

Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario

ai sensi dell'art. 4 del D.lgs. 254/2016

2018

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



Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2018

ai sensi dell'art. 4 del D.lgs. 254/2016

Bilancio di Sostenibilità 2018

Sommario

| | |
|--|-----------|
| LETTERA AGLI STAKEHOLDER | 4 |
| NOTA METODOLOGICA | 6 |
| TABELLA DI RACCORDO CON IL D.LGS. 254/2016 | 7 |
| I PRINCIPALI PRESIDI SOCIO-AMBIENTALI DEL GRUPPO ADB | 8 |
| 1. IL GRUPPO ADB | 12 |
| 1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO, MODELLO DI BUSINESS E STRATEGIA | 14 |
| 1.2 LA STORIA DEL GRUPPO | 17 |
| 1.3 ASSETTO SOCIETARIO E STRUTTURA DEL GRUPPO | 18 |
| 1.4 ANALISI DI MATERIALITÀ E STAKEHOLDER ENGAGEMENT | 23 |
| 1.5 IL MODELLO ORGANIZZATIVO PER UNA GESTIONE ETICA DEL BUSINESS | 28 |
| 2. UNA NUOVA STRATEGIA PER CREARE VALORE | 36 |
| 2.1 AMPLIARE IL NETWORK DI DESTINAZIONI | 38 |
| 2.2 SVILUPPARE LE INFRASTRUTTURE | 40 |
| 2.3 GARANTIRE L'ACCESSIBILITÀ E IL TRASPORTO PUBBLICO | 41 |
| 2.4 CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO | 43 |
| 2.5 FORNIRE UN "EXPERIENCE" DI QUALITÀ A 360° | 45 |
| 2.6 TUTELARE L'AMBIENTE E RISPONDERE ALLE SFIDE DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO | 59 |
| 2.7 INVESTIRE NELLE RISORSE E NEL LORO SVILUPPO | 66 |
| TABELLA DI RACCORDO GRI STANDARD E TEMI MATERIALI | 78 |
| GRI CONTENT INDEX | 80 |
| RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE | 84 |

Lettera agli Stakeholder

La prima edizione della Dichiarazione non finanziaria del Gruppo Aeroporto G. Marconi di Bologna Spa segna un importante passaggio nel percorso di rendicontazione dei risultati raggiunti e degli obiettivi che guidano il nostro impegno quotidiano sui temi della sostenibilità dello sviluppo, della tutela ambientale, dell'attenzione alle esigenze del territorio e del passeggero e della valorizzazione delle persone.

Il 2018 segna un anno di grandi soddisfazioni per il Gruppo, con una crescita dei passeggeri sull'aeroporto di Bologna che ha raggiunto il livello record di 8,5 milioni, in aumento del 3,8% rispetto al 2017 grazie all'introduzione di nuove destinazioni ed al potenziamento di rotte già attive sia nel segmento di linea (+4,3%) sia nel segmento low-cost (+2,6%). L'offerta del maggior numero possibile di destinazioni collegate direttamente costituisce un elemento fondamentale della mission di AdB: nel 2018 sono state 114 le tratte dirette offerte dallo scalo di Bologna contro le 106 del 2017.

Ci sono Clienti e passeggeri sono al centro delle priorità del Gruppo e nel 2018 la qualità del servizio ha registrato livelli di soddisfazione elevati come attestato dall'indice di soddisfazione generale (CSI - Customer Satisfaction Index) che è aumentato dal già eccellente 97% del 2017 al 98,5%. La qualità del servizio e la centralità del cliente, racchiusi nel concetto di "Experience", costituiscono uno dei pilastri fondamentali della strategia del Gruppo che si declina in azioni di miglioramento continuo dei servizi offerti agli utenti aeroportuali nelle varie aree di business in cui il Gruppo opera, direttamente ed indirettamente, garantendo al contempo sempre più elevati standard di sicurezza, qualità e rispetto dell'ambiente.

La tutela dell'ambiente e delle risorse energetiche è parte integrante della politica di sviluppo sostenibile. Il Gruppo è impegnato nel perseguire obiettivi di sviluppo nel rispetto delle esigenze di tutela dell'ambiente e delle risorse energetiche. Nell'ambito dei sistemi di gestione ambientale ed energetico, conformi agli standard UNI ISO14001 e UNI ISO50001, il Gruppo monitora costantemente gli impatti ambientali derivanti dalle attività aeroportuali ed i consumi energetici, uniformando i propri piani di sviluppo infrastrutturale ai principi della sostenibilità e della qualità del servizio e portando avanti la sfida dell'integrazione tra il soddisfacimento della domanda di mobilità, la tutela dell'ambiente, delle risorse energetiche, della salute e sicurezza dei lavoratori, lo sviluppo dell'occupazione e del traffico; in una parola la sostenibilità del proprio business. Nel documento che segue sono indicati gli obiettivi e i risultati raggiunti nel 2018 sul fronte della gestione del rumore, dell'efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico, della qualità dell'aria e della gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, percorso sin qui compiuto in costante dialogo con il territorio e gli stakeholder di riferimento.

La sostenibilità dello sviluppo si persegue anche investendo nelle persone del Gruppo, ricercando e favorendo lo sviluppo delle competenze, l'identità e la passione per la qualità del servizio. Oltre all'incremento dell'organico del 12% (da 472 a 528 risorse al termine dei due esercizi a confronto per accompagnare la crescita delle attività), il Gruppo ha lavorato sulla formazione del personale erogando complessivamente 14.110 ore di aula equivalenti a 27 ore pro-capite, sul welfare aziendale diversificato in ambito servizi, previdenza complementare, sostegno del reddito, sanità integrativa e formazione ed istruzione, sulle relazioni industriali sia dirette che indirette svolgendo il ruolo di facilitatore per le altre imprese operanti sullo scalo e sui temi sempre molto presidiati della tutela, prevenzione della salute e sicurezza dei lavoratori.

Per concludere, in tema di accessibilità non si può non citare il People Mover, il nuovo collegamento veloce aeroporto-stazione centrale di Bologna su monorotaia sopraelevata, che sarà operativo nella primavera del 2019 ed alla cui realizzazione il Gruppo ha contribuito insieme al territorio e per il territorio al fine di migliorare la connessione via terra dell'aeroporto con il suo bacino di riferimento e la "customer experience" dei propri clienti passeggeri.

Questi traguardi sono stati raggiunti anche grazie ad una strategia integrata che, a partire dal contesto di profonda trasformazione del mercato e delle specifiche caratteristiche delle singole aree di business del Gruppo, definisce obiettivi e priorità d'azione per garantire all'aeroporto e al territorio che lo circonda una crescita virtuosa e sostenibile, con l'obiettivo strategico e la "visione" di voler diventare nel tempo una delle porte di accesso "ideali" del nostro Paese.

Nazareno Ventola

Amministratore Delegato e Direttore generale

Nota Metodologica

La Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario (nel seguito anche **"Dichiarazione"** o **"DNF"**) di Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. e società controllate (di seguito anche "Gruppo" o "Gruppo AdB"), redatta alla sua prima edizione ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e s.m.i. (in attuazione della Direttiva 2014/95/UE), è uno strumento di comunicazione che descrive, in modo trasparente e articolato, le informazioni e i dati relativi alle politiche e alla gestione dei temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva. L'obiettivo del documento è fornire informazioni utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo Aeroporto di Bologna S.p.A. in tali ambiti, del suo andamento, dei risultati conseguiti e degli impatti che ne sono derivati, dando evidenza dell'impegno del Gruppo nella creazione di valore sostenibile per il business e per i propri stakeholder.

La redazione della Dichiarazione è basata su specifici principi e metodologie previsti dai più recenti standard pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (**"GRI Standards"** - opzione core), autorevole Organismo Indipendente¹ dedicato alla definizione di modelli per il reporting non-finanziario e, per alcuni indicatori, si attiene al GRI G4 Airport Operations Sector Supplements. Per maggiori dettagli relativi alle informazioni richieste dai GRI Standard e agli indicatori rendicontati, si prega di far riferimento alla tabella riportata in appendice del presente documento. I dati e le informazioni si riferiscono al periodo di rendicontazione con chiusura al 31/12/2018.

L'ampiezza e la qualità della rendicontazione riflettono il principio di materialità, elemento previsto dalla normativa di riferimento e caratterizzante i GRI Standards: i temi trattati all'interno della Dichiarazione sono quelli che, dopo un'attenta valutazione, sono stati considerati rilevanti in quanto in grado di riflettere gli impatti sociali e ambientali delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

Come previsto dal D.Lgs. 254/2016 (di seguito anche solo **"Decreto"**), la Dichiarazione viene pubblicata con cadenza annuale e, come previsto dall'art. 5 del Decreto questo documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario prevista dalla normativa.

Il perimetro di rendicontazione dei dati presenti nella Dichiarazione si riferisce alle Società incluse integralmente nell'area di consolidamento utilizzata per il bilancio consolidato. Le Società incluse nel bilancio consolidato sono: la capogruppo Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. (nel seguito anche **"AdB"** o la **"Società"**), e le Società controllate Fast Freight Marconi S.p.A. (nel seguito anche **"FFM"**) e TAG Bologna S.r.l. (nel seguito anche **"TAG"**). Si sottolinea che, tra le società del Gruppo, la Capogruppo rappresenta il 94% in termini di personale e il 96% in termini di ricavi. In considerazione della rilevanza degli impatti delle tre società, si segnala che alcuni temi e indicatori possono avere un perimetro di rendicontazione differente rispetto a quello riferito al Gruppo, qualora questi siano stati valutati dal management come non rilevanti per una società in considerazione delle specifiche attività svolte. In questo caso, nel testo, viene esplicitato chiaramente il perimetro di riferimento del tema/indicatore.

La definizione dei contenuti del documento ha coinvolto un Gruppo di Lavoro multifunzionale appositamente definito, coordinato dalla Direzione Amministrazione e Finanza, che, con l'obiettivo di consentire una chiara e precisa indicazione delle informazioni considerate significative per gli stakeholder, ha identificato i contenuti del documento secondo i principi di *balance*, *comparability*, *accuracy*, *timeliness*, *clarity* e *reliability*. Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere utilizzati dalle principali funzioni aziendali: controllo di gestione, contabilità, qualità, ambiente, internal audit, sicurezza, gestione del personale, e sono stati integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati (schede di reporting). I dati sono stati elaborati e convalidati anche dai vari responsabili di funzione. Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2019.

Il documento è anche oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di EY S.p.A. che, al termine del lavoro svolto, ha rilasciato ai sensi del D.Lgs 254/16 e del Regolamento Consob 20267 del 2018 un'apposita relazione circa la conformità delle informazioni fornite nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dello stesso D.Lgs 254/16 e secondo lo standard di rendicontazione adottato. La DNF è disponibile anche sul sito web e per ogni ulteriore informazione è possibile contattare investor.relations@bologna-airport.it.

1 Il Global Reporting Initiative è un organismo non-profit fondato a Boston nel 1997 allo scopo di creare un supporto utile al rendiconto della performance sostenibile di organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e Paese del mondo. Nel 2001 è stato riconosciuto come Organismo Indipendente dalle

Nazioni Unite e nel 2002 la UNEP (United Nations Environment Program) ha formalmente riconosciuto e condiviso i suoi principi invitando tutti gli Stati Membri dell'ONU ad individuare una sede ufficiale quale Organismo riconosciuto dalle Nazioni Unite.

Tabella di raccordo con il D.lgs. 254/2016

| Ambiti del D.lgs. 254/2016 | Richieste del D.lgs. 254/2016 | Paragrafi di riferimento 2018 |
|--|---|---|
| Modello di gestione aziendale | <p>Art. 3.1, comma a) <i>Descrizione del modello aziendale di gestione ed organizzazione delle attività dell'impresa, ivi inclusi i modelli eventualmente adottati ai sensi del D.lgs. 231/2001</i></p> | <p>Il Gruppo AdB Il modello organizzativo per una gestione etica del business Una nuova strategia per creare valore</p> |
| Persone | <p>Politiche <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione delle politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i></p> <p>Modello di gestione dei rischi <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione dei principali rischi, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, generati o subiti, e che derivano dalle attività dell'impresa</i></p> | <p>I principali presidi socio-ambientali del Gruppo AdB</p> |
| | <p>Art 3.2, comma d) <i>Informazioni riguardanti la gestione del personale, incluse la parità di genere, l'attuazione di convenzioni di organizzazioni internazionali e il dialogo con le parti sociali</i></p> | <p>Modello di gestione dei rischi integrato</p> |
| | <p>Art 3.2, comma c) <i>Informazioni riguardanti l'impatto sulla salute e sicurezza</i></p> | <p>Investire nelle risorse e nel loro sviluppo</p> |
| Ambiente | <p>Politiche <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione delle politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i></p> <p>Modello di gestione dei rischi <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione dei principali rischi, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, generati o subiti, e che derivano dalle attività dell'impresa</i></p> | <p>Investire nelle risorse e nel loro sviluppo</p> |
| | <p>Art 3.2, comma a, b, c) <i>utilizzo di risorse energetiche, distinguendo fra quelle prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili, l'impiego di risorse idriche; le emissioni di gas ad effetto serra e le emissioni inquinanti in atmosfera; l'impatto sull'ambiente</i></p> | <p>I principali presidi socio-ambientali del Gruppo AdB</p> |
| Sociale | <p>Politiche <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione delle politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i></p> <p>Modello di gestione dei rischi <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione dei principali rischi, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, generati o subiti, e che derivano dalle attività dell'impresa</i></p> | <p>Modello di gestione dei rischi integrato</p> |
| | <p>Art 3.2, comma d) <i>Informazioni riguardanti aspetti sociali</i></p> | <p>Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico</p> |
| Lotta contro la corruzione attiva e passiva | <p>Politiche <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione delle politiche praticate dall'impresa, comprese quelle di dovuta diligenza</i></p> <p>Modello di gestione dei rischi <i>Art. 3.1, comma b) Descrizione dei principali rischi, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, generati o subiti, e che derivano dalle attività dell'impresa</i></p> | <p>Fornire un'experience di qualità a 360° Contribuire allo sviluppo del territorio</p> |
| | <p>Art 3.2, comma f) <i>Informazioni riguardanti la lotta contro la corruzione attiva e passiva</i></p> | <p>I principali presidi socio-ambientali del Gruppo AdB</p> |

I principali presidi socio-ambientali del Gruppo AdB

Il Codice Etico, la Politica Integrata per la Qualità, Sicurezza e Ambiente, così come la Policy Anticorruzione e la Carta dei Servizi, sono i principali documenti mediante i quali il Gruppo AdB ha uniformato i propri piani di sviluppo ai principi dell'etica, dell'integrità, della qualità del servizio e della sostenibilità. Tali documenti, infatti, forniscono a tutti i lavoratori del Gruppo la linea di indirizzo, i valori e i principi di comportamento cui ispirarsi al fine di promuovere un approccio responsabile e proattivo verso le tematiche socio-am-

bientali. I documenti, ispirati alle *best practice* internazionali, sono portati a conoscenza di tutti i Destinatari mediante idonee attività di formazione e informazione. Di seguito si riporta una sintesi dei principali documenti di indirizzo del Gruppo relativi ai temi socio-ambientali definiti dal D.lgs. 254/2016. Nei capitoli successivi è fornita adeguata *disclosure* delle politiche, degli impegni e delle pratiche in essi contenute.

Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza

Documento: Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza

Perimetro: AdB S.p.A, TAG

L'Aeroporto di Bologna, al fine di garantire il mantenimento e il miglioramento di un Sistema integrato di Gestione della Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, si impegna a:

- Soddisfare le esigenze dei clienti, dei soggetti interessati e del territorio (es. esigenze di mobilità);
- Migliorare l'efficienza interna mediante una ristrutturazione delle attività per processi;
- Rispondere al mutevole contesto di mercato attivando processi di innovazione e miglioramento continuo;
- Valutare, prevenire e minimizzare l'impatto ambientale e i rischi di salute e sicurezza dei lavoratori (come infortuni e malattie professionali);
- Garantire la conformità alla normativa vigente in materia ambientale, salute e sicurezza sul lavoro e efficientamento energetico;
- Promuovere un sistema di reporting capace di garantire il monitoraggio puntuale delle prestazioni;
- Gestire un sistema di risposta alle emergenze coinvolgendo le figure aziendali preposte, le altre Società operanti nell'aeroporto e gli Enti istituzionali aeroportuali e territoriali;
- Coordinare e vigilare le condotte da parte di sub-concessionari, fornitori e imprese che agiscono come terzi per conto di AdB;
- Rendere disponibili informazioni e risorse per definire, riesaminare e raggiungere obiettivi di miglioramento continuo;
- Contribuire al contrasto al cambiamento climatico, migliorando l'efficienza energetica e servendosi di fonti energetiche rinnovabili;
- Incentivare la diffusione della suddetta politica;
- Garantire alti standard di qualità del servizio e dei parametri di tutela dell'ambiente, delle risorse energetiche e idriche e della salute e sicurezza sul lavoro.

Temi ambientali



Temi sociali



Qualità del servizio

Documento: Carta dei Servizi

Perimetro: AdB S.p.A

Aeroporto di Bologna per offrire ai propri passeggeri un'esperienza unica, si impegna a:

- Sviluppare processi innovativi ed efficienti;
- Garantire un'infrastruttura confortevole e funzionale (wi-fi, accessibilità, servizio ai PRM, pulizia, etc.);
- Garantire uno standard di qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda la pulizia e le condizioni igieniche, la regolarità e puntualità dei voli, i tempi di attesa, la sicurezza del viaggio, la disponibilità delle informazioni.

Temi sociali



Personale

Documento: Il Codice Etico

Perimetro: Gruppo (ciascuna società si è dotata di un Codice Etico)

Aeroporto di Bologna intende consolidare e promuovere la responsabilità etico-sociale della propria attività imprenditoriale, e per fare questo si impegna a:

- Far osservare a tutti coloro che operano per conto di AdB i principi di legalità, integrità morale, rispetto per le persone, tutela della qualità, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente, correttezza competitiva, trasparenza e veridicità dell'informazione;
- Rafforzare il rispetto della legalità, prevenendo le occasioni di condotte illecite nello svolgimento dell'attività aziendale e valorizzare i comportamenti virtuosi ed etici.

Temi attinenti al personale



Anticorruzione

Documento: Policy Anticorruzione

Perimetro: AdB S.p.A

La Società al fine di contrastare la corruzione, si impegna a:

- Operare con lealtà, onestà, trasparenza, ed integrità, nel rispetto di normative, linee guida e standard nazionali ed internazionali vigenti in materia di anticorruzione;
- Estendere la propria azione di prevenzione della corruzione nei confronti di soggetti pubblici e privati, dal lato attivo e passivo, in merito al complesso delle attività svolte ponendo attenzione
 - ai comportamenti in cui è rilevabile un abuso del potere/funzione attribuita a dipendenti di AdB per trarne un vantaggio privato
 - ai comportamenti dei dipendenti di AdB, in cui è rilevabile un rischio di corruzione di un soggetto terzo pubblico o privato, al fine di generare un illecito interesse o vantaggio per la Società.

Lotta contro la corruzione attiva e passiva





Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2018

1 IL GRUPPO ADB



1. Il Gruppo AdB

1. IL GRUPPO ADB

Aeroporto G. Marconi di Bologna Spa è la società di gestione dell'aeroporto di Bologna, l'ottavo scalo italiano per numero di passeggeri. Classificato come "aeroporto strategico" nel Piano nazionale degli Aeroporti e situato nel cuore della Food Valley emiliana e dei distretti industriali dell'automotive e del packaging, l'aeroporto di Bologna ha una catchment area di circa 11 milioni di abitanti e circa 47.000 aziende con una forte propensione all'export e all'internazionalizzazione e con politiche di espansione commerciale verso l'Est Europa e l'Asia.

Nel 2018 l'Aeroporto ha servito un totale di 114 destinazioni e ha garantito un'offerta di voli variegata e funzionale ai diversi segmenti di utenza grazie alla presenza di 49 compagnie aeree, tra cui i maggiori vettori europei e alcuni dei principali vettori low cost. Lo scalo si avvale di infrastrutture aeroportuali che consentono di operare voli a breve, medio e lungo raggio 24 ore su 24, grazie a una pista di 2.800 metri, 32 piazzole di sosta aeromobili, un terminal passeggeri di 45.890 mq, 64 banchi check-in, 24 gate di imbarco e 5.400 posti auto.

L'oggetto principale dell'attività consiste nello sviluppo, progettazione, realizzazione, adeguamento, gestione,

manutenzione ed uso degli impianti e delle infrastrutture per l'esercizio dell'attività aeroportuale, nonché delle attività connesse o collegate; un ruolo istituzionale che il Gruppo ha interpretato in maniera ambiziosa, puntando sulla modernizzazione delle infrastrutture, sul miglioramento continuo della qualità dei servizi, sullo sviluppo del network delle destinazioni e dei volumi di traffico, sulla valorizzazione del potenziale turistico del territorio per attrarre viaggiatori e far crescere il business aeroportuale e l'economia locale.

Guidato da valori come la centralità del cliente, il valore delle persone e la lungimiranza, il Gruppo vuole rendere l'Aeroporto di Bologna una delle più attuali ed efficienti aerostazioni d'Italia, in grado di offrire ai passeggeri una struttura accogliente e altamente connessa, così da migliorare l'esperienza di viaggio e al contempo creare valore per l'economia del Paese. L'Aeroporto è infatti impegnato in un importante piano di sviluppo infrastrutturale, quale punto fondamentale della strategia 2015-2020, insieme alla crescita del network e del traffico passeggeri, al rafforzamento del business *non aviation* e all'efficientamento e all'innovazione dei servizi.

Le performance 2018

Dati finanziari 2018

Ricavi **+15,1 milioni €**

EBITDA **+13,1%**

Utile Netto **+10,8%**

Capitalizzazione **415 milioni €**

(Quotazione al 31.12.2018 pari a 11,48 € per azione)

La crescita dei ricavi rispetto al precedente periodo di rendicontazione è da attribuire sia al business aviation, che ai servizi non aviation. In particolare la crescita del traffico aeroportuale e le azioni di contenimento dei costi hanno impattato positivamente sull'utile d'esercizio.



Traffico 2018

8,5 milioni di passeggeri

76,8% internazionali

114 destinazioni

49 compagnie aeree

Nel 2018 il numero di passeggeri è cresciuto, passando da 8.198.102 nel 2017 a 8.506.658 nel 2018. La crescita è avvenuta sia nel segmento low cost che nel traffico di linea, grazie all'introduzione di nuove destinazioni e al potenziamento di tratte già servite.

Vision, Mission e i Valori del Gruppo

Vision

Essere la porta d'accesso ideale per l'Italia

L'opportunità di un percorso di sviluppo tramite l'espansione della rete di collegamenti farà dell'Aeroporto di Bologna l'ideale porta di accesso per i passeggeri in entrata ed uscita dal territorio.

Mission

Aumentare la rete dei collegamenti ed avere cura affinché il passeggero possa vivere un'esperienza unica

L'Aeroporto di Bologna riuscirà nella Vision quando i passeggeri riconosceranno lo scalo bolognese come perfetta porta d'accesso, grazie alla quale raggiungere tutte le destinazioni, dando l'opportunità di un veloce accesso ad un territorio con elevata qualità nei servizi e nelle infrastrutture.

I Valori di AdB



Centralità del cliente: la soddisfazione del cliente è la misura del successo dell'aeroporto. Il Gruppo AdB desidera infatti accompagnare il passeggero in ogni momento della sua esperienza in aeroporto. Grande attenzione è destinata ad anticipare i bisogni del cliente, rispondendo con professionalità ed efficienza.

Ascolto dei bisogni del cliente
professionalità ed efficienza



Valore delle persone: le persone sono la priorità del Gruppo AdB. L'aeroporto valorizza e riconosce l'impegno ed i risultati di chi lavora con entusiasmo e motivazione. Uno degli obiettivi correlati a questo valore è quello di creare un clima di fiducia tra tutte le persone.

Merito,
Riconoscimento,
Fiducia,
Responsabilità



Lungimiranza: il Gruppo AdB vuole essere veloce nell'anticipare gli sviluppi del business, sperimentando nuove "rotte" con approccio lungimirante. Forte accentò è dato inoltre alla capacità di mettere in discussione abitudini e schemi di pensiero consolidati.

Anticipare,
Rompere schemi,
Velocità

1. Il Gruppo AdB

1.1 Contesto di riferimento, modello di business e strategia

Il contesto di riferimento

Il Gruppo AdB svolge la propria attività quale concessionario operante in virtù di diritti speciali esclusivi del sedime aeroportuale bolognese, ed opera in un settore fortemente disciplinato da norme di livello nazionale e internazionale. I principali organismi operanti nel settore sono ENAV (Ente Nazionale Assistenza al Volo), ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), l'Agenzia nazionale per la sicurezza del volo, i Gestori aeroportuali, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e ICAO (International Civil Aviation Organization). La disciplina relativa all'affidamento delle gestioni aeroportuali è prevista in via generale dall'articolo 704 del codice della navigazione come modificato dal d.lgs. 96/2005 e dal d.lgs. 151/2006. La concessione, che può avere una durata massima di quarant'anni (in scadenza nel 2044) ha per oggetto la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali. La concessione è condizionata alla sottoscrizione del Contratto di Programma e delle Convenzioni, che regolano i rapporti con le pubbliche amministrazioni in riferimento all'espletamento dei compiti istituzionali.

Andamento del settore

Il traffico passeggeri mondiale ha registrato nel 2018 una crescita del 6,5% confermando un trend positivo per il trasporto aereo, e anche il traffico merci ha registrato un andamento positivo a livello mondiale con una crescita dei volumi del 3,5% rispetto al 2017. In Europa, nel 2018, il traffico passeggeri è cresciuto del 6,6%² dato più elevato in confronto alle altre aree geografiche mondiali ma in lieve rallentamento a causa dell'incertezza riguardante il futuro scenario economico. Sempre nel contesto europeo si registra un moderato incremento del traffico merci (+3,2%) a causa della persistente debolezza delle esportazioni, riguardanti soprattutto la Germania. Il mercato Italiano nel 2018 ha registrato una crescita del traffico passeggeri del 5,9%³.

Il Contratto di Programma

Lo sviluppo del business di AdB è correlato alla realizzazione degli investimenti previsti dal Contratto di Programma. Il Contratto di Programma è il documento che disciplina i vari aspetti del rapporto tra lo Stato e il Gestore Aeroportuale, rappresenta lo strumento di regolazione tariffaria per l'utilizzo

delle infrastrutture aeroportuali ed è lo strumento che consente ad ENAC di monitorare l'attuazione del piano di investimenti, del piano della qualità e della tutela ambientale che la società di gestione si impegna a realizzare durante il periodo contrattuale. Il 19 febbraio 2016 AdB ha firmato con ENAC il Contratto di Programma 2016-2019, che definisce la realizzazione del piano degli investimenti e il rispetto degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale.

La regolazione tariffaria 2016-2019

In ottemperanza al vigente quadro regolatorio ed ai modelli tariffari elaborati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti ("ART") AdB ha condotto e positivamente completato, nel corso del 2015, il processo di regolazione tariffaria per il periodo 2016-2019, avvenuto in stretto coordinamento e sotto la vigilanza della stessa Authority. A ottobre 2018 è stata condotta, in osservanza a quanto previsto dai Modelli dell'Authority, la consultazione con i vettori e l'adeguamento dei livelli tariffari vigenti a partire dal 1° gennaio 2019.

Regolamento UE 139 del 12 febbraio 2014: nuova certificazione degli scali italiani

La Commissione Europea con il Regolamento 139/2014, ha adottato la normativa di attuazione del Regolamento UE n. 216/2008. Tale nuova normativa, diretta principalmente alle Autorità dell'Aviazione civile europee (competenti per le certificazioni degli scali comunitari), agli aeroporti ed ai soggetti che forniscono servizi di c.d. gestione del piazzale (Apron Management Services – AMS) ha l'obiettivo di stabilire e mantenere un livello elevato ed uniforme di sicurezza dell'aviazione civile in Europa, innalzando gli standard di sicurezza operativa degli aeroporti comunitari. L'Aeroporto di Bologna ha ricevuto da ENAC in data 10 agosto 2017 la conversione del precedente Certificato nazionale di Aeroporto in base a quanto previsto dal Regolamento 139/2014, attestando che l'organizzazione della Società, le procedure delle operazioni a terra e tutte le infrastrutture e gli impianti aeroportuali dello scalo "Guglielmo Marconi" rispondono ai requisiti contenuti nel Regolamento comunitario. L'Aeroporto Guglielmo Marconi è stato il sesto scalo in Italia a ricevere dall'ENAC il nuovo Certificato di Aeroporto. La ricezione del nuovo Certificato di aeroporto sottolinea l'impegno di AdB ad operare secondo i più alti standard in termini di organizzazione, sicurezza e qualità del servizio.

2 IATA, Air Passenger Market Analysis, Dicembre 2018

3 Assaeroporti, Dicembre 2018

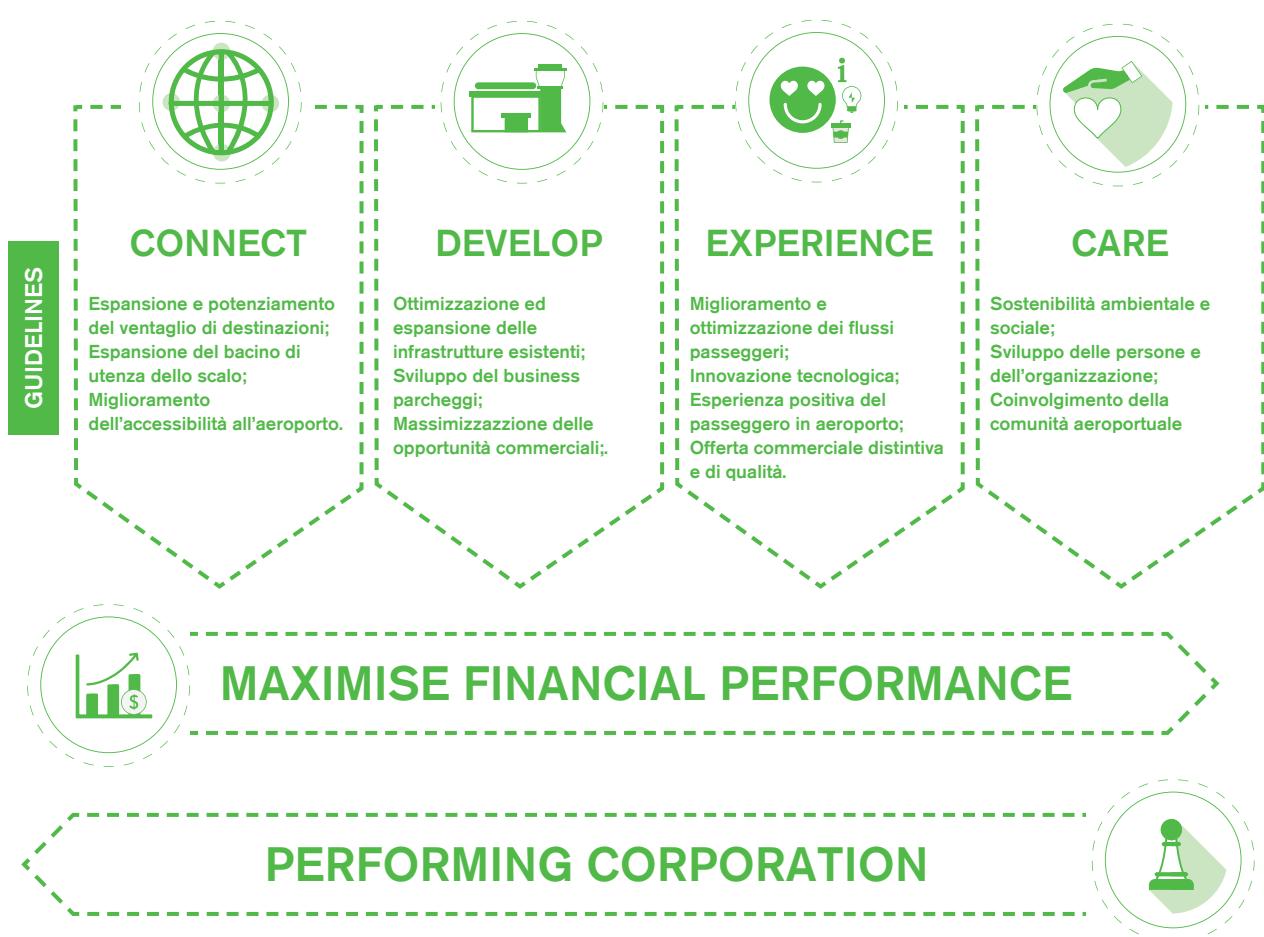
Le attività prestate dai gestori aeroportuali sono tradizionalmente raggruppate in due macro aree: aviation e non aviation. La prima categoria (Strategic Business Unit Aviation) si occupa della gestione, manutenzione e sviluppo delle infrastrutture aeroportuali dedicate alle attività aeronautiche, della prestazione dei servizi aviation a passeggeri, utenti e operatori aeroportuali nonché dello sviluppo del business aviation e della comunicazione. Il Gruppo ha adottato un modello di business multiservice, servendo sia compagnie aeree tradizionali sia vettori low cost e charter, per sfruttare le opportunità offerte dai diversi segmenti di clientela. Più in generale, le politiche adottate dalla business unit riguardano lo sviluppo del network attraverso l'apertura di nuovi mercati, per rispondere alle richieste delle aziende del territorio, lo stimolo della domanda di traffico outgoing e incoming, lo sviluppo di sinergie con gli attori del turismo locale e lo sviluppo della capacità infrastrutturale.

La seconda (Strategic Business Unit Non Aviation) si occupa dello sviluppo delle aree e delle attività commerciali del Gruppo nell'ambito del sedime aeroportuale, presta servizi commerciali a passeggeri e utenti aeroportuali, si occupa dello sviluppo e del marketing delle attività non aviation (es. autonoleggio) e degli spazi pubblicitari interni ed esterni all'aerostazione. L'area commerciale si estende su

una superficie di 4.500 mq con 43 punti vendita tra *duty free*, attività di ristorazione e retail; ai quali si aggiungono uffici, locali operativi, magazzini, e hangar, per una superficie complessiva di circa 90.000 metri quadrati in subconcessione a diversi operatori aeronautici. Lo sviluppo del business non aviation è perseguito attraverso la valorizzazione dell'offerta commerciale in linea con le esigenze espresse dai passeggeri.

Dal 2015 il Gruppo ha lavorato ai fini dell'esecuzione del **Piano Strategico** che è stato alla base del progetto di quotazione in Borsa. Il Piano prevede linee di azione che, tenendo conto del contesto di profonda trasformazione del mercato e delle specifiche caratteristiche delle singole aree di business, hanno avuto come obiettivi: lo sviluppo incrementale del network di destinazioni e dei volumi di traffico, lo sviluppo infrastrutturale, lo sviluppo del business Non Aviation ed un focus su Efficienza, Qualità e Innovazione. Con lo sviluppo crescente degli ultimi anni, AdB si è impegnata in un percorso di ridefinizione della propria identità, sviluppando la nuova strategia a partire dalla *vision* e dalla *mission* aziendali.

La strategia poggia le basi su 4 direttive che costituiscono le linee guida per il futuro sviluppo della società:



1. Il Gruppo AdB

CONNECT



Il Gruppo punta a mantenere un'offerta di voli variata e funzionale ai diversi segmenti di utenza attraverso un incremento del numero di vettori operanti sull'Aeroporto, continuando a mantenere al contempo una marginalità positiva anche sul traffico incrementale che potrà essere generato. Nell'ambito dello sviluppo del traffico, il Gruppo opererà per incrementare le rotte, attraverso l'introduzione di nuove tratte verso Est e di destinazioni a lungo raggio, e per aumentare le frequenze dei voli verso destinazioni già operate. Il Gruppo opererà, inoltre, al fine di migliorare l'accessibilità dello scalo, attraverso il potenziamento dell'intermodalità e l'espansione della catchment area di riferimento.

DEVELOP



Funzionale allo sviluppo del business della Società è la realizzazione degli investimenti previsti nel Master Plan e nel Contratto di Programma, con una strategia che prevede un utilizzo efficiente della capacità delle infrastrutture già presenti ed una realizzazione modulare di nuovi investimenti al fine di raccordare la capacità delle infrastrutture con lo sviluppo del traffico atteso. Nel piano di sviluppo infrastrutturale assume una particolare rilevanza il progetto di ampliamento del terminal passeggeri, che permetterà di potenziare, in particolare, l'area dei controlli di sicurezza e dei gate di imbarco e di ampliare le superfici commerciali. Inoltre il Gruppo intende operare al fine di potenziare il business non aviation attraverso lo sviluppo di nuovi negozi, di nuovi posti auto ed attraverso l'ampliamento dell'offerta di servizi a disposizione del passeggero.

EXPERIENCE



Nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo, il Gruppo pone attenzione a garantire un continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti aeroportuali nelle aree di business in cui opera, direttamente ed indirettamente, garantendo al contempo sempre più elevati standard di sicurezza, qualità e rispetto

dell'ambiente. Quale driver di supporto e miglioramento di tutti gli aspetti gestionali e di fidelizzazione dei Clienti, il Gruppo ritiene importante sviluppare una cultura dell'innovazione che ruoti attorno l'implementazione di sistemi tecnologici che permettano di incrementare l'interazione con i passeggeri e di ottimizzarne l'esperienza di viaggio in Aeroporto.

CARE



Il Gruppo si impegna a porre attenzione a tutti gli aspetti di sostenibilità, da quelli ambientali al rispetto dei principi etici e sociali considerando il ruolo importante che l'Aeroporto di Bologna assolve, quale polo funzionale sul territorio.

Il Gruppo intende operare, inoltre, al fine di valorizzare le persone che lavorano presso l'Aeroporto e di costruire una organizzazione che risponda alle continue sollecitazioni del mercato e che supporti le persone nello svolgimento del loro lavoro.

Il Gruppo ha individuato, inoltre, due linee guida trasversali agli obiettivi strategici sopra indicati che rappresentano un continuo riferimento per le attività aziendali:

MAXIMISE FINANCIAL PERFORMANCE



Il Gruppo pone attenzione allo sviluppo delle performance economico-finanziarie e a favorire un adeguato ritorno per gli azionisti.

PERFORMING CORPORATION



Il Gruppo punta a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei propri processi e della propria struttura interna, attraverso progetti che vedono un sempre maggiore coinvolgimento delle parti interessate finalizzati al miglioramento delle performance aziendali.

1.2 La storia del Gruppo

Il 4 settembre 1933 prendeva il via il primo volo di linea dall'aeroporto di Bologna – Borgo Panigale, struttura inaugurata a fine 1931 per dotare la città di un aeroporto civile. Dopo i primi anni di attività, l'avvento della Seconda Guerra Mondiale portò alla distruzione dei fabbricati aeroportuali ma non della pista di volo. Nel dopoguerra si sono quindi avviati i lavori di ripristino e miglioramento dell'aeroporto.

Nel 1961 è stata costituita la società Aeroporto Civile di Bologna per volere della Camera di Commercio di Bologna. Una volta conclusi i lavori di costruzione dello scalo, i soci hanno deliberato la liquidazione della società e allo stesso tempo la Camera di Commercio ha fondato l'Azienda Speciale per l'Aeroporto di Bologna (ASAB) per le attività di gestione dello scalo. Nel 1976 l'Aeroporto è stato intitolato a Guglielmo Marconi, Premio Nobel per la Fisica nato a Bologna.

Nel 1979 lo Stato, tramite convenzione, ha affidato per vent'anni all'ASAB la gestione e lo sviluppo dell'aerostazione così come il diritto a gestire in esclusiva, direttamente o tramite società terze, i servizi di handling e le attività commerciali. Negli anni seguenti ASAB ha modificato la propria ragione sociale in ASAER (Azienda Speciale Aeroporti Emilia Romagna) che nel 1983 è stata incorporata, mediante fusione, nella società di nuova costituzione denominata "Aeroporto G. Marconi di Bologna" (Sab, oggi AdB) alla quale dal 1990 è stato affidato il ruolo di gestore unico dell'Aeroporto. La società ha firmato nel 2004 con ENAC – Ente Nazionale Aviazione Civile la convenzione per la gestione totale in Concessione dell'Aeroporto di Bologna fino al 28 Dicembre 2044.

I primi anni duemila sono stati anche gli anni in cui hanno iniziato ad essere operate le tratte intercontinentali dall'Aeroporto a seguito dell'allungamento della pista di volo e sono sbarcati i primi voli delle compagnie low cost. L'andamento del numero di aeromobili, di passeggeri e delle quantità di merci in questi anni è stato tuttavia influenzato negativamente da avvenimenti internazionali legati al terrorismo e al successivo contrarsi del traffico aereo in tutto il mondo. A partire dalla seconda metà degli anni 2000, l'Aeroporto di Bologna ha invece incrementato la propria connettività, ospitando nuove tratte intercontinentali e un numero sempre crescente di vettori low cost.

In quegli anni AdB ha implementato una strategia incentrata sullo

sviluppo di un modello di business multiservice finalizzato ad accogliere sia compagnie aeree tradizionali sia operatori low cost e a fornire agli stessi servizi mirati in funzione delle diverse esigenze di tali vettori e della loro clientela. Inoltre ha focalizzato i propri investimenti sulla massimizzazione e sull'ottimizzazione dello sfruttamento delle infrastrutture aeroportuali anche con l'inizio dello sviluppo di tecnologie innovative a supporto delle operazioni legate ai flussi di passeggeri.

Per effetto di tale politica, nel 2008 anche il vettore low cost Ryanair ha iniziato ad operare sull'Aeroporto di Bologna con voli provenienti da basi estere e nel marzo del 2009 l'Aeroporto è divenuto ufficialmente base Ryanair con due aeromobili basati sullo scalo, per poi crescere progressivamente nel corso degli anni.

Nel 2009 la Società ha concluso con ENAC il Contratto di Programma 2010-2013 basato su di un piano quadriennale di investimenti (2010-2013 con anno ponte 2009). Tale accordo per la prima volta, a seguito delle modifiche normative intervenute nel periodo, ha disciplinato le tariffe e i diritti aeroportuali che il gestore ha diritto di riscuotere dagli utenti aeroportuali.

Verso la fine degli anni 2000, nell'ambito delle linee strategiche delineate dal nuovo piano industriale, incentrate sulla focalizzazione sulle attività aviation e sullo sfruttamento delle infrastrutture aeroportuali, la società ha iniziato la dismissione delle partecipazioni nelle società di handling di Aviazione Commerciale (cd. passeggeri). L'assetto degli operatori di handling che si è venuto a delineare ed è tuttora presente sullo scalo di Bologna è il seguente: vi sono tre società di handling passeggeri indipendenti da AdB (Aviation services, GH Bologna e Aviapartner), una società di handling Aviazione Generale e una società di handling merce e posta (rispettivamente, TAG e FFM), entrambe controllate al 100% da AdB.

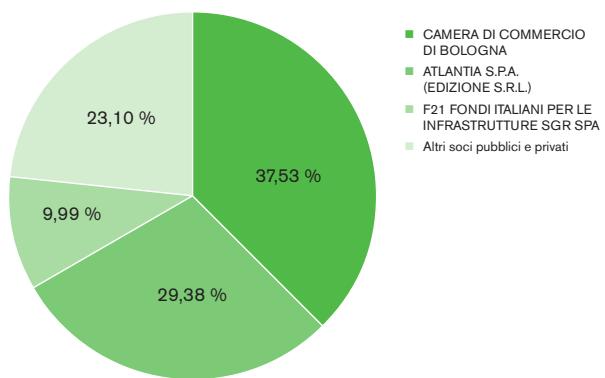
Dal 2011 l'Aeroporto è stato interessato dai lavori di riqualifica del terminal conclusi a fine 2013, lavori che hanno consentito di aumentare la capacità aeroportuale, di incrementare le aree commerciali e di razionalizzare i flussi di passeggeri.

Dal luglio 2015, infine, a seguito di un'offerta pubblica di vendita e sottoscrizione finalizzata a realizzare un aumento di capitale per un valore di circa 30 milioni di euro funzionale alla realizzazione del piano industriale, la società AdB è quotata alla Borsa di Milano, nel segmento Star.

1. Il Gruppo AdB

1.3 Assetto societario e struttura del Gruppo

Sulla base delle informazioni del Libro Soci e delle comunicazioni ricevute ai sensi dell'art.120 del D.Lgs.58/98, gli azionisti con partecipazione superiore al 5% della Società Capogruppo Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna Spa alla data del 31 dicembre 2018 sono Camera di Commercio di Bologna (37,53%), Atlantia S.p.A. (29,38%) e F2I Fondi Italiani per le Infrastrutture SGR (9,99%). Le restanti quote sono divise tra soci pubblici ed altri azionisti privati.



Si segnala altresì che tra Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bologna, Comune di Bologna, Città Metropolitana di Bologna, Regione Emilia-Romagna, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Modena, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Ferrara, Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Reggio Emilia e Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Parma (collettivamente i "Soci Pubblici") è stato sottoscritto in data 5 giugno 2018 un patto parasociale (il "Patto Parasociale") volto a disciplinare taluni diritti e obblighi in relazione all'assetto proprietario e al governo societario di Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A.. Tale Patto Parasociale, depositato presso il registro delle imprese di Bologna in data 8 giugno 2018 e inviato a Consob in data 9 giugno 2018, prevede un sindacato di voto e uno di blocco, a cui - alla data di pubblicazione del Patto Parasociale - risultano conferite le azioni corrispondenti alle seguenti percentuali di capitale sociale:

| SOCI PUBBLICI | % Capitale Sociale con Sindacato di Voto | % Capitale Sociale con Sindacato di Blocco |
|--------------------------------------|--|--|
| Camera di Commercio di Bologna | 37,53% | 37,53% |
| Comune di Bologna | 3,88% | 3,85% |
| Città Metropolitana di Bologna | 2,31% | 2,30% |
| Regione Emilia Romagna | 2,04% | 2,02% |
| Camera di Commercio di Modena | 0,30% | 0,08% |
| Camera di Commercio di Ferrara | 0,22% | 0,06% |
| Camera di Commercio di Reggio Emilia | 0,15% | 0,04% |
| Camera di Commercio di Parma | 0,11% | 0,03% |

La struttura del Gruppo Aeroporto di Bologna al 31 dicembre 2018 risulta⁴:



4 Per il dettaglio delle partecipazioni pari o inferiori al 10% si veda il Bilancio Consolidato del Gruppo

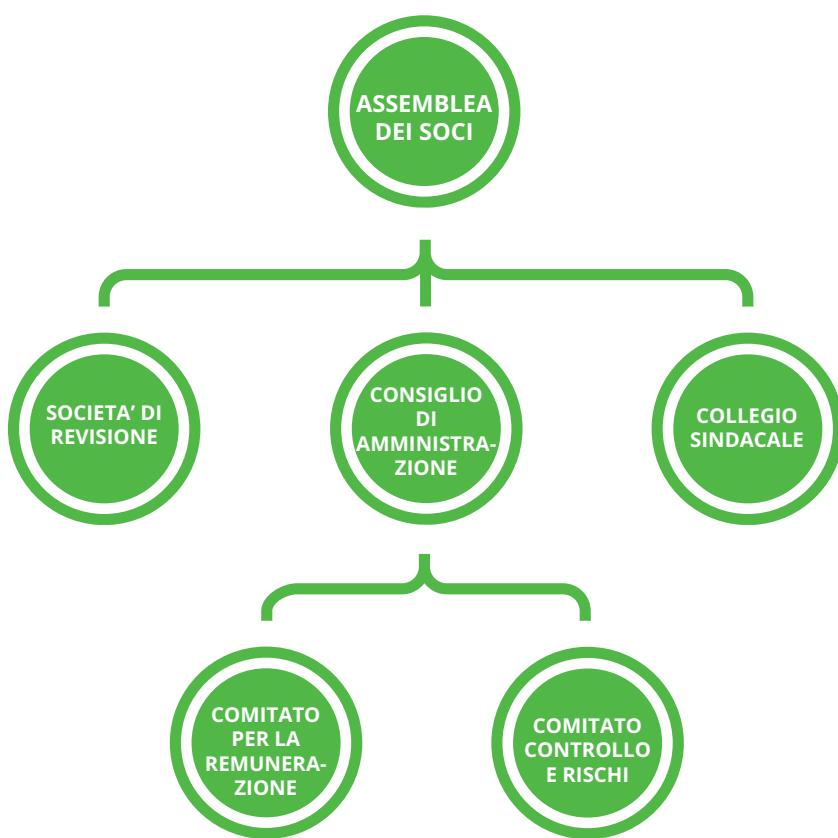
1. Il Gruppo AdB

Il modello di Corporate Governance

La struttura di Corporate Governance dell'Aeroporto di Bologna è allineata alle raccomandazioni e ai principi del "Codice di Autodisciplina delle Società Quotate" promosso da Borsa Italiana. La Società, inoltre, come richiesto dalla normativa vigente, predispone la "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari", approvata dall'organo di amministrazione e pubblicata congiuntamente alla Relazione sulla Gestione in allegato al Bilancio annuale. In tale documento sono presenti una descrizione generale del sistema di

governo societario adottato e le informazioni sugli assetti proprietari e sull'adesione al Codice di Autodisciplina. Inoltre, sono descritte le pratiche di governance applicate e le principali caratteristiche del sistema di gestione dei rischi e di controllo interno.

La società ha adottato il modello di governance tradizionale i cui organi principali sono l'Assemblea degli Azionisti, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. La revisione dei conti è demandata ad una società di revisione.



L'Assemblea degli azionisti è la sede in cui viene espressa e manifestata la volontà dei Soci e le sue deliberazioni vengono prese in conformità alla legge ed allo Statuto, tra le decisioni di cui è incaricata l'Assemblea vi sono la nomina del Consiglio di Amministrazione (CdA) e l'approvazione del Bilancio di esercizio.

Il Consiglio di Amministrazione detiene tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e ed ha, quindi, un ruolo centrale nel sistema di governo societario. Gli amministratori vengono nominati dall'Assemblea sulla base di liste, presentate dagli azionisti, ciascuna lista deve includere almeno tre candidati in possesso dei requisiti

di indipendenza stabiliti dalla legge. Le liste che presentano un numero di candidati pari o superiore a tre devono inoltre includere candidati di genere diverso, in modo da garantire una composizione del Consiglio di Amministrazione conforme alla normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi.

Il 27 aprile 2016 l'Assemblea degli Azionisti dell'Emittente ha nominato un nuovo Consiglio di Amministrazione. In carica fino alla data di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018. Al 31 dicembre 2018 la composizione del Consiglio di Amministrazione di AdB è la seguente:

| Nome e cognome | Età | Incarico | Esecutivo/non esecutivo | Indipendente | Altri incarichi |
|----------------------|-------------|-----------------------------|-------------------------|--------------|--|
| Enrico Postacchini | >50 | Presidente | Non esecutivo | | |
| Nazareno Ventola | >50 | Amministratore Delegato | Esecutivo | | Direttore Generale |
| Giada Grandi | >50 | Consigliere | Non esecutivo | | |
| Giorgio Tabellini | >50 | Consigliere | Non esecutivo | | |
| Sonia Bonfiglioli | >50 | Consigliere | Non esecutivo | Indipendente | Comitato Remunerazione e Comitato Controllo Rischi |
| Luca Mantecchini | tra 30 e 50 | Consigliere | Non esecutivo | Indipendente | Comitato Remunerazione |
| Domenico L. Trombone | >50 | Consigliere | Non esecutivo | Indipendente | Comitato Controllo Rischi |
| Laura Pascotto | tra 30 e 50 | Consigliere | Non esecutivo | Indipendente | Comitato Remunerazione e Comitato Controllo Rischi |
| Marco Troncone | tra 30 e 50 | Cooptato in data 14.11.2018 | Non esecutivo | Indipendente | |

In forza di quanto previsto dal Codice di Autodisciplina e dal regolamento di Borsa per il mantenimento della qualifica STAR, il Consiglio di Amministrazione ha nominato al suo interno il Comitato per la Remunerazione e il Comitato Controllo e Rischi.

Il **Comitato per la Remunerazione** è un organo con funzioni consultive e propositive con il compito di formulare proposte per la definizione della politica di remunerazione degli Amministratori e dirigenti con responsabilità strategiche. Il **Comitato Controllo e Rischi** è un organo con funzioni consultive e propositive che ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche. Nello

svolgimento delle proprie funzioni i Comitati endoconsiliari hanno la facoltà di accedere alle informazioni e alle funzioni aziendali necessarie per lo svolgimento dei propri compiti e possono avvalersi del supporto di consulenti esterni.

Il **Collegio Sindacale** è nominato dall'Assemblea ed è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti. Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e il Ministero dell'Economia e della Finanza (MEF) nominano ciascuno un sindaco effettivo, il sindaco nominato dal MEF assume la carica di Presidente. Al Collegio sindacale spettano i compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto e di controllo sulla gestione della Società, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società e sul suo funzionamento.

| Nome e cognome | Età | Incarico | Effettivo/supplente |
|----------------------|-----|------------|---------------------|
| Pietro Floriddia | >50 | Presidente | Effettivo |
| Anna Maria Fellegara | >50 | Sindaco | Effettivo |
| Matteo Tiezzi | >50 | Sindaco | Effettivo |
| Carla Gatti | >50 | Sindaco | Supplente |
| Giovanna Conca | >50 | Sindaco | Supplente |

Composizione al 31/12/2018

Ai sensi dell'art. 25 dello Statuto, il compito di **revisione legale dei conti** spetta ad una società di revisione designata dall'Assemblea su proposta del Collegio Sindacale. Per gli esercizi 2015-2023 la società incaricata della revisione legale dei conti è EY S.p.A.

Per approfondimenti in merito alla Corporate Governance si rimanda all'annuale relazione sul governo societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito web di Aeroporto di Bologna.

1. Il Gruppo AdB

Diversità degli organi di governo e controllo

Per quanto concerne la composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, la Società non ha ritenuto necessaria l'adozione di politiche di diversità su aspetti quali l'età, il genere ed il percorso formativo e professionale. Da quanto emerso durante la valutazione sul funzionamento del Consiglio avvenuta

in data 19 giugno 2017 non sono infatti emerse criticità riguardo le caratteristiche professionali e di genere dei suoi componenti. Inoltre per quanto riguarda il tema della diversità di genere il Gruppo applica già quanto previsto dall'art. 147-quater del TUF.

| Componenti del CdA ⁵ | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|---------------------------------|------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | N° | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| età superiore ai 50 anni | | 4 | 2 | 6 | 4 | 2 | 6 |
| Totale | | 6 | 3 | 9 | 6 | 3 | 9 |

| Componenti del Collegio Sindacale | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|-----------------------------------|------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | N° | - | - | - | - | - | - |
| età superiore ai 50 anni | | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| Totale | | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 |

| Componenti del Comitato per la Remunerazione | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|--|------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | N° | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| età superiore ai 50 anni | | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| Totale | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |

| Componenti del Comitato Controllo e Rischi | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|--|------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | N° | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| età superiore ai 50 anni | | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Totale | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |

5 In tutte le tabelle della pagina i dati si riferiscono alla sola Capogruppo AdB

1.4 Analisi di materialità e stakeholder engagement

Al suo primo anno di rendicontazione, il Gruppo AdB ha condotto un'analisi di materialità per identificare, coerentemente con la strategia di business, le priorità di sostenibilità del Gruppo e definire i contenuti della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, conformemente alle previsioni del D.Lgs. 254/2016 e dello standard di rendicontazione adottato, ossia i GRI Standards. La rendicontazione non finanziaria ha infatti origine dall'identificazione di quei temi considerati materiali, ovvero che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo e che, di conseguenza, sono in grado di influenzare in modo significativo le aspettative, le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Per definire gli aspetti sui quali focalizzare la rendicontazione il Gruppo ha quindi avviato nel 2018 il suo primo processo di analisi di materialità.

Il processo si è sviluppato a partire da una prima analisi delle fonti aziendali (in particolare il Codice Etico, il piano strategico, le

politiche e le procedure interne) e di fonti esterne (quali l'analisi delle principali tendenze del settore) con l'obiettivo di mappare e identificare tutte le tematiche potenzialmente rilevanti per il Gruppo. Tra le fonti esterne, oltre ai report specifici e alle ricerche sui media, sono state ricomprese anche le best practice di settore, grazie ad un'attività di benchmarking dei principali player del settore a livello internazionale. Nella definizione delle tematiche potenzialmente rilevanti sono stati presi in considerazione gli aspetti previsti dal D.lgs. 254/2016, e i temi considerati specifici per il settore "Airport Operators" dalle linee guida aggiuntive GRI Sector Supplement. Sulla base delle risultanze emerse dall'analisi, è stato definito un panel ristretto di tematiche che sono state valutate dalle prime linee aziendali sia dal punto di vista interno, quali portavoce della visione del Gruppo, sia dal punto di vista degli stakeholder esterni. Il processo di valutazione è terminato con l'identificazione di una lista di tematiche considerate maggiormente rilevanti per il Gruppo:

| | | | | |
|--------------------------------------|---|---|--|--|
| Formazione e sviluppo dei dipendenti | Benessere e soddisfazione dei dipendenti | Gestione delle risorse idriche | Gestione dei rifiuti e delle sostanze pericolose | Efficienza energetica e contrasto al cambiamento climatico |
| Digitalizzazione | Sviluppo dell'infrastruttura aeroportuale e del network di destinazioni | Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti | Coinvolgimento e sviluppo del territorio | Creazione di posti di lavoro (impatti economici indiretti) |
| Accessibilità delle strutture | Safety aeroportuale e gestione delle emergenze | Gestione del rumore | Prevenzione della corruzione | Tematiche materiali |

I temi relativi al rispetto dei diritti umani, pur essendo previsti dal D.Lgs. 254/2016, non sono stati inclusi tra quelli materiali, in considerazione del contesto territoriale, normativo e di business in cui il Gruppo opera. Tali temi sono comunque trattati all'interno della Dichiarazione, in quanto, come evidenziato nel Codice Etico, il Gruppo tutela il rispetto, la dignità e l'integrità delle persone, assicurando pari opportunità di trattamento senza discriminazioni o prevaricazioni. Si sottolinea che AdB è dotata di presidi procedurali e organizzativi atti a gestire e monitorare quanto previsto dalla normativa vigente in

materia, al riguardo dovendosi considerare particolarmente la natura e la localizzazione geografica delle attività aeroportuali, nonché i controlli propedeutici all'ottenimento del tesserino aeroportuale obbligatorio per chiunque lavori in aeroporto, non rilevandosi dunque la sussistenza di rischi di violazione dei diritti umani. Inoltre, sono considerati come precondizioni per la gestione del business aspetti come la salute e sicurezza dei dipendenti, la governance e la gestione dei rischi efficace e trasparente, il coinvolgimento degli stakeholder e la creazione di valore sostenibile.

1. Il Gruppo AdB

1.4.1 Stakeholder engagement e strumenti di ascolto

L'approccio strategico di AdB ai temi di sostenibilità si sviluppa a partire dalla rilevanza che il Gruppo riconosce alle diverse categorie di stakeholder con cui interagisce. Quale fulcro di un sistema complesso come quello aeroportuale, AdB ha sviluppato nel tempo metodi e canali di comunicazione, ascolto e coinvolgimento specifici per i diversi gruppi di stakeholder interni ed esterni, al fine di comprendere le esigenze, gli interessi e le aspettative di natura sociale, economica, professionale, umana di tutti gli attori coinvolti. In uno scenario dinamico, competitivo e di forte cambiamento, essere in grado di anticipare i cambiamenti e identificare le tendenze emergenti consente al Gruppo di generare valore aggiunto condiviso e costante nel lungo periodo. Instaurare e approfondire relazioni di fiducia, fondate su principi di trasparenza, apertura e ascolto, rappresenta per AdB l'opportunità di comprendere le aspettative e le esigenze in continua trasformazione degli stakeholder, i quali,

direttamente o indirettamente, influenzano le attività del Gruppo o i quali, a loro volta, sono da queste influenzate.

Il coinvolgimento degli stakeholder si concretizza in incontri diretti su specifiche tematiche di business, indagini di clima, interviste e workshop con l'obiettivo di creare un dialogo aperto e sviluppare strategie in grado di rispondere alle diverse esigenze di ciascun stakeholder, assicurando il raggiungimento di obiettivi comuni in un'ottica sostenibile e di massimizzazione costante dell'*experience*. L'identificazione e la mappatura puntuale degli stakeholder è fondamentale per poter verificare il complesso delle aspettative delle categorie coinvolte, le potenzialità inespresse dalla relazione con AdB e la serie di azioni in essere e ancora da sviluppare per il raggiungimento di specifici obiettivi condivisi. Nel corso del 2016, infatti, il Gruppo ha condotto un'analisi dettagliata per identificare:

| CATEGORIE: | ASPETTATIVE ATTUALI: | ASPETTATIVE POTENZIALI: | GOALS: | POTENZIALITÀ: | COSA STIAMO GIA' FACENDO: | COSA FAREMO: |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| possibile profilazione di dettaglio di ciascun stakeholder | che cosa si aspettano da noi? | che cosa potrebbero attendersi da noi? | quali sono i nostri obiettivi di minima rispetto a questo stakeholder? | che cosa potremmo attenderci in più dalla nostra relazione con questo stakeholder? | quali azioni abbiamo in corso attualmente? | quali azioni sviluppiamo e mettiamo in atto nel prossimo futuro? |

Grazie al lavoro svolto, AdB ha potuto identificare i meccanismi di ascolto più adeguati, definire i propri impegni e fissare obiettivi comuni per ciascuna categoria di stakeholder.



Stakeholder Think Tank



In seguito al successo dell'evento organizzato nel 2016, il 17 maggio 2017 AdB ha svolto un secondo Think Tank, ovvero un incontro con i principali stakeholder del Gruppo. Il Think Tank fa parte di un progetto di stakeholder engagement, che comprende strumenti di coinvolgimento progressivo degli stakeholder nei processi di business dell'impresa, partendo da attività di ascolto (come appunto il meeting) per evolvere verso attività di condivisione e di co-progettazione. Al meeting sono stati invitati e coinvolti esponenti delle Istituzioni, delle Compagnie Aeree, degli Handlers e dei principali partner commerciali di AdB, al fine di presentare loro i contenuti della nuova Carta dei Valori ed aprire una serie di tavoli tematici per identificare modalità operative che consentano all'Aeroporto Marconi di rendere concreti i nuovi valori aziendali. I valori sono stati quindi il punto di partenza per l'identificazione dei temi dei 4 tavoli attorno a cui sono stati aggregati gli stakeholder:

- Customer experience e satisfaction
- Rapporti con gli attori aeroportuali
- Mobilità sostenibile
- Innovazione strategica e tecnologica

AdB ha raccolto numerose evidenze e spunti da ciascun tavolo di discussione, stimolando la generazione di valutazioni, idee innovative e proposte migliorative su progetti già delineati e futuri del Gruppo.

1. Il Gruppo AdB

Le categorie di stakeholder, gli strumenti di ascolto e gli impegni del Gruppo AdB.

| Categoria | Stakeholder | Strumenti di ascolto | Impegni |
|-----------|---|--|--|
| Aeroporto | Passeggeri | <ul style="list-style-type: none"> • Airport angels • App • ABC Reader • Social Listening • Cross Selling • Airport Helpers • BHS • Beacon • Shop View Retail Management • Tracking • CRM | <ul style="list-style-type: none"> • Fornire un servizio efficiente (flussi, info, operativo, on time performance) • Garantire Sicurezza • Ritorno economico |
| | Vettori | <ul style="list-style-type: none"> • Business Intelligence • SLA • Monitoraggio Bagagli | <ul style="list-style-type: none"> • Efficiente performance operativa • Security safety • High yields • Espansione network rotte • Espansione ventaglio vettori • Promozione |
| | Subconcessionari | <ul style="list-style-type: none"> • Formazione su servizi aeroportuali • Airport Helpers • Formazione sensibilizzazione PRM | <ul style="list-style-type: none"> • Aumento clienti • Aumento ricavi • Qualità del servizio • Soddisfazione del passeggero • Esperienza del passeggero |
| | Prestatori d'opera | <ul style="list-style-type: none"> • Formazione su servizi aeroportuali • Monitoraggio SLA e condivisione dati • Business Intelligence • Condivisione Best Practice Europee | <ul style="list-style-type: none"> • Efficiente performance operativa • Security e safety • Sistema aeroporto • Competitività nei costi |
| | Comunità Aeroportuale (dipendenti, vettori, prestatori di servizi) | <ul style="list-style-type: none"> • Formazione su servizi aeroportuali • Condivisione informazioni e monitoraggio ed analisi • Airport helpers | <ul style="list-style-type: none"> • Senso di appartenenza • Servizio al passeggero • Collaborazione e scambio informazioni per migliore performance |
| | Partner viabilità | <ul style="list-style-type: none"> • Area di sosta • Collegamenti di linea • Piazzale dei servizi • Iniziative di co-marketing • Formazione sui servizi aeroportuali • Viabilità ad accesso limitato | <ul style="list-style-type: none"> • Efficienza • Qualità del servizio • Revenues |
| | Aziende del territorio | <ul style="list-style-type: none"> • Convenzioni • Eventi • Servizi mirati | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del traffico • Incremento dei servizi venduti • Incremento della soddisfazione • Fidelizzazione |
| | Ricettività/Turismo | <ul style="list-style-type: none"> • Co-marketing • Informazione congiunta | <ul style="list-style-type: none"> • Aumentare traffico incoming • Aumentare l'attrattivit  del territorio |
| | Neighbors | <ul style="list-style-type: none"> • Reputation • Relazioni istituzionali/ esterne | <ul style="list-style-type: none"> • Reputation • Buone relazioni istituzionali / esterne |

| Categoria | Stakeholder | Strumenti di ascolto | Impegni |
|---------------------------|----------------------|---|--|
| | Fornitori | <ul style="list-style-type: none"> • Formazione sui servizi aeroportuali • Puntualità nei pagamenti • Informativa su variazioni cogenti (security/safety) | <ul style="list-style-type: none"> • Efficienza • Qualità • Garanzia di continuità e assistenza • Informativa su normativa cogente e su variazioni di procedure |
| Quotazione | Azionisti/ Investors | <ul style="list-style-type: none"> • Adempimenti ed obblighi connessi • Analisi finanziaria • Comunicazione finanziaria ad hoc • Incontri con investitori • Informativa societaria cogente | <ul style="list-style-type: none"> • Redditività • Ottimizzazione performance |
| Enti | Enti regolatori | <ul style="list-style-type: none"> • Contratto di programma • SLA • Attività ASSAEROPORTI • Attività ACI Europe | <ul style="list-style-type: none"> • Ottemperanza a normativa cogente nazionale e comunitaria • Collaborazione efficienza operativa • Collaborazione per servizio al passeggero |
| | Enti di stato | <ul style="list-style-type: none"> • ABC reader • Postazioni integrative controlli passaporti arrivo e partenza | <ul style="list-style-type: none"> • Ottemperanza a normativa cogente nazionale e comunitaria • Coerenza e uniformità regolamentazione |
| | Enti locali | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione • Promozione • Mimoovo | <ul style="list-style-type: none"> • Ottemperanza a requisiti enti territoriali • Collaborazione efficienza operativa • Collaborazione per servizio al passeggero • Collaborazione per sviluppo traffico e network |
| Associazioni di categoria | | <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione gruppi di lavoro ASSAEROPORTI • Contributo elaborazione guida | <ul style="list-style-type: none"> • Rappresentatività • Tutela interessi • Condivisione Best practice e nuovi scenari |

1. Il Gruppo AdB

1.5 Il modello organizzativo per una gestione etica del business



PERFORMING CORPORATION

Il Modello organizzativo di cui si è dotata AdB è costituito da un sistema di presidi (Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01, Codice Etico, Policy Anticorruzione, Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza, nonché Politica per la Safety) con l'obiettivo di definire i principi di riferimento sulle tematiche sociali ed ambientali, nonché perseguire una crescita sostenibile ed etica dell'aeroporto. Il fine principale è quello di consolidare all'interno di AdB e diffondere anche a livello di Gruppo i principi trasversali, fermamente ispirati a valori quali legalità, integrità, trasparenza e imparzialità, individuando due organismi, l'Organismo di Vigilanza 231 ed il Comitato Etico e Anticorruzione, entrambi a supporto del Modello organizzativo e a monitoraggio dell'applicazione dei principi, seppure con specifiche responsabilità. L'Etica di impresa

è infatti una delle principali componenti della Governance di AdB e rappresenta un aspetto cruciale del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi che potrebbero compromettere l'andamento responsabile del business. In quest'ottica, AdB ha richiesto che anche le controllate – TAG e FFM - adottassero un proprio Codice Etico e ne promuove, presso queste ultime, costantemente l'applicazione e l'aggiornamento.

La gestione delle tematiche economiche, ambientali e sociali in ottica di sostenibilità non è delegata ad uno specifico Comitato interno al Consiglio di Amministrazione, ma permea l'attività della Società e del Management nel suo complesso. La tutela dell'ambiente, delle risorse energetiche e delle persone è infatti parte integrante della politica di sviluppo sostenibile di Aeroporto di Bologna, che da sempre è impegnato nel perseguire i propri obiettivi di sviluppo nel pieno rispetto della sostenibilità.

Sistema di controllo interno

Aeroporto di Bologna sin dal 2008 si è dotato di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01 (MOG)**.

Il Modello prevede un insieme di regole e principi di comportamento, procedure operative e sanzioni finalizzati a prevenire la commissione di illeciti e reati da parte di coloro che operano per conto della Società. Il Modello prende in considerazione diverse tematiche di carattere non finanziario, tra cui quelle ambientali, sociali, di gestione del personale e rispetto dei diritti umani e di corruzione attiva e passiva.

Il Modello 231 è fondato su un solido processo di "risk assessment 231" e "risk assessment anticorruzione", continuativamente aggiornati. Per ogni area di rischio, sono stati identificati i profili di rischio di commissione dei reati specifici, individuati i soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella realizzazione delle attività, formulati i principi di comportamento e di controllo ed individuate le modalità

che garantiscono un costante flusso informativo verso l'Organismo di Vigilanza. Il Modello è gestito dall'Organismo di Vigilanza, ente dotato di poteri autonomi di iniziativa e controllo, nominato dal Consiglio di Amministrazione, i cui compiti sono di vigilanza sul funzionamento del Modello e aggiornamento dello stesso. Al fine di prevenire o mitigare il rischio di commissione dei reati previsti dal D.lgs. 231/2001, il Modello si integra con i principi contenuti nel Codice Etico, nella Policy Anticorruzione e nelle procedure in materia di ambiente, sicurezza, risorse umane, direzione generale (omaggi e liberalità), acquisti e rapporti con la PA. L'Organismo di Vigilanza è affiancato dal Comitato Etico e Anticorruzione, organo cui è affidato il compito del monitoraggio ed aggiornamento della Policy Anticorruzione. Le società controllate, TAG e FFM, hanno adottato un proprio Codice Etico, ma non dispongono ad oggi di un modello organizzativo ex D.lgs. 231/01.

Il Codice Etico

Il Codice Etico della Società, allegato al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/2001, descrive l'insieme dei valori e dei principi etici ai quali deve ispirarsi e improntarsi l'agire della Società e che la stessa intende assumere ed applicare nei rapporti con tutti quegli interlocutori, portatori di un interesse, con i quali interagisce in occasione dello svolgimento delle proprie attività (dipendenti, collaboratori, clienti e utenti, fornitori, pubbliche autorità, istituzioni).

I destinatari del Codice Etico sono, pertanto, i componenti degli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori di AdB, ciascuno nell'ambito dei propri incarichi, competenze, mansioni e attività, sia che si svolgano all'interno dell'azienda e del Gruppo, sia nelle relazioni con terzi interlocutori portatori di un interesse, con particolare attenzione alle relazioni con i clienti, gli utenti, i concorrenti, i fornitori, i consulenti esterni, le pubbliche autorità ed amministrazioni, le istituzioni.

Tutti coloro che operano per conto di AdB devono osservare e far osservare nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità i principi contenuti nel Codice ed elencati di seguito: la legalità, l'integrità morale, il rispetto per le persone, la tutela della qualità, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente, la correttezza competitiva, la trasparenza e la veridicità dell'informazione. Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i dipendenti che al momento dell'assunzione lo ricevono in formato cartaceo.

Oltre ad AdB, anche le controllate FFM e TAG si sono dotate di un proprio Codice Etico, per regolare i rapporti con l'esterno e all'interno della Società e del Gruppo, così che questi possano svolgersi in modo socialmente ed eticamente corretto.

Prevenzione della corruzione

La corruzione destabilizza i meccanismi della libera concorrenza, alimenta la criminalità e per questo rappresenta non solo un problema morale ed economico ma anche un importante elemento di freno allo sviluppo civile. Consapevole della rilevanza di tale tematica, AdB riconosce tra i suoi obiettivi principali, quello di operare con lealtà, onestà, trasparenza ed integrità, nel rispetto di normative, linee guida e standard nazionali ed internazionali vigenti in materia di anticorruzione. Per raggiungere questi obiettivi, la Società ha scelto di adottare volontariamente una Policy Anticorruzione, rafforzando il proprio sistema di prevenzione della corruzione e integrando le

disposizioni previste in materia ex D.lgs. 231/01 con quelle previste dalla L. 190/2012 per le pubbliche amministrazioni e le società controllate, anche in assenza di obblighi specifici. Infatti, nonostante in seguito alla quotazione in Borsa del 14 luglio 2015 AdB non sia più sottoposta ad un controllo pubblico, il CdA ha confermato il proprio impegno nel mantenere attivi tutti i presidi volti alla tutela della corruzione. AdB crede infatti che l'esistenza di una Policy Anticorruzione, adeguatamente attuata e monitorata, possa essere un efficace strumento di sensibilizzazione del personale e dei collaboratori, prevenendo il rischio di episodi di corruzione.

Policy Anticorruzione

Attraverso la Policy Anticorruzione AdB S.p.A. ha inteso estendere la propria azione di prevenzione della corruzione nei confronti di soggetti pubblici e privati, ponendo attenzione ai comportamenti in cui è ravvisabile un abuso del potere/funzione attribuita ai dipendenti per trarne un vantaggio privato, o in cui è ravvisabile un rischio di corruzione di un soggetto terzo pubblico o privato, al fine di generare un illecito interesse o vantaggio per la Società. La Policy Anticorruzione è stata emessa a dicembre 2017 e rappresenta l'evoluzione del Piano di Prevenzione della Corruzione adottato nel 2014 secondo quanto previsto dalla L.190/212, cui AdB era sottoposta. La Policy Anticorruzione è inserita nell'ambito del Modello 231 ed è gestita da un apposito Comitato Etico e Anticorruzione nominato dal Consiglio di Amministrazione. Nella definizione della Policy, la Società ha previsto una puntuale individuazione di tutti i reati da prevenire, l'individuazione del Comitato Etico e Anticorruzione, la metodologia utilizzata per la gestione del rischio, l'individuazione di tutte le aree sensibili potenzialmente a rischio di abusi e il sistema di mitigazione di tali rischi e, infine, le ulteriori misure di controllo anticorruzione integrative del Modello 231.

Comitato Etico e Anticorruzione

Il Comitato Etico e Anticorruzione è nominato dal CdA con il compito di monitorare e verificare l'attuazione della Policy Anticorruzione e della sua idoneità, promuovere modifiche della Policy nel caso di violazioni o significativi mutamenti dell'organizzazione e definire le procedure per la selezione e formazione dei dipendenti occupati in settori particolarmente esposti alla corruzione. Inoltre il suddetto Comitato è incaricato di promuovere la mobilità interna, o misure alternative, negli uffici preposti allo svolgimento delle attività nel cui ambito è più elevato il rischio corruzione. Ha inoltre la responsabilità di gestire le segnalazioni di propria pertinenza rispetto a comportamenti illeciti, tutelando la riservatezza dei dati del segnalante conformemente alla Policy Whistleblowing. Per il triennio 2018-2020 il Comitato Etico e Anticorruzione è composto dal Direttore Affari Legali e Societari, dal Direttore Sviluppo Persone e Organizzazione e dal Responsabile Internal Audit.

Nel corso del 2019 il Gruppo prevede di procedere con l'aggiornamento del Modello 231 della Capogruppo, in linea con la legge 9 gennaio 2019, n. 3 ("Legge Anticorruzione") che ha introdotto, tra le altre cose, alcune significative modifiche alla disciplina della responsabilità amministrativa delle società e degli enti prevista dal d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231. In ottica di maggior

presidio dei rischi e di integrazione delle politiche praticate dalla controllante e dalle società controllate, è inoltre prevista un'attività di aggiornamento dei Codici Etici delle società controllate, al fine di renderli maggiormente in linea con le politiche adottate dalla capogruppo.

1. Il Gruppo AdB

Comunicazione e training sull'anti-corruzione

Il Modello 231 di AdB è stato aggiornato da ultimo a dicembre 2018, nel rispetto dell'evoluzione normativa e organizzativa. Per garantire l'efficacia del Modello, AdB si prefigge di assicurare la corretta conoscenza dello stesso da parte di tutti i Destinatari, anche in base al diverso livello di coinvolgimento nei processi, grazie a un sistema di formazione ed informazione.

L'attività di formazione è rivolta al personale delle aree a rischio ed è diversificata nei contenuti e nelle modalità di erogazione in base alla qualifica dei destinatari e del livello di rischio dell'area in cui operano. Il Modello 231, insieme ai suoi allegati, tra cui la Policy Anticorruzione, sono pubblicati nell'intranet aziendale e, in forma semplificata, sul sito internet della Società. In caso di aggiornamenti, questi vengono comunicati tramite mail inviata a tutti i dipendenti attraverso il sistema CRM che mantiene traccia degli invii e delle letture, mentre le modifiche più significative vengono notificate tramite Comunicazioni al Personale o Comunicazioni di Servizio. A tutti i partner che intrattengono rapporti contrattuali con AdB, viene data comunicazione dell'avvenuta adozione del Modello da parte della Società e in qualunque contratto di fornitura, servizio e consulenza viene inserita una dichiarazione di conoscenza delle disposizioni del d.lgs. 231/2001 e dei principi del Modello e del Codice Etico e di impegno al rispetto dello stesso.

In accordo con la Policy Anticorruzione adottata dalla società e in conformità con le regole di gestione di cui si è dotata la formazione dei dipendenti è gestita attraverso meccanismi di pianificazione da un ente centralizzato (Training Center). Tra i corsi obbligatori per tutti i dipendenti rientrano:

- un modulo e-learning sulla formazione di base del Modello 231 per tutto il personale della società, con aggiornamento ogni 5 anni;
- un corso di formazione in aula, a cura del Comitato Etico e Anticorruzione, avente ad oggetto i concetti di base dell'anticorruzione, il Codice Etico e la Policy Whistleblowing.

Nel 2017 si è tenuto un corso di formazione specifico per i dirigenti sulle novità del Modello 231, inclusa la nuova formulazione del reato di corruzione tra privati e dell'istigazione alla corruzione tra privati. I membri del Consiglio di Amministrazione hanno ricevuto formazione in occasione dell'approvazione del nuovo Modello di Gestione ed Organizzazione ex d.lgs. 231/01, seduta alla quale hanno preso parte tutti e 9 i membri del CdA. Inoltre le politiche e procedure anti-corruzione sono rese note a tutti i partner commerciali di AdB attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale e con la previsione di clausole inserite nella contrattualistica standard.

Whistleblowing

AdB ha emanato una Policy Whistleblowing come strumento di supporto per definire le procedure e le dinamiche della gestione della denuncia di un illecito, di una frode, o di una violazione, nonché le forme per garantire un'adeguata tutela del segnalante. I segnalanti possono essere stakeholder interni ed esterni alla Società, tra cui i dipendenti della Società, a prescindere dalla tipologia contrattuale prevista e dal livello funzionale ricoperto, i soggetti che agiscono per conto della Società sulla base di contratti o lettere di incarico (ad es. agenti, intermediari, consulenti, fornitori), gli amministratori e i membri degli organi sociali e gli altri stakeholder esterni.

I canali di segnalazione identificati da AdB sono autonomi e indipendenti tra di loro. Il principale è la piattaforma informatica, che permette di tutelare al massimo la riservatezza del segnalante. In aggiunta alla piattaforma, sono disponibili gli indirizzi di posta elettronica specifici: organismo231@bologna-airport.it (condotte

illecite/violazioni del Modello 231) e anticorruzione@bologna-airport.it (condotte illecite/violazioni in materia di anticorruzione). La Società garantisce la riservatezza dei dati del segnalante, a meno di segnalazioni effettuate in mancanza di buona fede.

Tutte le segnalazioni vengono ricevute dal Responsabile Internal Audit, in quanto funzione indipendente e obiettiva. Il Responsabile Internal Audit è sia membro del Comitato Etico e Anticorruzione, che figura di supporto continuativo all'Organismo di Vigilanza ed esegue una prima analisi della segnalazione ricevuta e la direziona all'organo di controllo competente (OdV o Comitato Etico e Anticorruzione) in base al contenuto (condotte illecite/violazioni del Modello 231 o condotte illecite/violazioni in materia di anticorruzione). Nel caso in cui sia di competenza di entrambi gli organi, la segnalazione viene valutata e gestita in modo congiunto.

Indicatori di performance

Comunicazione delle politiche e procedure di anti-corruzione aziendali

| Membri del CdA | u.m. | 2017 | 2018 |
|----------------|------|------------|------------|
| Totale | N° | 7 | 9 |
| Dipendenti | u.m. | 2017 | 2018 |
| Dirigenti | | 9 | 6 |
| Quadri | | 28 | 27 |
| Impiegati | N° | 334 | 132 |
| Operai | | 75 | 32 |
| Totale | | 446 | 197 |

Gli organi di governo sono stati informati della Policy Anticorruzione nella seduta di approvazione della stessa (deliberazione del 21.12.2017) e in sede di approvazione del nuovo MOG 231 in sede di Cda del 17/12/2018, mentre i dipendenti hanno avuto comunicazione delle politiche e procedure di anti-corruzione tramite

la comunicazione di Servizio n. 11/2017, pubblicata nella intranet aziendale. Per il 2018, la Società ha eseguito degli incontri ad hoc per tutto il personale di AdB con il Comitato Etico e Anticorruzione, sui temi dell'anticorruzione, del Codice Etico e del Whistleblowing. Nel corso del 2018 non si sono inoltre verificati casi di corruzione.

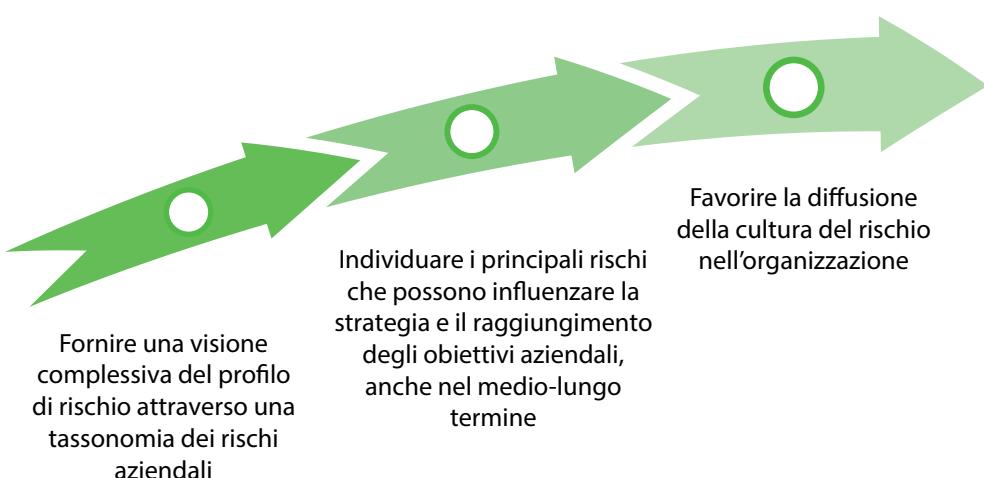
Modello di gestione dei rischi integrato

AdB, in un'ottica di sostenibilità di medio-lungo termine, si impegna a gestire i rischi collegati allo svolgimento delle diverse attività di business attraverso la definizione di adeguate politiche e modalità di gestione dei processi. Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di AdB, inteso quale insieme dei mezzi adottati al fine di mitigare i rischi legati agli eventi che potenzialmente possono influire negativamente sull'andamento aziendale e sul raggiungimento degli obiettivi, si articola nei diversi livelli di controllo classicamente individuati ed è soggetto alla supervisione dell'Alta Direzione e del Consiglio di Amministrazione. AdB ha quindi definito i seguenti livelli di controllo e le relative responsabilità:

- compiti di controllo e gestione del rischio relativi a ciascun processo aziendale e sotto la responsabilità delle direzioni e funzioni di linea;

- compiti di gestione di taluni rischi specifici sotto la responsabilità di specifiche funzioni competenti;
- compiti di assurance affidati alla funzione di Internal Audit.

Tale impostazione è stata ulteriormente rafforzata con l'avvio, nel 2015, di un progetto di Enterprise Risk Management (ERM), sviluppato sulla base del modello CoSO Framework. Nel 2018, sulla base della precedente tassonomia dei rischi, la società ha definito un nuovo *risk model*, articolato in macro-aree di rischio. Secondo l'approccio del nuovo modello, i *process owner*, individuati in relazione agli obiettivi strategici aziendali, hanno identificato i principali rischi oggetto di valutazione. I rischi sono poi valutati in considerazione della probabilità di accadimento e dell'impatto generato su quattro dimensioni principali: economico/finanziario, reputazionale, operativo e *sustainability*. In termini generali, il progetto ERM mira a:



1. Il Gruppo AdB

Unitamente e ad integrazione del modello ERM, la Società ha introdotto diversi presidi per la gestione di rischi specifici, che si collocano al secondo livello di controllo precedentemente definito, quali la security e la safety aeroportuale (Regolamento UE 139), la qualità dei servizi (ISO 9001), la protezione dell'ambiente (ISO 14001), la gestione dell'energia (ISO 50001), la salute e la sicurezza

nell'ambiente di lavoro (OHSAS 18001), la conformità alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle società (D.lgs. 231/2001) e sull'anticorruzione e, infine, quelli riguardanti la gestione dei rischi finanziari, la correttezza e completezza dell'informatica societaria, contabile e di bilancio (L. 262/2005).

Principali fattori di rischio non finanziari

Grazie all'integrazione della dimensione *"sustainability"*, AdB è in grado di valutare l'impatto dei propri rischi in maniera trasversale considerando anche gli impatti generati su aspetti come salute e sicurezza sul lavoro, ambiente e comunità circostanti. Nell'ambito della mappatura dei rischi svolta nel corso del 2018, sono stati infatti identificati alcuni fattori connessi ai temi ambientali, sociali ed attinenti al personale⁶.

In primo luogo, dall'analisi emerge come l'attuale momento storico di sviluppo dell'Aeroporto di Bologna, caratterizzato da tassi di crescita dei passeggeri più alti rispetto alle previsioni e da un contestuale importante piano di sviluppo infrastrutturale, imponga di tenere in adeguata considerazione in particolare i rischi legati alle tematiche di safety, intendendo con questo termine la Safety aeroportuale, la gestione delle emergenze e la tutela e prevenzione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Le strutture aziendali dedicate monitorano e gestiscono con attenzione questi aspetti attraverso diversi presidi. L'organizzazione e il sistema di gestione denominato Safety Management System coinvolge tutti gli operatori aeroportuali e presidia costantemente le attività a rischio safety. In tale ambito la funzione di Safety Management delinea, tra le altre, le azioni di contenimento dei potenziali rischi derivanti da situazioni di possibile congestione in airside. Le azioni comprendono, ad esempio, un maggior coinvolgimento della funzione Safety nella pianificazione degli interventi infrastrutturali, in particolare in area airside, un potenziamento delle azioni di sensibilizzazione continua del personale, un potenziamento dei controlli, nonché un monitoraggio continuo degli indicatori di safety e un riesame delle evidenze al fine di definire azioni di preventiva e di miglioramento del sistema. D'altronde, situazioni di congestione in altre aree aziendali, quali ad esempio la sala imbarchi, sono all'attenzione delle altre funzioni aziendali dedicate alla prevenzione dei rischi ed alla gestione operativa delle stesse. Sono in corso, infatti, attività di miglioramento dei piani di verifica, sorveglianza e controllo, nonché di gestione delle emergenze, anche in ottica di coordinamento dei piani. Inoltre, è sempre attiva un'attività di sensibilizzazione continua e di training dei vari operatori.

Dal punto di vista ambientale, AdB sta ponendo in atto azioni di contenimento degli impatti ambientali potenziali in tema di smaltimento del liquido de-icing e di abbandono di rifiuti in aree aeroportuali.

Con riferimento al primo punto, AdB già utilizza un liquido de-icing con caratteristiche qualitative molto elevate; ciò nonostante, tra gli investimenti previsti nel piano di sviluppo, il Gruppo prevede di realizzare una piazzola dedicata alle operazioni di *de-icing*, che include un sistema di raccolta e smaltimento del liquido stesso.

Con riferimento al rischio di abbandono da parte di terzi di rifiuti nelle aree gestite dall'aeroporto, ed in generale l'ingresso non controllato nelle stesse, è stata messa in campo un'attività di pattugliamento e monitoraggio sistematico anche delle aree più periferiche e sono state definite specifiche responsabilità di reporting da parte del personale operante nell'area.

Rispetto alla gestione delle risorse umane, invece, un aspetto di potenziale rischio emerso riguarda il fenomeno dell'*ageing*, sentito in particolare nelle aree amministrative e operations (es. security, gestione PRM). Con un'età media aziendale intorno ai 43-44 anni, il Gruppo ha previsto di compensare l'*ageing* dell'area amministrativa attraverso un'intensificazione delle attività di formazione, mentre, con riferimento alle aree operative, di attivare, laddove ne sussistano le condizioni propedeutiche, alcuni strumenti compensativi, quali ad esempio il ricollocamento in aree meno impattanti dal punto dell'attività manuale o la definizione di orari part time.

Ulteriori fenomeni di rischio emersi possono essere ricondotti alla mancata realizzazione nei tempi previsti degli investimenti stabiliti nel Piano degli Interventi a causa di eventi imprevedibili o di ritardi nell'iter autorizzativo e/o realizzativo delle opere, con possibili effetti negativi sull'ammontare delle tariffe applicabili e possibili rischi di revoca o decadenza dalla Convenzione.

Infine, è da considerare come la filiera delle attività aeroportuali comprende l'operato di diversi soggetti, tra cui gli handler. Le società di handling, di natura *labour intensive*, negli ultimi anni, hanno posto particolare attenzione al contenimento dei costi del lavoro e all'efficienza, in risposta alla crescente competitività del mercato. Questo aspetto, unitamente al mancato rinnovo del contratto nazionale di settore, sta determinando un abbassamento del livello di servizio offerto da queste società e un inasprimento delle relazioni sindacali, che sfociano anche in scioperi degli operatori, con il rischio di compromettere la qualità del servizio offerto. AdB è fortemente impegnata, in collaborazione con l'ENAC, in un'attività di monitoraggio e di mediazione di tali situazioni che possono incidere sulla *passenger experience* e sull'immagine del Gruppo.

6 I rischi riportati fanno riferimento a fattori di rischio ritenuti sensibili di generare un impatto sulla dimensione "Sustainability" e i rischi rilevanti nell'area delle risorse umane.

Politiche di procurement e gestione degli appalti

AdB è tenuta, per gli affidamenti di appalti di lavori, servizi e forniture, all'osservanza di procedure ad evidenza pubblica nel rispetto di quanto previsto dal Codice contratti, per le parti applicabili ai settori speciali qualora detti appalti presentino un nesso di strumentalità rispetto all'attività svolta dal Gestore aeroportuale di "sfruttamento di un'area geografica per la messa a disposizione di aeroporti ... e di altri terminali di trasporto ai vettori aerei" (ex art. 119 del Codice contratti). Per gli appalti strumentali al di sotto della soglia comunitaria, AdB applica un proprio Regolamento interno redatto in osservanza dei principi comunitari in materia di procurement, ma con procedure semplificate circa i criteri di qualificazione e di selezione. AdB affida con logiche e principi di tipo privatistico gli appalti di lavori, servizi e forniture qualora detti appalti non presentino un nesso di strumentalità ex art. 119 e ciò indipendentemente dal valore stimato degli stessi (cosiddetti "appalti no core" o "appalti estranei" o, ancor più chiaramente, "appalti privati"). Indipendentemente dalle regole procedurali – pubblicistiche o privatistiche – seguite per l'affidamento, l'impiego consolidato di procedure di selezione chiare e trasparenti, che garantiscono parità di informazioni e di possibilità d'accesso all'offerta, oltre che condizioni di corretta e leale concorrenza nello svolgimento delle trattative, dà garanzia al mercato di una reale occasione di corretta competitività. Nei casi previsti dal Codice Contratti ed, in ambiti più estesi, nel procurement privatistico, vengono fatti anche affidamenti diretti a fornitori che assicurino ad AdB i più elevati standard di qualità, comunque con congruità economica delle prestazioni sempre verificata dai responsabili di spesa.

Tutti i fornitori del Gruppo sono inoltre tenuti a rispettare i principi e le prescrizioni del Codice Etico, che se non rispettati costituiscono una grave inadempienza agli obblighi contrattuali e autorizza la Società ad adottare opportune azioni di autotutela. I Capitolati Speciali d'Appalto contengono poi uno specifico riferimento all'osservanza dei contratti collettivi di lavoro e alle disposizioni di legge sulla prevenzione degli infortuni e sulle assicurazioni sociali, oltre – in taluni casi – agli adempimenti volti alla tutela ambientale

e al risparmio energetico.

Nel 2018 AdB ha inoltre sottoscritto il "Protocollo d'intesa in materia di appalti", con le Organizzazioni Sindacali CGIL, CISL, UIL e UGL, Comune di Bologna e Città Metropolitana di Bologna, confermando la volontà della società di promuovere la legalità e la sicurezza del lavoro all'interno delle attività svolte con la formula dell'esternalizzazione in appalto. Gli appalti oltre ad essere una leva fondamentale per l'economia e un'opportunità per le imprese, rappresentano un volano per mantenere e creare posti di lavoro e devono essere gestiti in modo da tutelare i diritti dei lavoratori coinvolti. Grazie al nuovo Protocollo, AdB si conferma all'avanguardia a livello nazionale confermando il territorio emiliano-romagnolo fra i più innovativi nel dialogo costruttivo con le parti sociali.

Per quanto riguarda la catena di fornitura, un possibile evento di rischio comune a tutto il settore aeroportuale e ritenuto rilevante è costituito dalla possibilità che possa fallire o ritrovarsi in difficoltà operative un fornitore unico, ovvero monopolista del segmento di mercato in cui opera, ovvero un'impresa a cui sia stata aggiudicata una commessa per la realizzazione di un'infrastruttura strategica o comunque essenziale a fini operativi. In tale caso AdB potrebbe trovarsi nelle condizioni di non garantire una piena continuità dei servizi strumentali allo svolgimento delle attività aeroportuali o compromettere la realizzazione del piano di sviluppo aeroportuale. Al fine di mitigare tale eventualità vengono esperite procedure di gara con i più elevati livelli di qualificazione consentiti dall'ordinamento e verrà in futuro sviluppato un sistema di vendor rating per valutare l'operato del fornitore stesso, durante il quale le linee di business aziendali forniscono periodicamente feedback alle aree aziendali preposte, insieme alle medesime linee, alla gestione degli appalti e degli acquisti aziendali.

I fornitori del Gruppo nel 2018 risultano essere 986, con un fatturato complessivo di oltre 73 milioni di euro, per il 67% destinato a forniture di servizi e altri costi e per il 33% a investimenti in diritti di concessione e rinnovo delle infrastrutture aeroportuali.



Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario 2018

UNA NUOVA STRATEGIA PER CREARE VALORE



2. Una nuova strategia per creare valore

2. UNA NUOVA STRATEGIA PER CREARE VALORE

Come gestore delle strutture aeroportuali di Bologna, AdB offre a persone e imprese un servizio di connettività nazionale e internazionale. Ma il rapporto che lega il Gruppo al territorio non è unilaterale. Se da un lato l'aeroporto, offrendo soluzioni evolute in termini di destinazioni raggiungibili e di qualità del servizio,

contribuisce allo sviluppo economico e sociale del territorio, specialmente in un contesto che richiede di muoversi in modo "globale" per competere, lavorare, formarsi; dall'altro, l'aeroporto cresce e crea valore proprio beneficiando dello sviluppo del territorio in cui opera.



Sono proprio la posizione geografica in cui l'aeroporto si colloca e la ricchezza del bacino d'utenza del territorio ad aver guidato la crescita costante dell'aeroporto negli ultimi anni. Al centro di una catchment area che tradizionalmente si estende oltre i confini regionali, l'aeroporto arriva infatti a coprire 20 province italiane, con 10,9 milioni di residenti (circa il 18% del totale della popolazione italiana). Potenzialità che aumentano esponenzialmente se si considerano i mezzi di trasporto esistenti (treno e auto) e l'imminente avvio del People Mover, il collegamento veloce su monorotaia sopraelevata, che sarà operativo nella Primavera del 2019 e permetterà uno spostamento rapido tra l'aeroporto e la stazione centrale di Bologna. Grazie al contesto industriale particolarmente ricco e caratterizzato dalla presenza di numerose aziende di piccole – medie dimensioni con un'elevatissima propensione all'export, Bologna registra un

PIL superiore a quello di importanti città italiane ed europee. In particolare, la città è al centro di quella che viene chiamata la motor valley, oltre ad essere sede del quarto distretto fieristico più grande di Europa con più di 30 fiere internazionali ogni anno che ospitano circa 1.700.000 visitatori l'anno con circa il 40% di espositori stranieri.

Le due componenti hanno negli anni favorito lo sviluppo dell'aeroporto a prescindere dagli andamenti stagionali, assicurando volumi pressoché costanti in tutti i mesi dell'anno e favorendo l'andamento di tutto il sedime aeroportuale. La relazione virtuosa tra l'aeroporto e il suo territorio è ben delineata nel nuovo Piano Strategico della Società, dove lo sviluppo delle destinazioni (Connect) e il potenziamento delle infrastrutture (Develop) rappresentano due dei pilastri fondamentali alla guida dello sviluppo del Gruppo.

Compagnie aeree e andamento del traffico

AdB ritiene strategico per la crescita del proprio business il mantenimento di un'offerta di voli variegata e funzionale ai diversi segmenti di utenza, con un sostanziale equilibrio tra componente

low cost e componente legacy. L'Aeroporto è infatti contraddistinto da una ampia gamma di vettori grazie ai quali riesce a soddisfare le differenti esigenze delle varie tipologie di traffico e di passeggeri:

- Vettori di livello mondiale con elevatissimo standard di servizio come Emirates, che quotidianamente via Dubai permette all'utenza di raggiungere una ampiissima gamma di destinazioni intercontinentali, in particolare asiatiche.
- Principali vettori major europei, capaci di offrire, tramite collegamenti pluriportuali verso i loro hub, connessioni con ogni punto di interesse a livello mondiale.
- Vettori di medie dimensioni con una forte propensione al traffico etnico.
- Compagnie di linea con la maggioranza di traffico punto – punto.
- Vettori specializzati nel leisure outgoing.
- Principali vettori low cost tra cui Ryanair con 46 rotte nazionali e internazionali operate nella Summer 2018.

114 destinazioni collegate direttamente
(di cui 3 esclusivamente cargo)

49 compagnie
(di cui 5 esclusivamente cargo)

Il 2018 è stato un altro anno da record per l'Aeroporto Marconi di Bologna: nel 2018 i passeggeri totali hanno raggiunto per la prima volta quota otto milioni e mezzo (per l'esattezza: 8.506.658*), con un incremento del 3,8% sul 2017. È questo il decimo anno consecutivo di crescita dei passeggeri per lo scalo emiliano. Nel dettaglio, i passeggeri su voli internazionali sono stati 6.524.197 (+4,4%), mentre quelli su voli nazionali sono stati 1.975.283 (+1,8%).

Nell'arco dell'anno, sono stati sostanzialmente invariati (-0,2%) i movimenti aerei, a quota 71.503*, mentre le merci trasportate per via aerea hanno registrato una flessione del 3,3% sull'anno precedente, per un totale di 40.474 tonnellate. Gli ottimi risultati dell'anno sono riferibili principalmente all'avvio di un'ampia serie di nuovi voli di linea, sia nella stagione estiva che in quella invernale per: Amman (con Ryanair), Atene (Aegean), Kaunas (Ryanair),

Kiev (Ernest), Londra Luton (Ryanair), Mykonos (Ryanair), Tbilisi (Georgian) e Vienna (LaudaMotion), cui si sono aggiunti incrementi di frequenze di voli già esistenti per Amsterdam, Barcellona, Catania, Francoforte e Mosca.

La crescita del traffico passeggeri è da ricondurre sia allo sviluppo del traffico di linea (in aumento del 4,3%) che del traffico *low cost* (+2,6%). Nel 2018 si conferma la vocazione internazionale dello scalo di Bologna, infatti i passeggeri sui voli internazionali rappresentano nel 2018 il 77% del totale. Analizzando le performance dei vettori, Ryanair è la prima compagnia sullo scalo con il 44,92% del traffico ed una crescita dei passeggeri del 2,7%. Relativamente al traffico merci, nel 2018 si registra un traffico cargo pari a 52.681 tonnellate, con un decremento del 6,1% rispetto al 2017.



8,5 mln di passeggeri



71.503 movimenti

*Nota: il dato comprende anche l'aviazione generale



40.474 ton merce via aerea



52.681 ton traffico cargo

2. Una nuova strategia per creare valore

2.1 Ampliare il network di destinazioni



CONNECT

Offrire all'utenza il maggior numero possibile di destinazioni collegate direttamente, costituisce un elemento fondamentale della mission di AdB. Lo sviluppo del network rappresenta per l'aeroporto un obiettivo primario nella definizione delle proprie strategie di sviluppo, quale driver fondamentale di creazione di valore condiviso per il business e per il territorio. L'ampliamento delle destinazioni, nel 2018 si registrano 114 destinazioni, comporta infatti un valore aggiunto sia per il traffico outgoing – il bacino di utenza è infatti una tra le aree europee a maggiore propensione per l'export e con un altissimo tasso di delocalizzazione della produzione all'estero - che per quello incoming.

In particolare, nello sviluppo di nuove rotte l'aeroporto vede nei mercati del Golfo Persico e della Cina e Estremo Oriente, un'opportunità di crescita importante. Per quanto riguarda l'Area del Golfo Persico, le compagnie aeree del Golfo sono considerate dai passeggeri una via alternativa per i collegamenti verso le destinazioni asiatiche. Questi operatori, in ragione della qualità del servizio offerto e dei costi operativi più contenuti (soprattutto in termini di costo del lavoro e del carburante) e della collocazione geografica (che consente di raggiungere facilmente sia il sub-

continente indiano che il sud-est asiatico, l'Estremo Oriente e l'Africa centro-meridionale) risultano fortemente competitivi nei confronti dei vettori europei. Cina ed Estremo Oriente, invece, rappresentano mercati di prossima espansione, soprattutto in considerazione della crescente importanza economica per le imprese italiane e per l'enorme potenziale turistico: l'Aeroporto ritiene rilevante per lo sviluppo del proprio business intraprendere, o ove già presenti, incrementare le relazioni con le principali compagnie aeree di tali aree geografiche. Al fine di sviluppare il network delle destinazioni e i volumi di traffico, l'Aeroporto intende investire risorse per focalizzare le proprie azioni di marketing nei confronti dei vettori che operano nelle suddette aree geografiche, siano essi già presenti sull'Aeroporto o meno per incrementare il traffico verso tali regioni. L'aeroporto di Bologna ha inoltre storicamente servito destinazioni di lungo raggio verso occidente, attraverso i principali hub europei.

A partire da giugno 2019, sarà inoltre operativo un nuovo volo diretto per gli Stati Uniti finalizzato a potenziare sia il traffico incoming, che quello outgoing. Questa nuova porta di collegamento con l'Occidente si configura come un'opportunità di sviluppo per le imprese che hanno scambi commerciali con gli Usa, consentendo anche comode connessioni verso numerose città americane.

Indicatori di performance

| Passeggeri (G4-A01) | 2017 | | 2018 | |
|------------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| | Voli Nazionali | Voli Internazionali | Voli Nazionali | Voli Internazionali |
| Passeggeri in arrivo | 973.958 | 3.120.583 | 990.110 | 3.245.767 |
| Passeggeri in partenza | 965.942 | 3.129.389 | 985.173 | 3.278.430 |
| Totale | 1.939.900 | 6.249.972 | 1.975.283 | 6.524.197 |

| Passeggeri ⁷ | 2017 | | 2018 | |
|-------------------------|------------------------|------------------|------------------------|------------------|
| | Origine e destinazione | Transiti diretti | Origine e destinazione | Transiti diretti |
| Nazionale | 1.935.193 | 4.707 | 1.970.905 | 4.378 |
| Internazionale | 6.246.461 | 3.511 | 6.518.477 | 5.720 |
| Intercontinentale | - | - | - | - |
| Totale | 8.181.654 | 8.218 | 8.489.382 | 10.098 |

| Composizione traffico | 2017 | 2018 | % |
|-----------------------|------------|------------------------|-------|
| Passeggeri | 8.198.102 | 8.506.658 ⁸ | 3,8% |
| Movimenti | 71.631 | 71.503 | -0,2% |
| Tonnellaggio | 4.555.794 | 4.690.629 | 3,0% |
| Merce | 56.132.109 | 52.681.291 | -6,1% |

| Composizione traffico passeggeri | 2017 | 2018 | % |
|----------------------------------|------------------|------------------|-------------|
| Linea | 3.442.366 | 3.590.506 | 4,3% |
| Low cost | 4.668.359 | 4.791.541 | 2,6% |
| Charter | 70.929 | 107.335 | 51,3% |
| Transiti | 8.218 | 10.098 | 22,9% |
| Totale aviazione commerciale | 8.189.872 | 8.499.480 | 3,8% |
| Aviazione generale | 8.230 | 7.178 | -12,8% |
| Totale | 8.198.102 | 8.506.658 | 3,8% |

⁷ Il dato comprende i passeggeri di sola aviazione generale

⁸ Il dato comprende l'aviazione generale

| Composizione traffico passeggeri | 2017 | 2018 | % |
|--|------------------|------------------|-------------|
| UE | 7.104.021 | 7.286.888 | 2,6% |
| Extra UE | 1.085.851 | 1.212.592 | 11,7% |
| Totale aviazione commerciale | 8.189.872 | 8.499.480 | 3,8% |
| Aviazione generale | 8.230 | 7.178 | -12,8% |
| Totale | 8.198.102 | 8.506.658 | 3,8% |
| Traffico passeggeri per Paese | 2017 | 2018 | % |
| Italia | 1.939.900 | 1.975.283 | 1,8% |
| Spagna | 1.183.542 | 1.209.422 | 2,2% |
| Germania | 820.552 | 758.830 | -7,5% |
| Regno Unito | 686.517 | 739.794 | 7,8% |
| Francia | 455.428 | 460.835 | 1,2% |
| Romania | 468.191 | 443.173 | -5,3% |
| Olanda | 293.034 | 319.006 | 8,9% |
| Turchia | 267.537 | 274.003 | 2,4% |
| Grecia | 209.926 | 239.999 | 14,3% |
| Polonia | 193.447 | 194.023 | 0,3% |
| Altri Paesi | 1.680.028 | 1.892.290 | 12,6% |
| Totale | 8.198.102 | 8.506.658 | 3,8% |
| Traffico passeggeri per destinazioni principali | 2017 | 2018 | % |
| Catania | 361.724 | 396.028 | 9,5% |
| Barcellona | 293.617 | 340.319 | 15,9% |
| Francoforte | 308.324 | 302.331 | -1,9% |
| Parigi CDG | 287.581 | 298.649 | 3,8% |
| Roma FCO | 235.872 | 295.576 | 25,3% |
| Londra LHR | 271.425 | 293.385 | 8,1% |
| Palermo | 270.643 | 286.436 | 5,8% |
| Madrid | 286.895 | 285.421 | -0,5% |
| Amsterdam | 200.341 | 226.935 | 13,3% |
| Londra STN | 224.195 | 221.658 | -1,1% |
| Altre destinazioni | 5.457.485 | 5.559.920 | 1,9% |
| Totale | 8.198.102 | 8.506.658 | 3,8% |
| Traffico passeggeri per vettore | 2017 | 2018 | % |
| Ryanair | 3.716.869 | 3.817.483 | 2,7% |
| Wizz Air | 479.081 | 487.101 | 1,7% |
| Alitalia | 342.608 | 466.981 | 36,3% |
| Lufthansa | 308.499 | 302.430 | -2,0% |
| Air France | 287.324 | 298.089 | 3,7% |
| British Airways | 271.910 | 293.593 | 8,0% |
| KLM | 199.690 | 225.750 | 13,1% |
| Air Dolomiti | 209.964 | 215.954 | 2,9% |
| Turkish Airlines | 178.581 | 183.785 | 2,9% |
| Blue Panorama | 163.234 | 196.068 | 20,1% |
| Altri | 2.040.342 | 2.019.424 | -1,0% |
| Totale | 8.198.102 | 8.506.658 | 3,8% |

| Merce (KG) | 2017 | 2018 | % |
|------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Merce via aerea di cui | 41.985.870 | 40.539.918 | -3,4% |
| Merce | 41.861.100 | 40.474.560 | -3,3% |
| Posta | 124.770 | 65.358 | -47,6% |
| Merce via superficie | 14.146.239 | 12.141.373 | -14,2% |
| Totale | 56.132.109 | 52.681.291 | -6,1% |

2. Una nuova strategia per creare valore

2.2 Sviluppare le infrastrutture



Funzionale allo sviluppo del business della Società è la realizzazione degli investimenti previsti nel Masterplan e nel contratto di programma, con una strategia che prevede l'espansione delle infrastrutture esistenti attraverso interventi in serie che oltre ad espandere la capacità consentono il pieno ed efficiente utilizzo delle infrastrutture già presenti. L'impianto infrastrutturale di cui dispone AdB supporta, ad oggi, un traffico di circa 8,5 milioni di passeggeri annui ed è gestito attraverso vari strumenti di programmazione tra cui il piano di utilizzo dell'aerostazione, il piano delle manutenzioni straordinarie sul breve termine e il Masterplan sul medio e lungo termine. In particolare nel breve/medio termine sono previsti vari interventi volti a migliorare la qualità del servizio e i processi operativi, in attesa che i programmati interventi di sviluppo infrastrutturale manifestino i loro effetti nel medio periodo. I principali interventi nel breve/medio periodo pertanto comprendono:

- L'espansione dei controlli di sicurezza volto a incrementare la capacità di processo, consentendo ai passeggeri di essere controllati in tempi minori, e gli spazi di accodamento garantendo maggior comfort durante l'attesa.
- L'espansione del controllo passaporti in partenza per incrementarne la capacità consentendo ai passeggeri di essere controllati in tempi minori, e gli spazi di accodamento garantendo maggior comfort durante l'attesa.

Gli interventi a maggior impatto sulla struttura comprendono:

L'ampliamento del terminal fase 1, volto ad espandere la capacità passeggeri in partenza.

L'intervento è uno dei più importanti di tutto il Masterplan in quanto agisce su molti elementi chiave dell'area partenze airside (infrastrutture di volo). In particolare:

- incrementa notevolmente le dimensioni e la qualità della sala partenze offrendo ai passeggeri maggiori varietà e qualità di retail e di ristorazione;
- fornisce una nuova business lounge che offre ai passeggeri strutture di livello internazionale;
- fornisce nuovi controlli passaporti in partenza e arrivo dotati di spazi, luminosità e tecnologie all'avanguardia che permettono un maggiore comfort ai passeggeri;
- fornisce nuovi gate di imbarco schengen ed extra-schengen migliorando il comfort dei passeggeri e la capacità di gestire voli in contemporanea permettendo alle compagnie aeree di aprire

nuovi collegamenti.

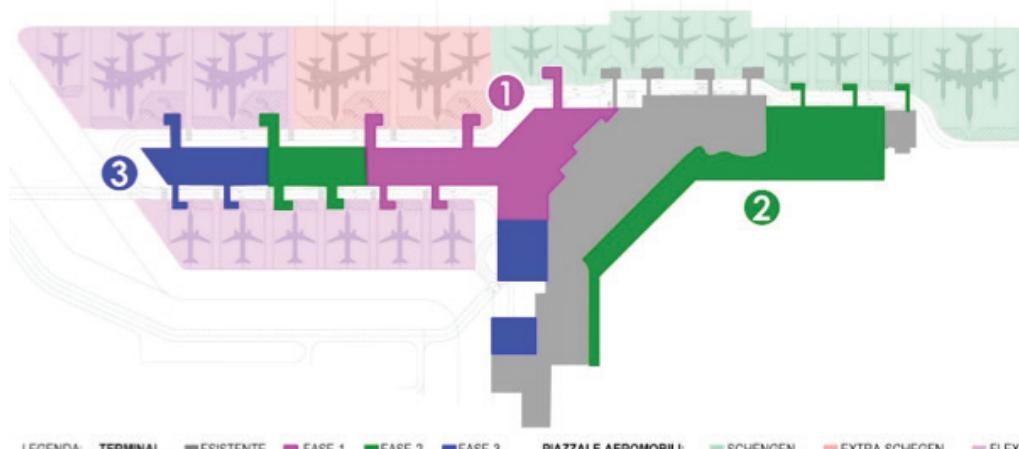
Inoltre, lo sviluppo di un parcheggio multipiano di 7 livelli ad uso passeggeri e autonoleggi che incrementerà notevolmente la disponibilità dei posti auto nel sedime facilitando tutti gli utenti con nuove strutture dotate di visibilità, semplice fruibilità, funzionalità e prossimità al terminal. Mentre l'espansione del sistema di smistamento bagagli in partenza, permetterà l'incremento del numero di bagagli gestiti, indispensabile per garantire la crescita dei voli e del network di destinazioni.

L'ampliamento del terminal fase 2 per espandere la capacità passeggeri in arrivo costituisce il secondo intervento più importante del Masterplan in quanto agisce su molti elementi chiave dell'area arrivi e alcuni dell'area partenza. In particolare:

- incrementa i nastri di riconsegna bagagli garantendo ai passeggeri spazi e tempi di riconsegna migliori;
- fornisce nuovi controlli doganali per i passeggeri in arrivo migliorando sia l'esperienza del passeggero sia gli spazi di lavoro per gli addetti;
- amplia l'offerta commerciale landside sia retail che di ristorazione in nuovi spazi di qualità e pregio architettonico;
- fornisce un'area check-in addizionale centrale al terminal che incrementa capacità e livelli di servizio per i passeggeri e le compagnie aeree;
- fornisce una nuova area per i controlli di sicurezza al fine di efficientare l'attesa e controlli dei passeggeri;
- incrementa il numero di gate schengen per gestire aeromobili, compagnie aeree e traffico addizionale.

Inoltre, l'ampliamento dei parcheggi aeromobili a lungo raggio direttamente connessi al terminal passeggeri per mezzo di "airbridge" permetterà un significativo miglioramento della qualità del servizio offerto sia ai passeggeri che alle compagnie aeree, mentre lo sviluppo di un nuovo terminal cargo consentirà di incrementare i volumi di merce e di fornire agli operatori cargo spazi adeguati per operare in modo efficiente e veloce.

Il piano di sviluppo è concepito con l'obiettivo di fare dell'Aeroporto di Bologna una delle più moderne e funzionali aerostazioni d'Italia, quale importante porta di accesso alla città ed al territorio. L'aggiornamento del Masterplan, necessario per adeguare lo scalo alle nuove esigenze, ha ricevuto approvazione tecnica di ENAC nel 2017 e parere di non assoggettabilità alla valutazione di impatto ambientale nel 2018.



1 Espansione airside

- Nuova sala partenze
- Nuovo molo

2 Espansione Landside

- Nuova viabilità di accosto
- Nuova facciata landside
- Nuova area arrivi
- Estensione del molo

3 Completamento

- Espansione sala partenze
- Espansione sistema bagagli
- Estensione molo partenze

2.3 Garantire l'accessibilità e il trasporto pubblico



Un buon livello di accessibilità alla struttura aeroportuale si traduce in un accesso facilitato all'infrastruttura e quindi in un incremento dell'attrattività per il territorio circostante e la catchment area. Se a una buona accessibilità si unisce un alto livello di connettività verso diverse destinazioni, allora l'aeroporto diventa un facilitatore e catalizzatore di traffico, anche esterno al proprio bacino di utenza. Consapevole della posizione geografica strategica in cui si colloca - a circa 7 chilometri dal centro della città e facilmente raggiungibile dall'autostrada e dalla tangenziale - AdB ha delineato il potenziamento dell'accessibilità come una delle sue principali linee strategiche ed ha deciso di investire nel progetto **People Mover**.

che permetterà di ridurre i trasferimenti ad oggi operati via taxi, NCC e bus, e sostituirli con un sistema più sostenibile. Il progetto prevede infatti la realizzazione di un collegamento veloce su rotaia (5 km) con la stazione ferroviaria di Bologna, per una tempo di percorrenza di circa 7 minuti e mezzo. La contribuzione di AdB per complessivi 15 milioni di Euro è da un lato diretta alla società Marconi Express Spa, società concessionaria della realizzazione e gestione del People Mover e dall'altro si concretizza nella realizzazione della passerella di collegamento tra la Stazione Aeroporto e il Terminal Passeggeri. In forza di questa nuova infrastruttura, AdB potenzierà il bacino d'utenza permettendo a sempre più passeggeri di raggiungere lo scalo, generando impatti positivi per chi è in partenza dall'area metropolitana di Bologna e per chi raggiunge la città con il treno.

People Mover



Il progetto People Mover è anche un progetto sostenibile, People Mover è infatti un mezzo ecologico ad alimentazione elettrica, totalmente automatico a guida vincolata, che consentirà di ridurre significativamente il numero di auto circolanti nella zona. Inoltre, grazie ai pannelli fotovoltaici installati sulla via di corsa, si darà vita ad un "nastro di energia" in grado di produrre il 13% del fabbisogno energetico del progetto, riducendo così le emissioni di CO₂ di 300 tonnellate, pari a 14.000 alberi salvati. Il costo totale dell'investimento è di circa 120 milioni di euro, di cui 15 investiti da Aeroporto di Bologna.

Per fornire un servizio al passeggero in partenza, così come ai passeggeri in attesa e a chi accompagna i passeggeri, AdB pone grande attenzione anche al sistema di parcheggi aeroportuali. I parcheggi di cui dispone l'aeroporto sono 7, concepiti per soddisfare le diverse esigenze dei passeggeri sia come soluzione integrata al terminal (P1 e P2, mentre il P3 si trova a breve distanza), che esterni al sedime e raggiungibili tramite servizio navetta (P4) o passaggio pedonale dedicato (P5). A questi si aggiungono i 2 Parcheggi Express dedicati a coloro che stazionano in aeroporto solo per poche ore. I parcheggi P1, P2 ed Express Premium prevedono il servizio Kiss & Fly che permette di usufruire gratuitamente dei primi 10 minuti di sosta. Il servizio, sempre più gradito, favorisce l'accompagnamento dei passeggeri in partenza ed il prelievo dei passeggeri in arrivo, tant'è che nel 2018 ha registrato un incremento degli ingressi pari al 42% rispetto all'anno precedente.

La gestione del sistema aeroportuale prevede il monitoraggio del profilo di utilizzo di ciascuna delle aree di sosta ed il costante confronto con l'offerta dei competitor presenti nei dintorni

dell'aeroporto così da rispondere al meglio alle esigenze degli utenti. A questo proposito, molto gradita dagli utenti è la tariffa weekend, che ha aumentato il tasso di riempimento delle aree di sosta nel fine settimana. Tra le novità introdotte per agevolare e migliorare l'utilizzo delle aree di sosta, AdB ha messo a disposizione dei passeggeri:

- il servizio di prenotazione e pagamento online tramite e-commerce sul sito aeroportuale e sul sito Ryanair che nel corso dell'anno è stato migliorato attraverso la lettura automatica di un QRCode;
- una struttura di pannelli fotovoltaici per la ricarica delle auto elettriche;
- un'area "wait zone", introdotta nel 2017, quale area di sosta gratuita (sosta massima di 60 minuti) per le vetture in attesa dei passeggeri, pensata per agevolare la viabilità e offrire al contempo un servizio di qualità ai passeggeri.

Sono state inoltre introdotte facilitazioni anche sui pagamenti grazie all'introduzione dei nuovi standard di sicurezza che prevedono la

2. Una nuova strategia per creare valore

lettura della carta di credito o debito attraverso chip oppure contactless.

Nel 2018 è stato aperto un tavolo di lavoro con Comune, Ente Fiera

di Bologna e T-per (società di trasporto pubblico locale) e società di taxi per migliorare la situazione dei trasporti pubblici da e per l'aeroporto in occasione delle fiere e degli eventi in città.



2.4 Contribuire allo sviluppo del territorio

Creazione di posti di lavoro



La rilevanza del settore aeroportuale per l'economia locale e il tessuto sociale in cui opera non si esaurisce nella soddisfazione di una quota della domanda di trasporto di passeggeri e merci, ma è un elemento cardine per la crescita e la competitività. Per questo motivo è fondamentale che i gestori garantiscano un adeguato livello di accessibilità e attrattività del territorio, tenendo conto sia dell'impatto che produce in termini di occupazione, reddito e valore aggiunto, sia dell'effetto che un adeguato livello di connettività aeroportuale è in grado di generare sul sistema economico⁹.

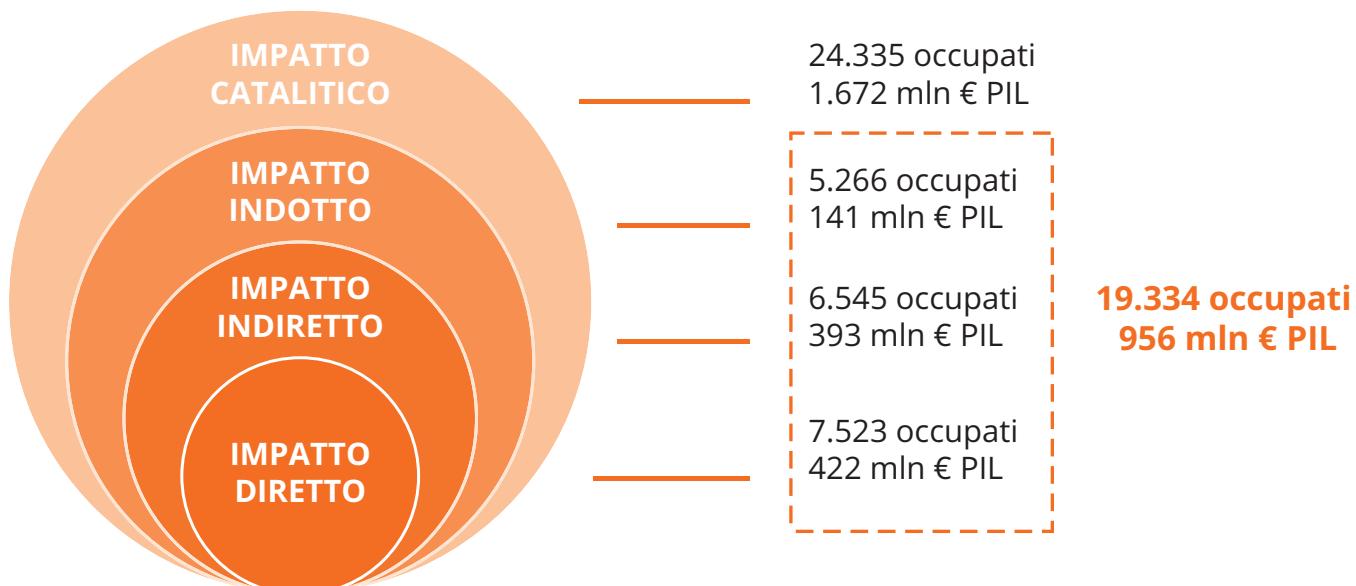
Guardando al contributo generato dall'aeroporto nel suo complesso, si parla quindi di benefici in termini di occupazione, valore aggiunto e PIL, che a livello Europeo sono stati stimati grazie a uno studio dell'Airports Council International Europe (ACI Europe). I dati raccolti dall'ACI rivelano che nel complesso gli aeroporti europei contribuiscono a 12,3 milioni di posti di lavoro, generando annualmente entrate per 365 miliardi di euro e contribuendo al Prodotto Interno Lordo per 675 miliardi di euro, il 4,1% dell'intero PIL europeo.

L'impatto economico così suddiviso è composto da quattro diverse tipologie di impatto: diretto, indiretto, indotto e catalitico.

- L'impatto diretto è quello generato dalle aziende che operano direttamente in aeroporto sia che siano situate nello scalo sia nelle sue vicinanze.
- L'impatto indiretto è quello legato al lavoro delle aziende che forniscono beni, servizi e assistenza all'attività aeroportuale (per esempio cibo e bevande per il catering, carburante per gli aerei, ecc.).
- L'impatto indotto è quello generato dai dipendenti delle aziende che sono connesse all'attività aeroportuale, i quali spendono soldi per le loro esigenze quotidiane, contribuendo a loro volta a generare posti di lavoro nei relativi settori.
- L'impatto catalitico, quantifica infine in che modo la presenza di un aeroporto facilita lo sviluppo degli affari e del lavoro in altri settori dell'economia.

È quindi possibile stimare come l'occupazione ed il PIL generati sul territorio dal "sistema Aeroporto di Bologna", nel 2018, si attestino a oltre 19.300 posti di lavoro, con un PIL di oltre 956 milioni di euro¹⁰.

2018
8,5 mln di passeggeri



9 CDP Studio di settore n. 06 - Luglio 2015 - Il sistema aeroportuale italiano

10 Fonte: stima effettuata attraverso un calcolatore elaborato da ACI Europe sulla base di uno studio effettuato da InterVISTA nel 2015. Sul sito di ACI Europe, all'interno dell'area membri, è possibile calcolare i 4 differenti impatti generati dagli aeroporti avvalendosi del sopracitato calcolatore

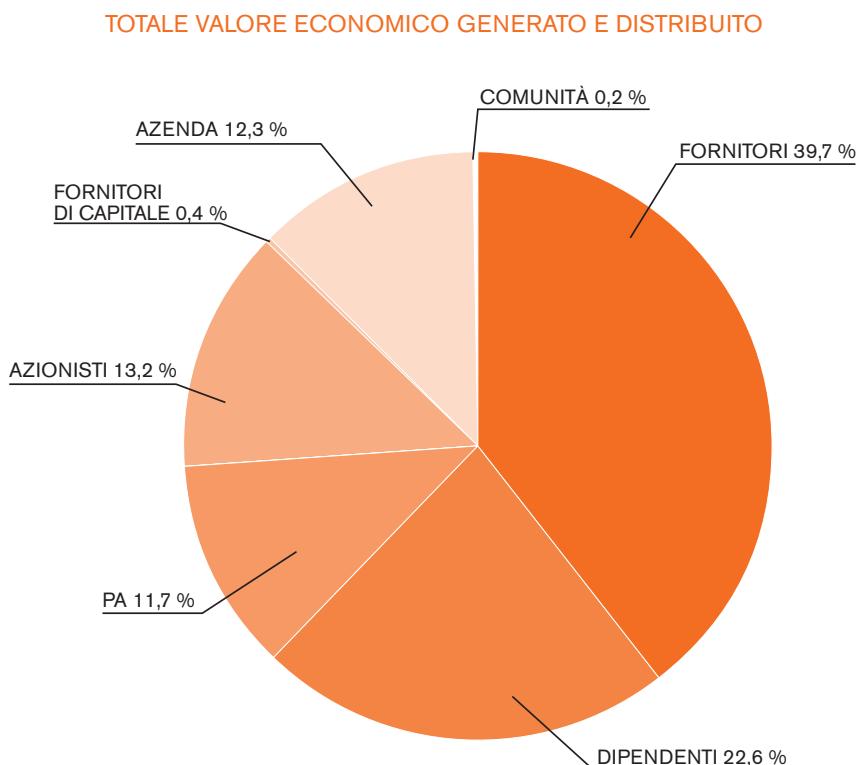
2. Una nuova strategia per creare valore

Distribuzione di valore aggiunto

Il 2018 chiude con un utile consolidato di 17,9 milioni di Euro in aumento del 10,8% rispetto al 2017. Tale risultato è la conseguenza di una serie di azioni che hanno guidato la gestione del Gruppo negli ultimi anni, ovvero lo sviluppo del network di destinazioni e l'incremento del traffico servito, il mantenimento del mix di offerta e della dinamica positiva che la crescita dei passeggeri genera su tutte le principali componenti del business. Inoltre, la valorizzazione delle unità di traffico gestite per massimizzarne l'impatto anche sulle attività commerciali e l'attento governo dei costi operativi il cui andamento conferma un trend di presidio di questa voce.

Il margine operativo lordo ha raggiunto i 38,7 milioni di Euro,

incrementandosi del 13,1% rispetto al 2017, mentre il risultato operativo si attesta a 25,2 milioni di Euro rispetto ai 22,6 milioni del 2017 evidenziando una crescita dell'11,4%. La creazione e distribuzione del valore per i propri stakeholder è un impegno costante del Gruppo e viene calcolato mediante la riclassificazione del conto economico consolidato. Nel 2018 il valore economico generato dal Gruppo equivale a 123 milioni di Euro, di cui 108 milioni sono ridistribuiti ai diversi stakeholder del Gruppo: fornitori (39,7%), dipendenti (22,6%), azionisti (13,2%), Pubblica Amministrazione (11,7%), comunità (0,2%) e finanziatori di capitale (0,4%).



Investimenti

L'ammontare complessivo degli investimenti realizzati al 31 dicembre 2018 è pari a 19,5 milioni di Euro di cui 7,8 milioni di Euro per investimenti legati all'esecuzione del Masterplan e 11,6 milioni per investimenti destinati all'operatività aeroportuale. Nel corso del 2018 si sono conclusi alcuni importanti interventi, tra cui la riqualifica della pista di volo, il monitoraggio della recinzione perimetrale, l'ampliamento degli uffici per la creazione di un Training center aziendale, anche a supporto della formazione prevista dalla nuova normativa EASA Reg EU 139/2014, la realizzazione di uffici commerciali per gli autonoleggiatori e si è concluso l'intervento di adeguamento di percorsi pedonali al fine di agevolare l'accessibilità dei passeggeri a ridotta mobilità.

Per quanto attiene, inoltre, agli altri investimenti destinati

all'operatività aeroportuale, al miglioramento del servizio offerto al passeggero e all'efficientamento dei processi aziendali sono stati installati nuovi banchi bag drop, nuove postazioni di video help phone per assistenza a passeggeri a ridotta mobilità e nuovi monitor per l'informativa voli destinati al miglioramento e all'ampliamento dell'informativa al pubblico.

Tra i principali interventi avviati ma ancora in corso di realizzazione al 31 dicembre 2018 si segnalano, tra gli altri, la progettazione definitiva dell'ampliamento del Terminal, approvata da Enac nel febbraio 2019, la nuova piazzola de-icing e relativo edificio e la passerella di collegamento tra Stazione Aeroporto e Terminal Passeggeri, a servizio del People Mover.

2.5 Fornire un'experience di qualità a 360°



EXPERIENCE

Nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo, il Gruppo opera ogni giorno con impegno costante per offrire ai propri passeggeri un'esperienza di viaggio unica, che punta a mettere il cliente al centro, per mezzo di processi innovativi ed efficienti, un'infrastruttura confortevole e funzionale.

La *centralità del cliente*, intesa come soddisfazione a 360°, è misura del successo dell'aeroporto e, per questo, uno dei valori centrali dell'organizzazione. Uno degli elementi su cui poggia la nuova strategia di AdB è infatti proprio il concetto di **"Experience"**, che si declina in strategie di sviluppo mirate al miglioramento continuo dei servizi offerti agli utenti aeroportuali nelle aree di business in cui opera, direttamente ed indirettamente, garantendo al contempo sempre più elevati standard di sicurezza, qualità e rispetto dell'ambiente.

Fornire una *passenger experience* di qualità a 360° significa lavorare costantemente sulle infrastrutture e sui processi, in un clima di collaborazione e stimolo costante di tutti gli attori che influiscono sul percorso del passeggero. Significa quindi garantire un'esperienza di qualità in tutte le fasi del suo viaggio, da quando

si prepara a partire, a come raggiunge l'aeroporto, all'esperienza di viaggio che vive all'interno del terminal fino al rientro a casa. Significa investire in infrastrutture innovative e orientate alla digitalizzazione, prestando attenzione alle esigenze di tutti i passeggeri, nel rispetto delle differenze e delle specifiche necessità, e delle condizioni di massima sicurezza e tutela delle persone.

Per garantire il raggiungimento degli standard preposti, AdB si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, che ha consentito di orientare le scelte aziendali relative alla revisione dei processi e servizi aeroportuali. Oltre alla certificazione sulla Qualità (ISO 9001) ottenuta nel 1998, il sistema è integrato con il Sistema di Gestione Ambientale (certificato ISO 14001), il Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori (certificato OHSAS 18001), il Sistema di Gestione dell'Energia (certificato ISO 50001) e il Safety Management System Aeroportuale. La Politica per la Qualità che ne deriva è inquadrata dalla circolare Enac Gen06-2014, dalle linee guida sul servizio al passeggero emesse da ACI Europe (Guidelines for passenger services at European Airports - 2018) e dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Carta dei Servizi

Aeroporto di Bologna ha pubblicato la nuova edizione della Carta dei Servizi, nel rispetto delle disposizioni della circolare GEN-06 Enac (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile). La Carta dei Servizi Aeroportuali traccia un profilo sintetico dell'Aeroporto di Bologna, attraverso il riepilogo delle sue performance per i tempi di attesa in coda, la qualità dei servizi erogati al passeggero, le pulizie, l'informativa, e il complesso dei fattori che vanno a creare l'esperienza diretta di viaggio dei nostri utenti.

La Carta dei Servizi aeroportuali è lo strumento creato per definire il livello qualitativo dei servizi che il gestore aeroportuale si impegna a garantire ai passeggeri. Attraverso questo documento il management insieme a compagnie aeree e società che per le stesse forniscono servizi ai passeggeri, comunica all'esterno i propri obiettivi e impegni circa il livello dei servizi offerti. Gli standard qualitativi e quantitativi garantiti dal gestore aeroportuale sono rilevati attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori appositamente individuati. La Carta dei Servizi contiene anche una serie di informazioni e consigli, utili al passeggero come guida per consentire la fruizione delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali.

2. Una nuova strategia per creare valore

2.5.1 Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti

La qualità del servizio, in un contesto in cui il feedback dei clienti è sempre più spesso immediato e condiviso con una platea molto ampia di clienti attuali e potenziali, rappresenta una risorsa importante per un'Azienda che vuole distinguersi sul mercato. Per garantire livelli di qualità in linea con gli standard previsti, AdB ha sviluppato un piano di verifiche cicliche e costanti del livello di soddisfazione dei passeggeri e di audit sui processi.

In particolare, la qualità del servizio è monitorata periodicamente attraverso specifici indicatori i cui risultati sono poi pubblicati all'interno della Carta dei Servizi dell'aeroporto, che presenta ai passeggeri gli standard minimi di servizio dell'aeroporto e il loro grado di raggiungimento. L'impegno del Gruppo nella massimizzazione dei servizi offerti ai passeggeri, si traduce in diverse attività e iniziative concepite con l'obiettivo di avere un impatto diretto sulla soddisfazione del passeggero. Tutte le iniziative seguono un approccio integrato che permette di tenere conto delle diverse necessità dei soggetti coinvolti.

Per rafforzare l'attenzione al cliente e ai suoi bisogni, AdB ha voluto integrare il processo di customer care tra i vari dipartimenti favorendo così una gestione del cliente a 360° più efficace. Il processo coinvolge anche soggetti esterni al Gruppo, come vettori e handler, presenti sullo scalo attraverso un questionario sulla soddisfazione dei servizi e sul livello di pulizie del terminal.

Per quanto riguarda i risultati raggiunti nel 2018, i livelli generali di soddisfazione sono positivi e in miglioramento rispetto all'anno precedente con un indice di soddisfazione complessiva che si è attestato al **98,5%**. Tra le performance, i dati migliori sono relativi a quei processi ritenuti più delicati e critici per i passeggeri, e

ciò si è realizzato nonostante l'aumento degli utenti e i limiti dell'infrastruttura, sempre più vicina al massimo della sua capienza. La puntualità dei voli in partenza si è attestata intorno al 74% e il tempo di attesa ai controlli di sicurezza è ulteriormente migliorato rispetto al 2017, anche grazie al monitoraggio in tempo reale tramite un software di tracking dei passeggeri che permette la comunicazione dei tempi di coda sia sui monitor nel Terminal sia sulla app dell'aeroporto. Performance positiva anche per il tempo di attesa ai controlli passaporti, dove è sempre più esteso il sistema di controllo di frontiera automatizzato, gestito con il supporto di personale dedicato; per gli arrivi e i transiti extra Schengen è stato attivato un sistema di fast track family. Per quanto riguarda le attese al check-in e il tempo di attesa per la riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio, attività di competenza degli handler, invece i tempi sono leggermente cresciuti. Rispetto alle attese al check-in è in corso di valutazione l'ampliamento delle macchine di self drop off nell'isola adiacente ai banchi check-in. Per la consegna bagagli invece, nel 2018 è proseguito il lavoro della task force che ha coinvolto AdB, i vettori e gli handler per l'analisi e il monitoraggio dei tempi di riconsegna a valle della quale sono state attivate misure correttive, tra cui la sostituzione dei monitor presenti sui nastri di riconsegna bagagli.

La soddisfazione per il comfort complessivo dell'aerostazione è stata molto elevata, sia per quanto riguarda i servizi di pulizia che per l'adeguatezza delle infrastrutture, dove per il 2018 è previsto l'incremento delle postazioni di ricarica, nuovi cestini per la raccolta differenziata e il miglioramento della zona arrivi.

| Indicatori di qualità (tempo nel 90% dei casi) | 2017 | 2018 |
|---|--------|--------|
| Tempo di attesa ai check-in (voli di linea) | 18'22" | 16'09" |
| Tempo di attesa ai varchi | 6'22" | 5'56" |
| Tempo di attesa alla biglietteria | 7'19" | 4'24" |
| Attesa in coda controllo passaporti arrivi/partenze | 5'32" | 4'11" |
| Tempo di discesa del primo passeggero | 5'51" | 5'21" |
| Tempo di riconsegna del primo bagaglio | 24' | 25' |
| Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio | 31' | 33' |

Indicatori di performance

| Customer satisfaction (GRI 102-43, 102-44) | 2017 | 2018 |
|--|-------------|-------------|
| Soddisfazione Complessiva | 97,6% | 98,5% |
| Regolarità e rapidità del servizio | 96,7% | 97,5% |
| Percezione sul livello pulizia generale | 97,3% | 98,6% |
| Percezione sul livello pulizia e funzionalità toilette | 93,2% | 96,0% |

| Indicatori (% di passeggeri soddisfatti) | Obiettivo 2018 | 2017 | 2018 |
|--|-----------------------|-------------|-------------|
| Percezione complessiva regolarità dei servizi | 95% | 96,7% | 97,5% |
| Rapidità riconsegna bagagli | 90% | 87,5% | 87,0% |
| Tempo di attesa al check-in | 95% | 93,9% | 94,9% |
| Tempo di attesa ai varchi | 95% | 96,4% | 95,7% |
| Servizi di informazione (complessivo) | 95% | 96,7% | 98,2% |
| Efficacia punti info | 95% | 98% | 98,8% |
| Segnaletica interna | 95% | 97,3% | 98,5% |
| Qualità complessiva del comfort | 95% | 96,7% | 97,7% |
| Pulizia generale | 94% | 97,3% | 98,6% |
| Toilette | 92% | 93,2% | 96,0% |
| Disponibilità carrelli | 95% | 83,8% | 87,5% |
| Climatizzazione | 93% | 96,1% | 96,8% |
| Trasferimento passeggeri | 93% | 97,4% | 99,1% |
| Comfort e Disponibilità dei posti a sedere | 90% | 88,9% | 88,6% |
| Rapporto qualità/prezzo altri esercizi commerciali | 90% | 91,6% | 94,3% |
| Rapporto qualità/prezzo bar | 90% | 90,9% | 95,0% |
| Rapporto qualità/prezzo ristoranti | 90% | 85,1% | 93,4% |

2. Una nuova strategia per creare valore

ASQ (Airport Service Quality)

Per analizzare la soddisfazione dei passeggeri, la Società utilizza il programma ASQ di ACI (Airport Council International) che permette di monitorare l'andamento della soddisfazione rispetto ad alcuni parametri principali e ad un ampio panel di aeroporti nazionali ed internazionali. Grazie a questo programma è possibile mettere a confronto il proprio approccio e i propri risultati anche con le *best practice* di altri aeroporti di livello internazionale, al fine di cogliere spunti e idee per il miglioramento. Il programma di rilevazioni ASQ è il principale programma di benchmark aeroportuale mondiale e coinvolge oltre 200 aeroporti in 50 Paesi tramite rilevazioni mensili

sui passeggeri (ogni anno sono oltre 550.000 i passeggeri coinvolti in tutto il mondo).

Nel 2018 Aeroporto di Bologna ha migliorato la propria performance nei confronti di quasi tutti gli aspetti e conseguentemente il suo posizionamento rispetto agli altri aeroporti italiani che partecipano al programma è migliorato. L'indice di soddisfazione generale 2018, calcolato su una scala 1-5¹¹, si è attestato a 3,77 e le aree che hanno registrato i dati migliori sono l'efficacia dell'informativa in aeroporto, il settore security e la cortesia e professionalità dello staff aeroportuale.

"Airport Angels"



Nell'ottica di migliorare la qualità del servizio erogato, da alcuni anni AdB porta avanti un progetto di Alternanza Scuola-Lavoro che nel 2018 ha impiegato circa 120 studenti di undici scuole superiori del territorio nel ruolo di "Airport Angels", ovvero "facilitatori" dei passeggeri. Gli studenti svolgono diverse attività di supporto con riferimento alle operazioni di imbarco (verifica delle dimensioni del bagaglio a mano, drop-off del bagaglio di stiva, tornelli di ingresso ai varchi di sicurezza) e sbarco (utilizzo delle macchine automatiche per il controllo passaporti) e più in generale agevolano l'esperienza del passeggero nel Terminal attraverso la diffusione di informazioni e l'assistenza. L'attività degli "Airport Angels" è preceduta da

una settimana di formazione in aula sulle procedure operative, la sicurezza, la qualità del servizio e l'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, al termine della quale conseguono le certificazioni necessarie ad operare in aeroporto. Il progetto descritto, chiamato "Ambasciatori del Volo" è stato realizzato all'interno delle disposizioni previste dalla legge 107/2015 sulla riforma della scuola, che ha introdotto l'obbligatorietà di un periodo di formazione in azienda, ed è stato patrocinato dall'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna.

Gestione dei feedback e dei reclami

La politica di AdB è quella di stimolare ed incentivare le segnalazioni dei passeggeri, così come le richieste di informazioni e assistenza e le eventuali nuove esigenze attraverso una varietà di canali che convogliano in un innovativo strumento di Customer Relationship Management (CRM). Il progetto di CRM è infatti stato esteso alla gestione delle segnalazioni e dei reclami, anche attraverso la messa a punto di un efficace sistema di raccolta delle segnalazioni e dei reclami degli utenti aeroportuali, in accordo con il Sistema di Gestione Qualità e i requisiti ISO. Le segnalazioni ricevute vengono gestite tramite il CRM, e la Società si impegna a garantire una risposta nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento. Per inviare una segnalazione è possibile utilizzare diversi canali: il sito internet, nella sezione "Suggerimenti e reclami" e la nuova App, l'indirizzo e-mail info@bologna-airport.it, le schede cartacee

"Segnalazioni e Reclami" disponibili ai totem installati nel Terminal e al punto informazioni, la cartolina allegata alla Carta dei Servizi e il QR Code presente sulla stessa, i moduli disponibili negli Infopoint multimediali nelle aree partenze e arrivi.

Tutte le segnalazioni e le richieste ricevute attraverso i diversi canali, convogliano nel CRM, e vengono gestite in maniera integrata tra le diverse funzioni aeroportuali, allo scopo di rinforzare e massimizzare le attività di assistenza e informazione al passeggero. È ad oggi in corso un progetto per la riorganizzazione del customer service che coinvolge tutte le aree direttamente interessate alla raccolta e gestione delle segnalazioni con l'obiettivo di aumentare la sinergia tra le aree che forniscono un servizio al passeggero, incrementare l'efficienza e condividere internamente informazioni e standard di servizio.

11 Scala da 1 a 5, dove 1 è valore negativo, 2 neutro e da 3 a 5 valori di soddisfazione crescente.

Indicatori di performance

| Classificazione dei reclami per argomento | 2018 (%) |
|---|----------|
| Parcheggi | 57,90% |
| Deposito bagagli e oggetti smarriti | 16,70% |
| Bagagli | 5,80% |
| Info e sito | 5,10% |
| Compagnie aeree | 3,30% |
| Aerostazione | 2,70% |
| Security | 1,90% |
| Boarding e check-in | 1,10% |
| PRM | 1,10% |
| Altri aspetti ¹² | 4,20% |

2.5.2 Innovazione e digitalizzazione al servizio del business e dei passeggeri

Quale driver di supporto e miglioramento di tutti gli aspetti gestionali e di fidelizzazione dei clienti, il Gruppo ritiene fondamentale sviluppare una cultura dell'innovazione che ruoti attorno all'implementazione di sistemi tecnologici che permettano di incrementare l'interazione con i passeggeri e ottimizzarne l'esperienza di viaggio. La digitalizzazione, ad esempio, grazie all'utilizzo dei big data consente di conoscere meglio il cliente e rispondere alle sue esigenze in modo mirato, diventando uno strumento utile a migliorare il servizio offerto e quindi i livelli di Customer Satisfaction.

Partendo da questa consapevolezza, l'Aeroporto nel 2018 ha dato avvio a un progetto di trasformazione digitale che fa leva sul Cloud Computing e sulla valorizzazione dei dati per offrire una migliore esperienza ai viaggiatori. La piattaforma Customer Relationship Management (CRM) ha abilitato un'esperienza multicanale completa a supporto di un percorso di crescita flessibile e in risposta ed esigenze di business molto variabili tipiche del settore dei trasporti come i picchi e le stagionalità.

Grazie a questo nuovo sistema, l'azienda sta ottenendo molteplici benefici: può organizzare le anagrafiche Persone e Aziende provenienti da diversi canali in un unico sistema centralizzato, può effettuare campagne di marketing più mirate grazie a una base dati più completa, può gestire in modo integrato i processi di assistenza alla clientela, e monitorare i canali social per ottenere informazioni utili a migliorare la customer satisfaction stando al passo con i tempi e con una società sempre più digital. AdB ha sviluppato diverse iniziative e progetti in questo senso, tra cui *"Know Your Customer"*, un progetto finalizzato a migliorare la conoscenza del cliente tramite la raccolta dati con sistemi di Business Intelligence. La Società ha inoltre lavorato anche alla digitalizzazione dell'informativa, ad esempio tramite l'utilizzo di monitor posizionati agli arrivi *land side* e *air side*, al check-in e in area controlli di sicurezza, che consentono maggiore flessibilità ed efficacia al sistema di comunicazione. Nel 2018 sono stati inoltre installati totem informativi con segnaletica dinamica presso il parcheggio P3 riservato agli autonoleggi e in altre postazioni all'esterno del terminal.

Nell'ambito di una strategia che mette al centro il cliente passeggero e identifica l'innovazione come fattore chiave di sviluppo, l'Aeroporto

di Bologna ha lanciato un servizio altamente innovativo e social per i propri passeggeri: il chatbot "Guglielmo". Un assistente virtuale che, utilizzando Messenger, la chat di Facebook, è in grado di rispondere immediatamente e con precisione alle domande dei passeggeri sui voli in tempo reale, tra cui: apertura e numero del banco check-in, apertura dell'imbarco e numero del gate, orari di decollo e atterraggio, numero del nastro di riconsegna bagagli, oltre ad eventuali ritardi e cancellazioni. Sempre in ottica di informazione ai passeggeri, nel 2018 AdB ha introdotto Pepper, un robot umanoide il cui "lavoro" consiste nel dare informazioni di base ai passeggeri: dove si trova il banco check-in di una determinata compagnia, dove andare se si è già in possesso della carta di imbarco, come gestire i bagagli ed altro ancora. Ma il suo obiettivo è soprattutto quello di intrattenere, incuriosire e rilassare i passeggeri alle prese con le procedure legate alla partenza di un volo. Sulla base di una serie di informazioni precaricate, ma anche grazie all'intelligenza artificiale di cui è dotato, può dialogare con il pubblico in italiano ed inglese. Una proposta che va a confermare la scelta fatta negli ultimi anni dall'Aeroporto di Bologna di puntare sulle nuove tecnologie per migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri.

Inoltre, lo sviluppo dell'applicazione 'BLQ – Bologna Airport', rinnovata nel 2017, consente facilmente la fruizione di servizi aggiuntivi di notifica sullo stato dei voli in tempo reale, e l'aggiornamento costante sui tempi di attesa ai controlli di sicurezza, a cui si aggiungono informazioni sui negozi, ristoranti, servizi, la mappa del Terminal, e "Trasporti" con le informazioni su tutti i collegamenti da e per l'Aeroporto. In una logica di miglioramento della passenger experience, sono stati potenziati anche tutti i servizi di e-commerce attraverso l'area riservata "MyBLQ", che ora consente di prenotare ed acquistare la sosta nei parcheggi dell'Aeroporto e gli ingressi alla Marconi Lounge e di consultare e modificare le prenotazioni già fatte. La realizzazione di questo nuovo prodotto va incontro ad una domanda del mercato sempre più attenta alle soluzioni *mobile* per l'acquisto di beni e servizi.

Inoltre AdB, con l'aiuto di fornitori esterni, ha sviluppato dei progetti di tracking wi-fi e di lettura della carta d'imbarco (check-in, tornelli, logiscan e gate) che forniscono informazioni precise su quanto

12 Gli altri aspetti includono le categorie retail, enti di stato, mobile, WC, social e app, biglietteria on line e fisica e ambiente

2. Una nuova strategia per creare valore

tempo prima è necessario presentarsi in aeroporto, sul "dwell time" (tempo di permanenza nella sala imbarchi) e i flussi segmentati per vettore. Per il futuro sono in programma ulteriori progetti di sviluppo e digitalizzazione, sia a livello operativo che gestionale, tra

cui un sistema per l'analisi dei flussi passeggeri nell'area parcheggi tramite mappe di calore, un sagomatore compact automatico per la valutazione delle dimensioni del bagaglio a mano e iniziative di Digital Marketing.

2.5.3 Rispondere ai bisogni dei Passeggeri a ridotta mobilità (PRM)

Rispondere alle esigenze e ai bisogni dei passeggeri non può prescindere dal garantire un'esperienza d'eccellenza anche per i passeggeri a ridotta mobilità (PRM). Responsabile di garantire e monitorare il rispetto di standard di qualità e di prestazione (come stabiliti da ENAC), sia per le attività di propria gestione che per quelle appaltate a terzi, AdB è in costante contatto con la Consulta per le disabilità e con le Associazioni disabili, con le quali organizza incontri e sopralluoghi per affrontare il tema dell'accessibilità e attivare le necessarie azioni correttive.

Nel corso degli anni AdB ha da un lato adeguato l'infrastruttura per poter offrire la massima accessibilità a tutte le categorie di passeggeri e dall'altro ha sviluppato un piano di iniziative e servizi in linea con il Regolamento Europeo CE 1107/06 sui Diritti delle Persone con Mobilità Ridotta nel Viaggio Aereo. Presso l'aeroporto sono previsti servizi dedicati ai passeggeri PRM, come i posti auto riservati presso gli ingressi principali, sedie a rotelle facilmente reperibili in diverse zone dello scalo, segnalatori acustici e informazioni in Braille installati sugli ascensori, oltre alle sale d'attesa "Sale Amica" dotate di tutti i servizi necessari. Attraverso il dialogo e il confronto con i rappresentanti delle associazioni, inoltre il Gruppo raccoglie spunti e osservazioni per offrire servizi sempre più mirati alle esigenze dei passeggeri.

Nel 2018, sono stati installati i nuovi "Help Phone", punti di chiamata dell'assistenza dotati di monitor e telecamera che permettono una comunicazione bidirezionale facilitata tra i passeggeri PRM e gli addetti del servizio di assistenza senza la necessità della cornetta telefonica. I nuovi Help Phone sono accessibili anche ai passeggeri non udenti, che vengono guidati alla richiesta di assistenza tramite un video in Lingua dei Segni Italiana (LIS) con sottotitoli. Per i passeggeri che utilizzano LIS e sottotitoli, AdB ha realizzato anche

un filmato sui servizi aeroportuali, reso disponibile sui monitor informativi del Terminal e attraverso i canali social dell'aeroporto. Nel 2018 è stato inoltre completato il percorso LOGES¹³ con l'integrazione dei percorsi esterni verso i mezzi pubblici, i taxi e il piazzale dei servizi e sono state aggiornate le mappe tattili, con l'aggiunta di nuove postazioni.

Per mantenere elevati standard qualitativi dei servizi PRM, AdB ha implementato un software per la gestione dei PRM e facilitare le operazioni in questo campo, anche in vista della crescita del traffico aeroportuale. L'applicativo permette la rilevazione più precisa e dettagliata dei dati dell'attività di PRM: ricezione delle richieste ai punti di contatto in partenza, localizzazione della posizione, registrazione delle tempistiche, identificazione della necessità di assistenza, presenza di eventuali accompagnatori, ausili di proprietà del passeggero, segnalazione di PRM ancora in attesa dopo la chiamata dai punti di contatto, ecc. L'attività è svolta con l'ausilio di tablet e smartphone forniti agli operatori che assistono i passeggeri, per permettere loro di monitorare, in maniera costante e flessibile, lo stato di avanzamento di ogni assistenza.

Il servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità ha confermato anche nel 2018 ottimi livelli di soddisfazione per un numero sempre crescente di utenti che richiedono il servizio. Consapevole che la cura e la gestione dei servizi passa attraverso la qualità e la formazione delle persone che li erogano, AdB ha predisposto anche percorsi formativi dedicati al personale esterno e interno che si occupa dell'assistenza dei passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità¹⁴. Nel corso del 2019 è inoltre prevista la realizzazione di un "corner PRM", un'area dedicata all'accoglienza dei PRM in partenza accanto all'Ufficio informazioni che permetterà la riduzione dei tempi di presa in carico dei passeggeri con necessità.

Progetto Enac - "Autismo in viaggio attraverso l'aeroporto"



Il progetto "Autismo in viaggio attraverso l'aeroporto" è stato avviato in forma sperimentale sull'aeroporto di Bari nel novembre 2015 e progressivamente adottato da altri scali, tra cui l'Aeroporto di Bologna. L'iniziativa rientra tra i progetti realizzati come parte del Protocollo d'Intesa per la Promozione del turismo accessibile, documento firmato dall'Aeroporto e dal Comune di Bologna, che illustra le buone pratiche di inclusione e di progettazione partecipata e pone le basi per una collaborazione sistematica e continuativa per il miglioramento dei servizi offerti ai passeggeri disabili. "Autismo in viaggio attraverso l'aeroporto" è ideato per garantire a tutti il pieno godimento del diritto alla mobilità, per le persone autistiche infatti compiere un viaggio aereo può rappresentare un'esperienza molto difficoltosa oltre a essere, nella maggior parte dei casi, un'esperienza del tutto nuova. Il progetto si pone l'obiettivo di facilitare l'accesso in aeroporto ai soggetti autistici e alle loro famiglie, aiutandoli a vivere con serenità l'esperienza del viaggio aereo.

Nell'ambito del progetto, AdB ha redatto due brochure informative sui servizi dell'aeroporto e su come comportarsi nelle fasi di imbarco destinate agli accompagnatori e ai soggetti autistici. Le brochure sono disponibili sul sito internet dell'aeroporto, in una sezione dedicata che offre anche la possibilità di prenotare una visita di familiarizzazione all'aeroporto prima del viaggio aereo.

13 Linea di orientamento guida e sicurezza, usata per indicare un sistema informativo tattile, per consentire ai disabili visivi (non vedenti e ipovedenti) di orientarsi nello spazio.

14 Per approfondimenti sulla formazione degli addetti PRM si rimanda al capitolo "Formazione".

Indicatori di performance

| Trafico PRM - Progressivo | | | |
|---------------------------|--------|--------|-------|
| Mese | 2017 | 2018 | % |
| Gennaio | 2.629 | 3.012 | 14,6% |
| Febbraio | 4.777 | 5.532 | 15,8% |
| Marzo | 7.563 | 8.692 | 14,9% |
| Aprile | 10.892 | 12.229 | 12,3% |
| Maggio | 14.596 | 16.014 | 9,7% |
| Giugno | 18.116 | 19.578 | 8,1% |
| Luglio | 21.641 | 23.535 | 8,8% |
| Agosto | 24.911 | 26.882 | 7,9% |
| Settembre | 28.685 | 30.475 | 6,2% |
| Ottobre | 32.358 | 34.333 | 6,1% |
| Novembre | 35.385 | 37.603 | 6,3% |
| Dicembre | 38.534 | 41.142 | 6,8% |

| Trafico PRM - Mensile | | | |
|-----------------------|-------|-------|-------|
| Mese | 2017 | 2018 | % |
| Gennaio | 2.629 | 3.012 | 14,6% |
| Febbraio | 2.148 | 2.520 | 17,3% |
| Marzo | 2.786 | 3.160 | 13,4% |
| Aprile | 3.329 | 3.537 | 6,2% |
| Maggio | 3.704 | 3.785 | 2,2% |
| Giugno | 3.520 | 3.564 | 1,3% |
| Luglio | 3.525 | 3.957 | 12,3% |
| Agosto | 3.270 | 3.347 | 2,4% |
| Settembre | 3.774 | 3.593 | -4,8% |
| Ottobre | 3.673 | 3.858 | 5,0% |
| Novembre | 3.027 | 3.270 | 8,0% |
| Dicembre | 3.149 | 3.539 | 12,4% |

| Segnalazioni e soddisfazione dei PRM | 2017 | 2018 |
|--|-------|-------|
| Giudizio complessivo | 99,9% | 99,3% |
| Stato e funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione | 99,4% | 99,8% |
| Adeguatezza della formazione del personale | 99,9% | 99,9% |
| Efficacia e accessibilità delle info, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna | 99,4% | 99,5% |
| Efficacia dell'assistenza ai PRM | 99,9% | 99,7% |
| Livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali | 98,9% | 99,3% |
| Spazi dedicati per la sosta dei PRM | 96,3% | 97,4% |
| Cortesia del personale | 99,9% | 99,8% |
| Professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali | 99,9% | 99,9% |
| Facilità di individuazione dei punti di accoglienza interni ed esterni | 99,1% | 99,3% |

2.5.4 La qualità dell'offerta commerciale e dei servizi premium

Nell'ottica di garantire alla comunità aeroportuale un'esperienza il più possibile completa e soddisfacente, AdB integra tra i servizi offerti un'ampia offerta commerciale, attraverso cui rispondere alle diverse esigenze della clientela e arricchire la *customer experience* attraverso un'offerta che si distingua e che richiami le eccellenze locali e, in ambito Food & Beverage, la tradizione gastronomica. Posizionate in maniera strategica rispetto ai flussi dei passeggeri, le attività commerciali all'interno del terminal passeggeri si estendono su una superficie di 4.500 mq con 43 punti vendita, tra *duty free*, *food & beverage* e *retail*.

Grande attenzione è dedicata alla selezione delle tipologie merceologiche e dei sub-concessionari. AdB mira a valorizzare le eccellenze locali e, in particolare, quelle del settore *food*, ambito distintivo e caratterizzante del territorio. Ne sono un esempio i numerosi punti vendita e di somministrazione che, oltre a richiamare, nei formati e nei prodotti, la tradizione locale esprimono elevati livelli di qualità di prodotto, costituendo così archetipo dell'immagine e

prestigio del buon cibo, tipici della Food Valley emiliana. Nell'ottica di rafforzare il rapporto con il territorio, AdB ha anche rinnovato la collaborazione con Lamborghini e Ducati, con l'inaugurazione del rinnovato spazio espositivo Lamborghini in posizione di alta visibilità del Terminal passeggeri.

La volontà di caratterizzazione dell'offerta, soprattutto quella enogastronomica, secondo il concetto di tradizione e territorio, sembra incontrare i gusti e le richieste dei passeggeri. Tali elementi trovano inoltre conferma sia nei risultati delle analisi condotte internamente, sia nei trend di mercato sempre più focalizzati sulla località e qualità dell'offerta. La gestione dei menu e l'attenzione alla rotazione dei prodotti appare come un altro elemento sostanziale che viene costantemente presidiato da AdB, così come l'attenzione all'allineamento dei prezzi praticati, monitorato sulla base di *benchmark*.

Per garantire un'esperienza unica a 360°, il Gruppo ha negli anni sviluppato una serie di servizi "premium", volti a migliorare

2. Una nuova strategia per creare valore

ed arricchire la *customer experience*. *YouFirst*, ad esempio, è un servizio VIP personalizzato tramite cui i passeggeri beneficiano di servizi esclusivi, tra cui l'assistenza per il check-in, la riconsegna dei bagagli, l'accompagnamento con mezzo privato fino all'aereo e altre iniziative volte a semplificare le fasi di imbarco e sbarco.

La *Marconi Business Lounge*, inoltre è un'area nella quale i viaggiatori possono rilassarsi prima della partenza e dove sono disponibili sale riunioni e sale conferenza riservate per eventi aziendali. La *Lounge* è un forte elemento di completamento e volano per l'offerta commerciale dell'aeroporto, verso i clienti esterni (territorio, passeggeri, ecc.) ed interni (vettori, retailer, operatori aeroportuali). L'alto livello di gradimento del servizio è confermato

dal numero di utenti superando nel 2018 i 144.000 ospiti annui. Costante è il presidio sugli aspetti qualitativi e numerose sono le occasioni di confronto con i partner a vario titolo coinvolti nel servizio. Il Gruppo promuove diverse iniziative per il rilancio dei servizi premium, tra queste l'ampliamento dell'offerta bar, lo sviluppo di un calendario di eventi come degustazioni, esposizioni di opere d'arte e concerti, partnership con aziende locali per l'offerta di servizi specifici agli ospiti della *Business Lounge*, come l'accordo con il Resto del Carlino per la fornitura di copie cartacee del quotidiano. Nel 2018 è stato inoltre lanciato il servizio di edicola digitale con la possibilità per gli ospiti di scaricare gratuitamente sul proprio device un'ampia varietà di riviste e quotidiani internazionali.

2.5.5 Safety aeroportuale e gestione delle emergenze

Il termine sicurezza esprime due concetti molto diversi tra loro che, nella lingua inglese, vengono differenziati dai termini Safety e Security. In ambito aeroportuale il significato è il seguente:

- Safety: sistema idoneo ad assicurare che le operazioni aeroportuali si effettuino in condizioni di sicurezza

predeterminate e allo stesso tempo idoneo a valutare l'efficacia del sistema per poter intervenire e correggere le eventuali non conformità;

- Security: procedure e risorse finalizzate a prevenire e contrastare atti di interferenza illecita nei confronti del sistema di aviazione civile ovvero a terra, a bordo degli aeromobili e in aeroporto.

Safety

AdB ha elaborato la Politica di safety aeroportuale, valida per tutti i soggetti che operano in airside, orientata al rispetto dei più elevati standard internazionali, con l'obiettivo di rispettare, in linea con le best practice, tutti i requisiti normativi nazionali e internazionali applicabili. La Policy è volta a garantire adeguati livelli di safety,

porre il rispetto della safety tra i primi obiettivi di ogni responsabile coinvolto nelle operazioni in airside e assicurare che la Politica sia compresa e implementata ad ogni livello aziendale ed interaziendale. La Safety Policy si fonda su 2 pilastri fondamentali:

Just Culture

La Just Culture è l'espressione di un sistema che ha fatto propria una cultura in cui gli operatori sono incoraggiati, magari persino premiati, a fornire informazioni essenziali sulla sicurezza segnalando eventi in cui siano stati coinvolti in prima persona.

Nella Just Culture, al contrario della "bo blame culture", si è affermato un clima di fiducia in cui gli operatori agiscono in assenza della paura di ritorsioni o azioni punitive o disciplinari. La Just Culture non è però sinonimo di incondizionata immunità e sono pertanto ritenuti inaccettabili i comportamenti o le condotte in cui vi sia negligenza, colpa grave, imperizia, omissioni o dolo volontario, sabotaggio o deliberata e ripetuta disattenzione alle regole operative e alle procedure di safety.

Sistema di Reporting

La Just Culture è l'elemento essenziale per un efficace sistema di reporting del SMS, in quanto consente agli operatori di riportare gli eventi significativi per la sicurezza.

Il processo di reporting del Safety Management System (SMS) si inserisce nella Just Culture in quanto consente agli operatori, sia in prima linea che in back office, e al management aziendale, di riportare gli eventi significativi per la sicurezza delle operazioni, con la garanzia di una cultura non punitiva. Questa tutela si applica a tutti gli eventi accaduti rilevanti per la sicurezza, sia nel caso in cui abbiano avuto conseguenze, sia nel caso in cui non ne abbiano avute.

AdB ritiene che il vero progresso nella gestione in sicurezza dell'attività aeroportuale possa essere raggiunto solamente con il coinvolgimento di tutto il proprio personale, di tutti gli operatori ed

enti aeroportuali e degli stakeholder, perseguitando una condotta ispirata ai più alti standard di safety.

Safety Management System

Il Safety Management System (SMS) si configura come un sistema idoneo a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano in condizioni di safety prefissate e a valutare nel contempo l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire, ove necessario, con opportune azioni correttive/preventive. L'obiettivo principale dell'SMS è la prevenzione degli incidenti: tale finalità può essere perseguita tramite l'identificazione, la valutazione, l'eliminazione o il controllo, fino a livelli considerati accettabili e controllabili, dei cosiddetti *safety-related hazards*.

Essendo lSMS relativo a tutte le attività afferenti la safety aeroportuale, ciascun soggetto aeroportuale privato e pubblico è tenuto a collaborare con i programmi di safety, riportando immediatamente al Gestore qualsiasi incidente, inconveniente o evento che abbia, o avrebbe potuto, compromettere la safety delle

operazioni e a fornire al Gestore tutte le evidenze e le informazioni necessarie ad identificarne le cause. Una gestione efficace dell'SMS richiede la partecipazione e l'impegno, le conoscenze e l'esperienza di tutti i soggetti aeroportuali.

Il processo di **comunicazione, informazione e promozione** è essenziale per rendere partecipe e coinvolgere ogni soggetto che opera nel "sistema aeroportuale", al fine di perseguire il raggiungimento degli obiettivi fissati in materia di safety e dare concreta attuazione alle politiche di Gruppo. Il principio che deve ispirare tale processo si fonda sulla cooperazione tra tutti i soggetti interessati, sia interni che esterni: a tal fine AdB provvede alla correlazione funzionale tra la propria attività operativa e quella dei diversi soggetti aeroportuali al fine di garantire un approccio efficace ed integrato.

La Governance della Safety

Conformemente a quanto indicato dalla normativa nazionale ed internazionale, AdB si è dotato di un sistema di governance della Safety organizzato in comitati. Il **Safety & Compliance Review Board** ha un ruolo proattivo nella discussione di tutti gli aspetti di safety e costituisce un supporto per l'Accountable Manager nell'attuazione delle politiche e degli obiettivi di safety e nella verifica delle conformità dell'infrastruttura, dell'organizzazione e delle procedure ai requisiti regolamentari. Il **Safety Committee** è un comitato di tipo consultivo 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 organizzazioni sia pubbliche che private presenti in aeroporto. Il Comitato ha l'obiettivo di assicurare la partecipazione di tutti i soggetti operanti in aeroporto; coinvolgere tutti gli operatori aeroportuali sugli obiettivi di safety; analizzare e proporre soluzioni

alle problematiche riscontrate; coinvolgere gli operatori sui risultati dell'SMS (trend analysis, risk assessment, azioni correttive, ecc.); analizzare congiuntamente le eventuali problematiche riscontrate nelle operazioni aeroportuali e le proposte di cambiamento suggerite dai vari soggetti presenti nel Committee.

Il **Local Runway Safety Team** ha il compito specifico di analizzare e valutare la safety operativa della pista e più in generale dell'area di manovra, così da poter concretamente contribuire all'adozione di misure correttive idonee e/o preventive, finalizzate a contenere e a diminuire il numero degli eventi legati alle incursioni in pista. Il "Local Runway Safety Team" è composto dai rappresentanti di: Airlines Operators Committee (AOC), Enav, Enac, Associazione di categoria dei controllori di volo (Anacna), Associazione di categoria dei piloti, area movimento e area progettazione del gestore e da un rappresentante degli autisti dei mezzi aeroportuali.

Attività di formazione e sensibilizzazione sulla safety

A seguito del recepimento della normativa europea Reg. UE 139/2014, il gestore aeroportuale ha finalizzato i propri obiettivi all'aderenza ai principi promossi dall'EASA (Agenzia europea per la sicurezza aerea). Le attività di sensibilizzazione e formazione, divenute obbligatorie per tutti gli operatori airside, hanno interessato particolarmente i temi dell'human factor.

Sono inoltre proseguite le attività di sensibilizzazione, specifiche a seconda dei soggetti coinvolti e dei temi trattati. Sono stati realizzati video formativi per gli operatori di scalo per la prevenzione delle collisioni "mezzo-infrastruttura", così come è stato realizzato un video sullo smaltimento dei rifiuti di bordo, mentre sono state organizzate attività di sensibilizzazione per ridurre i rischi di sversamenti con particolare attenzione alle operazioni di manutenzione. Gli handler sono stati coinvolti in attività di sensibilizzazione sul tema del controllo "FOD" (foreign object debris, ovvero oggetti estranei al velivolo con la potenzialità di danneggiare il velivolo stessi) presso gli stand.

Nel 2018 è stata inoltre definita una panoramica precisa e puntuale dei rischi presenti nell'area airside che ne permetta un monitoraggio continuativo e costante ed è stata erogata la formazione al top Management in merito a tutte le attività introdotte dal Regolamento UE139/2014, e alle figure coinvolte nei nuovi processi (change management, compliance, monitoring, training) e agli auditor.

2. Una nuova strategia per creare valore

Indicatori di performance

L'efficacia del SMS è monitorata attraverso alcuni indicatori di performance:

| Indicatore | Obiettivi 2017 (movimenti stimati 71.524) | Consuntivo 2017 (movimenti reali 71.878) | Obiettivi 2018 (movimenti stimati 73.938) | Consuntivo 2018 (movimenti reali 71.503) |
|--|--|---|--|---|
| N° di segnalazioni inerenti la sicurezza operativa ogni 1000 movimenti | >11.8% Almeno 850 | 980 | > 12.3 % Almeno 900 | 784 (10.90% ¹⁵) |
| N. di Voluntary Safety Report ogni 1000 movimenti | Non valutato come obiettivo 2017 | 107 | >1.3 Almeno 100 | 106 (1.48%) |
| Collisione mezzo - aeromobile | <0.08 Max 6 eventi | 8 | <0.08 Max 6 eventi | 11 (0.15%) (di cui 3 senza danno) |
| Collisione mezzo - mezzo | <0.18 Max 13 eventi | 13 | <0.17 Max 13 eventi | 17 (0.23%) |
| Collisione mezzo-pontili | <0.04 Max 3 eventi | 1 | <0.01 Max 1 evento | 1 |
| Sversamenti mezzi di rampa | <0.69 Max 50 eventi | 29 | <0.4 Max 30 eventi | 47 (0.65%) |
| Manovre di retromarcia senza l'ausilio dell'operatore | <0.55 Max 40 eventi | 15 | <0.27 Max 15 eventi | 7 (0.09%) |
| Mancato stop aeronautico | <0.11 Max 8 eventi | 5 | <0.06 Max 5 eventi | 6 (0.08%) |
| Rifiuti provenienti da pulizia di bordo | <1.11 Max 80 eventi | 100 | <0.40 Max 30 eventi | 15 (0.20%) |
| Mancata esecuzione controllo FOD prima dell'arrivo del volo | <0.55 Max 40 eventi | 39 | <0.54 Max 40 eventi | 64 (0.89%) |

Nel 2018 il numero delle segnalazioni è diminuito in valore assoluto: 784 nel 2018 contro 980 nel 2017. La riduzione è dovuta principalmente ad una depurazione dei dati non direttamente safety-related a partire dal 01/01/2018, al fine di avere un report maggiormente efficace, realistico e puntuale.

L'aumento dei GSR (Ground Safety Report) e dei VSR (Voluntary Safety Report) denota invece una maggiore e costante partecipazione ed interesse alla safety non solo da parte degli operatori sottobordo ma anche da parte del management delle società di handling e degli operatori di rampa; ciò anche grazie all'utilizzo di canale di segnalazione social (whatsapp), ad incontri periodici di definiti Safety Meeting (8 nell'anno), alla realizzazione di video di safety e all'istituzione di un nuovo canale Telegram di Safety & Operations.

Il numero delle collisioni mezzo-aeromobile si assesta invece a 8 eventi con danneggiamento (11 in totale), replicando il trend del 2017. In lieve aumento invece il numero di collisioni mezzo-mezzo e gli sversamenti (olio) da mezzi di rampa: quest'ultimo evento è in particolare dovuto all'età media piuttosto elevata di diversi mezzi utilizzati dai prestatori di servizi. Su tutti questi aspetti, non direttamente controllabili dal gestore in quanto gestiti da società terze, AdB si concentrerà nel corso del 2019, attraverso una attenta politica di sensibilizzazione, formazione e controllo.

Grazie al continuo e costante processo di formazione e safety promotion implementato da Adb nel corso del 2017 e del 2018, ottimi invece sono i dati relativi al numero di retromarce senza ausilio, collisione mezzo-pontili e ritrovamento di rifiuti di pulizie di bordo presso lo stand.

¹⁵ Nel corso dell'anno si è deciso di non includere nelle segnalazioni 2 categorie di eventi non strettamente safety related

Wildlife control

Per Wildlife Strike si intende l'impatto violento tra aeromobili e animali selvatici (prevalentemente volatili). Si tratta di un fenomeno le cui conseguenze possono essere gravi. Nel 2018 l'Aeroporto di Bologna ha registrato **71.647** movimenti con **26** impatti certi, di cui **25** con volatili e **1** con lepre.

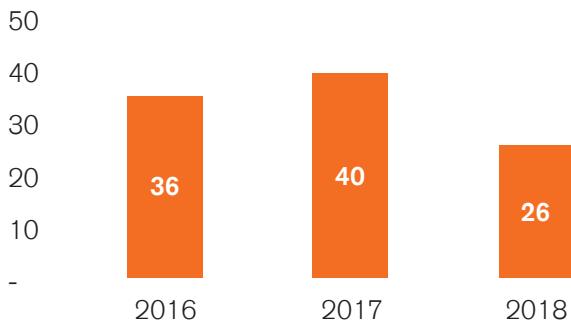
Il numero di impatti rapportato al volume di traffico totale, agli effetti sul volo, all'abbondanza della fauna e le specie presenti consente di stimare l'indicatore **BRI2** (Bird Risk Index), che per l'anno 2018 risulta **0,06**. Il dato registrato nel 2017, confrontato al 2018, vede un trend in calo da 0,09 a 0,06 nonostante l'aumento dei volatili avvistati sull'aeroporto (da 87.029 del 2017 a 116.901 del 2018).

Nel 2019 AdB continuerà l'azione di bonifica dell'habitat e la

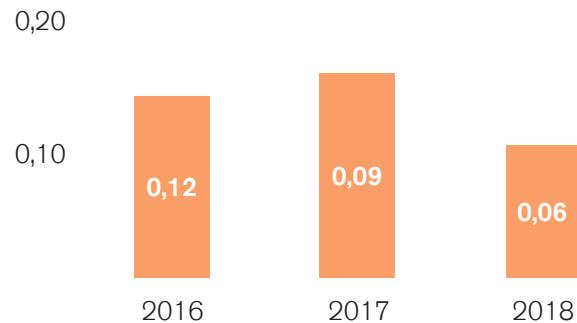
manutenzione delle aree arboree e arbustive delle zone esterne in carico al gestore. Continueranno anche le azioni di contenimento della fauna tramite la gestione delle gabbie di cattura e saranno applicate eventuali correzioni nella protezione degli immobili (come ad esempio reti anti volatili). La costituzione di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti AdB e rappresentanti di Enti, società ed Istituti esterni, ha dato ottimi risultati e sarà riconfermato per l'anno 2019. Anche per l'anno 2019 è prevista la regolare manutenzione dei sistemi anti volatili veicolari e fissi oltre alla manutenzione delle gabbie di cattura, l'eventuale integrazione con altre analoghe e l'alimentazione delle stesse con esche attrattive.

| 2018 - Mese | Impatti totali | Impatti con danni | Impatti multipli | Ingestioni nei motori | Con effetti sul volo | Movimenti | Numero soggetti avvistati | Numero gruppi avvistati | Bird Risk Indicator |
|---------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|----------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|---------------------|
| Gennaio | 0 | - | - | - | - | 5.252 | 5.356 | 11 | 0,00 |
| Febbraio | 3 | - | - | - | - | 4.799 | 15.198 | 11 | 0,07 |
| Marzo | 1 | - | - | - | - | 5.646 | 16.496 | 13 | 0,06 |
| Aprile | 2 | - | - | - | - | 5.951 | 10.819 | 12 | 0,06 |
| Maggio | 0 | - | - | - | - | 6.189 | 11.990 | 10 | 0,01 |
| Giugno | 1 | - | - | - | - | 6.604 | 15.600 | 11 | 0,06 |
| Luglio | 8 | - | - | - | - | 6.915 | 9.095 | 11 | 0,20 |
| Agosto | 4 | - | - | - | - | 6.710 | 6.555 | 11 | 0,09 |
| Settembre | 2 | - | - | - | - | 5.969 | 7.141 | 8 | 0,06 |
| Ottobre | 2 | - | - | - | - | 6.349 | 7.149 | 10 | 0,06 |
| Novembre | 1 | - | - | - | - | 5.725 | 8.548 | 13 | 0,03 |
| Dicembre | 2 | - | - | - | - | 5.538 | 2.954 | 12 | 0,05 |
| Totale | 26 | - | - | - | - | 71.647 | 116.901 | 133 | 0,06 |

Numero di impatti



Andamento indice BRI2



2. Una nuova strategia per creare valore

Security

I servizi di Security sono stati presi in gestione diretta dal Gestore aeroportuale, secondo quanto previsto dal D.M 29 gennaio 1999, n°85, e a seguito della Comunicazione Enac del 10 gennaio 2001, prot. n.º00200DG. La normativa vigente è costituita dal Programma Nazionale per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (PNS) e dal Regolamento Europeo 1998/2015, e successive modifiche. Oltre a queste due norme principali ci sono altri Regolamenti Europei e Circolari Enac che regolano le modalità secondo le quali devono essere svolti i controlli.

L'attuale organigramma della Security prevede, a capo il Direttore Security, che ricopre anche il ruolo di Security Manager, a cui sottostanno due strutture una in linea e una in staff. La struttura in linea è quella che a livello operativo svolge i servizi dati in

concessione da Enac per quanto riguarda i controlli dei passeggeri e dei bagagli (a mano e da stiva) e delle merci.

La struttura di staff si occupa invece degli aspetti legati al rilascio dei permessi per l'entrata nell'area aeroportuale, alla redazione e aggiornamento costante delle procedure sui controlli di security, la diffusione e il recepimento di tali procedure da parte del personale addetto alla Security. La struttura di staff inoltre gestisce e supervisiona tutti gli aspetti di Security concernenti l'attività aeroportuale e quantifica, sulla base dei voli previsti e dei fattori di riempimento aeromobili, i tempi di controllo, la distribuzione dei passeggeri alle postazioni e il numero di personale e Guardie Particolari Giurate (GPG) necessario.

Il Personale addetto alla sicurezza

Ad agosto 2018, picco massimo dell'anno, AdB Security conta un organico di 195 Guardie Particolari Giurate (GPG), di cui 49 ricoprono la carica di Supervisore (SPV) e 6 quella di Security Passenger Manager (SPM).

Il personale addetto alla sicurezza opera durante tutta la fascia oraria in cui sono previsti voli in partenza e ha la responsabilità di eseguire correttamente le procedure operative e i Controlli di Sicurezza sui passeggeri e i loro bagagli a mano, sui bagagli da stiva e sulle merci, secondo le normative di Security e i Comunicati Operativi della Direzione Security.

Il **reclutamento** del Personale di Sicurezza avviene mediante una prima selezione eseguita da una società esterna specializzata, sulla base degli elementi indicati dal D.M. 85/99:

- Conoscenza della lingua inglese
- Test Psicoattitudinale
- Colloquio motivazionale
- Colloquio Individuale
- Visite mediche di Idoneità.

Al termine della prima fase di selezione, i dati dei candidati vengono inviati all'Ufficio della Polizia di Stato per il controllo del background prima di iniziare il corso di formazione, curato da una specifica unità organizzativa, il Training Center.

Il corso di **formazione** prevede una parte teorica e una pratica ed è tenuto da un Istruttore Certificato Enac. Al termine del corso è previsto un esame finale davanti alla Commissione Enac. Dopo il superamento dell'esame, al candidato è rilasciata la "Certificazione di Addetto alla Sicurezza", con validità triennale, che è oggetto di verifica biennale da parte della Prefettura. La validità di tale certificazione nel corso degli anni è verificata tramite visite mediche triennali che certificano il possesso di requisiti fisici e psichici, oltre al superamento di un esame atto alla ricertificazione davanti alla Commissione ENAC.

L'assunzione del personale addetto alla Sicurezza avviene solo in seguito alla ricezione del Decreto di Nomina da parte del Prefetto e successivamente al giuramento previsto dall'art. 250 del Regolamento di Esecuzione.

Il personale Security deve svolgere attentamente e diligentemente

il proprio lavoro e per questo motivo viene **monitorato** attraverso Audit, Controlli di Qualità, Briefing, Sistema di Performance e Libreria TIP (ovvero esame di immagini virtuali al monitor di articoli pericolosi). La valutazione della prestazione TIP dei singoli operatori avviene ogni 6 mesi, nel corso della valutazione l'operatore deve identificare almeno il 75% delle immagini virtuali che vengono proiettate generando così meno del 25% di falsi allarmi. Gli operatori che non superano la valutazione semestrale, devono sottoporsi a una formazione per colmare le carenze, funzionale all'ottenimento di una riqualificazione.

Il **sistema di performance** riguarda il monitoraggio delle prestazioni degli operatori e si prefigura come un sistema "a cascata": i giudizi vengono forniti da coloro che sono testimoni delle prestazioni ovvero gli SPV, che a loro volta sono valutati dagli SPM. La valutazione consta di parametri oggettivi e soggettivi, la valutazione soggettiva avviene ogni quattro mesi, mentre quella oggettiva avviene mensilmente. La valutazione annuale è elaborata come media aritmetica delle valutazioni periodiche.

Nell'ottica di monitorare l'applicazione della normativa di riferimento, AdB effettua Controlli di Qualità mensilmente, che a partire da Settembre 2018 sono eseguiti da un nuovo team costituito all'interno della Direzione Security. L'attività di controllo è svolta tramite il passaggio, attraverso tutte le postazioni di controllo dell'Aeroporto di articoli proibiti e/o titoli non validi all'accesso. Almeno due volte al mese vengono eseguiti Cover Test, che prevedono il passaggio di "Passeggeri Campione" presso le postazioni di controllo utilizzando simulacri di ordigni esplosivi e articoli proibiti.

Alla fine di ogni intervento viene redatto il "Report Cover Test di Qualità" finalizzato a:

- Mostrare il livello di efficacia, efficienza e qualità delle misure e delle procedure di sicurezza;
- Identificare le defezioni e le non conformità dei servizi di sicurezza;
- Formulare raccomandazioni ed azioni correttive per la riduzione o risoluzione delle eventuali non conformità.

In occasione del successivo controllo di qualità, si verifica il follow up del controllo precedente per testare l'effettiva risoluzione della non

conformità. In ultimo, l'attività di Security è soggetta a controllo da parte del Nucleo Centrale Interministeriale tramite Visite Ispettive svolte senza preavviso, oltre alle visite ispettive della Direzione Enac di Bologna.

Nel corso dell'anno la soddisfazione dei passeggeri per la sicurezza del viaggio è rimasta costante e ad un livello molto elevato, raggiungendo il 97,9% di passeggeri soddisfatti nel controllo bagagli e il 98,4% nella percezione della sicurezza personale in aeroporto.

Gestione delle emergenze e business continuity

AdB, per assicurare la continuità dei servizi offerti, nel rispetto delle normative vigenti e in riferimento alle best practice di settore, ha definito un modello organizzativo, di procedure e di sistemi, che, in caso di incidente, permettono di analizzare la situazione, mitigare il disservizio e ripristinarlo in tempi idonei.

Nello specifico, si è dotato di:

- un Continuity management plan, in capo alla Direzione Operazioni Aeroportuali, che riporta le azioni di mitigazione e ripristino, anche temporaneo, dell'operatività a seconda del singolo evento, che è stato aggiornato nel corso del 2018 ed entrerà in vigore nel 2019;
- un piano di IT Continuity e Disaster Recovery, in capo all'area Innovation, ICT & Quality, indirizzato al ripristino dei datacenter e dei sistemi e applicativi;
- un modello organizzativo della funzione ICT composto da due unità operative, che si occupano della gestione dell'infrastruttura (Server, Database, Network, ecc.) e dei sistemi di produzione ed applicativi nella fase di attuazione della procedura stessa;
- un sistema di Help Desk attivo dalle 05:00 alle 21:00 per l'intervento di primo livello sugli asset operativi quali check-in e gate;
- un sistema continuo di monitoraggio dell'infrastruttura di rete, affidato ad un fornitore esterno, per la rapida identificazione dell'eventuale emergenza;
- un'infrastruttura di rete moderna realizzata secondo criteri di ridondanza ed alta affidabilità con sito di back up esterno al building principale;
- dispositivi di sicurezza moderni come firewall di ultima generazione. L'Aeroporto di Bologna, nel corso del 2018, ha iniziato l'integrazione dei Piani di emergenza secondo quanto previsto dal Reg. UE 139. Il Piano di emergenza aeroportuale (PEA) risulta già in linea con la nuova normativa europea, secondo quanto previsto dall'EASA. Obiettivo dell'integrazione dei Piani è l'analisi degli impatti che ogni piano aeroportuale di emergenza (a titolo esemplificativo, incendio del terminal, cedimento strutturale, terrorismo, ecc.) può avere sull'operatività dei voli e, più in generale, sul traffico aereo. È importante anche capire come ogni piano possa "interferire" con l'altro e definire una scala di priorità di applicazione delle azioni di competenza, per capire, a seconda del tipo di emergenza, quali misure è prioritario applicare, cercando di evitare le sovrapposizioni procedurali.

A partire dal mese di Febbraio 2017, al Gestore Aeroportuale è stato affidato il servizio di Sorveglianza e Pattugliamento, il cui scopo è il controllo dell'integrità della recinzione perimetrale, degli aeromobili, dei confini tra aree lato terra, lato volo, aree sterili e parti critiche, il controllo di tutte le aree accessibili al pubblico appartenenti o vicine all'aerostazione, il controllo documentale delle persone presenti nelle aree sterili, il controllo e le verifica dei lasciapassare e delle autorizzazioni specifiche dei veicoli presenti ed operativi nell'area lato volo.

- AdB, direttamente o tramite il coinvolgimento di altri soggetti pubblici o privati coinvolti (ad esempio Polizia per il Piano antiterrorismo), verifica periodicamente l'efficacia delle procedure tramite esercitazioni e simulazioni. Nel caso in cui si riscontrino non conformità o aree di miglioramento si procede all'aggiornamento dei vari piani. Nel 2018 è iniziata l'attività di integrazione, testata anche attraverso le simulazioni. I risultati sono, e saranno anche in futuro, input per le procedure/piani integrati.

Per quanto riguarda il Piano di emergenza aeronautico, nel 2018 AdB ha organizzato la sesta esercitazione full scale, che ha coinvolto, oltre ai soggetti aeroportuali, anche il territorio circostante. Nel corso dell'anno si sono svolte anche le esercitazioni previste dal Piano di emergenza interno, ai sensi del Dlgs. 81 e quelle di Polizia.

2. Una nuova strategia per creare valore

2.5.6 Comunicare e coinvolgere i passeggeri

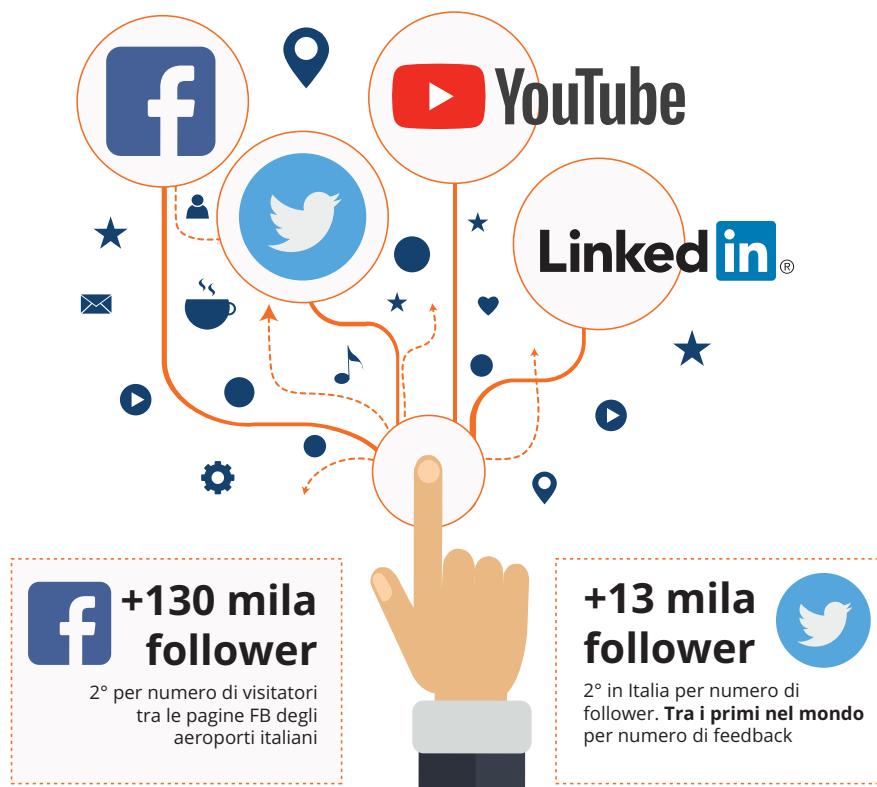


Nel corso del 2018 le attività di Comunicazione hanno subito una riorganizzazione volta a veicolare in modo sinergico le informazioni verso l'esterno e verso l'interno, valorizzando il ruolo dell'aeroporto in relazione al territorio e agli stakeholder, rafforzando l'immagine aziendale sui media e sostenendo l'engagement e la corporate identity dei dipendenti e della comunità aeroportuale.

Nel corso degli anni l'Aeroporto di Bologna ha attivato e gestito un

ampio ventaglio di strumenti di comunicazione verso l'esterno: dai più tradizionali (brochure, comunicati stampa, newsletter, monitor presso il terminal) ai più moderni ed interattivi (canali social, app, sito internet, chatbot, beacon). A fronte di cambiamenti molto veloci nel modo in cui le persone accedono alle informazioni, rispetto al contatto diretto tramite banco informazioni e call center, sono sempre più utilizzati i nuovi canali informativi, via internet o social media.

PRESENZA SUI SOCIAL NETWORK



Anche la percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico è stata ottimale. Aeroporto di Bologna anche nel 2018 ha proseguito lo sforzo per ampliare gli strumenti di informazione al passeggero, sia con l'informativa mirata via CRM che con postazioni informative remote. Nel dettaglio, la soddisfazione per i punti di informazione operativi, la segnaletica

interna e il sito web si sono attestate su livelli di eccellenza. Nel 2018 è stato pubblicato il nuovo sito dell'aeroporto di Bologna. Tra le novità più significative: la visualizzazione di contenuti personalizzati secondo le esigenze del passeggero, il potenziamento dei servizi di e-commerce, l'ottimizzazione dell'esperienza di navigazione dell'utente e il miglioramento dell'accessibilità.

Coinvolgimento delle istituzioni

Quale attore che opera in un sistema territoriale complesso, AdB non può prescindere dal lavorare in coordinamento con le istituzioni nazionali e internazionali, sviluppando sinergie nello sviluppo dei servizi ai passeggeri e rendendosi parte attiva nella crescita del territorio. L'aeroporto infatti si fa promotore non solo di iniziative

legate alla gestione delle attività aeroportuali, ma anche di questioni più di impatto sociale e ambientale.

Quale partner strategico per lo sviluppo e la crescita dell'aeroporto, nel 2018 AdB ha firmato con il Comune di Bologna un Protocollo d'intesa per la Promozione del turismo accessibile in aeroporto, che

pone le basi per una collaborazione sistematica e continuativa per il miglioramento dei servizi offerti ai passeggeri disabili. Per favorire lo sviluppo dell'accessibilità, AdB ha creato un tavolo tecnico in cui riunisce i servizi di trasporto collettivo del territorio per individuare soluzioni volte a mitigare le problematiche logistiche in occasione delle manifestazioni fieristiche e dei grandi eventi.

Le istituzioni locali ricoprono un ruolo chiave, sia come interlocutori che come partner, anche nel perseguimento dell'obiettivo strategico di rendere l'aeroporto sempre più sostenibile per il territorio. Per la gestione degli impatti acustici, ad esempio, è stato istituito un gruppo tecnico a cui partecipano AdB e i rappresentanti dei principali enti territoriali quali Comune di Bologna, ARPAE, Comune di Calderara di Reno, con l'obiettivo di coordinare il rapporto con

i cittadini, sviluppare le attività di monitoraggio e garantire uno scambio sistematico delle informazioni. Ma non solo, AdB in qualità di grande infrastruttura strategica, partecipa anche al Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) del Comune di Bologna con l'intento di fornire adeguato supporto al perseguimento degli obiettivi comuni di riduzione delle emissioni climalteranti. Già dal 2015 inoltre, AdB, Regione Emilia-Romagna, Città Metropolitana di Bologna, Comune di Bologna, Comune di Calderara, TPer hanno siglato l'Accordo Territoriale attuativo per la decarbonizzazione dell'Aeroporto, redatto ai sensi della LR 20/2000, in risposta all'esigenza di mitigare gli impatti ambientali connessi con lo sviluppo infrastrutturale di lungo periodo e anche in ottemperanza di quanto prescritto dal Decreto di VIA del Masterplan.

Coinvolgimento del territorio

Oltre che con le istituzioni, AdB interagisce con altri player del territorio creando valore per la comunità, le aziende e gli stakeholder locali. Attraverso le attività commerciali e gli spazi di cui dispone, il Gruppo promuove diverse iniziative ed attività, creando occasioni di promozione culturale e artistica del territorio e accrescendo la visibilità delle eccellenze locali, in particolare dei settori automobilistico ed enogastronomico. La visibilità ottenuta dalle attività di advertising e la partecipazione agli eventi ospitati nella struttura aeroportuale aiuta infatti a creare valore e consolidare la *brand awareness* delle aziende locali presso il pubblico nazionale ed internazionale in transito presso lo scalo.

Nel 2018 si è svolta la seconda edizione del Marconi Music Festival, il primo festival musicale aeroportuale, organizzato con Emilia Romagna Festival. Nel corso della rassegna musicale i passeggeri e il pubblico esterno hanno avuto la possibilità di partecipare ad un ciclo di concerti ed eventi con la presenza di

grandi nomi internazionali, tra cui l'attore John Malkovich, e giovani talenti. Sempre in ambito di promozione artistica e culturale, in concomitanza con la grande esposizione dedicata all'artista Zhang Dali, tenutasi a Palazzo Fava nel 2018, il Gruppo ha ospitato nella Lounge alcune opere dell'artista. L'iniziativa è stata anche un'occasione di promozione della mostra per i numerosi flussi di passeggeri transitati presso l'Aeroporto.

AdB ha anche ospitato l'evento "Gumball 3000", una corsa non competitiva di grande risalto nel settore dell'automotive. Protagoniste di questa manifestazione sono esemplari unici di Ferrari, Lamborghini, Rolls Royce e Aston Martin, che in 3000 miglia attraversano diversi continenti, in questa edizione dal Covent Garden di Londra per giungere fino a Tokyo. L'evento, giunto alla sua ventesima edizione, è transitato anche dall'Aeroporto di Bologna, dal quale sono poi partiti i voli diretti ad Osaka per i 200 passeggeri VIP e le loro supercar al seguito

2.6 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico



Il Gruppo si impegna a porre attenzione a tutti gli aspetti di sostenibilità, da quelli ambientali al rispetto dei principi etici e sociali considerando il ruolo importante che l'Aeroporto di Bologna assolve, quale polo funzionale sul territorio. L'Aeroporto di Bologna si pone da sempre l'obiettivo di perseguire

lo sviluppo sostenibile del sistema aeroportuale, e la tutela dell'ambiente, nelle sue componenti significative quali gli impatti sulla qualità dell'aria, il rumore, il risparmio energetico e l'utilizzo di fonti energetiche alternative, che è parte integrante della politica societaria di sviluppo sostenibile.

L'impegno si concretizza in attività quotidiane di monitoraggio degli impatti ambientali derivanti dalle attività aeroportuali, nell'individuazione di misure di miglioramento e nel dialogo e confronto con il territorio e con i diversi stakeholder. Nei rapporti col territorio la Società si è impegnata concretamente, ad esempio attraverso la sottoscrizione di Accordi Territoriali, a sostenere

iniziativa di compensazione ambientale.

AdB ha definito le politiche, gli strumenti e le strutture organizzative necessarie a garantire che, in ogni momento, l'attività aeroportuale si integri con i necessari livelli di qualità del servizio, sicurezza dei lavoratori, tutela dell'ambiente e sicurezza aeroportuale, considerati obiettivi primari della Società. A tal fine ha integrato i sistemi di Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza sul Lavoro in un unico Sistema di Gestione Aziendale integrato, che risponde in modo univoco ai requisiti delle diverse norme di Certificazione applicabili, in coerenza con la politica Qualità-Ambiente-Energia-Sicurezza. In particolare AdB applica nella propria gestione le seguenti Certificazioni:

- Certificazione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004
- Certificazione per la sicurezza sul lavoro OHSAS 18001
- Certificazione energetica UNI EN ISO 50001

Il sistema di gestione integrato assicura il pieno controllo degli impatti

2. Una nuova strategia per creare valore

ambientali significativi, dei rischi associati e del contesto interno ed esterno, nonché il governo delle politiche di miglioramento. L'organizzazione ha inoltre istituito, al proprio interno, il Dipartimento Ambiente, Energia e Sicurezza sul Lavoro le cui risorse si dedicano

specificatamente alle tematiche ambientali. La Politica integrata, è resa pubblica al territorio al fine di garantire massima trasparenza negli obiettivi che AdB intende perseguire.

Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza¹⁶

Al fine di garantire il mantenimento e il miglioramento di un Sistema integrato di Gestione Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza, AdB ha definito un insieme di principi su cui basa tutte le sue attività. In particolare rispetto alla tutela ambientale la Politica richiede di:

- Valutare, prevenire e minimizzare l'impatto ambientale e i rischi di salute e sicurezza dei lavoratori (come infortuni e malattie professionali);
- Garantire la conformità alla normativa vigente in materia ambientale, salute e sicurezza sul lavoro, efficientamento energetico;
- Promuovere un sistema di reporting così da garantire il monitoraggio puntuale delle prestazioni;
- Coordinare e vigilare le condotte da parte di sub-concessionari, fornitori e imprese che agiscono come terzi per conto di AdB;
- Contribuire al contrasto al cambiamento climatico, migliorando l'efficienza energetica e servendosi di fonti energetiche rinnovabili.

Ai dipendenti spetta il compito di mantenere alti standard di qualità del servizio e dei parametri di tutela dell'ambiente, delle risorse energetiche e idriche e della salute e sicurezza sul lavoro, così come l'impegno a prevenire e correggere tempestivamente ogni non conformità a norme e standard aziendali, nazionali e internazionali.

2.6.1 Gestione del rumore

Il rumore aeroportuale è l'aspetto più significativo tra le tematiche ambientali e maggiormente critico per il territorio circostante, rispetto al quale la Società pone particolare attenzione. In materia di impatto acustico la politica ambientale è orientata al monitoraggio costante del rumore, alla determinazione delle misure di mitigazione, al costante dialogo col territorio e alla trasparenza nelle informazioni. Da sempre AdB ha costruito un dialogo e un confronto con gli Enti locali attraverso il lavoro svolto dal Gruppo tecnico per il rumore aeroportuale. Il Gruppo, rinnovato nel 2018, è coordinato dal Comune di Bologna e vede la presenza di rappresentanti delle amministrazioni comunali locali, di ARPAE (Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia) e di ASL. L'attività del Gruppo tecnico è rivolta all'analisi condivisa delle problematiche inerenti il rumore sulle zone residenziali, alla gestione dei reclami da parte dei cittadini, e all'individuazione di possibili azioni e progettualità di mitigazione e compensazione dell'impatto acustico. Inoltre, anche la Commissione aeroportuale istituita ai sensi del D.M. 31/10/1997 e presieduta da ENAC, lavora costantemente per il miglioramento delle procedure aeroportuali antirumore.

Le attività inerenti la gestione del rumore aeroportuale si concretizzano, in primo luogo, nella misurazione costante degli impatti acustici attraverso il Sistema di monitoraggio del rumore aeroportuale. Il Sistema, integrato con la traccia radar, consente di tracciare le rotte percorse dagli aeromobili in fase di atterraggio e

decollo e determinare il rumore al suolo, registrato dalle centraline acustiche. Il Sistema produce numerosi dati che sono elaborati e resi disponibili ai cittadini e al territorio, e che sono utilizzati per identificare eventuali misure migliorative.

Una delle tematiche più critiche relativamente all'impatto acustico è il disturbo arrecato alla popolazione residente nelle aree interessate dal sorvolo degli aerei. Pertanto, uno degli elementi principali nel processo di mitigazione è dato proprio dal dialogo con le rappresentanze cittadine e i comitati. Parallelamente, AdB ha implementato un Piano d'azione che descrive le misure di mitigazione e compensazione che l'Aeroporto ha attuato e intende attuare in futuro. Anche in questo caso il dialogo con i diversi soggetti aventi titolarità, autorità e competenza in materia, si è dimostrato fondamentale per la redazione del Piano, così come le sedi tecniche istituzionali preposte, quali la Commissione aeroportuale e il Gruppo tecnico rumore. Il piano d'Azione sulla gestione del rumore è formulato ai sensi e per gli effetti del Decreto 152/06, ed include le misure di mitigazione e compensazione del disturbo generato dall'impatto acustico aeroportuale, che il Gestore aeroportuale intende attuare anche in sinergia con gli altri Soggetti competenti per i diversi aspetti. Il Piano è un documento dinamico che può essere aggiornato in funzione di nuove o diverse iniziative maturate nel corso del periodo di validità dello stesso.

¹⁶ I sistemi di gestione integrati (Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza sul Lavoro) sono applicati al contesto organizzativo ed operativo di AdB. TAG è certificata autonomamente per i propri aspetti di Qualità, Ambiente e Sicurezza sul Lavoro. FFM ad oggi non si è dotato di un sistema di gestione certificato ma svolge le proprie attività secondo prassi e procedure operative, nel rispetto delle normative nazionali e di settore.

Indicatori di performance

| Postazione | LVA [dB(A)] ¹⁷ | | LVA [dB(A)] |
|------------|---------------------------|------------|-------------|
| | 31/12/2017 | 31/12/2018 | |
| P1 | 66 | 65,1 | |
| P4 | 62,3 | 61,8 | |
| P5 | 55,7 | 55,6 | |
| P6 | 63 | 62,1 | |
| P7 | 55,3 | 54,5 | |
| P8 | 53,5 | 52,6 | |

I dati rappresentati mostrano i livelli di rumore registrati dalle centraline acustiche situate a monitoraggio dei centri abitati limitrofi l'aeroporto. I valori risultano inferiori rispetto ai limiti di rumorosità fissati dalla normativa per le diverse fasce di rispetto e sono verificati grazie al monitoraggio in continuo. Il miglioramento delle performance registrato nel corso del 2018, risulta inoltre particolarmente positivo considerando la sostanziale stabilità delle movimentazioni registrate nell'anno.

I dati sono desunti dal Sistema di monitoraggio del rumore

aeroportuale, che si compone di 6 centraline fisse attive nell'intorno aeroportuale. Per ciascuna delle stazioni di misura l'andamento dell'indice LVA segue un andamento sostanzialmente costante, senza dunque significative oscillazioni. I fattori che concorrono alla determinazione dell'indicatore sono molteplici, e sono riconducibili sostanzialmente a: numero e tipologia di aeromobili in transito; rateo di salita, quindi quota di sorvolo; traiettoria seguita; peso al decollo/atterraggio; fascia oraria (diurna ovvero notturna).

2.6.2 Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico

Nel 2013 l'Aeroporto di Bologna ha implementato un sistema di gestione dell'energia conforme allo standard internazionale UNI ISO50001 con cui garantisce la tutela delle risorse energetiche e che permette la riduzione dei consumi e dei costi attraverso la definizione di una politica energetica, l'analisi sistematica dei consumi e degli indicatori di performance, la razionalizzazione dei processi produttivi, l'ottimizzazione dei comportamenti e la gestione attenta delle risorse. Al fine di realizzare efficacemente il sistema di gestione dell'energia, AdB ha costituito l'Energy Management Team (EMT), un gruppo di lavoro coordinato dall'Energy Manager che persegue obiettivi di miglioramento energetico, predisponde strumenti di rendicontazione energetica ed economica, valuta e propone azioni di miglioramento delle prestazioni energetiche.

In linea con quanto definito nella Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia e la Sicurezza, al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni, l'Aeroporto di Bologna ha intrapreso azioni per rendere efficienti le proprie infrastrutture e aumentare l'utilizzo di fonti di energia rinnovabile. Con riferimento all'efficientamento energetico, la Società ha sostituito le lampade a bassa efficienza con lampade a LED riqualificando gli impianti di illuminazione degli edifici, dei parcheggi e della viabilità interna. AdB partecipa dal 2005 al programma volontario Greenlight Programme promosso dalla Commissione Europea, dedicato alle organizzazioni che hanno posto in atto azioni virtuose nel campo dell'efficientamento dei propri sistemi di illuminazione, con lo scopo di ridurre i consumi

energetici e le emissioni climatiche. AdB ha inoltre migliorato la gestione e la regolazione degli impianti HVAC (impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria) anche attraverso l'utilizzo di pompe di calore ad alta efficienza. Per quanto riguarda il ricorso all'energia da fonte rinnovabile l'Aeroporto di Bologna produce energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici e gestisce un impianto di trigenerazione ad alto rendimento a parziale copertura del proprio fabbisogno. Le iniziative di efficientamento energetico hanno permesso un risparmio di 4.200.000 kWh in un anno.

AdB ha anche aderito a iniziative e programmi per l'efficientamento energetico, con l'obiettivo di contribuire alla riduzione delle proprie emissioni di CO₂ e di contribuire positivamente al contrasto al cambiamento climatico. Nel 2009 ha aderito al programma internazionale Airport Carbon Accreditation, iniziativa promossa da Airport Council International mirata al monitoraggio e miglioramento dell'impronta ecologica (Carbon Footprint) del settore aeroportuale. Inoltre AdB, insieme agli enti e istituzioni del territorio, promuove iniziative e azioni per la mitigazione dell'impatto ambientale. A questo proposito, attraverso l'Accordo Territoriale attuativo per la Decarbonizzazione dell'Aeroporto, sottoscritto nel 2015 con gli Enti territoriali, AdB si è impegnata alla realizzazione di alcune opere, per un importo complessivo di 6,5 milioni di Euro, in un arco temporale coerente con le tempistiche di realizzazione degli interventi contenuti nel Master Plan aeroportuale, ovvero entro il

17 LVA - Livello di Valutazione Aeroportuale: viene calcolato, ai sensi del D.M. 31/10/1997 "Metodologia di misura del rumore aeroportuale", in base ai dati di LVAj relativi alle tre settimane a maggior traffico, identificate nell'anno 2014.

2. Una nuova strategia per creare valore

2023. L'Accordo sottoscritto con Regione Emilia-Romagna, la Città metropolitana di Bologna, i comuni di Bologna e Calderara di Reno, TPER e SRM prevede la riduzione delle emissioni di CO₂ riferite alle infrastrutture aeroportuali e all'accessibilità e l'assorbimento delle emissioni climalteranti dirette, attraverso la realizzazione di una fascia boschiva a nord dell'aeroporto.

La misurazione e valutazione della Carbon Footprint dell'Aeroporto di Bologna permette di raccogliere informazioni utili per attuare iniziative di riduzione delle emissioni di CO₂, identificare le opportunità di contenimento dei costi e considerare l'impatto climatico nel processo decisionale. Inoltre questo processo consente ad AdB di svolgere un ruolo di leader del settore sulle tematiche di responsabilità ambientale, di rispondere alla domanda dei cittadini e delle pubbliche amministrazioni di maggior disclosure relativamente

alle informazioni sull'impatto climatico, e infine consente al Gruppo di essere preparato all'eventuale introduzione di normative cogenti in materia, che potrebbero cambiare l'attuale scenario normativo. Nel corso del 2018 AdB ha acquistato energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili, che ha contribuito a ridurre sensibilmente le emissioni Scope 2 secondo il metodo di calcolo "Market based" rispetto a quello "Location based". Si segnala inoltre la dismissione delle centrali termiche a gasolio in alcuni edifici, a favore di un maggior utilizzo di gas naturale.

Dal 2019 è inoltre in previsione un piano di efficientamento degli impianti di illuminazione attraverso l'installazione di corpi illuminanti a LED che comporterà la riduzione dei consumi di energia elettrica e delle emissioni indirette (Scope 2).

Indicatori di performance

| Consumi energetici all'interno dell'organizzazione (GRI Standard 302-1) | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|
| | u.m. | 2017 | 2018 |
| Da fonti non rinnovabili | | | |
| Gas naturale | m ³ | 1.777.114 | 2.292.236 |
| Gasolio (per riscaldamento) | l | 133.819 | 10.445 |
| Benzina (per la flotta) | l | 22.068 | 15.579 |
| Gasolio (per la flotta) | l | 77.448 | 95.768 |
| Da fonti rinnovabili | | | |
| Fotovoltaico (elettricità autoprodotta) | kWh | 106.840 | 96.805 |
| Energia elettrica acquistata | | | |
| Elettricità | Gj | 28.321 | 19.861 |
| Elettricità certificata da fonti rinnovabili | kWh | 7.866.948 | 261.545 |
| Elettricità autoprodotta | kWh | - | 5.263.489 |
| Elettricità autoprodotta ed immessa in rete | kWh | - | 8.172 |
| Consumo totale | | | |
| Di cui da fonti non rinnovabili | Gj | 102.562 | 107.156 |
| Di cui da fonti rinnovabili | | 102.178 | 87.859 |
| | | 385 | 19.297 |

La riduzione della quantità di energia elettrica acquistata nel 2018 è dovuta sia ad iniziative di efficienza energetica portate avanti sul sedime aeroportuale sia, in parte più rilevante, alla maggiore autoproduzione di energia elettrica tramite l'impianto di trigenerazione a gas naturale.

La valutazione dell'indicatore 302-1 va riferita all'energia consumata come definita dalla legge n.10/91 e dalla circolare MISE del 12/2014 ovvero l'energia consumata per la produzione

di beni (semilavorati, manufatti ecc.) o per la prestazione di servizi (trasporto di persone o merci, illuminazione, climatizzazione ambienti, fornitura di energia elettrica, ecc. Il perimetro di riferimento è l'intero Gruppo Aeroporto di Bologna. Sono esclusi i consumi relativi alla caserma dei vigili del fuoco e dei subconcessionari che sono fatturati direttamente a AdB S.p.A in virtù di accordi tra le parti ma nella disponibilità diretta di soggetti terzi.

| Intensità energetica (GRI Standard 302-3) | u.m. | 2017 | 2018 |
|--|-------------|---------------|---------------|
| Consumi di energia | GJ | 102.562 | 107.156 |
| Numero passeggeri | N | 8.198.156 | 8.506.658 |
| Intensità energetica | GJ/n | 0,0125 | 0,0126 |

L'intensità energetica è calcolata come rapporto tra i GJ consumati e il numero dei passeggeri in transito.

| Emissioni totali (GRI Standard 305-1, 305-2) | u.m. | 2017 | 2018 |
|---|-------------------------|----------------|----------------|
| Emissioni dirette (Scope 1) | | | |
| <i>Da gas naturale</i> | | 3.486,7 | 4.534,0 |
| <i>Da gasolio (per riscaldamento)</i> | t CO ₂ | 422,2 | 27,6 |
| <i>Da benzina (per la flotta)</i> | | 50,6 | 35,7 |
| <i>Da gasolio (per la flotta)</i> | | 204,6 | 253,0 |
| Emissioni dirette totali | t CO₂ | 4.164,1 | 4.850,4 |
| Emissioni indirette (Scope 2) | | | |
| <i>Elettricità – market based</i> | t CO ₂ | 3.658,9 | 124,5 |
| <i>Elettricità – location based</i> | t CO ₂ | 2.611,8 | 1.773,5 |

La valutazione delle emissioni dirette e indirette fa riferimento alla metodologia di calcolo dello schema "Market based" dell'ACA Airport Carbon Accreditation. In merito ai fattori di emissione si fa riferimento al Rapporto annuale "Airport Carbon Footprint". La variazione nelle emissioni nel 2018 è riconducibile all'acquisto, da parte di AdB, di energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili. Tale differenza risulta ancora più evidente nella variazione tra il calcolo delle emissioni con metodologia "Market based" e "Location based", a tal proposito si specifica

che il metodo "Location Based" prevede l'adozione dei fattori di emissione medi caratteristici della localizzazione geografica, mentre il metodo "Market Based" considera i fattori di emissione specifici dell'energia effettivamente fornita dal provider del servizio e che, appunto, possono differire rispetto alla rete di distribuzione complessiva. Infine la variazione nei consumi di gasolio è connessa alla dismissione delle centrali termiche a gasolio presso la palazzina uffici, l'edificio merci e l'edificio COS.

| Intensità emissioni (GRI Standard 305-4) | u.m. | 2017 | 2018 |
|---|---------------------------|-----------------|-----------------|
| Emissioni totali ¹⁸ | t CO ₂ | 7.823,1 | 4.974,9 |
| Numero passeggeri | n | 8.198.156 | 8.506.658 |
| Intensità emissioni | t CO₂/n | 0,000954 | 0,000585 |

18 Nelle emissioni totali sono considerate le emissioni Scope 1 e le emissioni Scope 2, queste ultime calcolate secondo il metodo market based. L'intensità delle emissioni è calcolata come rapporto tra Kg di CO₂ e il numero dei passeggeri in transito

2. Una nuova strategia per creare valore

2.6.3 Qualità dell'aria

Nel corso del 2018 la Società ha implementato il nuovo sistema di monitoraggio della qualità dell'aria, attivo dal mese di settembre. L'aeroporto di Bologna è consapevole di essere fonte di inquinamento atmosferico attraverso le proprie attività, e a fronte del fatto che gli aeromobili sono una rilevante componente

emissiva. Inoltre lo scalo è localizzato in un contesto territoriale già caratterizzato da un elevato grado di inquinamento atmosferico, causato dal traffico stradale. Il nuovo sistema di monitoraggio potrà fornire preziose informazioni sul contributo delle attività aeroportuali all'inquinamento atmosferico dell'area territoriale.

Indicatore di performance (GRI G4-A05)

Livello di qualità dell'aria in base alle concentrazioni di inquinanti in microgrammi per metro cubo ($\mu\text{g}/\text{m}^3$) o parti per milione (ppm)

previsto dalla normativa vigente

| Bologna - qualità dell'aria Bologna – valori medi mensili biossido di azoto (NO_2) - 2018 | | |
|---|--|---|
| NO_2 Limite annuale: 40 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ media annua | Lippo $\mu\text{g}/\text{m}^3$ | Aguacchi $\mu\text{g}/\text{m}^3$ |
| Settembre | 70 | 72 |
| Ottobre | 70 | 77 |
| Novembre | 57 | 63 |
| Dicembre | 71 | 75 |

| Bologna – valori medi mensili particolato (PM10) - 2018 | | |
|--|--|---|
| PM10 Limite annuale: 40 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ media annua | Lippo $\mu\text{g}/\text{m}^3$ | Aguacchi $\mu\text{g}/\text{m}^3$ |
| Settembre | 19 | 20 |
| Ottobre | 24 | 28 |
| Novembre | 22 | 25 |
| Dicembre | 32 | 35 |

2.6.4 Gestione delle risorse idriche

Consapevole di come i rischi legati alla scarsa disponibilità di risorse idriche siano attualmente tra le problematiche più urgenti nel dibattito mondiale sul cambiamento climatico e gli impatti ambientali, AdB ha posto particolare attenzione sul monitoraggio dei propri consumi idrici e sull'analisi della qualità delle acque reflue. Al fine di ridurre i consumi idrici e l'inquinamento delle acque l'Aeroporto di Bologna ha intrapreso diverse azioni volte ad efficientare il modello di gestione, gli impianti e le strutture aeroportuali. In particolare, AdB è impegnata nello studio e nell'analisi dei propri consumi idrici, nella mappatura degli usi idrici e nell'individuazione di azioni per il contenimento dei consumi. Inoltre ha avviato la realizzazione di un nuovo impianto di depurazione dell'infrastruttura aeroportuale, che contribuirà a ridurre sensibilmente gli impatti ambientali in termini di inquinamento delle acque.

L'analisi dello scarico fognario mostra come il Gruppo operi nel rispetto dei valori limite previsti dalla normativa (D.Lgs. 152/06). Nello specifico, il dato più critico è rappresentato dal parametro COD, a sua volta legato all'utilizzo del liquido deghiacciante utilizzato per le pavimentazioni aeroportuali e per gli aeromobili. AdB, in

quanto Gestore Aeroportuale, deve provvedere anche ad assicurare il continuo e regolare svolgimento dei servizi di assistenza a terra in favore dei vettori operanti sullo scalo e, pertanto, deve mettere a disposizione adeguati strumenti per le attività di pulizia degli aeromobili dalle contaminazioni nevose e/o di ghiaccio, cosiddetto de-icing. In alcuni momenti del periodo invernale, in caso di utilizzo massiccio del liquido de-icing, vi è il rischio di un temporaneo superamento dei valori limite.

Per ottimizzare il processo e contenere l'impatto del liquido, il Gruppo sta sviluppando un'apposita piazzola dove, con la presenza fissa di 5 mezzi dedicati, verranno trattati tutti gli aeromobili. Grazie ad un apposito impianto di raccolta, il liquido sarà convogliato, stoccati e poi successivamente smaltito, evitando di mischiarsi con le acque meteoriche. Inoltre, proprio per permettere una migliore gestione del servizio, sarà implementato un apposito software, applicativo del sistema di gestione operativa, che permetterà una registrazione più efficace di tutti i dati, la tracciabilità delle singole attività e un miglioramento delle comunicazioni tra tutti i soggetti coinvolti.

Indicatori di performance

| Consumi idrici suddivisi per fonti (GRI Standard 303-1) | u.m. | 2017 | 2018 |
|---|----------------------|----------------|----------------|
| Pozzi | m ³ | 2.975 | 39.527 |
| Acque municipali | | 162.188 | 77.369 |
| Totale | m³ | 165.163 | 116.896 |

La valutazione dei prelievi idrici fa riferimento ai consumi relativi alle utenze idriche intestate ad AdB (comprese anche di FFM) e a TAG. Nel corso dell'anno 2018 è stato attivato un nuovo pozzo che

ha aumentato i prelievi delle acque da pozzo e diminuito i prelievi delle acque municipali.

CARATTERIZZAZIONE DELLO SCARICO FOGNARIO (GRI Standard A04)

| Parametro | u.m. | Valore medio annuo | | Valori di parametro D.Lgs. 152/06 |
|-----------------------|------|--------------------|-------|--------------------------------------|
| | | 2017 | 2018 | |
| COD | mg/l | 17,3 | 30,66 | 500 |
| Idrocarburi | mg/l | 0 | 0 | 250 |
| Solidi sospesi | mg/l | 7,8 | 5,52 | 80 |

I valori riportati in tabella sono la media dei valori registrati in occasione delle diverse analisi svolte nell'anno di riferimento. L'ambito di riferimento è il sedime aeroportuale, con specifico

riferimento alla rete interna di collettamento delle acque meteoriche afferenti il complesso delle attività (e dei Soggetti), che operano all'interno del sedime aeroportuale.

2.6.5 Gestione dei rifiuti

Nell'ambito delle attività aeroportuali, la produzione di rifiuti è originata prevalentemente dalle attività commerciali (negozi, ristoranti) e da alcune attività operative, come la manutenzione dei mezzi aeroportuali e la pulizia. Se da un lato, dunque, non vi sono processi produttivi rispetto ai quali perseguire la riduzione della produzione rifiuti, allo stesso tempo la Società è impegnata, insieme all'Amministrazione comunale e all'Ente gestore del servizio urbano di raccolta rifiuti, alla massimizzazione della raccolta differenziata. L'attenzione sulle tematiche di gestione dei rifiuti, si concretizza principalmente nella differenziazione e nel corretto smaltimento dei

rifiuti prodotti. Questi ultimi sono prevalentemente rifiuti speciali non pericolosi, e di tipologia tale da non trovare opportunità per il riutilizzo nell'ambito delle attività aeroportuali. Sempre per quanto concerne la produzione dei rifiuti si evidenzia che i rifiuti urbani sono strettamente correlati alla utenza aeroportuale, pertanto le politiche di gestione vertono essenzialmente sulla differenziazione degli stessi. I rifiuti speciali (pericolosi e non) sono generati da specifiche attività di servizi fra cui la manutenzione dei mezzi operativi aeroportuali, per i quali dunque non sono prevedibili specifiche politiche di efficientamento.

2. Una nuova strategia per creare valore

Indicatori di performance

| Rifiuti prodotti (GRI Standard 306-2 ¹⁹) | u.m. | 2017 | 2018 |
|---|------|------------------|------------------|
| Frazione differenziata da RSU | | 252.500 | 241.540 |
| Rifiuti speciali non pericolosi | | 776.960 | 502.729 |
| Rifiuti pericolosi | kg | 45.950 | 50.472 |
| Frazione residuale secca ²⁰ | | 713.990 | 780.590 |
| Totale | | 1.789.400 | 1.575.331 |
| | | | |
| Smaltimento rifiuti pericolosi | u.m. | 2017 | 2018 |
| Termovalorizzazione | | 35.343 | 37.478 |
| Smaltimento in discarica | kg | - | 55 |
| R13 messa in riserva di rifiuti per sottoporli a recupero riciclo | | 10.607 | 12.939 |
| Totale | | 45.950 | 50.472 |
| | | | |
| Smaltimento rifiuti non pericolosi | u.m. | 2017 | 2018 |
| Riciclo | | 508.604 | 444.836 |
| Compostaggio | kg | 10.748 | 9.400 |
| Termovalorizzazione | | 652.136 | 570.373 |
| Smaltimento in discarica | | 463.309 | 405.220 |
| R13 messa in riserva di rifiuti per sottoporli a recupero riciclo | | 108.653 | 95.030 |
| Totale | | 1.743.450 | 1.524.859 |

2.7 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo



Il Gruppo intende operare al fine di valorizzare le persone che lavorano presso l'Aeroporto e costruire un'organizzazione che risponda alle continue sollecitazioni del mercato e che supporti le persone nello svolgimento del loro lavoro. Le competenze, l'identità e la passione per la qualità del servizio sono elementi chiave sui quali AdB si impegna costantemente nello sviluppo del proprio business. Le persone rivestono un ruolo fondamentale, in ogni direzione della struttura; la competenza maturata, l'identità dei singoli e la capacità di offrire un elevato livello di servizio al cliente sono fattori di successo dell'azienda per le sue sfide quotidiane e future.

Il Gruppo AdB si è dotato di un Codice Etico rivolto a tutti i dipendenti e collaboratori, contenente i valori e i principi etici dell'azienda, con l'obiettivo di guidare i comportamenti, creando un clima aziendale

di fiducia e rispetto reciproco. I valori fondamentali, socialmente e universalmente riconosciuti da AdB sono la legalità, l'integrità morale, il rispetto per le persone, la tutela della qualità, della salute e della sicurezza delle persone e dell'ambiente, la correttezza competitiva, la trasparenza e veridicità dell'informazione. Il rispetto del Codice costituisce quindi un dovere e un diritto dei dipendenti, così come una tutela aggiuntiva alla comunità aeroportuale, definendo rapporti improntati sulla chiarezza e la trasparenza. Al Codice Etico si aggiunge il *Regolamento Aziendale*, che fornisce disposizioni e norme di comportamento e di sicurezza generale in relazione alle mansioni svolte da ciascun dipendente. E' quindi richiesto ai dipendenti di osservare la normale diligenza durante lo svolgimento delle proprie attività nell'interesse dell'azienda e nel comune interesse della buona conduzione dell'attività di servizio.

19 Per i rifiuti solidi urbani, il perimetro include AdB, FFM e TAG, oltreché tutta la utenza aeroportuale. Per quanto riguarda i dati 2018 relativi ai rifiuti speciali, il dato include solo quelli di cui AdB, FFM e TAG sono produttrici. Per quanto riguarda i dati 2017 relativi ai rifiuti speciali, il dato esclude FFM e TAG.

20 La destinazione della frazione residuale secca è stata stimata sulla base dei dati pubblicati da ISPRA per l'Emilia Romagna nel 2018

2.7.1 Gestione del personale

Con un organico di **528** persone al 31 dicembre 2018, di cui il **47%** donne, il Gruppo vede la gestione e lo sviluppo delle risorse come un driver per lo sviluppo e la competitività dell'Aeroporto. Le persone rappresentano elementi fondamentali della strategia del Gruppo, e in particolare le loro competenze e la capacità di garantire un servizio di qualità.

Negli ultimi anni i cambiamenti avvenuti nel contesto socio-economico in cui opera l'Aeroporto, hanno portato necessariamente dei cambiamenti anche in ambito di gestione delle risorse umane. Nel corso del 2018, uno dei principali interventi ha riguardato il miglioramento dell'*engagement*, attraverso un ricco piano di welfare che ha interessato tutti i dipendenti. Si è poi lavorato sul miglioramento continuo dei processi in ottica di ottimizzazione degli stessi. Il processo Investimenti, tema cruciale per lo sviluppo aeroportuale per i prossimi anni, ha visto un'importante fase di analisi e reingegnerizzazione, che ha portato, tra gli altri miglioramenti, anche un notevole piano di assunzione di PM (Project Manager) in direzione infrastrutture e di supporto alle attività di RUP.

Per quanto riguarda le politiche di selezione e assunzione del personale, sono state create nuove opportunità di crescita e sviluppo per i dipendenti di AdB tramite Job Posting e Job Opportunity (a carattere temporaneo) interni. Inoltre l'utilizzo dei canali web e social ha favorito l'attrazione di giovani talenti esterni,

così come le diverse collaborazioni con le Università del territorio permettono all'Aeroporto di accogliere tirocinanti, tesisti e risorse per programmi di ricerca. AdB offre la possibilità di entrare a far parte di una realtà dinamica, in continuo sviluppo, nella quale le persone possono esprimere in pieno le proprie potenzialità. Il Gruppo si è dotato di strumenti e procedure in grado di garantire la massima trasparenza ed equità di trattamento a tutti i candidati. Ruoli, responsabilità, principi di comportamento e di controllo da rispettare durante la procedura di selezionamento sono definiti precedentemente, anche in considerazione della prevenzione di reati previsti dal D.Lgs 231/2001 e dalla Policy Anticorruzione.

Per rispondere alle innovazioni in campo di politiche di sviluppo, è stato invece introdotto nel 2017 un sistema di valutazione giornaliero delle performance dei dipendenti legato ai valori aziendali e al leadership model, oggetto di rivisitazione nel corso del 2018 (dopo un anno di sperimentazione e utilizzo) delle competenze o singoli comportamenti, ritenuti più in linea e più misurabili rispetto ai ruoli ed azioni.

Infine si segnala che l'Aeroporto si è aggiudicato il "sigillo" di qualità TOP CARRIERA 2018/2019, assegnato da Affari e Finanza (Repubblica) e si è classificato al nono posto nella graduatoria "Dove si lavora meglio: settore trasporti e Logistica" di Panorama.

Attrarre talenti – Talent Program

Per valorizzare le risorse presenti in azienda, AdB coordina un Talent Program mediante il quale identifica, attrae e trattiene le risorse idonee a soddisfare le necessità di business del Gruppo. Il programma mira ad aumentare la retention delle persone, ridurre il turnover ed i relativi costi di reclutamento, inserimento e formazione, migliorare le capacità di attraction di talenti dal mercato del lavoro, migliorare le performance dell'organizzazione attraverso la crescita delle performance individuali e del livello di soddisfazione e motivazione della popolazione aziendale.

Il Talent Program prevede programmi di formazione specifica sulle competenze core, la partecipazione a task force aziendali e gruppi di lavoro su progetti specifici, job rotation e incontri formativi con testimonial di altri aeroporti o altri settori.

Al fine di ottenere i benefici derivanti dal progetto, AdB ha delineato sin dall'inizio l'area del talento, individuando le competenze che lo caratterizzano e traducendole in comportamenti osservabili, cercando di avere chiaro il livello di sviluppo delle competenze delle persone atteso all'interno dell'azienda.

Con 208 nuovi assunti nel 2018, di cui il 45% donne, il Gruppo ha registrato un turnover in entrata del 39,39%. Il turnover in uscita nel 2018 si è attestato attorno al 28,79%, il dato include le cessazioni

da contratto a tempo determinato in scadenza e i contratti stagionali, escludendo queste tipologie contrattuali il tasso di turnover scende al 1,79%²¹.

21 Il tasso è calcolato su 8 cessazioni a tempo indeterminato sui 447 dipendenti a tempo indeterminato al 31.12.2018

2. Una nuova strategia per creare valore

Indicatori di performance

| Forza lavoro (GRI Standard 102-8) | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|--|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti (subordinati) | N° | 243 | 229 | 472 | 278 | 250 | 528 |
| Altri collaboratori (Somministrati) | | 21 | 3 | 24 | 5 | 3 | 8 |
| Stagisti | | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Totale | | 264 | 232 | 496 | 283 | 254 | 537 |
| Dipendenti per tipologia contrattuale (HC) | | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
| Contratto a tempo determinato | N° | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| AdB SPA | | 20 | 34 | 54 | 39 | 42 | 81 |
| Fast Freight Marconi Spa | | 20 | 34 | 54 | 38 | 42 | 80 |
| Tag Bologna S.r.l. | | - | - | - | - | - | - |
| Contratto a tempo indeterminato | | - | - | - | 1 | - | 1 |
| AdB SPA | | 223 | 195 | 418 | 239 | 208 | 447 |
| Fast Freight Marconi Spa | | 216 | 176 | 392 | 232 | 190 | 422 |
| Tag Bologna S.r.l. | | 2 | 13 | 15 | 2 | 13 | 15 |
| Totale | | 243 | 229 | 472 | 278 | 250 | 528 |
| Dipendenti per tipologia di impiego | | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
| Dipendenti full-time | N° | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti part-time | | 206 | 162 | 368 | 211 | 145 | 356 |
| Totale | | 243 | 229 | 472 | 278 | 250 | 528 |

Nel periodo estivo sono state incrementate le risorse dei settori operativi (Security, Parcheggi, PRM) per fronteggiare il previsto incremento del traffico passeggeri. Nel corso dell'anno 2017 è stato concordato con la Società collegata FFM il distacco di un

impiegato (Addetto Security) al fine di supportare l'operativo FFM e di fornire all'addetto una formazione specifica sul trattamento delle merci. L'organico indicato è comprensivo del distacco.

| Numero dei nuovi assunti (GRI Standard 401-1) | u.m. | 2017 | | | 2018 | | |
|---|------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti a tempo determinato | N° | 32 | 49 | 81 | 97 | 84 | 181 |
| età inferiore ai 30 anni | | 21 | 21 | 42 | 66 | 45 | 111 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 11 | 28 | 39 | 31 | 37 | 68 |
| età superiore ai 50 anni | | - | - | - | - | 2 | 2 |
| Dipendenti a tempo indeterminato | | 2 | - | - | 17 | 10 | 27 |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | 9 | 2 | 11 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 2 | - | - | 7 | 7 | 14 |
| età superiore ai 50 anni | | - | - | - | 1 | 1 | 2 |
| Totale | | 34 | 49 | 81 | 114 | 94 | 208 |
| età inferiore ai 30 anni | | 21 | 21 | 42 | 75 | 47 | 122 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 13 | 28 | 39 | 38 | 44 | 82 |
| età superiore ai 50 anni | | - | - | - | 1 | 3 | 4 |
| Tasso di turnover in entrata | | 2017 | | | 2018 | | |
| Total | % | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| età inferiore ai 30 anni | | 14% | 21% | 17% | 41% | 38% | 39% |
| tra i 30 e i 50 anni | | 105% | 91% | 98% | 183% | 162% | 174% |
| età superiore ai 50 anni | | 9% | 17% | 13% | 23% | 26% | 24% |
| | | 0% | 0% | 0% | 1% | 6% | 3% |

| Dipendenti che hanno lasciato l'azienda (GRI Standard 401-1) | u.m. | 2017 | | | 2018 | | |
|---|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti a tempo determinato | | | | | | | |
| età inferiore ai 30 anni | | 40 | 40 | 80 | 71 | 73 | 144 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 22 | 17 | 39 | 49 | 37 | 86 |
| età superiore ai 50 anni | | 18 | 23 | 41 | 22 | 36 | 58 |
| - | | - | - | - | - | - | - |
| 8 | | 2 | 10 | 8 | - | - | 8 |
| Dipendenti a tempo indeterminato | | | | | | | |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | 2 | - | 2 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 2 | 1 | 3 | 2 | - | 2 |
| età superiore ai 50 anni | | 6 | 1 | 7 | 4 | - | 4 |
| Totale | | 48 | 42 | 90 | 79 | 73 | 152 |
| età inferiore ai 30 anni | | 22 | 17 | 39 | 51 | 37 | 88 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 20 | 24 | 44 | 24 | 36 | 60 |
| età superiore ai 50 anni | | 6 | 1 | 7 | 4 | - | 4 |
| Tasso di turnover in uscita | | | | | | | |
| Totale | u.m. | 2017 | | | 2018 | | |
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Total | % | 20% | 18% | 19% | 28% | 29% | 29% |
| età inferiore ai 30 anni | | 110% | 74% | 91% | 124% | 128% | 126% |
| tra i 30 e i 50 anni | | 13% | 15% | 14% | 15% | 21% | 18% |
| età superiore ai 50 anni | | 8% | 2% | 6% | 5% | 0% | 3% |

2. Una nuova strategia per creare valore

2.7.2 Diversità e Pari Opportunità

Le Pari Opportunità sono parte integrante della strategia complessiva di AdB e delle politiche di miglioramento del clima aziendale, la gestione di questa tematica ha la finalità di offrire a tutti i dipendenti pari opportunità sul lavoro, rimuovendo eventuali ostacoli che limitano il pieno sviluppo della personalità degli individui. Su questo fronte, le iniziative si sviluppano in più direzioni, come dettagliato di seguito.

Rispetto alle **pari opportunità di genere**, AdB vanta una forte presenza femminile in tutti i settori, ad eccezione di quello operaio a causa della specificità delle mansioni. Inoltre, grazie a politiche retributive focalizzate sui risultati, AdB garantisce il rispetto delle

pari opportunità anche in termini retributivi. In particolare, a fronte di un gap retributivo uomo donna del 16,3% media europea, in AdB si registra un gap inferiore al **2%**. In termini di remunerazione, AdB premia infatti l'impegno dei dipendenti sia tramite l'assegnazione di premi variabili, sia tramite interventi retributivi di crescita personale, in linea con l'obiettivo di sviluppo di nuove competenze, sia tramite una comparazione con le medie di mercato. In particolare, da anni viene adottato il c.d. **"metodo HAY"** per la valutazione oggettiva del peso delle posizioni aziendali, per poi incrociare i dati retributivi con quelli del mercato di riferimento.

Indicatori di performance

| Dipendenti (GRI Standard 405-1) | u.m. | 31/12/2017 | | | 31/12/2018 | | |
|---------------------------------|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dirigenti | | 6 | 3 | 9 | 7 | 3 | 10 |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| età superiore ai 50 anni | | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 |
| Quadri | | 15 | 14 | 29 | 16 | 14 | 30 |
| età inferiore ai 30 anni | | - | - | - | - | - | - |
| tra i 30 e i 50 anni | | 9 | 7 | 16 | 10 | 8 | 18 |
| età superiore ai 50 anni | | 6 | 7 | 13 | 6 | 6 | 12 |
| Impiegati | | 148 | 207 | 355 | 158 | 229 | 387 |
| età inferiore ai 30 anni | | 18 | 22 | 40 | 24 | 29 | 53 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 90 | 146 | 236 | 95 | 158 | 253 |
| età superiore ai 50 anni | | 40 | 39 | 79 | 39 | 42 | 81 |
| Operai | | 74 | 5 | 79 | 97 | 4 | 101 |
| età inferiore ai 30 anni | | 2 | 1 | 3 | 17 | - | 17 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 48 | 4 | 52 | 56 | 4 | 60 |
| età superiore ai 50 anni | | 24 | - | 24 | 24 | - | 24 |
| Totale | | 243 | 229 | 472 | 278 | 250 | 528 |
| età inferiore ai 30 anni | | 20 | 23 | 43 | 41 | 29 | 70 |
| tra i 30 e i 50 anni | | 149 | 159 | 308 | 164 | 172 | 336 |
| età superiore ai 50 anni | | 74 | 47 | 121 | 73 | 49 | 122 |

2.7.3 Valutazione delle performance

La politica di valutazione delle performance in AdB è costituita da più sistemi:

- valutazione della performance oggettiva correlata all'assegnazione di più obiettivi sia di tipologia aziendale che individuale (piano MBO – RS) che danno incentivi di tipo variabile alle persone coinvolte nel raggiungimento della Retribuzione Globale Annua. Gli obiettivi vengono definiti a cascata a partire dall'Amministratore Delegato su una base di KPI strategici individuati sulla base dei "Pillars" della strategia aziendale che si snodano sui driver principali: redditività, qualità, sviluppo del traffico aereo, sviluppo delle infrastrutture e innovazione;
- valutazione della performance soggettiva attraverso un sistema di valutazione delle competenze "core" aziendali e poi sempre più in dettaglio sulla direzione e sul singolo ruolo. Il progetto DEA (Daily Evaluation App) è pensato per rendere la valutazione un vero strumento di sviluppo delle persone, che si pone come aiuto nella relazione responsabile – collaboratore.

In particolare, il sistema di valutazione si concentra sui comportamenti rilevanti per il business, osservabili e facilmente valutabili, tramite un processo "user friendly" di facile accesso. Il punto di partenza del sistema di valutazione è l'individuazione di quelle competenze

e comportamenti realmente rappresentativi per l'azienda. Partendo dall'individuazione della Carta dei Valori AdB, è stato individuato il modello di leadership in linea con gli obiettivi strategici aziendali ed in ottica di coerenza sono state identificate le competenze core d'azienda. Successivamente sono stati identificati i comportamenti caratteristici di ogni specifica funzione e i comportamenti definiti per ciascun ruolo. La valutazione è qualitativa sulla base di scala infografica e quotidiana con feedback quadrimestrali, per sviluppare una maggiore e continua consapevolezza dei ruoli e delle competenze richieste.

Il sistema di valutazione della performance qualitativa è stato oggetto, nel corso del 2018, di una revisione delle competenze/comportamenti organizzativi, così da risultare più in linea con la strategia di business aziendale. La principale novità riguarda proprio le competenze *Core*. Infatti pur rimanendo coerenti con il modello di leadership ideato sulla base della nuova Carta dei Valori, si è voluto incrementare l'osservabilità di comportamenti legati al "Valore delle Persone" con un'attenzione verso la collaborazione e la generosità dimostrata nel mettere a disposizione le proprie competenze e conoscenze al servizio di tutti, per il raggiungimento di un unico obiettivo aziendale.

Indicatori di performance

| % di dipendenti coinvolti in processi di performance review (GRI Standard 404-3) | u.m. % | 2017 | | | 2018 ²² | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dirigenti | | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Quadri | | 100% | 93% | 97% | 100% | 100% | 100% |
| Impiegati | % | 96% | 43% | 65% | 57% | 62% | 60% |
| Operai ²³ | | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Totale | | 67% | 46% | 57% | 41% | 64% | 52% |

Nei dati sono presenti delle differenze tra il 2017 e il 2018 dovute a degli spostamenti interni, inoltre oltre al progetto DEA, sono stati inclusi anche i dati del personale valutato nell'ambito delle attività

gestite dall'area Security (per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Il Personale addetto alla sicurezza").

22 I dati 2018 inerenti alle valutazioni delle performance includono, oltre al progetto DEA, anche il personale valutato nell'ambito delle attività gestite dall'area Security (per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Il Personale addetto alla sicurezza")

23 Il sistema di valutazione DEV UP è in fase di estensione anche al personale turnista. L'adeguamento del sistema prevede che la valutazione possa essere fatta da più responsabili (multivalutatore) perché il personale turnista, per la rotazione dei turni, è soggetto a valutazione da parte di più responsabili

2. Una nuova strategia per creare valore

2.7.4 Formazione

Le persone sono la componente fondamentale di un'organizzazione e occuparsi della loro formazione significa promuovere lo sviluppo dell'organizzazione stessa. In linea con questa visione, la formazione in AdB è uno dei pilastri della gestione e sviluppo delle risorse umane. Promuovere lo sviluppo dell'organizzazione attraverso la formazione delle risorse, favorendone la motivazione, la partecipazione, la responsabilità e il benessere è un principio in cui la società crede saldamente. Quale elemento strategico di crescita e sviluppo,

l'offerta formativa e la gestione delle attività che ne derivano si sono evolute in linea con i valori aziendali e il modello di leadership. Lo sviluppo delle competenze è legato al nuovo modello di leadership aziendale, nel quale sono state evidenziate, come per il sistema di valutazione delle performance, competenze core, competenze di funzione e competenze specifiche distintive per ruolo.

La formazione si divide in due macro- aree di competenza:

Formazione tecnico operativa

in linea con il nuovo regolamento europeo 139 il Gruppo fornisce formazione in ambito di safety aeroportuale sia a tutti i suoi dipendenti che alle società esterne che lavorano presso l'Aeroporto. Le attività formative sono indirizzate al personale operativo e le conoscenze acquisite sono sia tecniche che teoriche associate ai ruoli.

A fianco di programmi di formazione tecnica e di compliance (anticorruzione, privacy, 231), le attività formative prevedono coaching individuali e progetti inter-funzionali. Ad inizio 2019 partirà il progetto formativo Project Management in Action dedicato ai Project Manager delle diverse direzioni aziendali al fine di diffondere un linguaggio univoco e comune e creare le giuste competenze per gestire efficacemente i progetti in termini di pianificazione, coordinamento delle attività e monitoraggio dei tempi e aspetti economico-finanziari, utilizzando best practice e metodi standardizzati. Nel primo trimestre 2019 è stato predisposto un Piano Formativo Annuale che integri la formazione manageriale e quella tecnica, con una visione a 360 gradi: consultabile per area, per persona, per corso, per scadenza.

Nel 2018, sono state erogate 13.522 ore di formazione, a cui si aggiungono 588 ore nelle società controllate TAG e FFM. Le ore sono suddivise in diverse attività formative e di sviluppo tra cui:

- **Formazione Security:** Al personale dipendente e a tutte le persone terze che gestiscono servizi presso l'Aeroporto e alle persone prive di scorta che entrano in area di movimento o in altre aree operative è erogata una formazione di Security (Cat A13) il cui scopo principale è quello di rendere consapevole il personale sul bisogno di applicare le misure di sicurezza e sulle responsabilità delle diverse entità operanti nello scalo. La Società pone grande

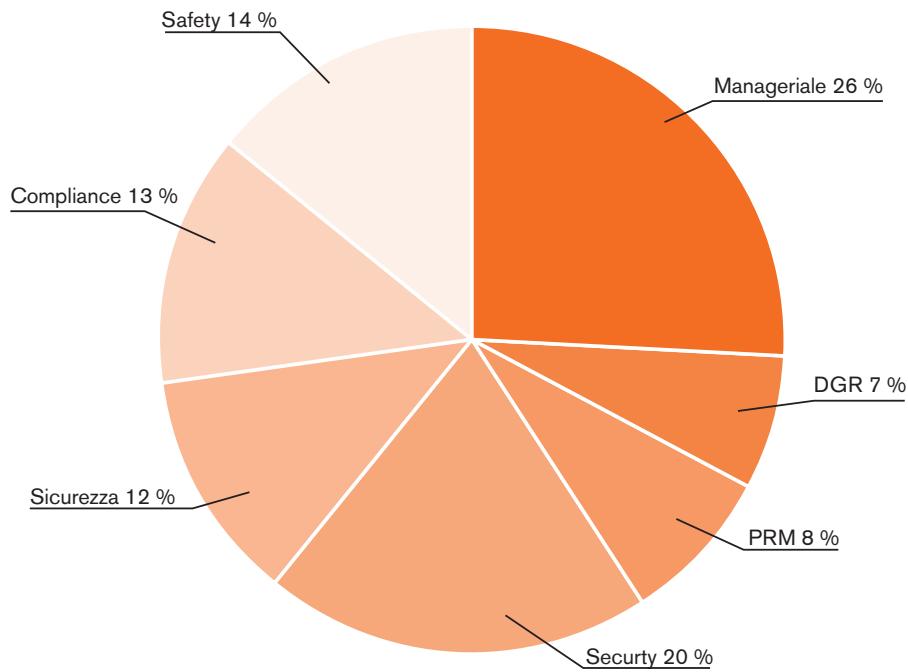
Formazione manageriale

erogata sia internamente che tramite provider esterni secondo un piano annuale per accrescere le competenze manageriali e colmare eventuali gap formativi. Le competenze riguardano nozioni e competenze manageriali trasversali ai ruoli specifici e non prettamente aeroportuali (ad esempio formazione su Modello 231, Privacy, Cyber risk).

attenzione verso la formazione security, in quanto tematica molto normata, anche da Enac.

- **ADC:** Per i lavoratori che accedono all'Airside è prevista una formazione in materia di Airside Safety e in materia di ADC (Airside Driving Certificate) che permette ai lavoratori, che devono accedere in Airside alla guida di un mezzo, di ottenere l'abilitazione alla guida.
- **PRM:** Per i lavoratori che si relazionano a passeggeri a ridotta mobilità (PRM) nell'ottemperamento delle proprie mansioni è prevista una formazione specifica di sensibilizzazione volta a garantire un approccio discreto e attento alle necessità. Una formazione più approfondita in tal senso, è necessaria per gli Addetti PRM, per i quali sono previsti corsi specifici, ad esempio il corso "Accompagnamento di persone non vedenti".
- **Digital transformation:** Una delle principali sfide che il mondo del lavoro sta affrontando è la digitalizzazione o Digital Transformation. AdB cerca di sostenere lo sviluppo della digital transformation trasversalmente, intesa come *pensare digitale* e non solo come *fare digitale*, e lo fa con il supporto di ICT. Tra le novità parte della digital transformation, ci sono i nuovi percorsi e strumenti di formazione in format digitali coinvolgenti, fruibili da dispositivi mobili, così da facilitare la connessione in qualunque luogo e in qualunque momento.

Ore di formazione 2018 per argomento



I dati contengono le ore di formazione obbligatoria sia iniziale che recurrent, la cui durata è stabilita per legge o dai manuali relativi alle diverse tipologie di corsi (es. Manuale della Formazione Security ENAC). Nel 2018 si evidenzia l'impulso dato ai corsi di Safety e compliance a seguito della sensibilizzazione sul Reg. 139/2014.

La chiusura della pista e delle operations (3 giorni in settembre) ha consentito di erogare 1.920 ore di formazione a 240 partecipanti, provenienti dalle aree operative, per l'aggiornamento dei corsi obbligatori.

Training Center



Il nuovo Training Center, centro di competenza, è stato inaugurato a inizio 2019. E' una struttura, fisica ed organizzativa, deputata alla formazione, nata con l'obiettivo di centralizzare al proprio interno tutta la formazione (sia tecnica che manageriale) e volta a sostenere le capacità specialistiche dell'azienda, con una visione globale che garantisca una continua sinergia tra tutte le aree. Lo sviluppo del Centro ha visto una fase iniziale di mappatura strategica dei diversi ruoli aziendali e delle relative necessità formative, attraverso interviste con i vari responsabili/direttori di area, per sviluppare percorsi personalizzati e su misura per ogni ruolo e per identificare le competenze obbligatorie per ogni mansione.

Le persone in AdB sono "accompagnate e seguite" nel loro percorso formativo, dal loro ingresso in azienda per tutta la loro vita aziendale. Per gestire e monitorare le scadenze formative, si è reso necessario implementare uno specifico software che gestisce il sistema formativo aziendale e che supporta il Training Center nella creazione del Piano Formativo Annuale. Ad ogni partecipante è associato un record individuale che viene aggiornato in seguito alla partecipazione ad eventi formativi sia interni che esterni all'azienda.

La procedura sulla formazione è anch'essa in fase di revisione e aggiornamento al fine di includere le novità legate al nuovo Training Center. Tra le novità in ambito formativo anche il nuovo Manuale della Formazione allegato al Manuale di Aeroporto, i cui percorsi formativi sono stati riportati all'interno del software METODO.

AdB in ottica di miglioramento continuo delle attività di formazione, raccoglie i feedback dai dipendenti con l'utilizzo di questionari di gradimento.

2. Una nuova strategia per creare valore

Indicatori di performance

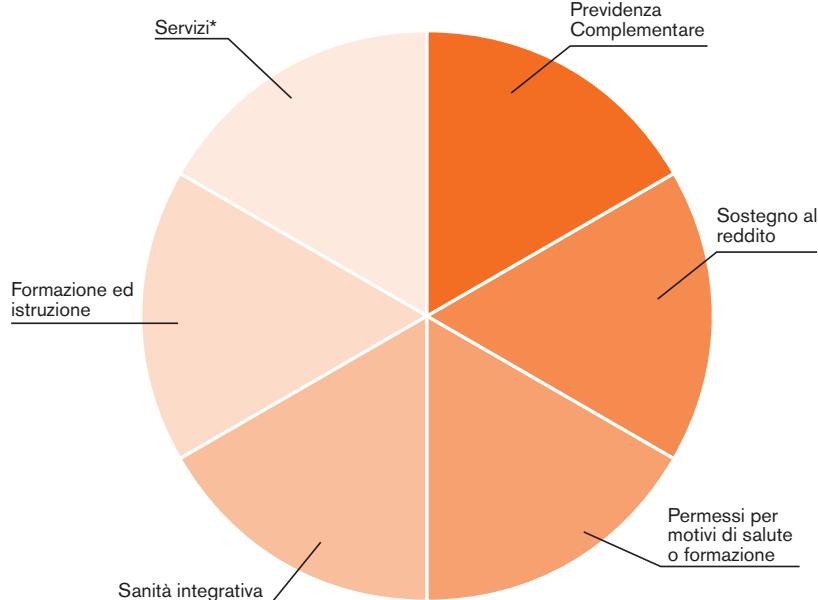
| Ore di formazione pro capite (GRI Standard 404-1) | u.m. | 2017 | | | 2018 | | |
|--|-------|------|-------|--------|------|-------|--------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Dipendenti | | 30 | 28 | 29 | 29 | 24 | 27 |
| Dirigenti | | 37 | 84 | 53 | 51 | 40 | 47 |
| Quadri | Ore/N | 61 | 64 | 63 | 43 | 29 | 36 |
| Impiegati | | 32 | 25 | 28 | 29 | 24 | 26 |
| Operai | | 20 | 15 | 20 | 25 | 19 | 25 |

2.7.5 Benessere e soddisfazione dei dipendenti

AdB considera il benessere dei dipendenti come una leva fondamentale per assicurare, da un lato la produttività d'impresa, dall'altro per valorizzare al meglio le proprie risorse.

Per questo AdB monitora costantemente l'engagement, il livello di soddisfazione dei dipendenti e il grado di adesione alla strategia e ai valori aziendali con apposite survey, di particolare rilievo è il programma Air People Survey di Corporate Spirit promosso da ACI Europe (Airport Council International – Europe).

Per favorire il benessere aziendale AdB ha costruito nel corso degli anni un solido sistema di Welfare che si inserisce nella "contrattazione generativa" che caratterizza i rapporti con le parti sociali. La piattaforma di Welfare e tutti i servizi erogati hanno l'obiettivo di offrire forme di conciliazione fra la vita lavorativa e privata; i principali pilastri del sistema di welfare di AdB sono mostrati nel grafico seguente:



* Fiscali, sportello aperto, ANT, di orientamento, di spesa a domicilio, counselling, car pooling

Il sistema di welfare prevede sia attività indirizzate al coinvolgimento dei dipendenti sia un sistema di relazioni industriali moderno e quanto possibile partecipativo. Il welfare aziendale è anche parte della più complessa politica retributiva societaria e del sistema di retention aziendale, poiché il benessere organizzativo riduce la conflittualità, l'assenteismo e il tasso di turnover. AdB ha introdotto già dal 2014 i

flexible benefits²⁴, a cui possono accedere tutti i dipendenti a tempo indeterminato (al 01/04/2018), ad esclusione della categoria dirigenziale, e tutti i dipendenti a tempo determinato con anzianità superiore ai 3 mesi. Il Premio di Risultato, riconosciuto ai dipendenti, è stato integrato nel 2017, ed inoltre, a tutti i dipendenti a tempo indeterminato, è stata data la possibilità di convertire il Premio in

24 AdB ha introdotto i flexible benefits tramite il regolamento aziendale nel 2014, quando ancora la Legge non ne consentiva la contrattualizzazione con le OO.SS.. Giunti alla scadenza del regolamento, la Società ha ritenuto opportuna la contrattualizzazione del Piano Welfare con le OO.SS. e la RSU aziendale nel 2017.

acquisto di beni e servizi.

Altro elemento della politica di welfare aziendale è la flessibilità oraria, che attraverso il "Conto Ore" trasforma le ore di straordinario effettuate in ore da aggiungere al piano ferie. Numerose sono anche le iniziative promosse in campo sanitario e previdenziale, innanzitutto AdB offre ai propri dipendenti condizioni migliorative rispetto a quelle previste dal CCNL di settore, anche grazie a specifici accordi raggiunti con le RSU. Grazie alla collaborazione con l'associazione ANT i dipendenti hanno inoltre la possibilità di effettuare visite specialistiche sulla prevenzione dei melanomi e sulla nutrizione direttamente in azienda. Inoltre dal 2009 AdB fornisce un servizio gratuito di vaccinazione antinfluenzale, con il supporto di un centro diagnostico.

Tra i progetti riservati ai figli dei dipendenti rientra anche il finanziamento di borse di studio all'estero di 1 anno o nel periodo estivo di 1 mese con un'associazione culturale, per promuovere lo studio delle lingue straniere.

Sempre nell'ambito sanitario, e in particolare nell'ottica di promuovere uno stile di vita sano ed equilibrato, AdB ha inaugurato nel 2017 un punto di ristorazione biologico a disposizione di chi lavora in aeroporto tutti i giorni, e ha organizzato incontri con nutrizionisti esperti. Nel 2018 è stata inoltre attivata una collaborazione con una società che mette in rete i prodotti di agricoltura biologica, forniti da una insieme di Cooperative Sociali, nella quale sono impiegate persone svantaggiate.

AdB supporta l'equilibrio tra vita privata e vita familiare con diverse iniziative, nel 2018 ad esempio è stato introdotto, tramite un accordo con una cooperativa sociale, il servizio "ComeTe", che permette di ottenere diversi servizi, per agevolare il dipendente nella risoluzione di problemi quotidiani e familiari, ad esempio legati

all'assistenza degli anziani o dei figli, ad esempio attività ricreative e di baby-sitting. Inoltre è stato introdotto uno sportello d'ascolto con uno Psicologo del Lavoro, disponibile per tutti i dipendenti in forma gratuita e durante l'orario di lavoro. Si tratta di un'occasione per prendersi cura di sé e del proprio benessere e per avere un supporto nei momenti di stress e difficoltà in ambito personale o lavorativo.

Per i figli dei dipendenti è stato avviato anche il progetto "Tutti in Pista!", una giornata nella quale i ragazzi hanno avuto la possibilità di visitare i luoghi di lavoro dei propri genitori e incontrare gli enti e gli operatori che tutti insieme permettono il funzionamento dello scalo. Sono stati circa 140 i bambini che hanno partecipato alla prima edizione dell'iniziativa e, a fronte del grande successo, il Gruppo intende riproporre l'appuntamento anche per il 2019. Sempre per i figli dei dipendenti e della community aeroportuale nel dicembre 2018 è stato lanciato il progetto "Young Talents In Action", che prevede una giornata intera di formazione e case study sull'orientamento al mondo del lavoro. I temi trattati hanno riguardato la conoscenza del mondo del lavoro, le nuove professioni del futuro, le competenze necessarie per i nuovi Job e tutto quello che c'è da sapere sulla web reputation, con previsto un colloquio finale con la società di recruiting.

Infine nel mese di dicembre 2018 è stato lanciato JoJob, il progetto di carpooling aziendale promosso a vantaggio dei dipendenti, che utilizzando questo servizio possono avere un risparmio economico e di tempo e una valida alternativa per raggiungere il posto di lavoro. I benefici di JoJob vanno anche a vantaggio dell'azienda, nell'ottica della riduzione dell'impatto ambientale e allo scopo di decongestionare il traffico e i parcheggi.

Piani pensionistici

L'Aeroporto di Bologna dimostra nei confronti dei propri dipendenti una particolare attenzione alla previdenza complementare. Fin dal 1990, con un accordo tra la Società e le OO.SS. CGIL, CISL e UIL Territoriali e Aziendali, è stata prevista l'adesione agevolata alla "Cassa di Previdenza ed Assistenza dei lavoratori aeroportuali PREVAER" con lo scopo di assicurare a tutti i dipendenti dell'Azienda prestazioni aggiuntive e integrative alle assicurazioni obbligatorie. Oggi, l'azienda contribuisce al Fondo Pensione per il 2,9%, tra le più

alte percentuali della sua categoria. Inoltre, al fine di sensibilizzare la popolazione aziendale sul tema della previdenza integrativa, sono stati organizzati incontri specifici di formazione per far conoscere ai dipendenti le caratteristiche, le opportunità e i vantaggi che il Fondo può fornire ed è stata data la possibilità ai dipendenti di convertire il Premio di Risultato in previdenza complementare, riconoscendo in questo caso una maggiorazione del premio del 20%.

Indicatori di performance

| Fondo pensione PREVAER (GRI 201-3) | u.m. | 2017 | 2018 |
|---|-------|---------|---------|
| Numero iscritti | N° | 90 | 94 |
| Attivo netto destinato alla previdenza (Az+Dip+TFR) | mln € | 302.817 | 329.919 |
| Fondo pensione FONSEA | u.m. | 2017 | 2018 |
| Numero iscritti | N° | 104 | 92 |
| Attivo netto destinato alla previdenza (Az+Dip+TFR) | mln € | 444.622 | 426.416 |

2. Una nuova strategia per creare valore

2.7.6 Relazioni industriali

AdB aderisce all'associazione di riferimento dei gestori aeroportuali italiani ASSAEROPORTI, che rappresenta a livello nazionale gli associati nelle trattative sindacali e nella stipula del contratto collettivo nazionale di categoria. AdB ha quindi sottoscritto, tramite ASSAEROPORTI il CCNL di settore.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Trasporto Aereo e gli accordi integrativi aziendali vengono applicati a tutti i lavoratori assunti alle dipendenze di AdB, ad esclusione dei dipendenti con qualifica Dirigenziale ai quali viene applicato il CCNL per le Aziende Produttrici di Beni e di Servizi.

Nell'ambito delle relazioni industriali AdB promuove il rispetto delle norme, delle relazioni industriali e sindacali e incoraggia relazioni positive con gli attori della compagnie aeroportuale. Nello specifico partecipa alle riunioni nazionali con ASSAEROPORTI per i rinnovi del CCNL, insieme alle OO.SS. nazionali del Trasporto Aereo, e a livello locale sono costanti le relazioni con le OO.SS. territoriali di riferimento e con le RSU.

I principali **accordi sindacali** sottoscritti da AdB con le OO.SS. e le RSU nel 2017 e nel 2018 sono:

- Accordo finalizzato all'introduzione dei flexible benefit
- Accordo per l'installazione di apparecchiature di videosorveglianza di tipo TVCC
- Accordo per le procedure di raffreddamento e conciliazione ai sensi della regolamentazione provvisoria della Commissione di Garanzia n. 1/1992
- Accordo di proroga della stagionalità dei contratti a termine
- Accordo sulla determinazione delle prestazioni da assicurare e sul personale da contingentare in caso di sciopero.
- Accordo di rinnovo del Premio di Risultato.
- Accordi sulla gestione della Emergenza Neve.

Il ruolo di AdB nell'ambito delle relazioni industriali va oltre i confini della Società stessa, poiché svolge anche un ruolo di facilitatore per le imprese operanti nello scalo.

Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi (GRI Standard 402-1)

Operando in un mercato sempre più dinamico e competitivo, nel quale c'è la necessità di cambiamenti organizzativi veloci e immediati per soddisfare le esigenze del business, AdB non si avvale di specifiche politiche in tema di preavviso minimo per cambiamenti operativi; e anche il CCNL di settore non prevede un preavviso minimo dei dipendenti in caso di cambi organizzativi.

In caso di cambiamenti operativi, l'azienda segue le fasi di riorganizzazione aziendale tramite comunicazioni di servizio e al personale, e qualora i cambiamenti incidano su questioni di Safety Aeroportuale, attiva percorsi di change management ai sensi del Regolamento Aeroportuale n. 139.

2.7.7 Tutela e prevenzione della Salute e Sicurezza sul Lavoro

AdB dedica grande attenzione alle tematiche di Salute e Sicurezza non soltanto dei lavoratori, ma anche dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali. Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme alla Certificazione OHSAS18001 è il punto di partenza per rispondere a quanto previsto dalle norme vigenti sugli aspetti di sicurezza sul lavoro. Il Dipartimento di Salute e Sicurezza, in accordo con le altre unità organizzative, si occupa di attività quali valutazione del rischio, identificazione delle misure di miglioramento e attività di formazione. Le attività di valutazione si articolano in indagini tecniche specifiche e in cicli continui di ispezioni e sorveglianza, mirate a indagare l'effettiva applicazione delle regole di salute e sicurezza. Considerabile attenzione è poi rivolta al coordinamento con le terze parti, per le attività svolte da fornitori della Società. Nell'ottica di tutela del benessere dei lavoratori, si evidenzia che l'azienda si è impegnata anche per gli aspetti di gestione dello stress lavoro correlato, istituendo uno

sportello di ascolto con uno Psicologo del Lavoro, disponibile per tutti i lavoratori che desiderano avere un confronto non solo su questioni lavorative, ma anche personali. Dal punto di vista della condivisione e sensibilizzazione dei lavoratori oltre alle attività formative in essere, sono in programma incontri aziendali sugli aspetti di salute e sicurezza. Nel corso dei prossimi esercizi AdB si impegna a certificare il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro ai nuovi standard ISO 45001, allineando il sistema con il nuovo processo di risk assessment aziendale.

Nel corso del 2018 si sono verificati 17 infortuni, di cui 9 sul lavoro e 8 in itinere, in diminuzione rispetto all'anno precedente in cui se ne erano registrati 26. In particolare per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro si registra una diminuzione, dai 14 del 2017 agli 8 del 2018. Anche relativamente alla entità del danno si registra una diminuzione, come confermato dall'indice di gravità.

Indicatori di performance

| Infortuni (GRI Standard 403-2) | u.m. | 2017 | | | 2018 | | |
|--|------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Infortuni | | 20 | 6 | 26 | 10 | 7 | 17 |
| <i>sul lavoro</i> | | 12 | 2 | 14 | 7 | 2 | 9 |
| Adb | | 12 | 2 | 14 | 7 | 2 | 9 |
| FFM | | - | - | - | - | - | - |
| TAG | N° | - | - | - | - | - | - |
| <i>in itinere</i> | | 8 | 4 | 12 | 3 | 5 | 8 |
| Adb | | 8 | 3 | 11 | 3 | 5 | 8 |
| FFM | | - | - | - | - | - | - |
| TAG | | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Ore di assenza per infortuni | | 4.767 | 465 | 5.231 | 4.210 | 962 | 5.172 |
| <i>sul lavoro</i> | | 2.951 | 264 | 3.215 | 2.822 | 123 | 2.945 |
| Adb | | 2.951 | 264 | 3.215 | 2.822 | 123 | 2.945 |
| FFM | | - | - | - | - | - | - |
| TAG | ore | - | - | - | - | - | - |
| <i>in itinere</i> | | 1.816 | 201 | 2.017 | 1.388 | 839 | 2.227 |
| Adb | | 1.816 | 179 | 1.995 | 1.388 | 839 | 2.227 |
| FFM | | - | - | - | - | - | - |
| TAG | | - | 22 | 22 | - | - | - |
| Numero totale di ore lavorate | | 416.569 | 334.191 | 750.760 | 468.088 | 371.132 | 839.220 |
| Adb | ore | 403.030 | 305.076 | 708.105 | 453.042 | 343.807 | 796.849 |
| FFM | | 3.298 | 20.894 | 24.191 | 3.632 | 21.807 | 25.439 |
| TAG | | 10.242 | 8.222 | 18.464 | 11.414 | 5.518 | 16.932 |
| Tasso di ore di lavoro perse²⁵ | N° | 11,44 | 1,39 | 6,97 | 8,99 | 2,59 | 6,16 |
| Tasso di infortuni (IR)²⁶ | | 48,01 | 17,95 | 34,63 | 21,36 | 18,86 | 20,26 |

Nel corso degli ultimi due anni non si sono registrati decessi né casi di malattie professionali.

| Tasso di assenteismo per tipologia ²⁷ | 2017 | | | 2018 | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Totale | 6,32% | 2,97% | 4,70% | 5,26% | 4,27% | 4,82% |
| Malattia | 5,28% | 2,86% | 4,11% | 4,39% | 4,02% | 4,22% |
| Infortunio | 1,04% | 0,11% | 0,59% | 0,88% | 0,24% | 0,59% |
| Altre assenze | - | - | - | - | - | - |

I dati sugli infortuni dei lavoratori non dipendenti (es. agenti) attualmente non sono disponibili. Nel corso del 2019 il Gruppo si impegna a studiare la fattibilità della realizzazione di un sistema

di raccolta dati riferiti alle società di handling operanti in ambito aeroportuale (intese come i prestatori di servizi di assistenza a terra di aeromobili, passeggeri e merci) e dei lavoratori somministrati.

25 (Numero totale di ore di assenza per infortuni / totale ore lavorate)*1.000

26 (Numero totale di infortuni + numero totale di decessi) / totale ore lavorate)*1.000.000

27 (Numero totale delle ore perse nel periodo / numero totale delle ore lavorabili nel periodo).

Tabella di raccordo GRI Standards e Temi materiali

Tabella di raccordo GRI Standards e Temi materiali

| Tema materiale | GRI Standard e Airport Operators Sector Disclosures | Perimetro | |
|--|--|---|-----------------------------|
| | | Perimetro dell'impatto | Tipologia |
| Formazione e sviluppo dei dipendenti | Formazione | Gruppo | Impatto diretto |
| Benessere e soddisfazione dei dipendenti | Occupazione | Gruppo | Impatto diretto |
| | Diversità e pari opportunità | Gruppo | Impatto diretto |
| Gestione delle risorse idriche | Acqua | Gruppo | Impatto diretto |
| Gestione dei rifiuti e delle sostanze pericolose (de-icing, sversamenti) | Scarichi e rifiuti | Gruppo | Impatto diretto |
| Efficienza energetica e contrasto al cambiamento climatico | Energia, emissioni | Gruppo | Impatto diretto |
| Gestione del rumore | Rumore | Gruppo, Operatori Aeroportuali | Impatto diretto e indiretto |
| Digitalizzazione | n/a | Gruppo | Impatto diretto |
| Sviluppo dell'aeroporto e del network di destinazioni | Presenza sul mercato | Gruppo, Operatori Aeroportuali | Impatto diretto e indiretto |
| Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti | <i>Business continuity</i> e gestione delle emergenze, Qualità del servizio, Offerta di servizi ai PRM | Gruppo, Operatori Aeroportuali | Impatto diretto e indiretto |
| Coinvolgimento e sviluppo del territorio | Impatti economici indiretti | Gruppo | Impatto diretto |
| Creazione di posti di lavoro (impatti economici indiretti) | Performance economica | Gruppo | Impatto diretto e indiretto |
| Accessibilità delle strutture e dei servizi al trasporto pubblico | Inter modalità | Gruppo, Operatori Aeroportuali, Pubblica Amministrazione | Impatto diretto e indiretto |
| Safety aeroportuale e gestione delle emergenze | <i>Business continuity</i> e gestione delle emergenze | Gruppo | Impatto diretto |
| | Salute e sicurezza dei clienti | Gruppo | Impatto diretto |
| Prevenzione della corruzione | Anticorruzione | Gruppo | Impatto diretto |

Gri Content Index

| GRI CONTENT INDEX | | | |
|-------------------------------------|---|---|-----------|
| Disclosure | Descrizione dell'indicatore | Numero di pagina | Omissioni |
| GRI 102: GENERAL DISCLOSURES | | | |
| ORGANIZATIONAL PROFILE | | | |
| 102-1 | Nome dell'organizzazione | Pag. 6 Nota metodologica | |
| 102-2 | Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi | Pag.12 Il Gruppo AdB, Pagg. 36-37 Una nuova strategia per creare valore, Pag. 38 Ampliare il network di destinazioni | |
| 102-3 | Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione | Pag. 12 Il Gruppo AdB | |
| 102-4 | Paesi in cui l'organizzazione opera | Pag. 12 Il Gruppo AdB, Pagg. 36-37 Una nuova strategia per creare valore, Pag. 38 Ampliare il network di destinazioni | |
| 102-5 | Assetto proprietario e forma legale | Pagg. 18-19 Assetto societario e struttura del Gruppo | |
| 102-6 | Mercati serviti | Pag. 12 Il Gruppo AdB, Pagg. 36-37 Una nuova strategia per creare valore, Pag. 38 Ampliare il network di destinazioni | |
| 102-7 | Dimensione dell'organizzazione | Pag. 12 Il Gruppo AdB, Pag. 18 Assetto societario e struttura del Gruppo, Pag. 67 Gestione del personale | |
| 102-8 | Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette | Pag. 68 Gestione del personale | |
| 102-9 | Descrizione della catena di fornitura | Pag. 33 Politiche di procurement e gestione degli appalti | |
| 102-10 | Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori | Pag. 18 Assetto societario e struttura del Gruppo | |
| 102-11 | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale | Pag. 28-29 Il modello organizzativo per una gestione etica del business, Pag. 31-32 Modello di gestione dei rischi integrato | |
| 102-12 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale | Pag. 14 Contesto di riferimento, modello di business e strategia, P. 61-62 Efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico | |
| 102-13 | Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale | Pag. 76 Relazioni industriali | |
| STRATEGY | | | |
| 102-14 | Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato | Pag. 4 Lettera agli stakeholder | |
| 102-15 | Principali impatti, rischi e opportunità | Pagg. 8-9 I principali presidi socio-ambientali del Gruppo AdB. Pag. 28-29 Il modello organizzativo per una gestione etica del business, Pag. 31-32 Modello di gestione dei rischi integrato | |
| ETHICS AND INTEGRITY | | | |
| 102-16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda | Pagg. 12-13 Il Gruppo AdB, Pag. 28-29 Il modello organizzativo per una gestione etica del business | |
| GOVERNANCE | | | |
| 102-18 | Struttura di Governance aziendale | Pagg. 18-19 Assetto societario e struttura del Gruppo | |
| 102-22 | Descrizione della composizione del più alto organo di governo e dei comitati | Pagg. 20-21 Assetto societario e struttura del Gruppo. I curriculum vitae degli Amministratori, contenenti un'esauriente informativa sulle caratteristiche personali e professionali di ciascuno di essi, sono disponibili sul sito internet della Società (sezione Investor relations/Corporate Governance/CdA). | |
| STAKEHOLDER ENGAGEMENT | | | |
| 102-40 | Elenco degli stakeholder coinvolti | Pagg. 24-25 Stakeholder engagement e strumenti di ascolto | |

| | | |
|--|---|---|
| 102-41 | Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro | Pag. 76 Relazioni industriali |
| 102-42 | Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere | Pagg. 24-25 Stakeholder engagement e strumenti di ascolto |
| 102-43 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Pagg. 24-25 Stakeholder engagement e strumenti di ascolto, Pagg. 46-47 Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti |
| 102-44 | Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement) | Pagg. 24-25 Stakeholder engagement e strumenti di ascolto, Pagg. 46-47 Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti |
| REPORTING PRACTICE | | |
| 102-45 | Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report | Pag. 6 Nota metodologica |
| 102-46 | Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto | Pag. 6 Nota metodologica, Pag 78 Tabella di raccordo GRI Standards e temi materiali |
| 102-47 | Elenco degli aspetti identificati come materiali | Pag. 23 Analisi di materialità e stakeholder engagement |
| 102-48 | Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche | Si tratta della prima Dichiarazione non finanziaria |
| 102-49 | Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione | Si tratta della prima Dichiarazione non finanziaria |
| 102-50 | Periodo di rendicontazione | Pag. 6 Nota metodologica |
| 102-51 | Data di pubblicazione del bilancio più recente | Si tratta della prima Dichiarazione non finanziaria |
| 102-52 | Periodicità di rendicontazione | Pag. 6 Nota metodologica |
| 102-53 | Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti | Pag. 6 Nota metodologica |
| 102-54 | Scelta dell'opzione "in accordance" | Pag. 6 Nota metodologica |
| 102-55 | GRI content index | Pagg. 80-83 GRI Content Index |
| 102-56 | Attestazione esterna | Pagg. 84-85-86 |
| PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS | | |
| GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 43-44 Contribuire allo sviluppo del territorio, P. 74-75 Benessere e soddisfazione dei dipendenti |
| 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | Pagg. 44 Contribuire allo sviluppo del territorio |
| 201-3 | Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione | P. 75 Benessere e soddisfazione dei dipendenti |
| GRI 202: MARKET PRESENCE | | |
| 103 | Management approach | P. 76 Relazioni industriali |
| 202-1 | Rapporto tra lo stipendio all'entrata per genere e il salario minimo | Tale aspetto è regolato dal CCNL e dagli accordi integrativi applicati dal Gruppo; pertanto il rapporto tra lo stipendio all'entrata per genere è pari al salario minimo previsto da tali contratti |
| A01 | Numeri totali di passeggeri nell'anno, suddivisi fra passeggeri di voli internazionali e nazionali e suddivisi fra origine-destinazione e trasferimento, inclusi i passeggeri in transito | Pagg. 38-39 Ampliare il network di destinazioni |
| AO3 | Quantitativo di merce (cargo) movimentato in tonnellate | Pagg. 38-39 Ampliare il network di destinazioni |
| GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS | | |
| 103 | Management approach | Pag. 43 Contribuire allo sviluppo del territorio |
| 203-2 | Principali impatti economici indiretti, compresa la dimensione degli impatti | Pag. 43 Contribuire allo sviluppo del territorio |
| GRI 205: ANTI-CORRUPTION | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 29-30 Prevenzione della corruzione |
| 205-3 | Eventuali episodi di corruzione riscontrati e attività correttive implementate | Nel corso del 2018 non si sono registrati episodi di corruzione |

Gri Content Index

GRI 206: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR

| | | |
|-------|---|--|
| 103 | Management approach | Pagg. 28-29 Il modello organizzativo per una gestione etica del business |
| 206-1 | Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato | Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di non conformità |

PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

GRI 302: ENERGY

| | | |
|-------|--|---|
| 103 | Management approach | Pag. 59 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico, P. 61 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| 302-1 | Consumi di energia all'interno dell'organizzazione | Pag. 62 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| 302-3 | Energy Intensity | Pag. 62 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |

GRI 303: WATER

| | | |
|-------|--|---|
| 103 | Management approach | Pagg. 59-60 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico, Pag. 64 Gestione delle risorse idriche |
| 303-1 | Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento | Pag. 65 Gestione delle risorse idriche |
| AO4 | Qualità dell'acqua | Pag. 65 Gestione delle risorse idriche |

GRI 305: EMISSIONS

| | | |
|-------|--|---|
| 103 | Management approach | Pagg. 59-60 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico, P. 61 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| 305-1 | Emissioni di gas serra dirette (Scope 1) | Pagg. 62-63 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| 305-2 | Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2) | Pagg. 62-63 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| 305-4 | Greenhouse gas (GHG) emissions intensity | Pag. 63 Efficentamento energetico e contrasto al cambiamento climatico |
| AO5 | Livello di qualità dell'aria in base alle concentrazioni di inquinanti in microgrammi per metro cubo ($\mu\text{g}/\text{m}^3$) o parti per milione (ppm) previsto dalla normativa vigente | Pag. 64 Qualità dell'aria |

GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE

| | | |
|-------|--|--|
| 103 | Management approach | Pagg. 59-60 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico, P.65 Gestione dei rifiuti |
| 306-2 | Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento | Pagg. 65-66 Gestione dei rifiuti |

TOPIC: RUMORE

| | | |
|-----|---------------------|--|
| 103 | Management approach | Pagg. 59-60 Tutelare l'ambiente e rispondere alle sfide del cambiamento climatico, Pagg. 60-61 Gestione del rumore |
|-----|---------------------|--|

PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS

GRI 401: EMPLOYMENT

| | | |
|-------|--|---|
| 103 | Management approach | Pag. 66 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo, Pag. 67 Gestione del personale, Pagg. 74-75 Benessere e soddisfazione dei dipendenti |
| 401-1 | Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale | Pagg. 68-69 Gestione del personale |
| 401-2 | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time | Pagg. 74-75 Benessere e soddisfazione |

GRI 402: LABOR/ MANAGEMENT RELATIONS

| | | |
|-------|---|--|
| 103 | Management approach | Pag. 66 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo, Pagg. 76-77 Relazioni industriali |
| 402-1 | Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi | Pagg. 76-77 Relazioni industriali |

GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

| | | |
|--|--|--|
| 103 | Management approach | Pag. 66 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo, Pagg. 76-77 Tutela e prevenzione della Salute e Sicurezza sul Lavoro |
| 403-2 | Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere | Pagg. 76-77 Tutela e prevenzione della Salute e Sicurezza sul Lavoro |
| GRI 404: TRAINING AND EDUCATION | | |
| 103 | Management approach | Pag. 66 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo, Pag. 71 Valutazione delle performance, Pagg. 72-73 Formazione |
| 404-1 | Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria | Pagg. 73-74 Formazione |
| 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sulla performance e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente | Pag. 71 Valutazione delle performance |
| GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 20-21 Assetto societario e struttura del Gruppo, Pag. 66 Investire nelle risorse e nel loro sviluppo, Pag. 70 Diversità e pari opportunità |
| 405-1 | Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità | Pagg. 20-21 Assetto societario e struttura del Gruppo, Pag. 70 Diversità e pari opportunità |
| GRI 416: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 51-52 La qualità dell'offerta commerciale e dei servizi premium, Pagg. 52-57 Safety aeroportuale e gestione delle emergenze |
| 416-1 | Percentuale di categorie significative di prodotti e servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento | Pagg. 52-57 Safety aeroportuale e gestione delle emergenze |
| 416-2 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita | Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati casi di non conformità |
| A09 | Numero totale annuo di "wildlife strikes" per 10.000 movimenti di aeromobili | Pag. 55 Safety aeroportuale e gestione delle emergenze |
| GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 46-47 Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti |
| 419-1 | Valore monetario delle sanzioni significative per non rispetto di leggi o regolamenti, prodotti e servizi | Nel periodo di rendicontazioni non si sono verificati casi di non conformità, Pagg. 28-29 Il modello organizzativo per una gestione etica del business |
| TOPIC: BUSINESS CONTINUITY E GESTIONE DELLE EMERGENZE | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 52-57 Safety aeroportuale e gestione delle emergenze |
| TOPIC: INTERMODALITÀ | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 41-42 Garantire l'accessibilità e il trasporto pubblico |
| TOPIC: QUALITÀ DEL SERVIZIO | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 46-49 Customer satisfaction e qualità dei servizi offerti |
| TOPIC: OFFERTA DEI SERVIZI A PERSONE CON RIDOTTA MOBILITÀ | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 50-51 Rispondere ai bisogni dei Passeggeri a ridotta mobilità (PRM) |
| TOPIC: DIGITALIZZAZIONE | | |
| 103 | Management approach | Pagg. 49-50 Innovazione e digitalizzazione al servizio del business e dei passeggeri |

Relazione della società di revisione



EY S.p.A.
Via Massimo D'Azeglio, 34
40123 Bologna

Tel: +39 051 278311
Fax: +39 051 236666
ey.com

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 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione della Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A.

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 Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2019 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

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

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo 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.

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,

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904
P.IVA 00891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione
Consob al progressivo n. 2 della delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - o politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - o 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 5, lett. a).
5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

Relazione della società di revisione



In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. e altro personale della Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A. 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 il sito di Bologna della società Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività e del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso della quale 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 Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2017 non sono stati sottoposti a verifica.

Bologna, 28 marzo 2019

EY S.p.A.


Alberto Rosa
(Socio)

IMPAGINAZIONE

TIBURTINI
CARATTERE TIPOGRAFICO