenza.

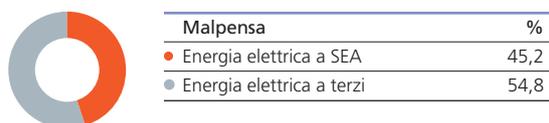
La centrale si distingue inoltre per le elevate potenze erogate ed è una tra le più grandi in Europa. La positiva esperienza di Malpensa nella trigenerazione ha indotto la società ad avviare un nuovo progetto a Linate, dove il calore prodotto verrà utilizzato per fornire teleriscaldamento ad un'ampia area urbana (Milano-Est).

I due impianti sono il primo caso in Italia di applicazione in aeroporto di cogenerazione per cicli combinati e hanno aiutato SEA ad ottenere importanti ri-

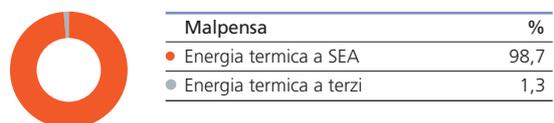
sultati nella razionalizzazione dei consumi attraverso un controllo puntuale delle temperature nei diversi locali dei terminal e degli uffici, e su tutta la gamma di utenze legate all'illuminazione. Nel corso del 2010 è proseguita l'attività di produzione di energia termica ed elettrica per soddisfare i fabbisogni del sistema aeroportuale e per la vendita a terzi. Durante il 2010 la produzione di energia elettrica ha registrato un incremento del 7,3% (+30,8 milioni di kWh).

L'incremento della produzione delle centrali di Malpensa e Linate ed i minori consumi di energia elettrica da parte di SEA, a seguito dell'implementazione di un piano di risparmio energetico, si sono tradotti in una crescita dell'energia elettrica venduta a terzi in borsa elettrica che, a fine 2010, si è attestata a circa 264 milioni di kWh (+19,7% rispetto al 2009).

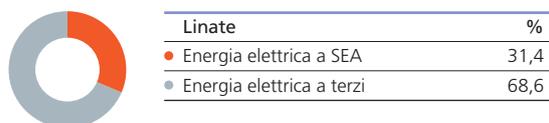
Energia elettrica prodotta a Malpensa nel 2010: 342,3 milioni di kWh



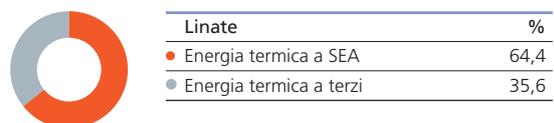
Energia termica prodotta a Malpensa nel 2010: 271,1 milioni di kWh



Energia elettrica prodotta a Linate nel 2010: 117,2 milioni di kWh



Energia termica prodotta a Linate nel 2010: 75,0 milioni di kWh



Fonte: SEA.

La produzione di energia termica su Malpensa e Linate ha registrato una crescita del 7,6%, attestandosi a 346,1 milioni di kWh; tale incremento è stato sostenuto dalla vendita a terzi di una parte dell'energia termica prodotta dalla centrale di Linate per l'approvvigionamento dei quartieri limitrofi allo scalo nonché dal contratto sottoscritto nel corso del 2010 con l'hotel Sheraton di Malpensa per l'approvvigionamento di energia termica e frigorifera; tale accordo prevede anche la fornitura di energia elettrica da inizio 2011.

La Centrale di Linate ha ottenuto il riconoscimento dei certificati verdi emessi dal Gestore dei Servizi Energetici GSE (Gestore Servizi Energetici) e validi per otto anni dall'emissione.

Si segnala inoltre che nel corso dell'anno è stato sottoscritto anche un accordo con SACBO, la società che gestisce lo scalo di Bergamo - Orio al Serio, per la fornitura di energia elettrica e termica; tale contratto sarà operativo da gennaio 2011.

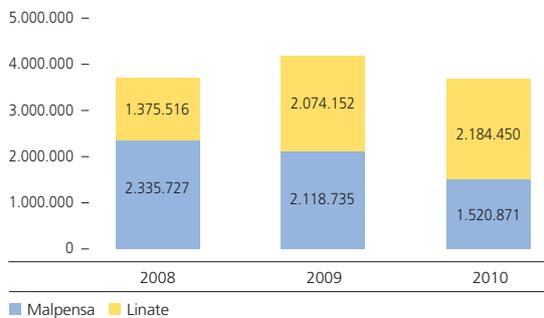
La gestione delle risorse idriche

Il tema della gestione della risorsa idrica è uno degli aspetti ambientali verso cui il Gruppo SEA ha da più tempo dimostrato attenzione e conoscenza, come conseguenza di un'impostazione completamente autonoma nell'approvvigionamento idrico, realizzata tramite una serie di pozzi gestiti in autonomia, che risponde alle necessità igienico-sanitarie, industriali e dei servizi antincendio di entrambi gli aeroporti.

I prelievi idrici

I quantitativi prelevati dai pozzi presenti nei sedimi aeroportuali di Malpensa e Linate, in stretta relazione con il traffico passeggeri e merci presso i due scali, vengono immessi al consumo attraverso acquedotti interni. Nell'ultimo decennio i quantitativi di acqua consumata per u.t. (unità di traffico = 1 passeggero o 100 kg di merce trasportata) si sono stabilizzati su valori più bassi che in passato ed è volontà del Gruppo procedere verso una razionalizzazione che riduca ulteriormente gli attuali livelli. Questo controllo quantitativo, nonché l'attività di razionalizzazione dei consumi, garantiscono la più elevata attenzione per questo importante patrimonio comune.

Prelievi idrici (m³)

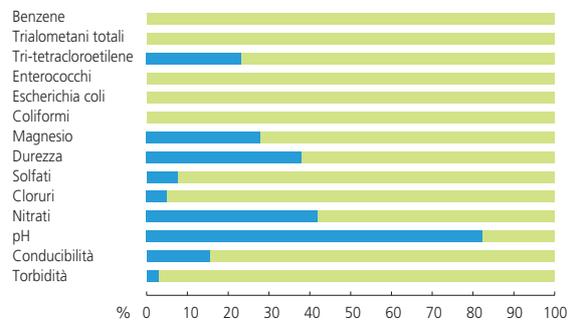


Fonte: SEA.

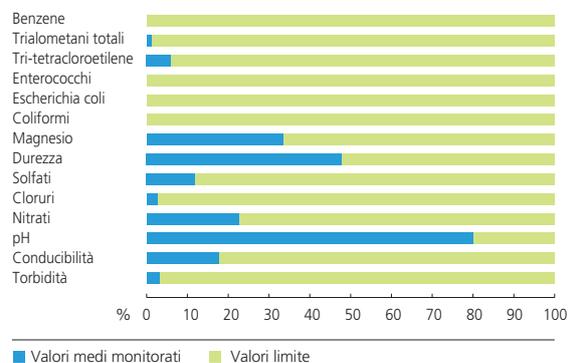
La qualità delle acque

SEA garantisce, come previsto dalla normativa vigente ed in stretta collaborazione con gli organi di controllo come la Sanità aerea e ASL, un elevato livello qualitativo delle acque distribuite tramite un piano di monitoraggio che prevede sistematiche campagne di controllo chimico-fisico della qualità dell'acqua erogata. Tale monitoraggio permette al Gruppo SEA di garantire la salubrità dell'acqua e di evitare gli effetti negativi derivanti da eventuali contaminazioni mediante il controllo costante del ciclo completo, dalla fase di prelievo dai pozzi alla distribuzione nella rete e alla restituzione finale delle acque reflue nell'ambiente. Come evidenziato nei grafici seguenti, in entrambi gli scali i parametri analizzati sono ampiamente inferiori al limite massimo ammesso dalla legge e dimostrano la buona qualità dell'acqua distribuita in entrambi gli aeroporti.

Malpensa - Caratterizzazione delle acque potabili - 2010



Linate - Caratterizzazione delle acque potabili - 2010



Fonte: SEA.

Gli scarichi

La gestione degli scarichi idrici è principalmente correlata a tre fenomeni: il dilavamento meteorico, la gestione e il controllo di eventuali sversamenti di carburante (per altro estremamente limitati) e la raccolta e l'allontanamento dei reflui scaricati dalle toilette degli aeromobili.

Lo smaltimento delle acque nere di tutti gli edifici presenti nelle aree di sedime è assicurato a Malpensa dalla rete fognaria che recapita i reflui al depuratore consortile di S. Antonino, mentre la rete fognaria di Linate è collegata al depuratore di Peschiera Borromeo.

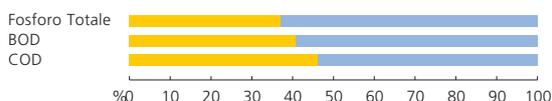
Le acque di dilavamento meteorico trovano opportuno recapito in corpi idrici superficiali a Linate, o sul suolo (seconda pioggia) a Malpensa.

In entrambi gli aeroporti l'analisi sistematica delle emissioni liquide permette di stabilire che la qualità delle acque reflue rientra nei limiti previsti dalla normativa ambientale in vigore.

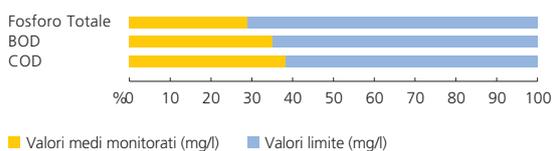
Di seguito, vengono riportati i parametri costantemente monitorati, come previsto nell'ambito dell'Accordo di programma ENAC.

Tali considerazioni sono valide anche per gli scarichi di SEA Energia che rientrano nei limiti previsti dalla normativa con una concentrazione media inferiore di oltre il 50% ai limiti previsti per i principali inquinanti.

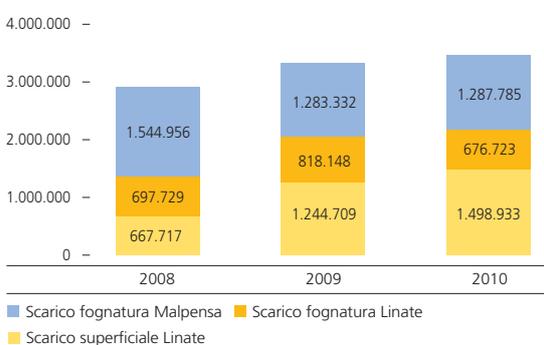
Malpensa - Caratterizzazione degli scarichi della fognatura - 2010



Linate - Caratterizzazione degli scarichi della fognatura - 2010



Scarichi idrici (m³)



Sono esclusi da questo grafico i valori relativi agli scarichi idrici di SEA Energia
Fonte: SEA.

La gestione delle acque meteoriche

Nei due scali milanesi è presente un impianto di raccolta e trattamento delle acque piovane.

Quest'acqua viene trattata con impianti di separazione olio-acque (disoleatori) prima di essere recapitata in corpi recettori. Il disoleatore, o disoleatore-decantatore (poiché spesso vi è aggiunto un volume per la rimozione dei solidi), è un impianto progettato per la separazione di benzine, oli, grassi e altre frazioni leggere dei prodotti petroliferi ed è adottato come fase di

pre-trattamento delle acque di pioggia prima di un bacino di ritenzione.

Il Gruppo SEA, insieme ad altri importanti attori europei, sta approfondendo molti aspetti legati alla possibilità di riutilizzo delle acque meteoriche, in una logica di risparmio del prelievo idrico dalla falda acquifera e di razionalizzazione dei consumi idrici.

Sversamenti

SEA si impegna a operare attentamente e a garantire una corretta gestione di potenziali sversamenti. In caso di sversamenti accidentali di carburanti o di oli in aree operative, piste e piazzali si provvede a intercettare i fluidi prima che gli stessi interessino la rete di drenaggio delle acque meteoriche. Presso gli aeroporti di Milano è attiva una specifica procedura applicabile sulle aree di movimento dei terminal nel rispetto delle norme in materia di tutela ambientale. In tali condizioni, vengono attivati Manutenzione Scalo e Gestione Operativa Ambientale al fine di coordinare gli interventi di pulizia, bonifica e ripristino nelle aree interessate delle condizioni di agibilità e sicurezza, dopo l'eventuale intervento di contenimento, dei Vigili del Fuoco. L'intervento dei Vigili del Fuoco consiste in:

- assistenza, ai fini antincendio, fino al ripristino delle condizioni di normalità dell'area interessata dallo sversamento;
- contenimento, qualora ritenuto necessario dal "Capo Pattuglia VFF", dell'area interessata dallo spandimento mediante la posa di un numero adeguato di pannelli oleoassorbenti.

I rifiuti generati nell'operazione di pulizia sono trasferiti, in ciascun aeroporto, presso apposite dotazioni delle isole ecologiche aeroportuali, come previsto dalle procedure aziendali, nel rispetto delle norme di tutela ambientale, di sicurezza e igiene sul lavoro applicate a entrambi gli scali milanesi.

Inquinamento acustico

L'impatto acustico determinato dalle operazioni di decollo, atterraggio e sorvolo degli aerei costituisce uno degli elementi di disturbo più immediati ed evidenti della presenza di un'infrastruttura aeroportuale.

Il rumore prodotto dagli aeromobili è caratterizzato da un numero relativamente limitato di eventi nell'arco della giornata e da valori massimi di pressione sonora piuttosto elevati. Numerose e articolate norme europee, nazionali e regionali mirano a misurare, limitare e/o a regolamentare emissioni di rumore per assicurare una elevata qualità della vita ai territori intorno all'aeroporto.

La legislazione italiana sul rumore intorno agli aeroporti è vasta e articolata e comprende la trattazione degli aspetti fondamentali riguardanti la sua misurazione, i sistemi di monitoraggio, le zone di rispetto presenti nei territori limitrofi, le infrastrutture aeroportuali, i modelli di simulazione, le Commissioni Aeroportuali, le azioni di mitigazione e numerosi altri aspetti.

In base a quanto disposto dalle presenti norme, ogni aeroporto aperto al traffico civile deve provvedere alla predisposizione nell'intorno aeroportuale di un sistema di monitoraggio in continuo che possa consentire il rilevamento di eventuali superamenti di limiti e il collegamento di tale informazione con i dati e la traiettoria del velivolo che ha generato il superamento degli stessi.

Inoltre è sancita la necessità di una Commissione Aeroportuale i cui compiti sono:

- classificazione dell'aeroporto in relazione all'inquinamento acustico prodotto;

- definizione delle procedure antirumore;
- definizione delle fasce di pertinenza cui corrispondono dei limiti di rumore.

Il monitoraggio del rumore a Malpensa e Linate

A tutela del territorio circostante gli aeroporti, a Linate e Malpensa è attivo un evoluto e capillare sistema di monitoraggio acustico.

Il rumore viene rilevato in tutti i giorni dell'anno nell'arco delle 24 ore da un sistema dotato di 14 stazioni fisse (10 a Malpensa e 4 a Linate). A queste stazioni fisse si aggiungono altre cinque centraline mobili, utilizzate per campagne di misura specifiche, promosse per soddisfare le richieste provenienti dagli enti locali e dai cittadini.

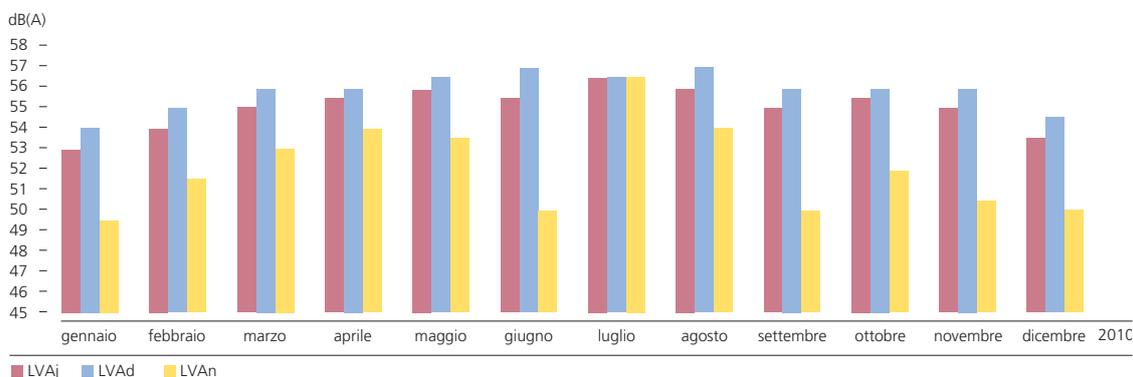
Il sistema di rilevamento si colloca tra le migliori posizioni nel confronto con i maggiori aeroporti europei.

L'attività di monitoraggio viene svolta dal Gruppo SEA in collaborazione e sotto lo stretto controllo dell'ARPA (Agenzia Regionale Protezione Ambiente).

I dati rilevati dalla rete di monitoraggio di Linate e Malpensa vengono elaborati in linea con la normativa vigente e sono resi disponibili per la consultazione di cittadini e di enti istituzionali (Regione, Provincia, ARPA, comuni interessati), come esplicitamente richiesto dalla direttiva della Comunità Europea.

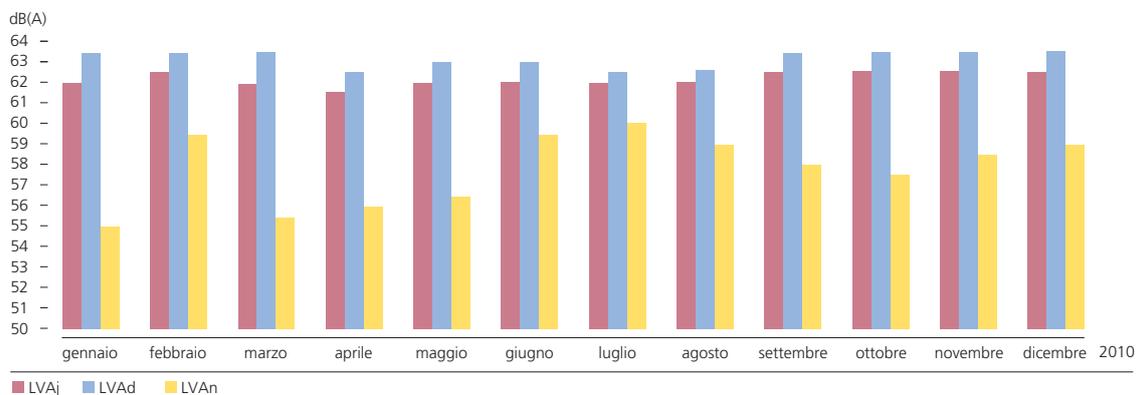
Le informazioni relative all'inquinamento acustico e all'operatività degli scali milanesi sono periodicamente diffusi tramite il sito web di SEA.

Malpensa - Stazione di Somma, Maddalena - 2010



Fonte: SEA.

Linate - Stazione di Segrate, Novegro - 2010



Per informazioni e dettagli consultare la Sezione ambientale del sito web di SEA: www.seamilano.eu
Fonte: SEA.

La Commissione Aeroportuale di Linate

Nello scalo di Linate è stata effettuata un'analisi sulla situazione acustica confrontando l'evoluzione del traffico tra il 1997 (prima del trasferimento del traffico a Malpensa) e il 2004 (scenario preso come riferimento per i lavori della Commissione aeroportuale).

Il traffico relativo al 2004, rispetto a quello del 1997, è complessivamente inferiore del 49,5% ed anche il mix degli aeromobili è variato nel tempo.

Conseguentemente a queste variazioni del traffico, in volumi e composizione, si è verificato un considerevole miglioramento del rumore aeroportuale e le ricadute negative sulla popolazione e sul territorio sono diminuite significativamente: complessivamente la popolazione attualmente interessata dal fenomeno, interpretato in funzione dei riferimenti legislativi, è diminuita del 64% e, per quanto riguarda il territorio compreso nelle zone A,B,C, si riscontra una contrazione delle superfici del 41%.

Nel maggio 2009 la Commissione di Linate ha condiviso uno scenario su un'ipotesi di riequilibrio dell'utilizzo delle rotte di decollo caratteristiche dell'operatività aeronautica dello scalo, al fine di determinare una diminuzione delle aree e della popolazione impattate rispetto allo scenario del 2004, salvaguardando anche i ricettori più sensibili.

La sperimentazione e le azioni di miglioramento in-

traprese in base ai risultati ottenuti hanno fatto sì che la Commissione aeroportuale di Linate approvasse la zonizzazione acustica.

La Commissione Aeroportuale di Malpensa

La Commissione aeroportuale di Malpensa istituita nel 2001, presieduta da ENAC e composta dai vari comuni limitrofi all'aeroporto ed enti istituzionali, si è trovata recentemente a dover ridiscutere problematiche già affrontate a seguito dell'inserimento, ad opera del Ministero delle Infrastrutture, dei rappresentanti dei comuni situati in Piemonte.

I comuni del Piemonte sono coinvolti ad un'altezza di sorvolo nettamente elevata dal flusso aereo che decolla dall'aeroporto (sostanzialmente per destinazione sud e ovest) e solo su alcuni scenari si verifica la presenza di porzioni del proprio territorio all'interno delle curve, cosiddette di isolivello, di 60 Lva.

La Commissione ha approvato all'unanimità uno scenario, attualmente in fase di sperimentazione (da settembre 2010) che ottiene ottimi risultati di redistribuzione dei valori di inquinamento acustico e, come conseguenza di una più equilibrata distribuzione del traffico, anche effetti positivi sull'inquinamento atmosferico.

Gestione dei rifiuti

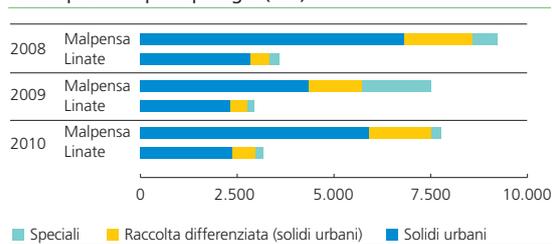
Gestione dei rifiuti

Il tema della gestione dei rifiuti è diventato sempre più rilevante negli ultimi anni con la crescita dei consumi e dell'urbanizzazione che hanno aumentato la produzione dei rifiuti e ridotto le zone disabitate in cui trattare o depositarli. Dato l'impatto della gestione dei rifiuti, sulla salute umana e sulla tutela dell'ambiente, è sempre più importante ridurre la produzione e l'impatto sulla natura.

Sulla materia a dicembre 2008 l'ENAC ha emanato le Linee Guida: "Valutazione della messa in opera di impianti di discarica in prossimità del sedime aeroportuale". Le attività di pertinenza SEA consistono nella gestione del ciclo legato allo smaltimento dei rifiuti, dalla raccolta fino al conferimento in discarica.

La gestione dei rifiuti in ambito aeroportuale

Rifiuti prodotti per tipologia (ton)



Fonte: SEA.

I rifiuti prodotti nell'ambito delle attività aeroportuali di gestione degli uffici, della pulizia degli aeromobili, della manutenzione delle infrastrutture, degli esercizi commerciali e della ristorazione sono per la maggior parte rapportabili a quelli prodotti in ambito urbano e si suddividono in:

- rifiuti solidi urbani: generati dalle attività di pulizia nelle aerostazioni e negli edifici ausiliari. Sono compresi in questa categoria anche i rifiuti provenienti dall'attività di pulizia degli aeromobili. Tali rifiuti sono raccolti in apposite dotazioni (cassoni e cassonetti), opportunamente distribuite nei sedimi aeroportuali e smaltiti a cura delle società incaricate dalle amministrazioni comunali territorialmente competenti. I rifiuti solidi urbani sono conferiti in impianti di incenerimento con recupero di energia, mentre le frazioni di raccolta differenziata sono destinate al recupero in idonei impianti;
- rifiuti speciali assimilabili: a questa categoria appartengono sia alcuni particolari rifiuti derivanti da attività di pulizia, sia quelli da attività di servizio che, pur essendo del tutto simili per qualità ai rifiuti solidi urbani, non sono ancora stati assimilati a questi ultimi dalle competenti amministrazioni territoriali;

- rifiuti speciali, pericolosi e non: derivanti dall'attività aeroportuale e suddivisi in pericolosi (ad es.: olio esausto, emulsioni oleose, accumulatori di piombo e al nichel-cadmio, filtri olio e gasolio, rifiuti sanitari, lampade fluorescenti, ecc.) e non pericolosi (ad es.: rottami ferrosi, farmaci scaduti, batterie alcaline, ZnC, ecc.). I rifiuti speciali (sia assimilabili sia pericolosi e non) sono, dove tecnicamente possibile, dedicati alle filiere di recupero;
- rifiuti di origine alimentare: costituiti dai residui dei pasti consumati dai passeggeri a bordo degli aeromobili. Vengono gestiti, e successivamente smaltiti, direttamente dalle società di catering e non vengono trattati dal gestore aeroportuale.

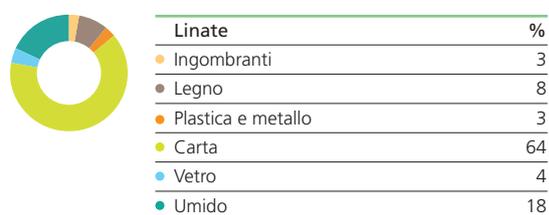
La raccolta differenziata

La raccolta differenziata è iniziata gradualmente nel tempo, a partire dagli anni '90. Si è iniziato con carta, cartone, legno, vetro, toner e umido; recentemente, è stata anche attivata la raccolta differenziata di plastica e lattine. Tutti i rifiuti speciali prodotti che non è possibile conferire ai comuni, sono gestiti in modo differenziato per tipologia, con specifici contratti con terzi (ad es.: attrezzature informatiche, oli, emulsioni, ferro, vernici, ecc.).

Raccolta differenziata 2010



Raccolta differenziata 2010



Fonte: SEA.

Ciò significa che sono tutti integralmente differenziati per tipologia e smaltiti/recuperati secondo le normative di riferimento e gli standard di tecnologia degli impianti di trattamento in cui vengono conferiti, e che questi rifiuti, pur essendo differenziati, non rientrano nei resoconti delle raccolte differenziate gestite con la collaborazione dei comuni. Per mitigare ulteriormente il suo impatto ambientale, il Gruppo SEA

ha strutturato e sta svolgendo una serie di progetti in una logica di evoluzione della raccolta differenziata:

- il completamento delle tipologie di raccolta differenziata presso gli operatori commerciali e di ristorazione esistenti nelle aerostazioni di Linate e Malpensa,
- il miglioramento della qualità della raccolta negli spazi aperti al pubblico, per la cui riuscita si prevede il mantenimento di un'azione finalizzata all'incremento della consapevolezza del passeggero, un'azione volta ad assicurare, presso ogni distributore automatico di caffè e bevande, la possibilità di operare una razionale raccolta differenziata di plastica e lattine (alluminio),
- l'attuazione di una razionalizzazione delle dotazioni preposte, in air side, ad accogliere i rifiuti provenienti dagli aeromobili.

Le isole ecologiche di Linate e Malpensa

Per entrambi gli aeroporti sono state progettate efficienti isole ecologiche.

A Linate questa infrastruttura ecologico-ambientale è stata realizzata e da molti anni ha ottenuto, dagli enti istituzionali competenti, le autorizzazioni necessarie alla conduzione degli impianti e alla gestione dei rifiuti speciali.

A Malpensa, anche a seguito della drastica riduzione del traffico, è in corso un innovativo progetto di rivisitazione della modalità di raccolta in area air-side, che trova nella piattaforma ecologica esistente una leva fondamentale per la sua riuscita.

Campi elettromagnetici e radiazioni ionizzanti

I campi elettromagnetici

Gli anni recenti sono stati caratterizzati da un aumento significativo, per numero e varietà, di sorgenti di campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici (CEM) usati per diversi scopi. Queste sorgenti comprendono antenne radio telefoniche, schermi di computer e televisioni, radar, ecc. L'incremento di queste sorgenti, e l'utilizzo sempre più frequente che ne viene fatto, ha comportato un'esposizione per la popolazione, sia lavorativa sia civile, a campi elettrici magnetici ed elettromagnetici più intensi di quelli usualmente presenti a livello naturale. In ambito aeroportuale le apparecchiature che determinano campi elettromagnetici sono essenzialmente:

- stazioni di telefonia cellulare
- rete mobile di antenne per radiotrasmissioni
- apparati radar

Negli aeroporti di Milano sono state fatte specifiche mappature dei valori di campo elettromagnetico che hanno messo in evidenza i livelli di rispetto dei parametri e delle soglie legate alla salvaguardia della salute umana.

Gestione dei colli radioattivi

SEA è attualmente l'unico gestore aeroportuale in Italia ad avere conseguito dal competente Ministero dello Sviluppo Economico il più alto livello autorizzativo, il nulla osta di categoria A ai sensi del D. Lgs.

230/95, per le attività di movimentazione e deposito temporaneo dei colli di merce contenenti sorgenti radioattive in corso di trasporto sullo scalo di Malpensa (analoga autorizzazione è in procinto di essere rilasciata anche per lo scalo di Linate, già titolare di un nulla osta ai sensi della normativa previgente), superando tutte le difficoltà imposte da una normativa che, per la specificità della materia trattata, non è certamente stata predisposta per adattarsi ad uno scalo aeroportuale.

Lo sforzo compiuto in collaborazione con i tecnici e i funzionari dei vari ministeri ed enti, che in questi anni hanno supportato e certificato il lavoro fatto ha portato alla realizzazione di:

- adeguati locali, completi di tutte le misure di sicurezza previste, per il deposito temporaneo delle sorgenti radioattive in corso di trasporto;
- processi di controllo strumentale preventivo su tutti i colli radioattivi in ingresso sullo scalo, sia per via aerea, sia per via stradale;
- idonee procedure di lavoro e norme di radioprotezione per tutto il personale coinvolto nei processi di movimentazione e deposito dei colli;
- procedure di verifica e gestione delle emergenze derivanti da emissioni radioattive anomale.

Tutto ciò consente oggi al sistema aeroportuale milanese di gestire in piena sicurezza e conformità normativa il transito di tutte le merci radioattive (circa 15.000 colli/anno) che, anche per suo tramite vengono poi destinate agli ospedali, ai centri di ricerca e a scopi industriali.

Safety aeroportuale

Negli aeroporti di Milano è attivo un efficace Safety Management System (SMS) validato e controllato anche da ENAC. In tale contesto vengono sistematicamente convocate riunioni mensili del Safety Board (organismo interno del gestore aeroportuale) e, su entrambi gli scali, riunioni del Safety Committee che coinvolgono tutti gli operatori, le compagnie aeree, i soggetti attori, a vario titolo, delle differenti attività e gli enti istituzionali presenti nei due aeroporti.

Le due differenti tipologie di riunioni si alimentano vicendevolmente in modo da assicurare la completa e diffusa trattazione dei temi di sicurezza delle operazioni e identificare, secondo necessità, opportune azioni di prevenzione e, nel caso, di contrasto e mitigazione.

Principi della politica di safety aeroportuale

I principi ispiratori della politica di Safety aeroportuale del Gruppo SEA sono:

- garantire la rispondenza progettuale e realizzativa, e il suo mantenimento nel tempo, delle infrastrutture di volo, degli impianti e delle attrezzature agli standard nazionali e internazionali, sia in termini progettuali, sia sotto il profilo dell'efficienza e dell'efficacia d'utilizzo verso il mantenimento dei più alti livelli di sicurezza e di qualità del servizio,
- assicurare una continua revisione dei processi e delle procedure operative per conseguire la maggiore conformità possibile ai dettami nazionali e internazionali in tema di safety, di qualità e di efficienza/efficacia operativa,
- attuare una sistematica, ricorrente e adeguata azione di formazione di tutto il personale, con priorità per quello maggiormente coinvolto nei processi operativi, ponendo particolare accento sui requisiti e sulle conseguenti azioni e comportamenti orientati alla massima salvaguardia della sicurezza, dei livelli di qualità e di regolarità del servizio e della sua efficienza.

Logiche di intervento

Le logiche di intervento sono finalizzate ai seguenti aspetti:

- responsabilizzazione alle problematiche di safety di tutto il Management e dei singoli collaboratori, a tutti i livelli coinvolti nelle varie attività aziendali ;
- necessità di dare prima di ogni altra cosa priorità

alla sicurezza operativa;

- riduzione al minimo dei rischi legati a tutte le operazioni a terra e, in particolare, a quelle connesse con gli aeromobili;
- obbligo del mantenimento degli standard di safety per tutti gli operatori, le ditte e i soggetti esterni operanti a qualsiasi titolo all'interno del sedime aeroportuale;
- mantenimento e miglioramento del livello di sicurezza conseguito attraverso periodici e sistematici processi di Risk Analysis, di tracciabilità del sistema, di Auditing e di individuazione di specifici Safety Objectives in relazione alle tematiche trattate ogni mese nei Safety Board e nei Safety Committee;
- costante azione di sensibilizzazione e di comunicazione affinché ogni evento che possa avere riflessi sulla safety venga segnalato e successivamente esaminato.

A Linate, in correlazione alla necessità di un ulteriore rafforzamento del livello di safety delle operazioni di Aviazione Generale, è stato recentemente progettato e realizzato uno specifico sito web con l'obiettivo di fornire ai piloti di aviazione generale, in ottica proattiva, il massimo di informazioni possibili sullo scalo e su particolari aspetti fortemente correlati con questa tipologia di traffico. Sono stati inoltre superati con successo gli audit effettuati da ENAC Roma e dalla Direzione Operazioni di Milano e vengono mantenuti costanti contatti con l'Agenzia Nazionale Sicurezza del Volo (ANSV).

Nel rispetto di quanto stabilito da ENAC sono stati attivati specifici approfondimenti su temi particolarmente significativi tramite opportuni Working Groups. All'interno del SMS sono operativi specifici gruppi tematici relativi a:

- Working Groups Petrolieri, tavolo su cui si è sviluppato il "Progetto pilota per il rifornimento di carburante degli aeromobili con passeggeri a bordo, senza la presenza dei Vigili del Fuoco". All'interno del gruppo vengono anche analizzate e valutate tutte quelle azioni opportune per la riduzione dei possibili sversamenti carburante;
- Working Group Sicurezza di Rampa, estende a tutti gli handlers l'azione specifica sui temi di sicurezza di rampa. I "Working Group Sicurezza di Rampa" analizzano le risultanze e propongono azioni di miglioramento, condivise con i Post Holder Movimento e Terminal, allo scopo di costituire una solida base da presentare ai Safety Committee per il massimo livello di coinvolgimento di tutti gli Operatori ed i soggetti a vario titolo presenti nelle operations aeroportuali.

Safety Management Land side

Il Safety Management System in un aeroporto è legato anche alla gestione della flora e della fauna e si declina nei seguenti temi:

- aspetti di sicurezza;
- governo delle mappe ostacoli;
- interventi di mitigazione;
- aspetti paesaggistici;
- attenzione alla biodiversità.

Ogni aeroporto, in quanto vero e proprio ecosistema (sia pur semi-naturale), è un'entità unica e come tale va trattata. SEA ha sviluppato all'interno dei propri sedimi una politica per la riduzione/controllo del "rischio da wildlife strike/gestione aree verdi" che prevede:

- inventario periodico della fauna e condizioni interne;
- controllo dell'altezza dell'erba, sfalci ed essenze;
- wildlife control (conigli, lepri, ecc);
- azioni sul contesto circostante per diminuirne l'attrattività.

Allo scopo di rendere l'aeroporto meno attrattivo nei confronti della fauna si è provveduto ad avviare specifiche ricerche naturalistiche ambientali sugli scali di Linate e Malpensa.

Gli studi hanno fornito una serie di raccomandazioni, ovvero linee guida, per la riduzione del rischio da wildlife strike agendo sugli aspetti ambientali dell'aeroporto, con particolare riguardo alla gestione delle aree verdi.

Il primo studio naturalistico commissionato è stato realizzato nel 2002 a cura del Dipartimento di Biologia Animale Università di Pavia; successivamente sono stati realizzati da Bird Control Italy s.r.l. e dal Dipartimento di Biologia dell'Università di Pisa ed un altro è previsto nel 2011 da parte di Bird Control Italy per continuare ad aggiornare i risultati già ottenuti nell'ottica di un miglioramento delle conoscenze ornitologiche relative all'ambiente aeroportuale.

Le recenti ricerche sono state realizzate in applicazione di quanto previsto da ENAC, ponendosi i seguenti obiettivi:

- identificazione dei volatili presenti in aeroporto;
- identificazioni dei mesomammiferi presenti in aeroporto (lepre, coniglio, volpi);
- valutazione dell'utilizzo degli habitat;
- andamenti mensili delle popolazioni residenti;
- orari preferiti di presenza;
- zone di concentrazione nell'aeroporto;
- descrizione dei movimenti giornalieri;
- localizzazione delle eventuali fonti di attrazione dei volatili presenti in aeroporto;
- valutazione della potenziale pericolosità dei volatili per la navigazione aerea (risk assessment);

- contestualizzazione ambientale del sito aeroportuale.

È previsto un aggiornamento annuale di tale ricerca che oltre a valutare i rischi Bird Strike dovuti alla presenza di volatili e mammiferi in aeroporto e le attrattive ambientali interne, analizza eventuali attrattive esterne nelle immediate vicinanze dell'aeroporto.

Aspetti paesaggistici e biodiversità

La tutela della biodiversità e della ricchezza ecologica è di primaria importanza per uno sviluppo sostenibile e per poter garantire un giusto equilibrio fra attività antropiche e il contesto naturale. Diventa quindi necessario valutare il contesto in cui opera una società per poter analizzare il suo potenziale impatto sulla biodiversità. Il Gruppo SEA è consapevole di essere inserito in un contesto verde, specialmente con riferimento a Malpensa, e questo rende necessario un monitoraggio attento degli impatti del business aziendale e l'impiego di azioni finalizzate a mitigarne l'impatto.

Linate

Alcune porzioni del territorio circostante l'aeroporto di Linate rientrano nel Parco Agricolo Sud Milano (istituito con L.R. 23/4/1990, n°24) che costituisce un'entità territoriale di vaste dimensioni e si estende su quasi tutto il semicerchio meridionale della provincia di Milano.

Confinano con il sedime dell'aeroporto il Parco Forlanini, uno dei maggiori parchi dell'area urbana milanese, e l'Idroscalo. Inaugurato nel 1970, il Parco valorizza la struttura secolare del contado agricolo lombardo, caratterizzato da una fitta rete di vialetti alberati e dal pittoresco laghetto Salesina, alimentato sia da acque di falda sia piovane che, con l'abbondante vegetazione che lo contorna, costituisce un buon habitat per uccelli e pesci.

Malpensa

L'aeroporto è compreso nel Parco regionale della Valle del Ticino, al Parco appartengono dieci degli 11 comuni coinvolti dal Piano Territoriale d'Area di Malpensa, l'unico comune esterno è Busto Arsizio.

Per conciliare le esigenze della protezione ambientale con quelle sociali ed economiche delle comunità presenti nell'area e per volontà dei comuni è stata elaborata una VAS (Valutazione Ambientale Strategica) dei programmi di sviluppo del sistema di trasporto all'interno del Parco del Ticino fornendo un importante contributo circa gli effetti della presenza dell'aeroporto sull'assetto trasportistico dell'area, con riferimento a un quadro programmatico di rilevanza sovra-regionale. Le riserve naturali del parco e le relative aree di rispetto, concentrate all'interno della valle del fiume a partire dai canali Villoresi e Naviglio Grande, sono lontane dall'aeroporto, separate da zone boschive alternate a zone coltivate di protezione di scarso pregio naturalistico, ma di elevato valore ecologico anche per

l'attenuazione dell'impatto dell'aeroporto. Le zone di interesse paesistico del parco lontano dall'aeroporto, sono filtrate dall'insediamento degli abitati di Somma Lombardo, Arsago Seprio e Casorate Sempione.

Il Gruppo SEA, con l'apporto dell'Azienda regionale delle foreste della Lombardia, ha realizzato un Piano del verde di Malpensa inerente alle sistemazioni, a carico di SEA e di altri enti locali interessati, delle aree verdi all'interno del sedime aeroportuale che hanno riguardato interventi di rimboschimento, miglioramento boschivo, formazione prati e realizzazione di siepi.

Rimboschimento 19,79 ettari

Miglioramento boschivo 32,71 ettari

Formazione prati 4,58 ettari

Siepi realizzate 4.200 metri lineari

Piante forestali messe a dimora (n.) 55.000.

Il Gruppo SEA effettua su entrambi gli scali i seguenti interventi relativi alle aree verdi:

- Potatura delle piante: per la sicurezza aeroportuale, o a seguito di sfioratura in altezza dal piano di transazione piste di volo, vengono effettuati interventi di potatura o estirpazione di piante, con eventuale ripiantumazione di essenze pregiate. Le attività vengono eseguite secondo le indicazioni e metodi definiti sia dai vari regolamenti comunali sia dai parchi interessati.
- Sfalciatura dell'erba: l'attività viene eseguita nelle aree a verde delle zone adiacenti alle infrastrutture di volo e raccordi, su una superficie pari a circa 5.000.000 mq a Malpensa, circa 2.150.000 mq a Linate e lungo le recinzioni aeroportuali. Questa attività, come già espresso, ha importanti ripercussioni anche nella prevenzione degli impatti tra aeromobili e volatili, in ambito di Safety Management System.
- Manutenzione delle aiuole: viene effettuata su tutti i tappeti erbosi, sulle siepi, arbusti e cespugli all'interno del sedime aeroportuale.

Bird Strike: prevenzione e monitoraggio

Le attività di prevenzione e di monitoraggio del fenomeno Bird Strike sono disciplinate dal "Piano di Riduzione del Rischio da Impatto con Uccelli ed Animali Selvatici" e dalla relativa Procedura Operativa, entrambi inseriti nei Manuali di Aeroporto (distinti per Linate e per Malpensa) redatti da SEA in qualità di Gestore Aeroportuale in conformità a quanto previsto da ENAC e certificati dall'Ente stesso; sono, inoltre, periodicamente soggetti ad audit sia da parte dell'Autorità sia mediante audit interni.

Il Piano e la Procedura Operativa si attengono alle linee guida di ENAC garantendo una costante attività di monitoraggio e di allontanamento di uccelli e di fauna dal sedime.

Il Gruppo SEA presta una particolare attenzione all'area di manovra con l'utilizzo di moderne attrezz

zature messe a disposizione dal mercato internazionale, difatti a supporto di questa attività il Gruppo si avvale della società BCI (Bird Control Italy, società leader del settore italiano di prevenzione Bird Strike e che svolge la propria attività nella maggior parte degli aeroporti nazionali). Tutti gli interventi effettuati sono documentati ed alimentano un data base specifico che viene gestito con un programma software "Bird Strike Management System". Il programma assegna un coefficiente di rischio per specie, quantità e locazione e il prodotto di queste tre variabili indipendenti fornisce una valutazione del rischio rappresentato dalla presenza dei volatili e della fauna in aeroporto. I bird strike reporting form mensilmente prodotti sono archiviati ed inviati al Bird Strike Committee Italy (BSCI) nonché alla Direzione Aeroportuale di ENAC, nel cui sito internet sono disponibili le relazioni annuali, nelle quali è possibile trovare i dati Bird Strike di Linate e di Malpensa oltre a quelli degli altri aeroporti italiani.

L'indicatore utilizzato per misurare e monitorare il fenomeno birdstrike è sotto la soglia di attenzione di rischio del 5 su entrambi gli scali milanesi. Su Linate il rateo annuale è stato pari a 4,8 eventi su 10.000 movimenti mentre su Malpensa è stato pari a 2,3.

Le misure preventive adottate sono il monitoraggio e l'allontanamento continuo messo in atto durante le ore di luce da biologi esperti ornitologi che compongono la Bird Control Unit. Questi ispezionano costantemente il sedime aeroportuale a bordo di una vettura 4x4 dotata di sistemi di allontanamento veicolare e portatili. In entrambi gli aeroporti milanesi è presente inoltre un sistema di allontanamento fisso chiamato Space Control. Particolare attenzione viene inoltre data alle aree verdi cercando di gestire l'habitat in modo che non vi siano particolari attrattive per i volatili e la fauna. Inoltre il Gruppo SEA ha costanti rapporti con il Servizio Faunistico della Provincia di Milano e della Provincia di Varese con i quali vengono organizzati i censimenti della fauna stanziale presente in aeroporto e, se necessario, battute di cattura.

Indicatori del Safety Management System

Per monitorare l'efficacia del Safety Management System aeroportuale, SEA utilizza alcuni elementi quantitativi riferiti sia a Linate sia a Malpensa che vengono riportati in seguito:

- i GSR (Ground Safety Report) ricevuti nel 2010 sono stati rispettivamente 426 per Malpensa e 304 per Linate, dato superiore a quello del 2009, registrato anche grazie alla campagna di sensibilizzazione sull'importanza della segnalazione svolta nei due scali verso tutti gli operatori aeroportuali;
- gli indicatori dei principali eventi che si sono riscontrati negli scali del Gruppo SEA non hanno evidenziato particolari problematiche dal punto di vista del mantenimento di adeguati livelli di safety aeronautica.

Alcuni dati specifici, relativi ai GSR ricevuti:

- Danneggiamento aeromobili e/o risorse di scalo: sullo scalo di Malpensa i danneggiamenti passano da 42 a 41, mentre su Linate si ha un diminuzione del 47% passando da 19 a 10.
- FOD (Foreign Object Damage): il 2010 ha registrato una diminuzione su Malpensa pari al -11% mentre su Linate gli eventi sono stati 14 (in aumento rispetto al 2009).
- Mancate precedenze: nel 2010 si è avuto un sostanziale miglioramento sullo scalo di Linate passando da 21 a 12 mentre questa tendenza è stata più contenuta su Malpensa passando da 34 a 32.

Il Safety Management System è stato controllato e validato da ENAC ed anche i recenti audit del Team di Sorveglianza - ENAC hanno evidenziato la sua sostanziale validità.

Linate: sito web Safety per l'Aviazione Generale

La sicurezza delle operazioni è la priorità indiscussa per tutte le attività aeroportuali ed aeronautiche. L'aeroporto di Linate è caratterizzato dall'attività con-

temporanea delle compagnie aeree commerciali e dalle operazioni di aviazione generale.

Per contribuire al miglioramento del livello di sicurezza, il Gruppo SEA ha ritenuto opportuno mettere a disposizione uno specifico sito web, con l'obiettivo di supportare i piloti dell'aviazione generale sul piano delle informazioni relative allo scalo e alle sue peculiarità. I contenuti del sito sono suddivisi in:

- caratteristiche generali dell'aeroporto,
- AIP (Aeronautical Information Package) e procedure di circolazione a terra,
- caratteristiche orografiche della zona.

Alla fine di ogni capitolo è disponibile una prova di auto-apprendimento.

Alla luce degli inconvenienti che hanno visto alcuni aeromobili dell'aviazione generale coinvolti in "problemi", SEA, in qualità di gestore aeroportuale, ha ritenuto opportuno caldeggiare fortemente la consultazione del sito prima di accedere all'infrastruttura per le operazioni di volo, in un'impostazione legata alla consapevolezza e alla responsabilizzazione di ognuno.

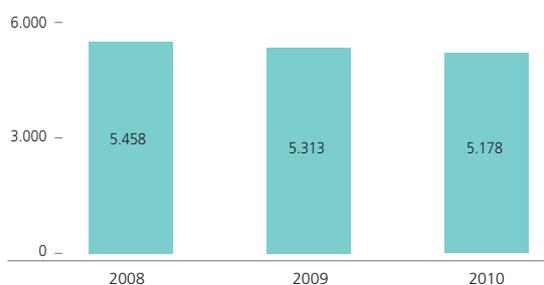
Sostenibilità delle relazioni
socio-economiche

Collaboratori

Composizione del personale

In coerenza con il ruolo fondamentale che il Gruppo SEA riconosce al “capitale umano”, nel 2010 sono state intraprese iniziative e progetti con l'obiettivo di dare continuità alla valorizzazione delle risorse umane del Gruppo SEA e di sostenere i processi di efficientamento organizzativo. Al 31 dicembre 2010 il totale delle risorse del Gruppo SEA è di 5.178 unità, in diminuzione di 135 unità rispetto a fine 2009. Una quota significativa di tale diminuzione è stata determinata anche dalla prosecuzione della procedura di mobilità, iniziata nel settembre 2009, e che sarà attiva fino a luglio 2011.

Dipendenti Gruppo SEA

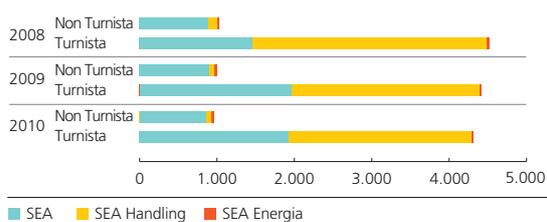


Fonte: SEA.

Gli accordi sindacali dell'ultimo triennio (si veda paragrafo “Relazioni Industriali”) hanno avuto un impatto rilevante sulla popolazione aziendale in termini di tipologia contrattuale, difatti la quota di dipendenti con contratto a tempo determinato sul totale è passata da valori oltre il 5% nel 2008 e nel 2009 a meno del 2% nel 2010, questo è dovuto alle circa 300 “stabilizzazioni”, ossia trasformazioni del contratto da determinato ad indeterminato.

Una delle caratteristiche delle operazioni aeroportuali è l'orario d'attività che abbraccia le 24 ore, tale specificità comporta la necessità, per una quota del personale, di lavorare con turni. La quota di personale “turnista” sul totale della popolazione aziendale è pari all'83%, raggiungendo il 98% in SEA Handling e risulta importante anche in SEA Energia.

Dipendenti - turnisti



Fonte: SEA.

Anche nel 2010 è proseguito il ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria (CIGS) per SEA e SEA Handling, concessa a seguito dello stato di crisi

determinato dal de-hubbing di Alitalia.

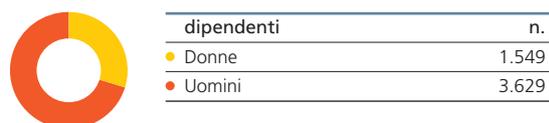
L'applicazione di tale strumento da parte delle funzioni aziendali, di staff e operative, è avvenuta in maniera mirata: a fine 2010 le ore di CIGS complessivamente effettuate sono state pari a 1.074 mila (in diminuzione di circa 202 mila ore rispetto al 2009).

Anche nel 2010 il Gruppo SEA ha confermato la significativa presenza femminile, che rappresenta il 30% della forza lavoro media dell'anno, equamente distribuita nei diversi inquadramenti.

Dipendenti Gruppo SEA 31/12/2010



Dipendenti Gruppo SEA per genere 31/12/2010



Dipendenti Gruppo SEA per inquadramento 31/12/2010



Fonte: SEA.

L'analisi della provenienza geografica dei dipendenti mostra la significatività dell'impatto occupazionale diretto del Gruppo SEA (ossia escludendo i lavoratori non dipendenti operanti all'interno del sedime aeroportuale: dipendenti dei negozi, delle forze dell'ordine, ect.): oltre il 90% dei dipendenti sono residenti in Lombardia e oltre il 43% nella sola provincia di Varese.

Dipendenti provenienza geografica



Fonte: SEA.

Con riferimento al turnover è da segnalare che nel 2010 a fronte di 478 cessazioni vi sono state 343 assunzioni.

Una parte dei movimenti del personale è ascrivibile

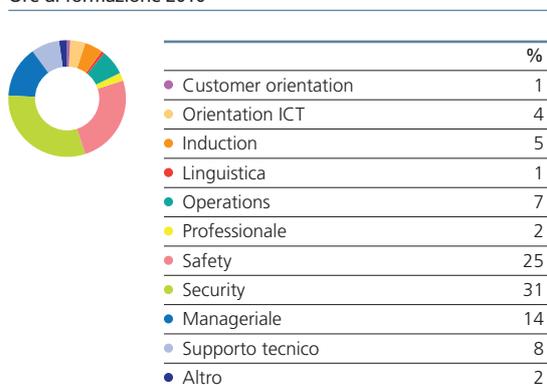
alle procedure di mobilità attuate dal Gruppo nel corso degli ultimi anni in accordo con le sigle sindacali (per un maggior dettaglio sugli accordi sindacali stipulati si veda il paragrafo "Relazioni industriali").

Formazione

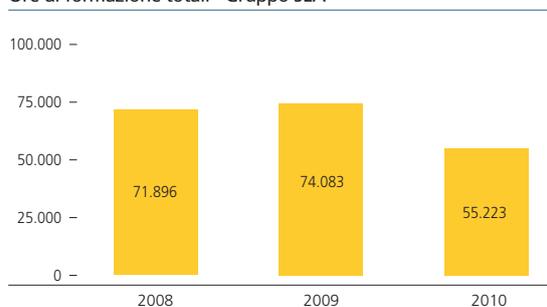
Nel 2010 è proseguita l'attività di formazione e addestramento, finalizzata a migliorare le competenze tecnico-specialistiche e comportamentali dei dipendenti del Gruppo SEA.

Nel corso 2010 sono state erogate oltre 55mila ore di formazione e addestramento ai dipendenti del Gruppo SEA, in particolare sui temi della Safety, della Security e dell'aggiornamento manageriale.

Ore di formazione 2010



Ore di formazione totali - Gruppo SEA



Fonte: SEA.

Sviluppo Professionale

Alla fine del 2008, con la definizione del piano industriale di SEA e SEA Handling, il management ha stabilito che, per realizzare gli obiettivi sfidanti che si era proposta, era necessario innanzitutto conoscere le competenze di tutte le persone facenti parte della comunità aziendale, per capire come indirizzare la loro crescita professionale e sviluppare le capacità necessarie a far fronte ai nuovi scenari. Questo risultato è stato raggiunto grazie ad un impegno che ha coinvolto centinaia di collaboratori e che ha consentito di individuare e "mappare" i loro mestieri e le loro competenze appartenenti a tutte le aree di attività dell'azienda.

Tale percorso ha avuto inizio nel 2008 con la realizzazione di 36 incontri con 120 quadri e dirigenti di tutte le funzioni, al termine dei quali è stata creata la "mappa" dei mestieri e delle competenze chiamata "sistema professionale" di SEA e SEA Handling.

Il sistema professionale del Gruppo SEA è rappresentato da una mappa di 142 mestieri raggruppati in 27 famiglie professionali. La mappa dei mestieri è uno strumento utile a comprendere le competenze necessarie per lo sviluppo del proprio mestiere e conoscere quelle che caratterizzano il mestiere dei colleghi. Questo strumento permette inoltre all'azienda di valorizzare la professionalità delle proprie risorse e di identificare coerenti interventi di aggiornamento o di formazione sia a livello individuale che aziendale. Per ogni mestiere sono state identificate le seguenti tipologie di competenze:

- Processi di lavoro: quello che bisogna "saper fare" e le attività che bisogna saper realizzare e gestire;
- Conoscenze tecniche: quello che "bisogna sapere" (es. metodi, mezzi, strumenti, normative, ecc.) e bisogna avere per gestire le proprie attività in modo corretto ed efficace;
- Capacità: come bisogna "saper essere" e i comportamenti da mettere in pratica per lavorare bene, insieme ai propri clienti e ai propri colleghi, anche e soprattutto quando occorre affrontare problemi e situazioni difficili.

Il percorso è proseguito nel 2009 attraverso la rilevazione delle competenze dei dirigenti e dei quadri; tale rilevazione è stata effettuata dai responsabili delle diverse funzioni aziendali che in un colloquio di feedback hanno evidenziato ai collaboratori punti di forza e aree di miglioramento.

Nel corso del 2010 sono state rilevate le competenze degli impiegati e degli operai da parte dei responsabili; nel caso di gruppi di mestieri molto numerosi, la rilevazione delle competenze è avvenuta, in appositi comitati, con il supporto dei RIT, dei coordinatori e dei team leader.

I risultati della rilevazione delle competenze SEA e SEA Handling sono uno strumento importante per capire come valorizzare le competenze esistenti e come migliorare quelle più deboli, sia a livello individuale che di mestiere. La rilevazione delle competenze ha fornito indicazioni utili e mirate per pianificare gli interventi di formazione.

I numeri del sistema professionale

persone censite	4.777
famiglie professionali	27
mestieri	142
competenze rilevate	887
persone coinvolte nel processo di rilevazione	circa 300

Il processo di rilevazione delle competenze

Grazie al lavoro svolto finora è stato rilevato il livello delle competenze complessivamente presenti all'interno dell'azienda e in ciascuno dei mestieri. Questa

rilevazione ha permesso di capire i punti di forza e i punti di miglioramento per poter accrescere la professionalità e la capacità di fornire un servizio sempre più adeguato e competitivo a tutti i clienti.

La rilevazione da parte dei responsabili del livello di competenza dei propri collaboratori, per ciascuna delle competenze presenti nel loro mestiere ha consentito a SEA di misurare il livello del “capitale umano” espresso dalle proprie persone.

Il bilancio delle competenze

Dall'analisi dei risultati si può tracciare un bilancio positivo delle competenze presenti, non solo per la loro varietà, specializzazione e unicità, ma anche per il livello di presenza e diffusione tra le persone che le devono utilizzare nel loro mestiere quotidiano.

Le competenze prese in considerazione si distinguono in tre tipologie:

Processi: si è rilevata una buona capacità di gestire in modo adeguato tutte le attività previste dai processi di lavoro e di gestirli in autonomia, la capacità di sfruttare le potenzialità degli strumenti di supporto, adeguando le proprie azioni, anche in situazioni critiche e non convenzionali.

Conoscenze: si è rivelata una buona conoscenza dei riferimenti teorici, metodologici ed applicativi che consentono l'utilizzo appropriato della conoscenza e delle sue applicazioni nelle situazioni più note e ricorrenti nell'ambito del proprio lavoro, anche con l'uso di specifici strumenti di supporto.

Capacità: si è rilevato un livello medio che si posiziona a metà strada tra la capacità di attuare i comportamenti richiesti in situazioni ordinarie e con il supporto di persone più esperte, e la padronanza delle capacità richieste anche in situazioni più complesse e problematiche.

Si può rilevare che le competenze sono distribuite in modo diverso tra le persone:

- in molti mestieri c'è una presenza di persone più esperte, con livelli più elevati di competenza, che vanno considerate come testimoni di “buone pratiche” da condividere e diffondere tra tutti i colleghi;
- come è implicito nel sistema di competenze SEA, in tutte le aree aziendali esistono sempre spazi di miglioramento verso una maggiore diffusione di competenze più elevate;
- in generale, come in qualunque azienda, è presente un limitato numero di persone che hanno competenze non adeguate a quanto richiesto per fare il lavoro al meglio.

Le capacità trasversali

Il sistema professionale di SEA e SEA Handling è fatto di 142 mestieri e di 887 competenze diverse. Non è possibile sintetizzare il risultato di tutte le competenze e di tutti i mestieri presenti all'interno dell'azienda. Ogni collaboratore avrà la possibilità di approfondire in seguito, in successivi incontri, la conoscenza dei risultati della rilevazione delle proprie competen-

ze e della media delle competenze del proprio mestiere. Tra quelle censite, sono otto le competenze che possiamo considerare trasversali ai mestieri di tutti:

Flessibilità: capacità di adattarsi tempestivamente a diverse situazioni, anche inaspettate (senza farsi condizionare da schemi, abitudini, esperienze precostituite) e di cogliere le opportunità del contesto per ricercare idee e soluzioni efficaci e originali allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Proattività e orientamento ai risultati: capacità di individuare e perseguire gli obiettivi tendendo al miglioramento continuo, attivandosi anche in presenza di situazioni di criticità, anticipando possibili evoluzioni dello scenario e cogliendo opportunità presenti nel contesto di riferimento.

Gioco di squadra: capacità di contribuire al raggiungimento degli obiettivi del gruppo di lavoro, promuovendo lo sviluppo di relazioni positive e di un clima collaborativo, nell'ambito della struttura di appartenenza e indirizzando le proprie azioni all'ascolto, alla circolazione delle informazioni, al confronto e alla valorizzazione dei contributi altrui.

Visione sistemica: capacità di affrontare le situazioni in un'ottica globale, creando un quadro di riferimento organico e individuando correlazioni tra variabili differenti, anche di natura eterogenea.

Gestione stress operativo: capacità di mantenere calma e concentrazione nella gestione delle relazioni di front line, individuando strategie efficaci per appianare i conflitti e le contrapposizioni e per gestire le tensioni (interne ed esterne), anche in situazioni caratterizzate da un elevato livello di complessità e incertezza, da vincoli temporali o da un elevato carico di lavoro.

Gestione della relazione: capacità di costruire, gestire e sviluppare relazioni con diversi interlocutori (interni ed esterni), attraverso l'ascolto attivo delle aspettative e bisogni reciproci, la comunicazione persuasiva e la gestione di eventuali conflitti in ottica win-win.

Analisi e diagnosi: capacità di analizzare situazioni e fenomeni, riconoscendone i principali elementi costitutivi; comprendere relazioni, analogie e differenze rispetto ad esperienze precedenti ed effettuare diagnosi complete, individuando i nessi causali tra le variabili e le linee di soluzione più efficaci.

Problem solving e decisione: capacità di risolvere situazioni problematiche individuando, anche a fronte di situazioni complesse, alternative di soluzioni concrete, rapide e realistiche e di scegliere la più adeguata assumendosi la responsabilità della decisione e dell'implementazione.

È importante rilevare quali siano gli spazi di miglioramento di queste capacità, perché ogni miglioramento potrà aiutare a gestire e sviluppare la relazione con i clienti, sia quelli esterni (es. passeggeri, vettori, ecc.) che quelli interni, cioè tutti i colleghi che collaborano a soddisfare i clienti.

Per questo motivo l'azienda ha deciso di realizzare un importante progetto di formazione puntando su quelle capacità che hanno maggiore impatto sulla gestione della soddisfazione dei clienti.

Salute e Sicurezza

La politica aziendale del Gruppo SEA, in relazione alla tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro per i propri dipendenti e per i terzi (operatori, utenti, passeggeri) a vario titolo presenti negli ambienti di lavoro, si basa su alcuni principi:

- rispetto della legislazione nazionale e comunitaria in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, considerando ove rilevino anche norme tecniche e standard internazionali;
- svolgimento delle attività di prevenzione nell'ambito di una gestione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro incentrata sulle capacità proattive e previsionali dei rischi aziendali, al fine di evitare incidenti sul lavoro e l'insorgenza di malattie professionali;
- individuazione dei rischi residui presenti sui luoghi di lavoro, ponendo in essere le misure più adeguate per la loro riduzione, anche attraverso il continuo aggiornamento delle metodologie e dei supporti informativi volti alla loro valutazione ed analisi;
- valorizzazione delle risorse umane attraverso lo sviluppo delle competenze specifiche e dell'attività di formazione, elementi chiave caratterizzanti tutte le scelte del Gruppo SEA, con l'obiettivo di rendere i lavoratori consapevoli delle proprie responsabilità e della necessità di operare nel rispetto della vigente legislazione e delle norme operative interne;
- informazione a tutti coloro che sono presenti negli ambienti aziendali (dipendenti, appaltatori, fornitori, clienti) sull'organizzazione preposta alla gestione della sicurezza e dell'emergenza, oltre che sui rischi presenti e sulle relative norme di prevenzione e protezione adottate;
- selezione dei propri fornitori considerando anche aspetti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e promozione di attività di coordinamento per la gestione e la risoluzione di eventuali situazioni di rischio in un'ottica di reciproca collaborazione;
- promozione del coinvolgimento dei lavoratori sugli obiettivi aziendali per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, anche attraverso i loro Rappresentanti per la Sicurezza;
- promozione dell'integrazione dei principi di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nella gestione di tutte le attività aziendali compresa la progettazione e la manutenzione di immobili ed impianti;
- promozione di iniziative volte alla diffusione di una cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e all'interazione fra le strutture aziendali per una collaborazione finalizzata al raggiungimento dell'efficienza aziendale anche sotto il profilo della sicurezza sul lavoro.

Il ruolo di gestore aeroportuale ha comportato per il Gruppo SEA un particolare impegno anche sul versante della sicurezza del lavoro, di cui hanno potuto beneficiare tutti gli operatori, enti, handler, che a vario titolo sono presenti nei sedimi aeroportuali.

In particolare, a titolo d'esempio, si citano:

- **I piani di emergenza ed evacuazione** - predisposti da il Gruppo SEA per tutti gli edifici con presenza anche marginale di proprie attività (es. terminal, BHS, palazzine uffici, ecc.)
- **La mappatura dei rischi per aree omogenee** - si tratta di un documento organizzato per aree omogenee (ovvero gruppi di edifici o di aree, dalle caratteristiche comuni) che riporta, per ciascuna di queste:
 - le zone/edifici che la costituiscono;
 - i pericoli/rischi di carattere generale presenti;
 - eventuali valori rilevati o valutati (es.: rumore), note informative, misure di prevenzione e protezione cui attenersi;
 - l'indicazione della normativa di riferimento (nazionale e/o locale) e le specifiche disposizioni elaborate dal Gruppo SEA, in relazione a ciascun pericolo/rischio indicato.

Per gli operatori aeroportuali ed i concessionari, fermi restando rispettive responsabilità e adempimenti di legge, tale documento può avere una duplice valenza:

- strumento informativo per meglio conoscere le criticità e le relative contromisure, in tema di tutela della sicurezza e della salute, presenti nel contesto in cui si svolge l'attività lavorativa della propria impresa/società, dal quale partire per attivare le eventuali azioni di coordinamento (es. piano interno di emergenza ed evacuazione in caso di incendio);
- strumento di supporto nella gestione degli adempimenti di sicurezza previsti dall'articolo 26 del D. Lgs. 81/08, nel caso di appalti che operatori o concessionari gestiscono direttamente con i rispettivi fornitori.

SEA Energia e la certificazione OHSAS 18001

SEA Energia è impegnata, come tutte le società del Gruppo, nel garantire un ambito lavorativo sicuro. Tale sforzo si è concretizzato nel 2010 con il conseguimento della certificazione OHSAS 18001 per entrambi gli insediamenti (Linate e Malpensa). Questa certificazione attesta l'applicazione volontaria, all'interno dell'organizzazione, di un sistema di gestione che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti. La certificazione OHSAS 18001 conferma come la politica aziendale per la salute e sicurezza sia integrata nella strategia dell'azienda.

La partecipazione dei dipendenti SEA alla sicurezza

Alle dinamiche aziendali, mirate alla tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro nel rispetto del D. Lgs. 81/08, partecipano a pieno titolo i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), i quali, in funzione delle scelte adottate dalle Organizzazioni Sindacali riconosciute, vengono di volta in volta eletti dai lavoratori o nominati nell'ambito delle OO.SS. stesse. I RLS godono della disponibilità di un monte ore indivi-

duale pari a 40 ore/anno, come previsto dall'accordo interconfederale del 22.06.95, per l'espletamento delle loro attribuzioni (sopralluoghi, incontri con i lavoratori, riunioni, ecc.) alle quali si aggiungono tutte le ore necessarie agli incontri promossi dalle aziende, sia quelli istituzionali, sia più genericamente finalizzati alla consultazione/informazione. Inoltre, tutti i RLS partecipano agli specifici corsi di formazione al ruolo: 32 ore iniziali, successive alla nomina e 8 ore annuali di aggiornamento. Per favorire le condizioni necessarie all'espletamento del ruolo, il Gruppo SEA ha reso disponibile agli RLS uno spazio loro dedicato. Queste condizioni hanno favorito un clima di proficua collaborazione sia con il Servizio di Prevenzione e Protezione che con il Medico Competente.

Sicurezza sul lavoro in SEA nel 2010

Tra le attività svolte in tema di sicurezza sul lavoro nel corso 2010, si evidenziano:

- l'aggiornamento dei documenti di valutazione del rischio, per i quali, partendo dalle circa 150 "missioni" gestite da SAP, si sono definiti 52 Profili di Rischio Professionale Omogeneo per SEA e 19 per SEA Handling; successivamente, per ogni Profilo di Rischio è stata elaborata una specifica scheda di valutazione di tutti i rischi lavorativi con le relative misure di prevenzione e protezione.
- l'avvio dell'attività, proseguita nel 2011, di aggiornamento della Valutazione del Rischio Incendio per tutti gli edifici dove si svolgono le attività di SEA e SEA-Handling, in considerazione delle mutate condizioni ambientali intervenute per alcuni ambienti, in particolare per i terminal di Linate e Malpensa, e la continua evoluzione del contesto tecnico/normativo.
- la **formazione e l'informazione** dei lavoratori, realizzate con il forte coinvolgimento della struttura interna dedicata, attraverso l'erogazione di numerosi interventi formativi volti ad aumentare la sensibilizzazione degli addetti verso i rischi specifici presenti nelle loro attività e a migliorare la loro conoscenza sulle relative misure di prevenzione e protezione;
- l'effettuazione di esercitazioni sull'applicazione dei **piani di emergenza ed evacuazione**, in svariati edifici presenti sugli scali;
- la definizione e applicazione di **procedure e disposizioni di sicurezza** per lo svolgimento di particolari attività, come ad esempio:
 - procedure per l'esercizio, la manutenzione e l'esecuzione di lavori sugli impianti elettrici;
 - disposizioni di sicurezza per lo svolgimento di particolari compiti nell'ambito delle attività di alcune figure professionali delle aree manutentive;
- alcuni interventi di miglioramento relativi a:
 - impianti, macchine, attrezzature, attraverso l'introduzione di nuovi mezzi e attrezzature, preventivamente sottoposti ad un pre-collauda da parte di un'apposita commissione interna;
 - dispositivi di Protezione Individuale, attraverso la costante ricerca sul mercato delle soluzioni tecnologicamente più avanzate e meglio rispondenti

alle necessità, anche in funzione del grado di accettazione da parte dei fruitori.

In coerenza con le disposizioni contenute nella lettera circolare emessa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 18.11.10, con riguardo alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato il Gruppo SEA ha provveduto, in accordo con i RLS, a programmare le attività di valutazione del rischio che, attualmente, seguendo le indicazioni del manuale INAIL "valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato" vedono esaurita la fase di valutazione preliminare (rilevazione di 76 indicatori oggettivi e verificabili).

Nel 2010, inoltre, il Gruppo SEA ha realizzato presso lo scalo di Malpensa, una propria struttura idonea all'addestramento ed alle prove di spegnimento incendi, che consente di:

- ottenere un maggiore efficientamento delle attività riducendo drasticamente i tempi di distacco del personale;
- ridurre di oltre il 50% i costi afferenti a questa particolare tipologia di formazione periodica;
- commercializzare un ulteriore servizio a operatori aeroportuali e altri terzi che necessitano di utilizzare l'impianto e l'addestramento.

Per il 2011 la formazione degli Addetti alla Gestione delle Emergenze incendio a "rischio elevato", per SEA e per SEA Handling, prevede circa 30 sessioni di 24 ore ciascuna con istruttore ex VV.F. ed esami e certificazione dei VV.F. "in sito".

La sicurezza dei lavoratori terzi all'interno degli aeroporti

Per la gestione degli Appalti⁽¹⁾ il Gruppo SEA ha messo a punto una specifica procedura denominata "obblighi connessi a contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione", nella quale sono definiti:

- i soggetti aziendali coinvolti e le relative specifiche responsabilità;
- le modalità operative a cui i soggetti coinvolti devono attenersi per l'espletamento degli adempimenti di sicurezza previsti dalla norma.

Nell'ambito della procedura sono specificati, fermo restando quanto previsto dalle normative vigenti, ruoli e attività di:

- Direzione Purchasing che cura le attività propedeutiche all'assegnazione dei contratti;
- Dirigenti responsabili della gestione degli appalti affidati, dotati di idonea autonomia organizzativa e di spesa ai fini della sicurezza del lavoro;
- risorse professionalmente qualificate e adeguatamente formate per la gestione operativa e documentale dei rischi interferenziali e delle relative contromisure (corso specifico di 32 ore sull'individuazione, valutazione e gestione dei rischi interferenziali).

(1) in particolare di quelli non inclusi nelle previsioni del titolo IV (cantieri temporanei e mobili) del D. Lgs. 81/08.

Le attività future per la sicurezza

Nel corso del 2011 è programmato l'aggiornamento della valutazione dei rischi correlati alla movimentazione manuale dei carichi sia per le attività di SEA Handling sia, seppur in misura certamente più marginale, per quelle di SEA.

L'indagine, data la delicatezza e la complessità dell'argomento, verrà svolta principalmente da consulenti esterni specializzati, con il supporto del SPP, del Medico Competente e il coinvolgimento dei RLS.

Nell'ambito della valutazione, saranno prese in esame le attività di movimentazione dei carichi riferibili sia ad azioni di sollevamento e trasporto che di traino e spinta. Nel corso del 2011 il Servizio Prevenzione e Protezione di SEA e di SEA Handling promuoverà l'utilizzo di un software gestionale che, una volta pienamente implementato ed interconnesso agli altri sistemi aziendali di gestione dei dati, rappresenterà un valido ausilio per l'implementazione e l'applicazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro secondo la logica OHSAS 18001 (come già avvenuto per SEA Energia). Tale sistema consentirà di raggiungere in modo organico l'obiettivo del miglioramento continuo della sicurezza e della cultura della prevenzione in

azienda, aumentando la consapevolezza ed il coinvolgimento di tutti i soggetti anche attraverso la completa documentabilità delle attività ad ogni livello. Il Sistema di Gestione, una volta correttamente ed efficacemente implementato ed attuato, potrà essere integrato nel Modello Organizzativo e Gestionale di SEA e quindi anche rafforzarne l'efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche di cui al D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Le performance infortunistiche di SEA

L'analisi di dettaglio del fenomeno infortunistico mostra delle differenze significative tra SEA e SEA Handling, dovute alle diverse tipologie di attività svolte. In particolare le principali cause di infortunio di SEA sono riconducibili a situazioni scarsamente significative se riferite all'analisi dei rischi professionali, quali ad esempio la deambulazione (cause quali: scivolamento, inciampo, appoggio del piede in modo non coordinato, ecc.), mentre per SEA Handling le principali cause infortunistiche riguardano l'interazione con le attrezzature di rampa (durante la movimentazione di mezzi e attrezzature, contenitori e imballaggi).

		indice frequenza infortuni in itinere sul lavoro	indice gravità infortuni in itinere sul lavoro	indice frequenza infortuni lavoro	indice gravità infortuni lavoro	% infortuni itinere sul totale
Gruppo SEA	2008	46,77	1,58	37,16	1,15	20,55%
	2009	47,87	1,33	38,24	0,93	20,11%
	2010	44,12	1,42	34,54	0,99	21,73%

Nel calcolo degli indici infortunistici, per gruppo SEA s'intende la somma di SEA e SEA Handling, e pertanto è esclusa SEA Energia. Gli indici sono stati calcolati in conformità alla norma UNI 7249 - 95. I dati considerati sono al netto degli eventi passati nelle competenze INPS.
Fonte: SEA.

Salute e sorveglianza sanitaria²⁾

Il protocollo per la sorveglianza sanitaria del Gruppo SEA prevede accertamenti sanitari preventivi, periodici e su richiesta del lavoratore, mirati alla verifica dell'idoneità alla mansione e al suo mantenimento nel tempo, per le attività che espongono gli addetti a rischi specifici per la salute.

Attività di sorveglianza sanitaria - 2010

Fattore di rischio	Visite effettuate	
	SEA	SEA Handling
Videoterminali	196	34
Prodotti chimici	274	-
Rumore	178	711
Movimento manuale carichi	56	637

Fonte: SEA.

Nell'ambito della sorveglianza sanitaria SEA ha provveduto alla nomina dei Medici Competenti, incaricando formalmente cinque professionisti esterni (un Medico Competente che svolge anche la funzione di

coordinatore su entrambi gli scali, un medico competente per lo scalo di Linate e tre per lo scalo di Malpensa) che, coordinati funzionalmente dalla direzione del personale, effettuano quanto previsto in merito agli accertamenti sanitari preventivi e periodici per l'idoneità alla mansione; provvedono all'istituzione/aggiornamento delle cartelle sanitarie dei lavoratori che svolgono attività per le quali è prevista la sorveglianza sanitaria obbligatoria e collaborano con il SPP nella valutazione dei rischi per la salute, che possono comportare tra le misure di monitoraggio, anche un protocollo di sorveglianza sanitaria periodica degli addetti. Nel 2010, oltre alle attività periodiche di sorveglianza sanitaria, sono stati effettuati test di controllo sull'utilizzo di sostanze psicotrope da parte di lavoratori che svolgono particolari mansioni (addetti alla guida di mezzi per il trasporto di persone o merci), tale attività ha interessato 988 dipendenti e gli accertamenti hanno evidenziato la quasi totale assenza del fenomeno.

(2) SEA Energia non viene inclusa nella tabella "Attività di sorveglianza sanitaria - 2010".

Relazioni Industriali

Nell'ottica di un continuo e progressivo incremento di efficienza del Gruppo, sviluppare relazioni sindacali sempre più legate alle attività di reparto e di funzione attraverso delle rappresentanze sindacali attive, garantisce una tempestiva e più efficace risposta alle necessità dei lavoratori e dell'impresa.

Il sistema delle Relazioni Industriali ha subito una significativa evoluzione a partire dal de-hubbing del 2008, l'estrema criticità di quell'evento ha generato, nell'ambito di uno spirito di forte coesione interna a tutte le sigle sindacali, un'assunzione di responsabilità significativa indirizzata ad individuare gli strumenti idonei, in prima battuta per reggere l'urto della crisi e, nel medio periodo, per creare le condizioni utili al rilancio. Da qui, gli accordi sindacali sul ricorso alla CIGS ed alla procedura di mobilità, le intese sulla ristrutturazione del modello organizzativo, i recuperi di produttività negoziati e l'introduzione di un costo del lavoro inferiore per i neo-assunti.

Il 100% dei dipendenti è coperto dalla contrattazione collettiva.

Nel corso del 2010 è proseguito il confronto pragmatico e produttivo con le OO.SS, che aveva già caratterizzato gli ultimi esercizi, e che nell'anno si è concentrato su iniziative di efficientamento e semplificazione gestionale. Tale processo ha portato alla sottoscrizione, a inizio anno, dell'intesa relativa al rinnovo del Contratto Nazionale di Lavoro per il quadriennio 2008-2011, prevedendo adeguamenti del trattamento economico e introducendo la suddivisione in tre sezioni specifiche (gestori aeroportuali, operatori di handling e caterer).

Tra i numerosi (13) accordi siglati nel corso del 2010 si evidenzia:

- l'intesa relativamente al completamento del processo di esternalizzazione delle pulizie aeromobili presso lo scalo di Linate, che prevede il ricollocamento, in SEA, del personale ad oggi impiegato in questa attività secondo le modalità stabilite nell'intesa;
- un'intesa sul tema della fruizione del servizio mensa;
- un'intesa sulla vertenza della figura dell'Agente Unico Aeroportuale (AUA), che stabilisce un nuovo percorso per il riconoscimento del superiore inquadramento, basato sulla effettiva rotazione professionale;
- la possibilità di prevedere trasferimenti interni tra ruoli professionali contigui, al fine di allineare flussi di traffico e relativi carichi di lavoro;
- un verbale di intesa che regola l'utilizzo, mediante la definizione di linee guida, della cassa integrazione per l'anno 2011 e le regole di fruizione della CIGS e delle ferie per il personale non turnista.

Inoltre, nel gennaio 2011, è stato sottoscritto un accordo sui temi della quotazione di SEA e della prosecuzione del percorso di recupero di efficienza a livello di Gruppo. Il dialogo costante con le OO.SS., testimo-

niato dal numero di accordi siglati nell'ultimo triennio ha consentito di limitare il ricorso allo sciopero da parte dei dipendenti del Gruppo SEA. Nel corso del 2010 le ore di sciopero totali sono state 1629, in linea con quanto occorso nel 2009 e significativamente inferiori al 2008.

Accordi significativi siglati nel 2008 e 2009 con le OO.SS.

2008: dopo la condivisione e l'avviamento di un percorso negoziale complesso è stato siglato l'accordo sull'accesso all'istituto della CIGS (per 350 unità in SEA e 550 unità in SEA Handling) ed è stata portata a compimento la procedura ex artt. 4 e 24 della legge n. 223/91 (per 200 dipendenti in SEA e 100 dipendenti in SEA Handling); in seguito sono state siglate misure di riorganizzazione ed efficientamento e di recupero di produttività (manovra organizzativa, interventi di contenimento del costo del lavoro, nel processo di progressiva stabilizzazione del lavoro a termine e in significativi investimenti in formazione). È stato finalizzato il Piano Strategico 2009-2016.

2009: dopo una valutazione oggettiva circa il prolungarsi dell'orizzonte temporale di uscita dalla crisi, si è stabilito di dotarsi di ulteriori strumenti di mitigazione dello stato di crisi occupazionale, portando a compimento una nuova procedura ex artt. 4 e 24 della legge n. 223/91 (per 240 unità in SEA e 150 unità in SEA Handling) ed accedendo sino al 31.12.2011 all'istituto della CIGS (per 300 FTE in SEA e 200 in SEA Handling).

	2008	2009	2010
Numero di Accordi siglati con le OO.SS	20	15	13

Welfare aziendale

SEA esprime, sin dagli inizi degli anni '70, una tradizionale sensibilità sui temi della qualità della vita delle persone nell'ambito del contesto lavorativo.

Per questo è da sempre attiva nello sviluppo di iniziative di Welfare che coinvolgono le principali dimensioni della relazione fra l'azienda e le sue persone: individuo, famiglia, lavoro e territorio. Sostenere il potere d'acquisto, migliorare il rapporto tra tempi di lavoro e tempo libero, contribuire al benessere di chi lavora in azienda, non dimenticando il sostegno allo sviluppo dell'impresa: sono questi i principali capisaldi del Welfare aziendale di SEA. Un sistema coordinato di attività, iniziative e servizi rivolti a chi opera in azienda ed in cui trovano spazio i servizi rivolti al benessere della persona, come individuo e come membro di una famiglia (ad esempio: assistenza e prevenzione sanitaria, iniziative per i figli, servizi sociali, proposte ricreative), ma anche quelli più propriamente dedicati alla conciliazione tra vita lavorativa e familiare (orario flessibile e permessi), alla mobilità casa-lavoro (abbonamenti a mezzi di trasporti, parcheggi) e quelli dedicati alla maternità (part-time mamma).

I principali servizi del Welfare Aziendale “SEA per te”

Servizi funzionali all'equilibrio vita-lavoro:

Permessi Visite Specialistiche; Part-time “mamma” e Orario Flessibile

SEA ha attivato servizi e iniziative tese a supportare i dipendenti nel garantire un equilibrio tra la vita personale e quella professionale:

- **Permessi per visite mediche specialistiche:** viene riconosciuto un permesso retribuito per il tempo della visita specialistica e per alcuni esami diagnostici e un permesso retribuito di un'ora per il tempo di viaggio.
- **Part-time “mamma”:** facoltà per tutte le mamme di poter beneficiare di una prestazione lavorativa a orario ridotto di 5 ore al giorno fino al compimento del 5° anno del bambino.
- **Orario flessibile:** possibilità per tutto il personale amministrativo di iniziare la propria giornata di lavoro tra le ore 08.30 e le ore 09.30.

Servizi per incentivare la mobilità sostenibile casa-lavoro

SEA è stata la prima azienda a partecipazione comunale del territorio milanese a rispondere in termini positivi alle iniziative suggerite e proposte nel 2008 dall'Agenzia Mobilità e Ambiente del Comune di Milano sul tema della mobilità sostenibile nelle aree urbane, al fine di favorire il trasporto pubblico negli spostamenti casa/lavoro.

Il Comune di Milano ha inserito il Gruppo SEA nel progetto di cofinanziamento per l'acquisto di abbonamenti annuali ATM e ATM/INTEGRATI ai mezzi pubblici, da parte dei dipendenti di enti, aziende e associazioni di categoria localizzate nel territorio del Comune di Milano.

I dipendenti di Linate e Malpensa del Gruppo SEA, grazie alle agevolazioni concesse dall'azienda, hanno risposto molto positivamente a tale iniziativa, raddoppiando il numero di abbonamenti annuali sottoscritti. Con l'obiettivo di migliorare una mobilità casa-lavoro sostenibile a costi ridotti, SEA ha attivato le seguenti iniziative:

- convenzione con Trenitalia Le Nord (società di trasporto ferroviario in Lombardia) per l'acquisto di abbonamenti a tariffa agevolata;
- convenzione con il Comune di Milano per l'acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici (servizio ATM) a tariffa agevolata;
- possibilità di accedere gratuitamente a parcheggi riservati (indicativamente 1300 parcheggi a Malpensa e 800 a Linate).
- convenzione con ATM per il servizio di car sharing GuidaMI che permette l'utilizzo di auto in 65 postazioni di Milano, Monza, Sesto S.Giovanni e Settimo Milanese.

Assistenza e Prevenzione Sanitaria

- **Cassa Assistenza Integrativa:** SEA contribuisce alle spese sanitarie dei dipendenti e delle loro famiglie attraverso la Cassa di Assistenza Integrativa, che rimborsa parzialmente le spese sostenute per le seguenti prestazioni sanitarie: cure odontoiatriche, late per infanzia, occhiali da vista, prestazioni specialistiche e diagnostiche, medicinali, terapie e cure specialistiche, apparecchi di protesi, check-up. L'entità dei rimborsi è stabilita, per ciascuna tipologia di prestazione, sulla base del regolamento della Cassa di Assistenza Integrativa. Il servizio è interamente a carico dell'azienda e non prevede alcun contributo per l'iscrizione. Possono usufruirne tutte le persone di SEA e SEA Handling ed i loro familiari fiscalmente a carico.
- **Assicurazione Infortuni Extra Professionali:** tutti i dipendenti sono assicurati in caso di invalidità permanente conseguente ad infortuni extra professionali e a quelli avvenuti durante il tragitto casa-lavoro. Questa copertura assicurativa, che non è obbligatoria per l'azienda, si aggiunge alla copertura INAIL obbligatoria. Il servizio è interamente a carico dell'azienda e non prevede alcun contributo da parte del dipendente per la sottoscrizione della polizza.
- **Profilassi Antinfluenzale:** SEA rende disponibile ai propri dipendenti la profilassi antinfluenzale gratuita presso il Servizio Sanitario di Malpensa e di Linate. Il servizio è interamente a carico dell'azienda e non prevede alcun contributo per la vaccinazione.
- **Cure Termali:** il dipendente che avesse bisogno di effettuare cure termali, di tipo preventivo, può presentare richiesta di soggiorno presso i Centri Termali, utilizzando le ferie. Il costo del soggiorno e delle cure nei centri termali è a carico del dipendente. SEA contribuisce alla spesa con un contributo in base al periodo e alla tipologia di spesa sostenuta.
- **Campagna di Prevenzione del Tumore del Cavo Orale:** SEA sostiene la campagna di prevenzione del tumore del cavo orale e - nell'ambito delle nuove iniziative di Welfare - offre a tutti i dipendenti la possibilità di effettuare gratuitamente visita e test per la diagnosi precoce del tumore del cavo orale. Lo screening, effettuato da medici specialisti, prevede una visita ed un test non invasivi di circa 15 minuti, durante i quali viene fornita una valutazione generale dello status odontostomatologico. Il costo della visita e del test è sostenuto dall'azienda.
- **Check-up Medico:** SEA contribuisce alle spese del check-up sanitario periodico effettuato dai dipendenti. Il servizio è accessibile a tutte le persone di SEA e SEA Handling, ed ai loro familiari (coniuge, figli maggiorenni e conviventi) fiscalmente a carico; inoltre viene riconosciuta la possibilità del check-up anche al convivente di fatto. Dal 1° marzo 2011 il protocollo del check-up è stato aggiornato e adeguato alle più moderne prassi mediche, arricchendosi di nuovi esami diagnostici e di nuove visite specialistiche. La periodicità è biennale per gli over 40. Il check-up prevede che il costo sia a carico della azienda.

da con un contributo a carico del dipendente di circa il 20% del costo complessivo.

Servizi sociali - Ascolto e Aiuto

I Servizi Sociali supportano i dipendenti nella gestione di situazioni complesse, in caso di problemi familiari ed economici (con finanziamenti a tasso agevolato erogati da istituti convenzionati). Si tratta di iniziative di aiuto e ascolto volte a ricercare e creare condizioni di benessere che facilitino la vita dentro e fuori l'azienda.

A Linate e Malpensa i dipendenti possono trovare persone a loro disposizione per un colloquio individuale e dare supporto nella ricerca di una soluzione. Il servizio è interamente a carico dell'azienda.

Istruzione - Assegni Studio

I dipendenti-studenti o con figli a carico in età scolastica, dalla scuola media all'università, possono beneficiare di assegni studio erogati da SEA.

Il valore dell'assegno studio varia a seconda del grado scolastico ed è legato a criteri di merito. Il servizio è interamente a carico dell'azienda ed è rivolto a tutte le persone di SEA e SEA Handling con almeno 12 mesi di anzianità aziendale, e ai loro figli.

Attività Ricreative

- CRAL Linate e Malpensa: il CRAL è un circolo senza fini di lucro con lo scopo di promuovere e gestire iniziative ed attività culturali, ricreative, formative, sportive e turistiche a favore delle persone di SEA, SEA Handling e delle loro famiglie. I servizi e le agevolazioni che mette a disposizione sono molteplici:
 - attività culturali (biglietti teatrali e abbonamenti a prezzi scontati);
 - attività sportive (canoa, calcetto, nuoto, tennis) con corsi e tornei sportivi interni ed esterni di varia natura;
 - viaggi, vacanze e gite artistico - culturali (es. mostre o visite guidate a città d'arte);
 - eventi e manifestazioni nelle festività religiose e nazionali, con spettacoli cui partecipano adulti e bambini;
 - convenzioni e acquisti solidali per risparmiare sull'acquisto di prodotti di qualità;
 - corsi per i soci (lingue estere, alimentazione naturale, yoga, pianoforte, tango);
 - buoni per l'acquisto di libri e altre attrezzature scolastiche per i figli dei dipendenti promossi nell'anno precedente;
 - buoni per l'acquisto di prodotti di vario genere;
 - distribuzione gratuita di prodotti alimentari.

Grazie ad un accordo con SEA, il CRAL ha a disposizione spazi e infrastrutture per la gestione delle atti-

ività. Non è previsto alcun contributo da parte dei dipendenti.

L'accesso ai servizi è possibile per tutte le persone di SEA e SEA Handling, ai loro familiari - se conviventi - e agli ex dipendenti SEA e SEA Handling.

- Centri Estivi: SEA mette a disposizione per i figli dei propri dipendenti il Centro Ricreativo Estivo (CREST), attivo dalla chiusura delle scuole sino alla loro riapertura nelle sedi dei CRAL a Linate e a Malpensa. Il Centro Ricreativo Estivo è aperto dal lunedì al venerdì per tutta la giornata con la presenza di animatori qualificati e attrezzature sportive. Il servizio è a carico di SEA, con un minimo contributo del dipendente. Il servizio è rivolto a tutti i figli di dipendenti di SEA e SEA Handling, di età compresa tra i 6 e i 16 anni.
- Soggiorni Climatici: SEA organizza soggiorni di tre settimane in località marine e montane per tutti i figli dei dipendenti di età compresa tra i 6 e i 12 anni. È possibile scegliere tra due diversi tipi di vacanze: mare o montagna. Per la fascia di età tra i 13 ed i 16 anni SEA organizza inoltre, in collaborazione con i CRAL, un Camp estivo multi-sportivo in Umbria, della durata di due settimane. Il servizio è a carico di SEA, con un modico contributo a carico del dipendente.
- Buono Giocattolo: ogni anno per festeggiare l'Epifania viene distribuito ai dipendenti, per i loro figli, un buono per l'acquisto di giocattoli da utilizzare presso i punti vendita di una catena di negozi di giocattoli convenzionata. I buoni hanno un valore differenziato a seconda dell'età dei bambini. Del servizio possono usufruire i figli di tutti i dipendenti di SEA e SEA Handling fino a 12 anni di età.

Accesso ai servizi "SEA per te"

Nel 2010 il Gruppo SEA si è impegnato per sviluppare ulteriormente il Welfare aziendale, con l'obiettivo di individuare l'insieme delle iniziative e delle soluzioni aziendali che favoriscano il benessere individuale dei dipendenti e delle loro famiglie, a sostegno della produttività e dello sviluppo dell'impresa.

Con tale finalità è stato avviato il censimento di tutte le iniziative già in essere derivanti da atti unilaterali (fra cui assegni studio a quasi 1.000 beneficiari, buoni giocattolo a più di 2.000 figli di dipendenti), da interventi bilaterali (conseguenti all'accordo con il sindacato, fra cui la cassa assistenza sanitaria integrativa per oltre 3.000 beneficiari, i centri estivi per i figli dei dipendenti), nonché dalle azioni intraprese dai CRAL di Malpensa e Linate (in particolare iniziative culturali e sportive). Nella tabella seguente vengono riepilogati i dati di accesso ai servizi di Welfare aziendale da parte dei dipendenti nell'ultimo triennio.

"SEA per te" - accesso ai servizi 2008-2010

Iniziativa	Tipologia	Beneficiari		
		2008	2009	2010
Assegni studio	unilaterale	797	870	912
Soggiorni climatici	unilaterale	59	54	58
Buono giocattoli	unilaterale	2.305	2.336	2.421
Profilassi Antinfluenzale	unilaterale	293	612	431
Mobilità collettiva casa lavoro	unilaterale	290	290	320
Servizi Sociali (finanziamenti personali)	unilaterale	532	492	462
Centri Estivi	bilaterale	229	260	331
Cure Termali	bilaterale	119	134	133
Cassa Assistenza Sanitaria (check-up)	bilaterale	521	572	444
Cassa Assistenza Sanitaria (rimborsi, fondo caso morte)	bilaterale	4.002	4.078	3.879
Assicurazione Infortuni	bilaterale	15	38	17
Orario flessibile (dato medio annuale)	bilaterale	923	897	865
Part time mamma (dato medio annuale)	bilaterale	110	103	114
Permessi per visite mediche	bilaterale	888	701	776
Iniziative culturali/sociali/sportive	CRAL Lin/Mxp	5.399	n.d.	13.482
Camp Estivo Adolescenti	CRAL Lin/Mxp bilaterale	Non attivo	Non attivo	26
Totale		16.482	11.437	24.671

Fonte: SEA.

L'indagine sul Welfare aziendale presso i dipendenti

Sempre nel 2010 è stata avviata la seconda fase del progetto di sviluppo del Welfare aziendale, che ha coinvolto direttamente il personale di SEA e SEA Handling attraverso la distribuzione di un questionario per verificare il grado di conoscenza e il gradimento delle iniziative in corso e raccogliere indicazioni su nuove iniziative, maggiormente indirizzate alle reali esigenze dei lavoratori, in modo da consentire anche un rinnovamento dell'attuale offerta di Welfare.

I dipendenti sono stati invitati a compilare due questionari. Il primo sul Welfare in SEA anonimo, mentre

il secondo, per l'aggiornamento dei dati personali, nominativo. È stato possibile compilare i questionari anche online sul sito www.seiinsea.it oppure attraverso i totem Intranet Point posizionati nelle aree operative. La partecipazione all'indagine è stata elevatissima: ben il 57% della popolazione aziendale ha compilato il questionario nominativo (il 37% in forma cartacea, il 20% in forma elettronica), mentre il 44% (il 30% in formato cartaceo, il 14% in formato elettronico) quello anonimo. Va rilevato che il grado di partecipazione in percorsi di indagine analoghi (benessere, clima aziendale) raramente supera il 33%, oltretutto in realtà aziendali di minori dimensioni.

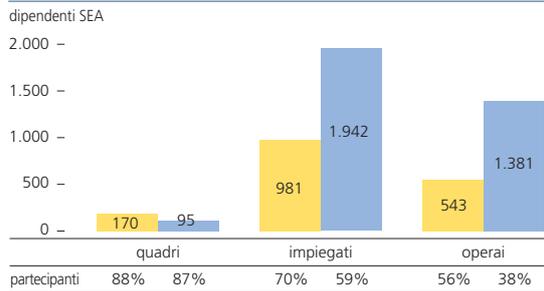
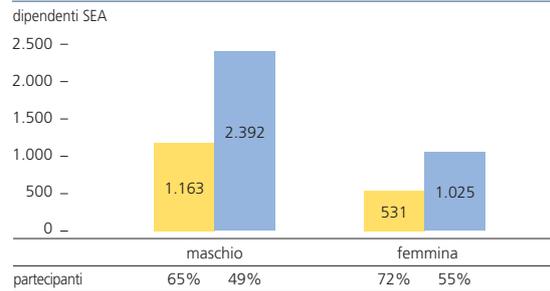
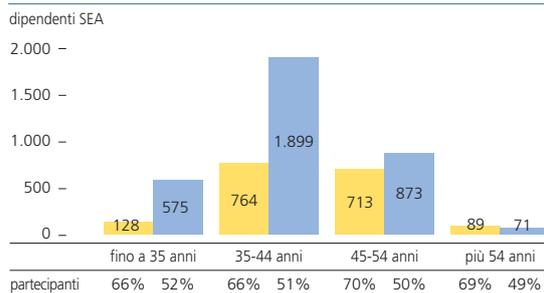
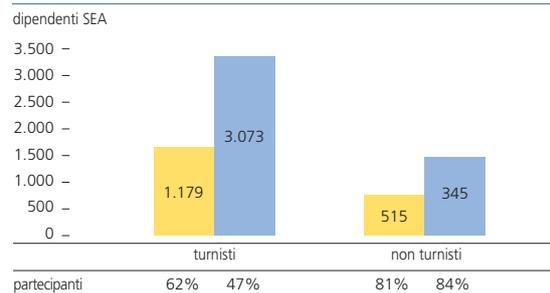
Redemption di partecipazione all'indagine sul Welfare aziendale

validi nominativo		% validi q. nominativo	validi anonimo		% validi q. anonimo
2.889		57	2.256		44
↓			↓		
canale di rilevazione	n° partecipanti	%	canale di rilevazione	n° partecipanti	%
cartaceo	1.856	37	cartaceo	1.521	30
on line	1.033	20	on line	735	14

Fonte: SWG.

L'iniziativa ha visto una partecipazione più elevata della media presso lo scalo di Linate (due dipendenti su tre) e da parte della categoria professionale dei qua-

dri (quasi il 90%), dei dipendenti di genere femminile, della fascia di età 45-54 anni e dei lavoratori non turnisti (oltre l'80%).

Qualifica**Sesso****Età****Turnisti/non turnisti**

■ Liniate - numero totale dipendenti: 1.694 - partecipanti: 67% ■ Malpensa - numero totale dipendenti: 3.418 - partecipanti: 51%

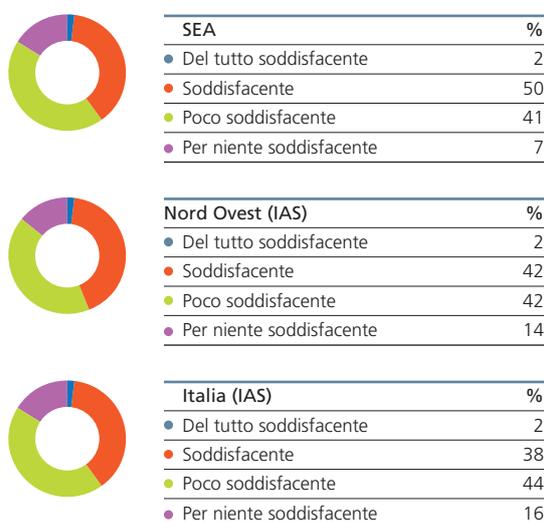
Fonte: SWG.

L'impatto generato dal Welfare SEA sui dipendenti
Attraverso l'indagine è stato in primo luogo possibile avere un primo riscontro sul contributo che il Welfare aziendale è riuscito a dare alle persone di SEA in questi ultimi anni per affrontare le difficoltà avvertite dalle famiglie in conseguenza della crisi economica.

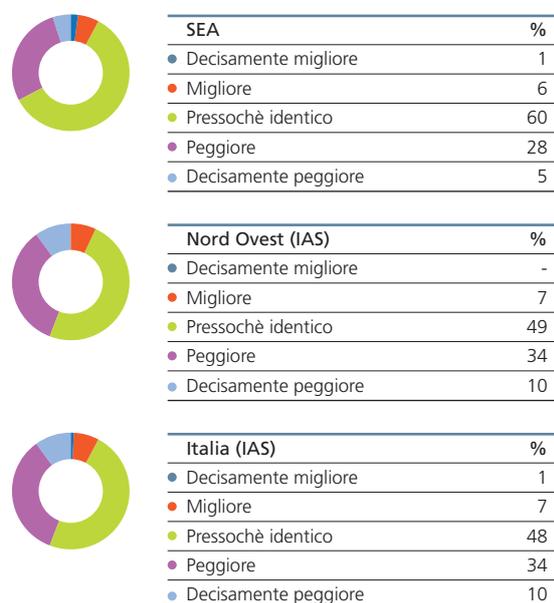
La valutazione delle persone di SEA della propria condizione economica

Dall'indagine è emerso che le persone di SEA sono

più soddisfatte delle loro condizione economica, sia rispetto alla media nazionale che rispetto alla media della popolazione del Nord-Ovest Italia. Se in Italia ci sono mediamente 4 lavoratori soddisfatti su 10, in SEA sono 5 su 10. La condizione economica delle persone di SEA è stata messa a confronto anche con quella dell'anno precedente. Ne è emerso che i redditi delle persone di SEA hanno retto meglio rispetto alla media nazionale. Nell'ultimo anno SEA ha garantito la stabilità economica a quasi 7 lavoratori su 10.

Valutazione delle persone SEA della propria valutazione economica**Valutazione della situazione**

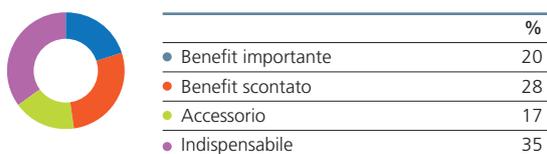
Fonte: SWG.

Confronto 2010 - 2009

Conoscenza, fruizione e valutazione del Welfare aziendale

L'indagine ha messo in rilievo che il sistema di Welfare "SEA per Te" rappresenta un elemento strutturale del rapporto delle persone con l'azienda. Più di otto persone su dieci fanno affidamento sul sistema di Welfare aziendale e più di un terzo lo considera indispensabile. Sebbene il Welfare SEA sia complessivamente valutato in termini positivi, l'indagine ha evidenziato come non tutti i servizi siano egualmente utilizzati e apprezzati.

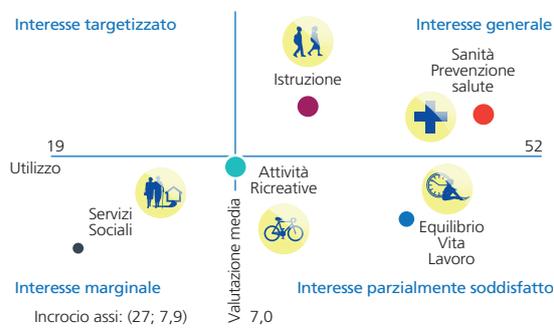
Valutazione del Welfare da parte delle persone



Fonte: SWG.

Il grafico seguente mette in relazione il livello di valutazione e quello di utilizzo per ciascuna categoria di servizi. Si evidenziano quattro quadranti. Quello in alto a destra rappresenta l'area di interesse generale, a cui sono riconducibili i servizi con un elevato livello sia di interesse che di soddisfazione.

Valutazione interesse



Il quadrante in basso a destra rappresenta invece l'area di interesse solo parzialmente soddisfatto.

A quest'area appartengono quelle categorie di servizi con elevato utilizzo ma con basso livello di soddisfazione.

Nel quadrante in basso a sinistra sono collocati i servizi per i quali è stata espressa una minor soddisfazione ma che presentano un livello di utilizzo minore. Infine, nel quadrante in alto a sinistra si collocano i servizi di interesse targetizzato.

In essa ci sono infatti servizi valutati molto positivamente, ma il cui utilizzo è risultato limitato.

Osservando la mappa emerge che i servizi relativi all'istruzione e all'assistenza sanitaria sono molto utilizzati dai dipendenti SEA, che esprimono anche un elevato livello di soddisfazione.

I servizi relativi alle attività ricreative hanno ottenuto una valutazione positiva, anche se risultano essere meno utilizzati rispetto ai precedenti. I servizi sociali

infine risultano essere utilizzati solo da una minoranza dalle persone con una valutazione media.

Anche per quanto riguarda la conoscenza dei servizi la situazione appare piuttosto disomogenea. I servizi più conosciuti sono quelli relativi alle attività ricreative, all'istruzione e all'assistenza sanitaria. Quelli meno conosciuti sono i servizi sociali.

La propensione al rinnovamento del servizio e le piste di lavoro

La valutazione delle persone sul Welfare aziendale è dunque complessivamente positiva.

Questo non toglie però che per il 78% degli intervistati il Welfare ha bisogno di essere rinnovato, con la consapevolezza che questo possa significare la rinuncia a qualcosa che c'è già, ma che non è più coerente con le esigenze della maggior parte delle persone.

L'indagine ha permesso di raccogliere stimoli, esigenze e suggerimenti che consentiranno a SEA di definire le direttrici per un rinnovamento dei servizi offerti dal Welfare aziendale.

Quanto emerso dall'indagine ha consentito di identificare alcune linee di intervento che ruotano attorno a cinque punti chiave:

- dare maggiore informazione sui servizi erogati, senza delegare i flussi informativi alla comunicazione informale e al passaparola tra le persone;
- rinnovare il sistema Welfare, mettendo a punto una gamma di servizi in grado di rispondere alle esigenze di tutte le persone di SEA e non più tarata solo sulle esigenze di chi ha figli;
- migliorare l'attuale proposta di Welfare, puntando sui servizi che funzionano meglio e ripensando o sostituendo quelli che hanno bisogno di una ricalibratura;
- mantenere aperto l'ascolto sulle nuove proposte per rafforzare la relazione delle persone con l'azienda;
- supportare le persone con maggiori difficoltà economiche e familiari.

Saranno queste le traiettorie del futuro che guideranno SEA verso il rinnovamento del suo modello di Welfare, secondo le attese e le esigenze che la stessa comunità aziendale ha segnalato.

Coinvolgimento e informazione

SEI in SEA

"SEI in SEA" è un progetto nato nell'autunno 2008, alla vigilia della crisi finanziaria ed economica che ha interessato anche il sistema aeroportuale, allo scopo di comunicare alle persone di SEA il piano industriale 2008-2016 e di condividere i grandi cambiamenti in atto, il nuovo modello di servizio e l'organizzazione che l'azienda si è data dopo il de-hubbing avvenuto nell'aeroporto di Milano Malpensa. Il progetto ha coinvolto direttamente più di 5.000 persone (oltre il 95% della popolazione aziendale). Organizzate in 450 gruppi di lavoro, le persone hanno prodotto altrettanti messaggi - spot - video, che sono stati premiati duran-

te la giornata dedicata “SEI in SEA Awards”, a testimonianza del forte senso di appartenenza e partecipazione, anche in un momento particolarmente delicato.

Idee a Bordo

Nel 2009 ha preso il via il progetto “Idee a Bordo”, quale coerente evoluzione del progetto “SeinSEA” dell’anno precedente. Obiettivo principale di questa iniziativa, anche in questo caso estesa a tutta la popolazione aziendale, è stato quello di invitare le persone a condividere riflessioni e proposte concrete di miglioramento dei servizi offerti da SEA. Attraverso riunioni, desk informativi e un sito web dedicato all’iniziativa, sono state raccolte oltre 550 idee di miglioramento. Una giuria aziendale ha selezionato le 15 proposte migliori in termini di fattibilità, poi presentate all’evento finale “La Fiera dei Progetti”, durante la quale è stata premiata l’idea vincente che è stata in seguito realizzata. Nella prima fase di Idee a Bordo sono stati compilati oltre 1.600 questionari e presentate 550 idee. 177 le persone coinvolte nei 15 gruppi di progetto che hanno avuto complessivamente 1.408 amici.

Le pagine visitate del sito www.seiinsea.it sono state oltre 268.000 da oltre 2.420 colleghi. La giuria aziendale ha premiato il “Collegamento Malpensa T1 - T2” quale miglior progetto di Idee a Bordo.

Attività di comunicazione interna

Nell’ultimo triennio il Gruppo SEA ha investito significativamente sullo sviluppo dei canali di comunicazione interna, mettendo in campo alcune iniziative:

- la pubblicazione di “NoiSEA”, newsletter mensile rivolta ai dipendenti del Gruppo SEA, che affronta tematiche, notizie, approfondimenti, novità che gravitano intorno al mondo SEA. Viene distribuito sia in forma cartacea (collocato in appositi contenitori presenti in diversi punti degli aeroporti) che telematica (attraverso la intranet aziendale);
- l’introduzione della sezione “In primo piano” nell’intranet aziendale, finalizzata alla diffusione delle informazioni sulla vita dell’azienda. Al fine di raggiungere con tale strumento anche il personale operativo, sono stati installati cinque terminali nelle mense aziendali di Linate e di Malpensa, con video touch-screen, che permettono l’accesso al portale intranet.

Partnership azienda-dipendenti su iniziative sociali

Le persone di SEA rappresentano un attore di primo piano nella gestione delle relazioni tra azienda ed organizzazioni a finalità sociale. In particolare, nel corso dell’ultimo triennio si è consolidata una importante triangolazione tra SEA, dipendenti e la onlus Telethon, finalizzata a supportare l’attività di raccolta fondi in favore della ricerca scientifica promossa da quest’ultima. Questa la scansione temporale delle principali iniziative:

2008

In occasione della tradizionale maratona televisiva di fundrasing, accanto alla cifra di 20.000 euro devoluti a Telethon dall’azienda, il personale di SEA ha donato 4.100 euro. Inoltre 36 dipendenti di SEA per tre giorni, hanno volontariamente presidiato i banchi per la raccolta fondi negli aeroporti di Linate e Malpensa. Questa azione di volontariato ha permesso di raccogliere altri 9.800 euro donati dai passeggeri dei due scali. La somma complessiva ottenuta dagli aeroporti di Milano, considerando anche la donazione di 1.000 euro da parte del Cral di Linate e la raccolta effettuata in occasione della festa per i 10 anni di Malpensa, ha consentito di donare a Telethon complessivamente 36.500 euro.

2009

In giugno Telethon - per ringraziare SEA per il contributo non solo economico ma anche umano e la sensibilità mostrata a favore della ricerca scientifica - ha organizzato per i dipendenti di SEA e SEA Handling una visita al laboratorio TIGET, centro all’avanguardia per la ricerca delle malattie genetiche, presso l’Istituto San Raffaele di Milano.

Il 20 e 21 giugno si è svolta l’iniziativa “Fai volare la ricerca”, la raccolta fondi promossa da SEA per Telethon. I passeggeri e tutti i dipendenti aeroportuali sono stati invitati a fare una donazione per sostenere la fondazione Telethon e i suoi ricercatori, quotidianamente impegnati nella ricerca delle cure per le malattie genetiche. Al Terminal 1 di Malpensa e a Linate - nelle aree partenze vicino ai banchi informazioni - sono stati allestiti degli stand Telethon dove alcuni dipendenti volontari di SEA e SEA Handling hanno distribuito alcuni gadget a fronte di una donazione. Accanto ai 20.000 euro devoluti dall’azienda e ai 2.500 Euro raccolti dal Cral Linate sono stati raccolti oltre 8.500 euro donati dai passeggeri dei due scali.

2010

Viene realizzata l’iniziativa “San Valentino per Telethon”, nata con lo scopo di far avanzare la ricerca scientifica sulle malattie genetiche. Negli aeroporti SEA grazie alla passione di 34 volontari-dipendenti sono stati raccolti oltre 5.000 euro.

L’8 luglio presso l’Infocenter di Malpensa Terminal 1 si è svolto “SEA incontra la ricerca”, appuntamento attraverso cui Telethon ha ringraziato tutti i volontari del Gruppo SEA che con il loro contributo e sostegno umano hanno favorito la ricerca scientifica. Durante l’evento Telethon ha presentato il nuovo Centro di Ricerca Nemo dell’ospedale Niguarda di Milano.

In occasione delle festività natalizie, i Cral di Linate e Malpensa hanno organizzato una serata di solidarietà a favore di Telethon. Il 10 dicembre presso la Basilica Santa Maria delle Grazie a Milano, si è svolto il concerto di Natale dell’Orchestra Filarmonica e Corale Polifonica Città Studi. L’intero incasso di 5.000 euro è stato devoluto a Telethon.

- Nei giorni 15, 16 e 17 dicembre a Linate e 17, 18 e 19 a Malpensa, le persone di SEA hanno rinnovato la propria vicinanza a Telethon durante la consueta maratona di Natale. Anche in aeroporto, presso gli stand allestiti per l'occasione e presieduti da volontari di SEA e SEA Handling, è stato possibile dare il proprio contributo per la ricerca medica e scientifica nella lotta per le malattie genetiche.

Senso di appartenenza all'organizzazione (scala 1-10)



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

Identificazione e senso di appartenenza

L'indagine sul Welfare ha costituito l'occasione per dare modo alle persone di SEA di esprimere il proprio livello di identificazione con l'azienda. A coloro che hanno compilato il questionario è stato infatti chiesto anche di esprimere il proprio livello di condivisione (su una scala 1-10) di alcune affermazioni riguardanti il senso di appartenenza all'organizzazione.

Gli item che hanno riscosso il maggior consenso tra la popolazione aziendale riguardano l'orgoglio dell'appartenenza all'organizzazione, la soddisfazione del proprio lavoro e la fiducia riposta nell'azienda. Valori meno elevati, ma comunque superiori alla sufficienza, sono stati ottenuti a proposito dello spirito di squadra e della percezione di vicinanza da parte di SEA. Il maggior senso di identificazione nell'azienda è stato riscontrato presso i dipendenti maschi, quelli con bassa scolarità, gli extracomunitari, e gli occupati full time non turnisti. Nel grafico a lato vengono riportati i valori medi relativi a ciascuna affermazione.

Fornitori

Il Gruppo SEA considera i propri fornitori parte integrante del processo di sostenibilità, pertanto, nella scelta dei partner attraverso il processo di qualificazione, il Gruppo SEA, oltre a tenere in considerazione gli aspetti qualitativi ed economici delle forniture e il rispetto degli obblighi normativi (tra gli altri il rispetto dei versamenti contributivi ai dipendenti), valuta anche le caratteristiche di sostenibilità dei fornitori. In tale ottica nella definizione del nuovo albo fornitori, attivo da maggio 2011, sono state previste specifiche richieste informative e valutazioni sulle modalità di gestione della sostenibilità da parte dei fornitori, in particolare:

Ambiente

Sono valutate eventuali certificazioni del sistema di gestione ambientale del potenziale fornitore (quali UNI EN ISO 14001 o la registrazione EMAS) così come certificazioni ambientali di prodotto (ECOLABEL, FSC, PEFC, Plastica seconda vita, ed altre certificazioni), le modalità interne di gestione degli aspetti ambientali quali rifiuti, imballaggi, utilizzo di materiale avente contenuto riciclato o riciclabile, la raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo, l'uso di materiali a bassa emissività o a basso consumo energetico nonché le modalità di selezione dei propri fornitori secondo caratteristiche ambientali.

Safety

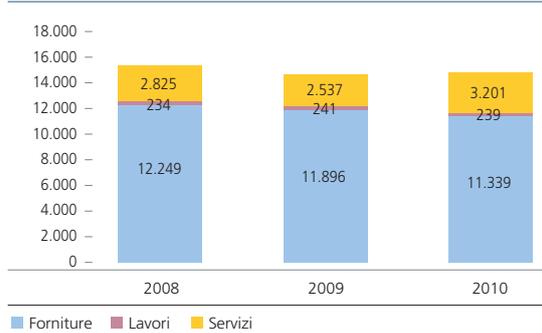
Sono analizzati il grado di attenzione e la modalità di gestione dei profili di sicurezza tramite la valutazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (se certificato ai sensi del D.Lgs. 81/08, conforme alle Linee Guida UNI-INAIL o alla norma BS OHSAS 18001:2007), la formazione conseguita dal Referente della Sicurezza del fornitore, il numero di infortuni riportati negli ultimi tre anni, le modalità con cui vengono raccolte ed analizzate le informazioni su "incidenti" o "quasi infortuni" negli ambienti di lavoro, eventuali procedure penali in corso per violazione delle norme in materia di sicurezza ed il programma di formazione sulla sicurezza.

Responsabilità sociale d'impresa

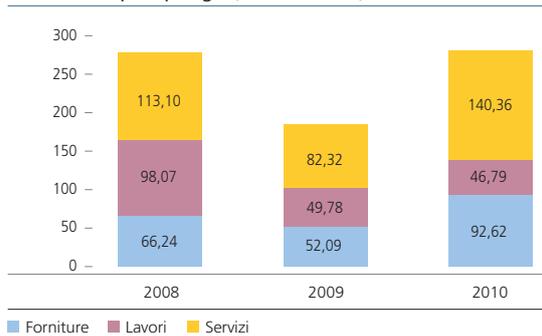
Viene richiesto al fornitore di descrivere eventuali iniziative aziendali per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla progettazione e alla gestione del business, così da consentire a SEA di avvalersi di una supply chain che contribuisca al raggiungimento di uno sviluppo sostenibile. Inoltre particolare attenzione è prestata ai profili di qualificazione inerenti il modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01, così come l'adozione di un Codice etico interno aziendale da parte del fornitore.

Nell'ottica della trasparenza e dell'accessibilità il Gruppo SEA ha previsto l'iscrizione telematica all'albo fornitori e la gestione elettronica (e-procurement) di alcune procedure di appalto. Nel 2010 il 48% degli appalti è stato aggiudicato tramite procedura online, pari al 15% del valore totale degli appalti del Gruppo; i fornitori presenti nell'albo ed attivi nel 2010 sono stati circa 2.400.

Numero ordini per tipologia



Valore ordini per tipologia (milioni di euro)



Fonte: SEA.

Selezione dei fornitori

Le modalità di selezione dei fornitori affidatari dei contratti variano in funzione della riconduzione degli stessi alle seguenti macro categorie:

- contratti d'appalto affidati mediante gara ad evidenza pubblica, previa pubblicazione di un bando di gara;
- contratti d'appalto che, in ragione dell'importo o, in quanto riconducibili a specifici servizi, soggiacciono alla procedura specifica dei "sottosoglia".

Con riferimento alle gare pubbliche, la selezione dei concorrenti avviene sulla base dei criteri di qualificazione soggettivi nonché afferenti la capacità economico-finanziaria e tecnica degli stessi, nell'osservanza dei vincoli posti dal D.Lgs. 163/06 o della normativa di settore nonché dei principi di concorrenzialità e trasparenza.

Con riferimento agli affidamenti secondo la procedura dei "sottosoglia", le procedure interne prevedono l'invito di almeno cinque fornitori, tra quelli inclusi nell'Albo fornitori aziendale nel rispetto del principio di rotazione e tenendo conto dei requisiti degli stessi in relazione alle caratteristiche dell'offerta.

Inoltre, per lavori di importo superiore a 3 milioni di euro e per alcune categorie servizi, la procedura prevede la pubblicazione sul sito istituzionale di un avviso pubblicitario attraverso il quale viene sollecitata una manifestazione di interesse all'invito.

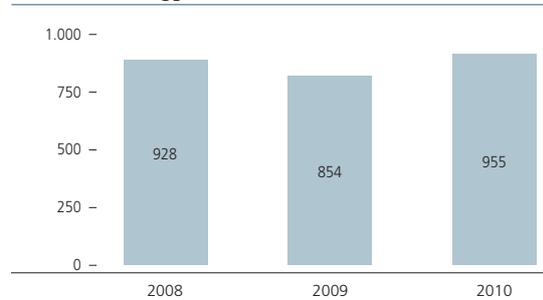
È prevista inoltre, per i fornitori qualificati per categorie merceologiche rientranti in aree certificate e per i fornitori con impegno economico rilevante o strategico per SEA, una valutazione in corso d'opera mediante la formulazione di un giudizio, da parte dell'utente interno che gestisce il contratto, il quale analizza i profili operativi, organizzativi e comportamentali del fornitore riscontrati in sede di esecuzione della fornitura; un eventuale esito negativo della verifica, comporta la sospensione dall'Albo per la categoria merceologica sino all'esclusione nelle ipotesi di gravi inadempimenti.

Una volta stipulato il contratto, il fornitore deve rispettare diversi vincoli contrattuali e, oltre ai vincoli di carattere qualitativo e prestazionali, gli viene richiesto di rispettare anche la procedura SEA relativa ai principi e criteri di natura ecologico-ambientale per i fornitori.

Sotto il profilo della salvaguardia delle risorse umane impiegate è attuata una puntuale verifica dell'osservanza delle norme in tema di sicurezza del lavoro nell'attività d'impresa, con obbligo di segnalazione laddove sia in corso in gravi infrazioni e dell'applicazione dei contratti di lavoro di categoria prevedendo, inoltre, l'impegno all'applicazione di eventuali accordi integrativi aziendali in vigore per il tempo e nella località di svolgimento del lavoro.

Viene poi effettuata, in corso di contratto, la verifica del rispetto dei versamenti contributivi (già verificati in fase di qualificazione del fornitore).

Numero totale(*) aggiudicatari



(*)Nota: valori riferiti a SEA e SEA Handling.
Fonte: SEA.

I fornitori locali

Con riferimento alla provenienza geografica delle forniture il Gruppo SEA non dispone di strumenti specifici per privilegiare nella selezione i fornitori per provenienza geografica, sia per i vincoli derivanti dalle gare ad evidenza pubblica che per la precisa scelta del Gruppo di privilegiare gli aspetti qualitativi, economici

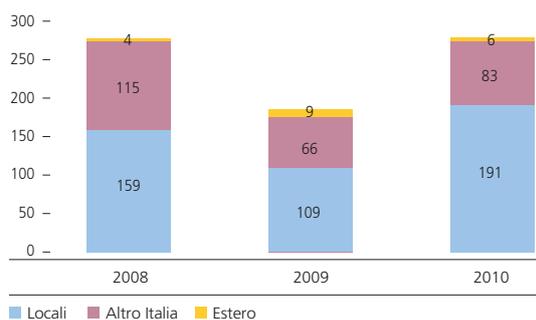
e di sostenibilità della fornitura. Ciononostante l'impatto economico generato sul territorio circostante dall'attività del Gruppo SEA in termini di forniture di beni e servizi, è particolarmente rilevante: nel 2010, infatti, il valore degli ordini presso fornitori locali⁽³⁾ è stato pari al 61% del totale (rispetto al 51% del 2008 e del 2009), ancora maggiore è la percentuale con riferimento al numero di ordini, pari al 75% del totale.

Numero ordini per provenienza geografica



Fonte: SEA.

Valore ordini per provenienza geografica - milioni di €



Fonte: SEA.

Valutazione del rapporto con SEA

Ai 17 fornitori intervistati è stato chiesto di esprimere il proprio livello di accordo rispetto a ciascuna delle otto affermazioni concernenti la qualità del rapporto con SEA. Nell'opinione dei fornitori i punti maggiormente qualificanti del rapporto con SEA sono rappre-

sentati dall'attitudine dell'azienda a selezionare i propri business partner seguendo standard di qualità e dalla serietà e chiarezza che caratterizza la fase negoziale.

Inoltre i fornitori vedono in SEA un soggetto che agisce secondo logiche di mercato e che è capace di instaurare con essi rapporti di partnership in una logica di sostegno alla crescita.

Valutazione dei fornitori della qualità del rapporto con SEA

Indicatori di qualità del rapporto	Valutazione (scala 1-5)
È capace di gestire con serietà e chiarezza la fase di negoziazione contrattuale	4,06
È efficiente nella gestione amministrativa dei contratti	3,76
Applica standard di qualità nella selezione dei fornitori	4,29
Seleziona sempre i fornitori con criteri di onestà e trasparenza	4,06
Considera il fornitore come un partner e lo aiuta nella crescita	3,94
È corretta nella determinazione del rapporto prestazioni/prezzo	3,76
Si muove esclusivamente secondo logiche di mercato	3,94

Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

(3) Con il termine locale si intendono i fornitori con sede legale in Lombardia e nelle province di Novara e Piacenza.

Passeggeri

La qualità dei servizi ai passeggeri

L'obiettivo del Gruppo SEA è garantire un continuo miglioramento del livello dei servizi erogati ai clienti dei propri aeroporti, sia direttamente da SEA, sia da tutti gli altri operatori indipendenti che operano all'interno del sedime aeroportuale e influiscono sulla customer experience.

Sistemi di gestione della qualità certificati

SEA, a partire dal 1995, si è dotata di un proprio Sistema di Gestione per la Qualità, che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative la revisione dei processi/servizi aeroportuali. In questo contesto SEA ha formato un gruppo di circa 25 auditor qualificati, impiegati a supporto dell'attività svolta dalla funzione Qualità nella verifica interna dei processi. Questo percorso ha portato SEA ad ottenere da parte di TÜV Italia la certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001 per le seguenti aree aziendali:

- **Operazioni Aeroportuali degli scali di Linate e Malpensa:** coinvolge i processi tipici del gestore aeroportuale quali l'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, l'assegnazione delle risorse centralizzate, l'informativa di scalo, i controlli di sicurezza dei bagagli a mano e da stiva, i controlli ai passeggeri, la manutenzione delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali, ecc.
- **Formazione Professionale e Addestramento:** implica i processi di progettazione ed erogazione dei corsi pertinenti le tematiche proprie dell'ambito aeroportuale (es. dangerous goods, patente di scalo, ecc.) forniti sia al personale del Gruppo SEA che ad operatori di società terze.
- **Customer Care - Gestione Dati di Qualità:** fa riferimento ai processi relativi la raccolta ed elaborazione dei dati della Qualità. Questo, al fine di rafforzare i propri strumenti di monitoraggio e di controllo sulla totalità dei servizi erogati negli scali di Linate e Malpensa, sia direttamente, sia tramite terzi operatori. La valutazione delle prestazioni è finalizzata alla ricerca di opportunità di miglioramento per rispondere in modo continuo alle esigenze esplicite dell'ENAC e alle aspettative implicite dell'utenza aeroportuale.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi aeroportuali è lo strumento creato per definire il livello qualitativo dei servizi che il gestore aeroportuale si impegna a garantire ai passeggeri. Attraverso questo documento - nato in seguito al Decreto del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre

1998 (Carta della mobilità) e redatto sulla base delle linee guida emanate dall'ENAC con la circolare APT-12 del 2 maggio 2002 - il management SEA, insieme alle organizzazioni aeroportuali quali compagnie aeree e società che per le stesse forniscono servizi ai passeggeri in regime di concorrenza, comunica ai passeggeri gli obiettivi di qualità verso i quali si assume precisi impegni circa il livello dei servizi offerti.

Gli standard qualitativi e quantitativi garantiti dal gestore aeroportuale sono rilevati attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori appositamente individuati. In ogni aeroporto è presente una Unità di gestione della Carta dei Servizi, presieduta dal Direttore aeroportuale e composta da rappresentanti dell'ENAC, della società di gestione, delle compagnie aeree operanti sullo scalo e degli altri operatori aeroportuali.

L'Unità ha il compito di verificare la rispondenza fra i livelli qualitativi rilevati e quelli previsti nella Carta dei Servizi. Le carte, redatte dai singoli aeroporti, sono pubblicate con cadenza annuale, in seguito all'approvazione dell'ENAC.

La Carta dei Servizi contiene anche una serie di informazioni e consigli, utili al passeggero come guida per consentire la fruizione dell'infrastruttura e dei servizi aeroportuali. La Carta dei Servizi di SEA viene distribuita attraverso i banchi di informazione presenti nelle aerostazioni, oppure è scaricabile dal sito internet www.seamilano.eu.

Adesione a programmi di customer satisfaction a livello europeo

SEA partecipa regolarmente al programma di Customer Satisfaction, promosso da ACI (Airport Council International) Europe, denominato Airport Service Quality.

Nell'ambito del programma ASQ i passeggeri hanno sempre dimostrato di apprezzare gli aspetti legati all'efficienza e alla cortesia del personale aeroportuale addetto alle varie attività. Queste qualità risultano essere quelle maggiormente gradite anche nei grandi aeroporti europei. Nell'ultimo anno gli aspetti che negli aeroporti milanesi presentano un aumento nel livello di soddisfazione espressa, seguendo il trend rilevato a livello medio europeo, riguardano l'accessibilità aeroportuale e il rapporto qualità-prezzo dei servizi di ristorazione e dei negozi, a conferma del forte commitment dei gestori aeroportuali a investire nelle attività commerciali. Importante da rilevare, inoltre, che a livello medio europeo e anche negli aeroporti di Milano, i passeggeri esprimono sempre più soddisfazione nella disponibilità dei parcheggi, pur prestando grande attenzione al rapporto qualità-prezzo.

Questi risultati trovano conferma nelle rilevazioni di Customer Satisfaction aziendali.

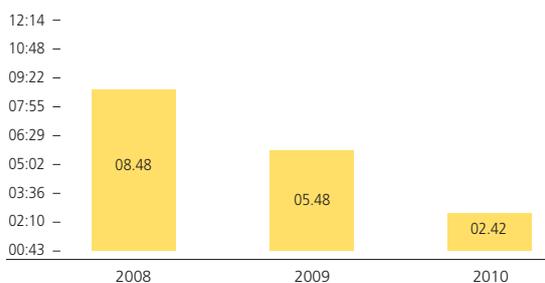
La qualità del servizio erogato ai passeggeri

Nel 2010 il trasporto aereo in Europa è stato caratterizzato da una serie di avvenimenti che hanno globalmente penalizzato in modo marcato la regolarità dei voli (primo tra tutti la nube generata dall'eruzione del vulcano islandese). L'estate è stata invece contrassegnata dalle prolungate astensioni dal lavoro dei controllori di volo di Francia, Spagna e Grecia, con alcune ripercussioni anche nel mese di ottobre. Infine negli ultimi mesi dell'anno si sono manifestate le ripercussioni delle abbondanti nevicate che hanno penalizzato, tra gli altri, i più importanti hub europei quali Londra Heathrow, Amsterdam, Francoforte, Parigi. Di seguito le performance di qualità dei servizi registrate nei due scali gestiti da SEA.

Linate

Pur nel difficile contesto descritto l'aeroporto di Linate, con l'83,9% di voli puntuali, ha addirittura migliorato, anche se di poco (+0,3%) i propri livelli di puntualità, che già l'anno scorso lo ponevano ai vertici nella classifica europea degli aeroporti più puntuali comparabili per volumi di traffico. Lo scalo ha inoltre evidenziato, come Malpensa, una capacità di recuperare i ritardi in arrivo. Fatto ancora più significativo perché realizzato in presenza di una puntualità in ingresso migliorata rispetto all'anno precedente. La gestione del bagaglio in arrivo, regolata in questo scalo da obiettivi stringenti e allineati ai target migliori a livello europeo, ha ottenuto una riduzione dei tempi di riconsegna, consentendo di ritirare il primo bagaglio entro i 18 minuti fissati come obiettivo per il 95,2% dei voli (rispetto al 90% previsto dalla Carta dei Servizi del 2010). Anche lo standard dichiarato per l'ultimo bagaglio è stato rispettato per una percentuale di voli (94,1%) superiore a quanto fissato (25' nel 90% dei casi). Il numero di bagagli disguidati a fine 2010 è pari a 5 ogni 1.000 passeggeri in partenza (inferiore rispetto ai 7,7 del 2009). Il miglioramento di tale valore è in buona parte da attribuirsi agli interventi infrastrutturali migliorativi realizzati da SEA sull'impianto di smistamento bagagli.

Linate attesa Check-in (minuti max, 90% casi)



Fonte: SEA.

Malpensa

A Malpensa, oltre agli eventi già citati, da aprile a tutto il mese di settembre il principale vettore low cost ivi operante ha penalizzato, con le proprie difficoltà operative, la performance complessiva dello scalo.

In questo contesto Malpensa, pur soffrendo delle irregolarità generali sulle rotte europee, ha registrato dati di puntualità in partenza di gran lunga superiori rispetto alla media dei grandi scali e soprattutto si è contraddistinta per la spiccata capacità di recuperare i ritardi in arrivo. Se da una parte infatti, a fronte del contesto descritto, i livelli di puntualità di Malpensa sono ovviamente peggiorati (il 74,8% dei voli è partito in orario, con un decremento del 7,6% del livello di puntualità, legato soprattutto al peggioramento della puntualità dei voli in arrivo scesa dal 79% del 2009 al 71,3% del 2010), va sottolineato come Malpensa si sia confermata come scalo che "recupera" puntualità.

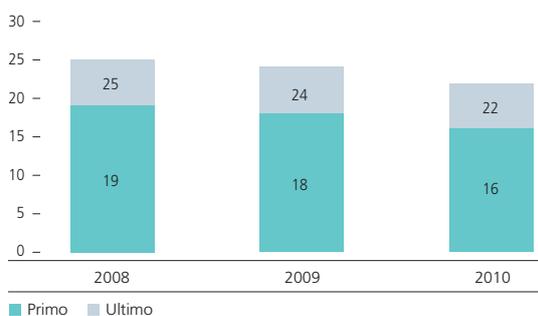
Tale dato è risultato essere, per il 2010, pari a 3,5 punti percentuali medi, con un miglioramento del 25% rispetto allo scorso anno.

Insieme alla puntualità, noto come un altro processo di servizio particolarmente sensibile per il passeggero è la gestione del bagaglio.

Da questo punto di vista la continua attenzione posta dal Gruppo SEA ai tempi di riconsegna dei bagagli in arrivo - e le azioni di miglioramento del servizio intraprese di concerto con gli handler operanti nello scalo di Malpensa - hanno consentito di assicurare la riconsegna del primo bagaglio entro 27 minuti per oltre il 95% dei voli (rispetto all'obiettivo del 90% fissato dalla Carta dei Servizi del 2010). Anche lo standard dichiarato per l'ultimo bagaglio è stato rispettato per una percentuale di voli (93%) superiore a quanto prefissato (90%). Miglioramenti significativi si sono avuti nel 2010 anche nel numero di bagagli disguidati, diminuito del 36%, passando dai 6,4 ogni 1.000 passeggeri in partenza del 2009 ai 4,1 di fine 2010. L'analisi per terminal evidenzia poi i seguenti dati:

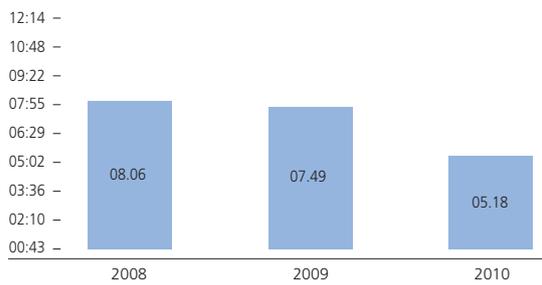
- il Terminal 1 passa dall'8,6 del 2009 al 5,8 nel 2010
- il Terminal 2 passa da 1 bagaglio ogni 1.000 passeggeri partiti nel 2009 a 0,8 nel 2010.

Linate riconsegna bagagli (min/max, 90% casi)



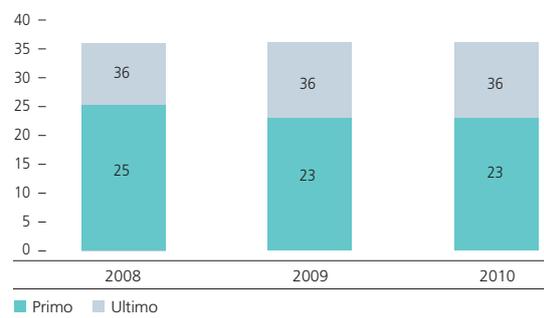
Fonte: SEA.

Malpensa attesa Check-in (minuti max, 90% casi)



Fonte: SEA.

Malpensa riconsegna bagagli (min/max, 90% casi)



Fonte: SEA.

Livello di allineamento agli obiettivi di qualità della Carta dei Servizi

Sono di seguito rappresentati i risultati ottenuti nel 2010 in termini di qualità del servizio erogato ai passeggeri degli aeroporti di Linate e Malpensa.

Tali risultati sono riferiti agli obiettivi fissati nella Carta dei Servizi dei rispettivi aeroporti e vengono

esplicati in quattro modalità segnaletiche:

- superamento dell'obiettivo oltre la soglia del 5% (evidenziazione blu)
- raggiungimento dell'obiettivo (evidenziazione verde)
- risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5% (evidenziazione gialla)
- risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5% (evidenziazione rossa)

Indicatori di sicurezza del viaggio e personale

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Sicurezza del viaggio	Livello di soddisfazione del servizio controllo bagagli nell'ottica della sicurezza	% passeggeri soddisfatti	93	93	90	■	■	■
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% passeggeri soddisfatti	94	94	94	■	■	■
Aeroporti in cifre						T1	T2	Linate
Apparecchi per i controlli di sicurezza						65	20	20
Servizio di vigilanza interno						24h	24h	24h

■ risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%

■ raggiungimento dell'obiettivo

Fonte: SEA

La percezione espressa dai passeggeri relativamente al livello di sicurezza personale e al servizio di controllo dei bagagli a mano è nell'insieme molto positiva sia a Malpensa che a Linate. In quest'ultimo scalo, oltre alla messa a disposizione di un varco Fast Track dedicato ai clienti VIP e di "facilitatori" (personale che fornisce supporto ai passeggeri presso i filtri di sicu-

rezza), è possibile usufruire di un nuovo passaggio dedicato ai passeggeri della tratta Milano-Roma. L'attenzione del gestore è costantemente rivolta alla diminuzione del tempo di attesa in coda, senza perdere di vista l'accuratezza dei controlli.

I monitoraggi sono costanti, al fine di individuare e attuare eventuali interventi correttivi.

Indicatori di regolarità del servizio

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Sicurezza del viaggio	Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	N° ritardi/tot. voli passeggeri in partenza	0,8	0,8	0,3			
	Ritardi complessivi	N° ritardi complessivi/tot. voli passeggeri in partenza	24	24	18			
	Recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo	% di recuperi sul tempo di transito schedulato	1	1	3			
	Bagagli disguidati complessivi	N° bagagli disguidati/1.000 passeggeri in partenza	7	1,5	4			
	Tempi di riconsegna bagagli	Tempi di riconsegna del 1° e ultimo bagaglio nel 90% dei casi	27' 37'	27' 37'	18' 25'			
	Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del 1° passeggero	Tempo di attesa dal block-on nel 90% dei casi	3'	4'	4'			
	Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	95	95	5			

superamento dell'obiettivo oltre la soglia del 5%
 risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%
 raggiungimento dell'obiettivo
 Fonte: SEA.

La puntualità dei voli in partenza da Malpensa è ulteriormente migliorata nel 2010, confermando la capacità dello scalo di gestire e di coordinare l'insieme delle attività a terra di tutti gli enti coinvolti.

Nel corso dell'anno Malpensa ha scontato la pesante irregolarità operativa di easyJet, ormai sostanzialmente recuperata.

La puntualità dei voli in partenza da Linate è rimasta su ottimi livelli negli ultimi anni, posizionando l'aeroporto tra i migliori scali europei.

Paradossalmente uno degli obiettivi fissati da ENAC - il recupero di puntualità (la differenza tra la puntualità in arrivo e quella in partenza che, quando positiva, descrive il contributo positivo dello scalo all'efficienza dei collegamenti aerei) - è formalmente critico a causa della crescente regolarità dello scalo: proprio per l'aumento della puntualità in arrivo e il contemporaneo

buon livello di performance in partenza, la forbice, pur positiva tra questi due valori, tende a stringersi.

È ovviamente impossibile vedere il dato di recupero aumentare negli anni se la puntualità si attesta saldamente ormai su valori superiori all'80% e in aumento. Il risultato ottenuto da Linate evidenzia la buona capacità dello scalo di gestire e di coordinare l'insieme delle attività a terra di tutti gli Enti coinvolti. Il livello di soddisfazione globale espresso dai passeggeri sui servizi ricevuti continua a mantenersi molto alto, attestandosi intorno al 97% sia a Malpensa che a Linate. SEA vuole dedicare grande attenzione al miglioramento del servizio di riconsegna bagagli, specie nei periodi di più intenso traffico, attraverso incontri periodici con ENAC, le compagnie aeree e le società che per le stesse forniscono il servizio, al fine di analizzare le performance.

Indicatori di pulizia e condizioni igieniche

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Pulizia e condizioni igieniche	Disponibilità toilette	TPHP/N° toilette	16	16	13			
	Percezione del livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	83	83	78			
	Percezione del livello di pulizia in aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95	95	90			
Aeroporti in cifre						T1	T2	Linate
N° totale toilette						383	150	239
N° toilette per disabili						53	11	19
N° blocchi di servizi igienici ristrutturati						4	4	4

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%
 risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%
 raggiungimento dell'obiettivo
 Fonte: SEA.

Nelle aerostazioni di Malpensa e Linate gli spazi a disposizione dei passeggeri e i servizi igienici sono costantemente controllati, affinché la pulizia e il decoro siano garantiti per tutto il giorno.

In entrambi gli scali sono stati realizzati, e sono tuttora in corso, lavori di manutenzione straordinaria delle toilette. In tutte le aree dell'aerostazione sono disponi-

bili servizi igienici dedicati alle persone con mobilità ridotta. A Linate la soddisfazione rispetto ai servizi igienici potrà significativamente migliorare in seguito ad un piano di ristrutturazione dei nove "blocchi di toilette" già in fase di realizzazione. Nel corso del 2010 sono stati conclusi i primi quattro blocchi, mentre i restanti verranno ultimati nel corso del 2011.

Indicatori di comfort durante la permanenza in aeroporto

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Comfort durante la permanenza in aeroporto	Disponibilità di spazio per i passeggeri	MQ/TPHP	19	12	11			
	Disponibilità di posti a sedere	TPHP/N° sedute	1,5	1,9	2			
	Disponibilità di carrelli portabagagli	TPHP/N° carrelli	3	4,1	3,9			
	Percezione su disponibilità di carrelli portabagagli	% di passeggeri soddisfatti	91	91	85			
	Efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (scale mobili, tapis roulant)	% tempo di funzionamento nell'orario di apertura scalo	99,1	97	97			
	Percezione su efficienza sistemi di trasferimento passeggeri	% passeggeri soddisfatti	92	92	85			
	Percezione su efficienza impianti climatizzazione	% passeggeri soddisfatti	95	93	94			
	Percezione su luminosità aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95	95	90			
	Percezione sul rumorosità aerostazione	% passeggeri soddisfatti	95	95	90			
	Percezione complessiva livello di comfort	% passeggeri soddisfatti	95	90	90			
Aeroporti in cifre						T1	T2	Linate
Spazio disponibile (m ²)						112.000	30.000	33.500
Posti a sedere nelle aree di attesa						4.042	1.279	1.268
Carrelli portabagagli						2.000	600	800

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%

risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%

raggiungimento dell'obiettivo

Fonte: SEA.

Il senso di comfort che i passeggeri percepiscono nell'aerostazione è considerato di grande importanza e nel suo complesso il giudizio espresso è piuttosto stabile negli ultimi anni.

Il servizio relativo alla gestione dei carrelli portabagagli, a conferma che i passeggeri hanno apprezzato il sistema a gettone che crea un maggior senso di ordine, evidenzia un ottimo gradimento da parte degli stessi.

Convinti di poter migliorare il giudizio dei passeggeri sul livello di comfort in generale, sono in corso interventi sia di carattere infrastrutturale, che di revisione dell'offerta dei servizi usufruibili presso il terminal.

Indicatori di servizi aggiuntivi

Sia nell'aeroporto di Malpensa che in quello di Linate

lo spazio destinato ai negozi, alle edicole, ai bar e ai ristoranti è distribuito soprattutto nella zona partenze. Questi spazi sono stati rivisitati in modo da rendere più luminosa la zona commerciale che ora vanta una maggior visibilità.

A fronte di una diminuzione nel numero di telefoni pubblici, che rispecchia una sempre minore richiesta da parte dei passeggeri, SEA sta implementando le postazioni di connessione internet.

Nell'insieme, i passeggeri si sono dimostrati soddisfatti dell'offerta dei prodotti e dei servizi commerciali.

L'impegno di SEA è rivolto a garantire un ventaglio di prezzi per tipologia di prodotto/servizio in grado di rispondere alle diverse esigenze dei passeggeri.

Indicatori di servizi aggiuntivi

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Servizi aggiuntivi	Disponibilità telefoni pubblici	TPHP/N° telefoni	32	65	55			
	Compatibilità orario apertura bar con orario effettivo voli	% voli passeggeri in arrivo/ partenza compatibili con orario apertura bar nelle rispettive aree	100	100	100			
	Percezione su disponibilità, qualità, prezzi di negozi/edicole	% passeggeri soddisfatti	90	90	85			
	Percezione su disponibilità, qualità, prezzi dei bar	% passeggeri soddisfatti	82	82	75			
	Percezione su disponibilità, qualità, prezzi dei ristoranti	% passeggeri soddisfatti	80	85	70			
Aeroporti in cifre						T1	T2	Linate
Punti di ristorazione						37	12	17
Capienza del deposito bagagli (m ²)						93	Non presente	107
Telefoni pubblici, fax, postazioni internet						190	29	64

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%
 risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%
 raggiungimento dell'obiettivo
Fonte: SEA.

Indicatori di servizi di informazione al pubblico

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Servizi di informazione al pubblico	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP / N° punti informazione	50	50	51			
	Percezione sull'efficacia dei punti d'informazione operativi	% di passeggeri soddisfatti	95	95	95			
	Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% di passeggeri soddisfatti	92	92	91			
	Percezione sulla comprensibilità degli annunci	% di passeggeri soddisfatti	80	80	84			
	Percezione complessiva sull'efficacia delle informazioni	% di passeggeri soddisfatti	93	93	90			
Aeroporti in cifre						T1	T2	Linate
Punti di informazione operativi (banchi)						4	1	1
N° posizioni informative con monitor						94	37	47

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%
 risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%
 raggiungimento dell'obiettivo
Fonte: SEA.

Le informazioni sui voli che SEA rende disponibili al pubblico seguono le indicazioni ricevute dalle compagnie o dagli enti di controllo.

Il servizio informazioni gestito da SEA è a disposizione del passeggero attraverso la presenza in aerostazione di un banco d'informazione presidiato da personale dedicato e attraverso il servizio telefonico di Call

Center che risponde al numero 02-232323.

Tutti i dati in tempo reale sui voli e sull'operatività dell'aeroporto sono disponibili sul sito internet all'indirizzo www.seamilano.eu, nelle pagine di Televideo e di Mediavideo. Nell'aerostazione è disponibile la "Guida Ufficiale Aeroporti di Milano", aggiornata con le informazioni sugli orari dei voli.

Indicatori degli aspetti relazionali e comportamentali

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione sulla cortesia del personale	% di passeggeri soddisfatti	95	95	95			
	Percezione professionalità del personale	% di passeggeri soddisfatti	95	95	95			

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%

raggiungimento dell'obiettivo

Fonte: SEA.

SEA considera di grande importanza la cortesia e la professionalità del personale che opera nei suoi scali, poiché esprimono sensibilità e rispetto nei confronti del passeggero e serietà nel compimento del proprio lavoro. Nei programmi di formazione e di aggiornamento del personale SEA dedica particolare attenzione allo sviluppo delle attitudini comportamentali, per poter affrontare anche situazioni di eventuale criticità.

SEA richiede questa accurata preparazione del personale, sia dal punto di vista professionale sia comportamentale, a tutti gli operatori presenti in aeroporto.

L'impegno di SEA verso questi temi viene recepito dai passeggeri, che esprimono giudizi molto positivi nei confronti della professionalità e della cortesia del personale, in grado di soddisfare le differenti esigenze.

Indicatori dei servizi di sportello/varco

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Servizi di sportello/varco	Attesa in coda alle biglietterie	Tempo nel 90% dei casi	4'	10'	4'			
	Percezione coda alla biglietteria	% passeggeri soddisfatti	92	90	85			
	Attesa in coda al check-in	Tempo nel 90% dei casi	10'	18'	7'			
	Percezione coda al check-in	% passeggeri soddisfatti	93	93	95			
	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	9'	9'	9'			
	Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze	Tempo nel 90% dei casi	4'	4'	4'			
	Percezione coda al controllo passaporti	% di passeggeri soddisfatti	95	95	92			

superamento dell'obiettivo oltre la soglia del 5%

raggiungimento dell'obiettivo (evidenziazione verde)

risultato inferiore all'obiettivo oltre la soglia del 5%

Fonte: SEA.

L'impegno di SEA è di rendere agevoli tutte le attività di accettazione e imbarco mantenendo pieno rispetto delle procedure di sicurezza e di controllo.

In questa logica SEA mette a disposizione anche un percorso agevolato (Fast Track) per passeggeri che, avendone titolo, desiderano ridurre al minimo il tempo di attesa in coda ai filtri.

Nell'aerostazione i passeggeri trovano, oltre ai banchi gestiti normalmente dal personale di assistenza, anche postazioni di self check-in, messe a disposizione dalle compagnie aeree più importanti. Il loro utilizzo

è semplice e veloce, anche per i passeggeri meno esperti. Per far fronte all'innalzamento delle misure di sicurezza, SEA ha potenziato le risorse infrastrutturali e umane dedicate a tali attività, riuscendo a mantenere i tempi di attesa in linea con i target dichiarati. SEA ha condiviso regole chiare e cogenti, contenute nel Regolamento di scalo, con gli operatori di assistenza ai passeggeri, per garantire la piena operatività di tutti i banchi messi a disposizione per l'accettazione del volo. Per questi parametri, le performance registrate evidenziano un ottimo risultato.

Indicatori di integrazione modale (efficacia collegamenti città-aeroporto)

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2010			Risultato 2010		
			T1	T2	Linate	T1	T2	Linate
Integrazione modale (efficacia collegamenti città - aeroporto)	Disponibilità, frequenza, puntualità e prezzo collegamenti bus/treno/taxi	% di passeggeri soddisfatti	82	82	87			
	Collegamenti stradali città/aeroporto	% di passeggeri soddisfatti	88	88	82			
	Presenza di segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace	% di passeggeri soddisfatti	92	92	85			

risultato inferiore all'obiettivo entro la soglia del 5%

raggiungimento dell'obiettivo

Fonte: SEA.

SEA ha il compito di sostenere e promuovere piani di intervento per la riqualifica dei collegamenti viari e ferroviari da e verso gli aeroporti in sinergia con gli enti istituzionali competenti. L'aeroporto di Malpensa (Terminal 1) è accessibile da Milano Stazione Cadorna attraverso il servizio ferroviario "Malpensa Express" di FNME (Ferrovie Nord Milano Esercizio), con tempi di percorrenza di circa 40' e frequenze ogni 30', oppure con Trenitalia (arrivo a Gallarate e prosecuzione in bus o taxi). Il collegamento stradale con i terminal di Malpensa è garantito dalla SS 336, (uscita Busto Arsizio dell'autostrada A8) e dalla nuova superstrada che collega l'autostrada A4 Torino-Milano (uscita Marcallo Mesero). Inoltre SEA mette a disposizione, gratuitamente, un servizio navetta che collega i due terminal. L'aeroporto di Linate, vicinissimo alla città di Milano, è collegato con autobus di linea per il centro città, con navette per la Stazione Centrale e l'aeroporto di Malpensa. Informazioni utili sui mezzi pubblici di trasporto (linee, frequenze, orari, prezzi) e sui parcheggi sono disponibili sul sito internet www.seamilano.eu, nelle pagine di Televideo (616-617), di Mediavideo (520) e presso il Call Center, tel. 02 232323.

Nell'aerostazione è disponibile la "Guida Ufficiale Aeroporti di Milano", aggiornata con informazioni dettagliate sulle modalità di accesso città/aeroporto e sui parcheggi.

I passeggeri intervistati a Linate evidenziano un buon gradimento dei collegamenti tra la città e l'aeroporto.

I punti di eccellenza nella politica di qualità: i servizi per Persone a Ridotta Mobilità

A partire dal luglio 2008 SEA, ha implementato tutti gli aspetti previsti dal regolamento comunitario n.1107/06 e dalla relativa circolare ENAC, che ha disposto il passaggio in capo alle società di gestione aeroportuali della responsabilità e dell'erogazione dei

servizi di assistenza ai PRM. Da tale momento il servizio non è più erogato in regime di concorrenza, bensì come servizio centralizzato remunerato da una tariffa applicata a tutti i passeggeri in partenza. Le assistenze erogate da SEA hanno registrato, in particolare sullo scalo di Malpensa, un notevole incremento (64.290 nel 2010, contro le 54.260 nel 2009).

Questo rappresenta sicuramente un fatto positivo che evidenzia la fiducia dei passeggeri nei confronti del nuovo scenario che si è venuto a creare. Tutto questo si realizza a fronte di un fenomeno che sta assumendo aspetti di criticità, ovvero il mancato rispetto delle norme sulla prenotazione di questi servizi per una quota superiore al 50% dei casi.

SEA è intervenuta nei confronti di ENAC e delle compagnie aeree per cercare di contrastare questa anomalia che incrementa i costi sostenuti e può compromettere i buoni livelli di servizio finora mantenuti. A più di due anni di distanza, i livelli di servizio per queste specifiche assistenze sono riconosciute dalle compagnie aeree come una caratteristica distintiva degli aeroporti di Milano: i parametri sono sistematicamente rispettati, la soddisfazione rilevata è superiore all'85% e i reclami ricevuti sono meno di una decina.

Nel panorama europeo questo è un risultato assolutamente non comune.

I passeggeri a mobilità ridotta trovano un'accessibilità facilitata a tutti gli spazi aeroportuali: posti auto in prossimità degli ingressi, ascensori con dispositivi dotati di segnalazioni visive e sonore e rampe idonee. Sono presenti inoltre punti di chiamata presso il terminal e ai parcheggi collegati direttamente con la Sala Amica, dove vengono accolti i passeggeri che necessitano di assistenza. Su richiesta, il personale dedicato accompagna il passeggero per tutta la permanenza in aeroporto e durante l'espletamento delle operazioni aeroportuali.

Di seguito i principali target normativi di riferimento:

Efficienza dei servizi di assistenza

	Indicatore	Target
Passeggeri in partenza prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10' 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20' 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 30'
Passeggeri in partenza non prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25'
Passeggeri in arrivo prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 5' 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10' 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20'
Passeggeri in arrivo non prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25'
In generale	Numero di passeggeri che raggiungono l'aeromobile in tempo per il reimpacco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza	100%

È necessario richiedere questo servizio con almeno 48 ore di anticipo alla compagnia aerea con cui si è prenotato il volo. Per i passeggeri non vedenti, o ipovedenti sono state installate tastiere con codice Braille sia ai telefoni, sia in alcuni ascensori e sono stati creati percorsi preferenziali con il sistema LOGES (strisce in gomma gialla con codici in rilievo per indicare direzione, ostacoli e pericoli), realizzati in collaborazione con la Cooperativa Sociale Servizi Integrati. SEA è consapevole che questo risultato è di fatto un patrimonio aziendale e che invita a non accontentarsi del rispetto formale delle norme. Al fine di aumentare il livello di soddisfazione degli utenti interessati a questi servizi, SEA ha intrapreso un percorso di miglioramento che si sviluppa in due direzioni:

- **Interventi di carattere infrastrutturale**

In questa direzione SEA ha ottenuto (maggio 2010) dall'ente Dasa-Rägister S.p.A. la certificazione per l'impegno nell'adeguamento delle proprie infrastrutture aeroportuali di Linate e Malpensa in conformità alla norma D-4001:2008, la quale definisce i requisiti che un sito deve avere affinché permetta la fruizione da parte di persone con difficoltà motorie nel rispetto delle pari opportunità (Certificato IA-0510-01).

- **Interventi di carattere organizzativo**

Definizione di un disciplinare tecnico che descrive i requisiti del servizio di assistenza. L'iter ha portato alla condivisione con le principali associazioni di categoria e con il Comitato Utenti, del testo sperimentale di un Disciplinare Tecnico, da testare operativamente nei primi mesi del 2011 per procedere quindi alla successiva approvazione e adozione.

I punti di eccellenza nella politica di qualità: Airport Passenger Contingency Plan

Dal 6 dicembre 2010 è attivo negli aeroporti di Milano l'Airport Passenger Contingency Plan. In caso di eventi di forza maggiore (neve, nube vulcanica, etc.) che penalizzano fortemente l'operatività dell'aeroporto, SEA ha previsto di supportare l'attività di assistenza ai passeggeri nei punti chiave dei terminal, dove personale specificatamente addestrato (circa 80 volontari provenienti dalle aree non operative dell'azienda), è in grado di supportare i passeggeri con indicazioni sulla situazione operativa e sulle possibilità di riprotezione disponibili.

In aeroporto i volontari presso i banchi Airport Help forniranno un supporto ai passeggeri distribuendo buoni pasto (colazione/snack/pasti), e alle famiglie kit per i neonati (latte salviettine e pannolini) e per bimbi più grandi (colori e disegni).

In casi di necessità SEA ha previsto anche la possibilità di allestire aree con brande e coperte per un totale di 700 persone.

Per le mamme con bimbi piccoli nelle Sale Amiche sono disponibili spazi "Baby Pit Stop" dove allattare i neonati e poterli cambiare. Questa iniziativa è dedicata al passeggero che non rientra nel caso in cui è prevista l'assistenza da parte della compagnia aerea di cui ha acquistato il biglietto: i casi della nube vulcanica e la parziale paralisi del trasporto aereo in dicembre per le avverse condizioni meteo nel resto di Europa sono stati due casi eclatanti che esemplificano le situazioni a cui l'Airport Passenger Contingency Plan si riferisce.

Benchmark su Piano Contingency

Con gli aeroporti del gruppo di lavoro EABSQ viene mantenuto attivo lo scambio di informazioni relativamente alle attività implementate per assistere i passeggeri bloccati in aeroporto, in seguito alle esperienze del 2010 dovute alla nube vulcanica in primavera e alla neve di fine anno. Attualmente gli aeroporti di Milano sono gli unici, assieme all'aeroporto di Monaco, ad avere un piano strutturato di intervento relativo a interventi di assistenza ai passeggeri che subisco-

no gli effetti di situazioni operative dell'aeroporto gravemente compromesse da eventi meteo, agitazioni sociali esterne (es.: controllori di volo), eventi naturali e incidenti. Si riporta di seguito una tabella che riassume la copertura degli interventi attuati dai principali scali europei in questi casi, anche in forma de-strutturata.

Francoforte e Amsterdam si distinguono per gli interventi tipicamente dedicati a passeggeri in transito bloccati in grandi quantità all'interno dei terminal.

Provisions made exclusively by the airport (not by an airline)	MXP	LHR	MAD	CDG	FRA	AMS	FCO	ZRH	MUC	VIE	CPH
Portable Beds	Yes	No	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes
Blankets	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes
Vouchers for Food & Drinks	Yes	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No	No
Drinks & Beverages e.g. coffee/Coke etc	Yes	No	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes
Fruit	Yes	Yes	No	No	Yes	Yes	No	Yes	No	No	Yes
Cell phone chargers/adaptors	No	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Free phone calls / free telephone cards	No	Yes	No	Yes	No	No	Yes	No	Yes	No	No
Amenity Kits (toothpaste/toothbrush etc)	Yes	No	No	Yes	Yes	Yes	No	Yes	No	No	Yes
Bottle of water	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes
Assistance with accommodation	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	No	Yes
Free Transfers to Hotels	Yes	Yes	Yes	Yes	No	No	Yes	No	No	No	No
Free of charge storage for luggage	No	No	No	No	No	Yes	No	No	No	Yes	No
Free Wi-Fi	No	Yes	No	Tbd	Yes	Yes	No	No	No	Yes	No
Reduction of Car Park Charges	Yes	Yes	No	Tbd	No	Yes	No	No	No	Yes	No
Newspapers/Magazines	No	No	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No
Free access to airport lounges	No	No	No	No	No	Yes	No	No	No	No	No
Entertainment (tv, cinema, toys/painting etc. for kids)	Yes	No	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No
Showers	No	No	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No
Clothes for changing	No	No	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No
Free airport visitor tours	No	No	No	No	Yes	No	No	No	No	No	No
Free cold & warm food	Yes	No	No	No	Yes	Yes	No	No	No	No	No
Massage	No	No	No	No	No	Yes	No	No	No	No	No
New underwear	No	No	No	No	No	Yes	No	No	No	No	No
Total Yes	12	8	5	10	13	18	8	8	5	4	8

Customer Satisfaction

L'analisi di Customer Satisfaction dei servizi resi negli scali gestiti da SEA nel 2010 è condotta da un primario istituto di ricerche di mercato italiano. Sono tre gli obiettivi della ricerca:

- monitorare la soddisfazione dei passeggeri circa i principali servizi offerti a Milano Linate, Malpensa Terminal 1 e 2, sia alle partenze che agli arrivi;
- individuare gli aspetti prioritari per il passeggero;
- raccogliere commenti per un continuo miglioramento del servizio

La metodologia è stata approvata a livello nazionale

dal ENAC, ed alcuni risultati vengono pubblicati, annualmente, sulla carta dei servizi degli scali di Linate e Malpensa.

Profilo del passeggero degli aeroporti di Milano

L'Istituto di ricerca SWG effettua una ricerca sul profilo dei passeggeri dei tre scali gestiti da SEA. L'obiettivo dell'indagine è conoscere le caratteristiche del passeggero (dati socio-demografici, abitudini di viaggio, etc.) per poter offrire un servizio in linea con le sue peculiarità. Per la verifica del profilo dei passeggeri viene effettuata una rilevazione mensile su 400 soggetti distribuiti per quote nei tre terminal per un totale di 1.200 interviste al trimestre e 4.800 annuali.

Principali caratteristiche del passeggero 2010	Malpensa1	Malpensa2	Linate
Genere maschile	67%	59%	69%
Età media	42	38	43
Cultura universitaria	45%	40%	62%
Residenti in Italia	68%	73%	76%
Motivo di viaggio principale	turismo 57%	turismo 59%	lavoro 57%
Permanenza media in aeroporto in minuti	126	112	97

Fonte: SWG.

I soggetti da intervistare sono selezionati secondo una procedura sistematica (uno ogni 10) ai filtri del controllo sicurezza - quindi alle partenze. Tale procedura garantisce la casualità e la conseguente rappresentatività del campione intervistato per ciascuno dei tre terminal. Dalla ricerca emergono delle caratteristiche socio-culturali e di abitudini di viaggio diverse per ogni scalo.

Il livello di soddisfazione globale del passeggero nel 2010

Nello scenario operativamente turbolento che ha caratterizzato il 2010, gli aeroporti gestiti da SEA si sono distinti per aver assorbito brillantemente tutti gli aspetti che hanno fortemente penalizzato la rete europea del trasporto aereo.

La soddisfazione del passeggero va tuttavia valutata anche per come esso percepisce l'attenzione del gestore all'esperienza complessiva del viaggiatore in aeroporto. I risultati evidenziano un andamento della soddisfazione dei passeggeri complessiva stabile a Linate e in crescita a Malpensa, attestandosi su livelli più che positivi (96% a Linate e 98% a Malpensa).

Entro questo dato generale si caratterizzano poi situazioni differenziate sui terminal. Linate incontra finalmente un gradimento crescente, riconducibile al progressivo completamento degli interventi di ammodernamento avviati da SEA fin dal 2008.

Lo scalo presenta oggi un'area commerciale con un'offerta più centrata rispetto al passeggero "frequent flyer" che utilizza l'aeroporto, accolto inoltre da un progressivo rinnovo del look & feel, inclusivo di strutture "sensibili" quali le toilette in via di totale ristrutturazione.

Malpensa, dove non si è registrato il trend positivo che l'aveva caratterizzata negli anni scorsi, accusa invece i riflessi delle maggiori difficoltà operative che qui si sono concentrate. Nondimeno anche a Malpensa sono iniziati gli interventi di ristrutturazione delle aree più critiche e l'offerta commerciale è oggetto di una revisione, anche qui basata su un'attenta valutazione delle esigenze di chi utilizza i terminal. Il 2011 è quindi atteso come un anno in cui la soddisfazione tornerà a segnare variazioni positive.

Gestione dei reclami

SEA è consapevole dell'importanza di mantenere e favorire un dialogo diretto e costruttivo con i clienti, ritenendo tale risorsa un elemento fondamentale di "Customer experience", per riuscire a cogliere le sempre crescenti esigenze dell'utenza e migliorare la qualità dei servizi offerti.

I canali per inviare le segnalazioni sono numerosi:

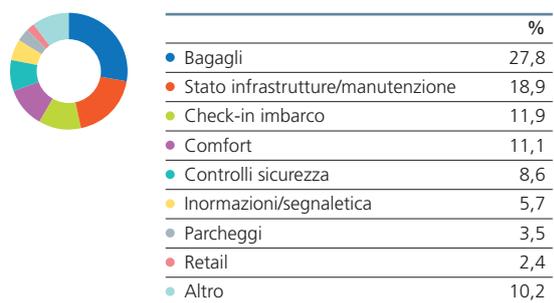
- sito: www.seamilano.eu - Sezione "Contatti" fax
- modulo consegnato presso gli Info Desk
- lettera

SEA tratta tutti i reclami e le segnalazioni sui servizi offerti con la massima attenzione e discrezione e si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque entro 28 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

Per dare una risposta coerente ed esaustiva a tutte le richieste, tutti i reclami e le segnalazioni sono attentamente presi in esame e inoltrati ai referenti di SEA, secondo le competenze, o ai referenti degli enti aeroportuali e delle numerose società che operano in aeroporto. Analogamente quindi alle rilevazioni di qualità, come gestore aeroportuale SEA analizza tutti i reclami (anche se solo per meno di un terzo sono riferiti a servizi o competenze delle società del Gruppo), con lo scopo di affrontare tutti gli elementi di criticità segnalati nel sistema aeroporto del cui complessivo buon funzionamento ha per ruolo istituzionale la responsabilità.

Nel corso del 2010 il tasso dei reclami sugli aeroporti milanesi è risultato inferiore a 25 per milione di passeggeri, dato che posiziona gli aeroporti gestiti da SEA tra i migliori scali europei (a titolo di esempio i principali scali tedeschi sono posizionati sopra il valore di 34/mil. pax).

Incidenza reclami per aree tematiche



Fonte: SEA.

Interventi finalizzati a migliorare la qualità percepita, definiti sulla base di reclami e survey

Per migliorare il trend di qualità percepita dai passeggeri - rilevato attraverso i reclami e i dati di Customer Satisfaction, SEA ha definito una serie di investimenti su tre aree tematiche in particolare:

- i parcheggi;
- i percorsi agli arrivi del Terminal 2 di Malpensa;
- le toilette.

Parcheggi

L'apertura a Milano Linate del nuovo parcheggio P2 di 3000 posti ha determinato nel 4° trimestre 2010 la fine dei problemi di sotto dimensionamento dei parcheggi in questo aeroporto. L'indice di soddisfazione dei parcheggi di Linate è migliorato, consentendo di raggiungere buoni risultati. Sono in corso investimenti sui parcheggi di Malpensa.

Percorso arrivi Malpensa 2

Nel corso del 2009, in accordo con le compagnie aeree, è stato attivato un nuovo percorso per gli arrivi al Terminal 2, che prevedeva per i passeggeri un tratto da percorrere a piedi all'interno dell'aerostazione. Considerato lo scarso gradimento dell'iniziativa da parte dei passeggeri, SEA ha deciso di riportare via bus intercampo i passeggeri in arrivo direttamente davanti alla riconsegna bagagli.

Toilette

Per rispondere alle richieste dei passeggeri, SEA ha programmato il totale rifacimento dei blocchi servizi, iniziando da Linate nel 2010 e prevedendo nel 2011 le aree di Malpensa. Dopo l'entrata in funzione dei primi blocchi ristrutturati, i reclami e i dati di Customer Satisfaction di Linate stanno registrando una inversione di tendenza.

Tavolo di conciliazione con il CRCU

SEA, sensibile alle problematiche che possono verificarsi all'interno dei propri aeroporti e che, talvolta, possono creare danni patrimoniali ai clienti, ha stipulato un accordo per l'istituzione di un "Tavolo di conciliazione", attivo dal mese di maggio 2010, con le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti, (CRCU). Più specificatamente, il tavolo vede la presenza delle seguenti associazioni: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, AssoUtenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Consumatori. A questo tavolo possono accedere quanti non si ritengono soddisfatti dalla risposta al reclamo inoltrato a SEA e vengono valutate ed eventualmente conciliate le pratiche attinenti situazioni che richiedano il risarcimento di un danno di natura patrimoniale che i passeggeri lamentino aver subito in occasione della loro fruizione di infrastrutture o servizi aeroportuali gestiti o erogati da SEA.

Nuove iniziative per i clienti

Sviluppo dei servizi "Via Milano"

A fine 2010 il Gruppo SEA ha avviato la fase di test del progetto denominato "Via Milano", il nuovo servizio del Gruppo che facilita - attraverso l'Aeroporto di Malpensa e pur in assenza di accordi tra vettori (quali gli accordi di interlining) - il collegamento di singole tratte tra loro autonome, fornendo ai passeggeri le connessioni in virtù di tali accordi, con ulteriori servizi aggiuntivi al passeggero. Ciò consente di ampliare la possibilità di scelta tra le possibili combinazioni di viaggio in termini di orari e, in taluni casi, di usufruire anche di condizioni economiche più favorevoli per i passeggeri rispetto al tradizionale metodo di collega-

mento di due tratte per opera del medesimo vettore. Grazie a tale servizio, i clienti del Gruppo SEA potranno effettuare le prenotazioni via web (attraverso il sito di SEA) o nelle agenzie di viaggio (sia tradizionali che on-line) presso le quali è offerto il servizio "ViaMilano".

Inoltre, fra gli ulteriori servizi offerti ai passeggeri che usufruiscono di "ViaMilano" si segnalano:

- desk di accoglienza bagagli presso i quali i passeggeri in transito possono consegnare il proprio bagaglio ritirato dal primo volo per il trasferimento verso il volo in prosecuzione;
- trasferimenti, all'interno del sedime aeroportuale, dedicati ai clienti del servizio "ViaMilano" con navette ad alta frequenza;
- un percorso agevolato per i controlli di sicurezza in aeroporto che consente ai clienti un risparmio dei tempi necessari per tali controlli, con conseguente maggiore efficienza nei collegamenti tra le diverse tratte;
- sconti per lo shopping presso l'aeroporto e agevolazioni al servizio Telepass per il pedaggio e il pagamento di alcuni parcheggi degli aeroporti;
- la possibilità di stipulare apposite coperture assicurative del rischio legato all'applicazione di eventuali costi aggiuntivi in caso di perdita del volo di connessione.

E-commerce

Nel corso del 2010 il Gruppo SEA ha definito la propria strategia di e-commerce e ha conseguentemente posto in essere le prime attività finalizzate alla realizzazione di una piattaforma commerciale, con accesso diretto dal sito istituzionale SEA, attraverso la quale, a partire dai primi mesi del 2011, il Gruppo sviluppa la vendita multicanale, web e mobile, per la distribuzione ai clienti SEA dei propri servizi (quali parcheggi, accessi alle "sale Vip", Fast-track, online advertising) e per la vendita dei prodotti presenti sia nei negozi degli aeroporti di Milano ("E-mall"), sia di partner commerciali che, sebbene non operanti direttamente nei predetti scali, offrono prodotti e servizi strettamente correlati a prodotti e servizi primari del trasporto aereo (quali prenotazione di viaggi, hotel, voli, ingressi a mostre e musei, ecc.)

Loyalty Program

Nel corso del secondo semestre del 2009 il Gruppo SEA ha lanciato sul mercato una carta fedeltà volta a fidelizzare i clienti attuali e potenziali del Gruppo SEA sui beni e servizi offerti negli aeroporti di Milano. Questo programma di fidelizzazione è stato consolidato e ulteriormente sviluppato dal Gruppo nel corso del 2010, attraverso l'avvio di una collaborazione con l'Associazione "Salotto di Milano", che riunisce gli operatori della Galleria Vittorio Emanuele II - sita nel centro di Milano - e degli adiacenti portici di piazza del Duomo, al fine di ampliare i prodotti ed i servizi offerti ai titolari di carta loyalty e così consentire ai clienti SEA, in possesso della predetta carta, di fruire

non solo di agevolazioni negli acquisti di prodotti negli scali gestiti dal Gruppo SEA (tra cui si segnalano alcuni concorsi a premi correlati ai predetti acquisti) e di facilitazioni nei processi aeroportuali, bensì anche di ulteriori opportunità offerte dal territorio della città di Milano. Il successo dell'iniziativa è confermato dalle 22.000 nuove adesioni al programma avvenute nel 2010, portando a oltre 39.000 le loyalty card emesse dal Gruppo.

Impegni presenti, obiettivi futuri: Contratto di Programma e Piano della Qualità

La definizione del Contratto di Programma in deroga per il periodo 2011 - 2020, sottoscritto tra SEA ed ENAC per la regolazione tariffaria, ha visto un'accelerazione negli ultimi mesi del 2010. La documentazione destinata alla pubblicazione con l'approvazione di ENAC è stata finalizzata e trasmessa nel mese di dicembre.

Tra i documenti che costituiscono la base dell'accordo vi è il Piano della Qualità, strutturato per l'intero pe-

riodo dell'accordo e definito quantitativamente in termini di livelli di servizio per il quinquennio 2011 - 2015. Tale documento costituisce un'ulteriore importante evidenza degli impegni che SEA intende sottoscrivere nei confronti degli operatori e degli utilizzatori dei propri scali, oltre a quanto già avviene attraverso il Regolamento di Scalo e la Carta dei Servizi. I contenuti, destinati alla pubblicazione da parte di ENAC nel mese di gennaio 2011, sono frutto dell'applicazione delle Linee Guida emanate da ENAC, contestualizzate negli scali milanesi attraverso analisi di benchmarking e valutazioni dei principali trend tecnologici che stanno profondamente modificando i processi aeroportuali per i passeggeri.

L'applicazione e il monitoraggio del piano saranno una preziosissima occasione di sviluppare una cultura della Qualità in Aeroporto basata su una visione del processo aeroportuale condivisa tra gestore ed ente di regolazione, fondamentale per promuovere il business del trasporto aereo, legando economicità e qualità in una visione coerente con le reali aspettative del passeggero.

Clienti

Identità e classificazione dei clienti aviation

Presso l'aeroporto di Malpensa, al 31 dicembre 2010, erano presenti 147 compagnie aeree, di cui 12 nazionali, 60 intra UE e 75 extra UE.

Lo scalo si caratterizza come importante snodo per Star Alliance che rappresenta, rispettivamente, il 23,4% del traffico passeggeri e il 30,1% dei movimenti dello scalo.

Per quanto riguarda le altre alleanze di vettori presenti, si segnalano Sky Team e One World, che rappresentano rispettivamente il 16,2% e il 5,4% del traffico passeggeri dell'aeroporto. Al 31 dicembre 2010 lo scalo di Malpensa era collegato con 167 destinazioni nazionali e internazionali⁽⁴⁾.

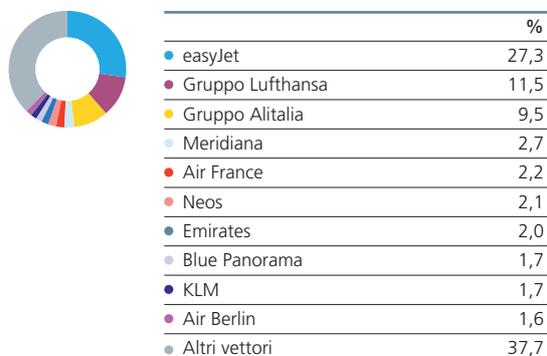
La lista delle prime dieci compagnie aeree, in termini di incidenza percentuale sul numero complessivo di passeggeri, che hanno operato su Malpensa nel corso del 2010 vede la preminenza di easyJet, che ha confermato il ruolo dello scalo quale principale base per l'Europa continentale e che nel 2010 ha introdotto 43 frequenze settimanali aggiuntive.

Al 31 dicembre 2010 l'aeroporto di Linate era utilizzato da 20 compagnie aeree, di cui 5 nazionali e 15 europee. L'attività di Linate è significativamente influenzata dal traffico del Gruppo Alitalia, che nell'esercizio 2010 ha rappresentato circa il 68,1% dei passeggeri e circa il 69,2% dei movimenti.

In particolare il Gruppo Alitalia ha rappresentato l'80,4% del traffico passeggeri nazionale ed il 43,9% del traffico internazionale.

Le seguenti tabelle illustrano, con riferimento al traffico passeggeri, le prime dieci compagnie aeree, in termini di incidenza percentuale sul numero complessivo di passeggeri, che hanno operato rispettivamente su Malpensa e su Linate nel corso del 2010.

Malpensa traffico passeggeri primi 10 vettori



Fonte: SEA.

Linate traffico passeggeri primi 10 vettori



Fonte: SEA.

Al 31 dicembre 2010 l'Aeroporto di Milano Linate era collegato con 32 scali⁽⁵⁾, sia nazionali che intra-UE. Quanto ai vettori "All cargo" che operano presso l'aeroporto di Malpensa, al 31 dicembre 2010 si contavano 20 compagnie aeree.

Dopo il de-hubbing di Alitalia da Malpensa nel 2009 (che ha comportato un decremento di 83.000 tonnellate di merci, -43% rispetto all'anno precedente), i continui investimenti effettuati da SEA hanno consentito di attrarre nuovi vettori cargo, tra cui Lufthansa Cargo e Cargolux Italia, ma anche di incrementare l'attività dei vettori già operanti come Emirates, Ethiad e Cathay Pacific.

Oggi il business cargo di Malpensa è distribuito su un ampio numero di vettori: il 70% del totale merci trasportato è spalmato su 11 compagnie aeree.

Tra queste, le principali sono Cargolux - primario operatore internazionale del settore - e Cargoitalia, società che ha acquisito l'intera attività relativa al "Full Cargo" di Alitalia.

Volumi cargo per i principali operatori a Malpensa

Operatore	Volumi cargo 2010 ('000 tons)	Variaz. (%) vs 2009
Cargolux	67,7	+25,5
Cargo Italia	38,5	+439,0
Korean Air	33,2	+27,6
Federal Express	28,7	+20,8
Cathay Pacific Airways	28,2	+3,6
Emirates	24,5	+8,1
Air China	22,0	+119,8
Qatar Airways	19,0	+26,1
Nippon Cargo	13,5	-4,7
European Air Transport	13,0	+3,0
China cargo	12,6	-8,0
Altri	121,5	+127,1

■ Cargolux crede nel mercato italiano al punto da creare una nuova compagnia (Cargolux Italia) con COA italiano
 ■ 11 compagnie aeree realizzano oltre il 70% del totale merci

Fonte: SEA.

(4) Fonte: bilancio consolidato al 31 dicembre 2010 approvato dal Consiglio di amministrazione del 7 marzo 2011.

(5) Sono considerate le destinazioni con un numero di movimenti maggiori o uguali a 10.

La tabella seguente elenca i primi 10 vettori, in termini di incidenza percentuale sul volume complessivo delle merci.

Malpensa traffico merci primi 10 vettori



	%
Gruppo Cargolux	16,0
Cargoitalia	9,1
Korean Air	7,9
Federal Express	6,8
Cathay Pacific	6,7
Emirates	5,8
Air China Intl.	5,2
Qatar airways	4,5
Nippon cargo	3,2
European Air Transport	3,1
Altri vettori	31,8

Fonte: SEA.

Politiche di relazione con i vettori

Anche nel 2010, sulla base di quanto previsto nella Legge finanziaria 2009, ENAC ha concesso autorizzazioni provvisorie extra-bilaterali per permettere l'avvio dell'attività di nuove compagnie aeree (fra cui Cathay Pacific e Afriqiyah Airways), nonché l'ulteriore sviluppo di attività di alcuni vettori già presenti a Malpensa (Tunisair, Lybian Arab Airlines e Turkish Airlines). Gli accordi stipulati da SEA con tali vettori, nell'ambito della politica di attrazione delle compagnie aeree, prevedono anche un impegno di sviluppo da parte dei vettori dell'operatività presso il suddetto scalo. Tali accordi hanno una durata variabile in funzione dell'impegno di sviluppo dell'operatività da parte della compagnia aerea.

Tale strategia si concretizza nella creazione da parte di SEA di condizioni per l'integrazione di reti di collegamento aereo riconducibili a vettori diversi e si inquadra in una nuova logica di gestione del predetto aeroporto, che dunque viene a svolgere un ruolo di regista e promotore dell'attività dei vettori sullo scalo. In tale contesto, nel corso del 2010 è stato avviato il processo strategico volto a consentire a Malpensa di proporsi quale "virtual hub", creando una rete di connessioni fra vettori operanti nel breve e medio raggio (anche del segmento low cost) e compagnie attive sulle rotte intercontinentali. L'attuale configurazione del traffico di Malpensa permette lo sviluppo di tale proposta di business, soddisfacendo anche l'interesse dei passeggeri per l'ulteriore crescita della connettività aerea di Milano.

Progetti di miglioramento dei servizi ai vettori

Carta dei Servizi Merci

SEA ha predisposto, dopo una serie di consultazioni che hanno visto la presenza dei rappresentanti delle principali categorie di operatori cargo, la "Carta dei Servizi Merci" dell'aeroporto di Malpensa.

L'intento è rendere disponibile a tutta la clientela che utilizza i servizi Cargo dell'aeroporto di Malpensa un importante strumento operativo che consenta di:

- conseguire livelli di performance e di qualità che possano soddisfare le attese degli operatori che usufruiscono dei servizi di assistenza merci
- assicurare al gestore aeroportuale la disponibilità di un sistema di governo e controllo delle prestazioni dei servizi cargo erogati nello scalo

Il documento contiene l'insieme degli indicatori di qualità che verranno controllati durante l'erogazione dei servizi e ne definisce i valori obiettivo che dovranno essere assicurati da tutti gli operatori coinvolti.

La Carta è stata elaborata nel corso del 2010 ed è entrata in una fase di applicazione sperimentale a metà 2011, con l'obiettivo di pubblicare la prima edizione ufficiale nel 2012. Oltretutto questa iniziativa punta a consolidare un posizionamento di eccellenza che Malpensa ha già conquistato, posizionandosi ai vertici del panorama aeroportuale europeo per i servizi offerti nel settore cargo. E' quanto è emerso da "Air Cargo Excellence 2008", ricerca internazionale effettuata fra le compagnie aeree e gli aeroporti mondiali.

La classifica è stata stilata in base ad un punteggio determinato da quattro differenti indicatori (customer service, puntualità, affidabilità contrattuale e livello di know-how), i cui valori vengono forniti, per l'analisi dei servizi aeroportuali, direttamente dai vettori. Con un overall pari a 110,7, Malpensa si è posizionata al 2° posto in Europa, subito dopo Stoccolma e prima di Francoforte e Amsterdam, rispettivamente al 5° e 6° posto.

Nuova procedura di rifornimento carburante a Malpensa

L'Italia è uno dei pochi Paesi in cui, in caso di rifornimento di carburante ai velivoli con passeggeri a bordo, deve essere richiesto il servizio di assistenza antincendio al Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco, che deve provvedervi con un proprio mezzo. Prima dell'arrivo del mezzo, il rifornimento non può in alcun caso iniziare.

È evidente come questo obbligo prolunghi i tempi delle operazioni di decollo - con l'effetto di ridurre la ca-

pacità operativa dell'aeroporto nel suo complesso - e si traduca in un incremento dei costi per le compagnie aeree, che a loro volta trasferiscono tali costi sul prezzo dei biglietti. Per ovviare a tale inconveniente e allineare l'operatività dell'aeroporto agli standard dei principali scali europei - ottenendo risparmi economici e di tempo per le compagnie aeree - a Malpensa è stata introdotta, nel corso del 2010, una nuova procedura che permette di fare rifornimento agli aeromobili durante le operazioni di imbarco/sbarco passeggeri, senza la presenza dei Vigili del Fuoco.

È stato approvato da ENAC e dal Dipartimento dei Vigili del Fuoco il progetto pilota che prevede sei mesi di sperimentazione presso il Terminal due di Malpensa. Il protocollo, ideato e messo in atto da SEA, prevede la formazione del personale per la creazione di un "Safety net", una procedura condivisa da tutti gli operatori di rampa e dai rifornitori coinvolti nell'operazione, che avviene in costante contatto radio tra il comandante e la torre di controllo. Questo protocollo prevede che tutti siano a conoscenza dei ruoli e delle dinamiche da seguire strettamente al fine di svolgere in massima sicurezza la fase di rifornimento.

Questa procedura agevola le compagnie, consentendo anche un risparmio di tempo notevole che genererà maggiore puntualità a beneficio dei passeggeri.

Una volta terminato il periodo di prova, SEA auspica in tempi brevi l'uscita del nuovo decreto per regolamentare questa attività.

Identità e classificazione dei clienti retail

Punti vendita al pubblico

Al 31 dicembre 2010 negli aeroporti di Milano si contavano 132 punti vendita, corrispondenti a 11.937 mq. di spazi commerciali, di cui 9.031 mq. a Malpensa (7.531 presso il Terminal 1 e 1.500 mq presso il Terminal 2) e 2.906 mq. a Linate.

Punti vendita presenti negli aeroporti di Milano		
	Mq.	Punti vendita
Malpensa Terminal 1	7.531	78
Malpensa Terminal 2	1.500	13
Linate	2.906	41

Fonte: SEA.

Food & Beverage

Al 31 dicembre 2010, negli aeroporti di Milano erano presenti 50 bar e ristoranti, per una superficie occupata di circa 10.622 mq, di cui 7.807 a Malpensa (5.943 mq al Terminal 1 e 1.864 al Terminal 2) e 2.815 mq. a Linate.

Punti food & beverage presenti negli aeroporti di Milano		
	Mq.	Punti vendita
Malpensa Terminal 1	5.943	26
Malpensa Terminal 2	1.865	9
Linate	2.815	15

Fonte: SEA.

Politiche di relazione con i retailer

A partire dal 2009 le attività del comparto Non Aviation svolte negli aeroporti di Milano sono state contraddistinte da un processo di evoluzione messo in opera dal Gruppo SEA, che ha abbandonato la logica del mero gestore aeroportuale le cui attività commerciali si limitano alla gestione degli spazi disponibili nel sedime, per avviare un percorso finalizzato sia all'assunzione di un ruolo attivo nello sviluppo commerciale degli aeroporti, sia di supporto, con una logica di partnership, al fine di valorizzare, ampliare e innovare i beni e i servizi offerti ai molteplici clienti dei terminal.

Le attività di Non Aviation svolte non direttamente da SEA sono disciplinate da appositi contratti sottoscritti con operatori terzi, in forza dei quali SEA concede l'organizzazione e la gestione delle attività di volta in volta rilevanti, nonché l'uso degli spazi del sedime aeroportuale necessari al fine dello svolgimento delle attività.

I contratti hanno durata variabile, mediamente pari a tre anni, e non consentono il rinnovo tacito.

Tali contratti prevedono generalmente come remunerazione per SEA:

- corrispettivi fissi annui per l'uso degli spazi;
- corrispettivi variabili (royalty) calcolati sulla base di differenti parametri, in ragione dell'attività svolta (quali, a titolo di esempio, il fatturato realizzato o le merci trattate), fermo restando un minimo garantito e assistito solitamente da una fidejussione bancaria.

I contratti prevedono che gli operatori debbano rispettare quanto normativamente stabilito ai fini della tutela ambientale nel proprio sistema di gestione ambientale.

Nel 2010 è stata anche completata la realizzazione di importanti aree di parcheggio, sulle quali saranno intraprese iniziative innovative di utilizzo e offerta commerciale, in linea con l'approccio market oriented delle attività Non Aviation del Gruppo SEA.

Politiche di relazione con i clienti Handling

Le attività di handling sono prestate da SEA Handling ai propri clienti, rappresentati da vettori (più di 100 nel 2010), prevalentemente in forza di appositi contratti di servizio aventi durata variabile (da un minimo di un anno ad un massimo di cinque anni) e talvolta di durata indeterminata.

In conformità alla clausola dello Standard Ground Handling Agreement (SGHA) della IATA - e ove ciò non sia espressamente escluso contrattualmente - tali contratti di handling prevedono la facoltà per entrambe le parti di recedere dal contratto con un preavviso di 60 giorni.

I contratti del comparto Handling prevedono inoltre che gli operatori debbano attenersi a quanto indicato nel Regolamento di Scalo e nel Manuale di Aeroporto relativamente all'utilizzo degli spazi concessi in uso da SEA, nonché rispettare quanto definito ai fini della tutela ambientale nel proprio sistema di gestione ambientale.

Le caratteristiche positive che differenziano la gestione del personale di SEA Handling rispetto ad altri competitors e potenziali "new entrants" possono essere sintetizzate in tre ambiti.

Sfera organizzativa e professionale

L'esperienza maturata nel tempo dal personale (anche attraverso una rilevante presenza di contratti a tempo indeterminato) crea una situazione di professionalità diffusa e di trasmissione operativa della conoscenza. Il personale esperto (incluso in questo contesto la catena di comando e controllo) ha maturato esperienze specifiche necessarie a gestire varie situazioni di emergenza operativa, che in modo sempre diverso contraddistinguono la normale operatività aeroportuale.

Dimensioni di SEA Handling

- Capacità di assorbire fenomeni temporanei (e poco prevedibili) di variabilità di traffico, facendo ricorso esclusivamente alla forza lavoro interna.
- Disponibilità di sistemi informatici che supportano la normale operatività, ottimizzando la qualità del servizio fornito. Si tratta di sistemi molto evoluti, che permettono la completa integrazione dei cicli di lavoro a partire dalla pianificazione risorse, passando per la programmazione, la gestione operativa (con i vari riallineamenti in tempo reale) sino alla fase finale di consuntivazione.
- Possibilità di supplire a carenze di altri operatori aeroportuali insufficientemente strutturati. La presenza di un sistema diffuso di coordinamento garantisce la costante presenza fisica nell'aeroporto di personale qualificato, in grado di assumere decisioni importanti interagendo con gli altri soggetti operanti sullo scalo.

Evoluto pacchetto di certificazioni

Il livello qualitativo dei servizi offerto da SEA Handling è evidenziato anche dall'ottenimento, dal 2003, della certificazione ISO 9001 e, dal 2008, della certificazione ISO 14001, relative alla progettazione, coordinamento ed erogazione dei servizi di assistenza a terra per passeggeri, bagagli e aeromobili.

Tali sistemi di gestione certificati hanno permesso nel 2010 di contenere entro lo 0,3% i voli con un ritardo in partenza superiore ai 15 minuti imputabile ai servizi di handling.

SEA Handling ha inoltre ottenuto la Registrazione ISAGO, rilasciata dalla IATA e relativa alla qualità del servizio in ambito della sicurezza.

ISAGO (Iata Safety Audit for Ground Operations) è un programma di audit standardizzato e strutturato per gli operatori aeroportuali, il cui obiettivo è verificare che il fornitore di servizi di handling sia in possesso di tutti i requisiti normativi e operativi necessari al fine di ridurre i rischi che pregiudicano la sicurezza (safety) del volo, i danneggiamenti di aeromobili a terra e gli infortuni agli operatori, oltre che a prevenire atti illeciti.

SEA Handling è il primo handler italiano ad ottenere la registrazione ISAGO.

La registrazione, che aveva come obiettivo la verifica del lavoro di SEA Handling sullo scalo di Malpensa, è stata ottenuta per gli elevati standard di qualità e sicurezza.

SEA Handling sta svolgendo le attività necessarie al fine di portare a termine la fase di certificazione anche per l'aeroporto di Linate.

La valutazione del sistema aeroportuale SEA da parte dei Clienti

Nell'ambito dell'indagine sugli stakeholder è stata raccolta la valutazione dei clienti "business to business" (compagnie aeree e operatori del retail) di SEA sulle caratteristiche del sistema aeroportuale milanese e sulla qualità dei servizi erogati nei due scali.

Valutazione dei clienti della qualità del rapporto con SEA

Indicatori di qualità del rapporto	Valutazione (scala 1-5)
SEA opera secondo elevati standard qualitativi	3,44
Il sistema aeroportuale gestito da SEA (Linate-Malpensa) è nel complesso equilibrato	3,00
Il sistema aeroportuale milanese ha un'ottima accessibilità	3,00
Il sistema aeroportuale milanese è allineato agli standard operativi dei principali scali europei	3,15
Lo scalo di Linate ha un elevato comfort	2,57
Lo scalo di Linate ha un elevato livello di servizio	3,17
Lo scalo di Malpensa ha un elevato comfort	3,06
Lo scalo di Malpensa ha un elevato livello di servizio	3,18

Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

Gli indicatori di customer satisfaction sono complessivamente otto, di cui la metà riferita al sistema aeroportuale milanese nel suo complesso, e l'altra metà riguardante le caratteristiche degli scali di Linate e Malpensa. Ai 30 clienti intervistati (17 appartenenti alla categoria dei vettori, 13 operatori commerciali) è stato chiesto di esprimere il proprio livello di accordo rispetto a ciascuna delle otto affermazioni concernenti la qualità degli aeroporti milanesi.

L'indagine evidenzia in particolare che:

- il 46% dei clienti riconosce a SEA una eccellenza operativa
- il 43% considera complessivamente equilibrato il "sistema" aeroportuale milanese sul piano della positiva coesistenza dei due scali di Linate e Malpensa
- il 40% considera gli aeroporti di Milano allineati agli standard europei.

Società e Territorio

L'impatto socio-economico degli aeroporti milanesi sul territorio

Il Gruppo SEA ritiene di rappresentare un asset per l'economia e l'occupazione del territorio. Ciò vale soprattutto per le aree dei comuni limitrofi ai due sedimi aeroportuali, sui quali ricadono in maniera continuativa e stabile i benefici economici rappresentati dall'incremento di occupazione e dalla distribuzione del valore aggiunto percepito dalle famiglie del personale SEA e di tutte le altre aziende ed enti che operano nel sistema aeroportuale. Nel 2010 SEA non solo ha impiegato direttamente quasi 5.200 unità, ma ha anche affidato a terzi attività per più di 223 milioni di euro, coinvolgendo circa 950 fornitori prevalentemente

lombardi (73%), il cui giro d'affari verso il Gruppo è superiore al 60% del totale degli affidamenti 2010 (considerando anche le aziende piemontesi tale percentuale supera il 65%). Inoltre gli stipendi e i salari erogati ai lavoratori di Linate e Malpensa, coinvolti direttamente o indirettamente nelle attività aeroportuali, vengono successivamente spesi per le necessità dei nuclei familiari e contribuiscono quindi, attraverso il noto meccanismo del moltiplicatore economico, a sostenere la domanda aggregata di beni e servizi locali. Questo fenomeno assume contorni più distinguibili a proposito dell'aeroporto di Malpensa. Secondo uno studio del CERTeT (Università Bicconi di Milano) nel 2005 l'impatto socio-economico complessivamente generato on-site è sintetizzato dalla tabella seguente:

	Operatori	Addetti	Valore della produzione (Euro)
Totale attività on site	308	14.188	1.828.158.825
SEA	1	1.373	325.388.390
SEA Handling	1	2.557	137.738.523
Altri operatori	306	10.258	1.365.031.912
di cui pubblici	35	2.730	117.092.723
di cui privati	271	7.528	1.247.939.189
Rifornimento avio	7	183	492.730.425
Handling, compagnie aeree e aviazione generale	67	3.378	342.050.366
Attività e servizi commerciali	81	1.573	198.688.271
Operatori cargo	82	1.164	117.223.537
Altre attività e servizi	34	1.230	97.246.590

Fonte: CERTeT - Bocconi, 2010.

Il valore della produzione generata off site è invece il seguente:

Valore della produzione attivata da viaggiatori incoming (= Spesa viaggiatori incoming)	1.241.601.352
Valore della produzione attivata da viaggiatori outgoing (= Spesa viaggiatori outgoing)	225.897.590
Valore della produzione direttamente attivata off site	1.467.498.942

Fonte: CERTeT - Bocconi, 2010.

Considerando l'intera Lombardia, l'effetto generato nel 2005 dalla nascita del nuovo aeroporto di Malpen-

sa - in termini di produzione lorda attivata e di occupazione è stato:

	Addetti	Valore della produzione (Euro)
Effetti diretti on site	14.188	1.828.158.825
Effetti diretti off site	31.101	1.467.498.942
Totale effetti diretti	45.289	3.295.657.767
Totale effetti indiretti	21.613	3.281.602.120
Totale effetti diretti ed indiretti	66.902	6.577.259.887
Totale effetti indotti	22.602	2.552.768.395
Totale effetti	89.505	9.130.028.283

Fonte: CERTeT - Bocconi, 2010

Nel 2015, sempre secondo il CERTeT, si stima che saranno 16 i miliardi di euro in termini di produzione lorda attivata, con circa 173 mila occupati, mentre nel 2030 si prevedono 29,9 miliardi di euro, con circa 314 mila occupati. Secondo le stime di traffico elaborate, i passeggeri gravitanti su Malpensa saranno circa 25 milioni nel 2015 e 49 milioni nel 2030.

I movimenti commerciali complessivi (passeggeri e merci) si stimano rispettivamente più di 232 mila e 437 mila.

L'aeroporto di Malpensa è destinato, dunque, ad affermarsi anche in futuro come uno degli asset strategici per l'economia e l'occupazione del territorio.

Nel caso specifico di Malpensa, inoltre, occorre sottolineare che l'ambito locale è particolarmente cruciale nei rapporti con le comunità circostanti, che si sono organizzate come gruppo di pressione.

Fin dal 1974 infatti è attivo il Consorzio Urbanistico Volontario (CUV) di Malpensa, che ha sede presso il comune di Somma Lombardo.

Si tratta di un'associazione tra i nove comuni di prima fascia aeroportuale, nata per rappresentare gli interessi dei cittadini nei confronti della crescita di un aeroporto che viene considerata fonte di opportunità ma anche di possibili effetti collaterali negativi per il territorio che lo ospita.

I comuni facenti parte del Consorzio sono: Ferno, Lonate Pozzolo, Casorate Sempione, Vizzola Ticino, Arsgo Seprio, Somma Lombardo, Cardano al Campo, Golasecca e Samarate. Nei comuni limitrofi si con-

centra anche la presenza delle famiglie del personale operante all'interno dei sistemi aeroportuali gestiti dal Gruppo SEA. In particolare nei comuni di Milano, Peschiera Borromeo, Segrate e Pioltello sono residenti le famiglie di buona parte dei dipendenti che lavorano all'aeroporto di Linate, mentre nei comuni del CUV sono domiciliate circa 900 persone alle dipendenze del Gruppo SEA, che salgono a 3.400 persone se si considerano tutte le attività operanti all'interno del sedime aeroportuale (sugli oltre 16.000 complessivamente operativi). Sono invece circa 9.400 i lavoratori operanti nel sedime aeroportuale di Malpensa residenti in provincia di Varese.

Anche il vicino Piemonte (in particolare la provincia di Novara) beneficia in termini occupazionali della vicinanza dell'aeroporto di Malpensa.

Sono infatti circa 350 i residenti nella regione che lavorano nel Gruppo SEA e circa 1.400 quelli che operano all'interno del sistema aeroportuale.

La percezione dell'impatto di SEA sul territorio

A 25 enti socio-economici e istituzionali dell'area territoriale di riferimento dei due scali gestiti da SEA è stato chiesto di esprimere il proprio livello di accordo rispetto ad otto item concernenti l'impatto che gli aeroporti milanesi producono sul loro territorio di riferimento.

Valutazione della qualità del rapporto con SEA

Indicatori di qualità del rapporto	Valutazione (scala 1-5)
I suoi aeroporti hanno un elevato livello di accessibilità	3,0
Rappresenta un importante volano occupazionale per il territorio	3,8
E' un catalizzatore della crescita e dello sviluppo delle aziende del territorio	3,5
I suoi aeroporti hanno una buona connettività con le destinazioni d'interesse per le imprese	3,7
I suoi aeroporti hanno una buona connettività con le aree del mondo che alimentano la domanda turistica verso l'Italia	3,4
Mostra un atteggiamento aperto e collaborativo con i suoi interlocutori	3,1
È impegnata a contenere l'impatto ambientale delle sue attività	3,3
È trasparente nel fornire dati e informazioni di rilevanza pubblica connessi alla sua attività	2,9

Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

L'indagine evidenzia in particolare che:

- gli operatori socio-economici manifestano una significativa percezione dei positivi effetti prodotti dalla presenza degli scali in termini di capacità di assorbimento dell'occupazione;
- considerano di buona qualità il livello di connettività degli aeroporti con le principali destinazioni internazionali;
- risulta sensibilmente percepito il ruolo di SEA quale catalizzatore della crescita e dello sviluppo a vantaggio delle imprese locali.

Gli aspetti su cui è stata invece riscontrato un minor grado di accordo riguardano la propensione a fornire dati e informazioni e la disponibilità al dialogo.

Contributi diretti alle Comunità Locali

Il Gruppo SEA ritiene molto importante il rapporto con l'ambiente economico e sociale circostante ed è impegnato in un confronto franco e continuo con le Amministrazioni locali e con le istanze che le comunità limitrofe hanno espresso nel corso del tempo. Particolare rilevanza assumono i rapporti con il Comune di Milano, i comuni del CUV, la Provincia di Varese e le relative comunità civiche, con l'Ente Parco del Ticino, con importanti attività culturali ed artistiche milanesi e con operatori del non profit e mondo scolastico. Complessivamente, nel triennio 2008-2010 il Gruppo SEA ha destinato circa 2,5 milioni di euro per liberalità e sponsorizzazioni a contenuto sociale in favore del territorio e delle comunità locali.

Erogazioni dirette alle Comunità Locali nel periodo 2008-2010 (€)

	2008	2009	2010	Totali 2008-2010
Cultura/Istruzione	719.232	633.750	843.310	2.196.292
Manifestazioni sportive	23.900	1.400	14.000	39.300
Progetti ambientali	47.527	9.857	45.680	103.064
Sociale/Assistenziale	46.800	36.400	103.680	186.880
Totale	837.459	681.407	1.006.670	2.525.536

Fonte: SEA.

La maggior quota di contributi riguarda il sostegno ad iniziative culturali (in particolare all'attività della Fondazione del Teatro alla Scala di Milano). Seguono i progetti socio-assistenziali, la ricerca scientifica e le attività ambientali.

Principali progetti e iniziative a contenuto sociale

Partnership con Telethon

Nel 2008 SEA ha siglato con Telethon un accordo con il quale il Gruppo si impegna a sostenere concretamente e stabilmente la ricerca scientifica sulle malattie genetiche attraverso un sostegno economico e di mobilitazione volontaria dei dipendenti a favore della onlus. La collaborazione ha avuto inizio il 26 ottobre 2008, in occasione della festa per il 10° anniversario dell'aerostazione di Malpensa. Successivamente, in occasione della Maratona televisiva promossa da Telethon, SEA ha erogato annualmente alla Fondazione un contributo fisso di 20 mila euro ed ha sensibilizzato il proprio personale interno a mobilitarsi per la raccolta fondi sia attraverso donazioni personali che mettendo a disposizione il proprio tempo nell'allestimento e nel presidio di stand informativi all'interno delle aerostazioni. In più i CRAL di Linate e Malpensa hanno organizzato in diversi periodi dell'anno iniziative e manifestazioni culturali il cui incasso è stato interamente devoluto a Telethon.

Progetti didattici con il mondo scolastico

Dalla consapevolezza dell'importanza degli aeroporti milanesi - e in particolare di Malpensa - per lo sviluppo del territorio è stata sviluppata nel corso degli anni una collaborazione con gli enti territoriali in favore delle attività formative per l'occupazione in aeroporto che hanno interessato il mondo scolastico a diversi livelli (dalle scuole elementari all'università) con differenti modalità di coinvolgimento: dalle visite guidate agli stage, dai master ai laboratori universitari. Tale collaborazione ha trovato un momento importante di formalizzazione e di rilancio nel 2010, in occasione della sigla di un protocollo d'intesa tra SEA e l'Ufficio Scolastico della Lombardia. L'accordo ha l'obiettivo di agevolare ulteriormente l'interazione tra le scuole della Lombardia e SEA. L'attività svolta negli anni nell'ambito del distretto scolastico della provincia Varese si estenderà così a tutte le scuole della Regione.

Iniziative rivolte agli studenti delle scuole superiori

Negli ultimi tre anni gli stage attivati sul territorio dell'area di Malpensa hanno coinvolto circa 350 studenti delle scuole superiori e hanno interessato:

- area della "customer care" attraverso lo stage "servizio cortesia" (in luglio e in agosto gli studenti hanno fornito servizio di assistenza ai passeggeri in diverse lingue)
- area dell'informatica, della fotografia e del catering

Degno di menzione specifica è il corso per agenti di rampa: unico a livello nazionale, consiste in 120 ore di lezioni curriculari tenute da responsabili di SEA agli studenti dell'ISIS di Gallarate che, hanno avuto modo di affiancare alla teoria l'esperienza sul campo ricevendo l'attestato di partecipazione.

Nell'ambito del protocollo d'intesa, l'avvio della riforma degli istituti tecnici con specializzazione in trasporti e logistica ha permesso un'iniziativa innovativa, che si è tradotta in un concreto rapporto di collaborazione con le realtà aeroportuali di Malpensa, Linate e Bergamo Orio al Serio e tre Istituti superiori lombardi a vocazione aeronautica di Gallarate, Milano e Bergamo. L'obiettivo finale è stato integrare scuola e mondo del lavoro. Si è pertanto attivato un percorso didattico biennale, a partire dalle classi terze, che prevede ore di insegnamento dedicate alla logistica e alla gestione aeroportuale. Il professionista aeroportuale, affiancato dal tutor scolastico, avrà il compito di svolgere l'attività didattica presso le scuole e "sul campo". La conclusione ufficiale dei corsi prevede la consegna degli attestati validi come credito formativo.

Iniziative di livello accademico

A livello accademico SEA, insieme al Dipartimento di Ingegneria Aerospaziale del Politecnico di Milano, ha sviluppato il corso "Organizzazione e Logistica del Trasporto Aereo" nel triennio di base della facoltà di Ingegneria e Gestione Aeroportuale e del Trasporto Aereo, nell'ambito del biennio specialistico per il conseguimento della laurea in Ingegneria Aerospaziale a cui hanno partecipato negli anni circa 600 studenti.

Per quanto concerne la formazione post universitaria, SEA ha istituito, in collaborazione con il Politecnico di Milano, il Master Universitario di I° livello in Gestione Aeroportuale, che ha visto circa il 90% dei diplomati trovare una collocazione professionale in linea con le proprie aspettative. Parallelamente è stato realizzato presso il Politecnico un laboratorio per la ricerca aeroportuale, nel quale alcuni studenti hanno condotto ricerche di carattere sperimentale su computer collegati al sistema centralizzato di gestione voli BDV (Base Dati Voli).

Infocenter

Sempre nell'ottica della strategia di rafforzamento dell'intesa tra scuola, formazione e occupazione, SEA ha deciso di costruire - all'interno del Terminal 1 di Malpensa - il nuovo Infocenter, un luogo di incontro tra il mondo aeroportuale e il territorio pensato per Enti, Istituzioni e Associazioni di Categoria. La carta d'identità di Malpensa dà informazioni sul sistema aeroportuale milanese anche attraverso visite guidate per scuole e istituti. Ottimo il consenso registrato: nel 2010 si sono contattati oltre un migliaio di studenti. Il 50% degli studenti appartiene alle scuole della provincia di Varese, il resto si divide tra le scuole del milanese, della Lombardia e delle regioni limitrofe. L'investi-

mento di SEA per la realizzazione dell'Infocenter è stato di 205.000 euro.

Visite didattiche guidate in aeroporto

In linea con la strategia di rafforzamento tra scuola e opportunità di formazione, SEA traduce il suo impegno anche nell'organizzazione di visite guidate per le scuole e gli istituti, attività di orientamento scolastico e altre azioni in accordo con protocollo d'intesa. Un modo per far conoscere ai ragazzi il mondo aeroportuale prevede un momento più didattico che ha luogo presso l'Infocenter di Malpensa per poi proseguire con una visita in aeroporto. A tal fine l'Ufficio Scolastico Territoriale di Varese ha svolto l'attività di informazione, promozione e sensibilizzazione presso le Istituzioni Scolastiche statali e paritarie della provincia, mediante creazione di uno spazio web finalizzato all'accoglienza delle adesioni. SEA prepara le visite con personale specializzato per l'attività di guida e stilando un calendario di accoglienza di ciascun istituto scolastico che ha aderito. Nell'anno scolastico 2010/2011 hanno aderito 21 istituti scolastici, 77 classi per un totale di oltre 2000 alunni.

Tirocini

Un altro importante progetto portato avanti da SEA prevede l'inserimento in tirocinio, della durata di due settimane circa, nel corso dell'anno scolastico e del periodo estivo (luglio-agosto), di studenti delle classi terze e quarte di istituti scolastici con indirizzo informatico.

L'anno scorso sono stati coinvolti cinque istituti delle province di Milano e Varese per un totale di una trentina di studenti. I ragazzi sono stati inseriti nella Direzione Sistemi Informativi presso le due sedi di Linate e Malpensa e hanno avuto modo di "toccare con mano" le diverse tematiche operative della direzione.

Borse Sviluppo e Merito

SEA, in collaborazione con altre grandi aziende nazionali, ha sostenuto nel 2010 la prima edizione dell'iniziativa "Borse di Sviluppo e Merito" promossa da The European House-Ambrosetti in collaborazione con la Federazione Nazionale dei Cavalieri del Lavoro. I 15 più brillanti studenti d'Italia, laureandi e neolaureati, sono stati premiati con una borsa di studio che offre un percorso di altissimo livello e che consiste in un anno di fruizione di un esclusivo e articolato programma di attività ed esperienze, in Italia e all'estero, che consentono ai giovani partecipanti di toccare con mano la realtà attuale cementando le basi per una crescita professionale coerente con la propria vocazione e la piena realizzazione del proprio potenziale.

Area sanitaria detentiva

SEA, coniugando il suo impegno nella sicurezza aeroportuale con le esigenze dell'Autorità Giudiziaria e delle Forze di Polizia, ha creato in aeroporto, unitamente all'Ospedale di Gallarate, una struttura unica

in tutta Europa. “Area S1” (dove “S” è la prima lettera di *swallow*, termine inglese che significa ingoiatore, perché sono molti i corrieri che importano droga, in Italia come nel resto d’Europa, inghiottendola) è la più moderna struttura in Europa in zona aeroportuale per combattere il fenomeno del traffico di droga attraverso i corrieri umani. La struttura è sorta grazie agli spazi concessi da SEA all’interno del Terminal 2 di Malpensa, per un’area totale di 250 mq, e ad un investimento complessivo di 300 mila euro. I lavori di allestimento si sono conclusi a settembre 2010. Grazie all’Area S1 i trafficanti di droga saranno condotti in questa struttura di elevata sicurezza dotata di un ricercato sistema di video-sorveglianza collegato alla postazione di controllo sita all’ingresso e di un sistema di allarme connesso alla Sala Operativa della Polizia di Frontiera in aeroporto. In tal modo da un lato le Fiamme Gialle e la Polizia Penitenziaria opereranno efficacemente e con minor dispendio di risorse e, per altro verso, saranno eliminate le problematiche causate alle strutture ospedaliere sul territorio. Inoltre, stante le massime condizioni di sicurezza, è possibile ridurre il numero di Forze dell’Ordine addette alla sorveglianza.

Gestione del fenomeno dell’immigrazione irregolare via aerea

L’aeroporto di Malpensa - insieme agli altri grandi aeroporti europei di Parigi, Londra, Francoforte e Amsterdam - è uno dei nodi principali dell’immigrazione per via aerea in Europa, particolarmente favorito per la vicinanza alla Svizzera e alla Francia.

Presso Malpensa, dal 2006 al 2009, si è assistito ad una forte diminuzione dei respingimenti, anche in virtù della riduzione dei voli intercontinentali. Dai

3986 casi del 2006 e ai 2750 del 2007, si è passati nel 2008 a 1401 e nel 2009 a 784 casi.

Tra il 2005 e il 2009 i Paesi da cui si sono registrate entrate irregolari corrispondono alle aree geografiche di Africa Sub-Sahariana, Paesi dell’estremo oriente e Sud America.

Marocco e Algeria, Egitto e Turchia sono una presenza costante. Aumentano i casi di emigrazione irregolare relativi alle partenze dall’Italia di cittadini extra-Schengen verso Paesi dell’Europa del Nord. L’Italia rappresenta una delle prime frontiere esterne dello spazio Schengen sulla via delle rotte migratorie verso l’Europa utilizzate dai richiedenti asilo per fare il loro ingresso nel continente europeo. L’impegno degli aeroporti, nel nuovo sistema di controllo del fenomeno dell’immigrazione irregolare, non si esaurisce nel mero controllo degli ingressi irregolari e nel rimpatrio dei passeggeri privi di documenti validi, ma in misura sempre crescente si caratterizza per la gestione dei casi di espulsione decisi sul territorio nazionale ed europeo, fornendo anche orientamento per i casi di protezione internazionale. SEA ha supportato lo sviluppo di un’eccellente cooperazione inter-organizzativa nel campo delle procedure di controllo e di sorveglianza, per garantire un sistema-frontiera efficiente. Un’efficienza che si riscontra non solo sul piano della prevenzione e del contrasto, ma anche nella capacità di limitare al minimo i disagi connessi all’adozione di procedure di controllo da parte di tutti i soggetti e enti coinvolti. La collaborazione tra gestore aeroportuale, forze dell’ordine, attori istituzionali e organizzazioni del terzo settore ha permesso la creazione di una filiera capace di gestire in modo rapido ed efficace sia le richieste di asilo, che i diversi casi di immigrazione irregolare.

Le attività di ascolto degli stakeholder

SEA assegna una fondamentale rilevanza al pensiero e al giudizio dei propri pubblici di riferimento. Le politiche di relazione con gli stakeholder adottate dal Gruppo contemplano, in maniera sempre più estesa, l'attivazione di strumenti di ascolto degli stakeholder attraverso i quali l'azienda raccoglie opinioni, percezioni e valutazioni in merito al proprio posizionamento d'immagine, alla soddisfazione sui servizi erogati, alla qualità delle relazioni imbastite con tali pubblici. Per questo, nell'ultimo periodo SEA ha significativamente integrato il ventaglio di strumenti di coinvolgimento degli stakeholder sulle proprie politiche di sviluppo sostenibile. Ad oggi le attività di stakeholder engagement contemplano tre principali fronti d'azione:

- quello relativo ai clienti BtoC (passeggeri);
- quello relativo all'opinione pubblica e, più specificamente, ai residenti lombardi, con particolare riferimento ai residenti delle tre province (Milano, Varese, Novara) maggiormente interessate all'attività dei due scali gestiti da SEA;
- quello riguardante gli stakeholder "business sensitive" (compagnie aeree, retailer, fornitori, amministrazioni pubbliche, business community, istituti di credito).

Il target "Passeggeri" viene coinvolto attraverso la sistematica effettuazione dell'indagine di customer satisfaction nell'ambito del Programma di Qualità; l'opinione pubblica e i residenti nel 2010 sono stati ascoltati attraverso la realizzazione di due diverse campagne d'indagine dedicate alla rilevazione del posizionamento d'immagine di SEA e degli aeroporti milanesi; gli stakeholder "business sensitive" sono stati oggetto di una specifica indagine, realizzata per la prima volta nel 2011.

Il posizionamento reputazionale e d'immagine di SEA

Il posizionamento reputazionale e d'immagine di SEA emerge dagli esiti di una indagine realizzata da SWG, primario istituto di ricerche di mercato, nel corso del 2011 con lo scopo di far emergere, presso un panel composto da opinione pubblica, residenti in Lombardia, passeggeri e clienti SEA iscritti ai programmi fedeltà dell'azienda, giudizi specifici sull'operato dell'azienda e sul suo profilo di responsabilità sociale. Sono stati intervistati complessivamente 1.416 soggetti, tra i quali:

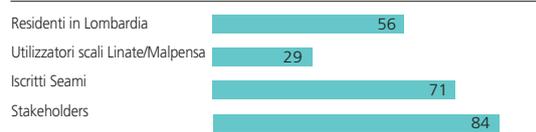
- 855 soggetti maggiorenni residenti in Lombardia, intervistati via telefono/internet e selezionati all'interno della Community SWG e dalle liste di abbonati ai servizi telefonici;
- 262 passeggeri, ovvero utilizzatori degli aeroporti di Milano nel corso dell'ultimo anno, intervistati con metodo CAWI e selezionati all'interno della Community SWG;
- 208 iscritti al programma fedeltà Seami, intervistati con metodo CAWI e selezionati all'interno della Community Seami
- 101 stakeholders appartenenti alle categorie: clienti Aviation e Non Aviation, autorità di controllo, fornitori, mondo bancario e finanziario, business community del territorio, giornalisti.

La notorietà di SEA presso i suoi pubblici

Le indagini realizzate hanno evidenziato anzitutto che SEA fatica ad uscire dal cono d'ombra prodotto dagli aeroporti che gestisce. Rimane infatti in ombra, quale soggetto gestore degli aeroporti, proprio tra chi degli scali è frequentatore: mentre esiste ed ha contorni definiti il soggetto "aeroporto", più sfocato e meno nitido è il soggetto "gestore", che viene ricordato solo dopo sollecitazione e comunque in misura sostanzialmente sovrapponibile a quella rilevata sei anni fa. In questo arco di tempo quindi, gli aeroporti non sono divenuti migliore veicolo di conoscenza di SEA di quanto fossero in passato.

Notorietà spontanea di SEA presso i diversi pubblici

Dati % riportati a 100 in assenza di non risposte



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

La frequentazione degli aeroporti impone una visione strumentale, puramente infrastrutturale e, in particolare, tra i passeggeri che provengono dal centro-sud Italia, la conoscenza di SEA è meno marcata. Rispetto al 2005 si registra tuttavia un progresso piuttosto consistente, dovuto anche al fatto che nell'ultimo periodo SEA è divenuta oggetto di trattazione frequente da parte dei media (il percorso verso la quotazione, il dibattito sul ruolo degli aeroporti di Milano e sulle strategie di sviluppo successive al disimpegno di Lufthansa hanno giocato un ruolo rilevante), il che ha innalzato il grado di esposizione, rendendo l'azienda più visibile. Il perimetro della visibilità di SEA è comunque circoscritto all'area lombarda, tanto che, al di

fuori di essa l'identità del gestore aeroportuale appare sfumata. I residenti in Lombardia mostrano una conoscenza di SEA piuttosto superficiale, mediata e veicolata dai mezzi di informazione, influenzata dagli avvenimenti degli ultimi mesi. Gli stakeholder "business sensitive", profili socio professionale evoluti e informati, sono invece i sostenitori potenziali più preziosi. In questo caso sono alleati non scontati, soggetti che prioritariamente possono essere coinvolti nel percorso di condivisione e partecipazione sui temi della CSR.

Il profilo d'immagine di SEA

Il giudizio d'insieme su SEA da parte delle diverse categorie di pubblici sottoposti ad indagine è positivo ma prudenziale. Anche in questo caso, particolarmente per i residenti in Lombardia, appare condizionante lo scarso quadro informativo.

Analoga l'analisi dell'orientamento dei passeggeri disponibili ad un parere tecnico (peraltro soddisfacente), ma più tiepidi nella valutazione complessiva dell'azione di governance del soggetto gestore. I giudizi migliorano tra gli iscritti al programma Seami e, soprattutto, tra gli stakeholder, in ragione della maggiore prossimità a SEA.

Giudizio di SEA

Voto medio: scala 1-10

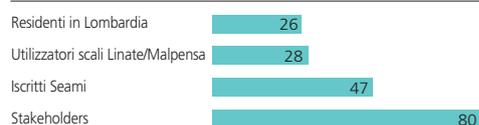


Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

È abbastanza diffusa presso i pubblici coinvolti la percezione che SEA, nel corso degli ultimi anni, abbia affrontato sfide importanti mettendo in campo le proprie risorse. Queste sfide hanno prodotto un cambiamento che tutti apprezzano - benché con intensità differenti - e che determina a sua volta una miglior percezione dell'azienda. Infatti alla maggiore conoscenza del processo di innovazione e della capacità dinamica espressi da SEA si associa un'opinione complessivamente più favorevole. Il giudizio più elevato nei confronti di SEA è infatti espresso dagli stakeholder "business sensitive", che mostrano anche la più elevata percezione del cambiamento realizzato da SEA nell'ultimo triennio.

Percezione del cambiamento di SEA

Dati % riportati a 100 in assenza di non risposte



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

Un dato, questo, che trova piena corrispondenza in quelli riguardanti la qualità percepita del rapporto con le persone di SEA da parte degli stakeholder. L'elevata conoscenza di persone che lavorano in SEA e del management stesso, l'elevata quota di stakeholder (66%) che intrattiene più di 5 contatti l'anno con la struttura organizzativa dell'azienda e l'altrettanto elevata (2 intervistati su 3) che giudicano costruttivo il rapporto instaurato con SEA sono fattori che spiegano la differenza di giudizio tra gli stakeholder "business sensitive" - che esprimono un parere molto più empirico ed esperienziale - e le altre categorie di pubblici.

Valutazione degli stakeholder del rapporto instaurato con SEA

Dati % riportati a 100 in assenza di non risposte



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

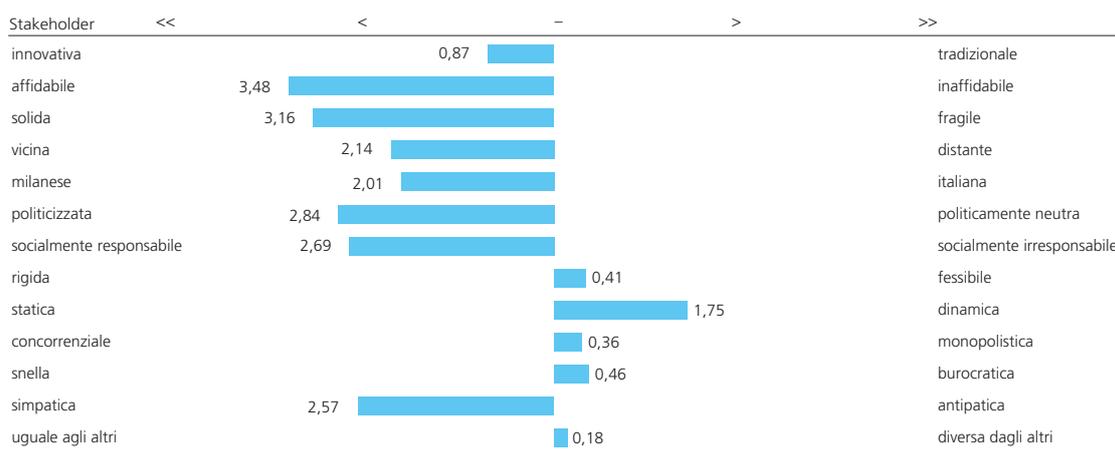
La valutazione degli elementi caratterizzanti l'identità di SEA

Nella percezione degli stakeholder "business sensitive" il profilo di SEA si caratterizza particolarmente per affidabilità e solidità. Significativo anche il riconoscimento

di un profilo di responsabilità sociale che caratterizza complessivamente lo stile d'impresa di SEA.

Gli stakeholder "business sensitive" convergono su un'idea di SEA come di un'azienda orientata alla ricerca di nuove opportunità per il territorio, dinamica, capace di reagire e pronta al cambiamento.

Aggettivi di caratterizzazione valutati su differenziale semantico (scala 1-5)



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

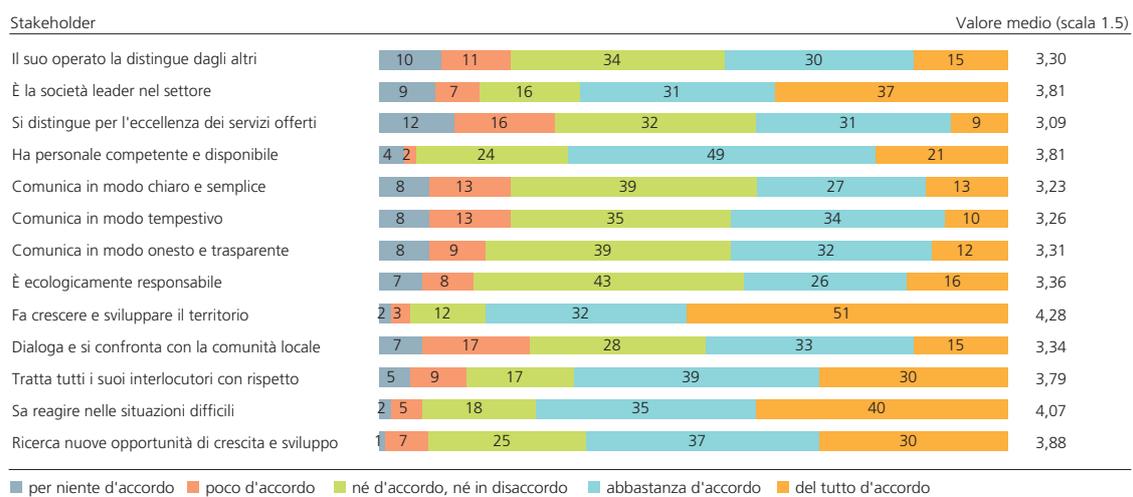
La valutazione delle competenze distintive

Negli aspetti di distintività riconosciuti in SEA compaiono la leadership di settore e la capacità di traino e di sviluppo del territorio.

Tra gli aspetti meno connotanti l'azione di SEA si evi-

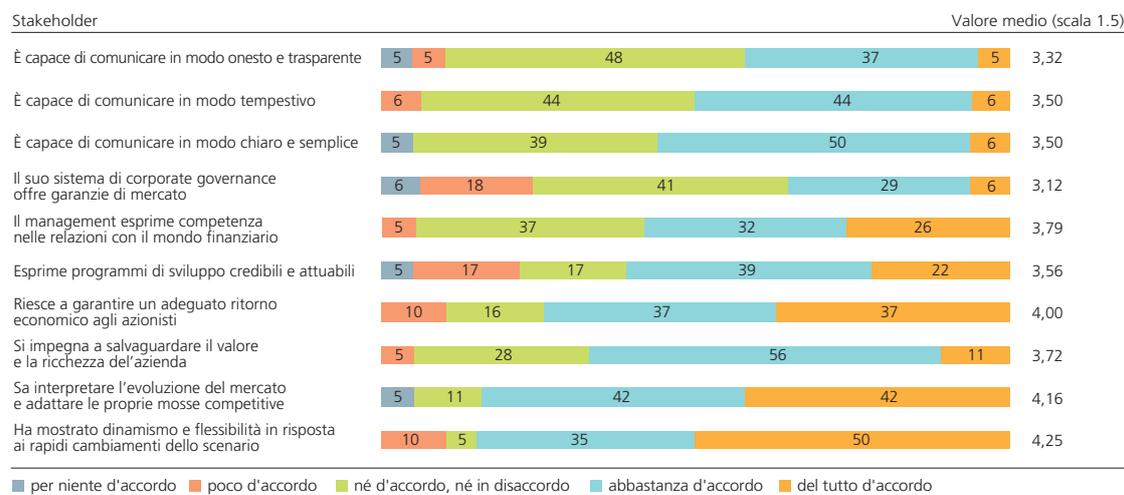
denziano invece una certa standardizzazione sul versante del servizio (non vi sarebbero elementi di particolare distinzione rispetto alla qualità offerta) e su quello comunicativo-relazionale, evidenziate in particolare dalle aspettative non pienamente soddisfatte di dialogo con la comunità locale.

Grado di accordo su concetti e affermazioni riguardanti SEA (%)



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

Valutazione di SEA da parte di giornalisti economici/operatori finanziari



Fonte: SWG, Indagine sugli stakeholder del Gruppo SEA 2011.

Gli stakeholder di estrazione economico-finanziaria (banche e giornalisti economici) assegnano una valutazione lusinghiera agli asset strategico-manageriali di SEA. Particolarmente apprezzati la capacità di seguire

l'evoluzione del mercato e adattare le mosse competitive, la flessibilità dimostrata in occasione di improvvisi cambiamenti di scenario e la capacità di garantire agli azionisti un adeguato ritorno economico.

Obiettivi di sostenibilità

Gli obiettivi di sostenibilità che il Gruppo SEA intende perseguire nel breve-medio periodo derivano da due fonti principali: il Contratto di Programma 2011-2020 approvato da ENAC e i programmi di innovazione e di incremento della qualità delle performance competitive promossi dalle singole funzioni aziendali.

Per quanto riguarda la prima fonte, sono elementi qualificanti del Contratto di Programma il Piano della Qualità e il Piano Ambientale, che individuano e definiscono, mediante specifici indicatori, rispettivamente i livelli di qualità dei servizi offerti ai passeggeri e gli obiettivi di tutela ambientale che il gestore aeroportuale si impegna a conseguire nel periodo di vigenza del Contratto di Programma stesso.

Nel caso specifico sono stati presi in considerazione gli obiettivi di qualità e ambientali riferiti al primo quinquennio di attuazione del Contratto (2011-2015). I programmi di innovazione e miglioramento della

capacità competitiva sono invece, almeno in parte, riferibili al percorso di avvicinamento compiuto da SEA nel 2011 alla quotazione in Borsa.

Obiettivi di Governance della Sostenibilità

Nel corso del 2011 SEA ha introdotto il Sustainability Committee quale organo di indirizzo delle politiche di sostenibilità dell'azienda. L'obiettivo di portare a regime l'attività di questo organo aggiunge a quelli che - in un'ottica complessiva di consolidamento della governance dei processi di sostenibilità - si propongono una maggiore interazione tra Bilancio di Sostenibilità e Bilancio d'esercizio, l'aggiornamento del Codice etico e del modello ex D.Lgs 231/01 e il consolidamento di sistemi permanenti di dialogo e confronto con gli stakeholder quali la Stakeholder Survey e il Multistakeholder Workshop.

Obiettivi di Governance della Sostenibilità		
Area	Obiettivo	Orizzonte temporale
Approccio metodologico	Sviluppare interazioni più strette e profonde tra Bilancio di Sostenibilità e Bilancio economico-finanziario	2 anni (2011-2012)
	Raggiungere l'application level B + previsto dal GRI.	1 anno (2011)
Corporate Governance	Aggiornare il Codice etico ed il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs 231/2001, con riferimento al processo di quotazione del Gruppo.	1 anno (2011)
Stakeholder	Implementare sistemi permanenti di dialogo/confronto con gli stakeholder, attraverso i quali incrementare il livello di interazione di collaborazione sulle iniziative e gli strumenti di sostenibilità attivati dal Gruppo	2 anni (2011-2012)
Strategia di sviluppo sostenibile e strumenti di governance	Raggiungere una piena operatività del Sustainability Committee	1 anno (2011)

Obiettivi di Sostenibilità Ambientale

Il Contratto di Programma 2011-2020 contiene 5 indicatori di tutela ambientale oggetto di monitoraggio. Per tali indicatori è stata elaborata una road map evolutiva, rispetto alla quale nel 2014 è prevista una rifocalizzazione finalizzata alla definizione dei target relativi al quinquennio successivo. L'anno base relativo alle performance individuate è il 2009 e l'orizzonte tempo-

rale di riferimento per il loro miglioramento è il triennio 2011-2013. SEA si impegna ad esibire idonea documentazione a supporto dei valori rilevati nell'anno base e dei valori-obiettivo fissati per ciascun indicatore (ad esclusione di quello relativo al trattamento delle acque reflue, per il quale SEA si impegna a fornire certificazione dell'ente competente o di entità titolata) con cadenza annuale, al fine di consentire ad Enac di espletare efficacemente le proprie funzioni di vigilanza.

Indicatore	Obiettivo		Riferimento (2009)	
	Malpensa	Linate	Malpensa	Linate
Centraline di rilevazione del rumore	2011: 10 2012: 10 2013: 10	2011: 4 2012: 4 2013: 4	10	4
Estensione dell'up time della rete di monitoraggio del rumore (% tempo di funzionamento/orario di apertura dello scalo)	2011: 91,0% 2012: 91,5% 2013: 92,0%	2011: 91,4% 2012: 91,7% 2013: 92,0%	90%	91%
Aumento della raccolta differenziata (% rifiuti raccolti in modo differenziato/totale rifiuti).	2011: 19,0% 2012: 19,5% 2013: 20,0%	2011: 17,0% 2012: 17,5% 2013: 18,0%	18%	16%
Rispetto di una soglia più restrittiva del limite di legge per i valori del BOD5, COD e fosforo delle acque reflue (% soglia rispettata - soglia di legge/soglia di legge)	2011: -22,0% 2012: -23,0% 2013: -24,0%	2011: -22,0% 2012: -23,0% 2013: -24,0%	-20%	-20%
Riduzione delle emissioni di CO ₂ (kg di CO ₂ /unità di traffico - ovvero 1 passeggero o 100 kg di merce trasportata)	2011: 3,65 2012: 3,60 2013: 3,55	2011: 2,1 2012: 2,0 2013: 1,9	3,73	2,22

Per quanto riguarda il parametro relativo alle centraline, SEA dispone dal 2000 dalla più estesa rete fissa italiana (ed una delle principali in Europa) di rilevazione del rumore di origine aeronautica. I riferimenti normativi sul tema dell'inquinamento acustico di origine aeronautica non pongono in relazione il numero di centraline da installare al numero di movimenti degli aeromobili nell'aeroporto considerato. In entrambi gli aeroporti gestiti da SEA sono presenti le Commissioni Aeroportuali, presiedute da ENAC, ed è attivo un controllo sistematico da parte dell'ARPA, che ha approvato il posizionamento delle apparecchiature rispetto alle traiettorie di atterraggio e decollo.

Considerato che il numero di centraline attualmente in funzione garantisce il monitoraggio di una vasta area del territorio interessato dal rumore aeronautico, il numero delle centraline rimarrà costante anche nel prossimo triennio.

Per quanto concerne invece l'obiettivo di incremento della raccolta differenziata, i rifiuti considerati ai fini del calcolo dell'indicatore sono solo quelli prodotti dal

gestore aeroportuale e non dalla totalità degli operatori presenti sul sedime.

Obiettivi di Sostenibilità Socio-Economica

Gli obiettivi di sostenibilità riferiti agli stakeholder socio-economici si possono suddividere in due categorie. La prima è quella degli obiettivi riguardanti il miglioramento dei parametri di qualità dei servizi erogati ai passeggeri, derivante dal Contratto di Programma 2011-2020. La seconda afferisce alle iniziative avviate dalle singole funzioni nell'ambito dei loro programmi di miglioramento continuo. Il Piano Qualità, facente parte del Contratto di Programma 2011-2020, si propone di indirizzare SEA verso livelli di servizio allineati - e se possibile migliori - rispetto a quanto offerto dai principali aeroporti europei. SEA intende offrire al passeggero degli aeroporti milanesi un'esperienza che si caratterizzi per efficienza e regolarità operativa, in un ambiente moderno e accogliente.

Obiettivi di Sostenibilità per lo stakeholder passeggero

Indicatore	Obiettivo		Riferimento (2009)	
	Malpensa	Linate	Malpensa	Linate
Disponibilità punti informazione operativi (Typical Peak Hour Passengers - TPHP / n° punti informazione)	2011: 45,8 2012: 45,6 2013: 45,4	2011: 34,8 2012: 34,6 2013: 34,4	46	35
Percezione del livello di pulizia e funzionalità delle toilettes (% passeggeri soddisfatti intervistati / passeggeri totali intervistati)	2011: 70% 2012: 76% 2013: 77%	2011: 86,5% 2012: 87,0% 2013: 87,5%	68%	86%
Percezione complessiva del livello di comfort in aerostazione (% passeggeri soddisfatti intervistati / passeggeri totali intervistati)	2011: 86,2% 2012: 86,4% 2013: 86,6%	2011: 95,2% 2012: 95,4% 2013: 95,6%	86%	95%
Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (% passeggeri soddisfatti intervistati / passeggeri totali intervistati)	2011: 89,2% 2012: 89,4% 2013: 89,6%	-	89%	-
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (minuti di attesa nel 98% dei casi) ^(*)	2011: 12'50" 2012: 12'40" 2013: 12'30"	2011: 18'50" 2012: 18'30" 2013: 18'10"	13'	19'
Attesa in coda al check-in (minuti di attesa nel 98% dei casi) ^(*)	2011: 15'50" 2012: 15'40" 2013: 15'30"	2011: 18'50" 2012: 18'40" 2013: 18'30"	16'	19'
Riconsegna Bagaglio, differenza tra ultimo e primo bagaglio (minuti di attesa nel 90% dei casi) ^(*)	2011: 08'50" 2012: 08'40" 2013: 08'30"	2011: 15'50" 2012: 15'40" 2013: 15'30"	9'	16'
Assistenza Passeggeri a Ridotta Mobilità (PRM) (% passeggeri soddisfatti intervistati / passeggeri totali intervistati) ^(*)	2011: 86,0% 2012: 87,0% 2013: 88,0%	2011: 86,0% 2012: 87,0% 2013: 88,0%	85%	85%
Bagagli disguidati per malfunzionamento del Baggage Handling System (n. bagagli disguidati / 1000 passeggeri in partenza)	2011: 1,25 2012: 1,20 2013: 1,15	2011: 0,95 2012: 0,90 2013: 0,85	1,30	1,00
Disponibilità carrelli portabagagli (TPHP / n. carrelli)	2011: 3,2 2012: 3,1 2013: 3,0	2011: 2,0 2012: 1,9 2013: 1,8	3,3	2,1
Efficienza sistemi di trasferimento passeggeri (% tempo di funzionamento / orario di apertura dello scalo)	2011: 97,2% 2012: 97,4% 2013: 97,6%	2011: 99,05% 2012: 99,10% 2013: 99,15%	97%	99%
Percezione sull'efficienza (sistemi di trasferimento pax %, passeggeri soddisfatti intervistati / passeggeri totali intervistati)	-	2011: 92,0% 2012: 92,2% 2013: 92,4%	-	91%
Affidabilità sistema di movimentazione bagagli (% tempo di funzionamento / orario di operatività dello scalo) ^(*)	2011: 99,52% 2012: 99,54% 2013: 99,56%	2011: 99,52% 2012: 99,54% 2013: 99,56%	99,5%	99,5%

(*) Indicatori riferiti sia al Terminal 1 che al Terminal 2.

Per ciascuno scalo sono stati individuati 12 indicatori, in via preferenziale tra quelli facenti parte della Carta dei Servizi. Per Malpensa gli indicatori si riferiscono, ove non diversamente specificato, al solo Terminal 1. Per 5 indicatori, relativi ad aspetti funzionali, si è scelto di definire un target per il valore dei livelli di performance ponderato tra i due terminal.

L'attenzione particolare relativa alle performance espresse dal Terminal 1 si spiega col fatto che tale infrastruttura è considerata caratterizzante lo scalo di Malpensa, sia per i volumi che per la tipologia di traffico gestita. Nell'arco temporale considerato (il prossimo triennio) per il Terminal 2 non si prevedono piani

di adeguamento infrastrutturali, essendo lo scalo già attestato su corretti livelli di servizio per il traffico che gestisce.

Per alcuni indicatori, già oggi attestati su livelli di performance più che adeguati, sono stati previsti miglioramenti contenuti. Il concetto di "valore adeguato" è frutto di una costante attività di benchmarking con i principali scali europei di riferimento.

SEA ha individuato degli obiettivi di sostenibilità anche per quanto riguarda la relazione con altri stakeholder socio-economici, come i Collaboratori, i Fornitori e i Clienti, rappresentati nella tabella seguente.

Obiettivi di Sostenibilità riferiti agli altri stakeholder socio-economici

Stakeholder	Obiettivo	Orizzonte temporale
Collaboratori	Aggiornamento delle iniziative di welfare aziendale e introduzione del nuovo sistema di governance del welfare	2011-2012
	Ottenimento della certificazione OHSAS 18001 per il Gruppo SEA	2011-2013
Fornitori	Aggiornamento dei criteri di selezione dei fornitori, con introduzione di parametri di responsabilità socio-ambientale	2011-2012
Retailer/Passeggeri	Estensione del Mystery shopping a tutte le operazioni retail (% n. esercizi indagati/n. esercizi totali)	2011-2013
Vettori/Passeggeri	Estensione del servizio ViaMilano (n° passeggeri transitati, n° bagagli trattati)	2011-2013

Elementi del profilo				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
1. Strategia e analisi				
	1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	T	4
	1.2	Descrizione degli impatti chiave, rischi ed opportunità	T	51-53
2. Profilo dell'organizzazione				
	2.1	Nome dell'organizzazione	T	20
	2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	T	27
	2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint ventures	T	29-35
	2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	T	20
	2.5	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	T	20
	2.6	Assetto proprietario e forma legale	T	28-29
	2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	T	72-76
	2.8	Dimensione dell'organizzazione, comprese: - numero di dipendenti; - fatturato netto; - capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni debiti e azioni; - quantità di prodotti o servizi forniti	T	20
	2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	T	17
	2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	-	Nel 2010 nessun premio
3. Parametri del report				
Profilo del report				
	3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	T	12
	3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	T	12
	3.3	Periodicità di rendicontazione	T	12
	3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	T	161
Obiettivo e perimetro del report				
	3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	T	12-13
	3.6	Perimetro del report	T	12
	3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	T	12
	3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing ed altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	T	12-13
	3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti le stime applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	T	12
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche di informazioni dei report precedenti e le relative motivazioni	T	12-13
	3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	12-13
GRI Content index	3.12	Tabella esplicativa dei contenuti	T	152-158
Assurance	3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report.	T	160

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Elementi del profilo				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
4. Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder				
Governance	4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	T	30
	4.2	Indicazione se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	T	33
	4.3	Numero di componenti dell'organo di governo indipendenti e/o non esecutivi	T	30-31
	4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dipendenti per fornire indicazioni al più alto organo di governo	T	32
	4.5	Legame tra compensi dei componenti del più alto organo di governo, senior manager e executive e la performance dell'organizzazione.	T	31
	4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interesse.	T	31
	4.7	Processi per la determinazione delle qualifiche e delle competenze del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, sociali e ambientali	P	36
	4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, ambientali e sociali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione.	T	22
	4.9	Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati.	T	36
	4.10	Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali.	-	
Impegno in iniziative esterne	4.11	Spiegazione della modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	-	
	4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali.	-	
	4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria nazionali e/o internazionali	-	
Coinvolgimento degli stakeholder	4.14	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	T	50
	4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	T	143
	4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder.	T	143
	4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report.	T	143

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Indicatori di performance

Indicatori di performance economica

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Performance economiche	EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione	-	
	EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	-	
	EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	-	
	EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	P	69
Presenza sul mercato	EC5	Rapporto tra lo stipendio dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative, suddiviso per genere.	-	
	EC6	Politiche, pratiche e percentuali di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	T	119
	EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	-	
Impatti economici indiretti	EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	-	
	EC9	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Indicatori di performance ambientale

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Materie prime	EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	NA	
	EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	NA	
Energia	EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	T	91
	EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	-	
	EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	P	90
	EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	P	90
	EN7	Iniziative volte alla riduzione dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	-	
Acqua	EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	T	93
	EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	-	
	EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	-	
Biodiversità	EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	T	100
	EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	-	
	EN13	Habitat protetti o ripristinati	P	100
	EN14	Strategie, azioni attuali e piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità	T	101
	EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione	-	
Emissioni, scarichi e rifiuti	EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	T	89-90
	EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	-	
	EN18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e risultati raggiunti	T	90
	EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	-	
	EN20	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	-	
	EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	T	93-94
	EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	T	97
	EN23	Numero totale e volume di sversamenti significativi	-	
	EN24	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	-	
	EN25	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	-	
Prodotti e servizi	EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	T	88; 95
	EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato e riutilizzato per categoria	NA	
Conformità	EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto dei regolamenti e leggi in materia ambientale	-	
Trasporti	EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	NA	
Generale	EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Indicatori di performance sociale (Pratiche di lavoro e indicatori di condizioni di lavoro adeguate)

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Occupazione	LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto, distribuzione territoriale e per genere.	T	104
	LA2	Numero totale e tasso di assunzione dei nuovi assunti e turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	P	104
	LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	T	111-113
	LA15	Tasso di ritorno al lavoro e di retention al termine del periodo di congedo parentale, suddiviso per genere.	-	
Relazioni industriali	LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	T	110
	LA5	Periodo minimo di preavviso per le modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	-	
Salute e sicurezza dei lavoratori	LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto dai rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di far controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	P	107
	LA7	Tasso d'infortuni sul lavoro, di malattie, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	P	109
	LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi	T	107-109
	LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	-	
Formazione e istruzione	LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente per genere, suddiviso per categoria di lavoratori.	P	105
	LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	T	105-106
	LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddiviso per genere.	P	105-106
Diversità e pari opportunità	LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	P	104
	LA14	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria, suddiviso per le aree significative di attività.	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Diritti umani				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Pratiche di investimento e di approvvigionamento	HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimenti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione	-	
	HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	P	117-119
	HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	-	
Non discriminazione	HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	-	
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	HR5	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	-	
Lavoro minorile	HR6	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e misure intraprese per la loro abolizione	NA	
Lavoro forzato	HR7	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per la loro abolizione	NA	
Pratiche di sicurezza	HR8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	-	
Diritti delle popolazioni locali	HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	-	
Assessment	HR10	Percentuale e numero totale delle operazioni che sono state sottoposte a review o impact assessment sui diritti umani	-	
Remediation	HR11	Numero di segnalazioni relative ai diritti umani: ricevute, indirizzate e risolte attraverso strumenti formali per la risoluzione	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Società				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Collettività	SO1	Percentuale delle operazioni in cui vengono effettuati attività di engagement, assessment e programmi di sviluppo della comunità locale.	-	
	SO9	Operazioni con potenziali o attuali impatti negativi significativi sulle comunità locali	-	
	SO10	Misure di prevenzione e mitigazione attive nelle operazioni con potenziali o attuali impatti negativi significativi sulle comunità locali	-	
Corruzione	SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	-	
	SO3	Percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	P	32
	SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	-	
Contributi politici	SO5	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	-	
	SO6	Totale dei contributi finanziarie benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per Paese	-	
Comportamenti anti-collusivi	SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	-	
Conformità	SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Responsabilità di prodotto				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimenti
Salute e sicurezza dei consumatori	PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	-	
	PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	-	
Etichettatura di prodotti e servizi	PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	NA	
	PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	NA	
	PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	T	121-128
Marketing communication	PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	-	
	PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	-	
Rispetto della privacy	PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	-	
Conformità	PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.	-	

Copertura: (T) totale; (P) parziale; (NA) non applicabile; (-) non coperto

Relazione
di certificazione al Bilancio

Relazione di certificazione al bilancio



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010

Al Consiglio di Amministrazione di SEA SpA

- Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010 (di seguito il "Bilancio") del Gruppo SEA effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. Ai fini di questo Bilancio, secondo quanto riportato nel paragrafo "Processi e perimetro di reporting", il Gruppo SEA identifica l'aggregato delle società SEA SpA, SEA Handling SpA e SEA Energia SpA. La responsabilità della redazione del Bilancio in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" versione 3.1 emesse dal Global Reporting Initiative, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio, compete agli amministratori di SEA SpA, così come la definizione degli obiettivi del Gruppo SEA in relazione alle performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto ad una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, nell'analisi del bilancio di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- Le procedure effettuate sul Bilancio sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2010;
 - analisi dell'impostazione del sistema di governo e gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo SEA;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sostengono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - incontri e discussioni con i delegati di SEA SpA, SEA Handling SpA e SEA Energia SpA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20122 Via Monte Rosa 61 Tel. 02/676201 Fax 02/67620201 Cap. Soc. 1.800.000 Euro I.e. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano N. 02101000977 - Albi Ufficiali: Bari 10014 Via Deo Luigi Gaspari 17 Tel. 080/600011 Fax 080/600010 - Bologna 104 Predosa 40049 Via Tevere 18 Tel. 051/484611 - Firenze 50139 Viale Gramsci 11 Tel. 055/461811 Fax 055/461819 - Napoli 80131 Piazza dei Martiri 18 Tel. 081/541111 - Padova 36100 Via Venezia 4 Tel. 049/871211 Fax 049/871219 - Palermo 90131 Via Martirino Tito 10 Tel. 091/600011 Fax 091/820011 - Roma 00144 Largo Padelloni 18 Tel. 06/570011 Fax 06/570012 - Torino 10121 Corso Montebello 17 Tel. 011/772111 Fax 011/772119 - Treviso 31100 Viale Filiberti 10 Tel. 0422/600011 Fax 0422/600010 - Trieste 34100 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0431/400011 Fax 0431/400017

www.pwc.com/it



controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;

- verifiche in sito presso l'aeroporto di Linate (SEA SpA);

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri, le discussioni e le verifiche in sito;
- verifica del trattamento dei dati e delle informazioni, originati presso i siti verificati, in tutte le fasi successive di aggregazione;
- analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di SEA SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

- Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo SEA al 31 dicembre 2010 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle "Sustainability Reporting Guidelines" versione 3.1 emesse dal Global Reporting Initiative, livello di applicazione C*, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio.

Milano, 16 novembre 2011

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
Paolo Bersani
(Partner)

L'attenzione del Gruppo SEA alla tutela dell'ambiente ha determinato, attraverso l'adozione di specifiche iniziative, di ridurre significativamente le emissioni dirette e indirette di CO₂. Malpensa e Linate, nel 2010, primi fra gli aeroporti europei, ottengono il livello "Neutrality" nell'ambito dell'iniziativa europea Airport Carbon Accreditation.



Gruppo SEA - Bilancio di Sostenibilità 2010

Pubblicazione a cura della Funzione Corporate Social Responsibility del Gruppo SEA, realizzato con la collaborazione delle seguenti Direzioni e Funzioni aziendali:

- Affari Legali e Societari
- Auditing
- Aviation Business Development
- Commerciale Non Aviation
- Customer Care
- Environment and Safety Airport
- Finanza, Risk Management e Investor Relations
- Infrastrutture
- Personale e Organizzazione
- Pianificazione e Controllo
- Purchasing
- Relazioni Esterne
- Sicurezza del Lavoro e Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzioni di SEA Handling e SEA Energia

Si ringraziano tutti coloro che nelle diverse società del Gruppo SEA si sono dedicati al reperimento dei dati utili alla definizione del piano dei conti. Copyright 2011 SEA S.p.A., la pubblicazione è disponibile anche all'indirizzo www.seamilano.eu

Per maggiori informazioni:

SEA S.p.A. - 20090 Aeroporto Milano Linate, Sebastiano Renna,
Responsabile Corporate Social Responsibility
Tel. 02-74852371 - e-mail: sebastiano.renna@seamilano.eu