



**DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON
FINANZIARIO**

AL 31 DICEMBRE 2020

AI SENSI DEL D.LGS. 254/2016

Indice

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	3
NOTA METODOLOGICA	3
1. IL GRUPPO TOSCANA AEROPORTI	7
1.1. Modello aziendale di gestione e organizzazione	7
1.2. Trasparenza fiscale	10
1.3. Assemblea e consiglio di amministrazione	13
1.4. Codice di Autodisciplina	14
1.5. Adozione Modello ex DL 231/2001	14
1.6. Analisi di materialità	15
2. GESTIONE DELLE TEMATICHE AMBIENTALI	17
2.1. Rischi ed opportunità	17
2.2. Le politiche praticate	20
2.3. Obiettivi generali	21
3. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI	17
3.1. Qualità del servizio	31
3.2. Gestione responsabile fornitori	36
3.3. Airport Security	43
3.4. Airport Safety	47
3.5. La safety di Toscana Aeroporti Handling	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.6. Gestione dei rapporti con le comunità locali	69
4. GESTIONE DELLE TEMATICHE ATTINENTI AL PERSONALE E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	72
4.1. Premessa	72
4.2. Gestione e valorizzazione del personale	72
4.3. Salute e Sicurezza	84
4.4. Cyber security	93
5. LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA E COMPLIANCE	97
5.1. Contesto normativo	97
5.2. Rischi e Politiche praticate	98
6. TABELLA DI CORRELAZIONE AL D. LGS. 254/16	106

Lettera dell'Amministratore Delegato

Con il Bilancio 2019, Toscana Aeroporti – nata nel 2015 dalla fusione tra SAT e AdF, ha chiuso il suo quinto esercizio, dimostrando la sua capacità di generare valore nel tempo in misura più che proporzionale alla crescita del traffico, e insieme gestendo le tematiche ambientali, sociali, sindacali ed etiche secondo standard pianificati e certificati.

Il Bilancio 2020 ha subito i gravissimi effetti dell'epidemia "Corona Virus" sull'economia mondiale, sulle reti di trasporto globale, e, nello specifico sul trasporto aereo e sul turismo da e per l'Italia. Per la prima volta nella sua storia Toscana Aeroporti chiude con un risultato in perdita per circa 12,6 milioni di Euro rispetto ad un utile netto record di oltre 14 milioni di Euro del 2019.

Nelle tabelle seguenti si evidenziano i dati di traffico registrati presso i due scali.

Pax Totali	2020	2019	Δ %
FLR	669.487	2.874.233	-76,7%
PSA	1.315.066	5.387.558	-75,6%
Total	1.984.553	8.261.791	-76,0%

Movimenti	2020	2019	Δ %
FLR	13.408	36.136	-62,9%
PSA	16.750	42.815	-60,9%
Total	30.158	78.951	-61,8%

Nonostante questo, Toscana Aeroporti intende perseguire una strategia di medio periodo per farsi trovare pronta alla ripartenza.

In questo senso, nel gennaio del 2021 Toscana Aeroporti ha finalizzato l'acquisizione del 51% di una Società di costruzioni, ridenominata Toscana Aeroporti Costruzioni (TAC) e finalizzata allo svolgimento in house del piano investimenti previsto presso i due scali, con l'obiettivo di efficientarne il processo e renderlo maggiormente sicuro in termini di costi e tempistiche finali rispetto a quanto programmato.

Il 2020 è stato inoltre il secondo anno di piena attività di Toscana Aeroporti Handling (TAH), società controllata al 100% da Toscana Aeroporti, che ha fornito il 98,8% dei servizi di handling presso l'Aeroporto di Firenze (in termini di passeggeri di aviazione commerciale) e l'86,7% degli stessi sull'Aeroporto di Pisa. Per mezzo di TAH, il Gruppo TA potrà continuare a competere nel business dei servizi di assistenza a terra ai vettori, ora che i due scali toscani sono concretamente aperti alla concorrenza, ancorché con una limitazione a due operatori per i voli commerciali.

In materia ambientale, parallelamente all'impegno di Toscana Aeroporti nella realizzazione dei Piani di Sviluppo degli scali di Pisa e di Firenze¹, è in corso la realizzazione di due interventi particolarmente significativi per il loro positivo impatto ambientale:

A Pisa, è in via di completamento l'installazione di una linea di impianti GPU fissi sottobordo, alimentati dall'impianto di trigenerazione dell'aeroporto, in sostituzione dei tradizionali GP mobili, a gasolio.

A Firenze, è in costruzione il nuovo sistema di trattamento e accumulo delle acque meteoriche di prima pioggia.

Ricondotte, grazie a TAH, le attività di handling nel loro specifico scenario competitivo, Toscana Aeroporti si concentra sulla gestione del sistema aeroportuale toscano, portando avanti, attraverso la neo acquisita TAC, lo sviluppo infrastrutturale di ciascuno dei due scali, secondo le esigenze di capacità previste nei rispettivi Masterplan.

Non esistono al momento previsioni affidabili sulla durata e sull'espansione dell'evento pandemico. Toscana Aeroporti è impegnata a gestire questa grave emergenza su tre fronti:

Fronte sanitario, per assicurare ai lavoratori e agli utilizzatori dei nostri aeroporti il pieno e immediato rispetto delle norme sanitarie tempo per tempo emanate dalle autorità competenti.

Fronte gestionale, perseguendo la massima variabilizzazione dei costi, per difendere per quanto possibile, i margini del gruppo.

Fronte sociale, implementando tutti gli strumenti disponibili per ridurre l'impatto economico/occupazionale di questa grave crisi sui nostri dipendenti.

La resilienza dimostrata da Toscana Aeroporti nel passato quinquennio sarà lo strumento con cui affrontare con positività la grave crisi che stiamo tuttora affrontando.

¹ Il 13 Febbraio il Consiglio di Stato ha respinto il ricorso presentato da Toscana Aeroporti in merito alla sentenza del TAR Toscana n.723 del 2019. Il 20 febbraio il CdA TA ha deliberato di proseguire con gli atti necessari per portare avanti il Masterplan dell'Aeroporto di Firenze.

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 2020: Jet Fuel Co. S.r.l., Parcheggio Peretola S.r.l., Toscana Aeroporti Engineering S.r.l., Toscana Aeroporti Handling S.r.l. e Vola 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 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 2018 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., Toscana Aeroporti Engineering e Vola S.r.l., 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 2018), 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”. Inoltre, a seguito degli aggiornamenti del GRI nel 2018 e seguenti, il Gruppo ha adeguato (con modifiche e integrazioni) alcuni indicatori e ha introdotto nuove tematiche quali la gestione della fiscalità.

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 2020**. Nel documento sono rendicontati anche i dati e le informazioni degli esercizi 2019 e 2018. 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 11/03/2021 ha approvato il presente documento.

La relazione di carattere non finanziario è assoggettata a limited assurance secondo ISAE 3000 revised 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%), Toscana Aeroporti Handling S.r.l. (100%) e Vola S.r.l. (100%). I dati contabili al 31.12.2020 includono anche i dati della controllata Jet Fuel Co. S.r.l. (51%).

Si segnala inoltre che in data 9 dicembre 2019 è stata costituita la società Vola S.r.l. (controllata al 100% da Toscana Aeroporti SpA), il cui oggetto sociale è la gestione di servizi di ristorazione. Nel 2020 la società non è stata operativa.

Toscana Aeroporti 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

Il Gruppo Toscana Aeroporti persegue le attività di sviluppo, progettazione e realizzazione delle infrastrutture dei due scali di Pisa e di Firenze, per renderle conformi a quanto previsto dalla normativa di volta in volta vigente, in particolare ai regolamenti e circolari ENAC.

La società esegue gli investimenti programmati nei Piani Quadriennali degli interventi per il periodo 2019-2022, così come approvati da ENAC e utilizzati ai fini della programmazione tariffaria dei due scali deliberata dalla Autorità di Regolazione dei Trasporti.

I principali interventi riguardano:

- Per Firenze: **riqualifica ed ampliamento dei parcheggi presso l’area Palagio** degli Spini, la realizzazione di nuovo sistema di trattamento ed accumulo acque di prima pioggia e l’adeguamento del sistema BHS allo standard 3.

- Per Pisa: adeguamento del sistema BHS allo standard 3, mentre per quanto riguarda la riconfigurazione ed l'adeguamento dei piazzali aeromobili la riqualifica del raccordo ECHO e di porzione di apron adiacente. Inoltre è prevista la realizzazione di un impianto di Ground Power Unit sottobordo. Questo impianto sarà totalmente elettrificato e alimentato dal sistema di trigenerazione già attivo sullo scalo, con un impatto notevole sulla riduzione delle emissioni.

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.

Come già anticipato, nel dicembre 2019 è stata costituita la società Vola S.r.l., ma alla data del presente documento non è ancora operativa.

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 2020

Risultati economico-finanziari consolidati al 31 dicembre 2020	<p>Ricavi pari a 60.987 migliaia di euro, in calo di 69.254 migliaia di euro (-53,2%) rispetto a 130.241 migliaia di euro del Gruppo TA al 31 dicembre 2019.</p> <p>Ricavi operativi pari a 40.440 migliaia di euro, in calo di 79.219 migliaia di euro (-66,2%) rispetto a 119.659 migliaia di euro del Gruppo TA al 31 dicembre 2019.</p> <p>M.O.L. pari a (801) migliaia di euro, in calo di 38.897 migliaia di euro (-102,1%) rispetto a 38.096 migliaia di euro del Gruppo TA del 2019.</p> <p>Risultato Operativo pari a (14.649) migliaia di euro, in calo di 37.904 migliaia di euro (-163%) rispetto al risultato operativo di 23.254 migliaia di euro del Gruppo TA del 2019.</p> <p>Risultato ante imposte pari a (15.886) migliaia di euro rispetto ad un risultato ante imposte di 21.721 migliaia di euro del Gruppo TA del 2019.</p> <p>Risultato netto di periodo del Gruppo pari ad una perdita di 12.470 migliaia di euro contro un utile di periodo del Gruppo di 14.149 migliaia di euro del 2019.</p> <p>Indebitamento Netto pari a 77.327 migliaia di euro al 31 dicembre 2020, rispetto a 33.077 migliaia di euro al 31 dicembre 2019.</p>
Investimenti del Gruppo 2020	<p>Nel 2020 sono stati effettuati investimenti per complessivi 11.951 migliaia di euro, di cui circa 2 milioni di euro per l'acquisto di beni strumentali (autoveicoli, impianti e macchinari operativi); 9.174 migliaia di euro di immobilizzazioni immateriali tra cui 2,76 milioni di euro per l'adeguamento BHS e nastri bagagli dei due aeroporti; 2,06 milioni di euro per il sistema di trattamento ed accumulo delle acque di prima pioggia presso lo scalo pisano; 1,02 milioni di euro per l'ampliamento del terminal passeggeri di Pisa (fase 1); 816 migliaia di euro per studi e progettazioni inerenti lo sviluppo del Master Plan aeroportuale dello scalo di Firenze; 725 mila euro gli impianti fissi GPU sottobordo presso lo scalo di Pisa e 518 mila euro la pensilina per i mezzi deicing presso lo scalo di Firenze.</p>
Il traffico	<p>A causa della diffusione del Coronavirus in tutto il pianeta a partire dalla fine di febbraio e delle restrizioni sempre più stringenti imposte dai vari Governi nel tentativo di arginare la sua diffusione, complessivamente nel 2020 il Sistema Aeroportuale Toscano ha trasportato circa 1,985 milioni di passeggeri, registrando un calo</p>

	<p>del -76,0% nella componente passeggeri, del -61,8% nella componente movimenti e del -64,9% nella componente tonnellaggio. Cresce invece il traffico merce e posta del +2,2%.</p> <p>Nel corso del 2020, a causa della pandemia, sono stati cancellati complessivamente sui due scali circa 47.700 voli.</p> <p>Toscana Aeroporti stima una perdita legata al Covid-19 di circa 6,6 milioni di passeggeri (di cui circa 4,1 mln su Pisa e 2,5 mln su Firenze).</p>
Evoluzione della gestione	<p>L'esercizio 2020 ha visto pertanto gli effetti dell'epidemia Coronavirus sull'economia mondiale, sulle reti globali di trasporto ed in particolare sul trasporto aereo e, ancor di più per l'Italia, sul turismo domestico e internazionale.</p> <p>Considerata la continua evoluzione del fenomeno, visto il protrarsi dei risultati negativi dei primi due mesi del 2021 (-93,4% in ermini di passeggeri rispetto allo stesso periodo del 2020), dovuti anche alla chiusura dello scalo di Firenze dal 5 febbraio 2021 per lavori straordinari sulla pista di volo, si prevede che l'impatto sui risultati economico finanziari del 2021 sia ancora negativo, nonostante la graduale ripresa dell'operatività attesa nella seconda parte dell'anno per effetto degli elementi mitigativi sulla diffusione del virus quali la stagione estiva e la campagna vaccinale in corso, i cui effetti potrebbero d'altra parte essere posti in discussioni dalle varianti del virus medesimo.</p>

1.2. Trasparenza fiscale

Dal 2015 il Gruppo Toscana Aeroporti si è dotato di un approccio fiscale basato su principi e linee guida ispirate da valori di trasparenza e legalità (di seguito anche "strategia fiscale").

Le società controllate del Gruppo sono tenute ad adottare la strategia fiscale approvata dalla Capogruppo assumendosi in tal modo la responsabilità di garantirne la conoscenza e l'applicazione.

Obiettivi della strategia fiscale

Il Consiglio di Amministrazione di TA definisce la strategia fiscale dell'intero Gruppo, con l'obiettivo di assicurare un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le entità interessate, e che si ispira alle seguenti logiche:

- corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;
- corretta gestione del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

Principi della strategia fiscale

I principi della strategia fiscale rappresentano le linee guida per le società del Gruppo, ne ispirano l'operatività aziendale nella gestione della variabile fiscale e richiedono l'adozione di idonei processi che possano garantirne l'effettività e l'applicazione.

Valori: il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale del Paese.

Legalità: il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili e si impegna a interpretarle in modo da rispettarne la sostanza oltre che la forma.

Tone at the top: il Consiglio di Amministrazione ha il ruolo e la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori dell'onestà e dell'integrità e al principio di legalità.

Trasparenza: il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, assicurando che quest'ultima, tra l'altro, possa acquisire la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali.

Shareholder value: il Gruppo considera le imposte come un costo dell'attività d'impresa, che come tale deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

Governance

TA garantisce l'applicazione e la conoscenza all'interno del Gruppo della strategia fiscale attraverso gli organi di governo. La relativa interpretazione è rimessa alla Capogruppo, anche attraverso la collaborazione di uno Studio tributario esterno, che cura altresì il relativo e periodico aggiornamento.

Compliance

Le entità del Gruppo devono rispettare il principio di legalità, applicando in modo puntuale la legislazione fiscale italiana, per garantire che siano osservati il dettato, lo spirito e lo scopo che la norma o l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di applicazione. Inoltre, il Gruppo Toscana Aeroporti non mette in atto comportamenti e operazioni, domestiche o cross-border, che si traducano in costruzioni di puro artificio, che non riflettano la realtà economica e da cui è ragionevole attendersi vantaggi fiscali indebiti, in quanto siano in contrasto con le finalità o lo spirito delle disposizioni o dell'ordinamento tributario di riferimento e generino fenomeni di doppia deduzione, deduzione/non inclusione o doppia non imposizione, anche in conseguenza di asimmetrie fra i sistemi impositivi delle eventuali giurisdizioni.

Transazioni intercompany

I rapporti infragruppo sono regolati, a fini fiscali, in base all'arm's length principle, come enucleato in ambito OCSE (Model Tax Convention e Transfer Pricing Guidelines), perseguendo la finalità di allineare, quanto più correttamente possibile, le condizioni e i prezzi di trasferimento con i luoghi di creazione del valore nell'ambito del Gruppo.

Low-tax jurisdictions

Il Gruppo non effettua investimenti in o attraverso Paesi considerati a fiscalità privilegiata con l'unico fine di ridurre il carico tributario.

Incentivi fiscali

Gli incentivi fiscali sono un importante meccanismo di politica economica, orientato allo sviluppo, che i Paesi promuovono per stimolare la crescita e attrarre gli investimenti a sostegno della realizzazione della politica nazionale. L'utilizzo di incentivi fiscali determina generalmente una riduzione dei debiti tributari a lungo termine. Il Gruppo Toscana Aeroporti si avvale di incentivi fiscali generalmente applicabili a tutti gli operatori, rispettando tutte le normative specifiche solo laddove gli stessi siano allineati con i propri obiettivi industriali e operativi e in coerenza con la sostanza economica dei propri investimenti.

Governance fiscale, controllo e gestione del rischio

Organo di governo

Nel modello organizzativo di Toscana Aeroporti, la Capogruppo (CAI) in collaborazione con lo studio tributario esterno e la Direzione di TA, ha il compito, tra gli altri, di sviluppare la strategia fiscale del Gruppo, identificando, analizzando e gestendo le diverse iniziative di ottimizzazione, monitorando le tematiche fiscali più rilevanti, e fornendo il proprio supporto alle diverse società del Gruppo.

Organizzazione

Il Gruppo Toscana Aeroporti si è dotato di un insieme di regole, di procedure e di principi che fanno parte del più ampio sistema di organizzazione e controllo del Gruppo che sono da considerarsi punti di riferimento fondamentali che tutti i soggetti, in relazione al tipo di rapporto in essere con il Gruppo, sono tenuti a rispettare.

Rischi fiscali

Il Gruppo si è dotato di un unico consulente fiscale che ha quale principale obiettivo quello di fornire un univoco e coerente indirizzo alle società del Gruppo nell'adottare un corretto ed efficace approccio alla gestione del rischio fiscale.

Meccanismo di segnalazioni degli stakeholder

Per il Gruppo Toscana Aeroporti l'adempimento fiscale è considerato come uno degli aspetti fondamentali di una gestione etica e responsabile dell'Azienda. In questo senso, tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni all'Azienda sono considerate anche quelle di rilevanza fiscale. Il Codice Etico adottato dal Gruppo rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui Toscana

Aeroporti opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale.

Relazione trasparente con gli stakeholder

Il Gruppo Toscana Aeroporti garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, in caso di verifiche relative sia alle società del Gruppo sia a terzi. Nell'ottica di consolidare la trasparenza verso le autorità fiscali, il Gruppo Toscana Aeroporti aderisce alle previsioni in materia di transfer pricing documentation, in conformità con le indicazioni delle Transfer Pricing Guidelines dell'OCSE (cosiddetto "three-tiered approach", articolato su Master File, Local File, Country-by-Country Report).

Infine, Toscana Aeroporti agisce costantemente con un approccio trasparente e collaborativo con tutte le istituzioni e associazioni di categoria per sostenere lo sviluppo di sistemi fiscali efficaci.

1.3. 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 Remunerazioni 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 27% appartiene alla fascia di età compresa tra i 30 e i 50 anni. Il restante 73% ha un'età superiore ai 50 anni.

Nel CdA di Toscana Aeroporti Engineering sono presenti tre uomini di cui uno di età compresa tra 30 e 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 sono presenti tre uomini, uno dei quali di età inferiore a 50 anni.

Nel CdA di Vola sono presenti tre uomini, tutti di età inferiore a 50 anni.

1.4. 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.

1.5. 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 e da ultimo aggiornato con delibera del medesimo Consiglio di Amministrazione del 6 agosto 2019.

Il Modello 231 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, (https://www.toscana-aeroporti.com/images/files/azienda/Codice_Etico_TA_2019.pdf)

Ulteriori dettagli su Modello 231 e codice etico sono forniti al capitolo 5 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 Parcheggi 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”.

1.6. 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	
Cyber security	
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 ed eventualmente identificare le opportune azioni per tenere sotto controllo tali rischi;
- valutare il livello di significatività degli Impatti Ambientali attraverso il “Registro degli Aspetti e degli Impatti Ambientali” definendo, quando possibile, opportuni piani di miglioramento;
- valutare il panorama dei potenziali rischi globalmente intesi attraverso il “registro rischi ed opportunità” predisponendo opportune azioni di intervento e valutando, laddove possibile, le potenziali opportunità correlate.

Alla luce del nuovo scenario mondiale legato all' emergenza pandemica, anche la valutazione dei rischi ed opportunità per l'anno 2020 è stata rivalutata introducendo nuovi fattori di rischio e/o modificandone il potenziale impatto degli esistenti sui soggetti a vario titolo interessati.

In riferimento ai rischi legati al cambiamento climatico, da considerarsi esogeni al Gruppo Toscana Aeroporti, benchè ad oggi non siano inclusi all'interno dei modelli di risk management adottati, il Gruppo sta iniziando a valutarli, in attesa di adottare le dovute risposte a tali rischi. In particolare si rappresenta che, nonostante detti rischi non risultino direttamente incidenti sul core business sviluppato dal Gruppo, l'applicazione degli indirizzi sottesi alla propria politica ambientale potrà consentire l'adozione di percorsi di sviluppo resilienti ai cambiamenti climatici e l'attuazione di azioni coerenti ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) sviluppati dalle Nazioni Unite.

Fra i rischi individuati dal Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici e dall'European Climate Foundation (cfr. “Analisi del rischio – I cambiamenti climatici in Italia”, 2020), si riscontra che:

- l'Indice della Capacità di Adattamento (AC), nella cui formulazione compaiono anche le infrastrutture, evidenzia, sia per la Provincia di Pisa, sia per quella di Firenze, valori compresi fra 1 e 28, afferenti alla migliore classe fra quelle considerate;
- l'Indice di Rischio Climatico (CRI) medio risulta, sia per la Provincia di Pisa, sia per quella di Firenze, non elevato, con valori compresi nella fascia 0.25-0.50;

- l'Indice di Resilienza ai Disastri (DRI) evidenziano, per gli ambiti territoriali di ubicazione degli scali aeroportuali, bassa vulnerabilità sociale ed elevata resilienza,

e pertanto, relativamente a detti specifici indicatori, viene confermato che i cambiamenti climatici non rappresentano elemento di rischio specifico per gli scali aeroportuali. Di interesse risultano, invece, le tematiche dello stress termico e delle precipitazioni intense, entrambi fenomeni legati al c.d. riscaldamento globale. Ciò in quanto la temperatura può, per taluni aspetti, influenzare le performance degli aeromobili, mentre le precipitazioni risultano potenziale causa di locali fenomeni e/o eventi di allagamento.

Relativamente al riscaldamento globale, fortemente influenzato dalle emissioni di gas climalteranti in atmosfera, Toscana Aeroporti ha avviato l'esecuzione e la programmazione di una serie di interventi sinergicamente indirizzati ad un contenimento delle emissioni di CO₂, avviando anche il percorso di accreditamento all'ACA (Airport Carbon Accreditation) Program. L'intero settore mondiale del trasporto aereo, inoltre, risulta da tempo sensibile all'argomento, dovendosi tra l'altro uniformare al documento ICAO DOC 9988 Guidance on the development of States' Action Plans on CO₂ emissions reduction activities (ultima versione anno 2019). L'Italia sviluppa, per il tramite di ENAC, il proprio Action Plan (ultima versione 2018) e Toscana Aeroporti è parte del gruppo di lavoro per la redazione della nuova versione di aggiornamento del medesimo Action Plan. Il settore industriale della produzione degli aeromobili e delle relative motorizzazioni lavora da tempo alla ricerca di progressive soluzioni tecnologiche sempre più performanti in termini di contenimento dei consumi di combustibile ed emissioni in atmosfera.

Per quanto attiene al rischio idrogeologico, sono in corso presso lo scalo di Firenze interventi di autocontenimento idraulico in grado di laminare le portate idriche meteoriche di rilascio al reticolo idrografico. Il Masterplan di sviluppo dello scalo prevede, inoltre, importanti interventi di riassetto e messa in sicurezza idraulica dell'intera Piana di Sesto Fiorentino, oltre ad un sistematico intervento di mitigazione del rischio idraulico in Comune di Signa. Analogamente, il Masterplan di sviluppo dello scalo di Pisa prevede preliminari opere di autocontenimento idraulico, a vantaggio della sicurezza del reticolo idrografico ricettore.

Da un punto di vista meramente ambientale, la sensibile contrazione dell'operatività aeroportuale riferibile all'emergenza pandemica ha rappresentato per l'anno 2020 un positivo trend di miglioramento dell'"impronta ambientale" degli scali, correlato per lo più alla diminuzione (in termini assoluti) dei consumi delle risorse.

Per individuare i principali rischi 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.

I Sistemi di Gestione Ambientale all'interno dei quali TA opera risultano certificati ai sensi della ISO 14001:2015 sia presso l'aeroporto di Pisa sia presso quello di Firenze.

In particolare sono stati individuati parametri misurabili sui seguenti aspetti:

- A) Approvvigionamento e consumo di risorse naturali
- B) Scarichi idrici
- C) Emissioni in atmosfera dirette
- D) Rumore
- E) Rifiuti

Il principale aspetto che è risultato ad impatto **“Alto”** per entrambi gli scali è il:

IMPATTO ALTO	
RUMORE	emissioni di rumore nell'intorno aeroportuale (dati LVA)
	emissioni di rumore esterne all'intorno aeroportuale (Leq)

I principali aspetti che sono risultati ad impatto **“Medio”** sono:

IMPATTO MEDIO FLR	
RISORSE ENERGETICHE	consumi elettricità (utenze TA)
	consumi elettricità (utenze Terzi)
	metano per climatizzazione
RISORSE IDRICHE	consumo idrico da acquedotto
SCARICHI IDRICI	dilavamento superfici impermeabili (piazze e parcheggi) con recapito su corpo idrico superficiale
RIFIUTI	rifiuti speciali
	produzione rifiuti da cantieri gestiti da TA
	deposito temporaneo del sito
EMISSIONI IN ATMOSFERA	emissioni di sostanze inquinanti da mezzi operativi
EMERGENZE	rischio incendio
	Sversamenti su piazzale A/M di idrocarburi, olii e sostanze chimiche pericolose
	Emergenza incidenti aerei

IMPATTO MEDIO PSA	
RISORSE ENERGETICHE	consumi elettricità (utenze TA)
	consumi elettricità (utenze Terzi)
	metano per climatizzazione
RIFIUTI	rifiuti speciali
	deposito temporaneo del sito
EMISSIONI IN ATMOSFERA	emissioni di sostanze inquinanti da mezzi operativi
EMERGENZE	rischio incendio
	Sversamenti su piazzale A/M di idrocarburi, olii e sostanze chimiche pericolose
	Emergenza incidenti aerei

Per questi aspetti sono previste rilevazioni sistematiche, specifiche procedure, verifiche di dettaglio, piani di monitoraggio e di miglioramento.

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.

La società si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, conformemente a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, in conformità alla norma ISO 45001:2018, per la Responsabilità sociale, coerente alla SA8000 e per l'Ambiente, ottemperando a quanto previsto dalla UNI EN ISO 14001:2015.

Dal 2019 entrambi gli scali di Pisa e Firenze sono certificati secondo lo standard ISO 14001:2015, a comprova dell'impegno costante e crescente dichiarato dalla Società all'interno della politica ambientale adottata.

A tal riguardo, per ciascun ambito di certificazione, sono state definite e adottate le relative Politiche, le matrici di rischio nonché aggiornate le procedure previste a supporto del suddetto sistema.

Relativamente alle tematiche ambientali, il Sistema di Gestione Ambientale adottato persegue gli obiettivi generali sotto riportati e garantisce un costante monitoraggio degli aspetti ambientali, al fine di prevenire l'inquinamento e ridurre il più possibile l'impatto delle infrastrutture aeroportuali in concessione sul territorio.

Le certificazioni sopraelencate sono riferite alla sola capogruppo; Toscana Aeroporti Handling (TAH) è in possesso e mantiene le certificazioni agli standard ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

2.3. Obiettivi generali

Toscana Aeroporti, nell'ambito della gestione delle tematiche ambientali di rilievo derivanti dalle proprie attività, ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione Ambientale, in conformità a quanto previsto dalla UNI EN ISO 14001:2015.

Si riportano di seguito gli obiettivi generali, sottoscritti dall'Alta Direzione e riportati nella Politica Ambientale:

- ✓ Gestire le tematiche ambientali attraverso l'implementazione di una specifica organizzazione ambientale mirata e qualificata;
- ✓ Proteggere l'ambiente minimizzando l'impatto delle proprie attività provvedendo alla preventiva verifica di tutti i fattori di impatto ambientale correlati alle previsioni di sviluppo infrastrutturali degli scali aeroportuali;
- ✓ 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 Aeroporti, 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;
- ✓ Assicurarci 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 ed alle altre prescrizioni 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 e consumo di risorse

- Gestione delle acque
- Emissioni in atmosfera

Annualmente l'Alta Direzione approva i piani di miglioramento aziendale, e 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 dall'Alta Direzione durante i riesami periodici.

Conseguentemente alla diffusione della pandemia COVID-19 che ha interessato l'intera comunità mondiale e, in particolar modo, il settore del trasporto aereo, e ai significativi effetti negativi che la stessa ha determinato sulla gestione economico-finanziaria della Società TA e delle sue controllate, molti degli interventi e/o investimenti di miglioramento ambientale che erano stati pianificati e preventivati per il 2020 sono risultati temporaneamente sospesi, ovvero confermati ma temporalmente posticipati.

La Direzione TA si è, difatti, trovata costretta ad operare scelte e decisioni di massima autotutela, a protezione della propria sostenibilità economico-patrimoniale e della propria forza lavoro, nell'interesse prioritario di tutela della salute, e talvolta inevitabilmente a temporaneo discapito degli ottimali standard prestazionali in termini di miglioramento ambientale.

TA garantisce l'impegno alla revisione periodica della Politica Ambientale e alla sua diffusione all'interno dalla propria organizzazione e a tutte le parti interessate.

I dati sotto riportati comprendono, oltre che TAH, la Società Jet Fuel, le Società Toscana Aeroporti Engineering e Parcheggio Peretola.²

Consumi energetici

Premessa

La Pandemia da SARS- CoV- 2 ha influenzato l'andamento dei consumi energetici del 2020 sia in termini assoluti che in termini relativi a causa della forte contrazione del traffico registrata in entrambi gli scali.

La riduzione dei volumi registrata, conseguente al minor utilizzo delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali, non è stata comunque proporzionale al traffico essendo rimasti invariati i consumi fissi indipendenti dal numero di passeggeri.

Energia Elettrica

Toscana Aeroporti, per lo svolgimento delle proprie attività, utilizza prevalentemente energia elettrica prelevata dalla rete. Nello scalo di Pisa una parte dell'energia elettrica impiegata viene autoprodotta mediante un impianto di cogenerazione a

² Nelle tabelle sotto riportate riferite ai consumi, il dato è stato riportato all'unità per una migliore lettura dello stesso.

metano in assetto trigenerativo, che produce energia elettrica, termica e frigorifera. L'energia prodotta in condizioni standard da questo impianto copre l'80% del fabbisogno elettrico e termico della struttura e il 25% del fabbisogno frigorifero. Non sono disponibili fonti di energia rinnovabile.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i consumi totali di energia per i due scali.

I dati sono espressi in GJ.

PISA	2020	2019	2018
Consumo energia elettrica prelevata da rete	6.236,73	10.050,60	9.118,36
Consumo energia elettrica autoprodotta	24.995,67	31.737,13	31.790,84
Consumo totale energia	31.232,40	41.787,72	40.909,20
Consumi totali (GJ/n° pax)*1000	23,75	7,77	7,50

FIRENZE	2020	2019	2018
Consumo energia elettrica prelevata da rete	24.122,70	29.376,94	28.640,51
Consumi totali (GJ/n° pax)*1000	36,03	10,27	11,00

La lettura dei consumi avviene in maniera automatica mediante "software in *real time*".

Sono inoltre installate delle sottostazioni di misura per il controllo dei consumi di utenze specifiche (Centrali Frigorifere, Subconcessionarie, etc.).

La lettura dei consumi è finalizzata al controllo delle anomalie di funzionamento e ad implementare azioni di 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 alle azioni di 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 ad elettricità.

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.

I mezzi a trazione elettrica sono 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 (dati in Giga Joule)	2020	2019	2018
Benzina *	212,27	173,00	195,57
Metano	74.328,09	92.702,13	90.021,00
Gasolio per autotrazione	4.626,59	10.694,66	11.475,07

FIRENZE (dati in Giga Joule)	2020	2019	2018
Benzina	26,83	51,21	38,03
Metano	9309,59	8.601,70	8.979,54
Gasolio per autotrazione	3.880,03	7.809,75	7.725,52

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

Emissioni

La maggior parte delle emissioni generate dall'esercizio aeroportuale risulta di tipo diffuso e non direttamente misurabile. Il Gruppo TA, in ragione del Decreto VIA inerente il Masterplan 2014-2029 dell'Aeroporto di Firenze, provvede al monitoraggio degli indicatori di qualità dell'aria nelle aree esterne al sedime aeroportuale, in corrispondenza di posizioni ritenute rappresentative sia per esposizione, sia per tipologia e numerosità di ricettori presenti. Il procedimento di compatibilità ambientale inerente il Masterplan 2014-2028 dell'Aeroporto di Pisa non richiede, preliminarmente alla conclusione del periodo di attuazione del Masterplan medesimo, l'esecuzione di attività di monitoraggio della qualità dell'aria.

In relazione all'anno 2020, il Gruppo ha 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 2018-2019-2020 sono riportate nelle tabelle sottostanti:

2020

2020	2020			2019	
305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	UdM	Pisa	Firenze	Pisa	Firenze
Consumi per produzione energia elettrica da Metano	tCO ₂	1.398,61		1.775,18	
Gasolio	tCO ₂	271,79	227,93	628,26	458,79
Benzina	tCO ₂	15,57	1,97	12,72	3,76
Metano	tCO ₂	4.164,13	520,82	5.185,62	481,17
Totale	tCO₂	5.850,09	750,72	7.601,78	943,71
305-2 Emissioni indirette GHG (Scope 2)					
Consumi energia elettrica	tCO ₂	478,67	1.851,42	888,36	2.596,59

2019

305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	UdM	Pisa	Firenze
Consumi per produzione energia elettrica da Metano	tCO ₂	1.775	
Gasolio	tCO ₂	628	459
Benzina	tCO ₂	13	4
Metano	tCO ₂	5.194	482
Totale	tCO₂	7.610	945
305-2 Emissioni indirette GHG (Scope 2)			
Consumi energia elettrica	tCO ₂	795	2.324

2018

EMISSIONI			
305-1 Emissioni dirette GHG (Scope 1)	UdM	Pisa	Firenze
Consumi per produzione energia elettrica da Metano	tCO2	1.778	
Gasolio	tCO2	674	454
Benzina	tCO2	14	3
Metano	tCO2	5.036	454
Totale	tCO2	7.492	911
305-2 Emissioni indirette GHG (Scope 2)			
Consumi energia elettrica	tCO2	1.241	3.898

Acqua

PISA

Nello scalo di Pisa l'acqua è impiegata per usi civili ossia Igienico-Sanitario (bagni, cucina, pulizie), per Usi Tecnologici, nonché per il riscaldamento, in caso di emergenza, delle riserve idriche antincendio.

L'intero fabbisogno è soddisfatto attraverso nove punti di allaccio alla rete dell'acquedotto del comune di Pisa, per il prelievo dell'acqua potabile e da due pozzi artesiani per l'emungimento di acqua di falda.

L'acqua prelevata è distribuita alle diverse utenze attraverso una rete idrica prevalentemente interrata.

Al fine di tenere sotto controllo l'impatto correlato alla risorse idriche, con l'obiettivo di minimizzare i prelievi ossia i consumi, sono operative procedure finalizzate a:

- Monitorare e registrare, con frequenza mensile, l'andamento dei consumi idrici;
- Monitorare costantemente indicatori di consumo, assoluti e relativi, per tenerne sotto controllo l'andamento ed individuare prontamente eventuali derive;
- Monitorare quantitativamente e qualitativamente gli emungimenti di falda così come indicato negli Atti Concessori;
- Utilizzare l'acqua potabile solo per gli usi in cui è inderogabile il suo utilizzo e impiegare l'acqua di falda negli altri casi;
- Attuare dei piani di manutenzione preventiva finalizzata a prevenire perdite di acqua negli apparecchi utilizzatori;
- Adottare, nelle nuove realizzazioni e in occasione di interventi di rinnovo, tecnologie per il risparmio idrico.

L'area su cui insistono i pozzi non rientrano tra le aree "a stress idrico"

Di seguito l'andamento dei prelievi e gli impieghi finali dell'acqua

PRELIEVI PISA	2020	2019	2018
Acquedotto (m3)	20.569	36.976	46.717
Pozzi Artesiani (m3)	38.788	78.919	69.735
Totale Prelievi (m3)	59.357	115.895	116.452

IMPIEGHI ACQUA DI POZZO	2020	2019	2018
Igienico sanitari (Scarichi WC)	23826	53950	39427
Tecnologico (Torre di Raffreddamento)	9373	16347	24061
Irrigazione ed Antincendio	5.589	8.622	6.247
Totale Impieghi	38788	78919	69735

PISA	2020	2019	2018
Consumi Acqua di Pozzo	23.826	53.950	39.427
Consumi Acqua di Acquedotto	20.569	36.877	46.717
Consumi Totali	44.395	90.827	86.144
Passeggeri	1.315.066	5.377.451	5.453.422
Consumo a passeggero (m3/n° Pax*1000)	33,76	16,89	15,80

FIRENZE

Per l'aeroporto di Firenze la fonte di approvvigionamento idrico è costituita esclusivamente 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 (contatori dedicati).

A partire dal 2016 sono state effettuati diversi interventi di manutenzione straordinaria per l'eliminazione delle significative perdite occulte lungo la rete di distribuzione. Altre perdite sono state registrate in diversi punti della rete nel corso sia del 2018, che del 2019.

Gli ultimi interventi sono stati completati all'inizio del 2020 permettendo di ridurre significativamente i valori assoluti dei consumi

FIRENZE	2020	2019	2018
Consumi Acqua di Acquedotto	33.466	69.710	77.290
Passeggeri	669.487	2.860.808	2.706.600
Consumo a passeggero (m3/n° Pax*1000)	49,99	24,37	28,56

Scarichi acque reflue

PISA

Le acque reflue vengono scaricate dai servizi igienici aperti al pubblico dell'aerostazione e dai servizi igienici dei locali uffici dei vari edifici, nonché dagli scarichi derivanti dall'attività di ristorazione e bar dell'aerostazione passeggeri e di preparazione pasti del Catering (in sub concessione).

Le acque reflue di tali scarichi sono raccolti dalla rete di raccolta delle acque nere e convogliate verso impianti di pretrattamento (sedimentazione e depurazione biologica) prima di essere immesse nella fognatura comunale. Questi scarichi sono assimilati a scarichi domestici e non richiedono autorizzazione ai sensi della normativa vigente.

Gli impianti di pretrattamento presenti sono costituiti da fosse biologiche settiche tipo IMHOFF, da vasche bicamerali e da impianti di trattamento biologico ad ossidazione.

FIRENZE

Le acque reflue prodotte risultano assimilabili a domestiche per quanto previsto nella tabella 1 dell'Allegato 2 del Regolamento DPGR 46/R/2008 e smi alla voce n.1. A valle di appositi sistemi di pre-trattamento (fosse Imhoff, vasche bi-tri camerali, degrassatori) l'effluente viene depurato in apposito impianto presente entro il sedime aeroportuale, avente scarico su corpo idrico superficiale (canale dell'aeroporto).

Detto scarico risulta autorizzato mediante Autorizzazione Unica Ambientale rilasciata dalla Regione Toscana con D.D. n. 10131 del 19-06-2019.

Il processo depurativo è affidato ad una società specializzata che, oltre ai controlli periodici previsti in autorizzazione, provvede alla tenuta del registro di impianto, unitamente alle altre Funzioni aziendali coinvolte (Manutenzione). Le attività sono svolte in coerenza al Programma di Manutenzione e Gestione.

Si riportano, nella tabella sottostante, i dati sintetici riferiti alle condizioni di esercizio dell'impianto negli anni 2018-2019-2020:

REGISTRO AUTOCONTROLLI IMPIANTO				
ANNO	N° CONTROLLI	N° ANOMALIE	DATA ANOMALIA	% Anomalie Vs regolare funzionamento
2018	giornaliero	31	Vedi registro	8.49%
2019	giornaliero	18*	vedi registro	4.9%
2020	giornaliero	10*	vedi registro	2.7%

Rumore:

Toscana Aeroporti 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.

Presso l'aeroporto di Firenze, nel corso del 2019, è entrato in dotazione il sistema VARP (implementazione del software SARA), che permette l'individuazione automatica delle violazioni delle tracce degli aeromobili, rispetto alla procedura di salita indicata in AIP.

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

Nel corso del 2019 si sono avviati, inoltre, specifici approfondimenti tecnici (condivisi con la Commissione Aeroportuale ex DM 31.10.1997) volti all'efficientamento della procedura antirumore in essere presso lo scalo di Firenze.

Per quanto riguarda il PCAR di Firenze, il Ministero dell'Ambiente, con propria nota prot. n. 0060919 del 03.08.2020 ha richiesto a Toscana Aeroporti di provvedere all'aggiornamento della modellazione acustica del rumore aeroportuale facendo riferimento ai dati di volato dell'anno 2019, nonché ai dati utilizzati dal Comune di Firenze ai fini della predisposizione della propria mappatura strategica 2017.

La scadenza per la presentazione della documentazione richiesta era stata fissata per il 15 novembre 2020.

Toscana Aeroporti, vista la situazione di emergenza COVID-19, la conseguente riduzione di orario del proprio personale e visti i tempi tecnici necessari ha richiesto una proroga di almeno 60 giorni, proroga che è stata approvata dal Ministero dell'Ambiente.

Presso lo scalo di Pisa sono proseguite le attività di verifica, con ADS-B, delle quote di sorvolo di talune postazioni fisse di controllo, al fine di tenere monitorato il profilo di salita degli aeromobili in fase di decollo verso la città. In sede di Commissione Aeroportuale si è, inoltre, deliberato il divieto di esecuzione delle operazioni di decollo verso la città nella fascia oraria compresa fra le ore 22.00 e le ore 07.00, al fine di limitare il disturbo acustico della popolazione esposta.

A marzo 2019 è stato presentato alle Autorità competenti il Piano di Contenimento e Abbattimento del Rumore Aeroportuale (PCAR) relativo allo scalo di Pisa. Sono stati richiesti approfondimenti dalle Autorità competenti (Ministero dell'Ambiente e della

Tutela del Territorio e del Mare). Toscana Aeroporti ha provveduto a sviluppare gli approfondimenti, aggiornamenti e integrazioni richieste ed ha trasmesso la relativa documentazione al MATTM in data 18.05.2020..

In data 17.12.2020 il Ministero dell'Ambiente ha chiesto integrazioni al Piano presentato da TA., comunicando l'approvazione della precedente documentazione richiesta ed autorizzando la predisposizione della restante documentazione.

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 attività eseguite nel 2019 hanno confermato l'attendibilità e la correttezza delle registrazioni di TA).

La gestione/manutenzione delle reti di monitoraggio fonometrico poste a servizio degli scali di Pisa e Firenze è affidata a società esterna di comprovata capacità ed esperienza. Le relazioni e i dati sono pubblicati e a disposizione degli interessati sul sito internet della Società.

FIRENZE Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale (LVA) in dB (A)

	2020 (al 30/09)	2019 (al 30/09)	2018 (al 30/09)
Postaz. P101 - Gonio	69.3	70.6	70.6
Postaz. P103 - Poste	55.2	55.1	55.3
Postaz. P104 - Alcatel	54.5	56.3	56.2
Postaz. P106 - Silfi	63.1	64.2	64.5

PISA Livello di Valutazione del rumore Aeroportuale (LVA) in dB (A)

	2020 (al 30/09)	2019 (al 30/09)	2018 (al 30/09)
Postaz. P2 - MteBianco	55.6	59.3	59.1
Postaz. P3 - Settembrini	43.7	45.1	46.5
Postaz. P4 - Ferrovia	57.6	61.5	61.8
Postaz. P5 - Sedime	66 (quad feb - mag 20)	65.7	64.7
Postaz. P7 - S. Giuliano	50.5	54	-

LVA: ai sensi del D.M. 31 ottobre 1997, l'LVA annuale è la media logaritmica degli LVA giornalieri registrati nelle 3 settimane di punta; queste, a loro volta, sono le settimane di maggior numero di movimenti individuate nei 3 quadrimestri dell'anno: Febbraio-Maggio, Giugno-Settembre, Ottobre-Gennaio.

3. GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI

3.1. Qualità del servizio

3.1.1. Rischi e opportunità

In generale, l'approccio metodologico che Toscana Aeroporti ha realizzato si ricollega a quello utilizzato per la Gestione Ambientale.

Per individuare i principali rischi e 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, o concernente gli impegni contrattuali nei confronti dei vettori.

In conseguenza, dell'emergenza pandemica da Covid-19, in data 31.08.2020 è stata aggiornata la matrice dei rischi prevista dalla nuova norma ISO 9001:2015, rivalutandone il suo impatto in termini di incidenza.

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 e 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 2019 è a disposizione degli utenti sul sito internet della Società, mentre per la pubblicazione della Carta dei Servizi 2020 in conseguenza dell’evento pandemico Covid-19, ENAC ha fornito alle società di gestione aeroportuale nuove indicazioni relativamente alla rilevazione di customer satisfaction con le note: ENAC prot. n. 29259 dell’11/03/2020 - ENAC prot. n. 74209 del 5/08/2020.

Con tali note ENAC consente al Gestore la presentazione degli indicatori in misura ridotta rispetto a quanto previsto dall’Allegato 3, e la possibilità di non pubblicare sul sito gli indicatori valorizzati.

Visto il contesto attuale non è richiesta la presentazione dei target 2021.

Alcuni indicatori della Carta dei Servizi

PISA		2020	2019	2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	95,8	100	99,8
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	96,4	99,9	99,9
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	84	76	72
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	17'09"	20'48"	24'11"
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	25'22"	26'23"	31'32"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	95,4	100	99,6
Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	100	99,9	99,8
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	10'55"	14'49"	16'06"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	91	98,4	98,3
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	9'07"	8'02"	8'37"

FIRENZE		2020	2019	2018
Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano	% pax soddisfatti	98,2	99,8	99,1
Percezione complessiva sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	% pax soddisfatti	98,9	100	99,6
Puntualità complessiva dei voli	% dei voli puntuali/Totale voli in partenza	81,47	71,4	68,2
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	20'07"	25'10"	24'14"
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block on dell'a/m	Tempo in minuti calcolato dal block on dell'a/m alla riconsegna dell'ultimo bagaglio nel 90% dei casi	23'30"	29'26"	28'56"
Percezione complessiva sulla regolarità e puntualità dei servizi ricevuti in aeroporto	% pax soddisfatti	94,1	98,4	97,8
Percezione sulla professionalità del personale (info point , security)	% pax soddisfatti	99,5	99,5	98,9
Tempo di attesa al check - in	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	23'42"	16'57"	22'38"
Percezione del tempo di attesa al check-in	% pax soddisfatti	93,3	95	97
Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi rilevati	4'49"	5'39"	5'49"

Come anticipato sopra, per entrambi gli scali i risultati 2020 dei principali indicatori sono conseguenti della situazione pandemica che ne ha condizionato l'operatività. A fronte delle numerose cancellazioni dei voli e della notevole riduzione dei passeggeri, per l'anno 2020 le rilevazioni sono da ritenersi poco rappresentative ad eccezione dei primi due mesi dell'anno pertanto non confrontabili con le rilevazioni degli anni precedenti.

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.

Di seguito sono riportati, per entrambi gli scali, i reclami ricevuti nell'ultimo triennio. Si precisa che, a fronte della forte contrazione di traffico del 2020 dovuta alla pandemia, anche i reclami ricevuti sono stati minori, mentre è aumentato il numero di richieste di informazioni relative alle attività di screening dei passeggeri in partenza o in arrivo (triage), e alle procedure di controllo documentale dei passeggeri stessi in conseguenza delle continue evoluzioni normative emesse nel corso del 2020.

PISA - n° reclami ricevuti per macro aree			
GESTORE	2020	2019	2018
Servizi commerciali	17	28	37
Comfort in aeroporto	2	26	18
Informazioni	5	8	9
Enti di stato	20	3	4
Security	4	13	20
Landside (di responsabilità gestore)	6	5	0
Area Airside (di responsabilità gestore)	2	3	0
Integrazione modale	2	6	13
PRM	2	4	4
Aspetti socio ambientali	0	2	0
Pulizia e condizioni igieniche	0	0	2
Sicurezza personale e patrimoniale	10	13	14
TOTALE	70	111	121

HANDLING PISA	2020	2019	2018
Area landside	15	35	13
Area airside	1	9	3
Compagnie	0	11	5
Informazioni	3	6	0
TOTALE	19	61	21

RECLAMI PISA (GESTORE+HANDLING)	2020	2019	2018
Tot reclami ricevuti	89	172	142
Tot reclami chiusi	89	162	142
di cui reclami ricevuti PRM	2	4	0

FIRENZE - n° reclami ricevuti per macro aree				
GESTORE	2020	2019	2018	
Servizi commerciali	5	21	20	
Comfort in aeroporto	2	15	12	
Informazioni	3	11	8	
Enti di stato	1	9	7	
Security	3	9	7	
Landside (di responsabilità gestore)	0	3	0	
Integrazione modale	1	2	2	
PRM	1	3	5	
Biglietteria	0	1	2	
Aspetti socio ambientali	0	0	2	
Pulizia e condizioni igieniche	1	0	0	
Sicurezza personale e patrimoniale	6	1	1	
TOTALE	23	75	66	

HANDLING FIRENZE	2020	2019	2018
Area landside	12	54	44
Area airside	3	21	12
Compagnie	12	11	20
TOTALE	27	86	76

RECLAMI FIRENZE (GESTORE+HANDLING)	2020	2019	2018
Tot reclami ricevuti	50	160	142
Tot reclami chiusi	50	159	142
di cui reclami ricevuti PRM	1	3	5

Il dato riportato nelle tabelle sopra esposte per gli anni 2019-2018 differisce da quanto pubblicato nelle versioni precedenti di DNF in quanto anche nei mesi successivi alla chiusura del bilancio i reclami continuano ad essere gestiti e chiusi. Per un miglior confronto con la Dichiarazione precedente si riportano di seguito il numero dei reclami che risultavano chiusi al 31.12.2019:

Scalo di Pisa

- Totale reclami chiusi 2019: 162
- Totale reclami chiusi 2018: 142

Scalo di Firenze

- Totale reclami chiusi 2019: 160
- Totale reclami chiusi 2018: 142

Toscana Aeroporti e Toscana Aeroporti Handling si impegnano 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. Per le procedure di gara sopra i 70.000 viene verificata anche la regolarità contributiva (DURC) ai fini dell'aggiudicazione definitiva.

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, a seguito di procedura di gara semplificata, 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", "Codice Etico", Trattamento e tutela dei dati personali".

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 descritto in seguito.

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

negoziare 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 organizzativa 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, ad esempio, ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001- ISO 45001, 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 2018 sono state effettuate verifiche a 11 Operatori economici e sono stati valutati, a campione, aspetti di qualità, salute e sicurezza ed ambiente.

Nel 2019 sono state effettuate verifiche a 11 Operatori economici e sono stati valutati, a campione, aspetti di qualità, salute e sicurezza ed ambiente. Nel 2020 sono state effettuate 8 verifiche.

3.2.3. Indicatori di performance

E' necessaria una premessa in quanto l'anno 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia Covid - 19.

L'emergenza legata alla diffusione del Covid-19 ed i connessi provvedimenti straordinari adottati al fine di prevenire e contenere il rischio di diffusione tra la popolazione dell'infezione hanno avuto, nel 2020, un impatto gravissimo sul settore del trasporto aereo; questa situazione di crisi ha investito e sta investendo anche gli Aeroporti di Pisa e Firenze che hanno registrato un drastico crollo del traffico aereo con ingenti ripercussioni di natura economica.

In particolare – nell'ambito del sistema aeroportuale Toscano- in conseguenza del decreto n.112 adottato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, lo scorso 12 marzo è stato chiuso al traffico commerciale l'Aeroporto di Firenze (fino al 4 maggio) con il mantenimento dell'operatività del solo aeroporto di Pisa, il cui traffico è risultato ad ogni modo drasticamente ridotto.

Il verificarsi di tale situazione emergenziale ha costretto TA a disporre:

- in alcuni casi la temporanea **sospensione dell'esecuzione di molti contratti** in essere con i Fornitori incluso il pagamento dei corrispettivi, sospensione chiesta inizialmente per i mesi di aprile maggio e giugno; e poi rimodulata negli importi mensili fino a fine anno

- **in altri casi c'è stata una rivisitazione** delle clausole contrattuali, incluse quelle economiche in considerazione delle mutate condizioni commerciali a seguito della drastica riduzione dei volumi di traffico

In entrambi i casi i Fornitori sono stati allertati con una serie di lettere ed hanno dimostrato una collaborazione attiva e di effettiva partnership nel sospendere o ridurre gli importi economici dei loro contratti.

Questo ha portato ad un decremento del numero e del valore degli ordini emessi, come si evince dalla tabella di seguito riportata.

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 SOA³, 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.

³ *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 pari o superiore 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.*

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, 2019 e 2020 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.

I dati sono relativi a tutte le Società del gruppo. quindi Toscana Aeroporti S.p.a, Toscana Aeroporti Engineering s.r.l, Toscana Aeroporti Handling s.r.l e Parcheggi Peretola. I valori della Società Jet Fuel non sono inclusi nelle tabelle in quanto l'internalizzazione all'interno del sistema del Gruppo è partito a Ottobre 2019 al momento gli ordini non sono ancora gestiti da sistema SAP.

Anche per il 2020 come per il 2018 e 2019 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 % Fornitori abilitati su anno precedente
Tipologia dei fornitori per affidamenti di:	257	133	262	652	2018	18,3
	276	145	290	711	2019	9,0
	292	148	307	747	2020	5,1

Fornitori in possesso di attestazione SOA OG	175	2018	19,0
	198	2019	13,1
	213	2020	7,6

Fornitori in possesso di attestazione SOA OS	147	2018	16,7
	167	2019	13,6
	182	2020	9,0

	ISO 9001	ISO 14001	SA8000	OHSAS 18001	Anno
Fornitori in possesso di certificazioni	343	117	26	93	2018
	359	150	36	113	2019
	411	197	44	151	2020

Δ % 2019/2018	4,7	28,2	38,5	21,5
Δ % 2020/2019	14,5	31,3	22,2	33,6

	Estero	Toscana	Resto Italia	Totale Fornitori abilitati	Anno
Provenienza geografica fornitori	4	425	223	652	2018
	6	453	252	711	2019
	6	463	278	747	2020

% sul totale	0,6	64,8	34,6		2018
	0,8	63,7	35,4		2019
	0,8	62,0	37,2		2020

Come si evince dalla tabella sopra riportata si nota un trend minore di crescita nel numero dei Fornitori abilitati nel 2020 rispetto al 2019 spiegabile con la criticità creata dalla pandemia in ogni settore; trend di crescita simile si registra anche per i Fornitori in possesso di Attestazione SOA OG e SOA OS.

Si nota invece un incremento significativo del 2020 sul 2019 dei Fornitori in possesso di Certificazione ISO 14001 (+31,3%) e soprattutto OHSAS 18001/ISO 45001 (+ 33,6%) 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 (62%).

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

Numero fornitori attivi 2018	878	di cui 496 attivi in Toscana	56,5	% Toscana
Numero fornitori attivi 2019	868	di cui 471 attivi in Toscana	54,3	
Numero fornitori attivi 2020	752	di cui 407 attivi in Toscana	54,2	

Valore ordini emessi nel 2018	60,5 mil €	Di cui 37,8 mil € in Toscana	62,3	% Toscana
Valore ordini emessi nel 2019	63,4 mil €	Di cui 30,7 mil € in Toscana	48,5	
Valore ordini emessi nel 2020	54,5 mil €	Di cui 32,4 mil € in Toscana	59,5	

Dalla tabella sopra riportata si evince che il 54,2% dei Fornitori movimentati nell'anno 2020 è di provenienza Toscana.

Nel 2020 il numero dei fornitori attivi ed il valore degli ordini emessi a Fornitori Toscani è inferiore rispetto al 2019; il decremento è dovuto alla particolare situazione di criticità causata dalla pandemia covid-19, come spiegato nella premessa.

3.3. Airport Security

3.3.1. Premessa

L'emergenza sanitaria tuttora in corso, iniziata nei primi mesi del 2020, e le molteplici restrizioni alla circolazione, sia a livello nazionale che internazionale, imposte dai vari DPCM ed Ordinanze ministeriali che si sono susseguite, ha comportato una fortissima riduzione del traffico sugli scali di Pisa e Firenze rispetto al 2019, come già ampiamente spiegato in premessa.

A fronte di tale situazione, Toscana Aeroporti S.p.A. ha attivato la procedura per l'ottenimento degli ammortizzatori sociali (come meglio spiegato nel capitolo 4) per tutti i propri dipendenti, mantenendo i presidi minimi indispensabili per garantire la continuità operativa dei due scali.

3.3.2. Quadro normativo ed organizzativo

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 internazionale, 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. 3 del 07/09/2020, 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.

3.3.3. 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.

A fronte dell'emergenza sanitaria in atto, delle conseguenze che questa ha generato sul traffico di entrambi gli scali e sulla conseguente attivazione della procedura per ottenimento di ammortizzatori sociali per tutto il personale della società, che ha

comportato la riduzione al minimo dei presidi, soprattutto di staff, il numero degli audit condotti nel 2020 non è chiaramente comparabile con quelli condotti nell'anno 2019.

Nell'arco dell'anno 2020 sono stati effettuati complessivamente:

- sullo scalo di Pisa, n° 10 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 5 non conformità
- a Firenze, n° 20 audit, a fronte dei quali sono state rilevate n° 2 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.

Relativamente allo scalo di Pisa, inoltre, il personale in possesso della qualifica di addetto alla security aeroportuale deve effettuare la formazione, tramite il software in dotazione modello CBT X-Screen, pari ad almeno 6 ore ogni 6 mesi così come previsto dal Reg. UE 1998/2015 punto 11.4.2.

3.3.4. 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 2020 è stato pari a 58.58 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.

Lo scalo di Pisa, aeroporto con attività militari e civili, opera conformemente al Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti (RCEA), come da rinnovo triennale del Certificato di Aeroporto da parte di ENAC avvenuto il 23.12.2019.

A seguito della pandemia Covid-19 lo scalo di Firenze e di Pisa hanno registrato una consistente riduzione del traffico aereo causata dall'emergenza sanitaria.

Lo scalo di Firenze è rimasto chiuso dal 14 marzo al 3 maggio 2020 per tutti i voli di Aviazione Commerciale ad eccezione dei voli ferry, dei voli soggetti a onere di servizio pubblico (umanitari, militari e voli operati con aeromobili di stato), nonché dei voli di Enav effettuati per le radiomisure.

Dal mese di marzo 2020 ad oggi, a causa dell'emergenza sanitaria, in conseguenza dei ripetuti indirizzi delle autorità e dei ripetuti DPCM emessi anche verso la fine dell'anno per contrastare la seconda ondata di contagio da Covid-19, TA ha dovuto effettuare una serie di scelte organizzative che hanno inciso in termini di disponibilità organizzative, tecniche e operative, pur mantenendo la sicurezza delle operazioni. Tali scelte sono state, di volta in volta, condivise con l'Autorità ENAC.

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.

Nel 2020 ENAC ha attuato sullo scalo di Firenze e Pisa il provvedimento di limitazione all'accesso dei prestatori dei servizi di assistenza a terra per l'aviazione commerciale. Di fatto, in entrambi gli scali, tali attività potranno essere svolte in via esclusiva per i prossimi 7 anni solo da due operatori limitando così possibili interferenze e congestioni durante le operazioni di assistenza dovute alla presenza di molteplici player aeroportuali che potrebbero andare a discapito della safety aeroportuale.

Nel 2020 sullo scalo di Pisa, TA e 46^a Brigata Aerea hanno sottoscritto molteplici Lettere di Accordo (nr. 22) al fine di definire le responsabilità, nonché i termini e le modalità operative di svolgimento delle varie attività legate alla sicurezza delle operazioni. Esse contengono inoltre l'esplicitazione di requisiti, competenze, modalità e procedure relative all'esecuzione dei servizi, necessari per l'implementazione del Manuale di Aeroporto.

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 & Terminal, Progettazione e Sviluppo Infrastrutture, Manutenzione: 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 ed alla diffusione dei requisiti regolamentari a tutti gli attori coinvolti, si sono costituiti sugli scali di Firenze e Pisa 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.

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.**

Con la conversione del certificato di aeroporto al Regolamento Europeo n. 139/2014, per l'aeroporto di Firenze, si è costituito anche:

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.

Sullo scalo di Pisa l'attività di analisi delle problematiche di safety con la 46^a BA è stata ulteriormente consolidata, sviluppando, ad esempio, attività specifiche riguardo i cantieri che hanno portato al rifacimento del raccordo "E", all'ammodernamento del sistema ILS e al ripristino di parte della pavimentazione della testata pista RWY04L. Inoltre, a seguito di specifiche attività di analisi, condivise anche in ambito di Local Runway Safety Team, relative al processo di protezione della pista in uso, sono state pubblicate specifiche Hot Spot Map per il personale navigante. È in via di ultimazione il processo di riesame del layout dell'apron di aviazione commerciale e generale sullo scalo di Pisa, allo scopo di ottimizzare gli spazi disponibili e aumentare i livelli di safety. Analoga attività è stata condotta anche sullo scalo di Firenze nel corso del 2020. Nel 2020 si è inoltre conclusa, sullo scalo di Firenze, l'attività (condotta da Enav) di ammodernamento di alcune apparecchiature dell'ILS (GP e DME) che hanno consentito l'eliminazione di alcune deviazioni rispetto alla norma (DAAD) rilevate durante la conversione del certificato di aeroporto.

Il Gestore, in conformità al Reg. (UE) 139/2014, si è inoltre dotato su entrambi gli scali di un processo documentato di «gestione del cambiamento» finalizzato a determinare potenziali interferenze del cambiamento che si intende introdurre con le attività condotte da TA o altri enti/organizzazioni identificando preventivamente i possibili pericoli e le eventuali azioni di mitigazione.

Il processo – regolato da apposita procedura del Manuale di Aeroporto – mira a garantire una gestione complessiva del cambiamento e delle sue interazioni con le

operazioni aeroportuali e l'eventuale aggiornamento della documentazione di certificazione (Manuale di aeroporto e relativi allegati) definendone modalità e tempi di diffusione. Analogamente in occasione di eventuali aggiornamenti normativi relativi alla normativa di Safety Aeroportuale, il Gestore effettua una valutazione d'impatto e laddove necessario attiva il processo di gestione del cambiamento su menzionato.

3.4.5. Safety Policy

Toscana Aeroporti ha provveduto, in linea a quanto previsto dal Regolamento UE 139/2014, ad effettuare il riesame della safety policy aggiornando quella emanata nell'aprile del 2016. Le Policy aggiornate sono state nuovamente sottoscritte dall'Accountable Manager in data 01/09/2020. 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: 00403116505



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 – 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



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; qualora non disponibili, valutando l'applicabilità di eventuali best practices adottate da altri scali.
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. Assicurare la presenza di un sistema di reporting basato su segnalazioni obbligatorie e volontarie, trasmesse dagli operatori aeroportuali nelle modalità previste dalla procedura del Manuale di Aeroporto MdA_PRMS02 e garantire la possibilità di effettuare segnalazioni anonime utilizzando le apposite cassette presenti in aerostazione.
9. 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.
10. Stabilire e misurare le performance di safety, tendendo ai più elevati standard, attraverso il continuo monitoraggio e riesame degli obiettivi e targets di safety.
11. 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.
12. 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^a Brigata Aerea, in accordo a quanto congiuntamente sottoscritto nel Protocollo Applicativo del 30 settembre 2010, per la regolamentazione del Safety Management System.

Pisa, 01 settembre 2020

Accountable Manager TA-PSA

Vittorio Panti

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

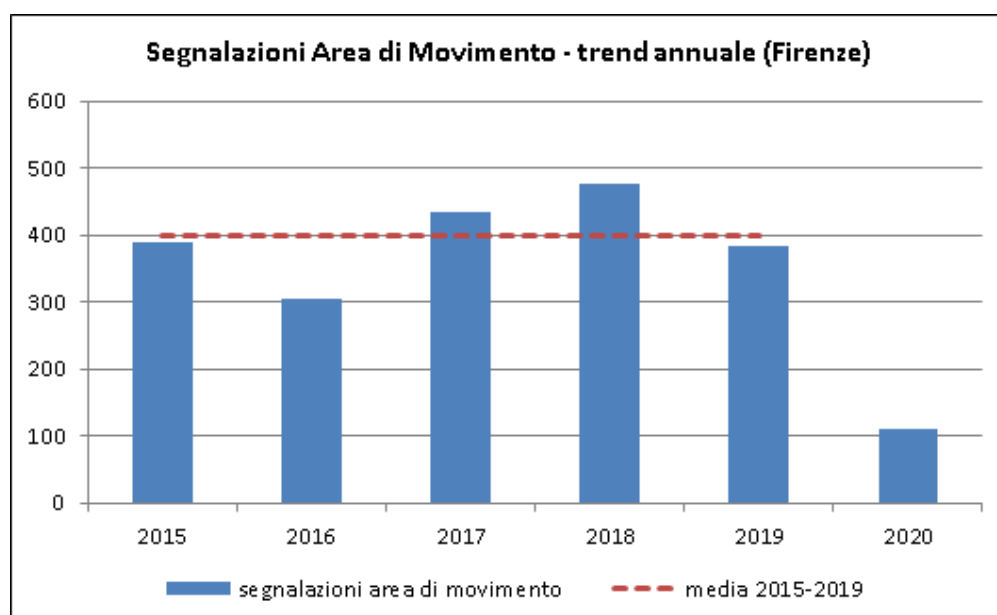
ambiente dove tutti gli enti ed operatori aeroportuali possono segnalare ogni incidente e problematica di Safety senza alcuna minaccia di censura, azioni disciplinari o conseguente perdita del posto di lavoro, a meno che non vi sia evidenza di negligenza o deliberata e ostinata disattenzione alle regole 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.

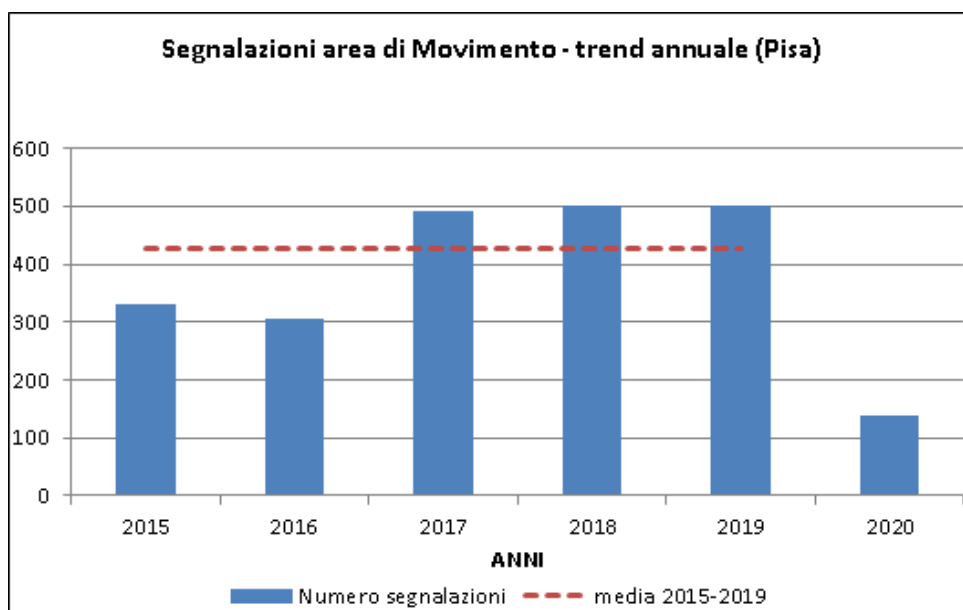
3.4.7. Indicatori di performance

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.





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.

Considerato il numero estremamente ridotto di attività aeroportuali a causa dell'emergenza COVID-19, nonostante il numero complessivo delle segnalazioni sia diminuito rispetto agli anni precedenti sui due scali, la presenza costante di segnalazioni nel tempo è la testimonianza della costante attenzione del personale aeroportuale, del management e degli stakeholder agli aspetti di safety.

Grazie all'attività di reporting sullo scalo di Pisa, sono state migliorate le procedure di coordinamento con la 46^{BA} relative alla tematica del FOD nonché migliorata la gestione delle aree di parcheggio destinate ai mezzi di rampa. Su Firenze è stata posta l'attenzione riguardo le aree a verde limitrofe all'area di movimento.

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)⁴
- FOD (Foreign object damage)⁵
- 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.

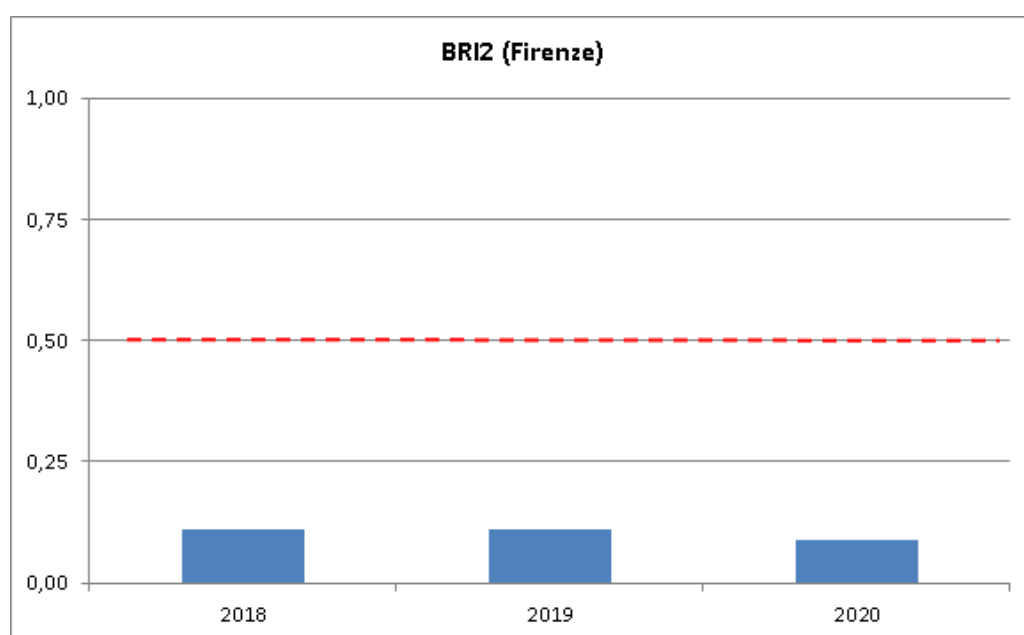
A luglio 2020 ENAC ha pubblicato il Safety Report relativo alle occorrenze registrate sui vari scali italiani nel periodo 2015-2019 e relativi rate annuali. Da un confronto con i risultati ottenuti sullo scalo di Firenze e Pisa negli ultimi 5 anni gli indicatori sono risultati sostanzialmente in linea al trend nazionale. Per quanto riguarda i dati relativi

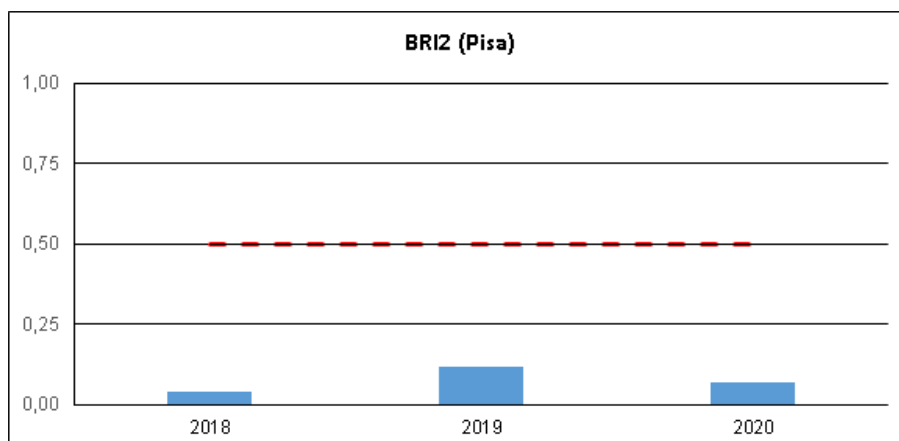
⁴ Al fine di fornire un indice univoco standardizzato che permetta di misurare il rischio di wildlife strike all'interno di ciascun aeroporto l'ENAC-BSCI ha deciso di adottare il BRI (Birdstrike Risk Index), sviluppato in collaborazione con il Dipartimento Scienze Ambientali, Informatica e Statistica 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.

⁵ 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.

all'anno 2020, a causa della situazione pandemica occorsa e delle forti limitazioni operative, il confronto appare scarsamente significativo a livello statistico.

Di seguito si riporta, come esempio, la tipica elaborazione dell'indicatore di performance associato al Wildlife strike, ovvero l'impatto tra un aeromobile ed uno o più volatili, con conseguenze di gravità più o meno rilevanti. Tale indicatore non è infatti legato univocamente al numero di impatti registrati sullo scalo (e quindi correlato al traffico) ma è frutto anche dell'attività di monitoraggio, prevenzione e mitigazione svolta dal gestore che è continuata senza sosta anche durante il periodo dell'emergenza sanitaria. 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 (2018-2019-2020).





Nota: la riga tratteggiata in rosso nei grafici individua il valore di attenzione individuato dall'ENAC (0,50).

Il BRIZ 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).

Sebbene l'anno sia stato interessato da una forte riduzione del traffico aereo e da importanti restrizioni operative e gestionali, l'attività è proseguita fornendo informazioni utili riguardo il monitoraggio della safety aeroportuale.

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 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 Toscana Aeroporti Handling 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.

La Toscana Aeroporti Handling valutata la performance del Safety Management System **ha confermato per l'anno 2020 il proprio documento di Safety Policy** nei contenuti e principi enunciati per entrambi gli scali di Pisa e Firenze.

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 ha favorito 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 politiche 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.** A tal proposito la TAH ha riorganizzato la propria struttura introducendo delle figure di alta supervisione dei processi operativi che garantiscono che i rapporti con Enti, Vettori e passeggeri siano gestiti al meglio con risposte sempre più pronte.
- La Toscana Aeroporti Handling sempre **nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi aziendali, collabora con tutte le altre funzioni coinvolte ed agisce all'interno degli standard di Safety e Security aeroportuale** definite dal Gestore.

Altre funzioni chiave previste nella struttura organizzativa di Toscana Aeroporti Handling, come richiesto dalla citata circolare ENAC, sono la Qualità, la Security e l'Ambiente.

Nell'anno 2019 la Toscana Aeroporti Handling (TAH) consapevole della tutela ambientale ha predisposto ed attuato, presso gli aeroporti di Pisa e Firenze, un proprio Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla ISO-EN 14001-2015 per **garantire una corretta gestione degli aspetti ambientali e l'attuazione di adeguate azioni in caso di potenziale o effettivo insorgere di impatti ambientali significativi generati all'interno delle proprie attività.**

A tal proposito la TAH ha definito anche la propria Politica Ambientale in cui si impegna ad adottare un Sistema di Gestione Ambientale volto a proteggere l'ambiente, **all'osservanza delle leggi ambientali ed alla prevenzione dell'inquinamento.** Per questo ha individuato degli indicatori ambientali quali la gestione dei rifiuti, controllo del rumore ed emissioni in atmosfera.

POLITICA PER L'AMBIENTE

Uno dei principali impegni di **Toscana Aeroporti Handling** è quello di coniugare il valore fondamentale del rispetto e della salvaguardia del patrimonio ambientale con quello della competitività e dello sviluppo aziendale.

L'adozione di un Sistema di Gestione Ambientale rappresenta un'ulteriore conferma dello sforzo e dell'attenzione che l'azienda pone nei confronti del mercato in cui essa opera, privilegiando attraverso l'attenzione all'Ambiente sia le Compagnie Aeree per le quali svolge un servizio di assistenza, sia passeggeri che le scelgono per i loro viaggi.

La politica ambientale di Toscana Aeroporti Handling si ispira ai seguenti principi:

Perseguire la piena conformità a tutte le normative in materia ambientale, a livello internazionale, nazionale e locale, fornendo prestazioni ottimali in un'ottica di miglioramento continuo delle performance ambientali.

Collaborare con clienti e fornitori affinché la gestione ambientale diventi un fattore di competitività all'interno del mercato nazionale ed internazionale.

Valorizzare e coinvolgere le risorse umane al fine di aumentare le competenze e la sensibilità sulle tematiche ambientali.

Mantenere un livello di ascolto e di comunicazione di tutti gli interlocutori interni ed esterni in un'ottica di trasparenza e di condivisione.

Effettuare un monitoraggio continuo degli aspetti ambientali che caratterizzano le attività e definire obiettivi e traguardi.

Proteggere l'ambiente anche attraverso la prevenzione dell'inquinamento, incentivando comportamenti virtuosi come la riduzione delle quantità di prodotti da smaltire.

Valutare periodicamente i rischi e le opportunità connessi con la attività, al fine di attuare ogni iniziativa utile o ridurre al minimo le eventuali conseguenze per l'Ambiente e per il Contesto in cui opera.

Toscana Aeroporti Handling 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:

- Gestione Rifiuti
- Rumore
- 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 durante i riesami periodici.

La presente Politica costituisce l'indirizzo e il quadro di riferimento programmatico al quale sono tenuti a conformarsi tutti i soggetti coinvolti nelle attività di assistenza a terra sugli scali di Pisa e Firenze.

Toscana Aeroporti Handling garantisce l'impegno alla revisione periodica della presente Politica e la sua diffusione all'interno della propria organizzazione e a tutte le parti interessate.


Dott. Massimiliano Dosi
Amministratore Delegato

Pisa, 06/05/2019

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 nei Safety Committee sia per Pisa sia per Firenze attraverso i quali si garantisce la diffusione delle tematiche di Safety afferenti alle attività di assistenza a terra.

L'attività del Safety Committee è stata svolta con regolare periodicità dal 2019; tale attività ha reso possibile un rapporto sempre più attivo e costruttivo tra Toscana Aeroporti Handling e le compagnie aeree Clienti. Questi incontri hanno dato luogo a confronti e dibattiti in esito ai quali la Toscana Aeroporti Handling ha sviluppato ed attuato un progetto *iAuditor* che è volto a verificare quotidianamente le attività operative da parte dei supervisori sia per l'area air side che land side. Gli esiti delle verifiche sono condivise con i Vettori e rappresentano elementi di confronto e dibattito costruttivo. L'attività del Safety Committee durante l'anno 2020 non si è svolta con periodicità sistematica a seguito della Emergenza Pandemica COVID -19 che ha generato una consistente riduzione del traffico aereo con conseguente attivazione degli ammortizzatori sociali straordinari e, conseguente, limitata presenza del personale in turno.

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 eE-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

La Safety Promotion è una componente del Safety Management System di TAH che insieme alla Policy rappresenta un elemento essenziale per il miglioramento continuo della sicurezza delle operazioni di assistenza. È convinzione del Management di TAH che la promozione della cultura alla Safety va ben oltre l'obiettivo finale di evitare incidenti o ridurre il numero, ma suggerisce un modello di comportamento virtuoso per gli operatori volto ad attuare azioni corrette.

L'attività della Safety Promotion svolta da TAH si indentifica nell'attività di diffusione di un rapporto mensile "*Safety Insight*" che ha lo scopo di diffondere l'informativa ed approfondimenti relativi ad eventi o condizioni di pericolo verificatesi sullo scalo di Pisa e Firenze. Il Safety Insight è trasmesso a tutti gli operatori, staff di TAH ed ai Vettori attraverso il sistema elettronico di gestione documentale aziendale "Hyperborea".

Nell'ambito della Safety Promotion per gli eventi che potrebbero potuto compromettere la sicurezza delle operazioni aeroportuali in modo significativo, sono emessi dei documenti di warning detti "Ground Safety Alert" allo scopo di richiamare tutto il personale al corretto comportamento da seguire.

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. Nel periodo 2019/2020, in modalità e-learning è stato svolto il re-fresh, del corso base "Safety di Livello I" previsto dal Piano di Formazione di TAH, a cui ha partecipato tutto il personale operativo degli scali di Pisa e Firenze.

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.

Nel periodo non sono emerse criticità tali da compromettere il mantenimento di adeguati livelli di Safety anzi, la continua attività di promozione della “Just safety culture”, del coinvolgimento del personale in periodiche attività di formazione ha portato ad accrescere una consapevolezza del personale operativo nel segnalare situazioni che coinvolgono la safety delle operazioni tali, anche nel periodo dell'emergenza pandemica, da confermare il trend di crescita del numero delle segnalazioni rispetto ad un numero ridotto di voli. L'aumento del numero delle segnalazioni è ritenuto un indicatore significativo della Performance del Sistema di Safety per TA.

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. Emergenza sanitaria Covid-19

L'emergenza sanitaria, economica e sociale innescata su scala globale dalla pandemia "Covid-19", con i connessi risvolti negativi sul traffico aereo, ha costretto la Società a intervenire nuovamente sui rapporti di associazione che intercorrono tra Toscana Aeroporti S.p.A. e i suoi vari partners. Il perdurare della grave situazione epidemiologica continua a rendere eccessivamente oneroso l'adempimento delle prestazioni ed obbligazioni a carico di TA.

Toscana Aeroporti come noto – ha dovuto fronteggiare l'azzeramento pressoché totale del traffico aereo presso gli scali di Firenze e di Pisa e si è trovata inoltre costretta ad attivare la Procedura finalizzata all'ottenimento degli ammortizzatori sociali (come meglio spiegato nel capitolo 4) in favore dei propri dipendenti.

Per tale ragione TA si è vista costretta a mantenere la temporanea sospensione del pagamento dei corrispettivi collegati ai contratti di sponsorizzazione, se non a svincolarsi totalmente dagli altri.

3.6.3. Politiche praticate e indicatori di performance

Il Gruppo gestisce i rapporti con le comunità locali seguendo una prassi consolidata nel tempo. A partire dal 2020 con il dilagare della pandemia, la quasi totalità delle attività è stata sospesa o interrotta, come descritto successivamente

In generale, 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:

- 1) attività in ambito culturale;
- 2) attività in ambito sportivo;
- 3) attività in ambito sociale.

Attività in ambito culturale.

A seguito della chiusura di teatri, musei e spazi espositivi, gli accordi a sostegno dei luoghi di manifestazioni culturali, come Fondazione del Maggio Musicale Fiorentino, Teatro Verdi di Pisa e Fondazione Palazzo Strozzi di Firenze, sono stati temporaneamente sospesi.

Attività in ambito sportivo:

Anche in questo caso a seguito della sospensione delle attività sportive e fatto salvo il divieto di aggregazione ai fini del contenimento della pandemia, i contratti di partnership con la squadra di calcio ACF Fiorentina e con la squadra di Rugby I Medicei sono stati temporaneamente sospesi. Il contratto con l'A.C Pisa 1909 era invece già scaduto e non è stato rinnovato.

Attività in ambito sociale

Sotto il terzo profilo si collocano tutte le collaborazioni che Toscana Aeroporti intrattiene con soggetti che operano nel campo sociale. Tra gli esempi più significativi si annovera 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 molti attori locali nell'impegno condiviso contro la violenza di genere.

A causa della pandemia l'associazione Artemisia è stata impossibilitata a mettere in atto gli interventi di sensibilizzazione e formazione nei contesti lavorativi così come previsto dal contratto stipulato in data 16 dicembre 2016, pertanto è stato deciso di comune accordo di convogliare i corrispettivi dovuti per l'anno 2020 sul contratto avente oggetto "Interventi a sostegno dell'autonomia delle donne sopravvissute a situazioni di violenza e dei loro figli" stipulato in data 21 Novembre 2016. Questo al fine di far fronte all'aumento di richieste di sostegno psicologico e di aiuti concreti per bambini/e ed adolescenti conseguenti all'emergenza sanitaria derivante dalla pandemia da Covid-19.

Per finire possiamo citare, tra i tanti, il rapporto che Toscana Aeroporti intrattiene con la Magistratura San Marco di Pisa, che ha consentito di effettuare numerosi e rilevanti interventi a livello sociale sulla realtà pisana, ma che quest'anno è stato sospeso.

A causa della sospensione di diversi contratti, come appena evidenziato, per il 2020 non è possibile calcolare il valore della visibilità ottenuta da Toscana Aeroporti nell'ambito dei rapporti di collaborazione.

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

4.1. Premessa

Il Gruppo Toscana Aeroporti, con un organico di 831 persone al 31 dicembre 2020, di cui il 51% donne, ritiene la gestione e lo sviluppo delle risorse come un driver per lo sviluppo e la competitività dell'Aeroporto e del territorio circostante.

Le persone che appartengono a questo Gruppo, impiegate in processi aeroportuali diversificati, rappresentano un asset fondamentale della strategia aziendale, in particolare per le loro competenze e la loro capacità di garantire un servizio di qualità e rispondente alle mutevoli e nuove esigenze della propria clientela

Il Gruppo ha avuto profondi cambiamenti negli ultimi anni, in particolare per raggiungere un'articolazione societaria rispondente alle richieste normative e di regolamentazione di settore, nonché di efficienza e competitività verso altri soggetti "concorrenti". Senza dimenticare il lavoro svolto per uniformare procedure e modalità di gestione, in un Gruppo che gestisce attività in due differenti sedimi aeroportuali.

Questi cambiamenti hanno influito anche nella gestione delle risorse umane.

Nel corso del 2020, il Gruppo si è trovato a fronteggiare gli impatti sanitari ed economici derivanti dall'evento pandemico Covid19, modificando profondamente il suo modo di lavorare, sia con interventi urgenti e di natura temporanea sia con azioni che hanno portato novità nell'organizzazione di lavoro ed un adattamento proattivo alle esigenze di distanziamento sociale.

Pur in una situazione emergenziale, che ha quasi azzerato i passeggeri e le fonti di ricavo per l'azienda, il Gruppo ha saputo affrontare il 2020 adottando pratiche lavorative e soluzioni di ammortizzazione sociale tutelanti nel contempo il business ed i propri collaboratori.

Il Gruppo ha continuato ad implementare, anche nel 2020, strumenti e procedure in grado di garantire la massima trasparenza ed equità di trattamento di dipendenti, collaboratori e candidati esterni.

4.2. Gestione e valorizzazione del personale

4.2.1. 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.

Nel corso del 2020, alcune delle suddette aree e processi aziendali hanno necessitato di maggiore focalizzazione, in particolare da fine febbraio, con l'avvento del Covid19 e l'emergenza sanitaria pandemica ad essa collegata.

Al manifestarsi delle prime problematiche italiane legate al Covid19, il Gruppo ha saputo reagire sul fronte organizzativo e sanitario in modo veloce ed efficace:

- a) Sono state emanate apposite "info sicurezza" per istruire il personale sulle nuove procedure di salute e sicurezza, emesse dalla Funzione SPP, in condivisione con la Direzione RRUU&ORG, fino alla implementazione in maggio di un apposito ed omogeneo "protocollo anticontagio gestione rischio Covid 19", necessario per continuare ad operare in totale sicurezza nei due scali;
- b) Sono stati messi a disposizione dei collaboratori del Gruppo idonei dispositivi di protezione individuale, condivisi in appositi Comitati con i rappresentanti dei lavoratori, istituiti dal protocollo nazionale di marzo 2020;
- c) Il personale operativo, a fronte del calo repentino del traffico passeggeri e delle attività operative, è stato collocato in ferie per alcune giornate di marzo u.s., fino alla attivazione della cassa integrazione guadagni straordinaria (in condivisione con tutte le organizzazioni sindacali presenti nel Gruppo), iniziata a fine marzo 2020, per la durata di 12 mesi.
- d) Il personale di staff e normalista, a partire da fine febbraio 2020 è stato dotato di computer portatili ed istruito per passare da una modalità lavorativa "in sede" ad una nuova modalità lavorativa di cd. "lavoro agile", alternando giornate di "lavoro agile" con cassa integrazione e, con minore frequenza, giornate di lavoro "in sede". Tale modalità di "lavoro agile" è attualmente in essere alla data di approvazione del bilancio 2020.
- e) Tutto il personale cd. "fragile" è stato sottoposto a visite mediche da parte del medico del lavoro e costantemente monitorato nel corso dell'anno, prediligendo un utilizzo in "lavoro agile".

La pandemia, l'esigenza di garantire distanziamento sociale, ma anche una minore necessità di ricorrere a prestazioni lavorative, hanno evidentemente impattato su tutti gli indici quantitativi solitamente monitorati.

Le ore lavorate sono diminuite tantissimo, come pure le ore di lavoro straordinario e di lavoro supplementare.

Nel corso dell'anno le Società TA/TAH/TAE/JF/Vola hanno attivato gli ammortizzatori sociali ed in particolare:

Toscana Aeroporti SpA è ricorsa alla cassa integrazione guadagni straordinaria (di seguito CIGS) e alle varie "casce covid" in deroga per il personale non ricompreso nella CIGS, per un totale di oltre 112.000 ore di ammortizzatore utilizzato, ed un totale di ore di assenza complessive per la gestione Covid di quasi a 199.700 ore, ossia il 40% delle ore lavorabili 2020;

Toscana Aeroporti Handling è ricorsa alla cassa integrazione guadagni straordinaria, per un totale di 261.716 ore di ammortizzatore utilizzato, ed un totale di ore di assenza complessive per la gestione Covid pari a 346.482 ore, ossia il 65% delle ore lavorabili 2020;

Toscana Aeroporti Engineering è ricorsa alle "casce covid" in deroga susseguitesì nell'anno per il tramite dello strumento del FIS, per un totale di 3.500 ore di ammortizzatore utilizzato, ed un totale di ore di assenza complessive per la gestione Covid pari a 4.350 ore, ossia il 38% delle ore lavorabili 2020.

Jet Fuel è ricorsa alla cassa integrazione guadagni straordinaria, per un totale di ore pari a 5.743, ossia il 21.2% delle ore lavorabili 2020 che ammontano a 23.760

Vola ha utilizzato le "casce covid" in deroga, per un totale di ore pari a 986,3, ossia il 70.5% delle ore lavorabili 2020 che ammontano a 1.400

Alla data di redazione di questo documento possiamo affermare che i casi Covid19, gestiti nel corso del 2020, sono stati tutti collegati a contagi avvenuti in ambito extra lavorativo, grazie ai protocolli applicati dal Gruppo.

Questo è un tema importante e sensibile, che si collega ad una buona gestione ed anche alla mitigazione di rischi di contenzioso

Il rischio di contenzioso è mitigato normalmente 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, e da una oculata e puntuale gestione risorse umane. Nel 2020 a ciò si è aggiunta l'implementazione dei suddetti protocolli specifici per il rischio da Covi19, in totale condivisione tra Funzione SPP e funzione RRUU&ORG. Inoltre, la funzione RRUU è supportata anche da uno studio legale esterno e da una società che opera nell'ambito della consulenza del lavoro.

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 anche nel corso del 2020 non sono state registrate azioni discriminatorie nei confronti dei dipendenti.

4.2.2. 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.

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 consente di accedere a molteplici servizi di "benessere diffuso". Pur in una situazione economica aziendale non semplice, per gli effetti della pandemia, il Gruppo ha mantenuto in essere il sistema di welfare anche nel corso del 2020.

4.2.3. Indicatori di performance

L'occupazione rispetto al 2019 è diminuita a fine anno del 5%, con una diminuzione di circa 42 unità, tra Dirigenti, Impiegati ed Operai.

La pandemia da Covi19 ed il rallentamento o quasi annullamento delle attività operative hanno imposto all'azienda una rivasitazione dei propri piani di sviluppo del 2020 e quindi del piano assunzioni. L'azienda non ha sostituito il personale uscente e non ha assunto nuova forza lavoro da aprile 2020 in poi.

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, nel 2018 è stata costituita la Società Toscana Aeroporti Handling S.r.l., controllata al 100% da Toscana Aeroporti, operativa dal 1° luglio 2018.

Nelle tabelle successive, per l'anno 2018, i dati del personale relativi a TAH sono incorporati nella sezione di Toscana Aeroporti.

Fig. 1 (dati 2020 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Categoria professionale															
Dirigenti	2	12	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	5	12	17	2	2	4	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Impiegati	178	112	290	231	78	309	1	3	4	-	3	3	-	1	1
Operai	1	36	37	1	142	143	-	-	-	-	7	7	-	-	-
Totale	n°	186	172	358	234	222	456	1	5	6	-	10	10	-	1

Fig. 2 (dati 2019 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Categoria professionale												
Dirigenti	n°	2	12	14	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	n°	9	13	22	2	3	5	1	1	-	-	-
Impiegati	n°	177	115	292	251	85	336	1	4	5	3	3
Operai	n°	1	36	37	1	149	150	-	-	-	8	8
Totale	n°	189	176	365	254	237	491	1	5	6	-	11

Fig. 3 (dati 2018 n* teste)

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

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. 4 (dati 2020)

UdM	Rapporto del salario base		Rapporto della remunerazione	
	Donne/Uomini		Donne/Uomini	
Dirigenti	%	106%	%	91%
Quadri	%	85%	%	69%
Impiegati	%	98%	%	86%
Operai	%	80%	%	61%

Fig. 5 (dati 2019)

Categoria professionale	UdM	Rapporto del salari base	Rapporto della remunerazione
		Donne/Uomini	Donne/Uomini
Dirigenti	%	111%	197%
Quadri	%	83%	77%
Impiegati	%	98%	93%
Operai	%	93%	78%

Fig. 6 (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%

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 90%. Quello relativo alla remunerazione è invece pari al 121%).

Fig. 7 (dati 2020 n* teste)

Tipologia contrattuale (determinato/indeterminato)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	n*	184	171	355	234	222	456	-	4	4	-	10	10	-	-	-
Tempo determinato	n*	2	1	3	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	1	1
Totale	n*	186	172	358	234	222	456	1	5	6	-	10	10	-	1	1

Tipologia contrattuale (part-time/full-time)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	n*	107	156	263	67	116	183	-	5	5	-	10	10	-	-	1
Part-time	n*	79	16	95	167	106	273	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Totale	n*	186	172	358	234	222	456	1	5	6	-	10	10	-	1	1

Fig. 8 (dati 2019 n* teste)

Tipologia contrattuale (determinato/Indeterminato)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	n°	184	168	352	240	230	470	1	5	6	-	9	9
Tempo determinato	n°	5	8	13	14	7	21	-	-	-	-	2	2
Totale	n°	189	176	365	254	237	491	1	5	6	-	11	11

Tipologia contrattuale (part-time/full-time)	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	n°	117	162	279	77	150	227	1	5	6	-	11	11
Part-time	n°	72	14	86	177	87	264	-	-	-	-	-	-
Totale	n°	189	176	365	254	237	491	1	5	6	-	11	11

Fig. 9 (dati 2018 n* teste)

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. 10 (dati 2020 n* teste)

Personale per fasce d'età puntuale al 31/12/2020	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	4	5	9	15	13	28	-	1	1	-	1	1	-	-	-
30 - 50 anni	n°	146	118	264	160	116	276	1	2	3	-	4	4	-	1	1
≥ 51 anni	n°	36	49	85	59	93	152	-	2	2	-	5	5	-	-	-
Totale	n°	186	172	358	234	222	456	1	5	6	-	10	10	-	1	1

Personale in entrata per fasce d'età (td + tl) tot anno	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	2	1	3	7	4	11	-	-	-	-	1	1	-	-	-
30 - 50 anni	n°	1	5	6	12	9	21	1	1	2	-	-	-	-	1	1
≥ 51 anni	n°	-	1	1	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Totale	n°	3	7	10	20	13	33	1	2	3	-	1	1	-	1	1

Fig. 11 (dati 2019 n* teste)

Personale per fasce d'età puntuale al 31/12/2019	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	3	7	10	25	18	43	-	1	1	-	1	1
30 - 50 anni	n°	149	123	272	171	127	298	1	2	3	-	5	5
≥ 51 anni	n°	37	46	83	58	92	150	-	2	2	-	5	5
Totale	n°	189	176	365	254	237	491	1	5	6	-	11	11

Personale in entrata per fasce d'età (td + tl) tot anno	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	3	3	6	21	10	31	-	-	-	-	3	3
30 - 50 anni	n°	8	9	17	28	13	41	-	-	-	-	2	2
≥ 51 anni	n°	2	-	2	-	1	1	-	-	-	-	1	1
Totale	n°	13	12	25	49	24	73	-	-	-	-	6	6

Fig. 12 (dati 2018 n* teste)

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

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. 13 (dati 2020 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.			Vola		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	2	2	4	12	6	18	-	-	1	-	-	-	-	-
30 - 50 anni	n°	2	3	5	14	12	26	1	1	2	-	-	-	-	-
≥ 51 anni	n°	2	2	4	4	4	8	-	1	1	-	-	-	-	-
Totale	n°	6	7	13	30	22	52	1	2	3	-	1	1	-	-

Motivazione uscita:	n°	2	1	3	5	5	10	1	2	3	-	-	-	-	-
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	n°	-	2	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Pensionamento	n°	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Licenziamenti	n°	3	4	7	25	15	40	-	-	-	-	1	1	-	-
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	n°	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fig. 14 (dati 2019 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	1	6	7	17	9	26	-	-	-	2	2
30 - 50 anni	n°	6	10	16	30	21	51	-	-	-	2	2
≥ 51 anni	n°	3	4	7	1	11	12	-	-	-	1	1
Totale	n°	10	20	30	48	41	89	-	-	-	5	5

Motivazione uscita:	n°	3	6	9	7	8	15	-	-	-	-	-
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	n°	3	4	7	-	5	5	-	-	-	-	-
Pensionamento	n°	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Licenziamenti	n°	4	10	14	41	27	68	-	-	-	5	5
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	n°	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fig. 15 (dati 2018 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	n°	41	38	79	-	-	-	-	-
30 - 50 anni	n°	60	78	138	-	-	-	1	1
≥ 51 anni	n°	4	10	14	-	-	-	1	1
Totale	n°	105	126	231	-	-	-	2	2

Motivazione uscita:	n°	3	8	11	-	-	-	1	1
Uscite volontarie (escluso il pensionamento)	n°	2	4	6	-	-	-	-	-
Pensionamento	n°	-	1	1	-	-	-	1	1
Licenziamenti	n°	100	113	213	-	-	-	-	-
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	n°	-	-	-	-	-	-	-	-

Fig. 16 (dati 2020 n* teste)

Turnover In entrata				UdM			Toscana AeroportiI			Toscana AeroportiI			Toscana AeroportiI			Jet Fuel Co.			Vola		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale			
≤ 29 anni	50%	20%	33%	47%	31%	39%	n.d.	0%	0%	n.d.	100%	100%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			
30 - 50 anni	1%	4%	2%	8%	8%	8%	100%	50%	67%	n.d.	0%	0%	n.d.	n.d.	100%	100%	n.d.	n.d.			
≥ 51 anni	0%	2%	1%	2%	0%	1%	n.d.	50%	50%	n.d.	0%	0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			
Totale	2%	4%	3%	9%	6%	7%	100%	40%	50%	n.d.	10%	10%	n.d.	100%	100%	n.d.	n.d.	n.d.			

Turnover In uscita				UdM			Toscana AeroportiI			Toscana AeroportiI			Toscana AeroportiI			Jet Fuel Co.			Vola		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale			
≤ 29 anni	50%	40%	44%	80%	46%	64%	n.d.	0%	0%	n.d.	100%	100%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			
30 - 50 anni	1%	3%	2%	9%	10%	9%	100%	50%	67%	n.d.	0%	0%	n.d.	n.d.	0%	0%	0%	0%			
≥ 51 anni	6%	4%	5%	7%	4%	5%	n.d.	50%	50%	n.d.	0%	0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.			
Totale	3%	4%	4%	13%	10%	11%	100%	40%	50%	n.d.	10%	10%	n.d.	n.d.	0%	0%	0%	0%			

Fig. 17 (dati 2019 n* teste)

Turnover In entrata		UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti			Jet Fuel Co.		
			Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	%	100%	43%	60%	84%	56%	72%	n.d.	0%	0%	n.d.	300%	300%	
30 - 50 anni	%	5%	7%	6%	16%	10%	14%	0%	0%	0%	n.d.	40%	40%	
≥ 51 anni	%	5%	0%	2%	0%	1%	1%	n.d.	0%	0%	n.d.	20%	20%	
Totale	%	7%	7%	7%	19%	10%	15%	0%	0%	0%	n.d.	55%	55%	

Turnover In uscita		UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti			Jet Fuel Co.		
			Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
≤ 29 anni	%	33%	86%	70%	68%	50%	60%	n.d.	0%	0%	n.d.	200%	200%	
30 - 50 anni	%	4%	8%	6%	18%	17%	17%	0%	0%	0%	n.d.	40%	40%	
≥ 51 anni	%	8%	9%	8%	2%	12%	8%	n.d.	0%	0%	n.d.	20%	20%	
Totale	%	5%	11%	8%	19%	17%	18%	0%	0%	0%	n.d.	45%	45%	

Fig. 18 (dati 2018 n* teste)

Turnover In entrata				Toscana Aeroporti						Toscana Aeroporti Engineering						Jet Fuel Co.					
				Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	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.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	n.d.	n.d.	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%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	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%	n.d.	0,0%	0,0%	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%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%

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

Fig. 19 (dati 2020 n* teste)

Ore di formazione totali per categoria professionale

UdM	Toscana Aeroporti				Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	h	11	54,5	65,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	30,5	86,5	117	13	18	31	-	14	14	-	-	-
Impiegati	h	2.126,5	1.822	3.948,5	3.444	1.593,5	5.037,5	12,5	17	29,5	-	70	70
Operai	h	-	883	883	2,5	2.292,5	2.295	-	-	-	-	270	270
Totale	h	2.168	2.846	5.014	3.459,5	3.904	7.363,5	12,5	31	43,5	-	340	340

Numero di partecipanti ai corsi per categoria professionale

UdM	Toscana Aeroporti				Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	n°	2	12	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	n°	5	12	17	2	2	4	-	2	2	-	-	-
Impiegati	n°	174	125	299	251	91	342	2	4	6	-	3	3
Operai	n°	-	25	25	1	148	149	-	-	-	-	7	7
Totale	n°	181	174	355	254	241	495	2	6	8	-	10	10

Fig. 20 (dati 2019 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	23	220	243	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	112	201	313	30	14	44	-	-	-	-	-	-
Impiegati	2.367	3.200	5.567	9.684	3.609	13.293	-	-	-	100	-	100
Operai	18	1.672	1.690	6	3.812	3.818	-	-	-	290	-	290
Totale	2.520	5.293	7.813	9.720	7.435	17.155	-	-	-	-	390	390

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	2	12	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	9	13	22	2	3	4	-	-	-	-	-	-
Impiegati	177	115	292	251	85	336	-	-	-	3	-	3
Operai	1	36	37	1	149	150	-	-	-	8	-	8
Totale	189	176	365	254	237	490	-	-	-	-	11	11

Fig. 21 (dati 2018 n* teste)

Ore di formazione totali per categoria professionale

Dirigenti
Quadri
Impiegati
Operai
Totale

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

Numero di partecipanti ai corsi per categoria professionale

Dirigenti
Quadri
Impiegati
Operai
Totale

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

Fig. 22 (dati 2020 n* teste)

UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Addestramento (formazione di carattere tecnico-operativo)												
Dirigenti	h	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	7	8	-	7	7	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	948,5	885	1.833,5	2.231	1.193	3.424	-	-	-	70	70
Operai	h	509,5	509,5	-	1.103	1.103	-	-	-	-	180	180
Totale	h	949,5	1.409,5	2.359	2.231	2.303	4.534	-	-	-	250	250
Generale (formazione di carattere trasversale)												
Dirigenti	h	11	46,5	57,5	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	29,5	63,5	93	11	11	22	-	14	14	-	-
Impiegati	h	944	791	1.735	924	316,5	1.240,5	12,5	17	29,5	-	-
Operai	h	-	269,5	269,5	2,5	483,5	486	-	-	-	-	-
Totale	h	984,5	1.170,5	2.155	937,5	811	1.748,5	12,5	31	43,5	-	-
Salute e sicurezza												
Dirigenti	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	-	12	12	-	-	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	232	146	378	289	84	373	-	-	-	25	25
Operai	h	-	104	104	-	706	706	-	-	-	63	63
Totale	h	232	262	494	289	790	1079	-	-	-	88	88
Anti - corruzione												
Dirigenti	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	h	2	4	6	2	-	2	-	-	-	-	-
Impiegati	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18	18
Operai	h	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36	36
Totale	h	2	4	6	2	2	-	-	-	-	54	54

Fig. 23 (dati 2019 n* teste)

Ore di formazione per tematica e categoria professionale	UdM	Toscana Aeroporti			Toscana Aeroporti Handling			Toscana Aeroporti Engineering			Jet Fuel Co.		
		Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Addestramento (formazione di carattere tecnico-operativo)													
Dirigenti	h		84	84				-	-	-			-
Quadri	h		64	64				-	-	-			-
Impiegati	h	1.380	1.699	3.079	8.699	3.208	11.907	-	-	-	60		60
Operai	h		843	843	2	2.381	2.383	-	-	-	200		200
Totale	h	1.380	2.690	4.070	8.701	5.589	14.290	-	-	-	-	260	260
Generale (formazione di carattere trasversale)													
Dirigenti	h	14	97	111				-	-	-	-	-	-
Quadri	h	106	114	220	13	8	21	-	-	-	-	-	-
Impiegati	h	436	732	1.168	278	95	373	-	-	-	-	-	-
Operai	h	2	165	167	4	60	64	-	-	-	-	-	-
Totale	h	558	1.108	1.666	295	162	457	-	-	-	-	-	-
Salute e sicurezza													
Dirigenti	h	6	24	30				-	-	-			-
Quadri	h	6	14	20	14	6	20	-	-	-			-
Impiegati	h	551	754	1.305	708	306	1.014	-	-	-	28		28
Operai	h	16	664	680		1.371	1.371	-	-	-	68		68
Totale	h	579	1.456	2.035	722	1.683	2.405	-	-	-	-	96	96
Anti - corruzione													
Dirigenti	h	6	24	30				-	-	-			-
Quadri	h	3	21	24	3	3	6	-	-	-			-
Impiegati	h	6	15	21				-	-	-	22		22
Operai	h							-	-	-	42		42
Totale	h	15	60	75	3	3	6	-	-	-	-	64	64

Fig. 24 (dati 2018 n* teste)

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

In relazione all'indicatore relativo alla formazione nel 2020, nonostante la situazione pandemica, le prescrizioni anticontagio e l'applicazione degli ammortizzatori sociali che hanno reso impossibile la fruizione di corsi in aula, il Gruppo ha erogato un totale di 12.761 ore di cui il 44% fruite da personale femminile e il 56% da personale maschile, ricorrendo alla modalità e-learning tramite piattaforma aziendale e all'organizzazione di corsi in videoconferenza. Rispetto al 2019 sono stati erogate 12.594 ore in meno in ragione dello scenario sopra descritto per l'anno 2020.

4.3. Salute e Sicurezza

4.3.1. Premessa

Il Servizio Prevenzione e Protezione (in breve SPP) di Toscana Aeroporti S.p.A. 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. Il SPP, oltre che per la capogruppo TA, svolge tali attività - in virtù di contratti di service inter company - anche per le seguenti società del gruppo:

- Toscana Aeroporti Handling s.r.l. (TAH)
- Toscana Aeroporti Engineering s.r.l. (TAE)

A partire dalla fine di Gennaio 2020, l'attività di SPP, per tutte e tre le società, è stata fortemente caratterizzata dalla emergenza pandemica Covid-19

Tale straordinaria attività di prevenzione, presidio e gestione del rischio biologico ha comportato uno stravolgimento delle priorità e degli obiettivi che erano stati individuati e pianificati a fine 2019.

Lo sforzo primario della Funzione è stato quello di interfacciarsi con gli Enti preposti (USMAF, ASL, Medicina del Lavoro, ecc.) e di supportare - durante la fase più critica - tutte le Funzioni operative nella continuità delle attività aeroportuali, garantendo la «compliance» con i vari DPCM e le condizioni tecnico-normative per la piena ripresa delle attività dal mese di giugno.

Sono stati elaborati i «Protocolli Anticontagio Covid-19», che sono stati successivamente inviati in Regione entro il mese di maggio e oggetto di certificazione da parte della Società SGS Italia nel mese di Luglio.

Di seguito si riportano le principali attività svolte al fine di contenere la diffusione del virus nei luoghi di lavoro:

- . Implementazione delle misure di sicurezza per la mitigazione del rischio di **diffusione del virus all'interno degli ambienti di lavoro con «Infosicurezza»**, volte a formare ed informare il personale sui comportamenti e buone prassi dall'inizio della fase pandemica;

- Implementazione di cartellonistica, annunci vocali, distanziamenti, nuovo layout, introduzione di plexiglass protettivi, ecc.
- Fornitura di pc portatili a tutto il personale di staff per consentire un **significativo utilizzo dello “smartwork”**;
- Redazione del Protocollo Anticontagio Covid-19, presentato in Regione entro il 31.5.2020 come richiesto da Ordinanza Regionale;
- Certificazione del Protocollo Anticontagio Covid-19 da parte di SGS Italia (luglio);
- Attivazione dei Comitati di Controllo (Azienda, OOSS e RLS) ai sensi del DPCM 26.3.2020;
- Revisione della qualità delle società appaltatrici del servizio di pulizia degli ambienti e delle infrastrutture e adeguamento piani di pulizia, igienizzazione e sanificazione ambienti di lavoro;
- Attivazione del **Progetto «Triage» in ingresso all’aerostazione di Pisa e Firenze** anche per il Personale Aeroportuale (Progetto “aeroporto sicuro”);
- Approvvigionamento, distribuzione e gestione DPI e presidi Covid-19 (mascherine, gel, salviette igienizzanti);
- Gestione «day by day» dei casi Covid riguardanti personale e utenti.

Tali misure di igiene, prevenzione e di intervento hanno garantito ambienti di lavoro quanto più possibile sicuri ai Dipendenti della Società ed agli Utenti delle aerostazioni di Pisa e Firenze.

Nel corso del 2020 non si sono registrati casi di contagio da Covid-19 in Azienda.

La società attraverso il welfare di cui al paragrafo 4.2.2 permette, al dipendente, di poter richiedere, tra le varie voci di spesa disponibili, anche rimborsi per le spese sanitarie di tutto il nucleo familiare.

4.3.2. Organizzazione del sistema di prevenzione e protezione

Vista la natura delle attività (svolte contestualmente dalle Società TA, TAH e TAE nei medesimi luoghi di lavoro, ubicati in edifici o aree comuni), la rispettiva consistenza degli organici e stanti gli obblighi di legge derivanti dal D.lgs. 81/08 per tutte le società, le attività ed i compiti relativi agli aspetti comuni di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro vengono gestiti in modo coordinato e sinergico.

TAH e TAE hanno infatti adottato medesimi principi, obiettivi e politiche organizzative gestionali di TA, relativamente al sistema di prevenzione aziendale ponendosi quale obiettivo primario la salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e, comunque, di tutti coloro che operano in ambito aeroportuale.

Al fine di garantire adeguati livelli di sicurezza e individuare i rischi connessi alle rispettive attività le società si sono dotate ciascuna 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, TAH e TAE, 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 specifiche** di ciascuna società;
- ✓ 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

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

Le Società hanno provveduto ad organizzare un Servizio di Prevenzione e Protezione, che opera in continuità con il precedente assetto aziendale e mantiene il monitoraggio di tutti gli ambiti di competenza.

Per ciascuna società sono dunque presenti:

- Datore di Lavoro
- Dirigenti delegati per la sicurezza (solo in TA)
- RSPP
- Servizio Prevenzione e Protezione (per le controllate TAH e TAE attività in service fornita da TA)
- Struttura per la sorveglianza sanitaria (Medico Competente, ecc.)
- Addetti per la gestione delle emergenze

Per la sola società di gestione TA spa è stata conferita su entrambi i siti (Pisa e Firenze) dal Datore di Lavoro di TA delega di funzioni (ex art.16 D.Lgs.81/08) a due Dirigenti delegati (uno per ciascun aeroporto) al fine di garantire il costante presidio su tematiche specifiche "di sito" legate alla sicurezza.

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

E' stato inoltre costituito l'*health and safety board* che è un organo collegiale datoriale, per il monitoraggio di primo livello sugli aspetti di prevenzione, salute e sicurezza inerenti al Gestore Aeroportuale. E' istituito per favorire il coordinamento tra Datore di Lavoro, Dirigenti Delegati e le Funzioni direttamente interessate al processo monitorato in conformità all'art. 16 comma 3 del D.Lgs. 81/08 e alla ISO 45001:2008. Al Board partecipano RSPP/ASPP, Datore di Lavoro, Dirigenti Delegati, Direzione Risorse Umane, Qualità e, ove necessario e in base agli argomenti da trattare, possono partecipare altri soggetti/funzioni (RSPP di altre società o handler, Medico Competente, RLS ecc). Il board si riunisce con frequenza semestrale.

4.3.4. Mantenimento della certificazione ISO 45001:2018

Nel mese di dicembre 2020, TA e TAH, hanno sostenuto l'audit da parte del Ente di verifica DNV di mantenimento della certificazione ISO 45001:2018; l'audit ha avuto esito positivo e il certificato è in fase di rilascio. 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.

4.3.5. Prove di emergenza ed evacuazione

Nel mese di novembre 2020 sono state organizzate in sinergia da TA e TAH ed 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 Aerea e relativamente al sito di Pisa con la società controllata del gruppo Jet Fuel.

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

- 1) Scalo aeroportuale di Pisa (24 novembre–principio incendio in area Check-in B)
- 2) Scalo aeroportuale di Firenze (24 novembre–scenario principio d'incendio nell'area antistante i banchi Check-in)

Entrambe le esercitazioni, sono state svolte in coordinamento con la Polizia di Frontiera Aerea ed in conformità alle attuali vigenti disposizioni di legge nel rispetto del rischio da contagio Covid-19.

4.3.6. Segnalazioni, Non conformità / near miss

Il SPP, nel corso del 2020, ha gestito e tracciato:

- relativamente a TA: 103 eventi di cui 3 near miss
- relativamente a TAH: 72 eventi di cui 10 near miss

per un totale di 175 eventi di cui 13 near miss.

A seguito di tali eventi, sono stati effettuati sopralluoghi specifici, indagini e incontri con i lavoratori coinvolti, implementando, se necessarie, azioni correttive. Tali azioni preventive sono fondamentali al fine di minimizzare i rischi aziendali.

4.3.7. Indicatori di performance

Nel corso del 2020 non si registrano malattie professionali riconosciute. Relativamente a TAE non si registrano infortuni.

Nel grafico seguente sono presenti le informazioni relative al numero di infortuni registrabili, in itinere e sul lavoro, oltre al tasso di infortuni registrabili.

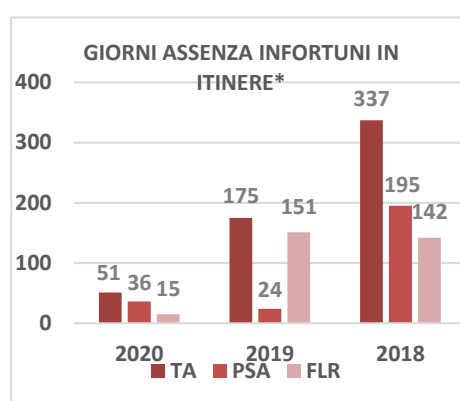
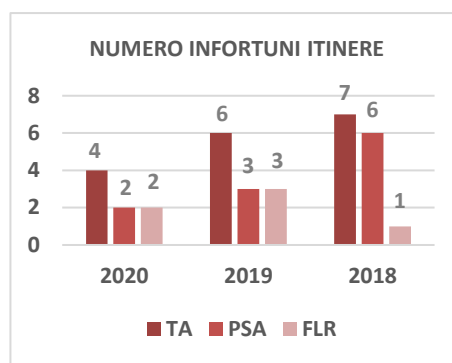
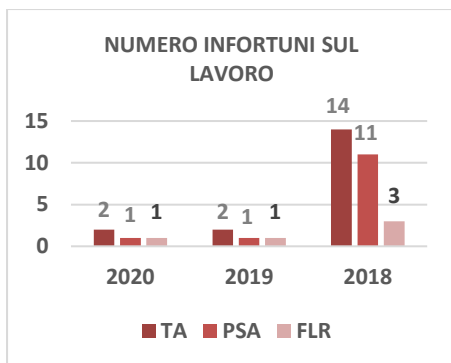
Si definiscono infortuni "in itinere", gli infortuni avvenuti durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro.

Anno 2020	TA	TAH
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	6	7
<i>in itinere</i>	4	2
<i>sul lavoro</i>	2	5
Ore lavorate	360297	249330
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro (n. decessi a seguito di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate) x 1.000.000	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) (n. di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate) x 1.000.000	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (n. di infortuni sul lavoro registrabili/numero di ore lavorate) x 1.000.000	16,65	28,08

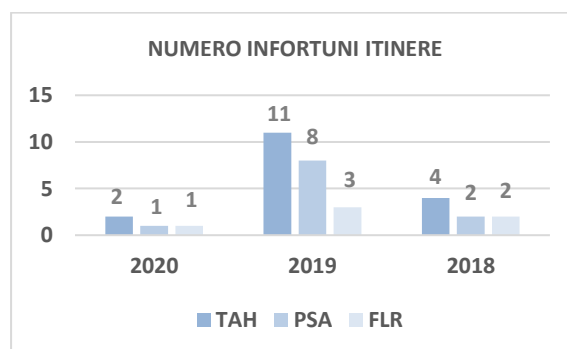
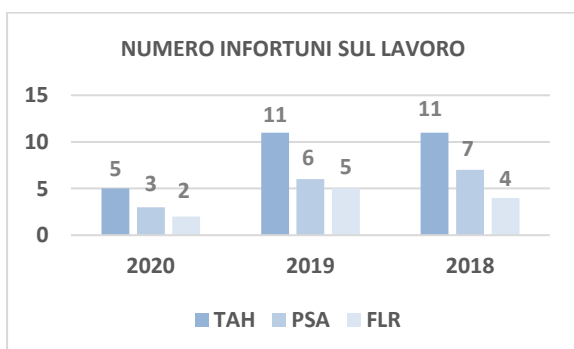
La richiesta di disclosure del numero e tasso di infortuni sul lavoro senza giornate perse e con gravi conseguenze è stata introdotta per la prima volta nella reportistica 2020 a valle dell'aggiornamento dello Standard GRI di riferimento (GRI 403-9). Per tale motivo non risultano disponibili i dati relativi al periodo pregresso 2018-2019.

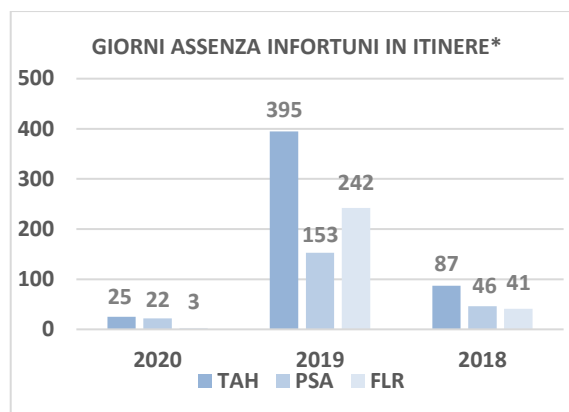
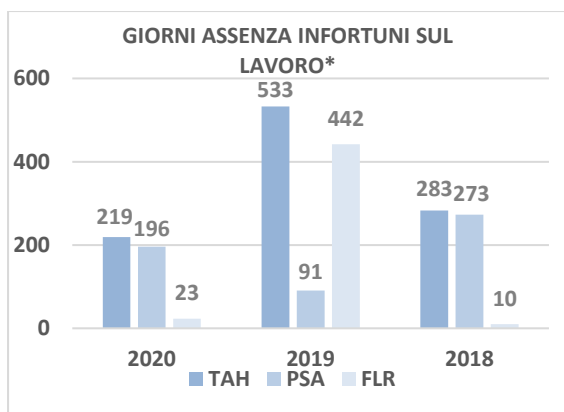
Nei grafici seguenti si riportano i trend degli infortuni sul lavoro e in itinere.

Andamento Infortuni TA



Andamento Infortuni TAH





Nota: 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

Con riferimento sempre agli infortuni sul lavoro, si segnala che gli eventi registrati sono per lo più imputabili 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 biennio 2019-2020 e quello di frequenza relativo al 2020, per le società TA e TAH.

TA+TAH		2019		
		M	F	tot
Indice di frequenza				
Operai		20,85	0,00	20,68
Impiegati		25,14	28,43	27,24
Indice di gravità				
Operai		0,46	0,00	0,45
Impiegati		0,23	1,01	0,73

TA+TAH		2020		
		M	F	tot
Indice di Frequenza				
Operai		3,08	0,00	3,05
Impiegati		5,40	14,62	11,38

4.3.8. 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.

La diffusione del Virus Covid-19 ha spinto la società ad implementare altre misure per permettere ai propri dipendenti di poter svolgere le loro mansioni in piena sicurezza. In particolar modo:

- sono state fornite gratuitamente a tutti i dipendenti mascherine e test sierologici
- gli uffici e spogliatoi vengono sanificati tutti i giorni e a ogni cambio turno
- è stato attuato il piano della pandemia presente in società

4.3.9. 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 02/10/2019, 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.

4.3.10. 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.

4.3.11. 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 2020, sono stati rilevati 8 near miss e 0 infortuni

Oltre all'analisi degli infortuni, vengono analizzati gli eventi ambientali che si sono verificati nel 2020:

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

4.4. Cyber security

4.4.1. Introduzione

A partire dal mese di marzo 2020, la pandemia da Covid-19 ha determinato la necessità di rispondere celermente a nuove esigenze aziendali in termini di lavoro da remoto, sia relativamente alla predisposizione di quanto necessario per consentire ai dipendenti di operare in modalità “smart working”, che per fornire loro adeguati livelli di supporto ed assistenza, nonostante la riduzione dell'orario lavorativo dei componenti del reparto ICT (dovuta alla cassa integrazione) e dei presidi esterni (assistenza helpdesk di primo livello), ridotti anch'essi al minimo indispensabile per comprimere i costi in risposta alle perdite economiche subite dall'Azienda a causa della pandemia.

Gli **investimenti tecnologici**, il **miglioramento dei processi**, la **standardizzazione**, l'**integrazione** ed il **consolidamento** attuati negli anni precedenti sui sistemi informativi, ci hanno consentito di rispondere rapidamente alle nuove esigenze aziendali scaturite dalla pandemia, capitalizzando il lavoro fatto nel passato e sfruttando la **scalabilità** ottenuta grazie a precedenti interventi.

Infatti, per mettere in condizione di lavorare da remoto circa 140 dipendenti, le attività che si sono rese necessarie sono state unicamente il noleggio e la **configurazione dei laptop** e l'**installazione dei software di protezione** già in uso, la **configurazione di ulteriori connessioni VPN sugli apparati già presenti** e l'**attivazione di SIM dati** per i dipendenti che non disponevano di una propria connessione ad Internet.

Possiamo dunque affermare che, grazie al lavoro svolto nel passato, la pandemia non ha sortito alcun effetto sui sistemi informativi aziendali, né ha variato in alcun modo le procedure già esistenti.

Infine, l'approccio alla Cyber Security descritto con maggior dettaglio nel prossimo paragrafo, ha fatto sì che non si verificasse alcun incidente di sicurezza informatica dalla nascita di Toscana Aeroporti (2015) ad oggi.

4.4.2. La Cyber security

La Cyber Security è l'insieme di processi che consente la protezione delle informazioni attraverso attività di prevenzione, rilevazione, risposta ed analisi ad attacchi di tipo informatico.

Per garantire un buon livello di sicurezza ai sistemi informativi aziendali e alle informazioni in essi contenute, sono necessari anni di lavoro, continui investimenti ed un approccio strutturato alla Cyber Security, fatto di scelte ben ponderate e progettate e di miglioramenti continui.

È dunque evidente che tale approccio assuma un ruolo ancor più cruciale e determinante in un contesto come quello che stiamo vivendo e che, in assenza di esso, le nuove modalità operative scaturite dalla pandemia avrebbero sottoposto l'Azienda a rischi di sicurezza di entità molto elevata. Invece, il lavoro svolto negli ultimi anni in termini di Cyber Security, ci ha consentito di rispondere rapidamente alle nuove esigenze del business, facendo affidamento sulle scelte tecnologiche adottate già prima della pandemia.

Riportiamo di seguito alcune indicazioni in merito alla Cyber Security in ambito aeroportuale ed i principali dettagli che **caratterizzano l'approccio adottato dal reparto ICT di Toscana Aeroporti** nella mitigazione dei rischi cyber.

4.4.3. La strategia di Toscana Aeroporti

La strategia di Toscana Aeroporti si basa sui seguenti principi:

- **Prevenire:** utilizzo di strumenti di protezione classici ed innovativi, unitamente all'applicazione di procedure aziendali volte alla corretta gestione delle risorse informatiche; esecuzione periodica di assessment interni ed esterni.
- **Individuare:** costruzione (avviata nel 2020) di un servizio di **Network Operation Center (NOC)** interno, mediante l'installazione e la configurazione di strumenti atti al monitoraggio di server, storage, apparati di networking e disponibilità di servizi; attivazione di un servizio di **Security Operation Center (SOC)** attivo H24 mirato ad identificare, classificare e notificare la presenza di minacce informatiche attive e potenziali presenti all'interno delle reti e dei sistemi informativi. Per quest'ultimo servizio è stato predisposto un **Capitolato Speciale d'Appalto** per la selezione di un partner al quale affidare il servizio

(selezione rimandata al 2021 per la necessaria riduzione dei costi determinata dall'insorgenza della pandemia da Covid-19).

- **Rispondere:** utilizzo di procedure per l'attuazione dei piani di rimedio, Disaster Recovery e Business Continuity.
- **Gestione artefatti:** stipula di un protocollo d'intesa con la Polizia Postale e delle Comunicazioni per la prevenzione ed il contrasto dei crimini informatici sui sistemi informativi "critici" dipendenti da Toscana Aeroporti.

Le principali procedure aziendali redatte da TA che contengono linee guida e direttive legate alla Cyber Security aziendale sono:

- Gestione e corretto utilizzo strumenti aziendali.
- Assegnazione strumenti ICT Helpdesk e Change Management.
- Disaster Recovery & Business Continuity Plan.
- Gestione incidente informatico.
- Gestione della sicurezza dei sistemi informativi aziendali e politiche di backup dei dati.
- Gestione segnalazione evento di Data Breach.

4.4.4. Strumenti di protezione classici adottati da Toscana Aeroporti

1. Firewall.
2. IPS/IDS (Intrusion Prevention System/Intrusion Detection System).
3. Proxy (Dynamic Category Filtering).
4. E-mail protection.
5. Antivirus
6. DLP (Data Loss Prevention).
7. Misure organizzative e revisione periodica delle autorizzazioni.
8. Penetration Test periodici.

4.4.5. Sistemi di protezione innovativi adottati da Toscana Aeroporti

1. Strumenti basati su sandbox (zero day threats).
2. Strumenti basati sull'analisi dei comportamenti e gestione DNS (newly seen domains).
3. Strumenti per l'esecuzione di Vulnerability Assessment (automatici e manuali).

4. Privileged Account Security (tracciatura accessi e attività degli AdS, analisi degli artefatti).
5. Sistema centralizzato push aggiornamenti.
6. Software MDM (Mobile Device Management).

4.4.6. Best practices

1. SoD.
2. Non esporre versione servizi.
3. Least privilege (PoLP).
4. Versioni diverse di OS e software.
5. Valutare e gestire gli aggiornamenti.
6. Sanitize Input.
7. Utilizzo di protocolli «robusti».
8. Tool di sicurezza «ad hoc».
9. Networking.
10. Qualità del software.
11. Security by design.

4.4.7. Fattore Umano

Non deve essere trascurato il **fattore umano**, identificato dalla maggior parte degli stakeholder coinvolti come determinante: la formazione dei lavoratori e la trasparenza delle comunicazioni sono prioritarie poiché preparazione e consapevolezza delle possibili minacce rappresentano una prima barriera volta alla prevenzione di eventuali attacchi.

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) - la cui durata è stata prorogata di ulteriori due anni in forza della Legge n. 77 del 17 luglio 2020, che ha convertito con modificazioni l'articolo 202 comma 1-bis del Decreto Legge 19 maggio 2020 n. 34 - 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. si è allineata 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-corruzione, 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 i Destinatari del Modello debbano rispettare il divieto tassativo di quanto segue:

- promettere e/o offrire e/o corrispondere erogazioni in denaro a favore di Amministratori, Direttori Generali, Dirigenti Preposti alla redazione dei documenti contabili societari, Sindaci e Liquidatori di società o enti privati clienti/fornitori, **nonché a chi svolge in essi un’attività lavorativa con l’esercizio di funzioni direttive** (anche ove questi non accettino l’offerta o la promessa) per ottenere benefici indebiti in favore di Toscana Aeroporti (ad es. ottenere dall’Ente Certificatore il rilascio o il rinnovo della certificazione oppure ottenere condizioni contrattuali estremamente convenienti per la Società in termini di corrispettivi di vendita);
- promettere e/o offrire e/o corrispondere a favore di Amministratori, Direttori Generali, Dirigenti Preposti alla redazione dei documenti contabili societari, Sindaci e Liquidatori di società o enti privati clienti /fornitori, **nonché a chi svolge in essi un’attività lavorativa con l’esercizio di funzioni direttive** (anche ove questi non accettino l’offerta o la promessa), direttamente o tramite terzi, somme di denaro o altre utilità in cambio di favori, compensi o altri vantaggi indebiti per la Società (ad es. ottenere una validazione o accettazione di documentazione, altrimenti non idonea, necessaria **allo sviluppo dell’attività aeroportuale**);
- riconoscere rimborsi spese e/o sostenere spese di rappresentanza, in tutto o in parte fittizi, al fine di creare le disponibilità finanziarie con le quali perpetrare atti di corruzione verso società private;
- effettuare pagamenti o riconoscere altre utilità a collaboratori, fornitori, consulenti, o altri soggetti terzi che operino per conto della Società, che non trovino adeguata giustificazione nel rapporto contrattuale ovvero nella prassi vigenti;
- favorire, nei processi di assunzione o di acquisto, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti o altri soggetti dietro specifica segnalazione di soggetti terzi alla Società, in cambio di favori, compensi o altri vantaggi indebiti per la Società stessa.

Anche all’interno del Codice Etico adottato da Toscana Aeroporti, la Società **garantisce l’adozione di misure atte a prevenire il verificarsi di fatti corruttivi, nonché** di mala gestione delle attività di pubblico interesse di cui Toscana Aeroporti S.p.A. è incaricata.

I dipendenti sono tenuti a rispettare le normative interne e le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti, in particolare, osservando le prescrizioni contenute all’interno del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

La Società 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 Società, vietando ogni forma di corruzione, ritiene che sia un valore fondamentale ed imprescindibile che i rapporti intercorrenti con i privati (fornitori, clienti, consulenti, partner contrattuali ecc.) siano fondati sulla base della massima correttezza e trasparenza. A tal fine, Toscana Aeroporti S.p.A. vigila affinché i Destinatari non subiscano o siano autori di atti di corruzione privata. Pertanto, i Destinatari non devono violare gli obblighi e i doveri inerenti il loro ufficio per ricevere (o perché hanno già ricevuto) promesse di denaro o di utilità e/o vantaggi vari. È espressamente vietato ricevere qualsiasi utilità e vantaggio o solamente di accettarne la promessa, a prescindere dalla violazione dei propri doveri.

Nello svolgimento di trattative, i Destinatari non solo devono perseguire il miglior vantaggio per la Società, dimenticando il proprio interesse personale, ma non devono accettare nessun tipo di promessa di utilità personale (denaro, beni, servizi, impiego futuro, vantaggi vari, ecc.) fatta da uno degli offerenti e nemmeno farsi influenzare da tali promesse nelle loro decisioni.

Il Consiglio di Amministrazione di Toscana Aeroporti ha deliberato in data 6 agosto 2019 l'aggiornamento del Modello 231 con riferimento ai seguenti provvedimenti normativi:

- L. n. 3/2019 «Misure per il contrasto dei reati contro la pubblica amministrazione, nonché in materia di prescrizione del reato e in materia di trasparenza dei partiti e movimenti politici» (c.d. «Traffico di Influenze illecite»);
- D.Lgs. 21/2018 «Disposizioni di attuazione del principio di delega della riserva di codice nella materia penale a norma dell'articolo 1, comma 85, lettera q), della legge 23 giugno 2017, n. 103» (c.d. «Xenofobia e razzismo»);

- L. 179/2017 «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» (c.d. «Whistleblowing»);
- L. 161/2017 «Modifiche al codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, al codice penale e alle norme di attuazione, di coordinamento e transitorie» (che ha modificato l'art. 25-duodecies, relativo al reato di "Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare").

Il Modello 231 è stato inoltre aggiornato alla luce della riorganizzazione interna di Toscana Aeroporti S.p.A in conseguenza dello scorporo della business unit handling, e della costituzione di Toscana Aeroporti Handling Srl, controllata al 100% da Toscana Aeroporti, nonché con riferimento alle disposizioni normative della Sezione 303 e Sezione 404 del Sarbanes-Oxley Act..

Dall'ultima approvazione del Modello 231, precedentemente richiamata, sono intervenuti nuovi provvedimenti normativi che hanno ampliato il catalogo dei reati presupposto ex D. Lgs. 231/01 e la società ha pertanto avviato, avvalendosi di un consulente esterno, le attività di aggiornamento del Modello medesimo.

L'aggiornamento in corso di svolgimento ha ad oggetto le seguenti fattispecie di reato a rilevanza 231 introdotte dal D.Lgs. 75/2020:

- Frode nelle pubbliche forniture (art. 356 c.p.) – art. 24 D. Lgs. 231/01;
- Frode ai danni del Fondo europeo agricolo (art. 2 L. 23/12/1986 n. 898) – art. 24 D. Lgs. 231/01;
- Peculato (art. 314 c.p.) – art. 25 D. Lgs. 231/01;
- Peculato mediante profitto dell'errore altrui (art. 316 c.p.) - art. 25 D. Lgs. 231/01;
- Abuso d'ufficio (art. 323 c.p.) - art. 25 D. Lgs. 231/01;
- Reati tributari (fattispecie incluse nell'art. 25-quinquiesdecies D. Lgs. 231/01);
- Contrabbando (fattispecie incluse nell'art. 25-sexiesdecies D. Lgs. 231/01).

Il predetto aggiornamento ricomprende inoltre la fattispecie di reato "Violazione delle norme in materia di Perimetro di sicurezza nazionale cibernetica" introdotta all'art. 24-bis del D. Lgs. 231/01 dalla Legge n. 133 del 18.11.2019 che ha convertito il D.L. n. 105/2019 recante "Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica".

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 (trimestrale, semestrale, annuale o contestuale) a seconda del tipo di informazione,

all'Organismo di Vigilanza da parte delle funzioni aziendali coinvolte nelle attività potenzialmente a rischio. L'OdV ha altresì attivato un proprio indirizzo di posta (odv231@toscana-aeroporti.com) 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.

Inoltre, con l'entrata in vigore della Legge n. 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" – c.d. whistleblowing) il cui obiettivo è quello di rafforzare l'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni corruttivi attraverso la previsione di sistemi e canali di comunicazione dedicati, che consentono ai lavoratori ed ai terzi di segnalare in condizioni di sicurezza e di anonimato gli eventuali illeciti di cui vengono a conoscenza, la Società ha implementato un sistema informatico c.d. "Integrity Help Line", attraverso il quale il "whistleblower" potrà effettuare le segnalazioni in forma anonima, senza che sia possibile identificare o tracciare l'IP del proprio dispositivo.

Il Segnalante potrà accedere alla piattaforma informatica attraverso il sito istituzionale di Toscana Aeroporti, al seguente link: <https://www.toscana-aeroporti.com/home/azienda/whistleblowing-integrity-line.html>

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 ai propri dipendenti il Modello 231 ed il Codice Etico dalla stessa adottati, mediante la pubblicazione degli stessi all'interno della propria rete aziendale

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. La Funzione Compliance è inoltre presidio per quanto riguarda l'implementazione delle procedure e dei controlli inerenti il processo di certificazione 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 Parcheggi Peretola S.r.l. (società priva di dipendenti che gestisce alcuni parcheggi presso l'Aeroporto di Firenze) e Jet Fuel & Co. S.r.l. (Joint Venture con operatori del settore che gestisce il deposito di carburante presso l'aeroporto di Pisa) hanno anch'esse adottato il proprio Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (cd. Modello 231).

Tali Modelli recepiscono i principi ed i valori contenuti nel Modello 231 della controllante TA, salvo gli eventuali necessari adeguamenti derivanti dalla natura, dalla struttura e dall'oggetto sociale delle società medesime.

Anche ciascuna delle suddette due 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 2020 sia per TA sia per le società controllate Parcheggi Peretola e Jet Fuel, non risultano essersi verificati incidenti di corruzione né risultano essere state irrogate in merito sanzioni di alcuna natura.

Monitoraggio Qualità del servizio

Il 2020 è stato caratterizzato dalla diffusione della pandemia COVID-19.

In conseguenza di tale evento eccezionale, i Vettori hanno rivisto l'attività globale e sui nostri scali in considerazione delle limitazioni agli spostamenti imposti dai Governi, causando un drastico calo dei voli da Marzo.

Contrariamente ai voli passeggeri, il 2020 ha registrato un aumento dei volumi dei voli Courier, da intendersi quale incremento di frequenze giornaliere ed utilizzo di aeromobili di maggior capienza di carico.

La puntualità annuale dei due scali si mantiene sopra il 99% nonostante quella in arrivo sia bassa. I ritardi che hanno maggiormente influenzato l'attività dello scalo di Firenze sono relativi al "carico/scarico" e "congestione nell'area accettazione/check-

in". Sullo scalo di Pisa, invece, l'attività è stata denotata da criticità sui mezzi di rampa quali scale e push-back molto spesso in avaria.

I sevizi centralizzati informatici e di impiantistica del terminal hanno dato problemi di connessione ai sistemi di accettazione, imbarchi e lost & found; per quanto attiene l'infrastruttura, l'operatività è stata penalizzata da perdite di acqua in varie zone del terminal conseguenti da eventi meteorologici.

Le maggiori criticità operative sono, però, legate alle procedure di check-in ed imbarchi, rallentate dalle procedure Covid-19 che hanno imposto controlli documentali sulle causali di viaggio, referti per tamponi o analisi sierologiche, restrizioni all'ingresso nel Paese di destinazione, ecc., implementate sia dalle compagnie aeree che dalla Polaria.

I sopra citati controlli hanno generato criticità operative legate all'ordine pubblico, con interventi della Polaria, conseguenti al negato imbarco di passeggeri su voli c.d. etnici.

La pandemia ed il crollo del traffico hanno portato l'Azienda a richiedere l'applicazione della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria a partire dal Marzo 2020. Le poche ore di servizio richieste ai dipendenti hanno impattato sull'efficienza del personale causando preoccupazioni e presenze saltuarie. Questi fattori hanno dato luogo a poca concentrazione durante il lavoro, alimentata anche da un operativo blando e dalla poca pressione. Per questo Operations, continua, attraverso i Capo Scalo ed i Responsabili, nel percorso di massima attenzione e supervisione del personale.

La formazione del personale è stata, e sarà erogata in base al programma di formazione derivante da "lunga assenza" così come previsto nel Manuale aziendale di formazione nonché su sollecito dei vettori operanti qualora sia necessario un refresh dei sistemi di accettazione. L'attività di "read & sign" ha caratterizzato la formazione/aggiornamento delle procedure di accettazione quale conseguente delle rapide e repentine disposizioni di viaggio dei vettori e dei Governi.

Nel corso dell'anno, a seguito del pensionamento della Responsabile, la funzione Qualità è stata assunta Ad Interim al Direttore Generale ed Amministratore Delegato nelle more della formazione, e del periodo di prova di una risorsa individuata internamente all'azienda. Il passaggio di consegne è stato molto veloce ed essenziale, a causa delle ridotte presenze dovuto dall'imposto lockdown, della situazione personale della pensionanda Responsabile della funzione nonché dalla presenza CIGS che l'azienda ha dovuto richiedere per l'emergenza pandemica.

L'organizzazione, il reperimento dei documenti e la formazione (Certificazione come auditor ISO9001) hanno impegnato la nuova figura per buona parte del secondo semestre. Nonostante tutto ciò, la Funzione Qualità ha proseguito la propria attività secondo la politica aziendale. In Agosto, è stato superato l'audit di mantenimento per la Certificazione di Qualità ISO9001.

Gli audit interni legati all'attività di autocontrollo, e programmati secondo il calendario annuale, sono stati svolti, così come quelli sulla verifica degli standard nella resa dei servizi negoziati con le compagnie aeree (SLA), dando risultati positivi sia come efficacia sia come compliance.

Gli indicatori della Carta dei Servizi sono stati sorvegliati nonostante il basso numero di voli e non hanno dato preoccupazioni eccessive, visto che gli scostamenti, comunque minimi, sono causati dalle procedure Covid-19 che le compagnie e i vari Stati richiedono. Su Firenze la congestione al check-in è l'indicatore che è stato maggiormente penalizzato dalle nuove procedure mentre su Pisa le tempistiche di sbarco hanno subito rallentamenti.

Gli audit a Terzi sono stati effettuati con verifiche al Gestore aeroportuale TA, per quanto attiene i servizi contrattualizzati (ad es. Officina mezzi). Parimenti, sono state fatte verifiche per i servizi resi ai Vettori in modalità di subappalto.

Per quanto riguarda i reclami pervenuti al gruppo TA, e che riguardano comunque la credibilità anche di TAH, sono dovuti a negati imbarchi dovuti a lentezza nelle procedure di controllo da parte delle forze dell'ordine preposti che, bloccando i passeggeri ai filtri sicurezza, ritarda l'imbarco degli stessi. Nell'anno Firenze ha avuto 15 reclami e Pisa 22. Sia per Firenze che per Pisa l'area maggiormente richiamata è il landside, punto di contatto maggioritario col passeggero.

Nonostante la pandemia Covid-19, il 2020 si chiude con un servizio di buona qualità sia per gli indicatori dei servizi sia per le risultanze del monitoraggio interno ed esterno.

A seguito dell'estensione del sistema di gestione documentazione interna (c.d. progetto Hyperborea), sistema già utilizzato per la gestione del "read & sign" elettronico, si è predisposta una procedura per la gestione/approvazione, archiviazione e condivisione dei documenti.

Durante il 2020 è stato inoltre aperto un progetto per l'ottenimento della certificazione ISAGO che permetterà a TAH di essere ufficialmente riconosciuti dai vettori come fornitori di servizi e di non rendere necessari audit di verifica da parte degli stessi.

A Novembre, ENAC ha confermato a TAH la Certificazione di Prestatore di Servizi Aeroportuali di Assistenza a terra fino a Maggio 2025.

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. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.1 - Rischi ed opportunità	Cap. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.2 - Le politiche praticate	Altro: - LVA annuali	Cap. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.3 - 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 sia per lo scalo di Pisa che di Firenze. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 <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. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.2 - 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. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.3 - Obiettivi generali	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<u>Politiche:</u> La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 è riferita alla sola Capogruppo sia per lo scalo di Pisa che di Firenze. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001
	Consumi e scarichi idrici		Cap. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.2 - Le politiche praticate	303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa 303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua 303-3: Prelievo idrico 103: Management Approach	Cap. 2 - Gestione delle tematiche Ambientali Par. 2.3 - Obiettivi generali	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<u>Politiche:</u> La certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015 è riferita alla sola Capogruppo sia per lo scalo di Pisa che di Firenze. Toscana Aeroporti Handling (TAH) ha ottenuto le certificazioni ISO9001, ISO14001 e ISO45001 <u>Indicatori:</u> Gli indicatori 303-1 e 303-2 sono stati rendicontati qualitativamente. Dal prossimo anno il Gruppo si impegna a rendicontare con maggior disclosure tali indicatori.
Sociali	Qualità del servizio	Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali	Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.1.2 - Qualità del	Altro: - Percezione complessiva sul servizio di controllo di	Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.1.3 - Qualità del	Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze)	<u>Politiche:</u> La certificazione per la Qualità UNI EN ISO è riferita alla sola Capogruppo. Nel Giugno 2018 c'è

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
		Par. 3.1.1.- Rischi e opportunità	servizio - Politica per la Qualità	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.	servizio - Indicatori di performance Par. 3.1.4 - Reclami	<i>Toscana Aeroporti Handling (Pisa e Firenze)</i>	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. 3- Gestione delle tematiche sociali Par. 3.2.1 - Gestione responsabile dei fornitori - Rischi e opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note") Cap. 3- Gestione delle tematiche sociali Par. 3.2.2 - Gestione responsabile dei fornitori - Le politiche praticate	102-9: Caratteristiche della catena di fornitura 204-1: Proporzione di spesa rivolta ai fornitori locali 308-1: Fornitori selezionati su criteri ambientali <i>103: Management Approach</i>	Cap. 3- Gestione delle tematiche sociali Par. 3.2.3 - Gestione responsabile dei fornitori - Indicatori di performance	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA ad eccezione di 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 alle Società TAE, TAH e Parcheggi 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. in quanto la differente gestione contabile non ne ha consentito la rendicontazione. Con riferimento a Parcheggi Peretola, le informazioni non sono state esplicitate in quanto non rilevanti, la società infatti si avvale principalmente degli stessi fornitori della Capogruppo.

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
							Infine, non è stata data disclosure dei dati relativi a Vola, in quanto la Società non è stata operativa nel corso del presente anno di rendicontazione.
	Gestione dei rapporti con le comunità locali	Non formalizzata (Ref. "Note") Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.6.1 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Rischi e opportunità	Non formalizzata (Ref. "Note") Cap. 6 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.6.3 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Politiche praticate e indicatori di performance	- Contratti in essere relativi ad iniziative sociali; - Associazioni coinvolte.	Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.6.3 - Gestione dei rapporti con le comunità locali - Politiche praticate e indicatori di performance	<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. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.3 - Airport Security	- N° audit svolti - Ore di formazione	Cap. 3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.3 - Airport Security	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze) 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 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.3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.4.1 - Airport Safety - Rischi e opportunità	Cap.3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.4.5 - Airport Safety - Safety Policy	- Totale n° segnalazioni Area di movimento - BRI 2	Cap.3 - Gestione delle tematiche sociali Par. 3.4.7 - Airport Safety - Indicatori di performance	<i>Toscana Aeroporti SpA (Pisa e Firenze) 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

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
							<p>aeroportuale e Toscana Aeroporti Handling è configurata come società di Handling certificata. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business</p> <p><u>Indicatore:</u> L'indicatore non è applicabile alle altre Società ma solo la Capogruppo e a Toscana Aeroporti Handling. Le Società Parcheggi Peretola, Jet Fuel Co. e Toscana Aeroporti Engineering sono società a supporto del core business</p>
Attinenti al personale	Gestione e valorizzazione del personale	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	<p>Non formalizzata (Ref. "Note")</p> <p>Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.2 - Gestione e valorizzazione del personale - Politiche praticate</p>	<p>102-8: Informazioni sul personale 401-1: Nuovo personale assunto e tasso di turn over <i>103: Management Approach</i></p> <p>404-1: Ore medie di formazione <i>103: Management Approach</i></p> <p>102-41: Contrattazione collettiva</p>	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.3 - Gestione e valorizzazione del personale - Indicatori di performance	Gruppo Toscana Aeroporti SpA	<p><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 Parcheggi Peretola non ha dipendenti.</p>
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.3 - Salute e Sicurezza	<p>403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>403-2 Identificazione dei pericoli, validazione dei rischi e indagini sugli incidenti</p> <p>403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di SSL</p> <p>403-5 Formazione dei lavoratori in materia di SSL</p> <p>403-9 Infortuni sul lavoro</p> <p>403-10 Malattie professionali <i>103: Management Approach</i></p>	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.3.2 - Salute e Sicurezza – Organizzazione del sistema di prevenzione e protezione Par. 4.3.3 - Salute e Sicurezza – Organigramma della sicurezza – Struttura del servizio di prevenzione e protezione, medico competente e dirigenti delegati Par. 4.3.7 - Salute e Sicurezza – Indicatori di performance	<i>Toscana Aeroporti SpA, Toscana Aeroporti Handling SpA e Jet Fuel</i>	<p><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> Sono riportati gli indicatori relativi agli infortuni per la società Toscana Aeroporti S.p.A., per Toscana Aeroporti Handling e per Jet Fuel. Non sono stati rendicontati i dati relativi alle società di Toscana Aeroporti Engineering, Parcheggi Peretola e Vola in quanto ritenuti non rilevanti.</p>

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
	Pari opportunità e diversity	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.2 - Gestione e valorizzazione del personale – Politiche praticate	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. 1 - Il Gruppo Toscana Aeroporti Par. 1.2 - Assemblea e consiglio di amministrazione Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.3 - 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>Indicatori:</u> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo. Si precisa che Parcheggio Peretola non ha dipendenti.
	Cyber security	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.2 - Gestione e valorizzazione del personale – Politiche praticate	- Strumenti di protezione classici e innovativi adottati da Toscana Aeroporti - Best practices	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.4 – La Cyber security	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</i>	<u>Politiche:</u> Utilizzo di strumenti di protezione classici ed innovativi - per tutte le società del Gruppo - volte alla corretta gestione delle risorse informatiche per identificare, classificare e notificare la presenza di minacce informatiche attive e potenziali presenti all'interno delle reti e dei sistemi informativi. <u>Indicatori:</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
Rispetto dei diritti umani	Diritti Umani	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.1 - Gestione e valorizzazione del personale - Rischi ed opportunità	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani Par. 4.2.2 - Gestione e valorizzazione del personale – Politiche praticate	406-1: Incidenti a fondo discriminatorio <i>103: Management Approach</i>	Cap.4 - Gestione delle tematiche attinenti al personale e rispetto dei diritti umani	<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>Indicatori:</u> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo. Si precisa che Parcheggi Peretola non ha dipendenti.
Lotta alla corruzione	Anticorruzione	Cap.5 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 5.2 -Rischi e Politiche praticate	Non formalizzata (Ref. "Note") Cap.5 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 5.2 -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 - Lotta alla corruzione attiva e passiva e Compliance Par. 5.2 -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, mentre non è stato redatto per Vola. Per Toscana Aeroporti Engineering è stata affidata nel corso del 2018 ad un consulente esterno la predisposizione del modello 231, l'attività è ancora incorso al 31.12.2020

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
Gestione della fiscalità	Tematica trasversale	Cap. 1 – Gruppo Toscana Aeroporti Par. 1.2 – Trasparenza fiscale – Rischi fiscali	Non formalizzata (Ref. “Note”) Cap. 1 – Gruppo Toscana Aeroporti Par. 1.2 – Trasparenza fiscale	207-1: Approccio alla fiscalità 207-2: Governance fiscale, controllo e gestione del rischio 207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Cap. 1 – Gruppo Toscana Aeroporti Par. 1.2 – Trasparenza fiscale	<i>Gruppo Toscana Aeroporti SpA</i>	<p><u>Politiche:</u> Il Gruppo non ha adottato una politica fiscale formalizzata, tuttavia è stata definita una strategia fiscale approvata dalla Capogruppo e alla quale si attengono tutte le Società controllate.</p> <p><u>Indicatore:</u> Gli indicatori sono applicati a tutto il perimetro consolidato del Gruppo.</p>



TOSCANA AEROPORTI SPA

**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 2020

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 SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "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 SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2021 (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 e versioni successive, (di seguito "GRI Standards") indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, 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: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7783240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12379880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - Bari 70122 Via Alate Gamma 72 Tel. 080 2640211 - Bergamo 24121 Largo Belforti 5 Tel. 035 229091 - Bologna 40136 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 668611 - Brescia 23121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Picapletto 9 Tel. 010 29541 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - Pescara 66127 Piazza Ettore Tyello 6 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 536771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Feliscenti 90 Tel. 0422 606011 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - Udine 33100 Via Poseuille 43 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via Albizzati 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

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 di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli 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. 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 subiti 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 4, lett. a);

4. 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 SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

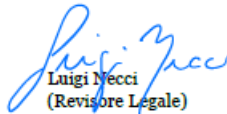
- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - 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 SpA e Toscana Aeroporti Handling Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato verifiche 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

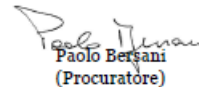
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Toscana Aeroporti relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati.

Firenze, 22 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA



Luigi Necci
(Revisore Legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)