



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO**

AL 31 DICEMBRE 2018

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

Indice

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	3
NOTA METODOLOGICA	5
1. IL GRUPPO TOSCANA AEROPORTI	7
1.1. Modello aziendale di gestione e organizzazione	7
1.2. Assemblea e consiglio di amministrazione	10
1.3. Codice di Autodisciplina	11
1.4. Adozione Modello ex DL 231/2001	11
1.5. Analisi di materialità	12
2. GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI	14
2.1. Rischi ed opportunità	14
2.2. Le politiche praticate	16
2.3. Obiettivi generali	17
3. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI	25
3.1. Qualità del servizio	25
3.2. Gestione responsabile fornitori	30
3.3. Airport Security	36
3.4. Airport Safety	40
3.5. La safety di Toscana Aeroporti Handling	53
3.6. Gestione dei rapporti con le comunità locali	59
4. GESTIONE DELLE TEMATICHE ATTINENTI AL PERSONALE E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	66
4.1. Gestione e valorizzazione del personale	66
4.2. Salute e Sicurezza	74
5. LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA E COMPLIANCE	83
5.1. Contesto normativo	83
5.2. Rischi e Politiche praticate	84
6. TABELLA DI CORRELAZIONE AL D. LGS. 254/16	88

Lettera dell'Amministratore Delegato

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 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, seconde solo alla “Safety” delle operazioni aeroportuali, che rappresenta il 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, di tutti gli stakeholders, è da sempre al centro della nostra attenzione: lo dimostra l'impegno profuso negli ultimi mesi per rinnovare i “Contratti di Programma” 2019-2022, 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.

Il nostro impegno in materia ambientale risulta evidente anche nei Piani di Sviluppo:

- Relativamente allo scalo di Pisa Toscana Aeroporti ha presentato in data 15 Ottobre 2018 al Ministero dell'Ambiente la “Relazione Programmatica di Ottemperanza” al quadro prescrittivo di non assoggettabilità al VIA del Masterplan 2014-2028. Tale Relazione contiene la declinazione procedurale e temporale relativa al quadro prescrittivo suddetto ed è stata positivamente accolta dal Ministero dell'Ambiente in data 20 dicembre 2018.
- Relativamente allo scalo di Firenze in data 6 febbraio 2019 si è conclusa positivamente la Conferenza dei Servizi relativa alla nuova pista, a conferma dell'esito positivo della Valutazione di Impatto Ambientale n. 377 del dicembre 2017.

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.

Nel corso del 2018 è avvenuto lo scorporo del ramo di Azienda “Handling” dando vita a “Toscana Aeroporti Handling”, controllata al 100% da Toscana Aeroporti.

Nel dicembre 2018 sono stati sottoscritti da tutti i sindacati rappresentanti i lavoratori sia di TA che di TAH i nuovi accordi integrativi, a valle dell'operazione di scorporo.

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 ,si conferma l'impegno di Toscana Aeroporti – descritto nel dettaglio delle sue componenti non finanziarie nelle pagine che seguono – ad uno sviluppo armonico 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 aerei 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 diretto, indiretto e indotto derivante dalla crescita del traffico aereo sulla Toscana.

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 2018: Jet Fuel Co. S.r.l., Parcheggio Peretola S.r.l., Toscana Aeroporti Engineering S.r.l. e Toscana Aeroporti Handling 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”.

Ottemperando ai nuovi dettati normativi di Enac (societarizzazione obbligatoria per i gestori aeroportuali che svolgono anche attività di handling su aeroporti con traffico passeggeri maggiore ai 2 milioni), in data 1 marzo 2018 è stata costituita la Società Toscana Aeroporti Handling S.r.l., controllata al 100% da Toscana Aeroporti, con la finalità di gestire il ramo di azienda Handling e di prepararsi all’ingresso – su entrambi gli scali - di nuovi “ground handler” concorrenti. In data 25 giugno TA ha conferito il ramo d’azienda handling a favore della sua controllata al 100% Toscana Aeroporti Handling S.r.l. (di seguito anche TAH). La nuova società ha ottenuto il certificato di idoneità ai sensi dell’art. 13 del Decreto Legislativo del 13 gennaio 1999 n. 18, e ss.mm.ii. in data 27/06/2018. La nuova società è operativa dal 1° luglio 2018.

Si specifica che le politiche, le procedure e le istruzioni operative relative alla gestione aeroportuale, descritte all’interno della Dichiarazione, fanno riferimento alla Capogruppo Toscana Aeroporti S.p.A e alla partecipata Toscana Aeroporti Handling S.r.l.. Le Società Parcheggio 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.

Nel predisporre la Dichiarazione, il Gruppo ha fatto riferimento agli standard internazionali di rendicontazione emessi dal Global Reporting Initiative (GRI Standards 2016), 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 2018. Ove possibile, sono stati rendicontati anche i dati e le informazioni dell'esercizio 2017 e 2016. Eventuali elementi utili alla comprensione dell'andamento del triennio 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 14/03/2019 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.

1. 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%), Parcheggio Peretola S.r.l. (100%) e Toscana Aeroporti Handling S.r.l. (100%). I dati contabili al 31.12.2018 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.

1.1. 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: nel marzo 2017 è stato infatti inaugurato il Sistema People Mover che collega in solo 5 minuti l'aeroporto alla stazione centrale e nel luglio 2018 è stata aperta al pubblico la nuova sala partenze extraschengen e la nuova sala di riconsegna bagagli. 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

Come già specificato, dal primo di luglio 2018 le attività di handling sono svolte da Toscana Aeroporti Handling.

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 2018

Risultati Economici consolidati esercizio 2018	<p>Ricavi pari a 131.933 migliaia di euro, in aumento di 11.137 migliaia di euro (+9,2%) rispetto a 120.796 migliaia di euro del Gruppo TA al 31 dicembre 2017¹.</p> <p>M.O.L. pari a 35.836 migliaia di euro, in aumento di 5.663 migliaia di euro (+18,8%) rispetto a 30.173 migliaia di euro del Gruppo TA del 2017. Confrontando il M.O.L. <i>adjusted</i>² del 2018 con il M.O.L. <i>adjusted</i> del 2017, il margine operativo lordo è in aumento di 1.545 migliaia di euro pari al +5,1%.</p> <p>Risultato Operativo pari a 22.755 migliaia di euro, in aumento di 5.438 migliaia di euro (+31,4%) rispetto al risultato operativo di 17.317 migliaia di euro del Gruppo TA del 2017.</p> <p>Risultato ante imposte pari a 21.481 migliaia di euro rispetto ad un risultato ante imposte di 15.929 migliaia di euro del Gruppo TA del 2017.</p> <p>Risultato netto d'esercizio del Gruppo pari ad un utile di 14.596 migliaia di euro (+38,3%) contro un utile di periodo di Gruppo di 10.550 migliaia di euro del 2017. Il Risultato netto d'esercizio del Gruppo <i>adjusted</i>³ del 2018, se confrontato con un il Risultato netto di periodo del Gruppo <i>adjusted</i> del 2017 risulta in aumento di 1.217 migliaia di euro (+11,5%).</p> <p>Indebitamento Netto pari a 28.151 migliaia di euro al 31 dicembre 2018, sostanzialmente in linea rispetto a 28.506 migliaia di euro al 31 dicembre 2017.</p>
Investimenti esercizio 2018	<p>Al 31 dicembre 2018 sono stati effettuati investimenti per complessivi 18.121 migliaia di euro, di cui 3.575 migliaia di euro per l'acquisto di beni materiali (in particolare autoveicoli, attrezzature, impianti e macchinari operativi), 14.547 migliaia di euro di immobilizzazioni immateriali tra cui 5.091 migliaia di euro per progettazioni inerenti lo sviluppo del Master Plan aeroportuale dello scalo di Firenze; 1.658 migliaia di euro relativi al terminal di Firenze; 3.732 migliaia di euro relativi ad ampliamenti del terminal di Pisa e per 623 migliaia di euro la pavimentazione del piazzale ovest dell'aeroporto di Firenze.</p>
Il traffico 2018	<p>Nel 2018 il Sistema Aeroportuale Toscano ha trasportato oltre 8,18 milioni di passeggeri, registrando una crescita complessiva del +3,7% nella componente passeggeri, del -0,02% nella componente movimenti, del +2,1% nella componente tonnellaggio e del +10,0% nella componente merce e posta rispetto ai dati aggregati di</p>

¹ Dato riesposto per effetto dell'applicazione dell'IFRS 15.

² Si vedano i dettagli riportati nel paragrafo 10.1. della Relazione al Bilancio

³ Si vedano i dettagli riportati nel paragrafo 10.1. della Relazione al Bilancio

	passaggeri, movimenti e tonnellaggio degli scali di Pisa e Firenze del 2017.
Evoluzione della gestione	L'andamento dell'esercizio 2018 e l'attuale programmazione per la stagione estiva 2019 lascia prevedere per il Gruppo Toscana Aeroporti un esercizio 2019 caratterizzato da tassi di crescita positivi rispetto al 2018, anche se permane la criticità della situazione Alitalia, attualmente in amministrazione straordinaria, nonché l'incertezza del così detto "effetto Brexit".

1.2. 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 30 maggio 2018 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 1° giugno 2018 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 ai sensi del Codice di Autodisciplina;
- Comitato Controllo e Rischi composto da tre componenti, tutti scelti tra i membri del Consiglio ed individuati tra gli amministratori non esecutivi ed indipendenti ai sensi del Codice di Autodisciplina.

Il CdA di Toscana Aeroporti è composto da 15 membri, di cui 10 uomini e 5 donne. Il 20% appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. Il restante 80% 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, tutti con un'età superiore ai 50 anni.

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

Nel CdA di Toscana Aeroporti Handling S.r.l. sono presenti tre uomini, uno dei quali di età inferiore a 50 anni.

1.3. 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) impegnandosi ad effettuare tutte le attività necessarie per dare piena attuazione ai principi e alle disposizioni ivi previste.

1.4. 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, successivamente aggiornato con delibera del medesimo Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2017.

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).

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., Toscana Aeroporti Handling 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 1° giugno 2018, 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, sezione “Investor Relations”.

1.5. 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:

Tematiche materiali	Tematiche D. Lgs. 254/16
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	
Gestione e valorizzazione del personale	Attinenti al 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.

2. GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI

2.1. 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.

2.2. 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.

Toscana Aeroporti si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità Ambiente, Salute e Sicurezza e Certificazione Etica; di ciascuna certificazione sono state definite le Politiche, le matrici di rischio, sono aggiornate le procedure del sistema (attualmente 74) ed infine vengono effettuate annualmente verifiche ispettive sui processi aziendali (nel 2018 97 sui due scali).

Relativamente all' Ambiente il Sistema di Gestione Ambientale, concorde alla norma UNI EN ISO 14001:2015, persegue gli obiettivi generali sotto riportati e garantisce 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.

A tale scopo è stata definita una matrice di rischio, così come previsto dalla norma, e per ciascun rischio sono indicate le Azioni per mitigare Rischio/ opportunità di miglioramento.

E' prevista nel 2019 l'estensione della certificazione allo scalo di Firenze, a cui sono comunque già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato.

2.3. 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 2019 l'estensione allo scalo di Firenze.

Nel corso del 2019, la certificazione BSI OHSAS 18001 sarà convertita nella nuova norma ISO45001:2018.

Le certificazioni sopraelencate sono riferite alla sola capogruppo; nella seconda parte del 2018, Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 (solo Pisa) e BSI OHSAS 18001.

I dati sotto riportati comprendono, oltre che TAH, la Società Jet Fuel, le Società Toscana Aeroporti Engineering e Parcheggi 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.

PISA	2018	2017	2016
Consumo energia elettrica prelevata da rete	9.118,36	9.336,71	9.883,18
Consumo energia elettrica autoprodotta	31.790,84	31.501,77	30.735,00
Consumo totale energia	40.909,20	40.838,48	40.618,18
Consumi totali (GJ/n° pax)*1000	7,50	7,80	8,16
FIRENZE	2018	2017	2016
Consumo energia elettrica prelevata da rete	28.640,51	27.520,70	26.485,78
Consumi totali (GJ/n° pax)*1000	11	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

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.

PISA		2018	2017	2016
Benzina *		195,57	208,29	194,64
Metano		90.021,00	96.186,49	92.681,01
Gasolio per autotrazione		11.475,07	11.508,69	11.767,72

FIRENZE		2018	2017	2016
Benzina		38,03	115,97	187,99
Metano		8.979,54	8.907,59	7.505,01
Gasolio per autotrazione		7.725,52	8.071,21	7.556,71

* Tale dato riguarda solamente il consumo relativo esclusivamente ai mezzi utilizzati in area air side e non comprende le auto aziendali assegnate ai dipendenti.

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" e all'interno della "Tabella parametri Standard nazionali UNFCCC". Le tonnellate di Co2 emesse negli anni 2017-2018 sono state riportate nella tabella sottostante:

2018

EMISSIONI			
305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	UdM	Pisa	Firenze
Consumi per produzione energia elettrica da Metano	tCO2	1.778,19	
Gasolio	tCO2	674,09	454,43
Benzina	tCO2	14,34	2,70
Metano	tCO2	5.035,67	453,92
Totale	tCO2	7.492,29	911,05
305-2 Emissioni indirette GHG (Scope 2)			
Consumi energia elettrica	tCO2	1.241,11	3.898,29

2017

EMISSIONI			
305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	UdM	Pisa	Firenze
Consumi per produzione energia elettrica da Metano	tCO2	1.758,96	
Gasolio	tCO2	846,79	593,94
Benzina	tCO2	15,28	8,13
Metano	tCO2	5.370,77	497,37
Totale	tCO2	7.991,80	1.099,44
305-2 Emissioni indirette GHG (Scope 2)			
Consumi energia elettrica	tCO2	857,42	2.527,32

Acqua

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.

PISA	2018	2017	2016
Consumi acqua di pozzo (m3)	39.427	30.330	33.541
Consumi acqua di acquedotto (m3)	46.717	52.336	43.487
Consumi totali (m3)	86.144	82.666	77.028
N° passeggeri	5.453.422	5.233.118	4.989.496
(Consumi totali (m3)/ N° passeggeri) *1000	15,8	15,8	15,4

FIRENZE

FIRENZE	2018	2017	2016
Consumi acqua di acquedotto (m3)	77.290	56.533	71.815
N° passeggeri	2.706.600	2.658.049	2.515.138
Consumi totali (m3)/ N° passeggeri) *1000	28,6	21,3	28,6

Per l'aeroporto di Firenze la fonte di approvvigionamento idrico 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. Altre perdite sono state registrate in diversi punti della rete nel corso del 2018, di cui una parte di queste sono state sanate. Per le restanti, è previsto un intervento di sostituzione delle tubazioni nel corso del 2019.

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 2016-2017-2018:

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	
2018	giornaliero	31*	vedi registro	8,49%

**A partire dal 2018 è stato introdotto un nuovo Registro di Impianto, dove giornalmente sono annotati sia gli interventi della società specializzata che quelli della ditta che segue la manutenzione ordinaria.*

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 e i dati sono pubblicati a disposizione degli interessati sul sito internet della Società.

PISA		LVA	
	2018 (al 30set)	2017	2016
P2	59,1	60,7	60,3
P3	46,5	45,9	44,9
P4	61,8	62,5	62,5
P5	64,7	64,1	64,5

FIRENZE		LVA	
	2018 (al 30set)	2017	2016
P101	70,6	70,2	70
P103	55,3	54,2	54,1
P104	56,2	56,6	56,6
P106	64,5	64,2	63,9

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

3. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI

3.1. Qualità del servizio

3.1.1. Rischi e opportunità

E' stata elaborata una matrice dei rischi, come previsto dalla nuova norma ISO 9001:2015.

L'approccio metodologico che Toscana Aeroporti ha realizzato si rifà a quello utilizzato per la Gestione Ambientale:

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

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

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

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

Alcuni indicatori della Carta dei Servizi

PISA		2018	2017	2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,9	99,3	96
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,9	99,1	96
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	72	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	24'11"	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	32'	23'39"	24'27"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	99,6	99,5	96
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	99,8	99,6	96
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	16'06"	12'38"	9'56"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	98,3	98,3	96
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	8' 37"	7'22"	8'16"

FIRENZE		2018	2017	2016
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	99,1	100	97
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	99,6	100	97
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	68,2%	74,6	76,2
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	24'14"	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	28'56"	28'36"	26'44"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	97,8	98,7	96
Percezione sulla professionalità del personale (info point, security)	% pax soddisfatti	98,9	99,4	96
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	22'38"	10'20"	9'45"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	97	99,1	96
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	5'49"	4'25"	4'04"

Si evidenzia come al peggioramento di alcuni indicatori quantitativi (es. tempo di attesa al check in, tempo di attesa ai controlli di sicurezza, riconsegna bagagli) corrisponda in genere un mantenimento/miglioramento della percezione da parte dei passeggeri.

Il peggioramento dei dati quantitativi sono da attribuirsi sia a cambiamenti nelle policies dei vettori/incremento delle attività richieste (check in) che all'incremento del traffico, cui si farà fronte con interventi sulle infrastrutture nei due scali, attualmente in fase di progettazione ma non ancora avviati.

Si ricorda che è previsto sullo scalo di Pisa un incremento delle aree terminal di oltre il 50% degli attuali metri² e sullo scalo di Firenze la realizzazione di una nuova pista e di un nuovo terminal.

3.1.4. 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	2018	2017	2016
PISA			
Check-in/Imbarchi	21	33	33
Servizi commerciali	37	21	23
Controlli sicurezza	20	21	21
Comfort in aeroporto	18	13	9
Sicurezza personale e patrimoniale	14	10	6
Collegamenti da/per aeroporto, parcheggi, terminal Rent a Car	13	8	4
Informazioni, segnaletiche, annunci	9	6	3
Compagnie Aeree	9	5	8
Area airside	9	4	2
Enti di Stato	3	3	0
Pulizia e condizioni igieniche	2	1	1
Aspetti socio ambientali	0	0	1
PRM	4	0	2
TOT	159	125	113

PISA	2018 (G+H)	2017	2016
Tot reclami ricevuti	159	125	113
Tot reclami chiusi	153	120	113
Di cui reclami ricevuti PRM	4	0	4
Δ 2018/2017	27%		

n° reclami ricevuti per macro aree	2018	2017	2016
FIRENZE			
Area landside	46	43	33
Servizi commerciali	20	20	31
Area airside	12	15	15
Comfort in aeroporto	12	15	9
Compagnie	20	13	15
Informazioni	8	10	12
Enti di stato	7	7	2
Security	7	6	8
Integrazione modale	2	6	3
PRM	5	4	2
Aspetti socio ambientali	2	4	6
Pulizia e condizioni igieniche	0	3	6
Reclamo multiplo	0	2	0
Sicurezza personale e patrimoniale	1	2	1
TOT	142	150	143

FIRENZE	2018 (G+H)	2017	2016
Tot reclami ricevuti	142	150	143
Tot reclami chiusi	141	145	143
Di cui reclami ricevuti PRM	5	4	2
Δ 2018/2017	-5,3%		

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

3.2. Gestione responsabile fornitori

3.2.1. Contesto normativo

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.

3.2.2. 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.

Nel 2018 sono state effettuate verifiche a 11 Operatori economici e sono stati valutati, a campione, aspetti di qualità, salute e sicurezza ed ambiente.

3.2.3. 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 SOA⁴, 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.

I dati relativi al numero dei fornitori attivi e al valore degli ordini emessi nel 2017 sono stati estratti, dal Controllo di Gestione; si precisa che i dati riportati 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. Questa scelta è stata dettata dal fatto che nel settembre 2017 TA è passata dall'utilizzo di due gestionali contabili (uno per lo scalo di Pisa e uno per lo scalo di Firenze) a un unico gestionale contabile. I dati relativi a investimenti 2017 risultano quindi registrati in modo diverso su diversi gestionali e ciò ne rende difficile l'elaborazione.

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.

I dati relativi al numero dei fornitori attivi e al valore degli ordini emessi nel 2018 sono stati estratti dal Controllo di Gestione e si riferiscono sia ai costi che agli investimenti, grazie all'utilizzo di un solo gestionale contabile per entrambi gli scali.

⁴ La Certificazione SOA è un attestato obbligatorio (rilasciato da Organismi di Attestazione autorizzati) che comprova la capacità economica e tecnica di un'impresa di qualificarsi per l'esecuzione di appalti pubblici di lavori di importo maggiore a € 150.000,00 e conferma inoltre che il soggetto certificato sia in possesso di tutti i requisiti necessari alla contrattazione pubblica. La SOA OG è qualificante per le opere generali mentre la SOA OS per le opere specialistiche.

I dati sono relativi alle Società del gruppo quindi Toscana Aeroporti S.p.a, Toscana Aeroporti Engineering s.r.l, Toscana Aeroporti Handling s.r.l. I valori della Società Jet Fuel non sono inclusi nelle tabelle di cui sotto in quanto, contabilmente, la Società è gestita esternamente. Toscana Aeroporti S.p.a ha avviato nel novembre 2018 il progetto di includere la contabilità di Jet Fuel nei sistemi gestionali della Capogruppo.

Anche per il 2018 è stato escluso il valore dei contributi alle Compagnie aeree

	Servizi e Forniture	Servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria	Lavori	Totale Fornitori abilitati	Anno	Δ % 2018/2017 Fornitori abilitati
Numero di fornitori per tipologia di affidamenti:	215	114	222	551	2017	
	257	133	262	652	2018	18,3

Fornitori in possesso di attestazione SOA OG		147		2017	
		175		2018	19,0

Fornitori in possesso di attestazione SOA OS		126		2017	
		147		2018	16,7

	ISO 9001	ISO 14001	SA8000	OHSAS 18001	Anno
Fornitori in possesso di certificazioni	286	91	23	73	2017
	343	117	26	93	2018
Δ % 2018/2017	19,9	28,6	13,0	27,4	

	Estero	Toscana	Resto Italia	Totale Fornitori abilitati	Anno
Provenienza geografica fornitori	4	370	177	551	2017
	4	425	223	652	2018

% sul totale	0,7	67,2	32,1	2017
	0,6	64,8	34,6	2018

Come si evince dalla tabella sopra riportata si nota un trend di crescita del 18,3% nel numero dei Fornitori abilitati; trend in crescita anche per i Fornitori in possesso di Attestazione SOA OG, 19% e Attestazione SOA OS, 16,7%.

Si nota inoltre un incremento significativo dei Fornitori in possesso di Certificazione ISO 14001 (28,6%) e OHSAS 18001 (27,4%) il che sottolinea una maggiore attenzione nei confronti delle tematiche ambientali e di quelle attinenti alla Sicurezza.

Toscana Aeroporti si impegna nella richiesta delle certificazioni di qualità e ambiente al fine di mitigare i rischi ambientali derivanti da lavori e forniture di soggetti esterni alla società.

Per quanto riguarda la provenienza geografica, nonostante una leggera flessione, la percentuale dei Fornitori della Toscana è sempre largamente dominante (64,8%).

Relativamente al numero dei Fornitori attivi ed al valore degli ordini emessi, di seguito la tabella.

Numero fornitori attivi 2017	647	di cui 370 attivi in Toscana	57,2	Toscana
Numero fornitori attivi 2018	878	di cui 496 attivi in Toscana	56,5	

Valore ordini emessi nel 2017	26,7 mil €	Di cui 13,5 mil € in Toscana	50,6	Toscana
Valore ordini emessi nel 2018	60,5 mil €	Di cui 37,8 mil € in Toscana	62,3	

Dalla tabella sopra riportata si evince che il 56,5% dei Fornitori movimentati nell'anno 2018 è di provenienza Toscana.

Il valore degli ordini emessi a Fornitori toscani è in aumento e si attesta al 62,3%. (si deve precisare che i valori relativi al 2017 non includevano spese di investimento in quanto nel luglio 2017 la Società ha cambiato il sistema gestionale e ciò ha reso difficile l'elaborazione richiesta per gli investimenti).

3.3. 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.

3.3.1. 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 2018 sono stati effettuati complessivamente:

- sullo scalo di Pisa, n° 90 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 40 non conformità
- a Firenze, n° 57 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 13 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
- luglio – 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.

3.3.2. Addestramento tecnico

Tutto il personale aeroportuale dipendente da Toscana Aeroporti S.p.A., incluso l'organico in possesso della qualifica di *"Addetto alla Security Aeroportuale"* impegnato nell'espletamento dei controlli di sicurezza, che nel 2018 è stato pari a 79,61 EFT medi annui, 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.

Come già descritto, il 1 luglio 2018 è diventata operativa Toscana Aeroporti Handling, dopo aver ottenuto il certificato di idoneità dell'ENAC in data 27/06/2018.

La circolare ENAC APT-02B “certificazione e sorveglianza dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra” chiede espressamente che per poter garantire un sicuro svolgimento delle attività relative ai servizi di assistenza è necessario dotarsi di una struttura organizzativa che prevede un responsabile security.

Il management di TAH ha provveduto ad effettuare questa nomina e contestualmente è stato redatto il programma di sicurezza specifico di Toscana Aeroporti Handling.

3.4. Airport Safety

3.4.1. 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 28.12.2018.

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 (di seguito SMS) 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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. E' 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 emergenza aeroportuali.

3.4.4. Safety Risk Management: identificazione degli hazard e del sistema di valutazione del rischio

Come dichiarato nella Safety Policy di TA, l'Accountable Manager ed 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. 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.

3.4.5. 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-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

Firenze, 05 aprile 2016

Accountable Manager TA-FLR

Vittorio Fanti

Toscana Aeroporti S.p.A.

Via del Termine, 11 – 50137 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: 00403120505



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

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

3.4.6. 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.

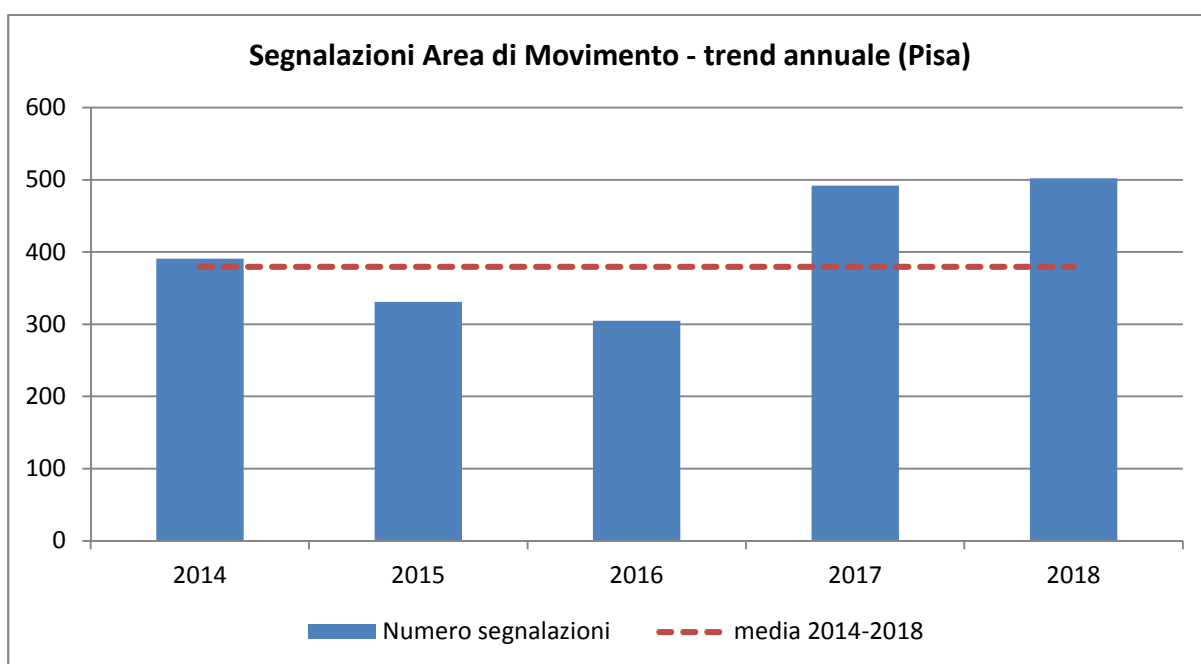
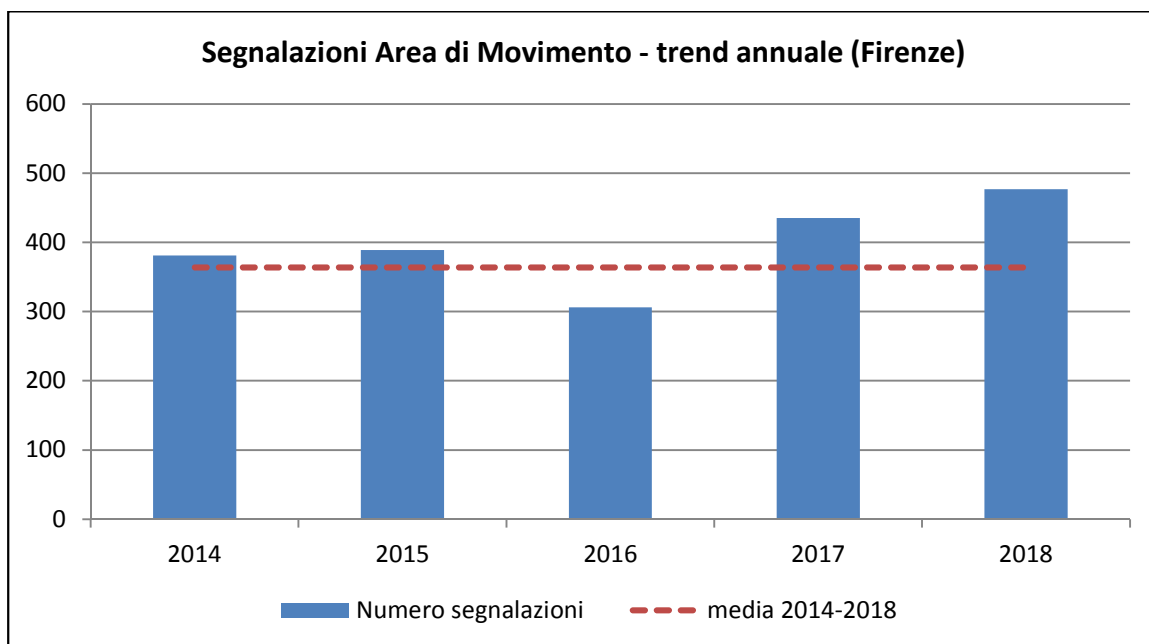
3.4.7. Indicatori di performance

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:



La numerosità delle segnalazioni è la testimonianza dell'attenzione del management agli aspetti di safety.

Infatti, una volta ricevuta la segnalazione il Safety Officer attiva il processo di indagine e valutazione. Ogni evento anomalo contiene in sé 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:

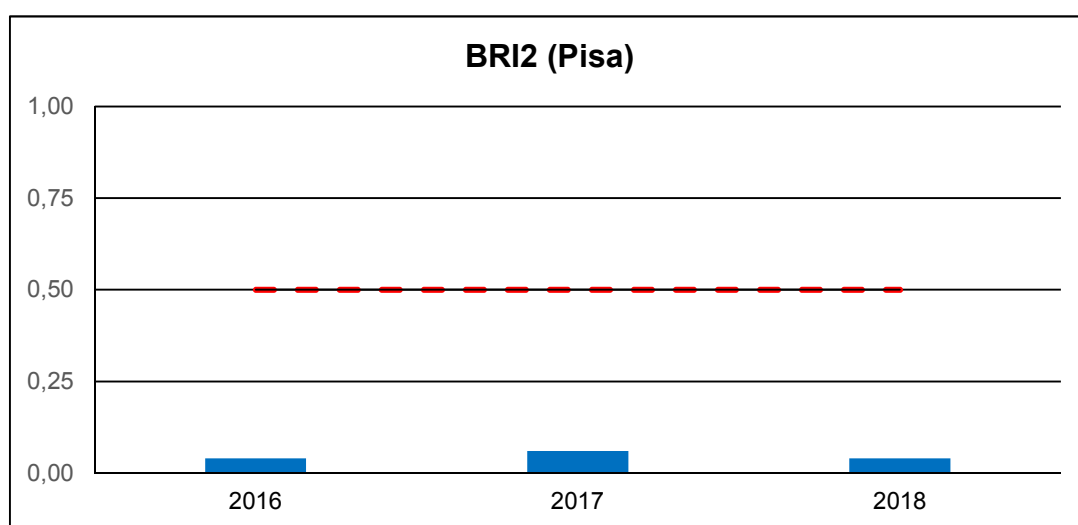
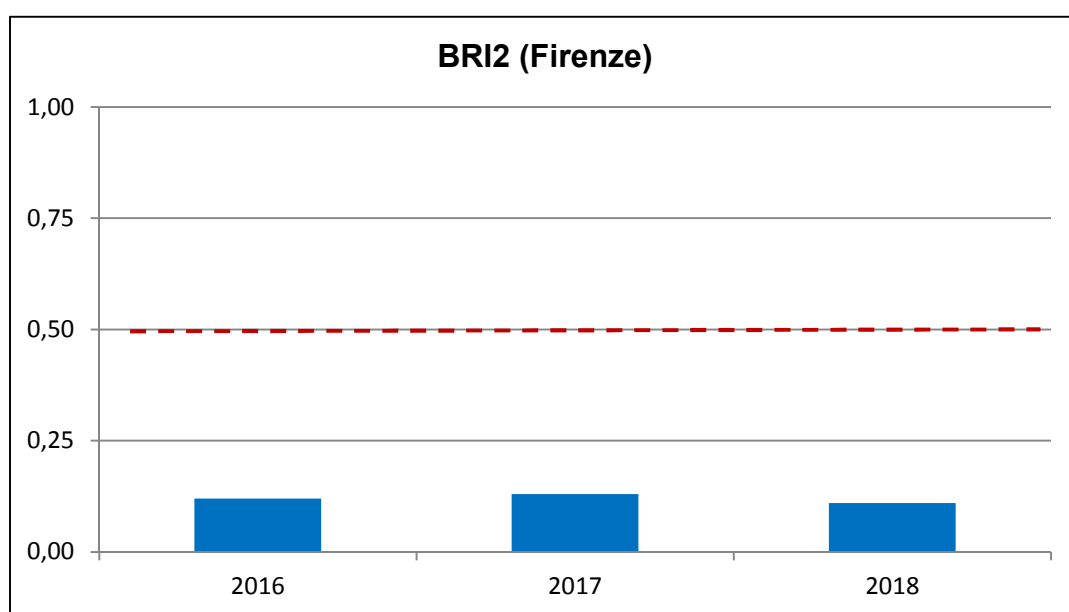
- Runway Incursion/Excursion
- BRI2 (Bridstrike risk index)⁵
- FOD (Foreign object damage)⁶
- Incidenti tra mezzi in area di movimento
- Sversamenti (kerosene, gasolio/benzina/olio idraulico) in area di movimento
- Danneggiamenti Aeromobili
- Numero reporting ricevuti

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

⁵ Al fine di fornire un indice univoco standardizzato che permetta di misurare il rischio di wildlife strike all'interno di ciascun aeroporto l'ENAC-BSCI ha deciso di adottare il BRI (Birdstrike Risk Index), sviluppato in collaborazione con il Dipartimento Scienze Ambientali, Informatica e Statistica dell'Università Ca' Foscari di Venezia nella sua versione 2.0. Il BRI2 tiene conto sia della frequenza che della gravità degli impatti: la prima è correlata al traffico sull'aeroporto, al numero di uccelli (o altra fauna) presenti ed al loro comportamento; la seconda al numero di impatti registrato, alle specie coinvolte (soprattutto in termini di massa corporea) e alla gravità degli eventi.

⁶ La presenza di elementi estranei sui velivoli o in ambito aeroportuale ove operano i velivoli a getto commerciali (piste, piazzole, raccordi, ecc.) può comportare situazioni di pericolo che potrebbero determinare gravi danni a persone e a cose. L' ICAO (International Civil Aviation Organization) ha identificato tali elementi e li ha classificati in **contaminanti** e **detriti**. Un contaminante è un elemento depositatosi sulla pista come neve, fango, ghiaccio, acqua, polvere, sabbia, olii e grassi. I detriti sono invece dei veri e propri frammenti di materiale, come oggetti in metallo, brandelli di pavimentazione, sassi, carta, gomma, legno, l' effetto dei quali può provocare seri danni ai velivoli, se non addirittura disastri come quello del Concorde come vedremo più avanti. Nella terminologia specialistica tale problema è denominato **FOD**, acronimo di **Foreign Object Damage**, cioè un danno provocato dalla collisione/ingestione di un oggetto estraneo con un velivolo.

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 (BRI2) 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 BRI2 nell'ultimo triennio (2016-2017-2018).



La riga tratteggiata nei grafici individua il valore di attenzione individuato dall'ENAC.

Il BRI2 è calcolato come da allegato 6 della circolare ENAC APT-01B “Procedure per la prevenzione dei rischi di impatto con volatili e altra fauna selvatica (Wildlife strike) negli aeroporti”.

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).

3.4.8. Sistema di gestione delle emergenze

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

Le modalità di gestione delle emergenze aeree sono descritte nei piani emanati dalla Direzione Aeroportuale Enac con apposite Ordinanze 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.

3.4.9. 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.

3.5. La safety di Toscana Aeroporti Handling

3.5.1. Rischi ed opportunità

La Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha predisposto documentato ed attuato presso gli aeroporti di Pisa e Firenze un Safety Management System per garantire che l'attività di assistenza a terra fornita raggiungano il massimo livello di prestazione relativi alla Safety.

A tal proposito Toscana Aeroporti Handling ha implementato per gli scali di Pisa e Firenze il proprio sistema di Safety in linea a quanto previsto dal Regolamento UE 1139/2018 conciliando le proprie attività con quelle del Gestore per garantire in termini di Safety il mantenimento dei più alti livelli di sicurezza e di qualità del servizio.

3.5.2. Policy

La Safety Policy è la dichiarazione formale di come Toscana Aeroporti Handling consideri il livello di sicurezza dei servizi di assistenza a terra una priorità irrinunciabile.

Attraverso il documento di Policy il massimo vertice della TAH richiede l'impegno di tutto il personale, in primis del proprio management, ad azioni trasparenti e responsabili in materia di sicurezza ed è il formale atto che richiede l'adozione di un Safety Management System strumento fondamentale per la gestione proattiva e sistematica della Safety.

Toscana Aeroporti Handling in data 1 luglio 2018 ha definito la propria Safety Policy per gli scali di Pisa e Firenze in linea a quanto previsto dal Regolamento UE 139/2018 ed dalla Policy del Gestore Toscana Aeroporti.

SAFETY POLICY

Toscana Aeroporti Handling S.r.l., recependo le raccomandazioni degli enti di vigilanza e di controllo e le procedure del Gestore aeroportuale Toscana Aeroporti S.p.A., ritiene che il vero progresso nella gestione in sicurezza dell'attività di assistenza a terra ai passeggeri, agli aeromobili ed alle merci possa essere raggiungibile soltanto attraverso il coinvolgimento di tutto il proprio personale ed il continuo miglioramento, giorno dopo giorno, degli standard e delle procedure di lavoro.

L'Amministratore Delegato assicura la safety delle operazioni aeroportuali come primo e fondamentale obiettivo della propria attività di gestione, al di sopra di qualsivoglia conflitto di interesse commerciale, operativo, ambientale o sociale.

L'Amministratore Delegato, il management ed 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 della Gestione dell'Azienda che assicuri una conduzione sistematica e proattiva delle problematiche inerenti la safety.
2. Assicurare, controllare e promuovere formalmente la presente Policy 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 alla Gestione dell'Azienda per lo svolgimento delle attività negli Aeroporti di Pisa e 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.
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 i dipendenti 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.
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, 01 luglio 2018

Il Presidente
Vittorio Fanti



3.5.3. Just Culture Policy

Un'ulteriore evidenza della priorità della garanzia di Safety è espressa in un altro atto ufficiale dell'Amministratore Delegato: la Just Culture Policy. Con questa specifica Policy, si afferma che l'essere umano è elemento fondamentale per garantire la sicura gestione delle operazioni di assistenza e che le sue competenze sono la migliore risposta a situazioni impreviste e imprevedibili: per questo Toscana Aeroporti Handling accetta che l'errore onesto, quand'anche associato a conseguenze indesiderate, non deve essere sanzionato se connesso alla fallibilità umana e se commesso "onestamente".

Al contempo, esprime l'inaccettabilità per le eventuali e volontarie mancate segnalazioni di eventi che pregiudichino o possano pregiudicare la sicurezza, come pure la intollerabilità e la punibilità delle violazioni dolose e intenzionali atte a ridurre la sicurezza e/o ad aumentare il rischio.

Consapevole che la partecipazione attiva del personale è un fattore di successo per l'attuazione efficace del Safety Management System, la Toscana Aeroporti Handling intende favorire un clima di fiducia e di libera circolazione delle informazioni, incoraggiando tutti gli addetti a riportare fatti e informazioni utili alla prevenzione di incidenti e inconvenienti.

In tale contesto, la Just Culture Policy è elemento fondamentale ed abilitante il sistema di segnalazione di eventi di Safety (occurrence reporting), implementato in accordo agli standard internazionali e alle norme vigenti, adottando un approccio "No blame".

3.5.4. Ruoli e responsabilità delle figure di certificazione

All'interno della Toscana Aeroporti Handling è stata implementata una struttura di gestione per garantire il mantenimento degli standard di Safety adeguati e il raggiungimento degli obiettivi della Safety Policy identificando le figure che hanno un ruolo chiave nel mantenimento dei requisiti di Safety dello scalo. Tali figure sono state individuate anche ai sensi dell'allegato 4 della circolare ENAC APT-02B che disciplina la certificazione e sorveglianza dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra.

Le principali figure sono:

- Amministratore delegato: opera nell'ambito delle politiche aziendali, dei propri poteri di spesa e del budget approvato, nell'ambito delle procure conferite, delle procedure e della normativa vigente con particolare riferimento alla safety, di concerto, ove necessario, con gli altri servizi interessati.
- Responsabile operativo: garantisce il corretto svolgimento dei processi di "Servizi ai Passeggeri" e dei "Servizi di Rampa e aeromobili" e valuta l'efficacia dei processi e/o procedure, in termini di:
 - ✓ rispetto degli standard di servizio definiti;

- ✓ Rispetto delle normative e delle policies aziendali in materia di Security, Safety e Sicurezza sul Lavoro

Fa capo al responsabile operativo la gestione della manutenzione dei mezzi e la formazione del personale.

- Responsabili di aeroporto: All'interno della propria area di attività, ha la responsabilità di gestire e controllare il processo attraverso il quale si eroga il servizio al Cliente, utilizzando al meglio le risorse umane e le risorse materiali assegnate, al fine di rispettare gli standard di Qualità previsti e gli obiettivi aziendali. Per raggiungere i suddetti standard ed obiettivi, collabora con tutte le altre funzioni coinvolte ed agisce all'interno degli standard di Safety e Security aeroportuale.

Altre funzioni chiave previste nella struttura organizzativa di Toscana Aeroporti Handling, come richiesto dalla citata circolare Enac, sono la Qualità, la Security, la Safety e l'Ambiente. In materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro è stato nominato il Responsabile del servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

3.5.5. Safety Committee

Il confronto e l'approfondimento delle tematiche che costituiscono i capisaldi della struttura del Safety Management System sono trattati almeno due volte l'anno nel Safety Committee di Pisa e di Firenze garantendo una completa e diffusa trattazione delle tematiche di Safety delle attività di assistenza a terra.

La partecipazione attiva delle compagnie aeree e degli addetti permette un ampio confronto ed un costruttivo dibattito sulle principali tematiche riscontrate.

3.5.6. Occurrence Reporting

Il processo di Safety Reporting garantisce che gli eventi di Safety segnalati dal personale siano analizzati al fine di individuarne le cause, dirette e indirette, così da poter rimuovere o mitigare gli effetti indesiderati, riducendo i rischi a livelli tollerabili. Il processo di identificazione delle cause adottato da Toscana Aeroporti Handling si basa sulla tecnica del Brainstorming che coinvolge il personale con esperienza operativa, il supervisore, il responsabile di settore.

Il sistema di segnalazione di Safety "Reporting" è attuato da tutto il personale che fornisce i servizi di assistenza a terra per l'aeroporto di Pisa e Firenze attraverso la compilazione del modello cartaceo o elettronico del Ground Safety Report "GSR".

Le segnalazioni pervenute al Safety Management System (TAH) in forma anonima sono ugualmente analizzate all'interno del sistema di reporting.

Gli eventi ritenuti Mandatory ai sensi del Regolamento UE n 2015/1018- Allegato IV e pervenuti al Safety Management System di Toscana Aeroporti Handling sono

notificati al sistema di raccolta di eventi aeronautici e E-MOR di ENAC e classificate secondo la tassonomia ADREP- Aviation Occurrence Categories -ICAO.

L'analisi finale con relativo follow-up è trasmessa al sistema Ee-MOR di ENAC ed al Safety Manager del Gestore entro tre mesi dalla notifica.

Nel rispetto dei principi della Safety Just Culture gli eventi che non sono elencati nel Regolamento UE n. 2015/1018 Allegato IV ma che rappresentano una condizione di pericolo o di potenziale pericolo per l'aeromobile e per l'incolumità del passeggero sono segnalati volontariamente dagli addetti al Safety Management System di Toscana Aeroporti Handling.

3.5.7. Safety assessment

Il processo di Safety assessment ed il monitoraggio delle prestazioni dei servizi di assistenza a terra garantisce l'individuazione, la valutazione e la gestione dei rischi inerenti la sicurezza operativa derivanti dalla attività svolta a terra e dalle attività di addestramento.

3.5.8. Safety promotion

L'attività di Safety Promotion comprende la diffusione di safety bulletin (tramite il dedicato Ground Safety Alert"), e attività di formazione e informazioni assicurate mediante l'attività del training

3.5.9. Safety training

Per garantire che le attività di Safety Assurance (Safety Investigation, Safety Assessment, Safety Survey) siano condotte da personale in possesso di specifiche competenze, sono previsti percorsi formativi e di addestramento a tutto il personale operante nell'ambito dei servizi a terra.

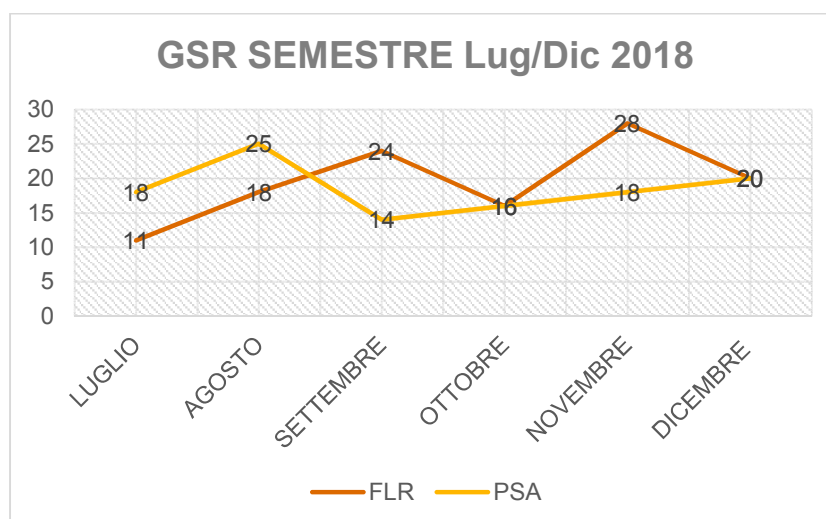
3.5.10. Safety Performance Monitoring -

Tra le attività essenziali del Safety Management System vi è l'attività di monitoraggio della Safety che attraverso la misurazione di appositi indicatori SPI (Safety Performance Indicator) consente una conoscenza aggiornata dello stato della Safety e la tempestiva identificazione di eventuali misure necessarie a garantire il mantenimento di un livello di sicurezza accettabile per l'aeromobile, il passeggero ed il personale operativo.

Gli indicatori dei principali eventi riscontrati negli scali di Pisa e Firenze, nel breve periodo di osservazione, non hanno evidenziato particolari problematiche dal punto di vista del mantenimento di adeguati livelli di Safety anzi hanno evidenziato un continuo miglioramento delle performance di safety.

A tal proposito si riportano alcune dei KPI individuati sia per Pisa sia per Firenze quali:

Numero di GSR pervenuti all'Safety Management System



Riguardo al danneggiamento agli aeromobili è opportuno sottolineare che gli eventi registrati rapportati al numero dei movimenti sia per lo scalo di Pisa sia per lo scalo di Firenze consentono di affermare che il livello di Safety per tale indicatore è accettabile in relazione al fatto che i danni verificati sono riconosciuti di piccola/media entità.

Pisa

	Luglio/dicembre 2018	Danneggiamento aeromobili
Numero movimenti	19.366	2

Firenze

	Luglio/dicembre 2018	Danneggiamento aeromobili
Numero movimenti	14.432	1

Per ciascun indicatore viene definito un livello-target periodico (in genere annuale) sulla base del numero di movimenti e/o dall'andamento storico presso gli scali 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.

3.6. Gestione dei rapporti con le comunità locali

3.6.1. 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.

3.6.2. 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 profilo culturale, 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. Inoltre, ormai consolidato è il rapporto di collaborazione con la Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze.

Sotto profilo sportivo, possiamo qui riportare le principali forme di collaborazione che Toscana Aeroporti intrattiene a livello sportivo, rappresentate dalla partnership con la squadra di calcio A.C. Fiorentina militante nel campionato di serie A, la sponsorizzazione della squadra 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 delle collaborazioni con la Fiorentina ed il Pisa Calcio, Toscana Aeroporti è riuscita a dar vita ad una serie di iniziative con risvolti positivi a livello sociale, ben oltre il tradizionale rapporto di sponsor sportivo (focus nelle pagine successive).

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 nel tempo a coinvolgere ulteriori attori locali nell'impegno condiviso contro la violenza di genere. Esso, inoltre, come illustreremo più avanti, ha un impatto diretto sulla vita dei dipendenti della società di gestione, i quali vengono coinvolti tramite iniziative di formazione e informazione sul tema.

Possiamo inoltre 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 Public Relation 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 2018 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 € 15.000,00: 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 (così articolati: 30 biglietti a spettacolo per un totale di 50 spettacoli) che sono stati messi gratuitamente a disposizione da Toscana Aeroporti per i propri dipendenti.

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 € 2.371.96

FOCUS A.C. PISA

A fronte del contributo biennale complessivo di € 140.000,00, diviso in € 70.000,00 per la stagione 2018/19 e € 70.000,00 per la stagione 2019/2020, 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.

Il ritorno economico in termini di AVE proveniente dalla visibilità del marchio Toscana Aeroporti sugli organi di stampa locali è quantificabile in €18.948,00.



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 2018 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 €6.851,00.

FOCUS ARPA ONLUS

Toscana Aeroporti sovvenziona con un contributo triennale di 55.000€ la Fondazione Arpa Onlus di Pisa che si occupa della formazione di personale qualificato in ambito sanitario (medico e infermieristico) nei paesi in via di sviluppo. In particolare Toscana Aeroporti partecipa all'erogazione di una borsa di studio per studenti particolarmente meritevoli nei suddetti paesi.

4. Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani

4.1. Gestione e valorizzazione del personale

4.1.1. 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 verifichino 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.

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.

Inoltre, le procedure RRUU sono anche *auditate* da soggetti esterni, nell'ambito dell'applicazione dei principi di controllo cd. SOX 4.0.4. e 3.0.3., recepiti da TA e dalle sue società controllate nel corso del 2018.

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 2018 non sono state registrate azioni discriminatorie nei confronti dei dipendenti.

4.1.2. 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.

Inoltre, in data 21 dicembre 2018 è stato sottoscritto un accordo integrativo aziendale di 2° livello con le Organizzazioni Sindacali, col quale viene implementato un Sistema di Welfare per i dipendenti del Gruppo TA che consentirà di accedere a molteplici servizi di "benessere diffuso", al momento in fase di analisi e successiva implementazione attraverso una piattaforma dedicata.

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.

4.1.3. Indicatori di performance

L'occupazione rispetto al 2017 è incrementata a fine anno del 3%, con un incremento di circa 20 unità, tra Impiegati ed Operai.

Vengono rappresentate di seguito le tabelle relative al personale del Gruppo. Si segnala che la Società Parcheggio Peretola non ha dipendenti,

Come già specificato in precedenza, in data 1 marzo 2018 è stata costituita la Società Toscana Aeroporti Handling S.r.l., controllata al 100% da Toscana Aeroporti. In data 25 giugno Toscana Aeroporti ha conferito il ramo d'azienda handling a favore di Toscana Aeroporti Handling S.r.l. (di seguito anche TAH) compreso il personale. La nuova società è operativa dal 1° luglio 2018.

Nelle tabelle successive i dati del personale relativi a TAH sono incorporati nella sezione di Toscana Aeroporti.

Fig. 1 (dati 2018)

Categoria professionale	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	n°	2	9	11			-			-
Quadri	n°	10	18	28		1	1			-
Impiegati	n°	414	208	622	1	4	5		3	3
Operai	n°	2	190	192			-		6	6
Totale	n°	428	425	853	1	5	6	-	9	9

Fig. 2 (dati 2017)

Categoria professionale	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
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
Totale	n°	429	403	832	1	4	5	-	11	11

Il totale dei dipendenti del Gruppo si attesta a 868 persone, il 49,53% delle quali donna.

Nella seguente tabella viene riportato il rapporto del salario base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini dei dipendenti della Capogruppo Toscana Aeroporti e di Toscana Aeroporti Handling insieme.

Fig. 3 (dati 2018)

Categoria professionale	UdM	Rapporto del salario base	Rapporto della remunerazione
		Donne / Uomini	Donne / Uomini
Dirigenti	%	142%	196%
Quadri	%	88%	85%
Impiegati	%	99%	95%
Operai	%	88%	64%

Fig. 4 (dati 2017)

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%

Si precisa che in tale indicatore non sono compresi i dipendenti di Jet Fuel in quanto solo dipendenti uomini impiegati ed operai, pertanto avrebbe impatto solo sui rapporti di queste categorie e non sul genere.

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 99%. Quello relativo alla remunerazione è invece pari al 42%). Tali dati sono in linea con il 2017.

Fig. 5 (dati 2018)

Tipologia contrattuale (determinato/indeterminato)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	n°	383	360	743	1	3	4		9	9
Tempo determinato	n°	45	65	110	-	2	2			-
Totale	n°	428	425	853	1	5	6	-	9	9

Tipologia contrattuale (part-time / full-time)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	n°	173	301	474	1	5	6		9	9
Part-time	n°	255	124	379			-			-
Totale	n°	428	425	853	1	5	6	-	9	9

Fig. 6 (dati 2017)

Tipologia contrattuale (determinato/indeterminato)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	n°	386	363	749	1	3	4		11	11
Tempo determinato	n°	43	40	83		1	1			-
Totale	n°	429	403	832	1	4	5	-	11	11

Tipologia contrattuale (part-time / full-time)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	n°	187	296	483	1	4	5		11	11
Part-time	n°	242	107	349			-			-
Totale	n°	429	403	832	1	4	5	-	11	11

Fig. 7 (dati 2018)

Personale per fasce d'età puntuale al 31/12/2018	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	26	36	62	-	1	1			-
30 - 50 anni	n°	316	264	580	1	3	4		4	4
≥ 51 anni	n°	86	125	211	-	1	1		5	5
Totale	n°	428	425	853	1	5	6	-	9	9

Personale in entrata per fasce d'età (td + ti) tot anno	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	41	44	85		1	1	-	-	-
30 - 50 anni	n°	50	78	128			-	-	-	-
≥ 51 anni	n°	1	5	6			-	-	-	-
Totale	n°	92	127	219	-	1	1	-	-	-

Fig. 8 (dati 2017)

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	58			-			-
n°	319	266	585	1	3	4		5	5
n°	80	109	189		1	1		6	6
n°	429	403	832	1	4	5	-	11	11

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	100			-			-
n°	72	85	157		2	2			-
n°	3	3	6		1	1			-
n°	126	137	263	-	3	3	-	-	-

Fig. 9 (dati 2018)

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°	41	38	79			-			-
n°	60	78	138	-	-	-	-	1	1
n°	4	10	14			-		1	1
n°	105	126	231	-	-	-	-	2	2

Motivazione uscita:

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

n°	3	8	11			-		1	1
n°	2	4	6			-			-
n°	-	1	1			-		1	1
n°	100	113	213			-			-

Fig. 10 (dati 2017)

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			-			-

Fig. 11 (dati 2018)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	157,7%	122,2%	137,1%	n.d.	100,0%	100,0%	n.d.	n.d.	n.d.
30 - 50 anni	15,8%	29,5%	22,1%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
≥ 51 anni	1,2%	4,0%	2,8%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
Totale	21,5%	29,9%	25,7%	0,0%	20,0%	16,7%	n.d.	0,0%	0,0%

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	157,7%	105,6%	127,4%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	n.d.	n.d.
30 - 50 anni	19,0%	29,5%	23,8%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	25,0%	25,0%
≥ 51 anni	4,7%	8,0%	6,6%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	20,0%	20,0%
Totale	24,5%	29,6%	27,1%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	22,2%	22,2%

Fig. 12 (dati 2017)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	170,0%	175,0%	172,4%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
30 - 50 anni	22,6%	32,0%	26,8%	0,0%	66,7%	50,0%	n.d.	0,0%	0,0%
≥ 51 anni	3,8%	2,8%	3,2%	n.d.	100,0%	100,0%	n.d.	0,0%	0,0%
Totale	29,4%	34,0%	31,6%	0,0%	75,0%	60,0%	n.d.	0,0%	0,0%

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	120,0%	167,9%	143,1%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
30 - 50 anni	20,1%	35,3%	27,0%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
≥ 51 anni	5,0%	11,0%	8,5%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
Totale	24,2%	38,0%	30,9%	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%

Fig. 13 (dati 2018)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	3	179	182						-
Quadri	112	286	398		10	10			-
Impiegati	16.602	9.182	25.784	3	22	25		120	120
Operai		5.676	5.676			-		320	320
Totale	16.717	15.323	32.040	3	32	35	-	440	440

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
n*	1	11	12						-
n*	9	15	24		1	1			-
n*	480	273	753	1	4	5		3	3
n*	-	209	209					8	8
Totale	490	508	998	1	5	6	-	11	11

Fig. 14 (dati 2017)⁷

Ore di formazione totali per categoria professionale				Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
UdM		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
Dirigenti	h	5	80	85			-			-		
Quadri	h	237	330	567			-			-		
Impiegati	h	8.803	5.920	14.723		7	7		120	120		
Operai	h	2	6.319	6.321			-		320	320		
Totale	h	9.047	12.649	21.696	-	7	7	-	440	440		

Numero di partecipanti ai corsi per categoria professionale				Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
UdM		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale		
Dirigenti	n°	2	9	11			-			-		
Quadri	n°	9	18	27			-			-		
Impiegati	n°	416	198	614		1	1		3	3		
Operai	n°	2	178	180			-		8	8		
Totale	n°	429	403	832				-	11	11		

Fig. 15 (dati 2018)

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		51	51			-			-
Quadri	h	18	91	108			-			-
Impiegati	h	13.757	7.439	21.196			-		70	70
Operai	h		3.338	3.338			-		200	200
Totale	h	13.774	10.919	24.693	-	-	-	-	270	270

Generale (formazione di carattere trasversale)

Dirigenti	h	3	76	79			-			-
Quadri	h	85	124	209		10	10			-
Impiegati	h	1.570	899	2.469	3	10	13			-
Operai	h		1.302	1.302			-			-
Totale	h	1.658	2.400	4.058	3	20	23	-	-	-

Salute e sicurezza

Dirigenti	h		44	44			-			-
Quadri	h	6	58	64			-			-
Impiegati	h	1.147	742	1.889		12	12		28	28
Operai	h		1.035	1.035			-		68	68
Totale	h	1.153	1.879	3.032	-	12	12	-	96	96

Anti - corruzione

Dirigenti	h	2	18	20			-			-
Quadri	h	14	28	42			-			-
Impiegati	h	112	76	188			-		22	22
Operai	h	-	2	2			-		42	42
Totale	h	128	124	252	-	-	-	-	64	64

⁷ I dati del 2017 sono stati calcolati con l'assunto principale che ogni dipendente avesse svolto almeno un corso di formazione. Nel 2018 i dati sono puntuali, derivanti dal database e dai report che l'azienda ha predisposto.

Fig. 16 (dati 2017)

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	70	
Operai	h		5.344	5.344		-	200	200	200	
Totale	h	6.813	10.021	16.834	-	3	3	-	270	270
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		-			-	
Totale	h	1.224	1.373	2.597	-	4	4	-	-	-
Salute e sicurezza										
Dirigenti	h		36	36		-			-	
Quadri	h	24	24	48		-			-	
Impiegati	h	952	510	1.462		-	28	28	28	
Operai	h		641	641		-	68	68	68	
Totale	h	976	1.211	2.187	-	-	-	96	96	96
Anti - corruzione										
Dirigenti	h			-		-			-	
Quadri	h	2	2	4		-			-	
Impiegati	h	32	32	64		-	22	22	22	
Operai	h			-		-	42	42	42	
Totale	h	34	34	68	-	-	-	64	64	64

In relazione all'indicatore relativo alla formazione su procedure e politiche riguardanti i diritti umani, si segnala che, nel 2018, il Gruppo ha erogato un totale di 287 ore. L'33% delle donne e il 34% 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 2017 il trend è rimasto costante non si evidenziano pertanto variazioni significative

4.2. Salute e Sicurezza

4.2.1. Premessa

Il tema Salute e sicurezza viene monitorato all'interno del Gruppo, secondo le prerogative datoriali e le normative vigenti in materia. Il presidio è garantito dai datori di lavoro e dai suoi collaboratori al fine di individuare i rischi presenti per le attività gestite e adottare le relative misure di eliminazione, riduzione o mitigazione degli stessi.

TA e TAH risultano peraltro certificate secondo la norma BS OHSAS 18001.

Per le società TA e TAH, il Servizio Prevenzione e Protezione (in breve SPP) 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.

Di seguito si evidenziano in sintesi le principali aree di intervento e competenza.

4.2.2. Organizzazione del sistema di prevenzione all'interno della società di Gestione e di ground handling

Dal 1 luglio 2018 è stato effettuato da TA SpA il trasferimento di ramo di azienda "Handling" alla Società Toscana Aeroporti Handling Srl (di seguito "TAH"); tale trasferimento ha comportato modifiche organizzative nella Società di Gestione degli Aeroporti di Pisa e Firenze,

Vista la natura delle attività, svolte contestualmente dalle Società TA e TAH nei medesimi luoghi di lavoro, ubicati in medesimi edifici o aree, la rispettiva consistenza degli organici e stanti gli obblighi di legge derivanti dal D.lgs. 81/08 per entrambe le società, le attività ed i compiti relativi alla gestione degli aspetti comuni di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro vengono coordinati in collaborazione, coordinamento e sinergia con la Società Toscana Aeroporti Handling. In tal senso, dovranno essere operate dal Gestore medesime azioni di coordinamento con soggetti che, in futuro, dovessero essere operativi come handlers all'interno delle aerostazioni con un significativo presidio di proprio personale.

TAH ha adottato medesimi principi, obiettivi e politiche organizzative- gestionali di TA relativamente al sistema di prevenzione aziendale ponendosi entrambe quale obiettivo primario la salvaguardia della salute e della sicurezza di coloro che operano in ambito aeroportuale.

Al fine di garantire adeguati livelli di sicurezza e individuare i rischi connessi alle rispettive attività entrambe le società sono dotate di un proprio *Documento di Valutazione dei Rischi* (DVR), di un *Protocollo Sanitario* e di figure a cui vengono attribuiti dalla normativa vigente compiti e responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro (Datore di Lavoro, RSPP, Medico Competente, RLS, Preposti ecc)

Si richiamano i principi fondamentali assunti nella gestione della sicurezza:

- ✓ Tutelare la salute e la sicurezza di tutti gli utenti aeroportuali, siano essi passeggeri, lavoratori di TA o TAH, lavoratori di aziende appaltatrici, di subconcessionari, di altri handler o di enti terzi;
- ✓ Prevenire il verificarsi di infortuni ed incidenti nelle aree di propria competenza nell'ambito dello svolgimento delle attività di "Airport Operator".
- ✓ 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 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

4.2.3. Certificazione BS OHSAS 18001:2007

La società Toscana Aeroporti ha confermato nel 2018 il rispetto degli standard previsti dalla norma BS OHSAS 18001:2007 ed ha pertanto mantenuto la Certificazione. L'audit certificativo ha coinvolto anche le attività di "Handling Agent", ed in virtù di ciò la certificazione viene estesa anche a TAH.

L'applicazione di tale modello consente alle società 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.

Il programma di miglioramento previsto per il 2019 prende in considerazione la transizione dallo standard BS alla nuova norma internazionale ISO 45001 assumendo tale modello di riferimento normativo e gestionale.

4.2.4. 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 Pisa (18 dicembre–scenario incendio area "uffici amministrativi e direzionali" primo piano e evacuazione dell'intero Edificio A)
- 2) Scalo aeroportuale di Firenze (19 dicembre–scenario incendio area "uffici amministrativi e direzionali" secondo piano del Terminal)

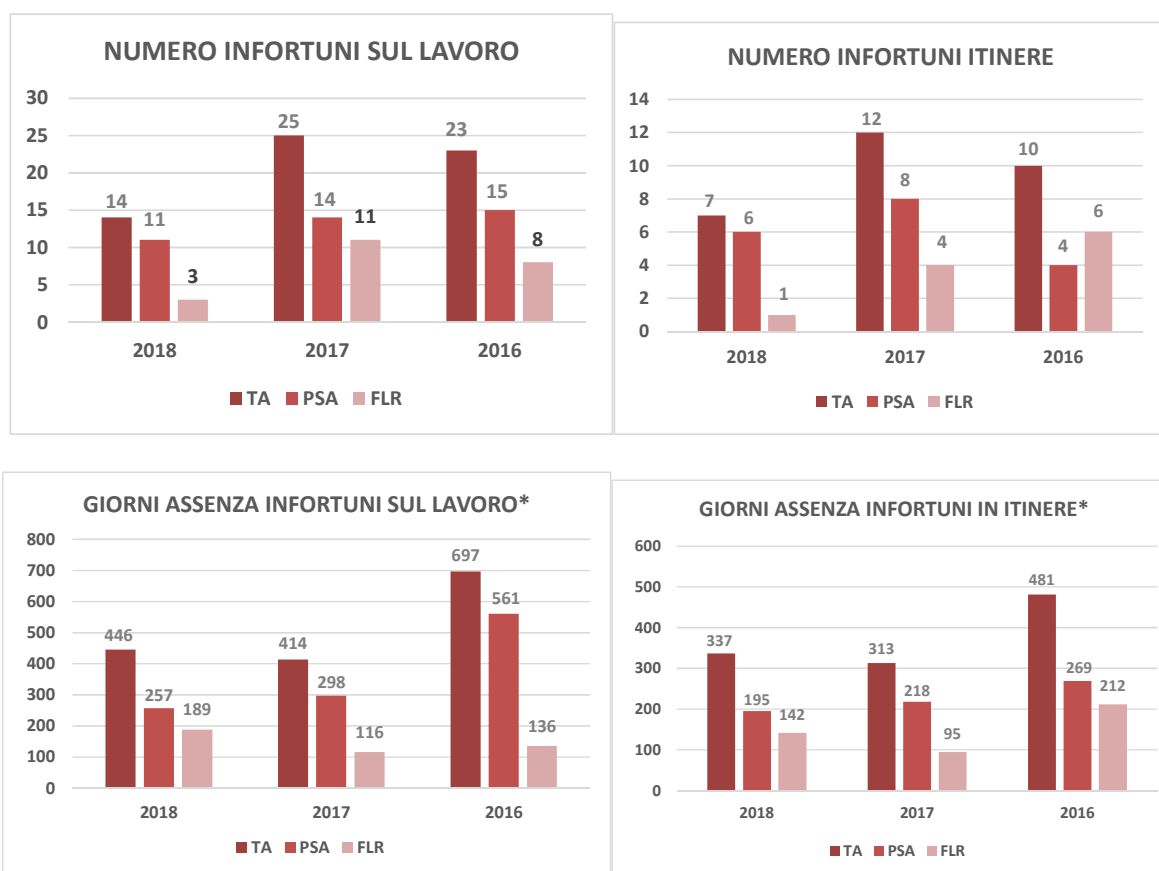
4.2.5. Segnalazioni, Non conformità / near miss

Il SPP, nel corso del 2018, ha gestito e tracciato oltre 150 eventi con sopralluoghi specifici e incontri con i lavoratori coinvolti, implementando, se necessarie, azioni correttive. Nello specifico, sono state effettuate indagini su oltre 40 *near miss* verificatisi su entrambi i siti, considerata questa azione preventiva fondamentale al fine di minimizzare i rischi aziendali.

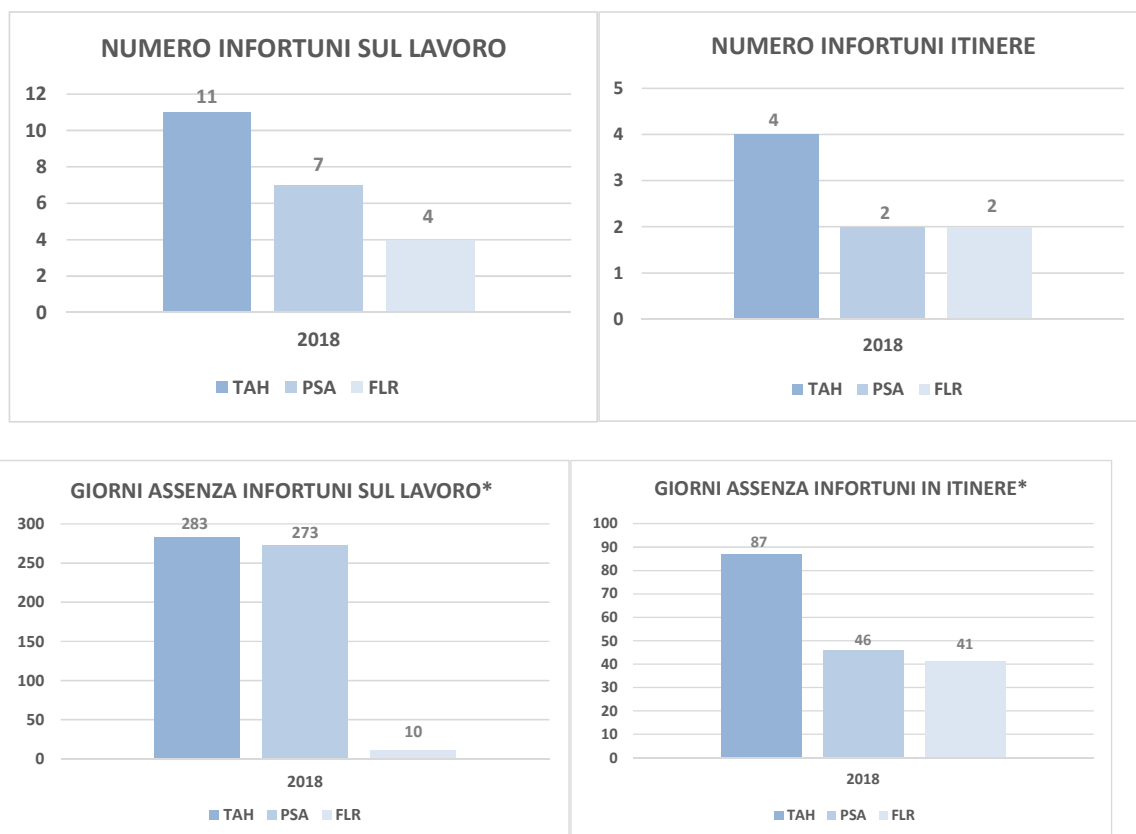
4.2.6. Indicatori di performance

Nei grafici seguenti si riportano i trend degli infortuni sul lavoro e in itinere negli ultimi tre 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. Relativamente all’anno in corso nei grafici relativi a TA troviamo i dati degli infortuni occorsi al personale del ramo handling fino al 30/06, i grafici TAH, ovviamente riportano quanto verificatosi dall’inizio dell’operatività, ovvero il 01/07.

Andamento infortuni TA



Andamento Infortuni TAH



**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.*

A livello di gruppo societario, si segnala che la numerosità degli infortuni è sostanzialmente invariata, si registra solo un incremento dei giorni di assenza.

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*) e non ad accadimenti collegati a mezzi, macchinari od a processi lavorativi disfunzionali.

A livello di gruppo societario, si segnala che la numerosità degli infortuni è sostanzialmente invariata, si registra solo un incremento dei giorni di assenza.

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*) e non ad accadimenti collegati a mezzi, macchinari od a processi lavorativi disfunzionali.

Si riportano di seguito gli indicatori riguardanti indici di frequenza e gravità relativi agli infortuni verificatisi nel triennio 2016 - 2018.

		TA			PSA			FLR		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Indice di frequenza	Operai	62,14	72,92	52,17	80,28	58,84	48,18	42,8	95,87	57,62
	Impiegati	24,92	30,73	23,18	21,42	30,99	31,54	30,4	30,22	10,91
Indice di gravità	Operai	1,61	0,8	1,07	1,9	1,05	0,80	0,4	1,29	1,45
	Impiegati	1,05	0,54	0,53	1,64	0,76	0,76	0,11	0,13	0,21

4.2.7. 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.

Su entrambi gli scali sono installati Evac-chair per l'evacuazione di persone diversamente abili e/o non deambulanti e DAE. In particolare sullo scalo di Firenze sono stati installati nel corso del 2018 n. 9 DAE.

Sono stati assegnati spazi ed aree di lavoro di nuova progettazione e costruzione alle aree amministrative di Firenze,

Su entrambi li scali sono stati organizzati e tenuti da SPP incontri con i referenti /RSPP delle attività sub-concessionarie al fine di condividere le politiche di gestione delle emergenze, di diffondere la cultura della prevenzione al fine di garantire al personale e agli utenti adeguati standard di sicurezza.

4.2.8. Jet Fuel: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro

La società Jet Fuel consapevole dell'importanza rivestita dalla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, si impegna ad effettuare le proprie attività garantendo il massimo grado di sicurezza, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e migliorare continuamente le condizioni di lavoro con particolare riguardo alla prevenzione.

Per raggiungere tali obiettivi Jet Fuel si propone di:

- Agire responsabilmente, nel rispetto della legislazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Implementare e promuovere l'applicazione dei più alti standard in termini di salute e sicurezza e di prevenzione di infortuni;
- Coinvolgere tutti i lavoratori ad ogni livello per promuovere la responsabilità di ciascuno riguardo la salute e sicurezza sul lavoro;

- Preservare l'integrità fisica e morale delle persone, a partire dalla prevenzione e dal monitoraggio continuo dei rischi sui luoghi di lavoro, fino ad arrivare alla predisposizione di specifiche misure di mitigazione degli stessi;
- Consolidare una cultura della sicurezza, favorendo la comunicazione, il coinvolgimento e la consapevolezza di tutte le persone
- Identificare e valutare periodicamente i rischi legati alle attività lavorative;
- Impegnarsi al miglioramento continuo, alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- Analizzare le malattie professionali e gli incidenti sul lavoro che si dovessero presentare con identificazione delle cause, così come le misure da attuare per evitarne la ripetizione;
- Progettare ed attuare programmi di informazione, formazione e addestramento per i lavoratori in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- Stabilire il programma di miglioramento, divulgarlo all'interno dell'Azienda e raggiungere gli obiettivi per salvaguardare la salute e sicurezza dei lavoratori in esso stabiliti.

4.2.9. Documento di Valutazione dei Rischi

La valutazione dei rischi è uno strumento finalizzato alla programmazione delle misure di protezione e prevenzione, quindi, alla più generale organizzazione della prevenzione aziendale volta a salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Il Documento di Valutazione dei Rischi è stato redatto, ai sensi dell'art. 17 comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 dal Datore di Lavoro, con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, del Medico Competente e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza e dei lavoratori secondo quanto previsto dall'art. 28.

Il Documento di Valutazione dei Rischi riguarda, innanzitutto, la valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari; inoltre, vengono valutate tutte le attrezzature in dotazione ai lavoratori, le sostanze e le miscele chimiche impiegate durante le lavorazioni. Si considerano anche i rischi legati allo stress lavoro-correlato e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro.

Nel Documento di Valutazione dei Rischi, riportante data certa 02/05/2017, sono state analizzate tutte le mansioni presenti nella realtà Jet Fuel e vengono analizzati i rischi ad esse associate. Le mansioni individuate all'interno del DVR sono:

- Capo impianto
- Operatore Into Plane
- Operatore impianto

Inoltre, in relazione alle attività svolte presso gli impianti, sono state individuate procedure di lavoro specifiche per minimizzare e ove possibile eliminare i rischi presenti.

4.2.10. La formazione in Jet Fuel

Al fine di stimolare un percorso che aiuti a favorire un cambiamento di mentalità nell'approccio alla tutela della salute e della sicurezza, Jet Fuel pone particolare attenzione all'informazione, formazione e all'addestramento dei propri lavoratori.

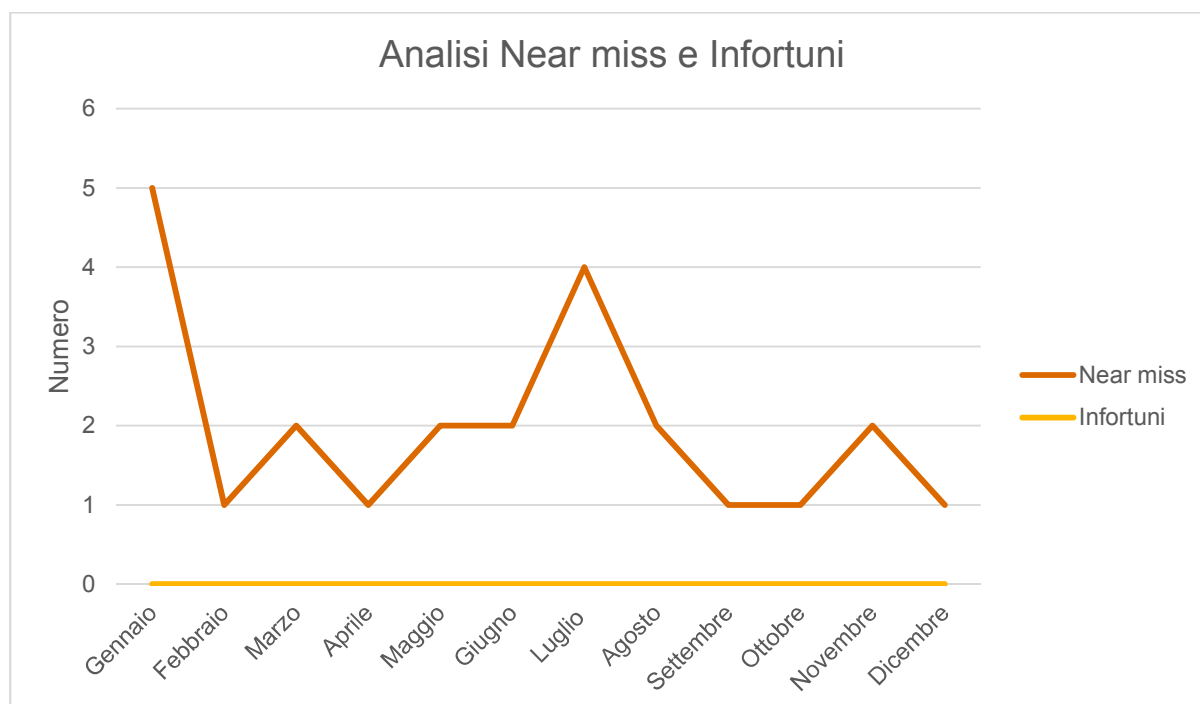
È presente uno scadenziario della formazione che viene periodicamente controllato e aggiornato, se necessario, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nel rispetto delle periodicità previste dalla normativa.

4.2.11. Segnalazioni della non conformità in Jet Fuel

Attraverso la rilevazione e la segnalazione di near-miss, il RSPP raccoglie dati e informazioni utili a prevenire infortuni. Nello specifico la compilazione dei near miss viene utilizzata per:

- costruire una banca dati empirica aziendale degli eventi;
- individuare le criticità presenti al fine di adottare le misure correttive volte al miglioramento continuo;
- coinvolgere i lavoratori e sensibilizzarli sul tema della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso dell'anno 2018, sono stati rilevati 49 near miss e 0 infortuni; di seguito si riporta il grafico dell'andamento:



Oltre all'analisi degli infortuni, vengono analizzati gli eventi ambientali che si sono verificati nel 2018:

- n. 0 spandimenti
- n. 0 missfuelling. (rifornimento di un aeromobile con carburante diverso da quello presente sulle calcomanie presenti sull'aereo)

5. Lotta alla corruzione attiva e passiva e compliance

5.1. 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.

Toscana Aeroporti S.p.A., 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.

In seguito alla quotazione di Corporación America Airports SA alla borsa di New York Stock Exchange, Toscana Aeroporti S.p.A. ha avviato un processo di allineamento alla normativa Sarbanes-Oxley (SOX). Trattandosi di una società quotata, TA si conforma alle previsioni normative contenute nella L. 262/05 “Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari” ed ha provveduto alla nomina del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili. I principi e gli adempimenti in essa contemplati, sono stati ricompresi nell'ambito dello stesso modello SOX, consentendo così a Toscana Aeroporti di essere conforme ad entrambe le discipline.

La società ha pertanto provveduto alla revisione delle procedure contabili/amministrative previste nell'ambito delle suddette previsioni normative.

5.2. Rischi e Politiche praticate

In un’ottica anti-corrruzione, Toscana Aeroporti SpA, 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 sono stati individuati, 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 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 da Toscana Aeroporti, la stessa prende posizione contro i fenomeni corruttivi stabilendo al paragrafo 2.8 che *“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.

Toscana Aeroporti ha incaricato un consulente esterno al fine di aggiornare il Modello 231 in relazione agli intervenuti provvedimenti normativi tra i quali a titolo esemplificativo citiamo la legge 179 del 30 novembre 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" (cd. Whistleblowing), la legge 20 novembre 2017, n. 167 art. 5, il testo del D.Lgs. n. 231/2001 che si arricchisce del nuovo art. 25-terdecies rubricato "Razzismo e xenofobia";, la legge 17 ottobre 2017, n. 161 che ha modificato l'art. 25-duodecies, relativo al reato di "Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare".

Il Modello verrà adeguato alla nuova organizzazione interna di Toscana Aeroporti S.p.A. conseguente allo scorporo del ramo di azienda "Handling", nonché alle disposizioni normative della Sezione 303 e Sezione 404 del Sarbanes-Oxley Act per le ragioni precedentemente richiamate

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001 Toscana Aeroporti SpA 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. I suddetti Flussi Informativi saranno rivisti in occasione dell'attività di aggiornamento del Modello 231 come sopra evidenziato.

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.

Toscana Aeroporti 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 esplicitare concretamente la propria funzione preventiva contro la commissione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001. La Società ha pertanto reso disponibile mediante la pubblicazione sulla propria intranet aziendale il Modello 231 adottato ed ha consegnato personalmente a ciascun dipendente il Codice Etico.

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. Inoltre la Funzione Compliance sta seguendo il progetto di adeguamento delle Procedure di TA ai principi SOX303.

Nell'ambito delle proprie politiche anti-corrruzione, 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 Parcheggio 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 2018 sia per TA sia per le società controllate Parcheggio Peretola e Jet Fuel, non risultano essersi verificati incidenti di corruzione né risultano essere state irrogate in merito sanzioni di alcuna natura.

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

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	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	<i>Altro:</i> - LVA annuali	Cap. 3 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 3.3 - Obiettivi generali	Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze) Toscana Aeroporti Handling (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 2019 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 (solo Pisa) e BSI OHSAS 18001. <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. 3.2 - 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. 3.3 - Obiettivi generali	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<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 2019 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 (solo Pisa) e BSI OHSAS 18001.
	Consumi e scarichi idrici		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. 3.3 - Obiettivi generali	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<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 2019 verrà estesa anche allo scalo di Firenze, a cui comunque sono già applicati i processi e le procedure del Sistema di Gestione Integrato. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 (solo Pisa) e BSI OHSAS 18001.

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							<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 dalle analisi chimiche svolte da una società esterna specializzata.
Sociali	Qualità del servizio	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	Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze) <i>Toscana Aeroporti Handling</i> (Pisa e Firenze)	Politiche: La certificazione per la Qualità UNI EN ISO è riferita alla sola Capogruppo. Nel Giugno 2018 c'è stato il passaggio alla norma ISO 9001:2015. E' stata elaborata una matrice dei rischi, come previsto dalla nuova norma ISO 9001:2015. Indicatore: Gli indicatori sono in parte applicabili a Toscana Aeroporti e in parte applicabili a Toscana Aeroporti Handling e fanno riferimento sia allo scalo di Pisa che allo scalo di Firenze. Non sono applicati alle altre società del gruppo in quanto sono solo a supporto del core business
	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>Gruppo Toscana Aeroporti SpA ad eccezione di Parcheggio 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 PR29 "Gestione degli acquisti e investimenti". Le procedure sono estese anche

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							alle Società TAE, TAH e Parcheggio Peretola in virtù dei Contratti quadro per l'affidamento dei servizi (inclusi gli acquisti). <u>Indicatore:</u> Per quest'anno di rendicontazione il Gruppo non ha riportato le informazioni relative 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 dall'anno 2019 (a novembre 2018 è partito il progetto di includere JF nei gestionali della capogruppo). Con riferimento a Parcheggio 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. 4.6.1 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Rischi e opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note") Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.6.2 - 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. 4.6 - Gestione dei rapporti con le comunità locali	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</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.
	Airport Security	N/A (Ref. "Note")	Cap. 4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.3 - Airport Security	- 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> <i>Toscana Aeroporti Handling Srl 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. Toscana Aeroporti Handling si è dotata di una struttura organizzativa che prevede un responsabile security. E' stato redatto specifico programma della sicurezza <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

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							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.
	Airport Safety	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.1 - Airport Safety - Rischi e opportunità	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.5 - Airport Safety - Safety Policy	- Totale n° segnalazioni Area di movimento - BRI 2	Cap.4 - Gestione delle tematiche sociali Par. 4.4.7 - Airport Safety - Indicatori di performance	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)</i> <i>Toscana Aeroporti Handling Pisa e Firenze</i>	<u>Politiche</u> La Safety Policy è riferita alla Capogruppo e alla Toscana Aeroporti Handling; entrambe sono in vigore sia sullo scalo di Pisa che sullo scalo di Firenze. Tale politiche non sono applicabili alle altre Società del Gruppo in quanto solo la Capogruppo è configurata come gestore aeroportuale e Toscana Aeroporti Handling è configurata come società di Handling certificata. Le Società Parcheggio 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 ma solo la Capogruppo e a Toscana Aeroporti Handling. Le Società Parcheggio 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	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<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> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo. Si precisa che Parcheggio Peretola non ha dipendenti.
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Cap.5 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 5.2.1 - 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</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>

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	Politiche praticate	Topic specific standard/disclosure	Capitolo/Paragrafo di riferimento	Perimetro di rendicontazione	Note
							Sono riportati gli indicatori relativi agli infortuni per la società Toscana Aeroporti S.p.A., per Toscana Aeroporti Handling e per Jet Fuel. Gli indici di frequenza e gravità sono stati forniti per qualifica. La società si impegna a fornirli per genere dal 2019.
	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	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</i>	<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. Si precisa che Parcheggio Peretola non ha 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	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</i>	<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. Si precisa che Parcheggio Peretola non ha dipendenti.

Tema del D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Rischi identificati e modalità di gestione dei rischi	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-corruzione 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>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</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. Le Società Toscana Aeroporti S.p.A, Jet Fuel e Parcheggi Peretola sono dotate di Modello 231. Per Toscana Aeroporti Engineering è stata affidata nel corso del 2018 ad un consulente esterno la predisposizione del modello 231.



TOSCANA AEROPORTI S.p.A.

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018

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

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Toscana Aeroporti S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Toscana Aeroporti S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2019 (di seguito "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 dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

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 e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, 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, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo 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 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12079880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Giampa 72 Tel. 0805640211 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25123 Via Borgo Pietro Walther 23 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Guasconi 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136081 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fucini 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011356771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Feltrina 90 Tel. 0422666911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Pascolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelindolfo 9 Tel. 0444393311

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*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *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 ed 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 ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e 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 ed 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, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. 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 della Toscana Aeroporti S.p.A. e con il personale di Toscana Aeroporti Handling S.r.l. 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:

- 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 le seguenti società, Toscana Aeroporti S.p.A. e Toscana Aeroporti Handling S.r.l., presso gli aeroporti di Firenze e Pisa, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

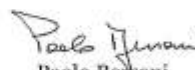
Conclusioni

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 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

Firenze, 4 aprile 2019.

PricewaterhouseCoopers SpA


Luigi Nenci
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)