



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO**

**AL 31 DICEMBRE 2017**

**AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016**

# Indice

<b>1. LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO</b>	<b>3</b>
<b>2. NOTA METODOLOGICA</b>	<b>5</b>
<b>2. IL GRUPPO TOSCANA AEROPORTI</b>	<b>7</b>
2.1. Modello aziendale di gestione e organizzazione	7
2.2. Assemblea e consiglio di amministrazione	10
2.3. Codice di Autodisciplina	10
2.4. Adozione Modello ex DL 231/2001	10
2.5. Analisi di materialità	11
<b>3. GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI</b>	<b>13</b>
3.1. Rischi ed opportunità	13
3.2. Le politiche praticate	15
3.3. Obiettivi generali	16
<b>4. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI</b>	<b>23</b>
4.1. Qualità del servizio	23
4.2. Gestione responsabile fornitori	28
4.3. Airport Security	33
4.4. Airport Safety	37
4.5. Gestione dei rapporti con le comunità locali	49
<b>5. GESTIONE DELLE TEMATICHE ATTINENTI AL PERSONALE E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>	<b>57</b>
5.1. Gestione e valorizzazione del personale	57
5.2. Salute e Sicurezza	62
<b>6. LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA E COMPLIANCE</b>	<b>67</b>
6.1. Contesto normativo	67
6.2. Rischi e Politiche praticate	68
<b>7. TABELLA DI CORRELAZIONE AL D. LGS. 254/16</b>	<b>72</b>

## ***1. Lettera dell'Amministratore Delegato***

Il Gruppo Toscana Aeroporti lavora – nel perseguire i propri obiettivi- ponendo una forte attenzione alle tematiche ambientali e sociali che costituiscono un ambito fondamentale della declinazione delle nostre scelte strategiche.

Ciò detto, è importante ricordare che Toscana Aeroporti pone la “Safety” delle operazioni aeroportuali come primo e fondamentale obiettivo delle proprie attività di gestione, al di sopra di qualsivoglia interesse commerciale, operativo, ambientale e sociale.

L'impatto che i due aeroporti hanno sul territorio, la soddisfazione dei nostri clienti, dei nostri dipendenti e del nostro indotto è da sempre al centro della nostra attenzione: lo dimostra l'impegno profuso già nel 2015 a sottoscrivere i primi “Contratti di Programma” che sanciscono il nostro impegno con ENAC a sviluppare il traffico passeggeri attraverso la realizzazione dei piani di investimento concordati per lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, nel rispetto degli obiettivi, contrattualizzati, di qualità del servizio e di tutela ambientale.

Toscana Aeroporti sostiene la necessità di coniugare le esigenze di valorizzazione e di crescita economica degli aeroporti che gestisce con il valore fondamentale della salvaguardia del patrimonio ambientale.

Il nostro impegno in materia ambientale risulta evidente anche nei Piani di Sviluppo depositati da Toscana Aeroporti: quello relativo allo scalo di Pisa ha concluso il suo iter di approvazione il 24 ottobre scorso, con esclusione della procedura di Valutazione di Impatto Ambientale, in quanto la Commissione Tecnica VIA/VAS dall'esame dei dati ecologici-naturalistici, ha valutato che non ci saranno incidenze significative dell'ampliamento aeroportuale sull'ambiente circostante.

Per il Piano di Sviluppo dell'Aeroporto di Firenze, il 28 dicembre 2017 è stato emanato il provvedimento di Valutazione di Impatto Ambientale n. 377, con esito positivo, subordinato al rispetto delle Condizioni Ambientali in esso elencate. Condizioni il cui rispetto determina investimenti di natura ambientale fortemente integrati al Piano di Sviluppo Aeroportuale stesso.

In ambito sociale, la nostra attenzione è rivolta in modo costante non solo al rapporto con clienti, dipendenti e fornitori, ma anche al rapporto con le comunità locali e più in generale con le diversi componenti del territorio su cui gli aeroporti insistono.

L'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001 per le qualità, UNI EN ISO 14001 per gli aspetti ambientali, BSI OHSAS 18001 per gli aspetti di Salute e Sicurezza sul Lavoro, SA8000 per gli aspetti di Responsabilità Sociale, la stesura del codice etico e l'adozione del modello 231, confermano l'impegno della Società per la crescita e lo sviluppo sostenibile del Sistema Aeroportuale Toscano, all'interno del

territorio che la ospita, e di cui Toscana Aeroporti costituisce un importante strumento di connettività e di sviluppo economico.

In sintesi, l'impegno di Toscana Aeroporti – descritto nel dettaglio delle sue componenti non finanziarie nelle pagine che seguono – può essere definito come lo sviluppo pianificato del Sistema Aeroportuale Toscano, attraverso lo strumento del Piano di Sviluppo Aeroportuale di ciascuno scalo e gli impegni di investimento e di qualità dei servizi sottoscritti con il Contratto di Programma, con l'obiettivo di assicurare: agli azionisti, una crescente creazione di valore durevole, e quindi misurabile non solo sul piano economico, ma anche sul piano sociale e ambientale; ai numerosi ed eterogenei portatori di interesse, la garanzia:

- di una performance di servizi aeroportuali “best in class”;
- di una rete di collegamenti annui in linea con la domanda di trasporto internazionale da/per la Toscana;
- dell'adozione delle migliori pratiche per minimizzare l'impatto ambientale delle attività aeroportuali, senza rinunciare a massimizzare l'impatto economico della crescita del traffico sulla regione.

## ***2. Nota metodologica***

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche "Dichiarazione") fa riferimento a Toscana Aeroporti S.p.A e alle Società da essa controllate e consolidate integralmente al 31 dicembre 2017: Jet Fuel Co. S.r.l., Parcheggi Peretola S.r.l. e Toscana Aeroporti Engineering S.r.l. (di seguito anche "Gruppo Toscana Aeroporti" o "Gruppo"). Eventuali eccezioni al perimetro di rendicontazione definito sono riportate all'interno del presente documento.

Tale Dichiarazione è stata redatta ai sensi del D.lgs. 254 del 30 dicembre 2016 che recepisce la Direttiva europea 2014/95/UE riguardante la "comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni".

Si specifica che le politiche, le procedure e le istruzioni operative relative alla gestione aeroportuale, descritte all'interno della Dichiarazione, fanno riferimento alla sola Capogruppo Toscana Aeroporti S.p.A. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering, in virtù del fatto che, con profili di rischio più ridotti connessi alla tipologia di attività svolte - di supporto al core business - ed al numero dei dipendenti, non sono ad oggi dotate di politiche formalizzate per i temi specificamente richiamati dal Decreto.

A tale proposito è stata valutata l'opportunità di estendere, ove possibile, le politiche e le procedure adottate da Toscana Aeroporti S.p.A. a tutte le Società del Gruppo consolidate con metodo integrale.

Nel predisporre la Dichiarazione, il Gruppo ha fatto riferimento agli standard internazionali di rendicontazione emessi dal Global Reporting Initiative, nella versione GRI-Referenced. L'elenco degli indicatori selezionati è riportato in appendice nel presente documento, all'interno della "Tabella di correlazione al D. Lgs. 254/16".

Come richiesto dagli standard adottati, la Dichiarazione deve contenere le informazioni considerate materiali per il Gruppo, nel rispetto dei principi di comparabilità e chiarezza, equilibrio, accuratezza, tempestività e affidabilità. Il processo di analisi per la definizione delle tematiche materiali, illustrato nelle pagine seguenti del presente documento, e la redazione della Dichiarazione stessa sono stati coordinati da un Gruppo di Lavoro interno che ha coinvolto le principali Direzioni aziendali. Le informazioni quantitative e qualitative riportate sono state elaborate e verificate dai vari responsabili di funzione e prendono come riferimento l'anno di rendicontazione che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017. Ove possibile, sono stati rendicontati anche i dati e le informazioni dell'esercizio 2016. Eventuali elementi utili alla comprensione dell'andamento del biennio ed eventuali specifiche relative ai dati riportati, sono stati inseriti in apposite note di commento all'interno del documento.

Il CdA di Toscana Aeroporti S.p.A. in data 15/03/2018 ha approvato il presente documento.

La relazione di carattere non finanziario è assoggettata a limited assurance secondo ISAE 3000 da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A.

## **2. Il Gruppo Toscana Aeroporti**

Toscana Aeroporti S.p.A. (di seguito anche “TA” o “Società” o “Toscana Aeroporti”) è nata in data 1° giugno 2015, a seguito dell’efficacia della fusione per incorporazione di AdF – Aeroporto di Firenze S.p.A. nella società SAT – Società Aeroporto Toscano S.p.A..

TA esercita attività di direzione e coordinamento sulle società controllate Toscana Aeroporti Engineering S.r.l. (100%) e Parcheggi Peretola S.r.l. (100%). I dati contabili al 31.12.2017 includono anche i dati della controllata Jet Fuel Co. S.r.l. (51%)

La Società ha per oggetto principale lo sviluppo, la progettazione, la realizzazione, l’adeguamento, la gestione, la manutenzione e l’uso degli impianti e delle infrastrutture per l’esercizio dell’attività aeroportuale. TA, in particolare, è responsabile della gestione degli Aeroporti di Firenze e di Pisa, in virtù delle apposite convenzioni stipulate con ENAC (rispettivamente n. 28 del 14 dicembre 2001 e n. 40 del 20 ottobre 2006) relative all’affidamento alla Società in concessione totale dell’aeroporto “Amerigo Vespucci” di Firenze – Peretola e dell’aeroporto “Galileo Galilei” di Pisa.

### **2.1. Modello aziendale di gestione e organizzazione**

Le attività di sviluppo, progettazione e realizzazione delle infrastrutture comprendono le attività di ampliamento o rinnovamento delle infrastrutture aeroportuali per renderle conformi a quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, in particolare ai regolamenti e circolari ENAC e agli obiettivi di sviluppo contenuti nei Master Plan dei due scali depositati in ENAC e approvati entrambi in linea tecnica.

In generale i master plan prevedono:

- per Firenze: l’ampliamento dell’attuale scalo, con realizzazione della nuova pista di volo e dei relativi raccordi e piazzali aeromobili, la realizzazione del nuovo Terminal Passeggeri, della viabilità di accesso e dei parcheggi, la realizzazione in area Ovest dell’area logistica, oltre alle opere propedeutiche necessarie alla realizzazione del nuovo sistema aeroportuale. La realizzazione delle opere previste a Master Plan dovrebbe iniziare a partire dal 2018
- Per Pisa: il miglioramento della connessione aeroporto - stazione ferroviaria di Pisa, il potenziamento della viabilità sia di ingresso che di distribuzione dello scalo e la razionale distribuzione dei parcheggi, l’estensione graduale dell’aerostazione e l’ampliamento dei servizi ad essa collegati, lo sviluppo dell’area cargo con una viabilità dedicata e la delocalizzazione delle funzioni residenziali limitrofe al sedime. Gli interventi previsti a Master Plan sono stati in buona parte già realizzati. E’ in corso la stesura del progetto di Ampliamento Terminal passeggeri e servizi correlati.

Tali attività sono affidate a Toscana Aeroporti Engineering costituita in data 15 gennaio 2015 ed è divenuta operativa nell'agosto dello stesso anno, con la «mission» di fornire a Toscana Aeroporti i servizi di «engineering» necessari per l'attuazione del programma di sviluppo dei due scali.

Nelle attività di gestione, manutenzione e uso delle infrastrutture rientrano la manutenzione ordinaria e apertura al pubblico delle infrastrutture e i controlli di sicurezza ma anche le attività di handling che possono essere suddivise in:

- a) Assistenza amministrativa a terra e supervisione
- b) Assistenza ai passeggeri
- c) Assistenza bagagli
- d) Assistenza merci e posta
- e) Assistenza operazioni in pista
- f) Assistenza per la pulizia e servizi di scalo all'aeromobile
- g) Servizio per l'Aviazione Generale

TA svolge anche attività non strettamente legate all'attività aeroportuale definite **non aviation** che sono gestite mediante sub-concessione o mediante gestione diretta.

Le attività affidate in sub-concessione a terzi sono le attività di ristorazione e quelle commerciali di vendita al dettaglio, le attività di autonoleggio e le sub-concessioni di tipo immobiliare relative a uffici, magazzini o aree in genere.

Le attività svolte in regime di gestione diretta sono: la gestione degli spazi pubblicitari, la gestione dei parcheggi, la gestione della Sala Vip, la biglietteria aerea.

Inoltre sullo scalo di Firenze opera Parcheggi Peretola, società che ha quale attività preminente la gestione di 640 posti auto a pagamento aperti al pubblico ed antistanti il Terminal Partenze dell'aeroporto di Firenze.

Sullo scalo di Pisa opera Jet Fuel Co. s.r.l., società che gestisce il deposito carburante centralizzato.

Per ulteriori dettagli economico-finanziari delle società partecipate si rimanda al Bilancio Consolidato di Toscana Aeroporti.

Di seguito si riportano in breve i risultati conseguiti al 31 dicembre 2017

<b>Risultati Economici consolidati al 31 dicembre 2017</b>	<p>- <b>Ricavi</b> pari a 136.151 migliaia di euro, in aumento di 8.442 migliaia di euro (+6,6%) rispetto a 127.710 migliaia di euro del Gruppo TA al 31 dicembre 2016.</p> <p>- <b>M.O.L.</b> pari a 30.173 migliaia di euro, in aumento di 838 migliaia di euro (+2,9%) rispetto a 29.335 migliaia di euro del Gruppo TA al 31</p>
--	--



	<p>dicembre 2016. <b>M.O.L. adjusted<sup>1</sup></b>: passa dai 26,924 migliaia di euro del 2016, ai 30.173 migliaia di euro del 2017, con un aumento di 3.249 migliaia di euro pari al +12,1%.</p> <p>- <b>Risultato Operativo</b> pari a 17.317 migliaia di euro, in aumento di 1,187 migliaia di euro (<b>+7,4%</b>) rispetto al risultato operativo di 16.130 migliaia di euro del Gruppo TA al 31 dicembre 2016.</p> <p>- <b>Risultato ante imposte (PBT)</b> pari a 15.929 migliaia di euro, in aumento di 918 migliaia di euro (<b>+6,1%</b>) rispetto al risultato di 15.010 migliaia di euro del Gruppo al 31 dicembre 2016.</p> <p>- <b>Risultato netto di periodo del Gruppo in crescita del +7,5%</b> pari ad un utile di 10.550 migliaia di euro contro un utile di periodo di Gruppo di 9.814 migliaia al 31 dicembre 2016. Il <b>Risultato netto di periodo del Gruppo adjusted<sup>2</sup></b> passa da 8.219 migliaia di euro al 31 dicembre 2016, ai 10.550 migliaia di euro al 31 dicembre 2017, con un aumento di 2.331 migliaia di euro pari al +28,4%.</p> <p><b>Indebitamento Netto</b> pari a 28.506 migliaia di euro al 31 dicembre 2017, rispetto a 13.267 migliaia di euro del Gruppo al 31 dicembre 2016.</p>
<b>Investimenti 2017</b>	<p>Nel 2017 sono stati effettuati investimenti per <b>17,4 milioni di euro</b>, di cui circa 9,7 milioni di euro effettuati sulle infrastrutture aeroportuali, 2,4 milioni di euro per lo sviluppo del Masterplan dello scalo fiorentino, 0,8 milioni di euro in software e circa 4,5 milioni di euro in immobilizzazioni materiali (fra cui autoveicoli e mezzi di rampa per 1,8 milioni di euro, Hardware per circa 1 milione di euro).</p>
<b>Il traffico</b>	<p>Nel 2017 il Sistema Aeroportuale Toscano ha trasportato circa <b>7,9 milioni di passeggeri</b>, registrando una crescita complessiva del <b>+5,2%</b> nella componente passeggeri, del 1,4% nella componente movimenti, del 3,1% nella componente tonnellaggio e del 2,3% nella componente merce e posta rispetto ai dati aggregati di passeggeri, movimenti e tonnellaggio degli scali di Pisa e Firenze del 2016.</p>
<b>Evoluzione della gestione</b>	<p>Nei primi due mesi del 2018 il sistema Aeroportuale Toscano ha registrato un traffico totale di oltre 856 mila passeggeri in crescita dello 0,7% rispetto allo stesso periodo del 2017.</p> <p>Tale risultato e l'attuale programmazione dei voli per l'estate 2018 lasciano prevedere per il Gruppo Toscana Aeroporti un esercizio 2018 caratterizzato da tassi di crescita positivi rispetto al 2017.</p>

<sup>1</sup> Indicatore ottenuto rettificando il M.O.L. dei proventi derivanti dal rilascio di accantonamenti di costi e stralcio di debiti non più esigibili: per l'esercizio 2016 tali proventi risultavano pari a 2.411 migliaia di euro, mentre nel 2017 non si evidenziano proventi con tali caratteristiche.

<sup>2</sup> Indicatore ottenuto rettificando il Risultato netto di periodo del Gruppo del 2016 dei proventi derivanti dal rilascio di accantonamenti di costi e stralcio di debiti non più esigibili pari a 1.570 migliaia di euro al netto del carico fiscale del relativo periodo (tax rate del 33,8%).

## **2.2. Assemblea e consiglio di amministrazione**

TA è gestita secondo il sistema di amministrazione e controllo tradizionale ai sensi dell'art. 2380 del Codice Civile: sono presenti dunque l'assemblea e il consiglio di amministrazione composto da 15 membri nominati dall'assemblea. L'assemblea nella seduta del 15/07/2015 ha nominato il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato tra i suoi componenti due vice-presidenti.

A seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 luglio 2015 sono stati costituiti i seguenti comitati:

- Comitato Esecutivo composto da sette componenti;
- Comitato Nomine e Remunerazione composto da tre componenti, tutti scelti tra i membri del Consiglio ed individuati tra gli amministratori non esecutivi ed indipendenti;
- Comitato Controllo e Rischi composto da tre componenti, tutti scelti tra i membri del Consiglio ed individuati tra gli amministratori non esecutivi ed indipendenti.

Il CdA di Toscana Aeroporti è composto da 15 membri, di cui 10 uomini e 5 donne. Il 27% appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. Il restante 73% ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel CdA di TA Engineering sono presenti due uomini e una donna, tutti con un'età maggiore di 50 anni.

Il CdA di Jet Fuel Co. è costituito da 5 uomini, 4 dei quali con un'età superiore ai 50 anni, e l'altro appartenente alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni.

Parcheggi Peretola è gestita da amministratore unico di età superiore a 50 anni

## **2.3. Codice di Autodisciplina**

La Società ha aderito al Codice di Autodisciplina, nella versione attualmente in vigore ed accessibile al pubblico sul sito web di Borsa Italiana ([www.borsaitaliana.it](http://www.borsaitaliana.it)) impegnandosi ad effettuare tutte le attività necessarie per dare piena attuazione ai principi e alle disposizioni ivi previste.

## **2.4. Adozione Modello ex DL 231/2001**

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001 di TA è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione di TA nella seduta del 12 maggio 2016.

Il Modello ed il Codice Etico sono parte integrante del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Società. Essi contribuiscono a migliorare le condizioni generali dell'ambiente di controllo e a sancire in modo formale i valori ai quali l'azienda intende ispirare la propria attività.

Il Modello 231 permette di valutare:

- direttamente, i rischi relativi ai reati previsti dal D. Lgs. 231/2001;
- indirettamente l'insieme dei rischi della Società.

Il Codice Etico, oltre a individuare gli standard etici di riferimento, evidenzia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, vi operano, siano essi dipendenti, consulenti, agenti, *partner* commerciali o comunque soggetti legati da un rapporto di collaborazione.

L'adozione del Codice Etico intende soddisfare le necessità e le aspettative di tutti gli interlocutori di Toscana Aeroporti (fornitori, subappaltatori, clienti, committenti, etc.) al fine di costituire una realtà trasparente e orientata al rispetto della legge e dei migliori standard etici e comportamentali.

Il Codice Etico è anche uno strumento di *governance* e, in quanto tale, parte integrante del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi della Società.

Il testo completo del Codice Etico è pubblicato sul sito internet della Società, ([www.toscana-aeroporti.com/home/investor-relations/corporate-governance/documenti.html](http://www.toscana-aeroporti.com/home/investor-relations/corporate-governance/documenti.html)).

Ulteriori dettagli su Modello 231 e codice etico sono forniti al capitolo 7 del presente documento.

TA e le sue controllate Toscana Aeroporti Engineering S.r.l., Jet Fuel Co. S.r.l. e Parcheggio Peretola S.r.l. non sono soggette a disposizioni di legge non italiane che influenzino la struttura di *corporate governance* di TA.

In data 30 Luglio 2015, con l'obiettivo di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico adottati dalla Società, il CDA ha nominato un Organismo di Vigilanza collegiale.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari", annualmente redatta in ottemperanza agli obblighi normativi, che contiene una descrizione generale del sistema di governo societario adottato da TA e riporta le informazioni sugli assetti proprietari e sull'adesione al Codice di Autodisciplina, ivi incluse le principali pratiche di "*governance*" applicate e le caratteristiche del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno in relazione al processo d'informativa finanziaria.

La suddetta Relazione è consultabile sul sito internet [www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com), sezione "Investor Relations".

## **2.5. Analisi di materialità**

Per la redazione del presente documento, il *Top management* del Gruppo Toscana Aeroporti ha effettuato un'attenta analisi di materialità al fine di individuare:

- gli aspetti della gestione che hanno impatti significativi nelle relazioni con gli stakeholder
- gli atteggiamenti che possono guidare l'azienda verso la creazione di valore durevole non solo economico, ma anche sociale e ambientale
- i requisiti minimi del D.Lgs. 254/16 riguardanti le tematiche ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta alla corruzione attiva e passiva

Il processo di analisi di materialità è stato sviluppato attraverso il coinvolgimento del management aziendale nell'ambito di incontri ad hoc, finalizzati all'individuazione dei temi di maggiore interesse in riferimento al Gruppo e al suo business. Al fine di indirizzare in maniera più puntuale l'analisi, è stata condotta un'attività di benchmark sui principali operatori di settore. È stata, inoltre, effettuata un'analisi interna al fine di approfondire il punto di vista degli stakeholder aziendali.

Alla fine del processo sono state mappate le seguenti tematiche, relative alle aree espressamente richiamate dal Decreto 254/16:

<b>Tematiche materiali</b>	<b>Tematiche D. Lgs. 254/16</b>
Inquinamento acustico	Ambientali
Consumi energetici ed emissioni	
Consumi e scarichi idrici	
Qualità del servizio	Sociali
Gestione responsabile dei fornitori	
Gestione dei rapporti con le comunità locali	
Airport Safety	
Airport Security	Attinenti al personale
Gestione e valorizzazione del personale	
Salute e sicurezza dei dipendenti	
Pari opportunità e diversity	Rispetto dei diritti umani
Rispetto dei diritti umani	
Anticorruzione	Lotta contro la corruzione attiva a passiva

Per ogni area tematica sono stati individuati rischi, opportunità e politiche legati all'attività d'impresa e sono stati definiti indicatori qualitativi e quantitativi che verranno dettagliati nei paragrafi successivi del presente documento.

### **3. GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI**

#### **3.1. Rischi ed opportunità**

Toscana Aeroporti adotta specifiche procedure atte a:

- identificare e documentare gli Aspetti Ambientali connessi a processi, prodotti e servizi che TA può tenere sotto controllo e/o su cui può avere influenza diretta o indiretta;
- identificare e documentare gli Impatti Ambientali connessi agli Aspetti Ambientali identificati al punto precedente, definendo se tali impatti possono costituire dei rischi o delle opportunità di miglioramento;
- valutare il livello di significatività degli Impatti Ambientali e riportarli nel “Registro degli Aspetti e degli Impatti Ambientali”.

Per individuare i principali rischi ed opportunità che derivano dalle attività di Toscana Aeroporti e delle sue società controllate è stata elaborata una matrice di correlazione dove sono individuati gli aspetti ambientali e gli impatti ad essi correlati. La valutazione è effettuata utilizzando criteri parametrici che incrociati con un indice di contribuzione portano ad individuarne la significatività.

Per ogni impatto sono stati quindi determinati sia i rischi connessi sia le attività messe in atto per minimizzarli, nonché i progetti di miglioramento previsti per l'anno in corso.

Gli aspetti ambientali sono stati valutati in:

- condizioni normali o standard delle attività e di funzionamento degli impianti;
- condizioni anomale, ma previste, di funzionamento degli impianti, ossia per gli avviamenti, le fermate per attività di manutenzione, di verifica, riparazione o sostituzione di parti ;
- condizioni d'emergenza o incidenti.

Il livello di significatività di un Impatto Ambientale associato ad uno o più Aspetti Ambientali può risultare Nullo o Trascurabile (N), Basso (B), Medio (M) oppure Alto (A).

Un Aspetto Ambientale è valutato come significativo quando il livello di significatività dei suoi relativi Impatti Ambientali risulti “**Medio**” o “**Alto**”.

Per eseguire il monitoraggio degli impatti ambientali generati, TA ha elaborato un sistema di indicatori dedicato, specifico per ciascun scalo, focalizzando la propria attenzione su quelli che sono stati ritenuti di rischio medio/alto. In particolare sono stati individuati parametri misurabili sui seguenti aspetti:

A) Approvvigionamento di risorse naturali

- B) Scarichi idrici
- C) Emissioni in atmosfera dirette
- D) Rumore

I principali aspetti che sono risultati ad impatto "Medio" e "Alto" sono;

FIRENZE RISCHI ALTI	
RUMORE	emissioni di rumore interno al sito
	emissioni di rumore esterno al sito
SCARICHI IDRICI	dilavamento superfici impermeabili (piazzali e parcheggi) con recapito fognatura

PISA - RISCHIO ALTO	
RUMORE	emissioni di rumore interno al sito
	emissioni di rumore esterno al sito

FIRENZE RISCHIO MEDIO	
RISORSE ENERGETICHE	metano per climatizzazione/produzione acqua calda sanitaria/cottura cibi
	consumi elettricità (utenze TA)
	consumi elettricità (utenze Terzi)
SCARICHI IDRICI	recapito fognatura servizi
EMISSIONI IN ATMOSFERA	movimenti auto e mezzi da e per l'aerostazione (incluso Volainbus) (aspetto ambientale Indiretto)
	emissioni di sostanze inquinanti da caldaie
	emissione sostanze lesive allo strato ozono
SUOLO E SOTTOSUOLO	presenza di serbatoi fuori terra, interrati, fosse, rete fognaria
IMPATTO VISIVO	illuminazione notturna aerostazione
EMERGENZE	rischio incendio
	Sversamenti su piazzale A/M di idrocarburi, olii e sostanze chimiche pericolose
	Emergenza incidenti aerei
	sinistro presso deposito carburante a/m
	emergenze per atti dolosi ed attacchi terroristici di tipo biologico, chimico, nucleare e radiologico

PISA- RISCHIO MEDIO	
RISORSE ENERGETICHE	metano per climatizzazione
	consumi elettricità (utenze TA)
RISORSE IDRICHE	prelievo acque di falda
EMERGENZE	rischio incendio
	sversamenti su piazzale a/m di idrocarburo, olii e sostanze chimiche pericolose
	emergenze e incidenti aerei
	sinistro presso deposito carburante a/m
	emergenze per atti dolosi ed attacchi terroristici di tipo biologico, chimico, nucleare e radiologico

Per questi aspetti sono previste di conseguenza rilevazioni sistematiche, controlli, piani di monitoraggio e di miglioramento.

Gli eventuali impatti della mancata gestione dei rischi individuati possono determinare gravi conseguenze sulla gestione aeroportuale, sia in termini di costi che in termini di immagine sul territorio ed i portatori di interesse.

### ***3.2. Le politiche praticate***

Toscana Aeroporti sostiene la necessità di coniugare le esigenze di valorizzazione e crescita economica con il valore fondamentale della salvaguardia del patrimonio ambientale.

A questo fine ha implementato e mantiene vivo un Sistema di Gestione Ambientale concorde alla norma UNI EN ISO 14001:2015 perseguendo gli obiettivi generali sottoriportati e garantendo un corretto sistema di monitoraggio degli aspetti ambientali, al fine di prevenire l'inquinamento e ridurre il più possibile l'impatto delle infrastrutture aeroportuali in concessione sul territorio. E' prevista nel 2018 l'estensione della certificazione allo scalo di Firenze, a cui sono comunque già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato.

### ***3.3. Obiettivi generali***

- ✓ proteggere l'ambiente minimizzando l'impatto delle proprie attività tramite l'adozione delle migliori tecnologie disponibili per ottimizzare l'utilizzo delle risorse;
- ✓ adottare i più idonei sistemi di controllo e di sorveglianza ambientale attraverso una attività di monitoraggio su tutti i soggetti che potrebbero avere impatti ambientali connessi alle attività aeroportuali;
- ✓ garantire rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con quanti vivono in prossimità dei siti aeroportuali gestiti da Toscana Aeroportuali, affinché si instauri un clima di reciproca accettazione e fiducia e affinché le rispettive aree di attività convivano in maniera compatibile e sinergica;
- ✓ mettere in atto ogni azione e iniziativa utile a prevenire incidenti rilevanti e a ridurre al minimo le eventuali conseguenze su persone, ambiente e proprietà altrui;
- ✓ assicurarsi che i terzi impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard ambientali stabiliti da Toscana Aeroporti.

Toscana Aeroporti sottolinea il proprio impegno all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Ambientale. In particolare la Società è focalizzata sul miglioramento degli aspetti legati a:

- Rumore
- Rifiuti
- Approvvigionamento di risorse
- Scarichi idrici
- Emissioni in atmosfera

Annualmente la Direzione approva il piano di miglioramento aziendale, che traduce gli impegni del Sistema di Gestione Integrato in obiettivi misurabili per le singole funzioni aziendali ed i pertinenti livelli.

Il raggiungimento degli obiettivi pianificati e le prestazioni generali del Sistema sono monitorate dalla Direzione Qualità e Ambiente durante i riesami periodici.

Toscana Aeroporti applica un sistema di gestione integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001; di Salute e Sicurezza sul Lavoro, conformemente alla norma BSI OHSAS 18001; di Responsabilità Sociale, coerente con i requisiti della norma SA8000; per lo scalo di Pisa, ottempera, come già descritto, ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001; cui è prevista entro il 2018 l'estensione allo scalo di Firenze.

Le certificazioni sopraelencate sono riferite alla sola capogruppo: i dati sotto riportati comprendono per Pisa la Società Jetfuel e per Firenze le Società Toscana Aeroporti Engineering e Parcheggio Peretola.



## Consumi energetici

### Energia Elettrica

TA non dispone di fonti di energia rinnovabile. Presso lo scalo di Pisa si è dotata di una centrale di trigenerazione alimentata a gas metano attraverso la quale produce energia elettrica, termica e frigorifera. L'energia prodotta copre l'80% del fabbisogno elettrico e termico e il 25% di quello frigorifero.

Le tabelle sotto riportate esprimono i consumi totali di energia nei due aeroporti. I dati sono espressi in GJ.

Per quanto riguarda l'energia acquistata dalla rete, è indicato di seguito il valore della percentuale di energia rinnovabile utilizzata dal fornitore per la produzione di energia elettrica. Tale valore, riportato all'interno delle bollette, fa riferimento all'anno 2016 (ultimo aggiornamento disponibile) e si attesta a 22,19%.

	2017	2016
<b>PISA</b>		
Consumo energia elettrica prelevata da rete	9.336,71	9.883,18
Consumo energia elettrica autoprodotta	31.501,77	30.735,00
Consumo totale energia	40.838,48	40.618,18
Consumi totali (GJ)/ N° passeggeri) *1000	7,80	8,16
<b>FIRENZE</b>		
Consumo energia elettrica prelevata da rete	27.520,70	26.485,78
Consumi totali (GJ)/ N° passeggeri) *1000	10,40	10,58

#### PISA

La lettura dei consumi generali dell'aerostazione avviene in maniera automatica mediante "software in *real time*".

Sono inoltre installate delle sottostazioni di misura per il controllo dei consumi di utenze specifiche (centrale frigorifera, subconcessionarie, etc).

La lettura dei consumi è finalizzata al controllo delle anomalie di funzionamento e al risparmio energetico.

#### FIRENZE

La lettura dei consumi è realizzata attraverso i contatori generali presenti sulle varie forniture e attraverso gruppi di misura interni per il controllo di utenze specifiche.

La lettura dei consumi è finalizzata al controllo delle anomalie di funzionamento e al risparmio energetico.

## Metano

	2017	2016
<b>PISA</b>		
Benzina	208,29	194,64
Metano	96.186,49	92.681,01
Gasolio per autotrazione	11.508,69	11.767,72
<b>FIRENZE</b>		
Benzina	115,97	187,99
Metano	8.907,59	7505,01
Gasolio per autotrazione	8.071,21	7556,71

### PISA

Il metano è impiegato per riscaldamento, per la produzione di acqua calda per usi igienico sanitari e per l'alimentazione dell'impianto di autoproduzione di energia elettrica (Cogeneratore). I consumi di metano sono monitorati mediante letture mensili dei contatori. I dati sono registrati e disponibili per successive analisi.

### FIRENZE

Il metano è impiegato per riscaldamento degli ambienti, la produzione di acqua calda sanitaria e per alcuni servizi di cottura cibi. I consumi di metano sono monitorati mediante letture mensili dei contatori. I dati sono registrati e disponibili per successive analisi.

## Gasolio e benzina

### PISA

Il parco dei mezzi e delle attrezzature utilizzate da TA per le operazioni di assistenza agli aeromobili a Pisa è costituito da mezzi alimentati a gasolio, a benzina verde e mezzi alimentati elettricamente.

Per il rifornimento dei mezzi alimentati a gasolio si utilizza un distributore interno costituito da un serbatoio fuori terra della capacità di lt. 9.000, periodicamente rifornito da autobotte esterna. Sia il serbatoio, che l'erogatore sono fuori terra.

I consumi sono registrati su apposita modulistica sia a livello generale che per singolo mezzo.

I mezzi alimentati a benzina vengono riforniti a distributore esterno, in quanto il vecchio impianto fronte "Cargo Center" è stato dismesso e bonificato.

I mezzi a trazione elettrica vengono ricaricati in apposite postazioni collegate ad impianto elettrico generale dell'Aerostazione.

## FIRENZE

Il parco dei mezzi e delle attrezzature utilizzate da TA per le operazioni di assistenza agli aeromobili a Firenze è costituito da mezzi alimentati a gasolio, a benzina verde e mezzi alimentati elettricamente.

Per il rifornimento dei mezzi alimentati a gasolio si utilizza un distributore interno costituito da un serbatoio fuori terra della capacità di lt. 9.000, periodicamente rifornito da autobotte esterna. Sia il serbatoio, che l'erogatore sono fuori terra.

I consumi sono registrati su apposita modulistica sia a livello generale che per singolo mezzo.

Toscana Aeroporti è impegnata in un programma di sostituzione dei mezzi di rampa da motore termico a motore elettrico nei prossimi 5 anni.

### Emissioni

Il Gruppo TA non dispone di sistemi di controllo delle emissioni. E' previsto nei prossimi anni di installazione di centraline di controllo qualità dell'aria previste nell'ambito delle prescrizioni VIA degli aeroporti.

Il Gruppo ha comunque provveduto a calcolare il valore delle emissioni utilizzando i fattori emissivi di ISPRA all'interno del Rapporto "Fattori di emissione atmosferica di CO2 e altri gas a effetto serra nel settore elettrico" (ultimi dati disponibili al 2016) e all'interno della "Tabella parametri Standard nazionali UNFCCC" (dati relativi al 2016). Le tonnellate di Co2 emesse sono state riportate nella tabella sottostante:

<b>Emissioni</b>			
<b>305-1: Emissioni dirette GHG (Scope 1)</b>	<b>UdM</b>	<b>Pisa</b>	<b>Firenze</b>
Consumi energia elettrica autoprodotta	tCO2	1.758,96	
Gasolio	tCO2	846,79	593,94
Benzina	tCO2	15,28	8,13
Metano	tCO2	5.370,77	497,37
<b>Totale</b>	<b>tCO2</b>	<b>7.991,79</b>	<b>1.099,44</b>
<b>305-2: Emissioni indirette GHG (Scope 2)</b>			
Consumi energia elettrica	tCO2	857,42	2.527,32

## Acqua

<b>PISA</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Consumi acqua di pozzo (m3)	30.330	33.541
Consumi acqua di acquedotto (m3)	52.336	43.487
Consumi totali (m3)	82.666	77.028
N° passeggeri	5.233.118	4.989.496
(Consumi totali (m3)/ N° passeggeri) *1000	15,8	15,4

<b>FIRENZE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Consumi acqua di acquedotto (m3)	56.533	71.815
N° passeggeri	2.658.049	2.515.138
Consumi totali (m3)/ N° passeggeri) *1000	21,3	28,6

### PISA

L'acqua viene impiegata per usi igienico-sanitario (bagni, cucina, pulizie) e tecnologici, nonché per il rinalzo in caso di emergenza delle riserve idriche antincendio.

L'acqua prelevata nei punti di consegna, attraverso la rete prevalentemente interrata alimenta i serbatoi di accumulo della centrale idrica per poi essere distribuita attraverso impianti di sollevamento e pompaggio (autoclave).

Lo scalo è dotato di 9 punti di fornitura da acquedotto comunale di Pisa e di 4 pozzi artesiani che assicurano il completo fabbisogno idrico.

### FIRENZE

Per l'aeroporto di Firenze la fonte di approvvigionamento idrico dell'aeroporto è costituita dall'acquedotto pubblico comunale.

L'acqua viene impiegata per usi igienico-sanitario (bagni, cucina, pulizie) e tecnologici, nonché per il rinalzo in caso di emergenza delle riserve idriche antincendio. A fine 2016 è stato effettuato un intervento di manutenzione straordinaria che ha eliminato una forte perdita, con la conseguente riduzione dei consumi consuntivata nel 2017.

## Scarichi idrici

### PISA

Tutti gli scarichi sono assimilati a scarichi domestici e quindi non necessitano di autorizzazione.

In base alla normativa vigente non sono previsti controlli sui punti di immissione nella rete fognaria.

Sui sistemi di depurazione presenti (vasche Imhoff, vasche per acque meteoriche, disoleatori, de-sabbiatori) è eseguita una regolare manutenzione.

#### FIRENZE

Gli scarichi generati sono di tipologia diversa:

- acque meteoriche: confluiscono presso il canale dell'aeroporto. Sono in corso di realizzazione impianti di trattamento delle stesse;
- acque reflue derivanti dal metabolismo umano e da attività che danno origine a scarichi a carattere prevalentemente di natura metabolica che confluiscono nel depuratore.

TA si serve di una società specializzata per effettuare analisi chimiche periodiche sulle acque in entrata e in uscita del depuratore. Viene tenuto un Registro Autocontrolli Impianto, su cui si registrano tutte le analisi effettuate, ed eventuali anomalie riscontrate.

Si riportano, nella tabella sottostante, i dati sulle analisi riferite agli anni 2016-2017:

REGISTRO AUTOCONTROLLI IMPIANTO				
ANNO	N° CONTROLLI	N° ANOMALIE	DATA ANOMALIA	% FUORI NORMA
2016	23	2	19.09.2016	8,70%
			03.11.2016	
2017	20	2	03.04.2017	10,00%
			17.07.2017	

#### Rumore:

Toscana Aeroporti si è dotata di un Sistema di Monitoraggio del Rumore Aeroportuale che permette di misurare il rumore prodotto al suolo, con l'obiettivo di valutare l'impatto acustico prodotto nell'ottica di minimizzarne gli effetti sull'ambiente.

Il sistema di monitoraggio permette di:

- monitorare la pressione acustica determinata dalle operazioni di volo sulle aree circostanti l'aeroporto;
- misurare e registrare in continuo il rumore delle operazioni di volo attraverso la rete di fonometri e tracce radar;
- gestire i rapporti con il Territorio mediante la pubblicazione dei dati di rumore.

Incrociando le informazioni fornite dal sistema è possibile monitorare in continuo gli effetti acustici prodotti dalle operazioni di volo.

L'attività di monitoraggio del rumore aeroportuale eseguita da TA avviene sotto la supervisione degli Enti territoriali (Direzione Aeroportuale Enac, ARPAT-Area vasta Centro-Settore Agenti Fisici). In particolare, ARPAT ha accesso al sistema di monitoraggio acustico aeroportuale ed esegue periodicamente delle campagne di rilievo acustico parallelo per verificare la correttezza dei dati.

Le rilevazioni sono effettuate da una società esterna certificata.

Le relazioni ed i dati sono pubblicati a disposizione degli interessati sul sito internet della Società.

PISA	LVA	
	2016	2017
P2	60,3	60,7
P3	44,9	45,9
P4	62,5	62,5
P5	64,5	64,1

FIRENZE	LVA	
	2016	2017
P101	70	70,2
P103	54,1	54,2
P104	56,6	56,6
P106	63,9	64,2

*\*\* LVA : Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale*

## **4. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI**

### **4.1. Qualità del servizio**

#### **4.1.1. Rischi e opportunità**

Ad oggi non è stata elaborata una matrice dei rischi, in quanto non richiesta dalla attuale norma. Tale attività è prevista per il primo semestre 2018, essendo necessaria per il passaggio a norma ISO 9001:2015.

L'approccio metodologico che Toscana Aeroporti intende realizzare è lo stesso utilizzato per la Gestione Ambientale:

Per individuare i principali rischi ed opportunità, che derivano dalle attività di Toscana Aeroporti sarà elaborata una matrice di correlazione dove saranno individuati gli aspetti di qualità del servizio e gli impatti a essi correlati. La valutazione sarà effettuata utilizzando criteri parametrici che, incrociati con un indice di contribuzione ne determineranno la significatività.

Per ogni impatto saranno determinati sia i rischi connessi sia le attività messe in atto per minimizzarli, nonché i progetti di miglioramento previsti.

Le principali categorie di rischio da analizzare sono di carattere normativo, legislativo, reputazionale e nei confronti degli impegni contrattuali verso i vettori.

#### **4.1.2. Politica per la Qualità**

Toscana Aeroporti si pone l'obiettivo di definire e mantenere un sistema di gestione per la Qualità che, attraverso la propria organizzazione, sia in grado di:

- assicurare il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali attraverso un sempre più elevato livello di servizi offerti;
- assicurare la conformità della norma internazionale di riferimento;
- assicurare, attraverso la pianificazione, l'attuazione e il monitoraggio dei propri processi, un prodotto finale in linea con gli obiettivi prefissati e con le esigenze dei propri stakeholder;
- garantire una struttura ben definita in termini di responsabilità e autorità dei ruoli, che possa individuare e implementare le opportunità di miglioramento;
- assicurare l'integrità del proprio sistema di gestione per la Qualità anche a seguito di modifiche, pianificate e poi attuate, al sistema stesso;

- svolgere attività di coordinamento e controllo al fine di assicurare i livelli di qualità dei servizi erogati da parte dei sub-concessionari, dei fornitori e delle imprese che operano in aeroporto.

Il nostro impegno mira al miglioramento continuo attraverso:

- la continua voglia di comprendere, intercettare e anticipare le esigenze dei nostri passeggeri per assicurarne il soddisfacimento;
- la diffusione di una cultura aziendale volta alla qualità dei servizi erogati;
- la messa a disposizione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi aziendali;
- il mantenimento attivo dei processi di innovazione e sviluppo, al fine di individuare ogni possibile area di espansione, nonché per rispondere rapidamente ed efficacemente al mutevole contesto del mercato;
- la consapevolezza che gli obiettivi prefissati sono raggiungibili solo con il coinvolgimento attivo dei dipendenti e degli operatori aeroportuali, nonché con il continuo adeguamento del processo di comunicazione interna ed esterna.

#### ***4.1.3. Indicatori di performance***

Obiettivo primario di Toscana Aeroporti è garantire ai passeggeri servizi efficienti ed affidabili, nonché interpretare le esigenze manifestate dai propri stakeholder, riuscire a coglierne i bisogni impliciti ed organizzarsi per soddisfarli, pienamente e costantemente. Guidata da questo obiettivo, Toscana Aeroporti adotta i principi, gli standard e le soluzioni che costituiscono le “best practices” internazionali di business per la responsabilità sociale - uguaglianza, imparzialità e non discriminazione nonché per la tutela della salute, della sicurezza, dell’ambiente e per la gestione della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi degli aeroporti di Firenze e Pisa è uno strumento per comunicare con trasparenza ai passeggeri i livelli di qualità dei servizi offerti nell’ambito del proprio sistema di gestione della qualità ed in conformità allo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998) e dalla Circolare Enac Gen06/2014.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti sul sito internet della Società.

*Indicatori della Carta dei Servizi*



PISA		2017	2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,3	96
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,1	96
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	78,7	78,6
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	18'34"	17'26"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	23'39"	24'27"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,5	96
Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	99,6	96
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	12'38"	9'56"
Percezione del tempo di attesa al check in	% pax soddisfatti	98,3	96
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	7'22"	8'16"

		2017	2016
<b>FIRENZE</b>			
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	100	97
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	100	97
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	74,60%	76,20%
Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna del 1° bagaglio nel 90% dei casi	23'48"	22'01"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	28'36"	26'44"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	98,7	96
Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	99,4	96
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'20"	9'45"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	99,1	96
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'25"	4'04"

## Reclami

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un processo importante per Toscana Aeroporti perché consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive e aumentando in questo modo la soddisfazione e il consenso attorno ai propri servizi.

I reclami sono quindi un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

n° reclami ricevuti per macro aree	2017	2016
<b>PISA</b>		
Check-in/Imbarchi	33	33
Servizi commerciali	21	23
Controlli sicurezza	21	21
Comfort in aeroporto	13	9
Sicurezza personale e patrimoniale	10	6
Collegamenti da/per aeroporto ,parcheggi, terminal Rent a Car	8	4
Informazioni, segnaletiche, annunci	6	3
Compagnie Aeree	5	8
Area airside	4	2
Enti di Stato	3	0
Pulizia e condizioni igieniche	1	1
Aspetti socio ambientali	0	1
PRM	0	2
<b>TOT</b>	<b>125</b>	<b>113</b>

PISA	2017	2016
Tot reclami ricevuti	125	113
Tot reclami chiusi	120	113
Di cui reclami ricevuti PRM	0	4
Δ 2017/2016	<b>10,60%</b>	

**n° reclami ricevuti per macro aree**

<b>FIRENZE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Area landside	43	33
Servizi commerciali	20	31
Area airside	15	15
Comfort in aeroporto	15	9
Compagnie	13	15
Informazioni	10	12
Enti di stato	7	2
Security	6	8
Integrazione modale	6	3
PRM	4	2
Aspetti socio ambientali	4	6
Pulizia e condizioni igieniche	3	6
Reclamo multiplo	2	0
Sicurezza personale e patrimoniale	2	1
<b>TOT</b>	<b>150</b>	<b>143</b>

<b>FIRENZE</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Tot reclami ricevuti	150	143
Tot reclami chiusi	145	143
Di cui reclami ricevuti PRM	4	2
$\Delta$ 2017/2016	<b>4,90%</b>	

Toscana Aeroporti si impegna a rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni dalla ricezione degli stessi.

#### ***4.2. Gestione responsabile fornitori***

##### ***4.2.1. Rischi ed opportunità***

I potenziali e principali rischi associati al processo di acquisto di forniture, servizi, lavori sono gestiti, per i contratti passivi di cui al D.Lgs 50/2016, attraverso una serie di controlli e verifiche in due momenti:

a) Ai fini dell'aggiudicazione definitiva:

Verifiche sul possesso dei requisiti economico-finanziario e tecnico professionali dichiarati dall'Operatore economico e, se del caso, verifiche sulla congruità dell'offerta analizzando in maniera peculiare il costo della manodopera rispetto alle Tabelle ministeriali di riferimento.

b) Ai fini della stipula del contratto:

b.1) Per i contratti sopra soglia comunitaria: controlli sui requisiti ex art.80 D.Lgs 50/2016, Informativa Antimafia richiesta alla Prefettura o Dichiarazione di Iscrizione alla white list, controlli sui carichi pendenti e violazioni definitivamente accertate su obblighi relativi al pagamento di imposte e Tasse presso l'Agenzia delle entrate, Documento unico regolarità Contributiva DURC presso lo Sportello unico previdenziale, Certificati del Casellario giudiziale presso il Tribunale, Adempimenti per gli obblighi di cui all'art 17 L. 68/99 alla Provincia competente, annotazioni riservate presso il portale dedicato ANAC

b.2) Per i contratti sotto soglia comunitaria: Controlli sui requisiti ex art.80 D.Lgs 50/2016 relativi all'acquisizione del DURC e alla Comunicazione Antimafia per importi pari o superiori a euro 150.000.

Per i contratti pari o inferiore a euro 70.000 viene eseguito il controllo sui requisiti economico-finanziario e tecnico professionali dichiarati dall'Operatore economico e richiesta del DURC.

Nella stesura del contratto si riportano altresì delle apposite clausole relative a "Sicurezza sul lavoro", "Certificazione etica", "Certificazione Ambientale" "Safety Aeroportuale", "Gestione dei rifiuti", "Responsabilità Amministrativa delle persone giuridiche", "Tracciabilità dei flussi finanziari"

Durante lo svolgimento del contratto vengono poi richiesti i DURC attestanti la regolarità contributiva del Contraente nei confronti dei dipendenti.

Come opportunità si rileva l'istituzione dell'Albo Fornitori, sempre aperto, dal quale attingere Operatori economici prequalificati, come meglio sotto descritto.

#### **4.2.2. Le politiche praticate**

Il Gruppo non ha ritenuto necessario porre in essere delle politiche formalizzate, tese a indirizzare la gestione della catena di fornitura, in quanto svolge le proprie attività attenendosi a quanto sancito dalle procedure aziendali di riferimento per tale area. I processi di acquisto/investimento e, di conseguenza la selezione dei Fornitori di Toscana Aeroporti S.p.a, infatti, sono ampiamente regolamentati dalla Procedura PR29 "Gestione degli Acquisti e investimenti".

La procedura stabilisce quanto segue:

- gli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture di importo superiore alla soglia comunitaria, tempo per tempo vigente, sono disciplinati dal D.Lgs.50/2016 per le parti applicabili ai soggetti operanti nei settori previsti dall'art. 115 al 121 e dalla procedura PR 16 "Gestione Gare e contratti passivi" ; le soglie comunitarie, per i settori speciali, sono periodicamente definite da Regolamenti UE;

- gli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria, sono disciplinati dal Regolamento Appalti Lavori, Servizi e Forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria (ex art. 36 comma 8 D.Lgs.n. 50/2016), di seguito denominato Regolamento interno TA e dal Manuale operativo gare appalti e contratti e dalla procedura PR 16 “Gestione Gare e contratti passivi”;
- come previsto dal Regolamento interno, Toscana Aeroporti S.p.a ha istituito un Albo Fornitori utilizzato per le procedure di selezione finalizzate all’aggiudicazione di contratti sotto soglia comunitaria tramite procedure negoziate senza indizione di bando, con invito agli operatori economici che si sono iscritti e che sono stati abilitati. L’Albo Fornitori è disciplinato da apposito Regolamento. L’Albo è di tipo aperto pertanto non vi sono termini di scadenza per la presentazione della domanda di iscrizione.

Per la qualifica dei Fornitori nell’Albo oltre alla richiesta di dichiarazioni attestanti il possesso di:

- requisiti di ordine generale riguardo l’insussistenza dei motivi di esclusione di cui all’art.80 del D.Lgs 50/2016 e di altre cause di esclusione;
- requisiti economico finanziari - tecnico professionali riguardo al possesso di una adeguata capacità economica finanziaria e tecnica in relazione alla categoria merceologica e alla fascia di importo alla quale vuole iscriversi;
- altri requisiti nel rispetto degli obblighi normativi,

si richiede altresì la produzione di un’altra serie di documenti che servono a valutare la sostenibilità dei Fornitori:

- Copia delle eventuali Certificazioni possedute quali ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001, SA8000, altre certificazioni. Il possesso delle certificazioni, da Regolamento interno TA, è uno dei parametri che contribuisce ad attribuire il rating al Fornitore.
- Dichiarazione di Conformità a fronte degli 8 punti della norma SA 8000.
- Dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 circa il possesso dei requisiti di Idoneità tecnico professionale ai fini della sicurezza sul lavoro delle imprese (D.Lgs 81/2008).
- Dichiarazione di aver preso visione del Codice Etico di Toscana Aeroporti.

Con periodicità annuale, il Direttore Acquisti aggiorna la valutazione dei fornitori che nel corso dell’anno hanno avuto rapporti di fornitura con TA. L’aggiornamento consiste nella verifica delle prestazioni del fornitore e del suo livello qualitativo (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente). Nel caso in cui il giudizio risulti insufficiente, il Direttore Acquisti sospende dall’albo il nominativo del fornitore valutato

negativamente. L'eventuale reinserimento è subordinato alla verifica della chiusura delle anomalie riscontrate. In caso di fornitori per i quali non esistono alternative, l'ufficio acquisti registra l'avvenuto riesame, valutando la definizione di eventuale piano di miglioramento. Il monitoraggio del Fornitore e la sua valutazione sono registrati sul SW apposito; tramite la predisposizione di appositi report vengono estratti i dati salienti e esportati in file di excel per eventuali elaborazioni.

Il report viene stampato e firmato dal Responsabile Acquisti e archiviato, anche su richiesta della società di certificazione.

Il Regolamento Toscana Aeroporti prevede una serie di casi in cui è previsto l'Affidamento Diretto, anche ad Operatori Economici non prequalificati nell'Albo Fornitori. I Responsabili degli uffici interessati dovranno evidenziare per iscritto le motivazioni che giustificano l'affidamento diretto; tali motivazioni dovranno essere approvate dai soggetti muniti dei relativi poteri di firma nei casi previsti.

#### Verifiche ispettive

In virtù delle certificazioni di cui TA è in possesso, l'ufficio Qualità, in accordo con Acquisti, esegue verifiche ispettive periodiche riguardanti il rispetto, da parte dei fornitori, dei principi alla base delle norme internazionali di riferimento.

A seguito di segnalazioni provenienti dal personale TA, operante a contatto con il fornitore stesso, può eseguire ulteriori controlli a campione.

Nel 2017 sono state effettuate verifiche a 6 Operatori economici per la ISO 9001 e SA 8000.

### **4.2.3. Indicatori di performance**

Per quanto riguarda gli indicatori di tipo quantitativo, di seguito si riportano i dati relativi al numero dei Fornitori iscritti all'Albo.

Gli Operatori economici presenti nell'ALBO sono classificati in base alla Categoria di iscrizione, come da D.Lgs 50/2016:

**A** Servizi e Forniture,

**B** Servizi attinenti all'Architettura e all'Ingegneria,

**C** Lavori

Essi sono stati ulteriormente suddivisi in cinque diverse categorie di criticità decrescente:

1. fornitori di servizi di manutenzione e di servizi dati in outsourcing

2. fornitori di prodotti strategici per la realizzazione dei propri servizi
3. fornitori di prodotti non strategici
4. fornitori di prodotti/servizi hardware e software e consulenti
5. fornitori a seguito di gara ( questi ultimi non sono inseriti nell'albo fornitori a meno che TA non decida di inserirli in virtù dell'importanza del servizio/prodotto)

Sono indicati inoltre quelli in possesso delle attestazioni SOA, quelli in possesso di certificazioni, la loro provenienza geografica: estero, fornitori che hanno sede nel territorio di riferimento e in Italia.

Tali dati sono estratti dal software Alice che gestisce l'Albo Fornitori e procedure di selezione, trasformati in file excel per eventuali elaborazioni.

Per i dati relativi al numero dei fornitori attivi e al valore degli ordini emessi nel 2017 i dati sono stati estratti, dal Controllo di Gestione.

Si precisa i dati forniti dal Controllo di Gestione si riferiscono solo alle voci imputate a Bilancio 2017 come costi, sono esclusi quindi tutti gli investimenti (lavori, attrezzature ecc.) e gli interventi di ripristino. Al fine di fornire un dato indicativo dell'impatto che Toscana Aeroporti ha sul territorio toscano è stato escluso anche il valore dei contributi erogati alle compagnie aeree.

	Servizi e Forniture	Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria	Lavori	Totale Fornitori abilitati
Tipologia dei Fornitori per affidamenti di:	215	114	222	551
Fornitori in possesso di Attestazioni SOA OG			147	
Fornitori in possesso di Attestazioni SOA OS			126	

	ISO 9001	ISO 14001	SA8000	BS OHSAS 18001
Fornitori in possesso di certificazioni	286	91	23	73

	Estero	Toscana	Resto Italia	Totale Fornitori abilitati
Provenienza geografica fornitori	4	370	177	551

% su totale	0,7	67,2	32,1
-------------	-----	------	------

Nmero fornitori attivi nel 2017	647	di cui 370 attivi in Toscana
---------------------------------	-----	------------------------------

Valore ordini emessi nel 2017	26,7 mil €	di cui 13,5 mil € in Toscana
-------------------------------	------------	------------------------------



Come si evince dalla tabella sopra riportata, il 66,4% dei fornitori TA è di provenienza toscana e il 50,5% del valore degli ordini di costo emessi si riferisce a proprio a fornitori toscani.

### ***4.3. Airport Security***

Toscana Aeroporti S.p.A., nell'esercizio delle proprie funzioni e coerentemente con le responsabilità ad essa assegnate in qualità di Gestore degli aeroporti di Firenze e Pisa, opera in conformità alla normativa vigente in materia di Security aeroportuale, a livello interazionale, nazionale e locale.

I principali riferimenti normativi che regolano la materia sono i seguenti:

- Regolamento (CE) 300/2008 e ss.mm.ii.
- Regolamento di esecuzione (UE) 2015/1998 e ss.mm.ii.
- Decisione della Commissione Europea 2015/8005 e ss.mm.ii.
- Regolamento di esecuzione (UE) 2017/815 e ss.mm.ii.
- Decisione della Commissione Europea 2017/3030 e ss.mm.ii.
- Programma Nazionale di Sicurezza Ed. 2 del 09/06/2015 Emendamento 2 del 13/12/2016, Parte A e Parte B, e ss.mm.ii.
- Programma di Sicurezza Aeroportuale di Firenze
- Programma di Sicurezza Aeroportuale di Pisa
- Ordinanze della Direzione Aeroportuale Toscana
- Circolari e Direttive dell'ENAC

Il Regolamento (CE) 300/2008 istituisce regole comuni per la sicurezza dell'aviazione civile direttamente applicabili a tutti gli Stati membri. Il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'aviazione civile (PNS) è redatto dall'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile (ENAC) designato, con Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 21 luglio 2009, quale autorità responsabile del coordinamento e del monitoraggio dell'attuazione delle norme fondamentali comuni in tema di sicurezza dell'aviazione civile.

Il PNS definisce le responsabilità per l'attuazione delle norme fondamentali comuni contenute nel Regolamento (CE) 300/2008 e precisa gli adempimenti prescritti a tal fine agli operatori ed altri soggetti, integrando e specificando, ove necessario, le disposizioni del Regolamento (UE) 1998/2015, nonché introducendo misure più severe, come consentito dall'art. 6 del Regolamento (CE) 300/2008.

Il Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS), di cui all'art. 10 del Regolamento (CE) 300 del Parlamento e del Consiglio dell'11 marzo 2008, ha l'obiettivo di definire le responsabilità per l'attuazione delle norme fondamentali comuni di cui all'art. 4 del predetto Regolamento e di precisare gli adempimenti prescritti a tal fine agli operatori e agli altri soggetti cui si applica.

Pertanto, le misure e gli adempimenti previsti con il PNS garantiscono la tutela della sicurezza, la regolarità e l'efficienza nazionale e internazionale dell'aviazione civile in

Italia fornendo disposizioni e procedure atte ad impedire gli atti di interferenza illecita e l'introduzione di articoli proibiti nelle aree sterili dell'aeroporto.

Le disposizioni del Programma Nazionale per la Sicurezza dell'aviazione civile (PNS) si applicano a:

- aeroporti italiani aperti al traffico aereo commerciale;
- operatori aeroportuali, così come definiti dal Regolamento (CE) 300/2008;
- vettori aerei, così come definiti dal Regolamento (CE) 300/2008;
- soggetti diversi dagli operatori, così come definiti dal Regolamento (CE) 300/2008;

Il PNS è applicabile, senza ulteriori strumenti ordinativi da parte di tutti i soggetti a cui è diretto.

Come previsto dalla normativa sopra richiamata, Toscana Aeroporti, in qualità di gestore aeroportuale, per ciascuno dei due scali gestiti, redige, attua e mantiene aggiornato un Programma per la Sicurezza dell'Aeroporto.

Tali programmi descrivono i metodi e le procedure che Toscana Aeroporti segue per rispettare sui due scali i requisiti del Regolamento (CE) 300/2008, del Regolamento (UE) 2015/1998 e del Programma Nazionale per la Sicurezza dell'aviazione civile, e sono stati redatti in conformità a quanto stabilito dalla Circolare ENAC SEC-04.

L'azione di Toscana Aeroporti S.p.A. è improntata alla piena collaborazione, nel rispetto dei reciproci ruoli, con tutti gli Enti regolatori e di controllo nonché con tutti gli altri operatori e soggetti aeroportuali a vario titolo coinvolti nel sistema di sicurezza dell'aeroporto.

Nell'ottica del miglioramento continuo, le procedure di sito adottate sono oggetto di valutazione e revisione da parte di Toscana Aeroporti S.p.A., insieme agli Enti regolatori e di controllo, con particolare riferimento agli esiti scaturiti dalla complessiva attività di monitoraggio degli standard di sicurezza sui vari operatori e soggetti aeroportuali.

Come stabilito dalla Circolare ENAC SEC-08, nel quadro delle responsabilità attribuite al gestore aeroportuale, il Security Manager di Toscana Aeroporti S.p.A. costituisce il punto di riferimento sia per l'organizzazione che per i soggetti terzi che operano in aeroporto, e garantisce che il Programma di Sicurezza Aeroportuale e la sua applicazione a livello locale rispondano alle disposizioni comunitarie e nazionali che regolano la materia della security aeroportuale.

La struttura organizzativa della security comprende, oltre al Security Manager, anche un Deputy Security Manager per ciascuno scalo ed altro personale di staff.

Per quanto riguarda l'erogazione effettiva delle attività di security che la normativa pone in capo al gestore aeroportuale, al momento attuale e salvo future variazioni organizzative, in conformità a quanto disposto dal Decreto Ministeriale 29 gennaio 1999, n. 85, sullo scalo di Firenze Toscana Aeroporti assolve a tale onere interamente tramite Impresa di Sicurezza terza, mentre sullo scalo di Pisa vi assolve in parte

tramite impresa di sicurezza terza ed in parte direttamente tramite personale alle proprie dipendenze.

#### **4.3.1. Controlli di qualità**

Per monitorare il rispetto del Reg. (CE) 300/2008 e del Programma Nazionale per la Sicurezza dell'aviazione civile, ciascuno Stato membro deve elaborare un programma nazionale idoneo a verificare il livello e la qualità della sicurezza dell'aviazione civile e garantirne l'osservanza.

I Controlli della Qualità della sicurezza vengono effettuati tramite test e audit dal Nucleo Centrale Ispettivo (NCI) in osservanza del Reg. (UE) 18/2010 e dell'art. 7 del DM 85/99 e successive modifiche. I componenti del Nucleo Centrale Ispettivo (NCI) sono individuati sulla base dei criteri previsti dall'art. 10 del Reg. (CE) 1217/2003.

A livello locale l'attività viene svolta dai Nuclei Ispettivi Aeroportuali, composti da personale delle Direzioni Aeroportuali dell'Enac e dell'Ufficio di Polizia aeroportuale, nonché da ispettori aeroportuali Enac certificati specificamente nel settore security.

Come previsto dal Cap. 7 del Programma di Sicurezza Aeroportuale, su entrambi gli scali, periodicamente il gestore effettua autonomamente degli audit in materia di security aeroportuale, al fine di monitorare il rispetto delle procedure e delle prescrizioni normative in materia di security aeroportuale.

Per l'effettuazione delle verifiche ispettive vengono utilizzate apposite check-list sulle quali annotare le situazioni rilevate, le aree e le attività controllate, i soggetti coinvolti e le eventuali non conformità rilevate, indicando anche le azioni correttive/preventive da porre in essere per rimuovere le non conformità e le tempistiche di rientro.

Nell'arco dell'anno 2017 sono stati effettuati complessivamente:

- sullo scalo di Pisa, n° 133 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 25 non conformità
- a Firenze, n° 85 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 4 non conformità.

Le non conformità evidenziate durante le verifiche ispettive vengono analizzate e discusse con i responsabili coinvolti, in modo propedeutico alla definizione delle necessarie azioni correttive/preventive.

Le macchine x-ray convenzionali utilizzate per i controlli, sia a Firenze che a Pisa, sono dotate di software TIP, utile per valutare le prestazioni degli screeners.

La valutazione delle prestazioni dei singoli addetti allo screening del software TIP, sia a Firenze che a Pisa, viene effettuata ogni 6 mesi, ai sensi di quanto previsto dal punto

12.5.7 della Dec. UE 2015/8005 così come modificata dalla Dec. UE 2017/3030, ed i periodi di riferimento sono i seguenti:

- gennaio – giugno
- giugno – dicembre

A fronte di performance negative, con risultati al di sotto dei limiti minimi stabiliti dalla normativa, viene definito un percorso formativo da adottare per ciascuno screener coinvolto.

#### **4.3.2. Addestramento tecnico**

Tutto il personale aeroportuale dipendente da Toscana Aeroporti S.p.A. riceve la formazione, iniziale e periodica, prevista in materia di security aeroportuale dalla Circolare ENAC SEC-05a, per le diverse “categorie” di appartenenza.

I corsi sono organizzati dalla Direzione Risorse Umane e Organizzazione, che coordina la gestione delle attività addestrative/formative aziendali, e sono tenuti da Istruttore Certificato ENAC e da Addetti incaricati della formazione, secondo programmi conformi a quanto stabilito nella suddetta Circolare per le “Categorie” di personale corrispondenti.

Per quanto riguarda il personale non dipendente da Toscana Aeroporti, prima del rilascio di un Tesserino di Ingresso in Aeroporto definitivo, indispensabile per poter operare stabilmente in aeroporto, l’ufficio Permessi del singolo scalo richiede la presentazione dell’attestato di frequenza ad un corso di sensibilizzazione alla security aeroportuale (Cat. A13), rilasciato conformemente a quanto disposto dalla Circolare ENAC SEC-05.

Per quanto riguarda, specificatamente, il personale dipendente da Toscana Aeroporti con la qualifica di “*Addetto alla Security Aeroportuale*”, impegnato presso l’aeroporto di Pisa nell’espletamento dei controlli di sicurezza, nell’arco dell’anno 2017 sono state erogate complessivamente 990 ore di formazione, indirizzate ad un organico medio annuo pari a circa 77.84 EFT (per una media pari a circa 12,7 ore per ciascun EFT). A questi devono aggiungersi un totale di circa 1.092 ore di formazione iniziale erogati a circa 17 nuovi addetti security, inseriti in organico nel corso della stagione summer 2017.

## **4.4. Airport Safety**

### **4.4.1. Rischi ed opportunità**

La gestione di un aeroporto è un'attività complessa che richiede un'articolata organizzazione per raggiungere l'obiettivo di fornire un servizio adeguato alla collettività. La gestione della Safety rappresenta una priorità fondamentale al fine di fornire un servizio efficiente, affidabile e sicuro.

Il 21 dicembre 2017 Toscana Aeroporti ha ottenuto da Enac, per lo scalo di Firenze, la conversione del Certificato di Aeroporto in base a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 139/2014, che stabilisce gli standard tecnici e di sicurezza validi per tutti gli aeroporti europei. Il nuovo certificato attesta che l'organizzazione della società di gestione dell'Aeroporto di Firenze, le procedure delle operazioni a terra e tutte le infrastrutture e gli impianti aeroportuali rispondono ai requisiti contenuti nel nuovo Regolamento comunitario. Questa nuova certificazione, che va a convertire quella nazionale preesistente con ulteriori e più stringenti requisiti, conferma la sicurezza delle operazioni a terra, a garanzia degli operatori aeronautici e dei passeggeri.

Per quanto concerne lo scalo di Pisa, aeroporto con attività militari e civili, il processo di conversione della certificazione secondo il Regolamento Europeo è ancora in corso. Lo scalo oggi opera conformemente al Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti, come da rinnovo del Certificato di Aeroporto da parte di ENAC avvenuto il 29.12.2017.

La Safety è sempre stata gestita come una priorità assoluta nelle operazioni aeroportuali di TA, e il Safety Management System (SMS) è progettato per assicurare che essa sia garantita in un modo formale e strutturato.

Il Safety Management System implementato è un sistema dinamico e documentato, volto a sostenere e verificare che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di Safety prefissate e a valutare al contempo l'efficacia del sistema stesso, al fine di intervenire per correggerne le eventuali deviazioni e, in generale, migliorare il sistema.

Al fine di avere la giusta visione del SMS è necessario ricordare che il concetto di sicurezza, "Safety", secondo l'ICAO, è ben diverso dall'ideale generale di "controllo assoluto", eliminazione degli incidenti e dei pericoli, rispondenza assoluta ai regolamenti ed alle norme o eliminazione degli errori da parte del personale. Sebbene l'eliminazione degli incidenti (Accident, Serious Incident) sia auspicabile, così come l'eliminazione dei pericoli/rischi e degli errori, non c'è attività umana o sistema che sia scevro da rischi ed errori: gli incidenti e gli errori occorreranno comunque nonostante la conformità ai regolamenti ed alle norme e tutti gli sforzi per prevenirli (ICAO DOC.9859). Partendo dalla definizione di Safety appena presentata, l'SMS può dunque essere visto come l'insieme di processi e procedure che, basandosi su di una corretta allocazione di risorse:

- garantisca che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di Safety prefissate;
- valuti, al contempo, l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire per un suo miglioramento o per correggerne le eventuali deviazioni.

In altri termini l'SMS dovrà garantire che il rischio associato alle attività sia mantenuto su livelli accettabili.

#### **4.4.2. Ruoli e responsabilità delle figure di certificazione**

All'interno dell'azienda è stata implementata una struttura di gestione per garantire il mantenimento degli standard di Safety adeguati e il raggiungimento degli obiettivi della Safety Policy (vedi paragrafo "Politiche praticate da Toscana Aeroporti"), identificando le figure che hanno un ruolo chiave nel mantenimento dei requisiti di safety dello scalo. Esse sono:

- **Accountable Manager:** definisce, implementa e promuove la Safety Policy sullo scalo; dispone dei poteri di spesa, nonché decisionali necessari ad assicurare la disponibilità di risorse tecniche, organizzative, finanziarie ed umane necessarie affinché lo scalo sia adeguato e mantenuto in conformità ai requisiti normativi vigenti; applica riduzioni nel livello di capacità dello scalo, e/o altre azioni di mitigazione ritenute necessarie, qualora si presentino urgenti circostanze e/o riduzioni nella copertura del personale tali da ridurre il livello di safety dello scalo;
- **Post Holder Area Movimento, Progettazione e Sviluppo Infrastrutture, Manutenzione, Terminal:** sono responsabili dell'attuazione delle politiche di sicurezza dello scalo, nonché dello svolgimento sicuro dei processi sotto il loro controllo. Garantiscono, nel rispetto dei processi e delle procedure approvate, di stabilire e mantenere la conformità dell'aeroporto e della sua gestione ai requisiti normativi vigenti assumendo, quando necessario, le opportune decisioni operativo-gestionali.
- **Safety Manager:** è responsabile del Safety Management System ed è la figura chiave che assicura lo sviluppo, la gestione e il mantenimento di un efficace Sistema di Gestione della Safety aeroportuale.
- **Compliance Monitoring Manager:** figura prevista con il Regolamento Europeo n. 139/2014; responsabile di monitorare la conformità e garantire la rispondenza ai requisiti applicabili derivanti dal Regolamento e relative implementing rules.
- **Training Manager:** figura prevista con il Regolamento Europeo n. 139/2014; garantisce che il sistema di gestione del Training ottemperi ai requisiti previsti nel Regolamento 139/2014.

#### **4.4.3. I Comitati aeroportuali**

Al fine di garantire un impegno generalizzato al mantenimento dei requisiti di Safety dello scalo di Firenze ed alla diffusione dei requisiti regolamentari a tutti gli attori coinvolti, si sono costituiti sugli scali i comitati e gruppi di lavoro con funzioni specifiche quali:

- Safety Committee: è un comitato di tipo consultivo, presieduto dall'Accountable Manager del Gestore Aeroportuale, i cui membri - dotati di autonomia decisionale e di capacità di assunzione di responsabilità verso l'esterno - sono individuati nell'ambito dei vertici aziendali delle principali organizzazioni, sia pubbliche che private, che operano in airside. Al Safety Committee partecipano per il Gestore anche tutti i Post Holder ed il Safety Manager.
- Local Runway Safety Team (LRST): è stato istituito all'interno del Safety Committee ed è di tipo consultivo con il compito primario di informare il Management sulle tematiche riguardanti la pista e di mettere in piedi strategie di prevenzione finalizzate ad assicurare la sicurezza operativa della pista con particolare riferimento alle incursioni/escursioni di pista. Il Local Runway Safety Team è presieduto dal Gestore Aeroportuale (Safety Manager e Post Holder) ed è composto da tutti i soggetti pubblici e/o privati che operano con continuità nell'area di manovra dell'aeroporto
- Safety Review Board: è un comitato interno al Gestore Aeroportuale che si riunisce periodicamente con l'obiettivo di supportare l'Accountable Manager nell'attuazione delle politiche di Safety, nel raggiungimento degli obiettivi di performance prefissati e nella verifica delle conformità dell'SMS ai requisiti regolamentari. Il Safety Review Board ha un carattere proattivo nella discussione di tutti gli aspetti di Safety al fine di un riesame e miglioramento continuo del sistema. Il Comitato è presieduto dall'Accountable Manager e composto dai Post Holder, dal Safety Manager e dal Compliance Manager.

Con la conversione del certificato di aeroporto al Regolamento Europeo n. 139/2014 si sono costituiti anche:

- Safety Action Group: è stato introdotto con la nuova certificazione conforme al Reg. 139/2014. Il Safety Action Group riporta direttamente al Safety Review Board con l'obiettivo primario di assistere le attività del Safety Review Board.
- Emergency Response Committee: è stato introdotto con la nuova certificazione conforme al Reg. 139/2014. È un comitato decisionale che fa parte del Safety Committee. È un gruppo specializzato e dedicato alla corretta gestione delle emergenze in adeguamento al Regolamento Europeo. Ha il compito specifico di analizzare e valutare i piani di emergenza aeronautici. I

membri sono tutti gli operatori che partecipano alla gestione delle emergenze aeroportuali.

#### ***4.4.4. Safety Risk Management: identificazione degli hazard e del sistema di valutazione del rischio***

Come dichiarato nella Safety Policy di TA, gli Accountable Manager assicurano la Safety delle operazioni aeroportuali come primo e fondamentale obiettivo delle proprie attività di gestione, al di sopra di qualsivoglia conflitto di interesse commerciale, operativo, ambientale o sociale. Nella stessa Politica, tra i vari riferimenti, si ribadisce la necessità di stabilire e gestire il processo di risk management al fine di limitare e/o mitigare i rischi connessi ai possibili pericoli insiti nelle attività operative e nella configurazione dell'aeroporto. L'obiettivo del processo di risk management è di assicurare che i rischi associati agli hazard delle operazioni siano identificati, valutati e gestiti per garantire livelli accettabili di sicurezza.

#### ***4.4.5. Safety Policy***

Toscana Aeroporti ha definito una revisione della Safety Policy in linea a quanto previsto dal Regolamento UE 139/2014. Le Policy sono state sottoscritte dagli Accountable Manager di Firenze e di Pisa in data 05/04/2016. Di seguito il testo della Safety policy TA in vigore per gli scali di Firenze e Pisa.





## SAFETY POLICY

Toscana Aeroporti S.p.A., recependo le raccomandazioni degli enti di vigilanza e di controllo, ritiene che il vero progresso nella gestione in sicurezza dell'attività aeroportuale possa essere raggiungibile soltanto attraverso il coinvolgimento di tutto il proprio personale e di tutti gli enti ed operatori aeroportuali ed attraverso il continuo miglioramento, giorno dopo giorno, degli standard e delle procedure di lavoro.

L'Accountable Manager e il senior management dell'Aeroporto assicurano la safety delle operazioni aeroportuali come primo e fondamentale obiettivo delle proprie attività di gestione, al di sopra di qualsivoglia conflitto di interesse commerciale, operativo, ambientale o sociale.

L'Accountable Manager, il management e il relativo staff sono costantemente impegnati nello sviluppo e nella implementazione di strategie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi e performance prefissati di safety.

Di conseguenza il nostro impegno è:

1. Garantire un continuo sviluppo del Sistema di Gestione Aeroportuale per assicurare una gestione sistematica e proattiva delle problematiche inerenti la safety.
2. Assicurare, controllare e promuovere formalmente la presente Policy a tutti gli enti ed operatori aeroportuali e a tutto il personale.
3. Aggiornare periodicamente la presente Policy, anche alla luce delle evidenze oggettive emerse durante le verifiche e degli aggiornamenti normativi, al fine di assicurare la sua continua attinenza al Sistema di Gestione delle attività dell'Aeroporto di Firenze.
4. Assicurare che il personale allocato con incarichi idonei alle proprie capacità sia adeguatamente e periodicamente formato ed addestrato al fine di sviluppare un know how orientato alla corretta implementazione dei processi e delle strategie di safety aziendali.
5. Assicurare risorse umane adeguate e finanziarie appropriate per lo svolgimento delle nostre attività in sicurezza.

Toscana Aeroporti S.p.A.  
Via del Termine, 11 – 50127 Firenze – tel.: 055 3061300 – fax: 055 3061355 – www.toscana-aeroporti.com  
R.E.A. FI-63770B - Capitale Sociale 30.709.743,90 i.v.  
P.IVA e Codice Fiscale: 00403110505



6. Attenersi ai requisiti legislativi e normativi, agli standard nazionali e internazionali, e, qualora necessario alle best practices.
7. Assicurare e promuovere il coinvolgimento di tutti i soggetti operanti in aeroporto sui temi della sicurezza, attraverso la promozione della "Just safety culture" che permette di creare un ambiente dove tutti gli enti ed operatori aeroportuali possono segnalare ogni incidente e problematica di safety senza alcuna minaccia di censura, azioni disciplinari o conseguente perdita del posto di lavoro, a meno che non vi sia evidenza di negligenza o deliberata e ostinata disattenzione alle regole ed alle procedure di safety.
8. Stabilire e gestire il processo di Hazard Identification e Risk Management al fine di eliminare e/o mitigare i rischi connessi alle possibili conseguenze dei pericoli insiti nelle attività operative e nella configurazione dell'aeroporto.
9. Stabilire e misurare le performance di safety, tendendo ai più elevati standard, attraverso il continuo monitoraggio e riesame degli obiettivi e targets di safety.
10. Assicurare che tutto lo staff e manager siano consapevoli dei rischi associati alle proprie attività e delle misure di controllo per la riduzione dello stesso.
11. Assicurare che i sistemi ed i servizi forniti da società esterne che possono avere un impatto sulla sicurezza delle nostre operazioni, soddisfino standard di sicurezza adeguati

Firenze, 05 aprile 2016

Accountable Manager TA-FLR

Vittorio Fanti



## SAFETY POLICY

Toscana Aeroporti S.p.A., recependo le raccomandazioni degli enti di vigilanza e di controllo, ritiene che il vero progresso nella gestione in sicurezza dell'attività aeroportuale possa essere raggiungibile soltanto attraverso il coinvolgimento di tutto il proprio personale e di tutti gli enti ed operatori aeroportuali ed attraverso il continuo miglioramento, giorno dopo giorno, degli standard e delle procedure di lavoro.

L'Accountable Manager e il senior management dell'Aeroporto assicurano la safety delle operazioni aeroportuali come primo e fondamentale obiettivo delle proprie attività di gestione, al di sopra di qualsivoglia conflitto di interesse commerciale, operativo, ambientale o sociale.

L'Accountable Manager, il management e il relativo staff sono costantemente impegnati nello sviluppo e nella implementazione di strategie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi e performance prefissati di safety.

Di conseguenza il nostro impegno è:

1. Garantire un continuo sviluppo del Sistema di Gestione Aeroportuale per assicurare una gestione sistematica e proattiva delle problematiche inerenti la safety.
2. Assicurare, controllare e promuovere formalmente la presente Policy a tutti gli enti ed operatori aeroportuali e a tutto il personale.
3. Aggiornare periodicamente la presente Policy, anche alla luce delle evidenze oggettive emerse durante le verifiche e degli aggiornamenti normativi, al fine di assicurare la sua continua attinenza al Sistema di Gestione delle attività dell'Aeroporto di Pisa.
4. Assicurare che il personale allocato con incarichi idonei alle proprie capacità sia adeguatamente e periodicamente formato ed addestrato al fine di sviluppare un know how orientato alla corretta implementazione dei processi e delle strategie di safety aziendali.
5. Assicurare risorse umane adeguate e finanziarie appropriate per lo svolgimento delle nostre attività in sicurezza.

Toscana Aeroporti S.p.A.  
Via del Termine, 11 – 50127 Firenze – tel.: 055.3061300 – fax: 055.3061355 – [www.toscana-aeroporti.com](http://www.toscana-aeroporti.com)  
R.E.A. FI-637708 - Capitale Sociale 30.709.743,90 i.v.  
P.IVA e Codice Fiscale: 00403110505



6. Attenersi ai requisiti legislativi e normativi, agli standard nazionali e internazionali, e, qualora necessario alle best practices.
7. Assicurare e promuovere il coinvolgimento di tutti i soggetti operanti in aeroporto sui temi della sicurezza, attraverso la promozione della "Just safety culture" che permette di creare un ambiente dove tutti gli enti ed operatori aeroportuali possono segnalare ogni incidente e problematica di safety senza alcuna minaccia di censura, azioni disciplinari o conseguente perdita del posto di lavoro, a meno che non vi sia evidenza di negligenza o deliberata e ostinata disattenzione alle regole ed alle procedure di safety.
8. Stabilire e gestire il processo di Hazard Identification e Risk Management al fine di eliminare e/o mitigare i rischi connessi alle possibili conseguenze dei pericoli insiti nelle attività operative e nella configurazione dell'aeroporto.
9. Stabilire e misurare le performance di safety, tendendo ai più elevati standard, attraverso il continuo monitoraggio e riesame degli obiettivi e targets di safety.
10. Assicurare che tutto lo staff e manager siano consapevoli dei rischi associati alle proprie attività e delle misure di controllo per la riduzione dello stesso.
11. Assicurare che i sistemi ed i servizi forniti da società esterne che possono avere un impatto sulla sicurezza delle nostre operazioni, soddisfino standard di sicurezza adeguati

Ai fini dell'attuazione della presente Policy l'aeroporto di Pisa si coordina costantemente con l'Aeronautica Militare, 46° Brigata Aerea, in accordo a quanto congiuntamente sottoscritto nel Protocollo Applicativo del 30 settembre 2010, per la regolamentazione del Safety Management System.

Pisa, 05 aprile 2016

  
Accountable Manager TA-PSA  
Gina Giani

Toscana Aeroporti S.p.A.  
Via del Termine, 11 – 50127 Firenze – tel.: 055.3061300 – fax: 055.3061355 – www.toscana-aeroporti.com  
R.E.A. FI-637708 - Capitale Sociale 30.709.743,90 i.V.  
P.IVA e Codice Fiscale: 00403110505

#### **4.4.6. Just safety culture**

Toscana Aeroporti è costantemente impegnata ad assicurare e promuovere il coinvolgimento di tutti i soggetti operanti in aeroporto sui temi della Safety,

attraverso la promozione della “Just safety culture”, che permette di creare un ambiente dove tutti gli enti ed operatori aeroportuali possono segnalare ogni incidente e problematica di Safety senza alcuna minaccia di censura, azioni disciplinari o conseguente perdita del posto di lavoro, a meno che non vi sia evidenza di negligenza o deliberata e ostinata disattenzione alle regole ed alle procedure di Safety. Tutti gli incaricati che per motivi operativi e di servizio - quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la ricezione di segnalazioni o lo svolgimento di indagini operative - vengano a conoscenza di dati personali identificativi (es. nome e cognome, n. badge, ...), sono tenuti a proteggere l'identità dei soggetti interessati e a non divulgarla a persone non autorizzate.

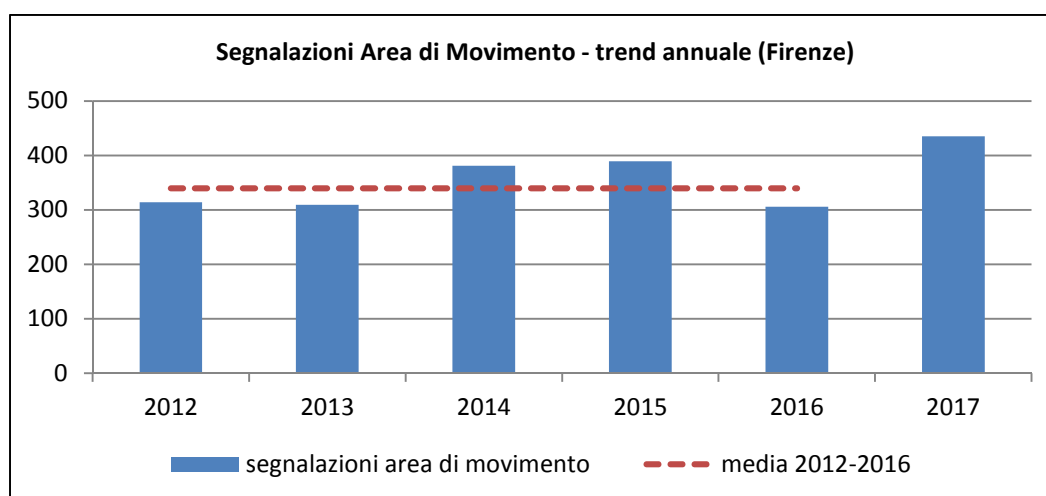
#### **4.4.7. Indicatori di performance**

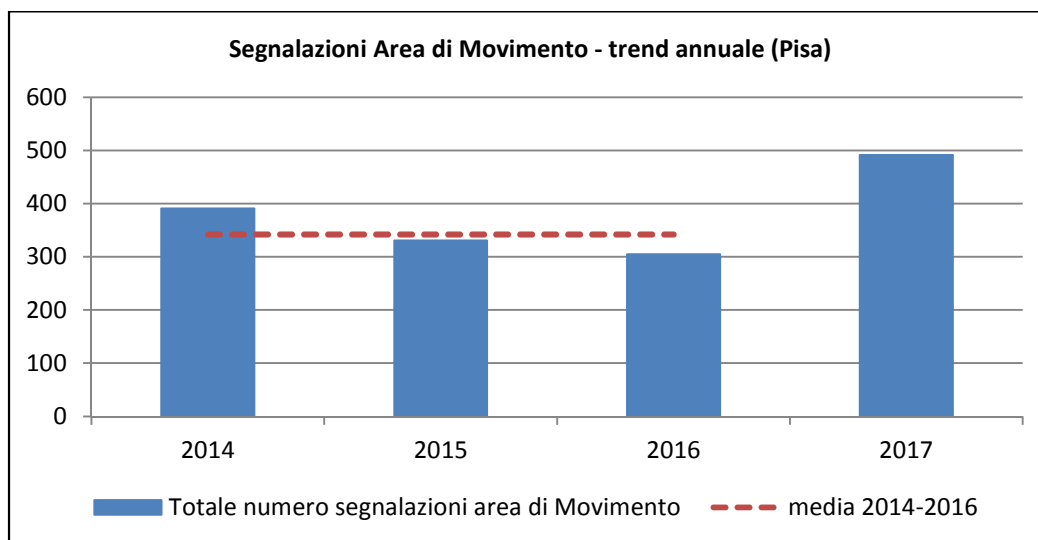
##### **Safety Reporting**

Uno degli elementi cardine del sistema SMS, come dichiarato nella Safety Policy, rimane il Reporting System, la cui implementazione dà concreta attuazione ad un'attività di monitoraggio degli standard di safety, attraverso l'inserimento in una banca dati, gestita dal Safety Office ed all'uopo costituita, di eventi aeronautici e non occorsi nelle operazioni aeroportuali. La segnalazione dettagliata degli incidenti o near misses è uno strumento fondamentale di prevenzione per garantire e migliorare la Safety delle operazioni, dei lavoratori, dei passeggeri ed, in genere, l'operatività dello scalo. Lo strumento di trasmissione delle segnalazioni è il GSR disponibile sulla rete aziendale e sul sito internet degli aeroporti.

Le segnalazioni raccolte sono sistematicamente gestite, catalogate ed archiviate in formato elettronico dal Safety Office così come tutti i documenti associati alle eventuali indagini ed azioni correttive successive intraprese.

La promozione della “Just safety culture” da parte di Toscana Aeroporti ha portato ad un incremento negli anni delle segnalazioni incidenti e near misses (Reporting) come riportato nei grafici sottostanti:





Una volta ricevuta la segnalazione il Safety Officer attiva il processo di indagine e valutazione. Ogni evento anomalo contiene in se elementi che, se opportunamente individuati, possono costituire la base per porre in atto le azioni correttive opportune affinché l'evento non si ripeta.

### **Safety Performance Monitoring**

Il Safety Performance Monitoring è il processo attraverso il quale i livelli di sicurezza delle operazioni airside vengono verificati in relazione alla Safety Policy, agli obiettivi di Safety stabiliti (cd. Safety Objectives), ai rischi individuati ed alle relative misure di mitigazione. Tale processo include l'individuazione di indicatori di performance SPI (Safety Performance Indicator) ed audit Safety.

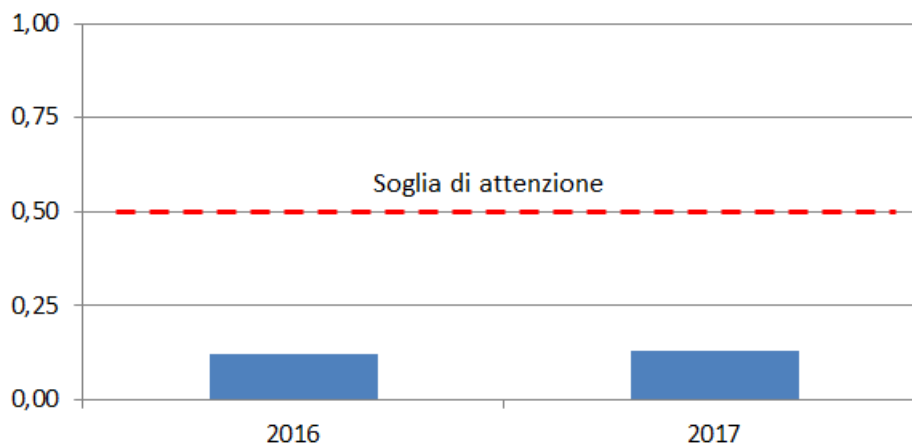
### **Safety Performance Indicator (SPI)**

Dall'elaborazione e dall'analisi dei dati pervenuti con il reporting, il Safety Manager risale alle performance inerenti la Safety aeroportuale e fornisce un feed-back periodico sulle prestazioni del sistema ai componenti del Safety Review Board, elaborando una presentazione con l'andamento dei SPI. Gli stessi sono discussi in occasione delle riunioni del Safety Review Board e del Safety Committee. A tal fine sono stati individuati sugli scali di Pisa e di Firenze una serie di indicatori per eventi occorsi in area di movimento, denominati Safety Performance Indicators. A titolo di esempio si riportano:

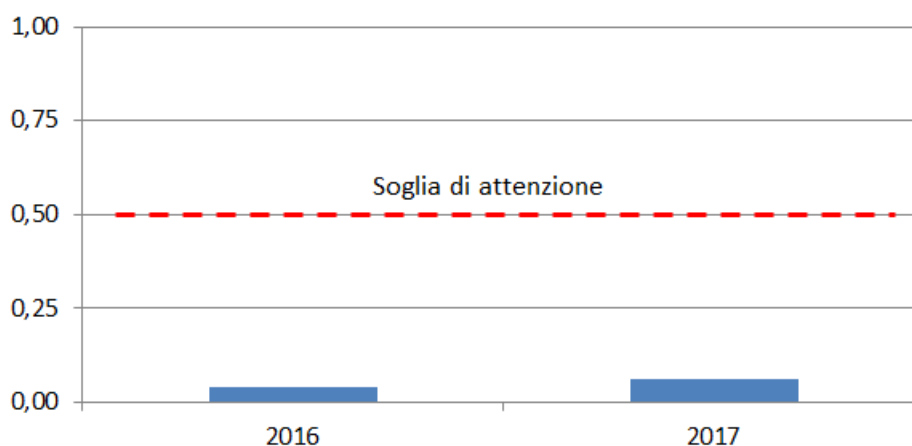
- 1) Runway Incursion/Excursion
- 2) BRI2
- 3) FOD
- 4) Incidenti tra mezzi in area di movimento
- 5) Sversamenti (kerosene, gasolio/benzina/olio idraulico) in area di movimento
- 6) Danneggiamenti A/M
- 7) Numero reporting ricevuti

Per ciascun indicatore viene definito un livello-target periodico (in genere annuale) sulla base del dato medio, deviazione standard e numero di movimenti ricavato dall'andamento storico presso lo scalo del medesimo indicatore nei precedenti anni (in genere 5 anni) e, ove possibile, viene anche confrontato il dato con un benchmark nazionale e/o internazionale. I SPI possono essere modificati, aggiunti e/o eliminati nel corso degli anni a seconda di particolari eventi, cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali e/o in seguito al processo di hazard identification. Di seguito si riporta, come esempio, la tipica elaborazione dell'indicatore di performance associato al Wildlife strike, ovvero l'impatto violento tra un aeromobile ed uno o più volatili, con conseguenze di gravità più o meno rilevanti. Toscana Aeroporti si impegna infatti nella riduzione del rischio wildlife strike, essendo tra i principali temi di rilievo per la sicurezza delle operazioni. Per mitigare tale pericolo e i relativi impatti Toscana Aeroporti intraprende un ampio monitoraggio delle aree interne ed esterne del sedime conducendo attività di prevenzione, controllo e mitigazione. Il Gestore esamina le proprie attività per mezzo dell'indice descrittivo per l'impatto tra aeromobili e volatili, denominato Birdstrike Risk Index 2 (BR12) adottato da ENAC con apposita circolare, come standard nazionale su tutti gli aeroporti italiani per il calcolo del rischio birdstrike. Di seguito l'andamento del BR12 nell'ultimo biennio (2016-2017)

### BR12 (Firenze)



## BRI2 (Pisa)



### Audit safety

L'attività di audit è uno dei principali metodi per soddisfare le funzioni di monitoraggio delle prestazioni di Safety. Annualmente il Safety Office svolge un'attività di Safety auditing del Manuale di Aeroporto, intesa come attività atta a determinare tramite indagine a campione l'effettiva aderenza di un processo a quanto descritto nel Manuale di Aeroporto, verificando sul campo le attività condotte, le misure di mitigazione e protezione previste e quelle effettivamente in essere, lo stato manutentivo dei mezzi ed attrezzature utilizzate, i comportamenti seguiti dagli operatori ed individuando possibili nuovi pericoli non considerati. Con la conversione del Certificato di Aeroporto alla Regolamentazione Europea è stato inoltre elaborato un programma annuale verso i principali soggetti aeroportuali che, con la loro attività, possono avere un impatto sulla sicurezza delle operazioni (cd. Contracted Activities e Third parties).

#### **4.4.8. Sistema di gestione delle emergenze**

Al fine di sostenere la sicurezza in termini di Safety dei passeggeri e del proprio personale, l'Aeroporto di Firenze si impegna a garantire la corretta attuazione dei piani di emergenza.

Le modalità di gestione delle emergenze sono descritte nei piani emanati dalla Direzione Aeroportuale Enac e nelle procedure attuative di Toscana Aeroporti, che consentono di gestire in modo organizzato e coordinato eventi potenzialmente pericolosi che si possono verificare in aeroporto, minimizzando gli effetti, con particolare attenzione alla salvaguardia delle vite umane, dell'ambiente e della business continuity.

Di seguito alcune tipologie di eventi emergenziali che sono presi in esame e per le quali si attuano piani e/o procedure:

- incidente aereo;
- incendio o altro evento naturale;
- sversamenti;



- emergenze sanitarie;
- eventi security.

#### **4.4.9. Servizio Sanitario Aeroportuale**

Toscana Aeroporti assicura i servizi di primo soccorso sanitario aeroportuale attraverso un presidio medico attivo nei terminal di Pisa e Firenze per tutto l'arco operativo degli scali. Il presidio assicura il primo intervento in caso di emergenza aeronautica, in coordinamento con le organizzazioni a tal fine preposte ed operanti sul territorio, e fornisce la prima assistenza sanitaria a chiunque per qualsiasi motivo sia presente in aeroporto e necessiti di assistenza medica.

### **4.5. Gestione dei rapporti con le comunità locali**

#### **4.5.1. Rischi e opportunità**

Considerando come obiettivo generale della società di gestione aeroportuale il migliorare significativamente lo stato dei servizi e delle infrastrutture aeroportuali e l'incrementarne il traffico sino ad utilizzare, in maniera sicura e sostenibile, la massima capacità consentita dall'infrastruttura di volo, possiamo individuare due componenti fondamentali per il raggiungimento di tale obiettivo:

- 1) infrastrutture all'altezza;
- 2) struttura aziendale e risorse umane adeguate e motivate.

Sotto entrambi i profili salta all'occhio l'insieme dei rischi reputazionali collegati all'attività della società di gestione:

- 1) l'infrastruttura aeroportuale è generalmente considerata notevolmente impattante dal punto di vista ambientale e urbanistico sull'area in cui si situa;
- 2) la struttura aziendale aeroportuale, considerata la sempre crescente rilevanza del settore, richiede dimensioni occupazionali di medio-forte impatto sulla realtà sociale.

Inoltre, un più generale fattore di rischio reputazionale è collegato a quello che potremmo definire il "buon nome dell'azienda", che, specialmente nel caso di aziende quotate sui mercati, risulta essere un aspetto molto importante di cui l'attività di comunicazione ha il compito di occuparsi.

I rischi specifici possono essere dunque così catalogati:

- 1) assenza di un bilanciamento dell'impatto infrastrutturale dell'aeroporto sulla realtà circostante: non effettuare alcuna attività di impatto sociale e/o culturale che riesca a coinvolgere la comunità locale conduce alla percezione esclusivamente negativa dell'aeroporto e della società di gestione. Da ciò derivano ripercussioni sulla possibilità di far comprendere e di ottenere consenso su eventuali progetti di

sviluppo futuro, soprattutto a livello infrastrutturale, le quali conducono da ultimo a un'opposizione a livello politico;

2) mancato coinvolgimento dei lavoratori sui progetti e le attività messe in campo da Toscana Aeroporti in ambito sociale, culturale, ecc: in questo contesto, il rischio si configura come derivante non tanto da un imminente pericolo, quanto dal mancato sfruttamento di un'opportunità: i lavoratori, infatti, risultano essere un punto di contatto nodale con la realtà sociale circostante e, quindi, coinvolgerli in progetti socio-culturali permette di migliorare non solo la loro considerazione della società di gestione, ma di disseminare anche tali effetti sulla realtà locale.

#### ***4.5.2. Politiche praticate e indicatori di performance***

Il Gruppo gestisce i rapporti con le comunità locali seguendo una prassi consolidata nel tempo, in riferimento alla quale si è posto l'obiettivo di avviare un processo di formalizzazione della stessa all'interno di policy e procedure.

In considerazione dell'insieme dei rischi individuati nel paragrafo precedente, è compito preminente di Toscana Aeroporti, e nello specifico del suo ufficio comunicazione, di:

1) produrre azioni che abbiano impatto diretto sulle zone limitrofe a livello sociale, culturale e sportivo;

2) far sì che le azioni di cui al punto 1 coinvolgano anche i lavoratori, così da generare un impatto diretto su essi e, di conseguenza, un impatto indiretto sulla loro realtà di riferimento.

Le azioni messe in campo da Toscana Aeroporti nello svolgimento di tali attività vengono portate a compimento soprattutto grazie alla collaborazione con realtà associative locali e possono essere suddivise in tre categorie, a volte intersecantesi:

1) attività in ambito culturale;

2) attività in ambito sportivo;

3) attività in ambito sociale.

Sotto il primo profilo, le azioni di Toscana Aeroporti si sono concretizzate soprattutto in sostegno economico e di visibilità alle principali realtà culturali del territorio: la società sponsorizza annualmente, ad esempio, la Fondazione del Maggio Musicale Fiorentino ed è recentemente divenuta socio sostenitore della Fondazione Teatro di Pisa. Inoltre, per citare un'iniziativa che possiamo collocare sia in ambito culturale che sociale, di particolare rilievo è la collaborazione con Giunti al Punto, grazie alla quale nel 2017 Toscana Aeroporti è riuscita a donare due biblioteche fornite di libri a Firenze (presso una ludoteca del Quartiere 4 e presso i locali dell'Associazione Artemisia) e due a Pisa (presso le strutture dell'Ospedale pediatrico Santa Chiara). Infine, risalente nel tempo e ormai consolidato è il rapporto di collaborazione con la Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze.

Sotto il secondo profilo, possiamo qui riportare le due principali forme di collaborazione che Toscana Aeroporti intrattiene a livello sportivo, rappresentate dalle sponsorizzazioni della squadra di calcio A.C. Pisa 1909, militante nel campionato di Serie C, e della squadra di Rugby I Medicei di Firenze, militante nel campionato di Eccellenza. Nell'ambito della seconda, Toscana Aeroporti è riuscita a dar vita a una collaborazione con risvolti positivi a livello sociale, ben oltre il tradizionale rapporto di sponsor sportivo (vedi focus pag. 52).

Sotto il terzo profilo si collocano tutte le collaborazioni che Toscana Aeroporti intrattiene con soggetti che operano nel campo sociale. L'esempio più rappresentativo di questa categoria è senza dubbio il Progetto Michela, nato dalla collaborazione con l'Associazione Artemisia Onlus in seguito a un tragico evento. Il progetto è riuscito a coinvolgere in seguito ulteriori realtà locali nell'impegno condiviso contro la violenza di genere. Esso, inoltre, come illustreremo, ha un impatto diretto sulla vita dei dipendenti della società di gestione, i quali vengono coinvolti tramite iniziative di formazione e informazione sul tema. Inoltre, possiamo citare, tra i tanti, il rapporto che Toscana Aeroporti intrattiene con la Magistratura San Marco di Pisa, che ha consentito di effettuare numerosi e rilevanti interventi a livello sociale sulla realtà pisana.

La metodologia utilizzata per il calcolo della visibilità ottenuta da Toscana Aeroporti nell'ambito dei rapporti di collaborazione di seguito elencati si basa sull'indicatore specifico dell'Advertising Value Equivalent (AVE). Esso si fonda sul calcolo dell'impatto che l'azione di PR ha sui media: comunicati stampa, articoli, interviste. Più semplicemente, il "valore" dell'azione di PR viene calcolato quantificando come pubblicità la presenza ottenuta sui media. Quindi, ad esempio, un'intervista di una pagina "vale" come una pagina di pubblicità su quella stessa rivista, e se ne può calcolare il valore monetario.

## **FOCUS MAGGIO MUSICALE**

Toscana Aeroporti intrattiene uno storico rapporto di sostegno alla Fondazione Teatro del Maggio Musicale Fiorentino. Nel 2017 questo rapporto si è tradotto in una donazione, sotto forma di Art Bonus, dell'importo di € 100.000,00 da parte di Toscana Aeroporti alla Fondazione.

In più, la collaborazione tra le due realtà si è concretizzata in un accordo barter, di scambio visibilità, del valore di € 11.000,00: a fronte della visibilità offerta alla Fondazione per il tramite di un pannello pubblicitario, di video sui tre monitor della sala arrivi presso l'aeroporto di Firenze e di un banner sui propri siti internet, Toscana Aeroporti ha ottenuto la disponibilità delle strutture della Fondazione per l'utilizzo in caso di meeting o eventi di altro tipo, la disponibilità a organizzare eventi musicali da parte della Fondazione presso le strutture aeroportuali e 1500 biglietti divisi in 30 opere che sono stati messi da Toscana Aeroporti gratuitamente a disposizione dei propri dipendenti.

## FOCUS TEATRO VERDI

Dal 2016 Toscana Aeroporti intrattiene un rapporto di collaborazione con la Fondazione Teatro di Pisa. Tale rapporto prende la forma dell'ammissione di Toscana Aeroporti alla qualifica di "socio sostenitore" della Fondazione, per un importo di € 50.000,00 annui. Grazie a questo accordo, Toscana Aeroporti diventa partner della realtà più importante del panorama culturale pisano, che opera non solo in ambito teatrale, ma anche lirico, musicale e didattico, contribuendo così all'attuazione della politica di diminuzione del rischio reputazionale attraverso l'impatto diretto sul contesto in cui si situa la struttura aeroportuale.

Sulla base di tale collaborazione, inoltre, nel 2017 Toscana Aeroporti e la Fondazione Teatro di Pisa hanno stipulato una convenzione che garantisce agevolazioni nell'ingresso a Teatro per i dipendenti della società aeroportuale. Queste attività rientrano nella politica aziendale diretta a massimizzare l'impatto comunicativo indiretto, attraverso il coinvolgimento dei propri dipendenti, sulla comunità.

## FOCUS RUGBY

Toscana Aeroporti, a fronte del contributo di € 250.000,00 annui esclusi eventuali premi previsti in caso di raggiungimento di determinati obiettivi sportivi, assume per due stagioni (2017/18 e 2018/19) la qualifica di Title Sponsor della squadra di Rugby I Medicei, la quale milita nel campionato di Eccellenza (competizione di vertice del sistema italiano).

In quanto Title Sponsor, a Toscana Aeroporti viene riconosciuto il diritto a occupare determinati spazi pubblicitari al fine di fornire visibilità al proprio marchio: tra questi, oltre alla presenza su cartelloni pubblicitari adiacenti le strutture di gioco, il marchio Toscana Aeroporti è presente su tutto il materiale tecnico della squadra.



La collaborazione tra le due società, inoltre, è andata al di là degli specifici termini del rapporto di sponsorizzazione, essendosi estesa col tempo, da una parte, a un interesse dei dipendenti di Toscana Aeroporti verso l'attività sportiva de I Medicei (grazie anche alla convenzione stipulata per l'accesso allo stadio durante le partite) e, dall'altra, a un coinvolgimento della squadra in alcuni progetti portati avanti in ambito sociale da Toscana Aeroporti. A quest'ultimo proposito, si distingue la collaborazione de I Medicei nelle attività relative al Progetto Michela, che ha visto alcuni giocatori della squadra partecipare recentemente all'aula aperta contro la violenza di genere organizzata da Toscana Aeroporti e Artemisia Onlus.

Abbiamo ragione di sostenere che la collaborazione tra le due società sarà sempre più incisiva anche in settori estranei allo specifico rapporto di sponsorizzazione e stiamo lavorando affinché il coinvolgimento reciproco risulti progressivamente valorizzato.

In considerazione della posizione di Title Sponsor, Toscana Aeroporti gode di un'elevata visibilità sugli organi di stampa locali. Il valore economico in termini di AVE ("Advertising Value Equivalent") risulta stimabile in € 3.329.055,21.

## **FOCUS A.C. PISA**

A fronte del contributo biennale complessivo di € 330.000,00, diviso in € 180.000,00 per la stagione 2016/17 e € 150.000,00 per la stagione 2017/18, Toscana Aeroporti assume la qualifica di Sponsor della squadra di calcio A. C. Pisa 1109, militante nella presente stagione nel campionato professionistico di Serie C.

Alla qualifica di Sponsor corrisponde per Toscana Aeroporti la visibilità garantita dall'A. C. Pisa su determinati spazi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cartelloni pubblicitari e sistema LED installati presso lo stadio. Inoltre, il logo di Toscana Aeroporti è presente su tutto il materiale tecnico della squadra.



## FOCUS ARTEMISIA

A seguito di un tragico evento che ha colpito una dipendente della società, Toscana Aeroporti nel 2016 ha iniziato una collaborazione con l'Associazione Artemisia Onlus volta alla prevenzione della violenza di genere.

La collaborazione è stata formalizzata in due distinti accordi contrattuali, entrambi di durata quinquennale:

- il primo prevede un contributo di sponsorizzazione da parte di Toscana Aeroporti per la realizzazione di attività di sostegno all'autonomia delle donne sopravvissute a situazioni di violenza e dei loro figli/ie. A fronte del contributo economico, Toscana Aeroporti vede riconosciuta la presenza del proprio marchio su tutto il materiale comunicativo realizzato allo scopo da Artemisia. L'importo del contratto è di € 150.000,00;
  
- il secondo prevede il finanziamento fornito da Toscana Aeroporti ad Artemisia Onlus per lo svolgimento di tre attività di formazione interna all'azienda. Nello specifico, queste attività si concretizzano in:
  - 1- Attività di sensibilizzazione di tutti i dipendenti di Toscana Aeroporti: queste attività si concretizzano nell'organizzazione di aule sul tema della violenza di genere che coinvolgeranno tutti i dipendenti di Toscana Aeroporti;
  - 2- Formazione specifica per i dipendenti "ambasciatori" o "sentinelle", figure chiavi trasversali che possano essere in grado di orientare le dipendenti, in caso di bisogno, verso i Centri Anti Violenza del territorio: dal lavoro di questi gruppi di lavoro si è prodotta la realizzazione di un kit contenente strumenti e informazioni volti alla prevenzione della violenza di genere;
  - 3- Formazione di gruppi finalizzati all'elaborazione dell'evento tragico.



L'importo del contributo fornito da Toscana Aeroporti a fronte della realizzazione di queste attività corrisponde a € 100.000,00.

Questi due settori in cui si delinea la collaborazione tra Toscana Aeroporti e Artemisia Onlus costituiscono, considerati complessivamente, l'essenza del Progetto Michela. Possiamo apprezzare da quanto sopra esposto come il Progetto si componga di una parte esterna, rappresentata dal sostegno alle attività dell'associazione, che rientra nella prima categoria di azioni "reputazionali" messe in campo da Toscana Aeroporti

- cioè quelle aventi un impatto diretto sulla realtà sociale - e da una parte interna, rappresentata dalla formazione dei dipendenti di Toscana Aeroporti, che rientra nella seconda categoria di azioni sopra individuata - cioè quelle aventi un impatto indiretto, per il tramite dei propri dipendenti, sulla realtà sociale.

Il Progetto Michela, quindi, costituisce l'esempio emblematico della modalità comunicativa che Toscana Aeroporti concretamente segue per prevenire i rischi reputazionali legati alla propria attività.

Rimane da sottolineare il fatto che il Progetto Michela ha rappresentato la sede nella quale Toscana Aeroporti e Artemisia Onlus sono riuscite a coinvolgere ulteriori realtà locali di livello istituzionale, sportivo, culturale, ecc., come dimostrano la partecipazione alla campagna "Tu da che parte stai?" e all'aula di formazione aperta contro la violenza di genere organizzata presso Palazzo Strozzi.



La stima del ritorno economico generato in termini di AVE in relazione alla visibilità acquisita da Toscana Aeroporti sugli organi di stampa si attesta a € 82.510,35.

## FOCUS SAN MARCO

Nel settore sociale, inoltre, Toscana Aeroporti ha iniziato nel 2016 un rapporto di collaborazione con la Magistratura San Marco, associazione rappresentante il quartiere in cui si situa la struttura aeroportuale di Pisa. Nel 2017 la collaborazione si è stabilizzata in un accordo di sponsorizzazione attraverso il quale la Magistratura, a fronte di un contributo di € 30.000,00, si impegna alla realizzazione di una serie di attività a forte impatto sociale, dalle quali emerge in termini di visibilità l'impegno di Toscana Aeroporti.

Tra le numerose attività realizzate dalla Magistratura, possiamo citare a titolo di esempio la realizzazione e installazione di due altalene per disabili presso il parco giochi di Largo Balbo (2016) e la donazione di un defibrillatore DAE installato presso via dell'aeroporto.

Anche il rapporto con la Magistratura San Marco, oltre ad avere un impatto diretto sulla realtà sociale limitrofa alle strutture aeroportuali, ha permesso a Toscana Aeroporti di fare rete e di coinvolgere nei vari progetti ulteriori associazioni locali che hanno contribuito, quindi, alla massimizzazione dell'impatto sociale generato.



Il ritorno economico in termini di AVE proveniente dalla visibilità del marchio Toscana Aeroporti sugli organi di stampa locali è quantificabile in € 105.370,02.



## **5. Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani**

### **5.1. Gestione e valorizzazione del personale**

#### **5.1.1. Rischi ed opportunità**

I rischi collegati alla Gestione del personale sono inseriti nel “Manuale Compliance” aziendale del 13 novembre 2015.

Periodicamente - una volta all'anno o qualora si verificano cambiamenti organizzativi - viene fatta una verifica della mappatura delle procedure “Risorse Umane ed Organizzazione”, insieme alla funzione Compliance, indicando il livello di “criticità” della procedura (Probabilità evento e Danno conseguente).

Secondo la mappatura aziendale, i principali rischi afferenti alla funzione Risorse Umane ed Organizzazione si possono concretizzare con maggiore probabilità e conseguente danno nelle seguenti aree:

- Reclutamento e Selezione del Personale;
- Gestione del Personale;
- Formazione ed Addestramento;
- Gestione infortuni / malattie / sinistri;
- Gestione Sorveglianza Sanitaria e medicina preventiva del lavoro;

Secondariamente, sono stati individuati altri rischi più marginali anche nella Valutazione del Personale e nella Gestione delle Trasferte e Missioni.

Alcune delle suddette procedure sono anche contenute nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Decreto Legislativo n. 231/2001.

Per esemplificare alcune casistiche, i rischi corsi dall'azienda potrebbero manifestarsi in azioni di contenzioso promosso dal dipendente, in malattie professionali e infortuni sul lavoro, nella selezione di profili non idonei per le mansioni da svolgere oppure nella mancata formazione o addestramento del personale e così via.

Il rischio di contenzioso è mitigato dall'applicazione pedissequa di contratti collettivi nazionali (il 100% dei dipendenti è coperto da contratti collettivi) ed aziendali, nonché ovviamente delle norme di legge vigenti. A tal fine la funzione RRUU è supportata anche da uno studio legale esterno e da una società che opera nell'ambito della consulenza del lavoro.

Per mitigare i rischi inerenti gli infortuni e le malattie professionali, la società si è dotata di una struttura interna di salute e sicurezza del lavoro, formata da un RSPP e di 2 ASPP, nonché di precise procedure aziendali.

In ambito reclutamento e selezione, i percorsi di inserimento sono svolti attraverso molteplici livelli di colloquio di selezione, sia con la funzione Risorse Umane & Organizzazione sia coi responsabili o specialisti delle funzioni in cui lavorerà il

candidato, e vengono utilizzate schede di valutazione per stendere un adeguato profilo dei candidati colloquiati, raccogliendo eventuali copie di certificati e/o patenti per verificare la presenza delle qualificazioni dichiarate dai candidati.

Infine, la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione ha una propria specifica funzione dedicata alla Formazione, con un responsabile e dei collaboratori, che seguono l'organizzazione dei corsi di formazione tecnici, specialistici, trasversali, di addestramento e di salute e sicurezza. E' utilizzato anche un software dedicato, che raccoglie i percorsi di formazione svolti dai dipendenti e segnala con specifici "alert" le scadenze dei certificati dei dipendenti.

Sulle procedure sono condotti Audit periodici in azienda da parte della Funzione Internal Auditing.

Per quanto riguarda la tutela dei diritti umani e della diversity, considerando il contesto in cui il Gruppo opera, non sono stati individuati particolari rischi legati a suddette tematiche. Come riportato di seguito, il Gruppo si impegna tuttavia a impedire comportamenti discriminatori nei confronti di tutti gli stakeholder, ai sensi della certificazione in essere SA 8000.

In particolare si segnala che nel 2017 non sono state registrate azioni discriminatorie nei confronti dei dipendenti.

### ***5.1.2. Le politiche praticate da Toscana Aeroporti***

Il Codice Etico di TA, sebbene non possa essere considerata una policy aziendale, racchiude la sintesi dei valori, delle regole comportamentali e degli impegni cui viene riconosciuto valore etico positivo ed a cui devono conformarsi tutti i destinatari dello stesso. In particolare: *"la Società riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione. La Società s'impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti e consulenti."*

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa in materia di prevenzione e protezione. La Società s'impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo. Come già definito nella sezione relativa alla gestione delle comunità locali, Pari opportunità e Diversity rappresentano, infatti, un tema rilevante per il Gruppo. È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

Le modalità di gestione infine si declinano al meglio attraverso le seguenti procedure:

a) Procedura Gestione Risorse Umane, che definisce gli ambiti e gli interventi da attuare inerenti la comunicazione con il personale, la retribuzione e gli interventi premianti, gli orari di lavoro, la libertà di associazione, i procedimenti disciplinari, il mobbing e le molestie sessuali.

b) Procedura Sorveglianza sanitaria, il cui obiettivo è quello di determinare i processi, le modalità, le tempistiche e le competenze relative al piano di sorveglianza sanitaria di TA, in ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. 81/2008.

Per quanto riguarda la gestione del welfare aziendale, il Gruppo ha sviluppato alcune iniziative volte a migliorare lo stile di vita dei dipendenti. E' presente una mensa aziendale per i dipendenti dello scalo di Pisa e sono erogati buoni pasto per quelli dello scalo di Firenze. E' prevista una contribuzione aggiuntiva, da parte datoriale, alle forme di previdenza complementare. Vi è possibilità di richiedere, ed ottenere, se le esigenze aziendali lo consentono, orari di lavoro part time in molteplici forme di distribuzione dell'orario. Per tutti i dipendenti è prevista una forma di assistenza sanitaria, FASI OPEN per operai e impiegati, con ALLIANZ per Quadri e Dirigenti.

Toscana Aeroporti promuove il Progetto Intercultura offrendo due borse di studio all'anno rivolte ai figli dei dipendenti per l'approfondimento di una lingua straniera all'estero.

### 5.1.3. Indicatori di performance

L'occupazione rispetto al 2016 è rimasta stabile, si sottolinea tuttavia un decremento degli operai con contestuale incremento del numero degli impiegati ed aumento del numero dei contratti a tempo indeterminato.

Vengono rappresentate di seguito le tabelle relative al personale del Gruppo. Si segnala che la Società Parcheggi Peretola non ha dipendenti, pertanto gli indicatori di seguito riportati non sono applicabili a tutto il perimetro di rendicontazione, ma solamente alla Capogruppo e alle società Toscana Aeroporti Engineering e Jet Fuel Co.

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
<b>Categoria professionale</b>									
Dirigenti	n° 2	9	11			-			-
Quadri	n° 9	18	27		1	1			-
Impiegati	n° 416	198	614	1	3	4		3	3
Operai	n° 2	178	180			-		8	8
<b>Totale</b>	<b>n° 429</b>	<b>403</b>	<b>832</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Il totale dei dipendenti del Gruppo si attesta a 848 persone, il 51% delle quali donna.

Nella seguente tabella viene riportato il rapporto del salario base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini per la Capogruppo Toscana Aeroporti.

**Categoria professionale**

UdM	Rapporto del salario base		Rapporto della remunerazione	
	Donne / Uomini		Donne / Uomini	

Dirigenti	%	124%	159%
Quadri	%	84%	81%
Impiegati	%	99%	92%
Operai	%	87%	68%

Tale indicatore, dato il numero ridotto del personale, non è monitorato in riferimento alla Società Jet Fuel Co. Per Toscana Engineering è stato possibile definire il rapporto in riferimento alla sola categoria degli impiegati (il rapporto del salario base medio delle impiegate rispetto a quello degli uomini risulta pari al 92%. Quello relativo alla remunerazione è invece pari al 97%). Tali dati sono in linea con il 2016, a tal riguardo si precisa che la leggera differenza retributiva tra uomini e donne è altresì dovuta ad un maggiore utilizzo da parte di quest'ultime dell'orario di lavoro part time

**Tipologia contrattuale (determinato/indeterminato)**

Tempo indeterminato  
Tempo determinato  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	386	363	<b>749</b>	1	3	<b>4</b>		11	<b>11</b>
n°	43	40	<b>83</b>		1	<b>1</b>			<b>-</b>
<b>n°</b>	<b>429</b>	<b>403</b>	<b>832</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**Tipologia contrattuale (part-time / full-time)**

Full-time  
Part-time  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	187	296	<b>483</b>	1	4	<b>5</b>		11	<b>11</b>
n°	242	107	<b>349</b>			<b>-</b>			<b>-</b>
<b>n°</b>	<b>429</b>	<b>403</b>	<b>832</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**Personale per fasce d'età puntuale al 31/12/2017**

≤ 29 anni  
30 - 50 anni  
≥ 51 anni  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	30	28	<b>58</b>			<b>-</b>			<b>-</b>
n°	319	266	<b>585</b>	1	3	<b>4</b>		5	<b>5</b>
n°	80	109	<b>189</b>		1	<b>1</b>		6	<b>6</b>
<b>n°</b>	<b>429</b>	<b>403</b>	<b>832</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**Personale in entrata per fasce d'età ( td + ti ) tot anno**

≤ 29 anni  
30 - 50 anni  
≥ 51 anni  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	51	49	<b>100</b>			<b>-</b>			<b>-</b>
n°	72	85	<b>157</b>		2	<b>2</b>			<b>-</b>
n°	3	3	<b>6</b>		1	<b>1</b>			<b>-</b>
<b>n°</b>	<b>126</b>	<b>137</b>	<b>263</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Personale in uscita per fasce d'età (td + ti) tot anno**

≤ 29 anni  
30 - 50 anni  
≥ 51 anni  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	36	47	83	-	-	-	-	-	-
n°	64	94	158	-	-	-	-	-	-
n°	4	12	16	-	-	-	-	-	-
n°	104	153	257	-	-	-	-	-	-

*Motivazione uscita:*

Uscite volontarie (escluso il pensionamento)  
Pensionamento  
Licenziamenti  
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)

n°	9	17	26	-	-	-	-	-	-
n°	-	1	1	-	-	-	-	-	-
n°	-	-	-	-	-	-	-	-	-
n°	95	135	230	-	-	-	-	-	-

**Turnover in entrata**

≤ 29 anni  
30 - 50 anni  
≥ 51 anni  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
%	170,0%	175,0%	172,4%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
%	22,6%	32,0%	26,8%	0,0%	66,7%	50,0%	n.d.	0,0%	0,0%
%	3,8%	2,8%	3,2%	n.d.	100,0%	100,0%	n.d.	0,0%	0,0%
%	29,4%	34,0%	31,6%	0,0%	75,0%	60,0%	n.d.	0,0%	0,0%

**Turnover in uscita**

≤ 29 anni  
30 - 50 anni  
≥ 51 anni  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
%	120,0%	167,9%	143,1%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
%	20,1%	35,3%	27,0%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
%	5,0%	11,0%	8,5%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
%	24,2%	38,0%	30,9%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%

**Ore di formazione totali per categoria professionale**

Dirigenti  
Quadri  
Impiegati  
Operai  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
h	5	80	85	-	-	-	-	-	-
h	237	330	567	-	-	-	-	-	-
h	8.803	5.920	14.723	-	7	7	-	120	120
h	2	6.319	6.321	-	-	-	-	320	320
h	9.047	12.649	21.696	-	7	7	-	440	440

**Numero di partecipanti ai corsi per categoria professionale**

Dirigenti  
Quadri  
Impiegati  
Operai  
**Totale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n°	2	9	11	-	-	-	-	-	-
n°	9	18	27	-	-	-	-	-	-
n°	416	198	614	-	1	1	-	3	3
n°	2	178	180	-	-	-	-	8	8
n°	429	403	832	-	-	-	-	11	11

**Ore di formazione per tematica e categoria professionale**

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale

**Addestramento (formazione di carattere tecnico-operativo)**

Dirigenti	h			-			-			-
Quadri	h	26	46	72			-			-
Impiegati	h	6.787	4.631	11.418		3	3		70	70
Operai	h		5.344	5.344			-		200	200
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>6.813</b>	<b>10.021</b>	<b>16.834</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>270</b>	<b>270</b>

**Generale (formazione di carattere trasversale)**

Dirigenti	h	5	44	49			-			-
Quadri	h	185	248	433			-			-
Impiegati	h	1.032	747	1.779		4	4			-
Operai	h	2	334	336			-			-
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>1.224</b>	<b>1.373</b>	<b>2.597</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Salute e sicurezza**

Dirigenti	h		36	36			-			-
Quadri	h	24	24	48			-			-
Impiegati	h	952	510	1.462			-		28	28
Operai	h		641	641			-		68	68
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>976</b>	<b>1.211</b>	<b>2.187</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>96</b>	<b>96</b>

**Anti - corruzione**

Dirigenti	h			-			-			-
Quadri	h	2	2	4			-			-
Impiegati	h	32	32	64			-		22	22
Operai	h			-			-		42	42
<b>Totale</b>	<b>h</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>68</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>64</b>

In relazione all'indicatore relativo alla formazione su procedure e politiche riguardanti i diritti umani, si segnala che, nel 2017, il Gruppo ha erogato un totale di 334 ore. L'8% delle donne e il 15% degli uomini ha ricevuto formazione specifica nel merito. La percentuale risulta ridotta in quanto i corsi sono previsti limitatamente al personale neo-assunto.

Rispetto al 2016 il trend è rimasto costante non si evidenziano pertanto variazioni significative

## **5.2. Salute e Sicurezza**

Il Servizio Prevenzione e Protezione (in breve SPP) di Toscana Aeroporti svolge la propria attività e il costante presidio in materia di salute e sicurezza su entrambi gli scali di Pisa e Firenze secondo quanto previsto dal D.lgs 81/08 e s.m.i., dalla normativa di riferimento e dai principi della Politica della Sicurezza adottata dall'Azienda.

L'obiettivo primario è la salvaguardia della salute e della sicurezza di coloro che operano in ambito aeroportuale.

In particolar modo, i principi fondamentali assunti sono:

- ✓ Tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di TA, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionario di enti terzi;
- ✓ Prevenire il verificarsi di infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza (sedimi aeroportuali ed aree di proprietà per i siti di Pisa e di Firenze) nell'ambito dello svolgimento delle attività di "Airport Operator" ed "Handling Agent";
- ✓ Impegnarsi per il pieno rispetto delle normative, cogenti e non, in materia di salute e sicurezza, pertinenti alle attività svolte all'interno dei siti aeroportuali gestiti da TA;  
Promuovere, verso tutti gli altri enti terzi operanti nei siti aeroportuali, l'adozione di buone prassi, di adeguate procedure e di standard internazionali per la garanzia della salute e della sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali;
- ✓ Impegnarsi a riesaminare periodicamente le proprie performance per garantire i migliori risultati in termini di tutela della salute e della sicurezza delle persone presenti, a qualsiasi titolo, nelle aree aeroportuali di competenza di TA;

Gli obiettivi di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sono attuati attraverso l'implementazione del piano di miglioramento della sicurezza aziendale. Il piano di sicurezza viene quindi istituito, diffuso e periodicamente rivisto dalla direzione aziendale, in modo da ottimizzare la gestione degli aspetti di salute e sicurezza, diffondere al massimo l'informazione riguardante la salute e sicurezza nell'ambito delle proprie mansioni, e promuovere una cultura della sicurezza ad ogni livello aziendale.

### ***5.2.1. Organigramma della sicurezza - Struttura del Servizio Prevenzione e Protezione, Medico competente e Dirigenti delegati.***

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione è coadiuvato nello svolgimento dei propri compiti da tre Addetti al Servizio.

E' stato nominato il Medico Competente coordinatore e Medici competenti di sito.

Su entrambi i siti è stata conferita dal Datore di Lavoro delega di funzioni (ex art.16 D.lgs.81/08) a due Dirigenti delegati, per garantire il costante presidio su tematiche specifiche "di sito" legate alla sicurezza.

Sono presenti inoltre RLS su ogni sito che partecipano attivamente a sopralluoghi, alla segnalazione di eventi o aspetti da monitorare, alla valutazione dei rischi e alle misure di prevenzione connesse e alle riunioni periodiche (ex art. 35 D.lgs.81/08).

### **5.2.2. Il Documento di Valutazione del Rischio di Toscana Aeroporti**

Nel corso del 2017 si è concluso il processo di revisione della valutazione dei rischi e l'aggiornamento del precedente documento DVR, elaborando di un unico documento contenente i rischi presenti e le misure di prevenzione.

Il documento, riportante data certa 27 ottobre 2017 integra non solo i criteri di valutazione delle singole tipologie di rischio presenti, ma anche le attività svolte dai lavoratori, che vengono, pertanto, accorpati in gruppi omogenei.

### **5.2.3. Certificazione BS OHSAS 18001:2007**

Toscana Aeroporti ha confermato nel 2017 il rispetto degli standard previsti dalla norma BS OHSAS 18001:2007.

L'applicazione di tale modello ha consentito di conseguire la certificazione e di essere "compliant" relativamente a quanto previsto dall'art 16 comma 3 e dall'art. 30 del D.lgs. 81/08, ovvero adottare e attuare un modello di verifica sui compiti del Datore di Lavoro e dei delegati, con importanti ricadute positive sugli aspetti della responsabilità amministrativa delle società per i reati inerenti la sicurezza sul lavoro previsti dal Modello Organizzativo Gestionale D.lgs. 231/2001.

### **5.2.4. Prove di emergenza ed evacuazione**

Sono state effettuate nei due scali, le annuali prove di gestione dell'emergenza ed evacuazione disposta dal D.M. 10/03/98, in collaborazione con i Vigili del Fuoco ed il Servizio di Prevenzione e Protezione della Polizia di Frontiera.

Nello specifico, sui due scali, sono state effettuate le seguenti esercitazioni:

- 1) Scalo aeroportuale di Firenze (19 dicembre - scenario incendio area varchi Security-galleria commerciale primo piano)
- 2) Scalo aeroportuale di Pisa (23 novembre - scenario incendio area filtri Security)

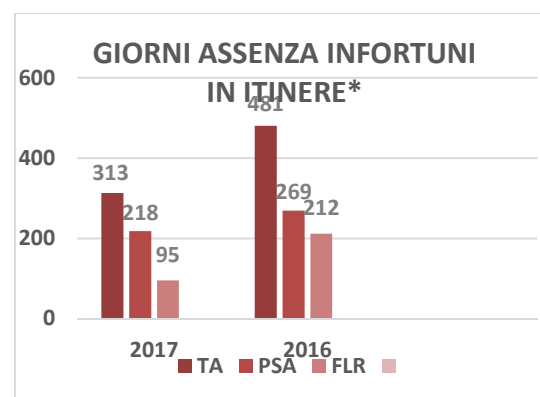
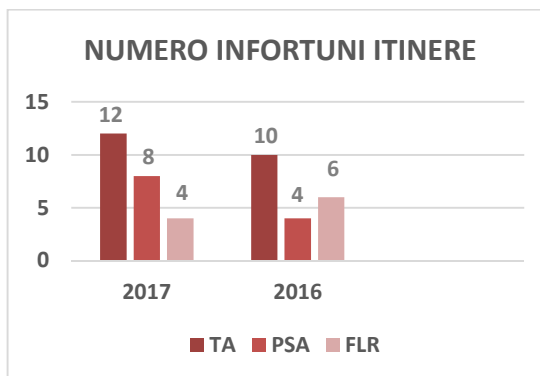
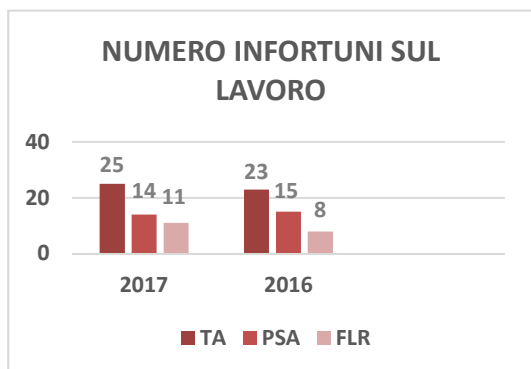
### **5.2.5. Segnalazioni, Non conformità near miss**

Il SPP ha gestito e tracciato oltre 200 eventi con sopralluoghi specifici e incontri con i lavoratori coinvolti, implementando, se necessarie, azioni correttive. Nello specifico, è stata effettuata indagine su oltre 60 *near miss* verificatisi su entrambi i siti, considerati elementi fondamentali al fine di minimizzare i rischi aziendali.



## 5.2.6. Indicatori di performance

Nei grafici seguenti si riportano i trend i degli infortuni sul lavoro e in itinere negli ultimi due anni. Si definiscono infortuni in itinere, gli infortuni avvenuti durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro.



\*i giorni di assenza sono calcolati nell'anno di competenza dell'infortunio. Anche in caso di ricadute, i giorni di assenza da lavoro sono imputati all'anno in cui si è verificato l'evento. Per l'anno corrente il dato è calcolato come giorni di assenza al 31/12.

Si rileva che nonostante la numerosità degli infortuni abbia avuto a livello aggregato un incremento di 2 unità, i giorni di assenza nel 2017 sono ridotti del 40% (da 697 a 414) in quanto sullo scalo di Pisa nel 2016 si sono verificati due infortuni di lunga durata con prognosi complessiva di entrambi di oltre 300 giorni.

Con riferimento sempre agli infortuni sul lavoro, si segnala che oltre il 75% degli eventi è imputabile a distrazione e/o imperizia (c.d. *human factor*).

Si riportano di seguito gli indicatori riguardanti indici di frequenza e gravità relativi agli infortuni verificatisi nel biennio 2016 - 2017.

		TA		PSA		FLR	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Indice frequenza	Operai	62,14	72,92	80,28	58,84	42,8	95,87
	Impiegati	24,92	30,73	21,42	30,99	30,4	30,22
Indice gravità	Operai	1,61	0,8	1,9	1,05	0,4	1,29
	Impiegati	1,05	0,54	1,64	0,76	0,11	0,13

### Misure aggiuntive a Tutela dei Lavoratori e degli Utenti

Al fine di tutelare l'utenza aeroportuale, richiamando la politica della sicurezza, il SPP ha realizzato, in collaborazione con le figure aziendali di riferimento, un programma di implementazione dei dispositivi di salvaguardia della salute delle persone.

Sullo scalo di Pisa sono presenti n° 12 DAE (aeroporto cardioprotetto) e sono state installate nel 2017 n° 5 Evac+chair

Sullo scalo di Firenze sono stati installati n. 5 DAE e si prevede di aggiungerne altrettanti nel corso del 2018.

## **6. Lotta alla corruzione attiva e passiva e compliance**

### **6.1. Contesto normativo**

Toscana Aeroporti è anzitutto soggetta alla disciplina normativa e regolamentare applicabile alle società quotate, come a titolo esemplificativo il D. Lgs. 58/1998 (TUF) e il Regolamento Emittenti n. 11971 del 14 maggio 1999, nonché alla ulteriore specifica disciplina adottata da CONSOB e Borsa Italiana.

Come già declinato nelle pagine precedenti, Toscana Aeroporti gestisce gli aeroporti “Amerigo Vespucci” di Firenze e “Galileo Galilei” di Pisa in base alle convenzioni quarantennali sottoscritte con Enac n. 28 del 14 dicembre 2001 (per l’Aeroporto di Firenze) e n. 40 del 20 ottobre 2006 (per l’Aeroporto di Pisa) relative all’affidamento in concessione totale dei rispettivi Aeroporti. In qualità di gestore aeroportuale, è soggetta alla normativa del Codice della Navigazione nonché alla specifica disciplina adottata da Enac (circolari, regolamenti, ordinanze etc...) che il Codice Navigazione medesimo individua come unica autorità di regolamentazione tecnica di certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell’aviazione civile.

TA, inoltre, vista la propria attività istituzionale, opera, ai sensi della normativa in materia di appalti, disciplinata dal D. Lgs. 50/2016 (cd. Codice Appalti) nell’ambito dei «settori speciali», in quanto svolge «attività relative allo sfruttamento di un’area geografica, ai fini della messa a disposizione di aeroporti...» (art. 119 del Codice Appalti). TA rientra, ai fini della normativa in questione, nel novero degli “enti aggiudicatori” in quanto opera «in virtù di diritti speciali o esclusivi concessi loro dall’autorità competente» (art. 3 comma 1 lett. del Codice Appalti).

Per gli affidamenti di lavori, servizi e forniture di importo superiore alle soglie fissate dalle Direttive comunitarie, TA applica (ad esclusione di alcune tipologie contrattuali espressamente richiamate nel Codice Appalti) la normativa codicistica prevista per i settori speciali, mentre per quelli al di sotto di tale soglia ha adottato, ai sensi dell’art. 36 comma 8 del Codice Appalti, un proprio Regolamento Interno.

Gli adempimenti contemplati nella L.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione”, nonché quelli, correlati ai primi, previsti dal D.lgs. 33 del 2013, quali a titolo esemplificativo la nomina di un Responsabile Anticorruzione ed un piano triennale anticorruzione, non trovano ad oggi applicazione per la Società in quanto la stessa è ricompresa tra le società quotate, escluse dall’ambito soggettivo della normativa in questione, in attesa dell’eventuale adozione, con il coinvolgimento di CONSOB, di una specifica disciplina in materia.

La Società adempie comunque - nell’ambito dello svolgimento delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture - agli obblighi informativi relativi agli appalti di cui al comma 32 dell’art. 1 della L. 190/2012.

Trattandosi inoltre di una società quotata, TA si conforma alle previsioni normative contenute nella L. 262/05 in materia di “Tutela del risparmio e dei mercati finanziari”, provvedendo ad esempio alla nomina del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili.

La società tra altresì provvedendo alla revisione delle procedure contabili/amministrative previste nell’ambito delle suddette previsioni normative.

## ***6.2. Rischi e Politiche praticate***

In un’ottica anti-corrruzione, TA - attraverso la valutazione dei propri rischi aziendali - ha adottato una serie di strumenti il cui scopo è quello di:

- ridurre le opportunità in cui si possano manifestare casi di corruzione;
- aumentare le capacità di scoprire casi di corruzione;
- creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

In particolare, l’esigenza di prevenzione rispetto a potenziali fenomeni corruttivi è stata recepita all’interno del Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 231/2001(cd. Modello 231), attraverso l’inserimento prima del reato di “corruzione tra privati” e, recentemente, a seguito dell’emanazione del D.Lgs. 38/2017, del reato di “istigazione alla corruzione tra privati” tra i reati c.d. presupposto rilevanti ai fini 231.

Nella parte speciale del Modello 231 la Società ha individuato, con riferimento ai reati contro la Pubblica Amministrazione e ai Reati Societari, le aree sensibili all’interno delle quali potrebbero verificarsi fenomeni corruttivi. A titolo esemplificativo per i reati societari si è ritenuto che fenomeni corruttivi possano sorgere nell’ambito dei rapporti con fornitori, consulenti e partner e comunque di terzi. In tal senso sono stati fissati principi di comportamento nei confronti dei destinatari del Modello 231, che devono adoperarsi al fine di assicurare alla Società una regolare gestione dei rapporti con fornitori, consulenti e partner e comunque altri terzi evitando azioni, anche solo omissive, che possano dar luogo a fenomeni corruttivi di cui agli artt. 2635 e 2635 bis c.c., garantendo ed agevolando ogni forma di controllo interno in merito.

Inoltre, sempre in relazione ai reati in materia di “Corruzione tra privati” e “istigazione alla corruzione tra privati”, il Modello 231 prevede che il personale TA debba rispettare i seguenti divieti tassativi:

- è vietata la dazione o la promessa di denaro o altra utilità non dovuta volta al compimento o all’omissione da parte di un soggetto (oggetto della corruzione) - anche per interposta persona - di un atto in violazione degli obblighi inerenti al suo ufficio o degli obblighi di fedeltà nei confronti della società di appartenenza. È vietato altresì porre in essere e tenere

comportamenti che, sebbene risultino tali da non costituire di per sé fattispecie di reato possano potenzialmente diventarlo;

- è vietato inoltre sollecitare per se o per altri la dazione o la promessa di denaro o altra utilità non dovuta volta al compimento o all'omissione da parte del soggetto istigato di un atto in violazione degli obblighi inerenti al suo ufficio o degli obblighi di fedeltà nei confronti della società di appartenenza;
- è vietato riconoscere compensi o effettuare prestazioni, in favore di fornitori, consulenti e Partner che non trovino rispettivamente adeguata giustificazione in relazione al tipo di controprestazione richiesta, incarico da svolgere, caratteristiche del rapporto e prassi vigenti in ambito locale;
- è vietato, in relazione alla gestione di omaggi e attività di intrattenimento, ospitalità, sponsorizzazioni e delle contribuzioni volte a promuovere iniziative di interesse sociale, ambientale, umanitario, culturale ecc., porre in essere condotte corruttive dirette ad ottenere condizioni contrattuali particolarmente favorevoli oltre le normali condizioni di mercato.

Anche all'interno del Codice Etico adottato dalla TA la Società prende posizione contro i fenomeni corruttivi stabilendo al paragrafo 2.8 che *"TA condanna e contrasta per quanto nei suoi poteri qualsiasi comportamento corruttivo e, consapevole di tutte le iniziative legislative nazionali ed internazionali tese a reprimere la corruzione compreso anche il fenomeno della così detta "corruzione privata", proibisce la corruzione e la istigazione alla corruzione senza alcuna eccezione, nel dettaglio vieta di:*

- *offrire, promettere, dare, pagare, autorizzare, istigare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità a un Pubblico Ufficiale o un privato (corruzione attiva);*
- *accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare o istigare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da un Pubblico Ufficiale o un privato (corruzione passiva);"*

Il riferimento è inoltre all'intenzione di:

- *"indurre un Pubblico Ufficiale o un privato, a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica, o qualsiasi attività associata a un business o ricompensarlo per averla svolta;*
- *influenzare un atto ufficiale (o un'omissione) da parte di un Pubblico Ufficiale o qualsiasi decisione in violazione di un dovere d'ufficio;*
- *ottenere, assicurarsi o mantenere un business o un ingiusto vantaggio in relazione alle attività d'impresa;*
- *in ogni caso, violare le leggi applicabili."*

La condotta proibita include l'offerta o la ricezione e ogni e qualunque fenomeno di istigazione in merito da parte del Personale della Società (corruzione diretta), o da parte di chiunque agisca per conto della Società (corruzione indiretta), anche per

interposta persona, di un vantaggio economico o altra utilità non dovuta in relazione alle attività d'impresa.

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001 TA ha nominato un Organismo di Vigilanza collegiale, composto da 2 membri esterni e da un membro interno. Tale organismo vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 e cura il suo aggiornamento. Il D. Lgs. 231/2001 stabilisce inoltre che il Modello 231 preveda obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli. A tal fine la Società ha predisposto uno schema di flussi informativi che devono pervenire, con diverse periodicità (semestrale, annuale o contestuale) a seconda del tipo di informazione, all'Organismo di Vigilanza da parte delle funzioni aziendali coinvolte nelle attività potenzialmente a rischio.

L'OdV ha altresì attivato un proprio indirizzo di posta al quale poter inviare segnalazioni circa presunte violazioni del Modello 231 o comportamenti ipoteticamente non in linea con le previsioni del Modello 231. Le segnalazioni possono essere inviate anche in forma anonima.

TA, a seguito della recente Legge n. 179 del 14 Dicembre 2017 - "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato", ha recentemente previsto all'interno del Modello 231 lo sviluppo di una procedura interna per la segnalazione della violazione delle norme, non solo in ambito 231, volta ad un incoraggiamento alla segnalazione di illeciti (c.d. *whistleblowing*).

TA riconosce inoltre l'importanza di una effettiva e concreta formazione ed informazione dei propri dipendenti ai fini di una efficace attuazione del Modello 231 ed affinché lo stesso possa esplicare concretamente la propria funzione preventiva contro la commissione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001.

A tal fine la Società ha reso disponibile mediante la pubblicazione sulla propria intranet aziendale il Modello 231 adottato ed ha consegnato personalmente a ciascun dipendente il Codice Etico. Sono state inoltre condotte nei confronti dei soggetti apicali (primi e secondi riporti) sessioni formative in materia 231 ed una formazione nelle modalità e-learnig sarà resa al resto della popolazione aziendale.

L'OdV di TA ha inoltre condiviso con il Responsabile Internal Audit della Società il perimetro di analisi di alcuni audit da condurre sulle tematiche afferenti alla normativa 231, compresa dunque la lotta alla corruzione.

Il Responsabile Internal Audit ha condotto infatti una specifica verifica in materia di "Gare e appalti di lavori, servizi e fornitura sopra e sotto soglia comunitaria" rilevando la necessità di una integrazione della procedura aziendale avente ad oggetto la gestione delle gare e dei contratti passivi ed un aggiornamento normativo del Regolamento di gestione dell'albo fornitori della Società.

All'interno del sistema di controllo di TA si inserisce anche la Funzione Compliance quale presidio volto ad assicurare la piena osservanza delle normative, nonché delle procedure e regolamenti interni anche in un'ottica di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi. La funzione Compliance ha adottato un proprio manuale approvato dal Consiglio di Amministrazione all'interno del quale sono individuate le normative rilevanti da sottoporre a monitoraggio. Tra queste risultano anche la L. 262/05 ed il D. Lgs. 50/2016.

Nell'ambito delle proprie politiche anti-corruzione, TA (già AdF) ha inoltre sottoscritto in data 30.3.2015 un protocollo di vigilanza collaborativa con Anac, che prevede una attività di vigilanza collaborativa-preventiva incentrata sulle opere primarie nell'ambito degli interventi di progettazione e realizzazione lavori previsti nel Master Plan aeroportuale 2014-2019 concernente gli interventi di adeguamento e potenziamento infrastrutturale dello scalo di Firenze. L'attività di controllo di ANAC ha ad oggetto sia atti relativi alla procedura di affidamento in corso di svolgimento (bandi, disciplinari, capitolati, provvedimenti di nomina della commissione etc.), sia atti della fase di esecuzione dei contratti (perizie, atti di risoluzione contrattuale etc.).

Tale protocollo, formalmente scaduto al termine della durata annuale ivi prevista, sarà, come rappresentato dalla stessa ANAC, nuovamente operativo a decorrere dal momento in cui saranno avviati i suddetti lavori di adeguamento e potenziamento infrastrutturale.

Per quanto concerne infine le politiche praticate dalla società controllate da TA si segnala che le società Parcheggi Peretola S.r.l. (società priva di dipendenti che gestisce alcuni parcheggi presso l'Aeroporto di Firenze) e Jet Fuel & Co. S.r.l. (Joint Venture con operatori del settore che gestisce il deposito di carburante presso l'aeroporto di Pisa) hanno anch'esse adottato il proprio Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001(cd. Modello 231).

Tali Modelli risultano in linea con il Modello della controllante TA, del quale ne recepiscono principi e valori, con gli eventuali necessari adeguamenti derivanti dalla natura, dalla struttura e dall'oggetto sociale delle società medesime.

Anche ciascuna delle suddette 2 società ha nominato, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, un Organismo di Vigilanza, in entrambi i casi monocratico, che vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello 231 e cura il suo aggiornamento.

Tali società hanno altresì predisposto, come la propria controllante, uno schema di flussi informativi che devono pervenire, con diverse periodicità (semestrale, annuale o contestuale) a seconda del tipo di informazione, all'Organismo di Vigilanza.

Si comunica infine, ai fini della presente relazione, che, nell'anno 2017, sia per TA sia per le società controllate Parcheggi Peretola e Jet Fuel, non risultano essersi verificati incidenti di corruzione né risultano essere state irrogate in merito sanzioni di alcuna natura.

7. Tabella di correlazione al D. Lgs. 254/16

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
Ambientali	Inquinamento acustico	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Rischi ed opportunità	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.2 - Le politiche praticate	Altro: - LVA annuali	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Obiettivi generali	Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)	<u>Politiche:</u> La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 è riferita alla sola Capogruppo. Inoltre, tale certificazione è stata formalmente implementata solo sullo scalo di Pisa. Nel 2018 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato.  <u>Indicatori:</u> L'indicatore non è applicabile alle altre Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale. Le Società Parcheggio Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business
	Consumi energetici ed emissioni	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Rischi ed opportunità	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.2 - Le politiche praticate	302-1: Consumi di energia diretti  103: Management Approach  305-1: Emissioni GHG dirette (Scope 1) 305-2: Emissioni GHG indirette (Scope 2)  103: Management Approach	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Obiettivi generali	Tutte le società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate al 31.12.2017	<u>Politiche:</u> La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 è riferita alla sola Capogruppo. Inoltre, tale certificazione è stata formalmente implementata solo sullo scalo di Pisa. Nel 2018 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato.
	Consumi e scarichi idrici	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Rischi ed opportunità	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.2 - Le politiche praticate	303-1: Prelievi idrici per fonte  103: Management Approach	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.1 - Obiettivi generali	Tutte le società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate al 31.12.2017	<u>Politiche:</u> La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 è riferita alla sola Capogruppo. Inoltre, tale certificazione è stata formalmente implementata solo sullo scalo di Pisa. Nel 2018 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato.  <u>Indicatori:</u> L'indicatore riportato nel documento non fa riferimento a quello corrispondente nel GRI (GRI 306-1), in quanto non viene riportato il valore totale degli scarichi idrici. Tuttavia, nel documento viene riportata la percentuale di scarichi fuori norma e i relativi audit, risultanti



Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							delle analisi chimiche svolte da una società esterna specializzata.
Sociali	Qualità del servizio	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.1.1 - Qualità del servizio - Rischi e opportunità	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.1.2 - Qualità del servizio - Politica per la Qualità	Altro:  - Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano; - Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto; - Puntualità complessiva dei voli - Tempi di riconsegna del 1° bagaglio dal block on dell'a/m; - Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m; - Percezione sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto; - Percezione sulla professionalità del personale (info point, security); - Tempo di attesa al check-in; - Percezione del tempo di attesa al check-in; - Tempo di attesa ai controlli di sicurezza; - Reclami per macro area; - N°totale di reclami.	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.1.3 - Qualità del servizio - Indicatori di performance	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)</i>	<u>Politiche:</u> La certificazione per la Qualità UNI EN ISO è riferita alla sola Capogruppo. Nel 2018 è previsto il passaggio alla norma ISO 9001:2015.  <u>Rischi:</u> (obiettivo di miglioramento) Per la tematica in oggetto, il Gruppo non ha elaborato una matrice dei rischi. Tale attività è prevista nel 2018, contestualmente al passaggio alla norma ISO 9001:2015. Sarà elaborata una matrice di correlazione dove saranno individuati gli aspetti di qualità del servizio e gli impatti a essi correlati.  <u>Indicatore:</u> L'indicatore non è applicabile alle altre Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale. Gli indicatori fanno riferimento sia allo scalo di Pisa che allo scalo di Firenze.
	Gestione responsabile fornitori	Cap.4- Gestione delle tematiche sociali Par. 4.2.1 - Gestione responsabile dei fornitori - Rischi e opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap.4- Gestione delle tematiche sociali Par. 4.2.2 - Gestione responsabile dei fornitori - Le politiche praticate	102-9: Caratteristiche della catena di fornitura 308-1: Fornitori selezionati su criteri ambientali  <i>103: Management Approach</i>	Cap.4- Gestione delle tematiche sociali Par. 4.2.3 - Gestione responsabile dei fornitori - Indicatori di performance	<i>Le società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate al 31.12.2017, ad eccezione di Parcheggi Peretola e Jet Fuel Co.</i>	<u>Politiche:</u> Il Gruppo non ha ritenuto necessario porre in essere delle politiche formalizzate in quanto i processi di acquisto/investimento e di conseguenza la selezione dei fornitori sono regolamentati da procedure e istruzioni. In particolare, Toscana Aeroporti S.p.A. applica la Procedura PR9 "Gestione degli acquisti e investimenti". Le procedure sono estese anche alle Società TAE e Parcheggi Peretola in virtù dei Contratti quadro per l'affidamento dei servizi (inclusi gli acquisti).  <u>Indicatore:</u> Per questo primo anno di rendicontazione il Gruppo non ha riportato le informazioni relative

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							alla catena di fornitura della società Jet Fuel Co. a causa dell'indisposizione delle stesse. Il Gruppo si impegna a monitorare tali informazioni e renderle disponibili dal prossimo anno (2018). Con riferimento a Parcheggi Peretola, le informazioni non sono state esplicitate in quanto non rilevanti, la società infatti si avvale principalmente degli stessi fornitori della Capogruppo.
	Gestione dei rapporti con le comunità locali	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.5.1 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Rischi e opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.5.2 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Politiche praticate e indicatori di performance	- Valore monetario delle iniziative promosse; - N° dipendenti che hanno preso parte alle iniziative; - N° di soggetti esterni che hanno preso parte alle iniziative; - Ore di formazione e corsi di sensibilizzazione; - Associazioni coinvolte.	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.5 - Gestione dei rapporti con le comunità locali	<i>Le Società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate integralmente al 31.12.17, ad eccezione di Parcheggi Peretola.</i>	<u>Politiche:</u> Il Gruppo gestisce i rapporti con le Comunità locali seguendo una prassi ormai consolidata nel tempo, l'obiettivo futuro è di formalizzare la stessa all'interno di policy e procedure.  <u>Rischi:</u> I rischi, sebbene non formalizzati, vengono individuati e costantemente aggiornati direttamente dalla Direzione responsabile, con finalità di gestione degli stessi.  <u>Indicatori:</u> Le iniziative di engagement sono estese a tutto il Gruppo, ad eccezione di Parcheggi Peretola che non ha dipendenti.
	Airport Security	N/A (Ref. "Note")	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.3 - Airport Security	Altro: - N° audit svolti - Ore di formazione	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.3 - Airport Security	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)</i>	<u>Politiche:</u> Le prassi e le procedure non sono applicabili alle società controllate in quanto non configurate come gestori aeroportuali. Il Programma per la Sicurezza dell'aeroporto è redatto sia per lo scalo di Pisa che per quello di Firenze.  <u>Rischi:</u> Per tale area tematica, il Gruppo ha ritenuto opportuno non riportare i relativi rischi, in quanto informazioni strettamente riservate.  <u>Indicatore:</u> L'indicatore non è applicabile alle altre Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business.
	Airport Safety	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.1 - Airport	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.5 - Airport Safety - Safety Policy	Altro: - Totale n° segnalazioni Area di movimento - BRI 2	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.7 - Airport	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)</i>	<u>Politiche:</u> La Safety Policy è riferita alla sola Capogruppo ed è in vigore sia sullo scalo di Pisa che sullo scalo di Firenze. Tale politica non è applicabile alle altre

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
		Safety - Rischi e opportunità			Safety - Indicatori di performance		Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business  <u>Indicatore:</u> L'indicatore non è applicabile alle altre Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business
Attinenti al personale	Gestione e valorizzazione del personale	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.2 - Gestione e valorizzazione del personale - Politiche praticate	102-8: Informazioni sul personale 401-1: Nuovo personale assunto e tasso di turn over  <i>103: Management Approach</i>  404-1: Ore medie di formazione  <i>103: Management Approach</i>  102-41: Contrattazione collettiva	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.3 - Gestione e valorizzazione del personale - Indicatori di performance	Le Società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate integralmente al 31.12.17, ad eccezione di Parcheggi Peretola	<u>Politiche:</u> Il Gruppo non ha ritenuto necessario porre in essere delle politiche formalizzate in quanto la gestione del personale è regolamentata da relative procedure e istruzioni operative.  <u>Indicatori:</u> La Società Parcheggi Peretola non ha dipendenti. Per tale ragione la Società è stata esclusa dal perimetro, in riferimento agli indicatori relativi alla gestione del personale
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.2. - Salute e Sicurezza	403-2: Tipi di infortuni e tassi di infortuni, malattie professionali, giorni persi e assenteismo, numero di decessi correlati al lavoro  <i>103: Management Approach</i>	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.2.6 - Salute e Sicurezza - Indicatori di performance	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)</i>	<u>Politiche:</u> La certificazione BS OHSAS 18001:2017 è riferita alla sola Capogruppo. Tuttavia, come richiamato all'interno della Politica della Sicurezza stessa, il perimetro si estende a tutti "gli utenti aeroportuali, compresi passeggeri, lavoratori di TA, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari o di enti terzi". Pertanto, anche le altre società del Gruppo sono incluse  <u>Indicatori:</u> Per questo primo anno di rendicontazione il Gruppo ha riportato gli indicatori relativi agli infortuni esclusivamente per la società Toscana Aeroporti S.p.A. a causa dell'indisposizione degli stessi. Il Gruppo si impegna a monitorare tali informazioni e renderle disponibili dal prossimo anno (2018).

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
	Pari opportunità e diversity	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	405-1: Diversità all'interno degli organi e del personale 405-2: Rapporto del salario base e della remunerazione tra donne e uomini <i>103: Management Approach</i>	Cap. 2 - Il Gruppo Toscana Aeroporti Par. 2.2 - Assemblea e consiglio di amministrazione Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.3 - Gestione e valorizzazione del personale - Indicatori di performance	Le Società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate integralmente al 31.12.17, ad eccezione di Parcheggi Peretola	<u>Politiche:</u> La certificazione SA 8000 è riferita alla sola Capogruppo. Tuttavia, come richiamato all'interno della Social Accountability Policy, la Società si assicura che "i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da Toscana Aeroporti". Pertanto, anche le altre società del Gruppo sono incluse  <u>Indicatore:</u> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo, ad eccezione di Parcheggi Peretola non avendo dipendenti.
Rispetto dei diritti umani	Diritti Umani	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	406-1: Incidenti a fondo discriminatorio <i>103: Management Approach</i>  412-2: Formazione del personale sulle politiche e procedure riguardanti diritti umani  <i>103: Management Approach</i>	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.3 - Gestione e valorizzazione del personale - Indicatori di performance	Le Società del Gruppo Toscana Aeroporti consolidate integralmente al 31.12.17, ad eccezione di Parcheggi Peretola	<u>Politiche:</u> La certificazione SA 8000 è riferita alla sola Capogruppo. Tuttavia, come richiamato all'interno della Social Accountability Policy, la Società si assicura che "i terzi ed i fornitori impegnati nell'area del sito aeroportuale applichino i medesimi standard stabiliti da Toscana Aeroporti". Pertanto, anche le altre società del Gruppo sono incluse  <u>Indicatore:</u> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo, ad eccezione di Parcheggi Peretola non avendo dipendenti.

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
Lotta alla corruzione	Anticorruzione	Cap.6 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 6.2 -Rischi e Politiche praticate	Non formalizzata (Ref. "Note")  Cap.6 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 6.2 -Rischi e Politiche praticate	205-2: Comunicazione e formazione sulle politiche e le procedure anti-corrruzione 205-3: Incidenti di corruzione e azioni intraprese  <i>103: Management Approach</i>	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.1.3 - Gestione e valorizzazione del personale - Indicatori di performance Cap.6 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 6.2 -Rischi e Politiche praticate	<i>Toscana Aeroporti (Pisa e Firenze)</i> <i>Toscana Aeroporti Engineering</i> <i>Jet Fuel Co.</i>	<u>Politiche:</u> Il Gruppo non ha ritenuto necessario dotarsi di una politica formalizzata in quanto soggetta a un set di norme specifiche che regolano tale tematica. Il Gruppo, ad esempio, ha sottoscritto un protocollo di vigilanza collaborativa con ANAC.



**TOSCANA AEROPORTI SPA**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2017**

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI  
DELL'ARTICOLO 3 DEL DLGS 254/2016 E DELL'ARTICOLO 5  
DEL REGOLAMENTO CONSOB 20267**



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

*ai sensi dell'articolo 3 del DLgs 254 del 30 dicembre 2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB 20267*

Al consiglio di amministrazione di Toscana Aeroporti SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (il Decreto) e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (limited assurance engagement) della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Toscana Aeroporti SpA e sue controllate (il gruppo Toscana Aeroporti) relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal consiglio di amministrazione in data 15 marzo 2018 (la DNF).

### **Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (GRI Standards), relativamente a selezionati indicatori, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" della stessa DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del gruppo Toscana Aeroporti e nella misura necessaria ad assicurarne la comprensione dell'attività, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del gruppo Toscana Aeroporti, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal gruppo Toscana Aeroporti e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20140 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277831 Fax 027783240 Cap. Soc. Euro 6.800.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12076880133 Iscritta al n° 120644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071232311 - Bari 70122 Via Ahne Gimna 71 Tel. 0802640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516086211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Waliner 23 Tel. 0302667301 - Catania 95126 Corso Italia 302 Tel. 0957332311 - Firenze 50121 Viale Guarnacci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Pisanopiero 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08126681 - Padova 35138 Via Venezia 4 Tel. 049872481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091249737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521279911 - Pescara 66107 Piazza Ettore Troia 8 Tel. 0854543711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 20 Tel. 0112556771 - Trento 38102 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Feltrini 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 16 Tel. 0402480781 - Udine 33100 Via Pratiello 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Allumini 43 Tel. 0332285030 - Verona 37125 Via Freato 21/C Tel. 0458269001 - Vicenza 36100 Piazza Montebellio 6 Tel. 0444230311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)

### ***Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità***

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### ***Responsabilità della società di revisione***

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) nelle modalità previste per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement) 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 tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del gruppo Toscana Aeroporti rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 3 del Decreto, tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del gruppo Toscana Aeroporti;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del gruppo Toscana Aeroporti, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto; relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5 a).



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della direzione di Toscana Aeroporti SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del gruppo Toscana Aeroporti:

- a livello di gruppo,
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la Società Toscana Aeroporti SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato procedure di verifica e acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi utilizzati per il calcolo degli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del gruppo Toscana Aeroporti relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards, relativamente a selezionati indicatori, come descritti nel paragrafo "Nota metodologica" della stessa DNF.

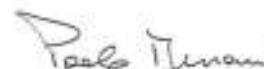
### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione agli esercizi precedenti non sono stati sottoposti a verifica.

Firenze, 18 aprile 2018

PricewaterhouseCoopers SpA

  
Luigi Negri  
(Revisore legale)

  
Paolo Bersani  
(Procuratore)