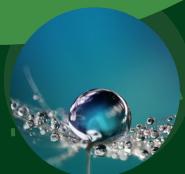


# 2017



REPORT

DI SOSTENIBILITÀ



**Aeroporti  
di Roma**



PREMESSA	p. 4	3.2. Il territorio	p. 44
EXECUTIVE SUMMARY	p. 8	4. L'impegno per la qualità	p. 46
<b>PARTE I - BUSINESS E RESPONSABILITA' SOCIALE: LE "REGOLE DI INGAGGIO" DI ADR</b>		4.1. L'impegno per la qualità viene premiato	p. 46
		4.2. La qualità del servizio	p. 47
1. L'azienda	p. 27	5. L'impegno per l'ambiente	p. 50
1.2. Il Gruppo ADR in pillole	p. 27	5.1. Energia e climate change	p. 50
1.2. Il business del Gruppo ADR	p. 28	5.2. I rifiuti	p. 59
1.3. La governance	p. 29	5.3. Il rumore	p. 60
1.4. Il sistema di gestione integrato	p. 30	5.4. L'acqua	p. 61
1.5. I fornitori	p. 33	6. L'impegno per le persone	p. 64
<b>PARTE II - LE PERFORMANCE DI ADR NEL 2016: PERSONE, AMBIENTE, TRASPARENZA, VALORE</b>		6.1. Le risorse umane	p. 64
		6.2. La sicurezza sul lavoro	p. 69
2. I clienti	p. 36	6.3. Il welfare aziendale	p. 70
2.1. Il contesto aeroportuale	p. 36	7. La carta degli impegni 2018	p. 73
2.2. Il sistema aeroportuale romano	p. 38	8. Nota metodologica	p. 76
2.3. Il cliente al centro	p. 41		
3. L'impegno per lo sviluppo e la tutela del territorio	p. 42		
3.1. Lo sviluppo	p. 42		



## 1. PREMESSA

DA OLTRE MEZZO SECOLO GLI AEROPORTI DI FIUMICINO E DI CIAMPINO SONO LA PORTA PRINCIPALE VERSO L'ITALIA, LA PORTA DI COMUNICAZIONE DELL'ITALIA CON I CINQUE CONTINENTI, PER MILIONI DI PASSEGGERI DI TUTTO IL MONDO E SONO UNO SNODO DECISIVO DI COLLEGAMENTO TRA LE CITTÀ ITALIANE.

Questo primato si è ulteriormente consolidato nel corso del 2017, con i due scali gestiti da Aeroporti di Roma che hanno superato i 47 milioni di passeggeri in arrivo e partenza.

Il 2017 ha portato ottimi risultati anche su due fronti considerati strategici da Aeroporti di Roma: la qualità dei servizi offerti e la sostenibilità ambientale e sociale

delle infrastrutture. Come hanno certificato le rilevazioni periodiche di "Airport Council International", Fiumicino tra i grandi scali europei è risultato il preferito dagli utenti per qualità dei servizi. A partire da dicembre 2016 poi, è entrata pienamente a regime la nuova infrastruttura dell'area d'imbarco E che ha permesso di aumentare lo spazio necessa-

rio alla crescita del trasporto aereo senza lo sfruttamento di nuovo consumo di suolo. Nel corso dell'anno ADR ha dedicato sempre più attenzione a tutte le sue persone: **i passeggeri**, di cui è stato costantemente monitorato il grado di customer satisfaction; **i dipendenti**, con circa 85 mila ore dedicate all'aggiornamento e alla formazione; **le comunità di residenti** che vivono intorno agli scali di Fiumicino e di Ciampino con uno sforzo continuo e crescente di dialogo, ascolto e collaborazione, anche attraverso la realizzazione di iniziative culturali e sociali come "Navigare il territorio".

Coerentemente alla strategia indicata dalla Capogruppo Atlantia, ADR ha compiuto passi ulteriori verso l'eccellenza sul piano della sostenibilità ambientale, un aspetto che si considera prioritario sia in termini di responsabilità sociale sia per rispondere meglio alle aspettative di chi sceglie gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino dove continuano a ridursi i consumi di energia e acqua potabile ed è in aumento la quota di rifiuti avviata al recupero e al riciclo. Fiumicino inoltre è uno dei pochissimi grandi scali nel mondo che neutralizza le emissioni dannose per il clima e, tra i grandi aeroporti europei, è uno di quelli

che occupa meno suolo naturale. Per ADR quella per la qualità è una scelta strategica e irreversibile, che ha portato ad adottare un avanzato “Sistema Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Salute e Sicurezza sul Lavoro” certificato da enti terzi secondo gli standard ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (ambiente), ISO 50001 (energia), OHSAS 18001 (sicurezza). Grazie anche ai traguardi raggiunti in fatto di qualità, di responsabilità sociale e di sostenibilità ambientale del nostro modello di gestione aeroportuale, ADR nel 2017 ha visto crescere la propria forza economica registrando un aumento dei ricavi del 3% rispetto al 2016.

SU QUESTA VIA – ACCRESCERE IL VALORE ECONOMICO, SOCIALE, AMBIENTALE GENERATO DA ADR – CONTINUEREMO A MUOVERCI CON CONVINZIONE: PER RENDERE I NOSTRI AEROPORTI SEMPRE PIÙ EFFICIENTI, SEMPRE PIÙ ATTENTI ALLE PERSONE E ALL'AMBIENTE E SEMPRE PIÙ UTILI AL NOSTRO PAESE.



## EXECUTIVE SUMMARY

## LA SOSTENIBILITÀ IN ADR, L'APPROCCIO AGLI SDGS E LA RILEVANZA AZIENDALE.

L'approccio alla sostenibilità comunicato attraverso questo report si basa sulla definizione di sviluppo sostenibile contenuta nei cosiddetti "circles of sustainability", in cui si tiene conto di quattro parametri: sostenibilità economica, ecologica, politica e culturale. Questa definizione approvata dalle Nazioni Unite e dall'Unesco è una versione innovativa rispetto a come si definiva la sostenibilità fino ai primi anni 2000 e rappresenta la visione della gestione della sostenibilità in ADR.

Dal 2015 ADR si impegna a pubblicare il report di sostenibilità in linea con le linee guida di Atlantia e con la metodologia di riferimento del Global Reporting Institute, quest'anno aggiornato all'ultima revisione "GRI Standards".

Da questa edizione inoltre collega le proprie performance a gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile "SDGs" – 17 aree di intervento approvate dalle Nazioni Unite per il periodo 2015-2030 e su cui ADR collegherà le sue azioni per gli obiettivi più affini al proprio core business.

Con il report di sostenibilità ADR comunica il proprio impegno e le proprie prestazioni in termini di sostenibilità nella convinzione che l'unico sviluppo possibile passa per il cammino della sostenibilità e della responsabilità sociale.

## LA METODOLOGIA DEL GLOBAL REPORTING INSTITUTE: SPIEGAZIONE E INTEGRAZIONI

Nel corso degli ultimi trent'anni si è assistito a una diffusione sempre più rapida degli standard di reporting per comunicare come la sostenibilità veniva gestita da un'impresa.

La metodologia più completa, riconosciuta e radicata nel tempo è sicuramente quella proposta dal Global Reporting Initiative giunta alla sua quarta revisione (GRI STANDARD) e pubblicata a fine 2016.

Le nuove linee guida, rispetto alla precedente revisione GRI G4, seguono un sistema modulare che semplifica l'aggiornamento per punti, senza rischio, cioè, di interferire con l'impianto generale.



Il sistema, più in particolare, individua tre standard universali e tre standard specifici per ciascuna delle tre dimensioni fondamentali della sostenibilità. Il punto di partenza è il GRI 101 (Foundation), che fornisce chiarimenti circa l'uso dei parametri, introduce i dieci principi fondamentali a cui rispondono e spiega come preparare un rapporto coerente. Applicando i principi e le linee guida del GRI 101 è quindi possibile:

1. identificare gli aspetti della propria attività che hanno un impatto rilevante, negativo o positivo, sugli stakeholder (comunità locali, dipendenti, ambiente, consumatori, ecc.);
2. individuare e applicare gli standard ad hoc, scegliendoli fra quelli elencati nelle serie di standard specifici per settore.

### GLI SDGS – OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE 2015-2030

Il 25 settembre 2015, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, nella quale si delineano le direttrici delle attività per i successivi 15 anni.

I 17 SDGs (Sustainable Development Goals) che compongono l'Agenda 2030 – insieme ad altri 169 target – rappresentano il piano di azione globale per sradicare la povertà, proteggere il pianeta e garantire la prosperità per tutti.

Per "sviluppo sostenibile" si intende una forma di sviluppo che preveda la soddisfazione delle esigenze delle popolazioni correnti senza però compromettere la creazione di valore da parte delle generazioni future e preservando il patrimonio passato nelle sue varie forme economico, ambientale e sociale (Rapporto Brundtland 1987 - Our Common Future).



### LA MATRICE DI MATERIALITÀ

Come indicato nelle linee guida GRI, la selezione degli indicatori rendicontati nel report di sostenibilità si basa sulla "matrice di materialità", che riporta e sintetizza il punto di vista del management (asse orizzontale) e degli stakeholder (asse verticale) sulle tematiche rilevanti per il gruppo.

Nel 2017 la matrice di materialità è stata revisionata mantenendo lo stesso approccio e mantenendo invariate le valutazioni degli stakeholder, mentre si è resa necessaria una rivalutazione da parte del management a seguito delle molteplici modifiche organizzative ed infrastrutturali.

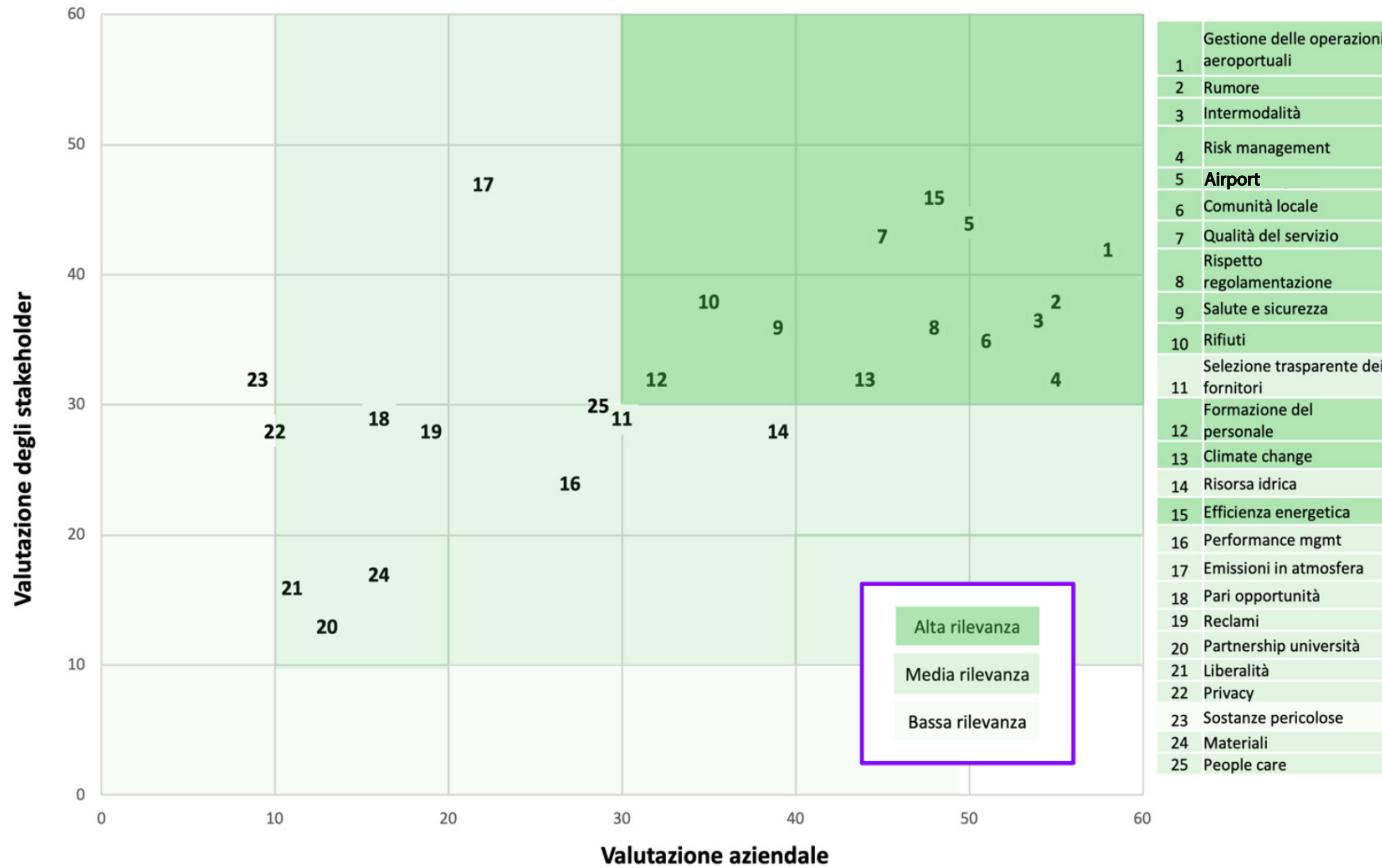
Al fine di valutare l'approccio dell'azienda rispetto alle questioni materiali originariamente identificate, sono state usate le interviste svolte dal management nel corso della redazione dell'analisi di contesto del sistema di gestione integrato, propedeutica all'adeguamento al metodo High Level Structure dell'ISO.

Attraverso la valutazione degli ambiti del contesto rispetto alle variabili Health, Safety, Environment, Quality, Energy (HSEQEn) è stato possibile rivalutare la scala dei pesi dal punto di vista del Gruppo ADR. La revisione ha permesso quindi il collegamento tra la rilevanza dei temi materiali e l'effetto delle attività sugli obiettivi di sostenibilità del millennio "SDGs".



Quadro sinottico delle azioni riconducibili agli SDGs di pertinenza ADR e collegamento con i temi materiali:

**TEMI AD ALTA RILEVANZA**



SDGs	Definizione	Tema ad alta rilevanza collegato	Attività di ADR riconducibili agli SDGs
 3 SALUTE E BENESSERE	Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e Sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantire la salute e sicurezza dei lavoratori del gruppo e controllo sugli operatori terzi attraverso il sistema di gestione OHSAS 18001, gli investimenti in formazione, e i vincoli nei contratti con i terzi</li> </ul>
 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione del personale</li> <li>Comunità locale</li> <li>Partnership con Scuole, Università, stakeholder del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione della conoscenza della realtà locale "navigare il territorio"</li> <li>Programmi di stage "Atlantia per la conoscenza"</li> <li>ADR ha finanziato 8 Borse di studio per sostenere la conclusione del percorso universitario di studenti meritevoli, di cui 4 per il conseguimento della Laurea Magistrale e 4 per la Laurea Triennale</li> <li>Progetto Green Expert: nell'ambito delle iniziative focalizzate sulla sostenibilità, tale progetto ha l'obiettivo di accrescere e rinforzare le competenze tecnico-specialistiche delle risorse che operano nei settori legati alla tutela e sostenibilità ambientale</li> <li>ADR ha progettato e realizzato un percorso di formazione e-learning, finalizzato alla sensibilizzazione dei dipendenti sul risparmio energetico</li> <li>Partnership con enti istituzionali, culturali e università per promuovere la cultura e la conoscenza della sostenibilità</li> <li>Progetto Alternanza Scuola Lavoro con l'obiettivo di migliorare la formazione degli studenti, facilitando l'integrazione delle conoscenze con l'esperienza del lavoro. ADR ha svolto testimonianze presso le scuole del Territorio con la presenza dei Maestri di Mestiere, ed ha ospitato gli studenti delle stesse, in tirocinio formativo, presso gli scali di Fiumicino e Ciampino al fine di acquisire i crediti formativi necessari al conseguimento del diploma.</li> </ul>



## TEMI AD ALTA RILEVANZA

SDGs	Definizione	Tema ad alta rilevanza collegato	Attività di ADR riconducibili agli SDGs
	Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment delle donne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pari opportunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico del Gruppo Atlantia per eguaglianza e parità di genere</li> <li>Parcheggi rosa</li> </ul>
	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Climate Change</li> <li>Efficienza energetica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di fonti rinnovabili per un aeroporto più sostenibile (pala eolica, smart grid e impianti fotovoltaici)</li> <li>Continui programmi di energy saving &amp; reduction</li> </ul>
	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione operazioni aeroportuali</li> <li>Comunità locali</li> <li>Rispetto della regolamentazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nessun consumo di suolo ulteriore: le nuove installazioni sono state costruite senza consumare nuovo suolo e questo approccio si applicherà anche ai progetti in corso (<a href="http://www.adr.it">www.adr.it</a>)</li> <li>3.381 posti di lavoro diretti</li> <li>Circa 800 milioni i ricavi di ADR tra attività aviation e non</li> </ul>
	Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione operazioni aeroportuali</li> <li>Qualità del servizio</li> <li>Comunità locale</li> <li>Risorsa idrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione dell'impegno da parte di ADR nell'ottenimento della Certificazione LEED per le nuove installazioni: area di imbarco A e Business City per Fiumicino e Aviazione Generale per Ciampino</li> <li>Riutilizzo dell'acqua depurata per usi industriali</li> </ul>

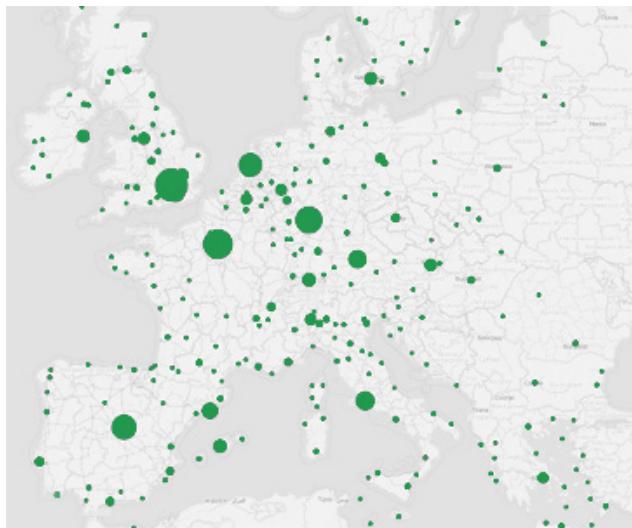


## TEMI AD ALTA RILEVANZA

SDGs	Definizione	Tema ad alta rilevanza collegato	Attività di ADR riconducibili agli SDGs
	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rumore</li> <li>Intermodalità</li> <li>Comunità locale</li> <li>Rifiuti</li> <li>Climate Change</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> <li>Risorsa idrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettazione, realizzazione e sviluppo di infrastrutture aeroportuali nell'ottica della sostenibilità, secondo protocollo LEED (aerea imbarco A, Business City e Aviazione Generale)</li> <li>Aeroporti per la città, sempre più connessi grazie ai nuovi stalli bus e al car sharing free floating</li> <li>Aumento delle percentuali di invio dei rifiuti a forme circolari di recupero</li> <li>Risparmio dei consumi di acqua potabile grazie al riutilizzo dell'acqua depurata per usi industriali</li> <li>Certificazione ACA (Airport Carbon Neutral) con costante riduzione della carbon footprint per passeggero</li> </ul>
	Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selezione trasparente dei fornitori</li> <li>Rifiuti</li> <li>Risorsa idrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione e controllo (audit seconda parte) della catena di fornitura rispetto ai criteri ambientali ed energetici</li> <li>Aumento delle percentuali di invio dei rifiuti a forme circolari di recupero</li> <li>Consumo di acque potabile per i soli impieghi in cui è strettamente necessario</li> </ul>
	Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Climate Change</li> <li>Efficienza energetica</li> <li>Intermodalità</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Airport Carbon Neutral con costante riduzione della carbon footprint per passeggero</li> <li>Aeroporti per la città, sempre più connessi grazie ai nuovi stalli bus e al car sharing free floating</li> <li>Sviluppo di fonti rinnovabili per un aeroporto più sostenibile (pala eolica, smart grid, impianti fotovoltaici)</li> </ul>
	Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno, e fermare la perdita di diversità biologica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rifiuti</li> <li>Climate Change</li> <li>Efficienza energetica</li> <li>Comunità locale</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> <li>Risorsa idrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento delle percentuali di invio dei rifiuti a forme circolari di recupero</li> <li>Impiego sostenibile dell'acqua</li> <li>Presenza di impianti per il trattamento delle acque ai fini del conferimento di acque compatibili con gli habitat acquatici circostanti</li> <li>Compressione emissioni CO2</li> <li>Monitoraggio in continuo dei principali contaminanti dell'aria</li> <li>Sviluppo delle strutture aeroportuali nell'ottica della sostenibilità</li> </ul>



I NUMERI DI ADR – L'AZIENDA



FCO è il decimo scalo europeo per numero di passeggeri

Sistema aeroportuale romano



- **351.727** movimenti
- circa 100 vettori operanti nei due scali



**46,8 mln** di passeggeri nei due scali



**3.381** La forza lavoro di ADR



Sistema aeroportuale romano

- 6 terminal
- 4 piste
- 214 operatori commerciali
- + di 2000 posti auto
- 694 fornitori



**640,3 mln €**  
+0,7% vs  
2016

Attività aviation

Tutte le attività di gestione in capo ad ADR che riguardano il trasporto aereo

**241,6 mln €**  
+12,4% vs  
2016

Attività non aviation

Attività commerciali  
Real estate  
Parcheggi e mobility  
Pubblicità



LE CERTIFICAZIONI VOLONTARIE

ADR e il perseguimento del miglioramento continuo:

- ADR gestisce le variabili della sostenibilità attraverso un rodato approccio volto **all' integrazione completa dei sistemi di gestione**. Le certificazioni che rispondono agli standard più riconosciuti ed aggiornati fanno sì che ADR sia sempre all'avanguardia nel ricercare il miglioramento continuo delle proprie performance
- **Dal 2017 è in corso l'adeguamento al nuovo approccio ISO «High Level Structure»** che prevede una più ampia analisi dei contesti di riferimento rispetto agli stakeholder e alle variabili della sostenibilità.



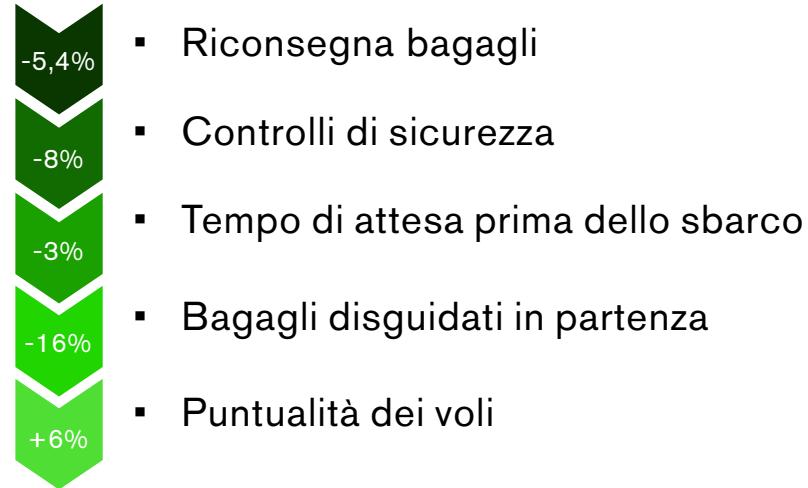


## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ

### L'ATTENZIONE PER I NOSTRI CLIENTI

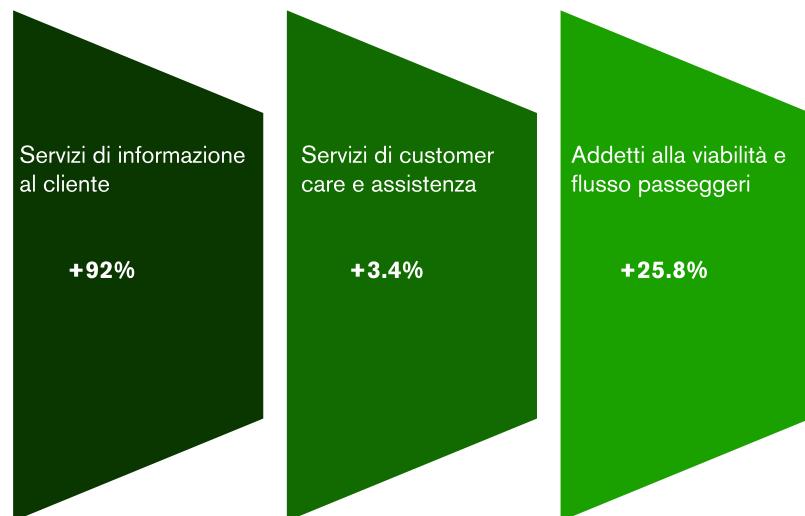


Nel 2017 sono diminuiti tutti i tempi di attesa più importanti per il passeggero:



47 milioni di passeggeri

Più di 100 compagnie aeree



Gli investimenti per il cliente aumentano



## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ

### LA QUALITÀ VIENE PREMIATA



Lo scalo di Fiumicino si è posizionato come il migliore in Europa per soddisfazione dei passeggeri nella classifica dell'**Airport Council International** con un punteggio record di **4.28** su una scala da **1 a 5**.



Ottenendo



Le 4 stelle SKYTRAX



Il premio per l' aeroporto che ha migliorato di più la sua posizione su scala mondiale



Il premio come best e-gate per i passaporti elettronici con scansione biometrica



SVILUPPO E TERRITORIO



Le infrastrutture

Nel 2017 ADR ha completato diversi interventi strutturali che contribuiranno non solo allo sviluppo economico.

Crescita senza ulteriore consumo di suolo

la realizzazione della nuova area d'imbarco E è stata realizzata senza lo sfruttamento di nuovo consumo di suolo  
la realizzazione di nuove infrastrutture senza lo sfruttamento di nuovo consumo di suolo rende l'aeroporto di FCO uno dei più virtuosi in Europa secondo solo allo scalo londinese di Heathrow lo spazio a disposizione dei passeggeri cresce del:  
40% in superfici  
65% in cubatura

Sviluppo=Lavoro

ADR contribuisce allo sviluppo del sistema Paese facilitando la creazione di posti di lavoro:  
direttamente nel gruppo ADR con **3381** dipendenti  
indirettamente generando un indotto di lavoro di circa **36.000** unità per attività specifiche aeroportuali  
indirettamente generando una creazione lavoro stimato in **127.000** unità

Uno sguardo al futuro

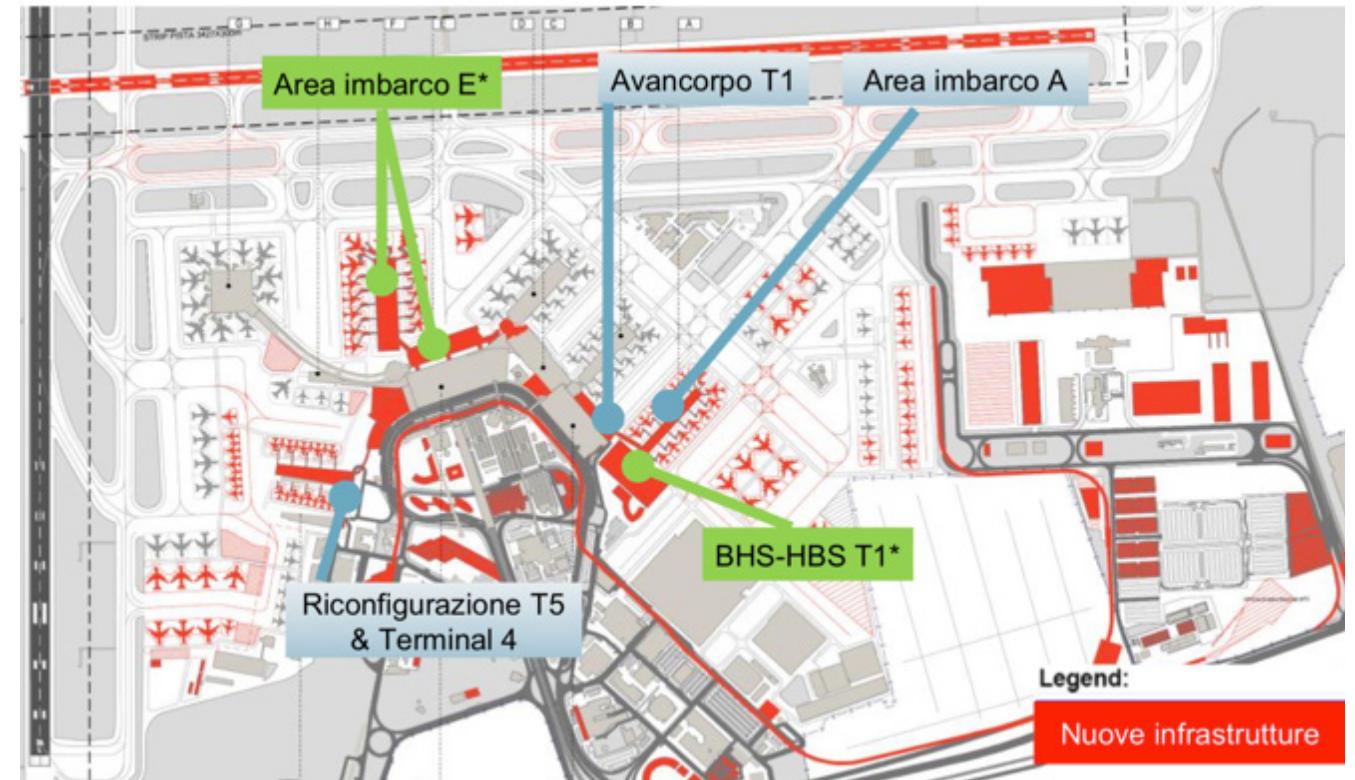
La BUSINESS CITY, un polo intermodale per la quale è prevista la certificazione LEED GOLD. Un investimento da 190 milioni di Euro che prevede:  
spazi di co-working e networking a misura di start-up  
area congressi  
spazi commerciali e retail



SVILUPPO E TERRITORIO



Uno sguardo al futuro dell'aeroporto e di tutto il territorio:





## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ

### SVILUPPO E TERRITORIO



#### Comunità locale

ADR insieme a MIBACT, Città di Fiumicino, il Parco archeologico di Ostia antica e la fondazione Benetton promuove il progetto «Navigare il territorio» che mira a coinvolgere la comunità locale, a partire dalla scuola, una collaborazione tra pubblico e privato, tra il mondo delle infrastrutture e quello dell'archeologia.

Il successo dell'iniziativa è testimoniato dalle presenze in continuo aumento.

26.000  
partecipanti  
nel 2017

+ 30% rispetto  
al 2016



#### La promozione culturale

Fiumicino è ormai riconosciuto a livello internazionale anche come luogo di animazione culturale, grazie a una fitta programmazione di eventi che ADR organizza per l'intrattenimento dei passeggeri.

Nel 2017 sono stati oltre 170 gli eventi organizzati da ADR in aeroporto.



## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ

### L'AMBIENTE



#### L'efficienza energetica:

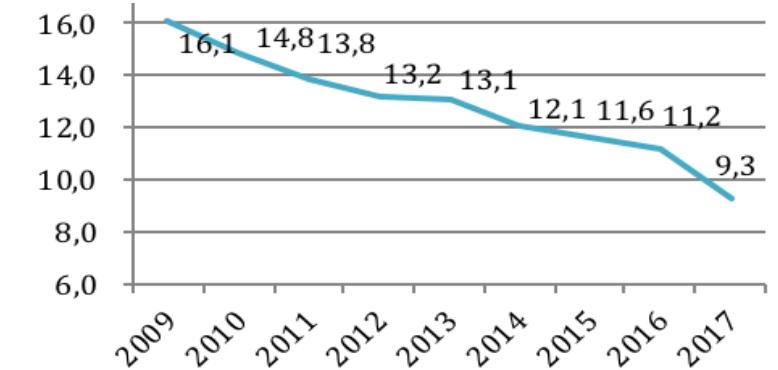
ADR persegue nel suo impegno decennale verso un migliore efficientamento energetico

**Indicatore di consumo energetico:**  
kWh/(pax\*mq)

-42%

Il nuovo layout infrastrutturale ha permesso di ridurre di quasi il 42% l'indice di consumo energetico dello scalo di Fiumicino

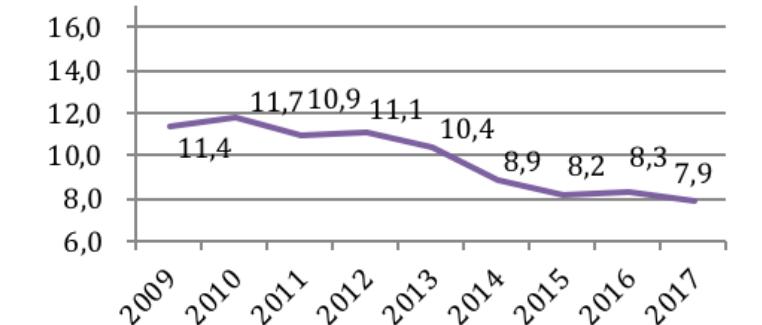
Fiumicino



-31%

Ciampino migliora di quasi il 31% grazie ai programmi di efficienza energetica e alla conversione a LED di tutte le aree adibite ai passeggeri

Ciampino





## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ



### La riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

Dal 2017 il **sistema aeroportuale romano è “Carbon Neutral”** grazie all’accreditamento dell’Airport Carbon Accreditation “carbon neutral 3+” ottenuto attraverso la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> tramite progetti di energy efficiency ed energy saving in India e **le emissioni dirette per passeggero** diminuiscono costantemente grazie agli ingenti investimenti in efficienza energetica e a una gestione orientata alla riduzione delle emissioni.

Si riducono anche le emissioni indirette grazie al **coinvolgimento degli stakeholder** per l’uso del car sharing free floating e al potenziamento degli stazionamenti dei bus, come alternative sostenibili per l’arrivo dei passeggeri in aeroporto, con ben 17 autolinee regionali e 4 provinciali.



### emissioni dirette di CO<sub>2</sub>

Fiumicino -3%

Ciampino - 6%

### La gestione dei rifiuti

Aumenta ancora la percentuale dei rifiuti recuperati e avviato a forme “circolari” di recupero, riuso, riciclo . A Fiumicino e Ciampino circa l’85% dei rifiuti prodotti nel 2017 – pari a oltre 11 mila tonnellate- è stato recuperato con un incremento del 5% rispetto al 2016.



### La gestione dell’acqua

Il riutilizzo dell’acqua per usi industriali grazie alla riduzione della necessità di prelievo della risorsa idrica ha permesso un recupero di acqua giornaliero pari a 3.400 metri cubi di acque reflue. L’acqua recuperata in un anno potrebbe riempire 540 piscine olimpioniche.

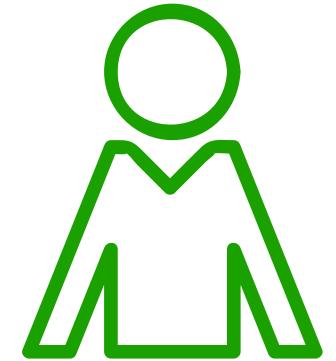
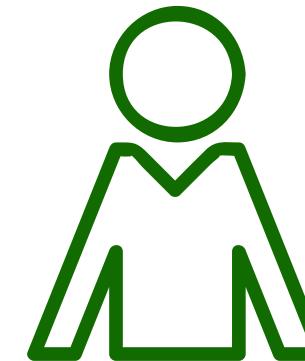
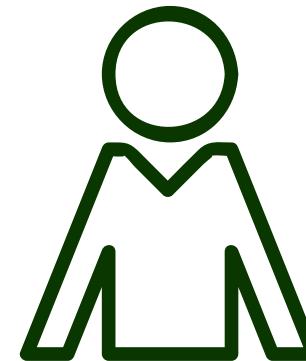


## GLI HIGHLIGHT DELLA SOSTENIBILITÀ

### LE PERSONE



- ADR aderisce al codice etico di Atlantia che promuove eguaglianza e pari opportunità.
- ADR investe nel proprio capitale umano tramite corsi di formazione su diverse tematiche.
- Il 43% delle ore di formazione riguardava i temi **Ambiente, Salute e Sicurezza**.
- ADR sotto la supervisione di Atlantia promuove l’interdisciplinarietà tra università e mondo del lavoro attraverso il programma «Atlantia per la conoscenza» con partner principali le più importanti università italiane.
- Il 44 % dei lavoratori proviene dalla comunità locale (Comune di Fiumicino o dai municipi del Comune di Roma limitrofi all’aeroporto).



BUSINESS

E RESPONSABILITÀ

SOCIALE:

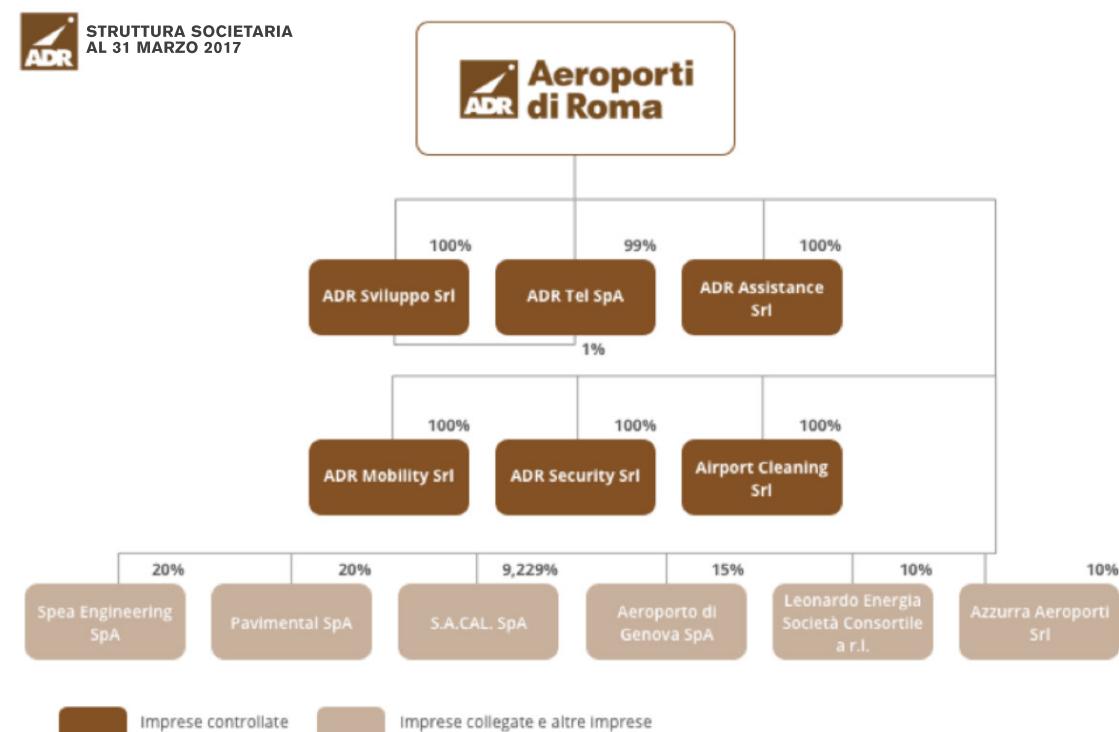
LE "REGOLE DI INGAGGIO"

DI ADR

1

## 1.1. IL GRUPPO ADR IN PILLOLE

Dal dicembre 2013 il gruppo ADR fa parte del Gruppo Atlantia, a seguito della fusione per incorporazione di Gemina nella Capogruppo. Atlantia detiene circa il 97% del capitale azionario di ADR e la quota restante è suddivisa tra gli Enti pubblici territoriali e tra alcuni soci minori (Camera di Commercio di Roma e terzi). Il Gruppo Aeroporti di Roma è composto dalla controllante Aeroporti di Roma S.p.A. e da sei società controllate:



(\*) ADR SpA detiene, inoltre, una quota del 25% nel Consorzio E.T.L. - European Transport Law in liquidazione e una quota dell'1% nel Consorzio Autostrade Italiane Energia (CAIE)

**1.2. IL BUSINESS DEL GRUPPO ADR****SERVIZI AEROPORTUALI**

Comprendono tutte le attività di gestione in capo ad ADR che riguardano il trasporto aereo:

- gestione dei diritti aeroportuali - prevalentemente diritti di approdo e diritti di imbarco passeggeri;
- gestione delle infrastrutture centralizzate - sistemi di smistamento bagagli, loading bridge , altre infrastrutture centralizzate;
- gestione della sicurezza - attività di controllo passeggeri, bagaglio a mano e bagaglio da stiva, controllo presenza di esplosivi, formazione sulla sicurezza, e servizi a richiesta;
- assistenza passeggeri a ridotta mobilità (PRM) - l'assistenza ai PRM è gestita dalla società controllata ADR Assistance;
- altri servizi - banchi accettazione passeggeri, utilizzo di beni di uso comune, facchinaggio e deposito bagagli, ecc..
- servizi di pulizia - gestita dalla società controllata Airport Cleaning.

**SERVIZI IMMOBILIARI**

Consistono nell'assegnazione di spazi in subconcessione a società terze interessate (petrolieri, società di catering, alberghi, società di autonoleggio, spedizionieri, società di handling ecc.) e nella gestione del patrimonio immobiliare aeroportuale esistente.

**SERVIZI COMMERCIALI**

Comprendono:

- attività commerciali in subconcessione - riguardano le attività alle quali ADR fornisce in subconcessione gli spazi a fronte del pagamento di un canone. Si distinguono in "specialist retail" (diverse categorie merceologiche orientate ai molteplici target di passeggero a seconda delle diverse aree degli scali), other royalty (cambiavalute, tax refund, ecc.) e "food&beverage" (attività di ristorazione);
- sistema mobility - relativo alla gestione dei parcheggi passeggeri e dei parcheggi degli operatori aeroportuali, gestita dalla società controllata ADR Mobility;
- vendita di spazi pubblicitari - relativi alla vendita di spazi pubblicitari all'interno del sedime aeroportuale
- altre attività - manutenzioni prestate a terzi, riaddebito di pulizie e depurazione delle acque reflue, vendite carburanti, materiali di consumo, servizi informatici, ecc..

**1.3. LA GOVERNANCE**

La sostenibilità è integrata a 360° nel business di ADR e rappresenta a tutti gli effetti una priorità strategica al fine di creare valore sul piano economico, sociale e ambientale per tutti gli stakeholder.

**1.3.1. MISSION**

Il Gruppo Aeroporti di Roma è impegnato nello sviluppo e nella gestione del cliente del sistema aeroportuale al fine di rispondere in maniera efficace all'incremento dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

**1.3.2. VISIONE**

Il Gruppo prosegue il proprio percorso strategico di crescita, focalizzato sullo sviluppo sostenibile delle infrastrutture per facilitare l'incremento del traffico aereo e lo sviluppo economico del paese. ADR si impegna inoltre a garantire al mercato una gestione aziendale efficiente, orientata alla sostenibilità e al miglioramento continuo mantenendo un costruttivo dialogo con le comunità locali e con tutti gli stakeholder, in una prospettiva di creazione di valore sostenibile.

## 1.4 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Gruppo Aeroporti di Roma si impegna a sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e capace di rispondere in maniera efficace all'evoluzione dei volumi di traffico, conciliando al tempo stesso le esigenze di qualità dei servizi erogati, di sicurezza delle operazioni aeroportuali (safety), di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di salvaguardia ambientale e di utilizzo efficiente delle risorse energetiche.

Nel perseguire la sostenibilità delle proprie attività, il Gruppo Aeroporti di Roma tiene conto del contesto interno ed esterno all'organizzazione, mantenendo un costruttivo dialogo con la comunità allargata degli stakeholder. A tal proposito, l'aeroporto, come polo attrattivo, coinvolge una moltitudine di portatori di interesse, fra cui i passeggeri in partenza e in arrivo, gli addetti, i vettori, gli operatori commerciali, i fornitori e gli appaltatori, gli Enti istituzionali e la comunità territoriale.



## L'evoluzione degli standard ISO

Dal 2015 al 2018 gli standard ISO che definivano le modalità dei sistemi di gestione hanno vissuto una profonda rivoluzione nell'esigenza di avere una struttura univoca per tutte le norme sui Sistemi di Gestione. Con questa struttura nuova e comune, l'obiettivo dell'ISO è di facilitare, per le organizzazioni certificate, l'integrazione dei diversi Sistemi di Gestione e di ottenere, con maggiore facilità, un Sistema di Gestione Integrato (SGI): sarà così più semplice per un'organizzazione includere, nel proprio sistema di gestione, elementi di altre norme da questa considerati pertinenti.

Nel 2017 una profonda revisione della politica integrata e dei documenti principali ha adeguato l'SGI al nuovo approccio ISO definito come HLS - High Level Structure, in particolare il coinvolgimento e valutazione degli stakeholder hanno permesso una valutazione del contesto di sostenibilità a 360° attraverso uno studio del contesto integrato di sistema, da cui sono scaturite le valutazioni dei diversi ambiti del contesto rispetto alle variabili HSEQEn e agli stakeholder di riferimento tanto per la capogruppo che per le società controllate.

Le analisi del contesto sono state redatte nel corso del 2017 prendendo in considerazione dei fattori, interni ed esterni, in grado di condizionare la capacità dell'organizzazione di raggiungerne gli obiettivi ed i traguardi prefissati. Il processo ampiamente condiviso si è suddiviso in cinque fasi:

1. identificazione degli ambiti del contesto;
2. definizione dei fattori rilevanti per ambito;
3. identificazione dei portatori d'interesse;
4. comprensione e valutazione delle esigenze ed aspettative dei portatori di interesse per ciascun fattore rilevante identificato;
5. identificazione delle funzioni interne collegate agli ambiti del contesto.

Per la determinazione degli ambiti e dei fattori del contesto e per l'identificazione delle esigenze/priorità delle parti interessate, sono stati utilizzati diversi strumenti indagine, tra i quali gli incontri dedicati con il top management e con le diverse funzioni aziendali che hanno previsto il coinvolgimento di risorse interne in modo da garantire una base di conoscenza necessaria alla completa identificazione.

La mappa delle certificazioni

PERIMETRO DELLE CERTIFICAZIONI DEL GRUPPO AEROPORTI DI ROMA

<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ISO 9001:2015</li> <li>Sicurezza OHSAS 18001:2007</li> <li>Ambiente ISO 14001:2015</li> <li>Energia ISO 50001</li> <li>Anticorruzione ISO 37001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ISO 9001:2015</li> <li>Sicurezza OHSAS 18001:2007</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ISO 9001:2015</li> <li>Sicurezza OHSAS 18001:2007</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ISO 9001:2015</li> <li>Ambiente ISO 14001:2015</li> <li>OHSAS 18001: 2007</li> </ul>
			

**Gli strumenti di controllo della gestione**

ADR si è dotata di un proprio Modello Organizzativo Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001, per garantire ai suoi portatori di interesse la corretta compliance nell'esercizio delle proprie attività.

Il Modello 231 è adottato in tutta il Gruppo ed è vincolante per tutti i soggetti terzi con cui ADR intrattiene rapporti contrattuali.

L'Organismo di Vigilanza, garantisce le verifiche e gli aggiornamenti del modello oltre all'assoluta riservatezza delle segnalazioni di eventuali violazioni fatti salvi gli obblighi di legge.

ADR si impegna a rispettare tutti i principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo Atlantia che sono parte integrante della politica integrata.

**1.5. I FORNITORI**

Le attività di affidamento dei contratti di lavori, forniture e servizi del Gruppo ADR si basano su principi rigorosi di correttezza e trasparenza che sono la base imprescindibile per la creazione di rapporti di fiducia con i nostri partner.

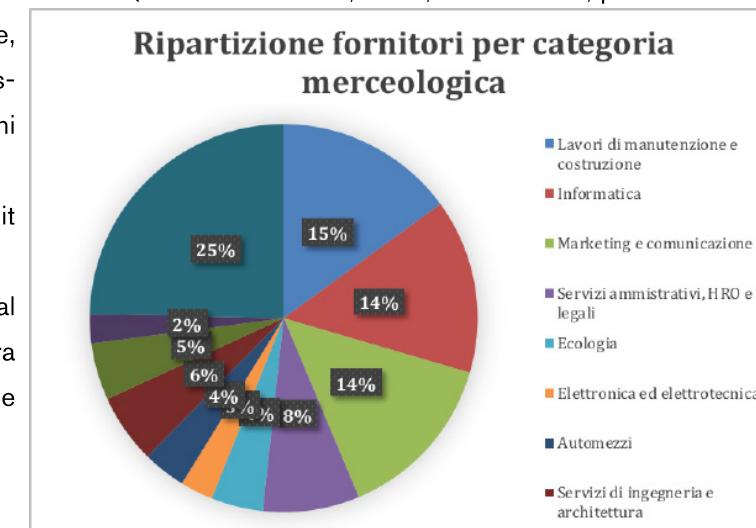
Per tutti gli affidamenti il Gruppo si avvale del Portale Acquisti, piattaforma introdotta dal 2008 per la gestione telematica delle procedure di acquisto, dove il singolo fornitore viene valutato sulla base di specifici parametri inseriti nel sistema di Vendor Rating del Gruppo, comprese le sue performance in termini di salute e sicurezza sul lavoro ed ambiente, preferendo quei soggetti che hanno ottenuto certificazioni secondo standard riconosciuti a livello internazionale: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 50001.

Tutti i fornitori sono tenuti, nello svolgimento delle loro attività, a rispettare i principi e le prescrizioni del Codice Etico del Gruppo.

Nel 2017 ADR ha stipulato contratti con 370 nuovi fornitori, valutati e selezionati tenendo conto di criteri ambientali, di criteri relativi a pratiche lavorative (salute e sicurezza, salari, ore di lavoro, pari opportunità) e ai diritti umani (lavoro minorile, lavoro forzato, discriminazione, libertà di associazione collettiva, diritti delle popolazioni indigene).

Infine, nel 2017 sono stati effettuati 40 audit presso le imprese della catena di fornitura.

Nel 2017, il 96% degli ordini effettuati dal Gruppo ha riguardato fornitori italiani e fra questi, il 50% fornitori locali (con sede legale nella regione Lazio).



LE PERFORMANCE

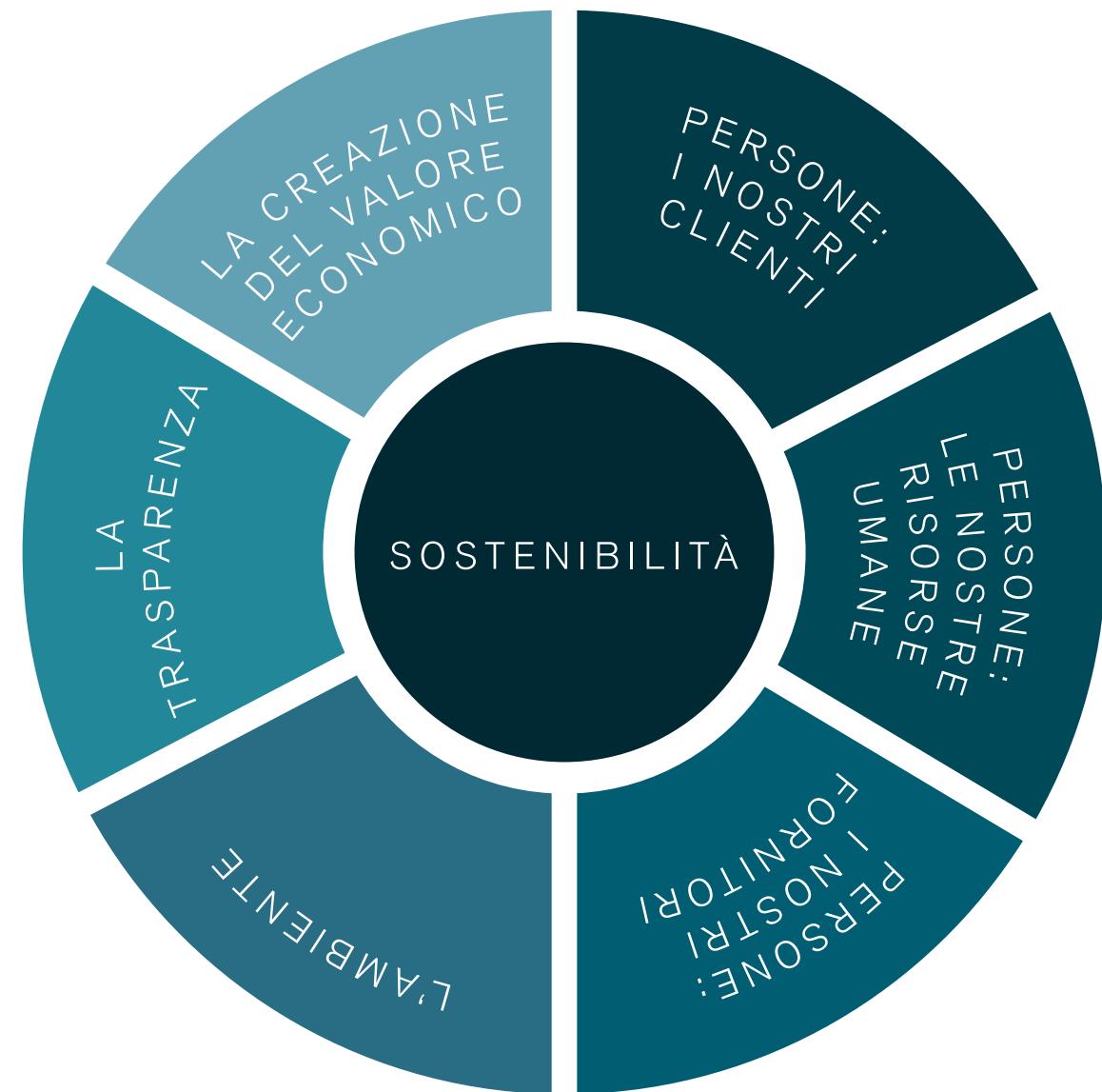
DI ADR NEL 2017:

PERSONE,

AMBIENTE, TRASPARENZA,

VALORE

2



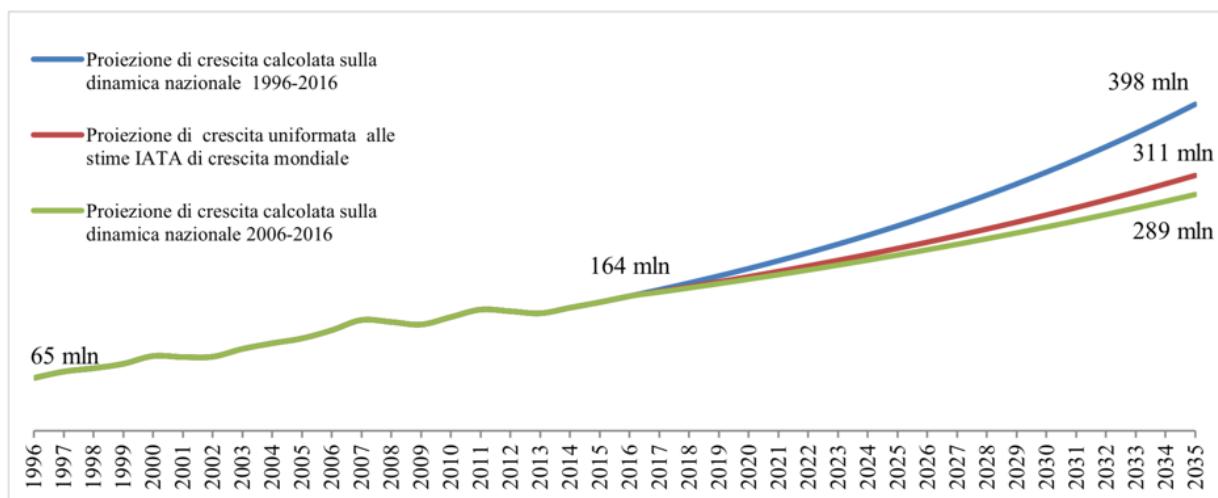
2.1. IL CONTESTO AEROPORTUALE

Il sistema aeroportuale italiano, nel quadro del sistema complessivo nazionale dei trasporti, rappresenta un elemento fondamentale per un paese come l'Italia che vede crescere sempre più il bisogno di mobilità delle persone e delle merci.

Gli aeroporti rivestono inoltre un'importanza economica sia a livello locale che nazionale: in Italia le ricadute economiche sul territorio derivanti dai flussi di passeggeri registrati sono stimabili in circa 100 miliardi di euro all'anno. I gestori dei principali aeroporti italiani hanno impiegano direttamente oltre 10.000 dipendenti, per servire un traffico di circa 164 milioni di passeggeri, mentre, in senso più ampio, il settore del trasporto aereo genera complessivamente circa 500 mila addetti tra diretti, indiretti e indotti per un valore aggiunto di circa 16 miliardi di euro/annui.

Il carattere resiliente del traffico aereo fa sì che le stime di crescita del settore al 2035 prevedano quasi un raddoppio dei passeggeri nell'ottica di una mobilità sempre più centrale nel sistema economico mondiale.

Fig. 2 - Proiezioni di crescita del traffico aereo in Italia al 2035 (movimenti di passeggeri negli scali nazionali)



Fonte: elaborazione Censis su dati ENAC e IATA

Figura 2 - Il sistema aeroportuale romano





### 2.2. IL SISTEMA AEROPORTUALE ROMANO

Il sistema aeroportuale romano rappresenta la porta d'ingresso principale per l'Italia, contribuendo sia allo sviluppo locale del territorio, sia all'integrazione dell'economia regionale con il resto del sistema economico nazionale e internazionale.

In tale contesto, il sistema aeroportuale romano ha l'obiettivo di proporsi come motore propulsivo e catalizzatore per lo sviluppo economico del territorio e dell'intero Paese.

Il sistema aeroportuale romano è costituito attualmente dai due aeroporti "Leonardo Da Vinci" di Fiumicino e "G.B. Pastine" di Ciampino.

Nel 2016 è stato approvato il Piano nazionale per gli aeroporti che identifica lo scalo di Fiumicino come uno dei tre scali nazionali avente rilevanza intercontinentale mentre quello di Ciampino rientra negli aeroporti con valenza comunitaria che superano i cinque milioni di passeggeri.

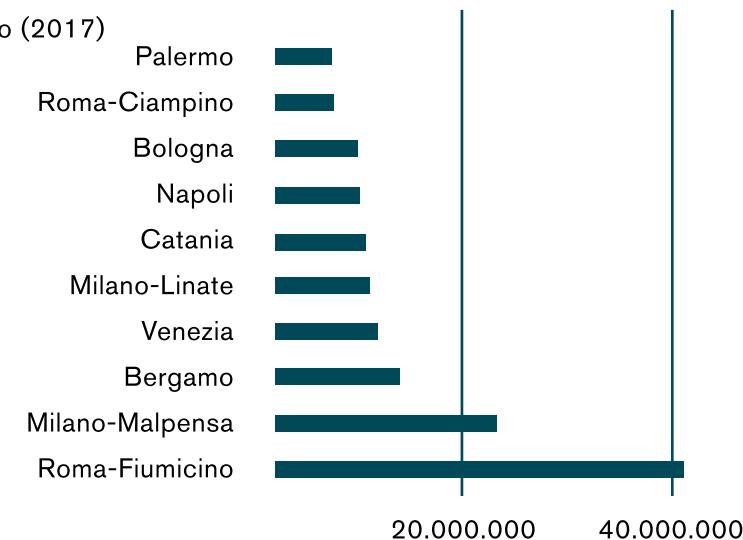
Nel 2017 l'aeroporto di Fiumicino con circa 41 milioni di passeggeri si conferma lo scalo italiano più importante e il sistema aeroportuale romano gestito da ADR S.p.a con circa 47 milioni di passeggeri si conferma come il sistema cittadino con maggiore capacità sopravanzando il sistema aeroportuale milanese che conta i tre scali di Malpensa, Linate e Orio al Serio per la componente low cost.

L'aeroporto di Fiumicino è l'hub italiano di riferimento per il traffico passeggeri nazionale, internazionale e intercontinentale di linea e charter, mentre l'aeroporto di Ciampino è dedicato al traffico low-cost, ai servizi merci e al traffico dell'Aviazione Generale (voli di Stato e umanitari).

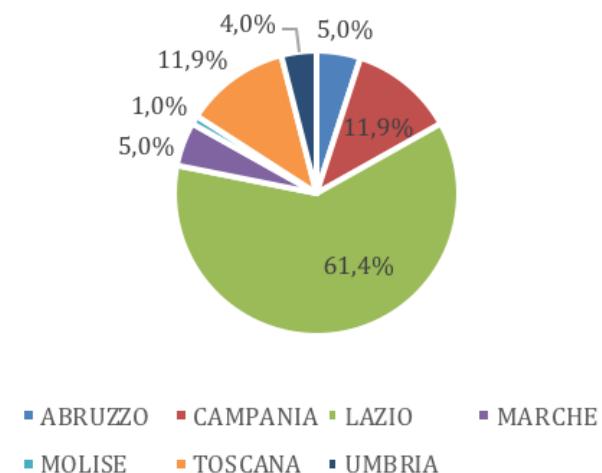
L'hub di Fiumicino supera in questo senso la definizione di aeroporto cittadino assumendo una connotazione più ampia e raccogliendo passeggeri in tutte le regioni del centro e centro sud. Questo è stato possibile facilitando l'arrivo dei passeggeri delle Regioni limitrofe potenziando gli stalli dedicati alle autolinee (operazione in essere anche per Ciampino). Nel 2017 il 39% dei passeggeri proviene da Regioni confinanti del Lazio.



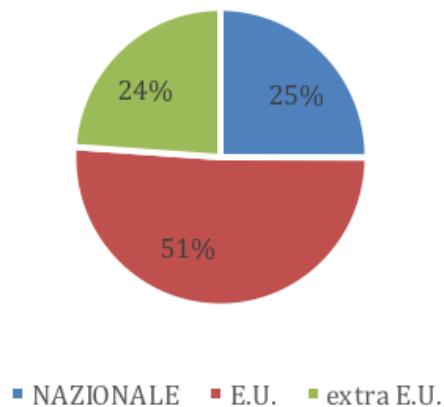
Passeggeri per aeroporto (2017)



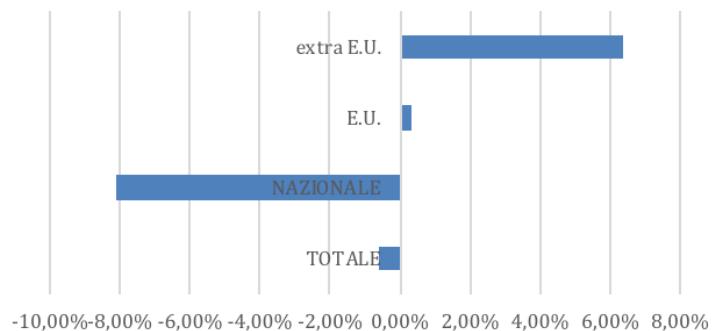
Provenienza Passeggeri



Traffico per tipologia di volo



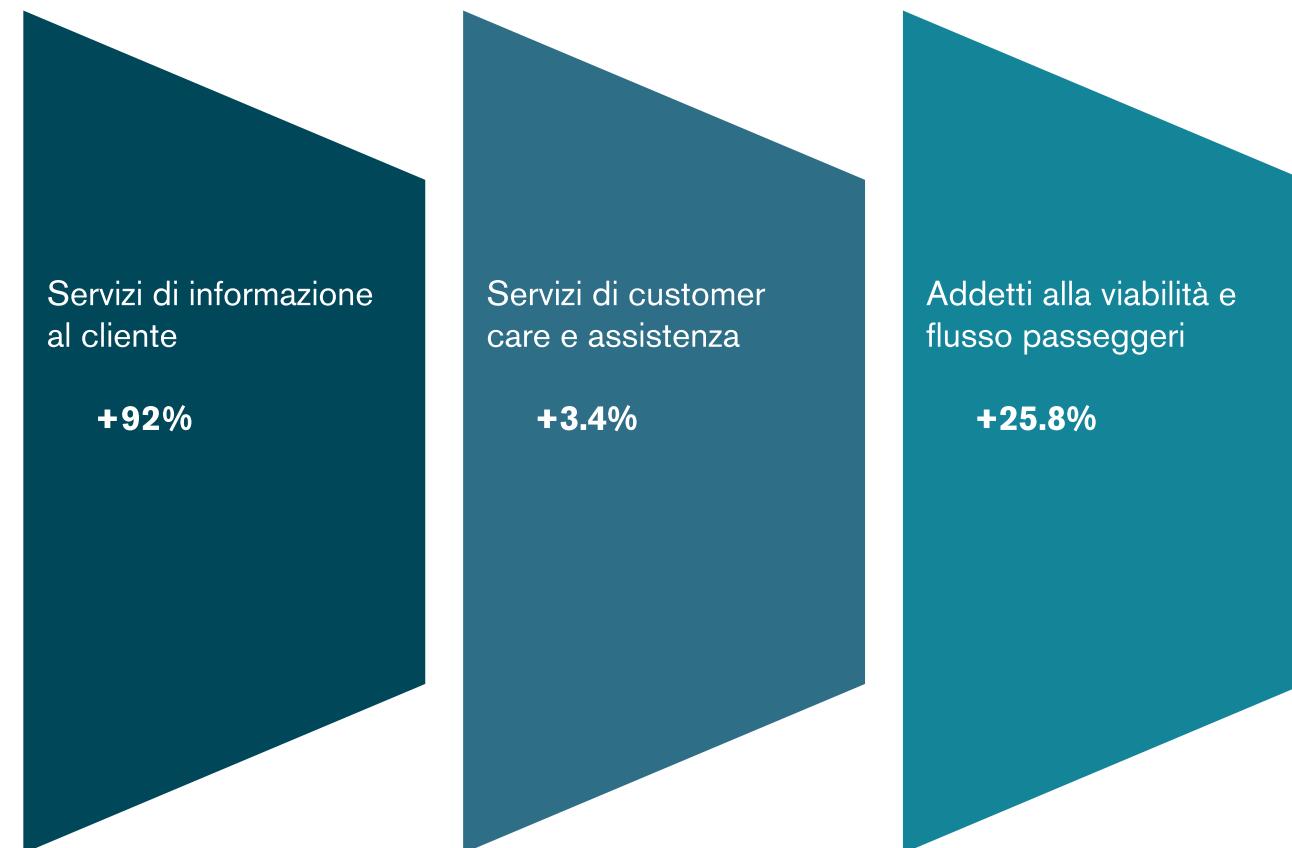
Variazioni percentuale 2016- 2017



### 2.3. IL CLIENTE AL CENTRO

ADR pone il cliente al centro delle proprie strategie di crescita e sviluppo, come testimoniato dai crescenti investimenti operati dall'azienda, rispetto ad alcuni servizi chiave per supportare il passeggero durante il tempo di permanenza in aeroporto.

Rispetto al 2016 infatti, nel 2017 ADR ha aumentato i propri investimenti in:





3.1. LO SVILUPPO

Lo scalo di Fiumicino si estende su circa 1.600 ettari. Tra i grandi aeroporti europei è uno dei più efficienti nell'utilizzo del suolo, bene comune e risorsa non rinnovabile: l'occupazione di suolo per ogni passeggero in arrivo e in partenza a Fiumicino nel corso del 2017 è pari a circa 0,39 metri quadrati.

In quest'ottica, l'importante sviluppo aeroportuale degli ultimi due anni, necessario per soddisfare i futuri volumi di traffico, è stato realizzato mettendo la sostenibilità al centro della strategia, includendo fonti di energia rinnovabili, migliorando l'infrastruttura esistente e "costruendo sul costruito" in modo da non utilizzare nuovo suolo.

Questa scelta strategica è parte di un più ampio approccio di conoscenza e tutela del territorio in cui l'aeroporto di Fiumicino si è stabilito ed ha prosperato negli anni.

Le aree maggiormente interessate da questo approccio volto alla sostenibilità:

- crescita senza ulteriore consumo di suolo.

La realizzazione della nuova infrastruttura area d'imbarco E e Avancorpo che garantisce lo spazio necessario alla crescita del trasporto aereo è stata realizzata senza lo sfruttamento di nuovo consumo di suolo.

Lo spazio a disposizione dei passeggeri cresce del:

- 40% in superficie
- 65% in cubatura

Nel corso del 2017, la pista 1 di Fiumicino, grazie a un investimento di circa 7 milioni di euro, è stata completamente rinnovata, con interventi di ammodernamento, manutenzione e innovazione tecnologica.

I lavori sono consistiti nel rifacimento della pavimentazione della pista, delle superfici adibite al rullaggio degli aeromobili e nella sostituzione dell'intero impianto di illuminazione. Sono state impiegate innovative lampade a LED, per migliorare la visibilità e il risparmio energetico, ed è stato installato un nuovo sistema di monitoraggio delle luci.



Uno sguardo al futuro

Dal 2018 gli uffici direzionali ADR si sposteranno in una nuova sede all'avanguardia nell'ottica dello smart working e nell'area utilizzata dai vecchi uffici nascerà La BUSINESS CITY: un polo intermodale progettato secondo standard di eccellenza, a zero consumo di suolo e per il quale è prevista la certificazione LEED GOLD.

Il progetto prevedrà investimenti da 190 milioni di Euro, che prevedranno per:

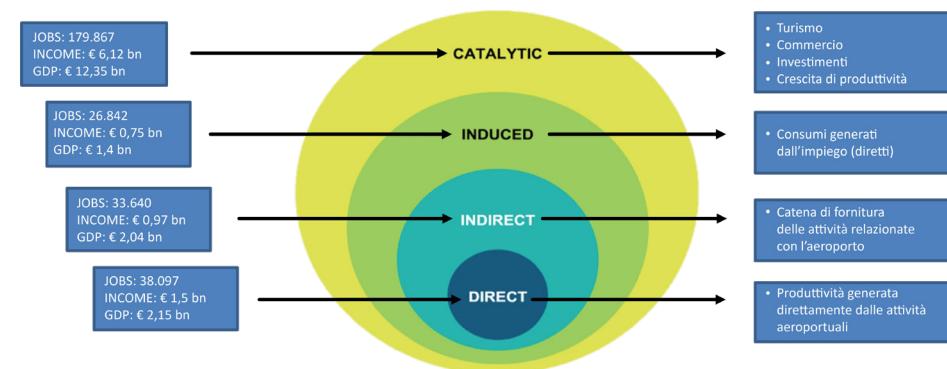
- spazi di co-working e networking a misura di start-up
- area congressi
- spazi commerciali e retail



Un'altra priorità e opportunità per ADR è contribuire allo sviluppo del sistema Paese facilitando la creazione di posti di lavoro:

- direttamente nel gruppo ADR con **3381** dipendenti
- indirettamente generando un indotto di lavoro stimato in circa **36.000** unità per attività specifiche aeroportuali
- indirettamente generando una creazione lavoro stimato in **127.000** unità

Con lo stesso approccio di cui sopra ADR punta a gestire lo scalo di Ciampino nel rispetto delle aree e delle popolazioni limitrofe misurando, gestendo e migliorando gli indicatori di sostenibilità specifici per l'area.





#### 3.2. IL TERRITORIO:

L'aeroporto di Fiumicino insiste tra aree di grande interesse archeologico e naturalistico: il Parco archeologico dei Porti Imperiali di Claudio e Traiano, raggiungibile con una navetta dal Terminal 3 in soli 15 minuti, la Riserva naturale del Litorale Romano, tre siti d'interesse comunitario (Macchiagrande di Focene, Isola Sacra, Macchiagrande di Ponte Galeria) e una Zona di Protezione Speciale (Lago di Traiano).

ADR prevede specifiche modalità di monitoraggio e controllo, quali verifiche di eventuali non conformità anche con riferimento a rischi di contaminazione e sopralluoghi al fine di constatare i corretti comportamenti ambientali da parte del personale addetto alle attività aeroportuali.

È stata poi definita una procedura operativa d'intervento nel caso in cui si verificano scenari di emergenza di tipo ambientale, come sversamenti rilevanti di carburanti connessi con l'attività di trasporto aereo.

##### 3.2.1. I rapporti con il territorio

Fiumicino è ormai riconosciuto a livello internazionale anche come luogo di animazione culturale, grazie a una fitta programmazione di eventi che ADR organizza per l'intrattenimento dei passeggeri. I viaggiatori del Leonardo da Vinci hanno, infatti, l'opportunità di assistere a concerti, mostre di opere d'arte e spettacoli culturali di ogni genere.

Tali iniziative sono possibili grazie alle partnership avviate da ADR con le più prestigiose istituzioni culturali della città, tra cui il Conservatorio di Santa Cecilia, il Teatro dell'Opera, l'Auditorium Parco della Musica, l'Auditorium della Conciliazione e il Parco Archeologico di Ostia Antica. Nel 2017 sono stati oltre 170 gli eventi organizzati da ADR in aeroporto.

Il Gruppo ADR ha confermato il proprio impegno a instaurare relazioni collaborative con tutti i suoi stakeholder di riferimento, ritenendo fondamentale il rapporto con l'ambiente economico e sociale circostante. Particolare rilevanza assumono in tal senso i rapporti con gli stakeholder locali (Regione Lazio, Amministrazione di Roma Capitale, Città Metropolitana di Roma, Comune di Fiumicino, Comune di Ciampino, Comune di Marino, Consorzio di Bonifica Tevere e Agro Romano, Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo - MiBACT, Soprintendenza Speciale ai Beni Archeologici di Roma), con l'obiettivo di assicurare una pianificazione dello sviluppo del territorio condivisa e ottemperare alle procedure ap-provative relativamente alle infrastrutture previste dal Contratto di Programma. A tal fine, il Gruppo ADR utilizza diversi strumenti e istituti autorizzativi e consultivi, volontari o previsti dalla normativa. Sulla base dell'atto di intesa siglato nel maggio 2013 con il MiBACT - Soprintendenza Speciale ai Beni Archeologici di Roma, nel 2017 sono proseguite le attività di indagini archeologiche



sul sedime aeroportuale dell'aeroporto di Fiumicino, propedeutiche alla realizzazione delle infrastrutture previste nel Piano di Sviluppo Aeroportuale e ad alcuni interventi di manutenzione straordinaria.

Nel corso del 2017 ADR ha predisposto, con il Consorzio di Bonifica Tevere e Agro Romano e la Regione Lazio, una convenzione relativa all'esecuzione di alcuni interventi urgenti di manutenzione straordinaria sui canali e sulle idrovore, presso cui confluiscono le portate idriche provenienti dallo scalo di Fiumicino, al fine di mitigare il rischio idraulico derivante da eventi pluviometrici di breve durata ed elevata intensità; tale convenzione sarà oggetto di apposita delibera della giunta regionale.

Nel 2017 circa il 44 % dei lavoratori proviene dal Comune di Fiumicino o dai municipi del Comune di Roma limitrofi all'aeroporto includendo le zone di Ostia, Casalpalocco, Acilia e Infernetto.

##### 3.2.1.1. Navigare il territorio

ADR insieme a MiBACT, Città di Fiumicino, il Parco archeologico di Ostia antica e la Fondazione Benetton promuove il progetto «Navigare il territorio» e mira a coinvolgere la comunità locale, a partire dalla scuola una collaborazione tra pubblico e privato, tra il mondo delle infrastrutture e quello dell'archeologia.

In particolare, grazie a questa iniziativa, tutti i fine settimana, a partire dal giovedì, è stato possibile visitare l'unico porto romano giunto intatto fino al nostro tempo, quello di Ostia appunto.

L'iniziativa è giunta alla sua quarta edizione e ha programmato ogni settimana diverse iniziative per i più piccoli e per le famiglie: dai laboratori creativi ai corsi in lingua inglese, dalle lezioni di yoga alle competizioni a squadra, offrendo un fitto calendario di eventi strutturati per l'intrattenimento delle famiglie. L'area era inoltre facilmente raggiungibile con la navetta gratuita direttamente dal T3 operando una intermodalità con la rete ferroviaria e i bus che giornalmente raggiungono l'aeroporto. Il successo dell'iniziativa è testimoniato dalle presenze in continuo aumento: 26.000 persone nel 2017, + 30% rispetto al 2016.





4.

## L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ

## 4.1. L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ VIENE PREMIATO

ADR partecipa da aprile 2005, per l'aeroporto di Fiumicino, e da aprile 2014, per quello di Ciampino, all'indagine di customer satisfaction "Airport Service Quality", condotta dall'ACI (Airports Council International) che stila una classifica degli aeroporti in base al livello di gradimento dei passeggeri. Con un valore record di 4.28 su una scala da 1 a 5, nel 2017, Fiumicino si è posizionato primo tra gli aeroporti europei con traffico annuo superiore a 40 milioni di passeggeri. Skytrax è un'organizzazione internazionale di rating del trasporto aereo e si occupa di redigere speciali classifiche dedicate alle compagnie aeree e agli aeroporti sui servizi offerti dalla risultanza di audit effettuati "on site", su 800 item di servizio ritenuti importanti per l'esperienza del passeggero. A valle dell'audit svoltosi a dicembre 2017, lo scalo di Fiumicino ha ottenuto un risultato prestigioso con l'assegnazione di 4 stelle. In aggiunta a questo riconoscimento l'aeroporto di Fiumicino si è aggiudicato il premio Skytrax "The World's Most Improved Airport" per essersi posizionato come primo scalo al mondo per la capacità di innovazione e miglioramento continuo dei servizi offerti.



## L'IMPEGNO PER LA QUALITÀ



4.

## 4.2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'efficienza aeroportuale è comunemente misurata attraverso la soddisfazione degli utenti aeroportuali in merito alla qualità dei servizi offerti. Gli indicatori principali di performance sono indicati di comune accordo con ENAC (l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) attraverso la Carta dei servizi. All'interno del documento sono esposti 50 indicatori, di cui 25 relativi alla qualità percepita, nove alla qualità erogata e 16 relativi al servizio di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità.

**La soddisfazione dei passeggeri**

Al fine di rispondere sempre meglio alle attese dei propri clienti, il Gruppo ADR ha implementato un sistema di monitoraggio continuo del grado di soddisfazione dei passeggeri. Tale sistema permette inoltre di profilare e tenere costantemente aggiornato il profilo dei passeggeri per caratteristiche socio-demografiche (sesso, età, professione, residenza) e comportamentali (motivo del viaggio, frequenza di volo). I dati raccolti tra i passeggeri che hanno utilizzato i nostri aeroporti indicano un alto livello di soddisfazione, con un feedback positivo quasi sempre superiore all'80%.



Selezione dei principali indicatori di customer satisfaction (Carta dei servizi)

Tutti i tempi sono misurati nel 90% dei casi

<b>Fiumicino</b>	<b>unità di misura</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>delta</b>
<b>Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano</b>	percentuale passeggeri soddisfatti	89,9	92,3	3%
<b>Riconsegna bagaglio nazionale</b>	minuti	24,15	21,54	-11%
<b>Riconsegna bagaglio internazionale</b>	minuti	35,19	33,16	-6%
<b>Controlli sicurezza per voli non sensibili</b>	minuti	3,51	3,23	-8%
<b>Tempo di attesa a bordo prima dello sbarco</b>	minuti	4,44	4,32	-3%
<b>Puntualità</b>	percentuale passeggeri soddisfatti	73	77,2	6%
<b>Ciampino</b>	<b>unità di misura</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>delta</b>
<b>Percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano</b>	percentuale passeggeri soddisfatti	84,60%	88,40%	4%
<b>riconsegna bagagli media</b>	minuti	26,09	26,34	1%
<b>controlli sicurezza</b>	minuti	4,59	5,07	10%
<b>tempo di attesa a bordo prima dello sbarco</b>	minuti	4,16	3,57	-14%
<b>Puntualità</b>	percentuale passeggeri soddisfatti	85,30%	85,20%	-0,1%

Come riscontrato dagli enti esterni, società terze certificate per le rilevazioni della qualità erogata e percepita, Fiumicino migliora in tutte le aree più importanti mentre per Ciampino le aree con i migliori progressi riguardano la percezione complessiva dei servizi di controllo sicurezza e il tempo di attesa prima dello sbarco per i passeggeri in arrivo.



**4.2.1. IL PIANO DELLA QUALITÀ**

Ogni anno ADR redige il proprio Piano della Qualità, che prevede una serie di azioni tra loro coordinate. In particolare ADR effettua:

- sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze;
- controlli per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri;
- incontri periodici con le diverse realtà operanti in aeroporto, per analizzare l'andamento del servizio erogato e definire le azioni necessarie per un continuo miglioramento;
- interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei Clienti.

Dettaglio Passeggeri/Merci

FCO	Solo voli Cargo		Cargo su voli passeggeri		Tot.	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Tonnellaggio cargo in arrivo	1.925,4	1.392,1	60.786,7	70.762,4	62.712,1	72.154,6
Tonnellaggio cargo in partenza	2.993,1	1.599,7	95.198,6	112.144,3	98.191,8	113.744,1
<b>Totale</b>	<b>4.918,6</b>	<b>2.991,9</b>	<b>155.985,3</b>	<b>182.906,7</b>	<b>160.903,9</b>	<b>185.898,6</b>
CIA						
Tonnellaggio cargo in arrivo	9.478,9	10.185,2	14,9	59,2	9.493,7	10.244,4
Tonnellaggio cargo in partenza	6.229,4	6.734,2	73,2	63,8	6.302,7	6.798,0
<b>Totale</b>	<b>15.708,3</b>	<b>16.919,4</b>	<b>88,1</b>	<b>123,0</b>	<b>15.796,4</b>	<b>17.042,4</b>

FCO	Solo voli Cargo		Cargo su voli passeggeri		Tot.	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Tonnellaggio cargo in arrivo	1.925,4	1.392,1	60.786,7	70.762,4	62.712,1	72.154,6
Tonnellaggio cargo in partenza	2.993,1	1.599,7	95.198,6	112.144,3	98.191,8	113.744,1
<b>Totale</b>	<b>4.918,6</b>	<b>2.991,9</b>	<b>155.985,3</b>	<b>182.906,7</b>	<b>160.903,9</b>	<b>185.898,6</b>
CIA						
Tonnellaggio cargo in arrivo	9.478,9	10.185,2	14,9	59,2	9.493,7	10.244,4
Tonnellaggio cargo in partenza	6.229,4	6.734,2	73,2	63,8	6.302,7	6.798,0
<b>Totale</b>	<b>15.708,3</b>	<b>16.919,4</b>	<b>88,1</b>	<b>123,0</b>	<b>15.796,4</b>	<b>17.042,4</b>



Il Gruppo ADR da sempre sostiene la necessità di coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura fondata sulla gestione corretta di tutti gli aspetti che hanno impatto sull'ambiente, dal 1999 è stato implementato il Sistema di Gestione Ambientale, prima per Fiumicino e in seguito per Ciampino, certificato secondo lo standard internazionale di riferimento ISO 14001.

Dal 2017 il sistema di gestione ambientale si è adeguato al nuovo approccio degli standard certificandosi come ISO 14001:2015. Le principali novità introdotte sono state:

- analisi del contesto di riferimento in cui opera ADR rispetto alla variabile ambientale e alle aspettative degli stakeholder sulle tematiche ambientali;
- valutazioni del ciclo di vita del processo aeroportuale
- analisi dei rischi e delle opportunità connesse alla variabile ambientale
- maggior coinvolgimento della leadership nella gestione ambientale

5.1. ENERGIA E CLIMATE CHANGE

Dal 2012 è attivo il sistema di gestione dell'energia su entrambi gli scali aeroportuali, all'interno del sistema stesso, dal 2017, convive un sistema di gestione delle emissioni di CO<sub>2</sub> che permette di misurare e ridurre le emissioni climateranti attraverso azioni strettamente collegate con l'impatto energetico.

Grazie a questa co-gestione sinergica della variabile energia il sistema aeroportuale romano nel 2017 ha conseguito il titolo di "Carbon Neutral" avendo ottenuto il livello massimo (3+) all'interno dello schema di certificazione Airport Carbon Accreditation promossa dall'associazione di settore ACI (Airport Council International). Al fine di ottenere il massimo livello oltre a ridurre il più possibile le emissioni ADR ha compensato le emissioni rimanenti attraverso l'acquisto di crediti di carbonio ovvero ha investito in progetti di minor emissione legati all'efficienza energetica in India.



Progetto	Regione	Tipo di credito di carbonio	Quantità di crediti di carbonio (tCO <sub>2</sub> e)
<b>100.5 MW Wind Power Project in Madhya Pradesh, India</b>	India	VER / Gold Standard	26.492
<b>Upper Awa small hydroelectric project (5 MW) Himacha Pradesh, India</b>	India	VER / standard VCS	19.739
<b>15 MW grid-connected wind power project by MMTTC in Karnataka</b>	India	VER / standard VCS	20.000

- VER = verified emission reduction
- VCS = verified carbon standard

Nel 2017 migliorano gli indicatori della carbon footprint per passeggero sia a FCO che CIA. E' importante sottolineare che l'impegno di ADR nella lotta ai cambiamenti climatici non si ferma alle sole fonti d'emissione sotto il diretto controllo aeroportuale, ma attraverso un percorso di coinvolgimento degli stakeholder mira a ridurre anche le altre emissioni indirette che hanno un impatto maggiore in termini assoluti.

Grazie a questo approccio di *stakeholder engagement* si riducono le emissioni derivanti dall'accesso dei passeggeri allo scalo favorendo l'arrivo con mezzi pubblici attraverso il potenziamento infrastrutturale degli stazionamenti dei bus sia a Fiumicino che a Ciampino. Nel 2017 sono ben 17 le autolinee che collegano l'aeroporto con le Regioni limitrofe e quattro quelle che collegano le provincie del Lazio con lo scalo.

Altra novità che è partita a fine 2017 è l'allocatione di 40 posti auto per operatore relativamente al *car sharing free floating*. Questo accordo con le maggiori compagnie private di car sharing permette di ridurre della metà le emissioni di chi veniva in aeroporto accompagnato contribuendo ad una migliore gestione della viabilità stradale.

5.1.1. LA CARBON FOOTPRINT AEROPORTUALE

L'utilizzo della certificazione ACA al massimo livello va a integrarsi con gli altri strumenti gestionali correlati che da tempo sono parte della realtà aziendale in ADR, in particolare il sistema di gestione ambientale ha integrato le prassi e le procedure dell'ACA fino al 2016, mentre dal 2017, seguendo la nuova infrastruttura tecnica e organizzativa, la gestione delle performance carbon ricade all'interno delle procedure e prassi del sistema di gestione dell'energia in un approccio olistico volto alla integrazione dei sistemi di gestione.

Indicatori di prestazione carbon footprint per passeggero:

FCO	2015	2016	2017	% su 2016
<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> per passeggero (kg)</b>	1,52	1,48	1,43	-3%
<b>CIA</b>				
<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> per passeggero (kg)</b>	0,72	0,78	0,73	-6%

Sintesi dei risultati del triennio 2015-2017 (emissioni espresse in tCO<sub>2</sub>)

Questo schema prevede che vengano quantificate le emissioni dirette e indirette generate dall'organizzazione, distinguendole in tre campi di applicazione o "Scope":

- Scope 1 - emissioni dirette;
- Scope 2 - emissioni indirette derivanti dalla produzione dell'energia elettrica acquistata;
- Scope 3 - altre emissioni indirette.

Classificazione per tipo di controllo gestionale che ADR S.p.A. può esercitare sulle singole attività dividendole in:

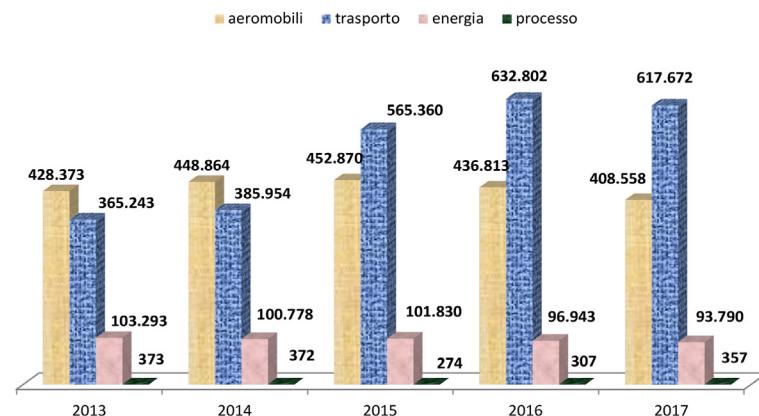
- **control** - ADR può intervenire direttamente.
- **guideline** - ADR può intervenire in maniera indiretta attraverso delle linee guida vincolanti.
- **influence** - ADR può intervenire esercitando un'influenza non vincolante sui soggetti terzi che operano sul sedime.

FCO	Control			Guideline			Influence			Totali		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Scope 1	3.548	2.850	2.794							3.548	2.850	2.794
Scope 2	57.674	58.790	55.701							57.674	58.790	55.701
Scope 3	122	159	153	226.128	210.046	196.905	832.863	895.019	864.823	1.059.113	1.105.225	1.061.881
<b>Totali</b>	<b>61.344</b>	<b>61.799</b>	<b>58.649</b>	<b>226.128</b>	<b>210.046</b>	<b>196.905</b>	<b>832.863</b>	<b>895.019</b>	<b>864.823</b>	<b>1.120.335</b>	<b>1.166.865</b>	<b>1.120.376</b>

CIA	Control			Guideline			Influence			Totali		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Scope 1	923	1070	1154							923	1.070	1.154
Scope 2	3.303	3.125	3.137							3.303	3.125	3.137
Scope 3				22.644	18.133	19.290	78.935	114.200	118.804	101.580	132332	138.095
<b>Totali</b>	<b>4.227</b>	<b>4.195</b>	<b>4.290</b>	<b>22.644</b>	<b>18.133</b>	<b>19.290</b>	<b>78.935</b>	<b>114.200</b>	<b>118.804</b>	<b>105.806</b>	<b>136528</b>	<b>142.385</b>

**Emissioni di CO<sub>2</sub> per macro processi**

Focus Fiumicino



**5.1.2. GLI USI ENERGETICI E I CONSUMI**

Nel contesto del sistema di gestione dell'energia in ambito energetico sono state eseguite centinaia di iniziative nel contesto della ISO 50001 ai fini dell'efficienza energetica e della riduzione degli impatti ambientali.

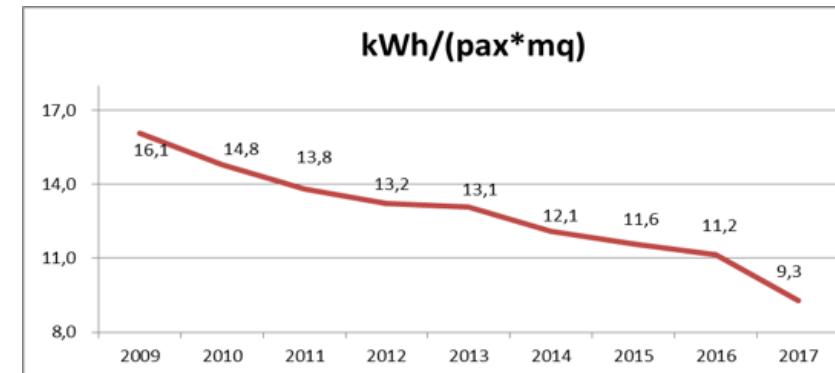
**Performance energetiche**

Nel sito di Fiumicino, a fronte dell'incremento delle infrastrutture aeroportuali di circa il 30% in termini di area servita, con l'apertura della nuova area d'imbarco E, il relativo BHS oltre al nuovo BHS del T1, i consumi di energia nel 2017 sono stati maggiori del 14% rispetto al 2016.

A Fiumicino nel 2017 sono stati consumati 172 GWh con un indicatore<sup>2</sup> kWh/(passeggeri\*metri quadri) pari a 9,3, ridotto del 17% rispetto al 2016 grazie al profilo energetico dei nuovi edifici.

<sup>2</sup>Dal 2017 l'indicatore è parametrato ai passeggeri ed ai metri quadrati in modo da poter valutare le azioni di risparmio energetico per le differenti infrastrutture, questo tipo di indicatore a livello di dettaglio permette di confrontare le prestazioni energetiche dei diversi terminal in relazione all'infrastruttura stessa ed al suo utilizzo.

Dal 2007 al 2017 l'indicatore kWh/(passeggeri\*metri quadri) è passato da 16,3 a 9,3 con una riduzione del 43%. L'indicatore kWh/pax è stato di 4,20 in diminuzione del 21% rispetto al valore di 5,29 del 2007.

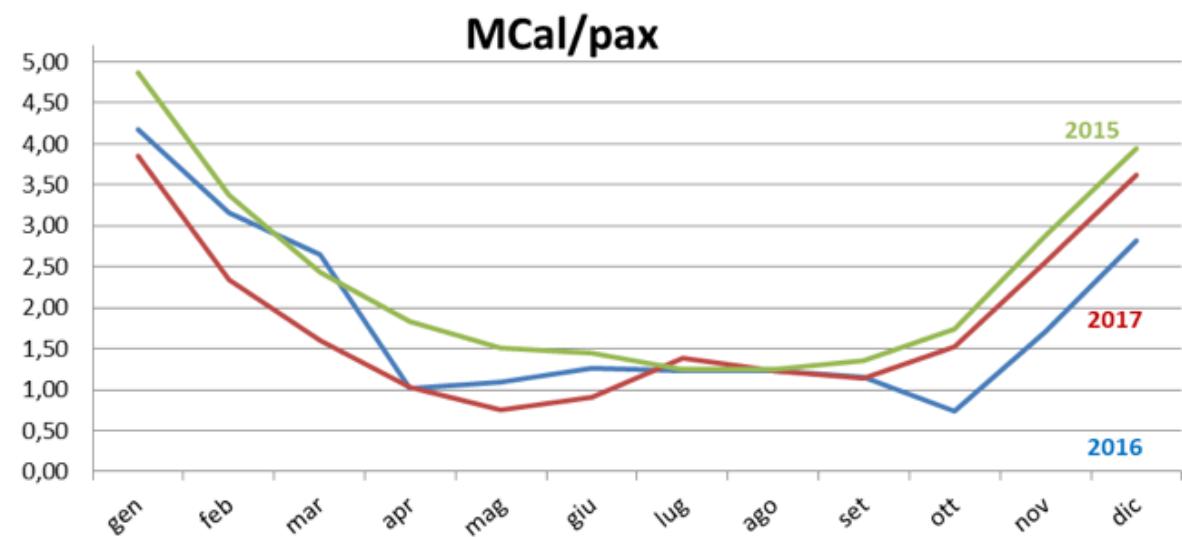
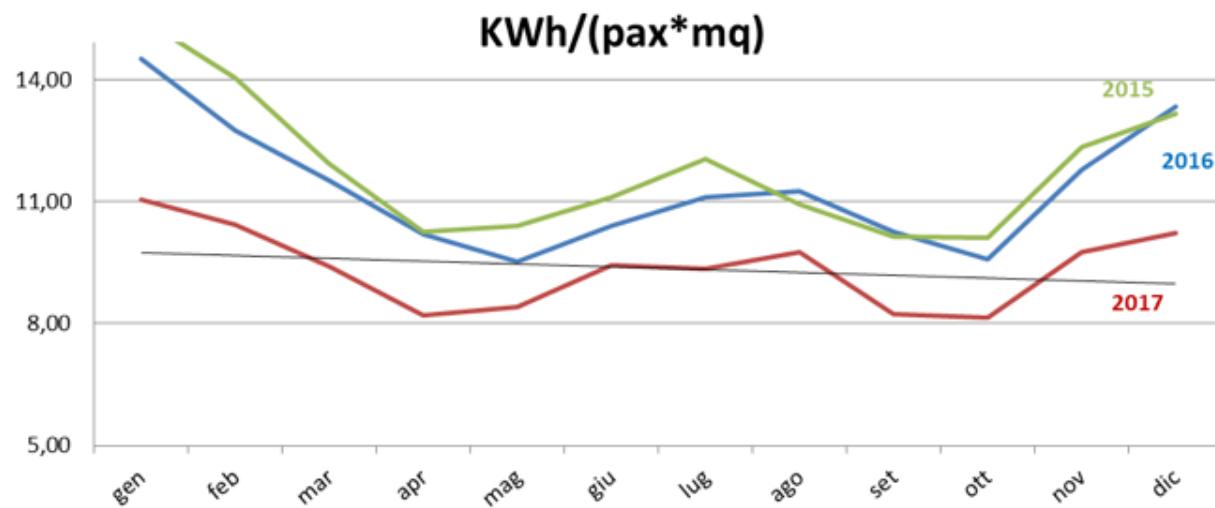


Rispetto alla baseline 2015, l'andamento degli indicatori a Fiumicino mostra un miglioramento sia in termini di EE che di ET.

FIUMICINO	2015	2016	2017	percentuale 2017 vs 2015
passeggero	40.463.198	41.744.907	40.972.252	+1,3%
kWh*	152.341.392	151.261.594	172.179.504	+13,0%
<b>kWh/(passeggero*mq)</b>	<b>11,6</b>	<b>11,2</b>	<b>9,3</b>	<b>-20,0%</b>
MCal	86.009.040	70.731.717	69.399.154	-19,3%
<b>MCal/ passeggero</b>	<b>2,13</b>	<b>1,69</b>	<b>1,69</b>	<b>-20,3%</b>

\*inclusi assorbitori

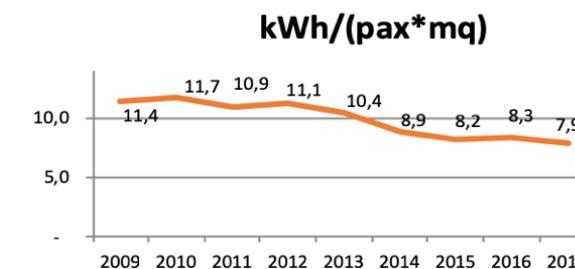
FIUMICINO - Indicatori per passeggero



Passando a un'analisi più di dettaglio focalizzata sui Terminal, nel 2017 a Fiumicino rispetto al 2016, si evidenzia un incremento di energia elettrica del 23% e di energia termica del 19%, dovuti ai nuovi consumi della nuova area d'imbarco E e BHS.

Le attività di tipo gestionale e tecnico che sono state effettuate negli anni hanno consentito ad ADR di utilizzare un minor quantitativo di energia per la gestione aeroportuale che, in mancanza di tali attività, avrebbe richiesto consumi superiori di circa 199 GWh, al netto dei consumi della nuova area d'imbarco E.

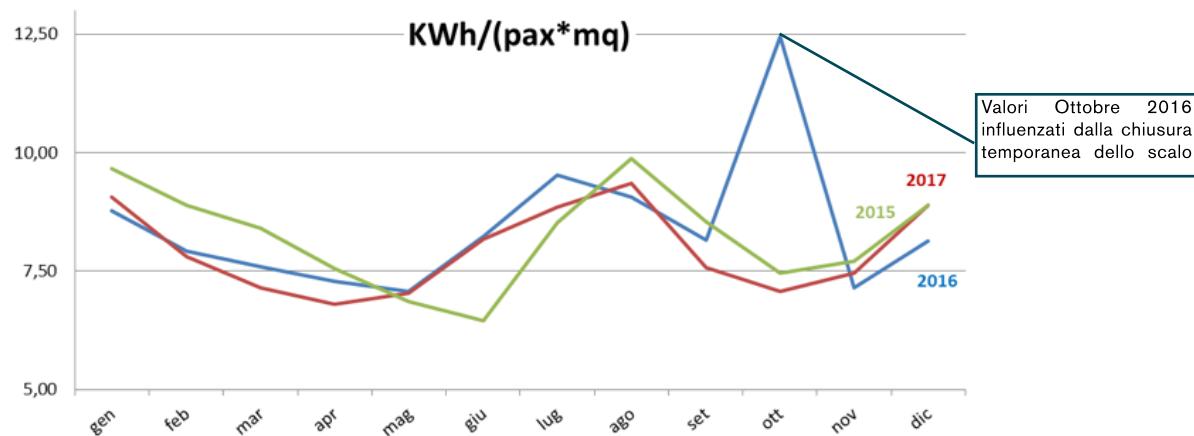
Nel sito di Ciampino nel 2017 sono stati consumati 10,5 GWh, con l'indicatore KWh/(passeggeri\* metri quadri) pari a 7,9, ridotto del 30% rispetto agli 11,4 del 2009.



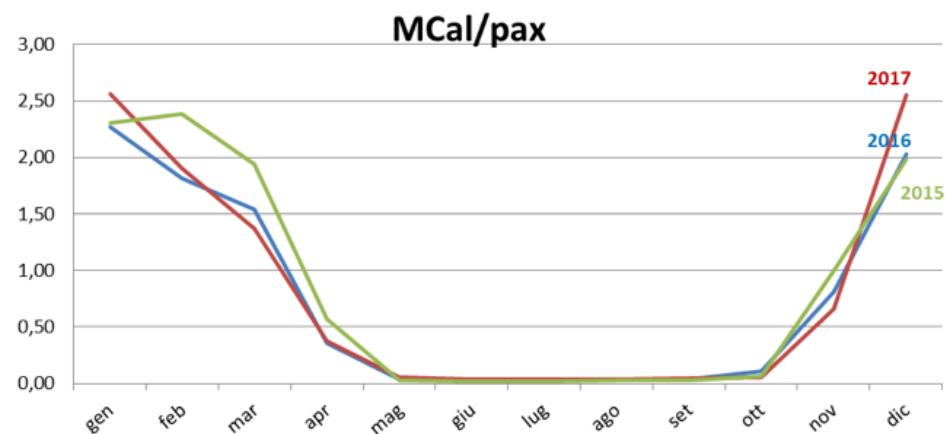
Le variazioni rispetto alla *baseline* del 2015 sono le seguenti

CIAMPINO	2015	2016	2017	percentuale 2017 vs 2015
passeggero	5.834.201	5.395.814	5.885.758	+0,9%
kWh	10.680.932	10.029.633	10.477.667	-1,9%
kWh/( passeggero *mq)	8,2	8,3	7,9	-2,8%
MCal	4.421.979	4.114.572	4.541.133	+2,7%
MCal/ passeggero	0,76	0,76	0,77	+1,8

CIAMPINO - Indicatori di energia elettrica per passeggero per mq



CIAMPINO - Indicatori di energia termica per passeggero

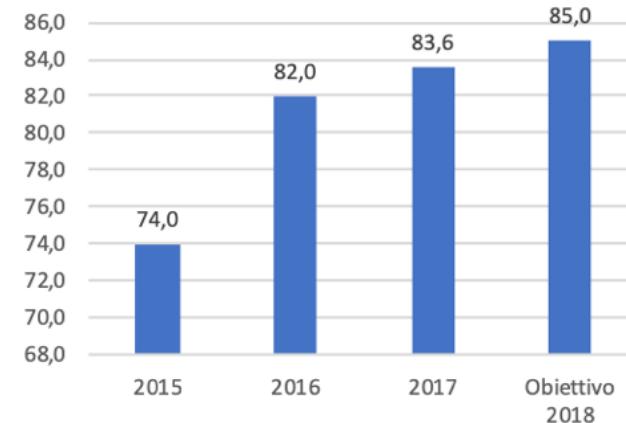


5.2. I RIFIUTI

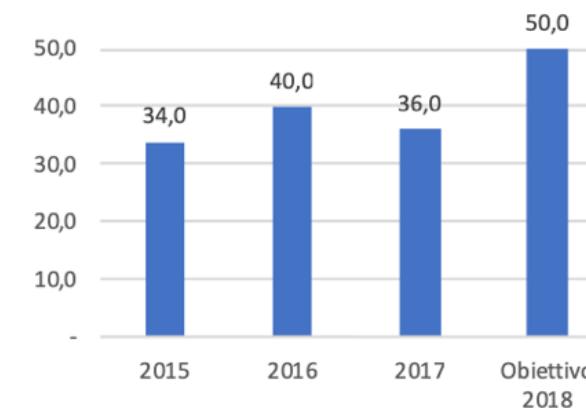
ADR, in qualità di gestore, cura la gestione dei rifiuti e raccolta differenziata per una molteplicità di soggetti in ambito aeroportuale, orientando la propria azione verso la ricerca di soluzioni per incrementare la quota di rifiuti inviati a recupero, rispetto al totale dei rifiuti prodotti. ADR ha avviato a recupero, nell'anno 2017, l'83,6% dei rifiuti urbani e speciali prodotti nell'aeroporto di Fiumicino.

Il raggiungimento di tale obiettivo è stato possibile attraverso il coinvolgimento, con incontri periodici, degli operatori aeroportuali che producono maggiormente le frazioni avviabili a recupero e la gestione di un sistema tariffario puntuale, che incentiva la selezione dei rifiuti nei punti di produzione.

PERCENTUALE RACCOLTA DIFFERENZIATA FCO



PERCENTUALE RACCOLTA DIFFERENZIATA CIA



INDICATORE DI PERFORMANCE	m.	2017			2016
		Fiumicino	Ciampino	Gruppo	Gruppo
<b>Peso totale dei rifiuti e metodo di smaltimento</b>					
<b>Totale</b>		11.718,64	1.270,65	12.989,29	11.830,4
<b>di cui pericolosi</b>		164,81	1,9	166,71	130,1

## 5.3. RUMORE

In base alla normativa in vigore, gli scali di Fiumicino e Ciampino si sono dotati di un sistema di monitoraggio che rileva regolarmente eventuali superamenti dei limiti previsti dalla zonizzazione acustica aeroportuale e li collega con i dati e la traiettoria del velivolo che li ha generati. A fine 2017, sono presenti 19 centraline (di cui due rilocabili) a Fiumicino e 9 (di cui due rilocabili) a Ciampino.

I sistemi in esercizio sono stati aggiornati attraverso l'implementazione di un nuovo hardware e di un software aggiornato per la gestione delle centraline.

Il monitoraggio annuale condotto nel 2017 sullo scalo di Fiumicino non ha evidenziato, nei punti di misura, superamenti dei valori limite, mentre per lo scalo di Ciampino sono state riscontrate alcune zone di superamento dei limiti, peraltro già evidenziate negli anni passati e a fronte delle quali ADR ha presentato alle autorità competenti il previsto Piano di mitigazione.

A novembre 2013, ADR aveva trasmesso alla Regione Lazio ed ai Comuni interessati (Roma, Ciampino e Marino) il "Piano di contenimento e abbattimento del rumore" per l'aeroporto di Ciampino. Tale piano è stato revisionato in seguito ad osservazioni formulate dai suddetti Enti e nuovamente presentato a novembre 2015. Successivamente, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), in ottemperanza alla legislazione nel frattempo intervenuta che ha definito Ciampino "aeroporto di interesse nazionale", è subentrato alla Regione Lazio e ai Comuni di Roma, Ciampino e Marino e ha avviato una propria istruttoria, a seguito della quale ha richiesto ad ADR diverse integrazioni che sono state poi trasmesse al MATTM. L'attività di valutazione del piano da parte degli organi competenti non si è ancora conclusa.

Nell'aeroporto di Fiumicino, allo scopo di mitigare gli impatti acustici ADR ha inoltre realizzato una serie di interventi a terra fra cui: dune artificiali di 4-6 metri di altezza al lato della pista 1 che limitano il rumore durante la fase di rullaggio; una barriera vegetale, costituita da macchia mediterranea, arbusti e alberi lungo l'autostrada Roma-Fiumicino, per contenere il rumore all'interno del sedime aeroportuale; "uscite veloci" sulla Pista 1 per consentire agli aeromobili in atterraggio di liberare la pista di volo senza l'uso del comando "reverse" e rifacimento della piazzola prova motori con la realizzazione di barriere fonoassorbenti e fonoisolanti.

## 5.4. L'ACQUA

Nell'ambito della politica ambientale di ADR il tema della corretta gestione delle risorse, della riduzione dell'impronta ambientale e della sostenibilità complessiva delle attività gestite è una priorità strategica. In questo ambito il contenimento dei consumi di acqua, e in particolare di quelli di acqua potabile assume un rilievo particolare. Fiumicino in particolare si caratterizza per dei consumi che sono analoghi a quelli di una media città la cui popolazione può superare i 250.000 abitanti.

L'azione di ADR in questo campo è orientata a due obiettivi principali

- ridurre il più possibile i prelievi di risorse idriche
- massimizzare il recupero e il riciclo dell'acqua impiegata per usi industriali.

FIUMICINO	U.M	2017	2016*
<b>Consumi idrici</b>			
Prelievo totale di acqua per fonte di approvvigionamento:	m <sup>3</sup>	1.970.540	1.991.355
acqua potabile	m <sup>3</sup>	720.540	741.355
acqua industriale e antincendio	m <sup>3</sup>	1.250.000	1.250.000
<b>Scarichi idrici</b>			
Concentrazione COD e BOD5 del depuratore via F.Ili Wright - media annuale:			
COD in entrata	mg/l	1.375	874
BOD5 in entrata	mg/l	347	230,5
COD in uscita	mg/l	32	23,1
BOD5 in uscita	mg/l	8	6,5
Concentrazione COD e BOD5 del depuratore zona Cargo:			
COD in entrata	mg/l	290	324,4
BOD5 in entrata	mg/l	71	85,8
COD in uscita	mg/l	38,6	34,5
BOD5 in uscita	mg/l	9,5	10



Tra le soluzioni adottate per un uso più efficiente e razionale delle risorse idriche si segnala, a Fiumicino, la presenza di un sistema di trattamento delle acque di scarico del depuratore biologico che consente il riutilizzo di quote significative dell'acqua impiegata in usi industriali, e di 18 impianti di disoleazione che depurano le acque raccolte nelle piste e nei piazzali da eventuali sostanze inquinanti prima dell'immissione nel corpo idrico recettore.

**Consumi di acqua potabile e analisi acque**

Dal 2017 per i consumi di acqua potabile ADR si avvale di misuratori di proprietà e gestione diretta. L'installazione dei nuovi contatori, avvenuta nel corso del 2016, consente il monitoraggio di oltre il 90% delle utenze aeroportuali, con un quadro più chiaro dei consumi. I consumi relativi agli anni precedenti sono stati ricalcolati rispetto a quanto pubblicato nelle precedenti relazioni finanziarie, sulla base dei nuovi misuratori.

CIAMPINO	U.M.	2017	2016
<b>Consumi idrici</b>			
<b>Prelievo totale di acqua per fonte di approvvigionamento:</b>			
<b>Acqua potabile</b>	m <sup>3</sup>	110.000	110.000
<b>Acqua industriale</b>	m <sup>3</sup>	0	0

Indicatore consumo acqua potabile

FCO

Numero Passeggeri	Contatori ADR su aerostazioni/pax (l/pax)	Variazione cumulata rispetto anno base	Periodo
41.182.501	16,65		lug 15 - giu 16
41.706.794	16,16	-3%	lug 16 - giu 17
41.869.792	14,37	-14%	lug 17 - giu 18



Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
Litri di acqua potabile consumata per passeggero						
15,57	Riduzione dei consumi di acqua potabile per pax (Litri di acqua potabile consumata/num. passeggeri ) rispetto all'anno base	15,41	15,26	15,10	14,95	14,79

*Azioni di riduzione:*

Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
Analisi e monitoraggio dei consumi tramite installazione di contatori distribuiti sulla rete	2 anni
Ottimizzazione degli utilizzi individuando le utenze che possono essere servite da altre tipologie di acqua	5 anni
Ottimizzazione e riqualifica delle reti di distribuzione	5 anni

*Recupero e riciclo dell'acqua*

FCO

	2017 Consuntivo	2016 Consuntivo
	MC	MC
Volume di acqua riciclata/riutilizzata	850.000,0	700.000,0



6.1. LE RISORSE UMANE

Il pieno rispetto, la valorizzazione delle competenze di chi lavora con noi hanno grande importanza per il Gruppo ADR: siamo infatti convinti che garantire un ambiente di lavoro sano, accogliente e sicuro sia la prima base per offrire servizi efficienti.

ADR gestisce i rapporti con le proprie risorse umane secondo i principi sanciti dal Codice Etico del Gruppo Atlantia, tra i quali:

**legalità e compliance:** rispetto di tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti nei Paesi nei quali il Gruppo opera;

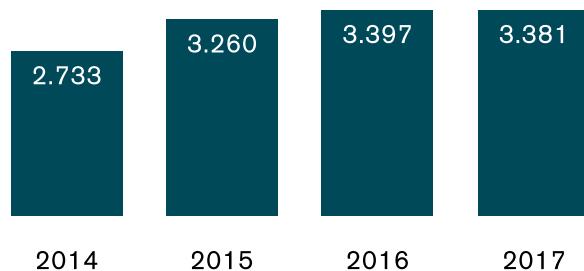
**eguaglianza e pari opportunità:** eguale dignità ed imparzialità di trattamento di tutti i soggetti coinvolti nelle attività; non è ammessa alcuna forma di discriminazione nella selezione, assunzione, formazione e retribuzione;

**valorizzazione delle persone:** garantire pari opportunità di crescita professionale, applicare criteri rigorosi di merito e di competenza professionale;

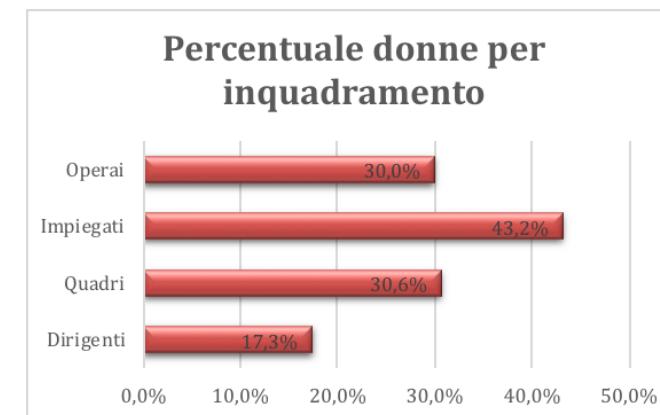
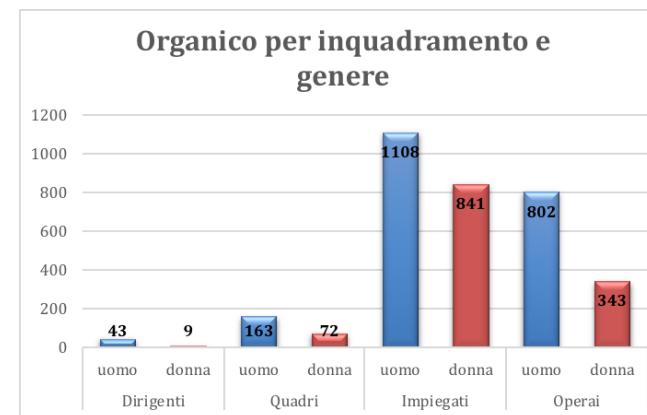
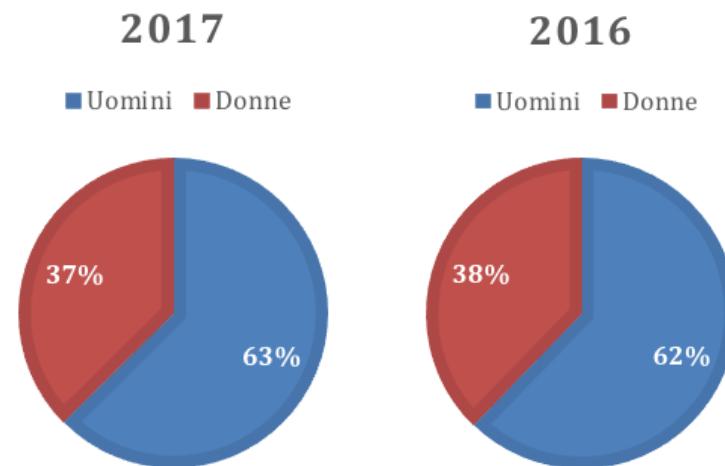
**salute e sicurezza:** scrupoloso rispetto dell'integrità fisica, dei diritti personali, della dignità dei lavoratori.

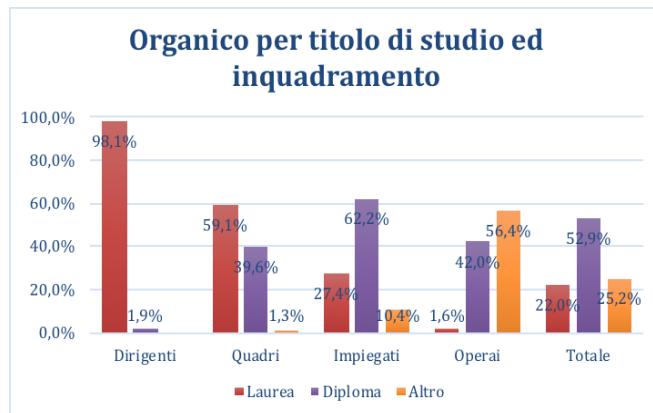
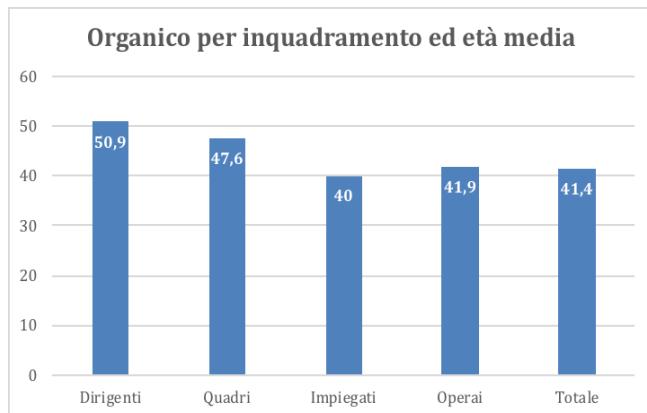
ANAGRAFICA DEI DIPENDENTI

Trend Totale Organico



Si mantiene abbastanza costante e vicina al 37% la presenza femminile all'interno del personale di ADR.





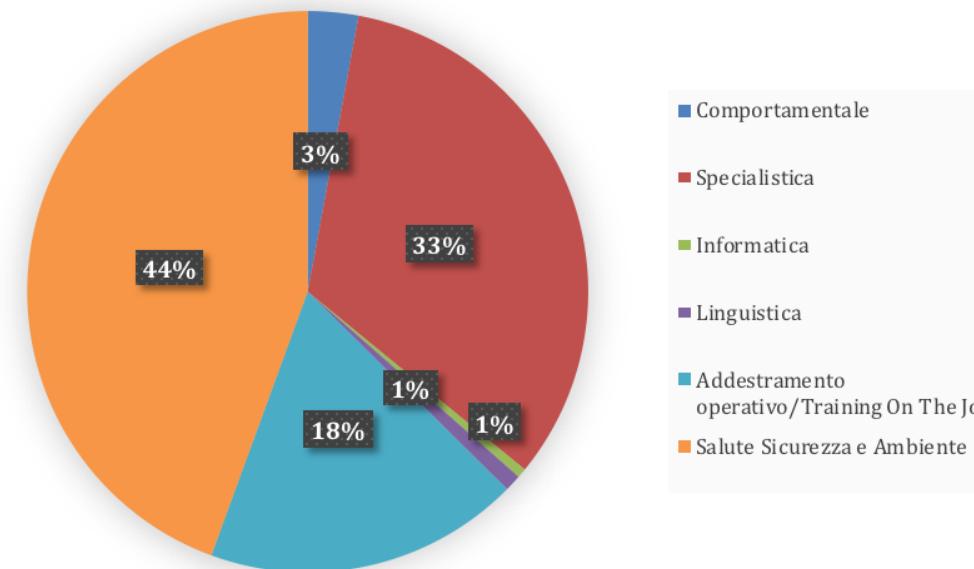
Il 46,1% dei dipendenti aderisce ad un'organizzazione sindacale mentre il 100% dei dipendenti è coperto da un accordo di contrattazione collettiva nazionale.

### 6.1.1. LO SVILUPPO DELLE RISORSE

Il Gruppo ADR pone da sempre grande attenzione alla crescita professionale delle persone. Le attività di formazione del Gruppo sono rivolte allo sviluppo, alla valorizzazione, al continuo aggiornamento delle conoscenze e delle competenze delle risorse umane al fine di:

- individuare e formare le risorse più adeguate a sostenere le nuove sfide del business;
- accrescere il know-how specialistico e le competenze professionali per assicurare il raggiungimento dei risultati programmati
- responsabilizzare i singoli nell'impegnarsi proattivamente per costruire il proprio miglioramento professionale.

Ore di formazione per tipologia



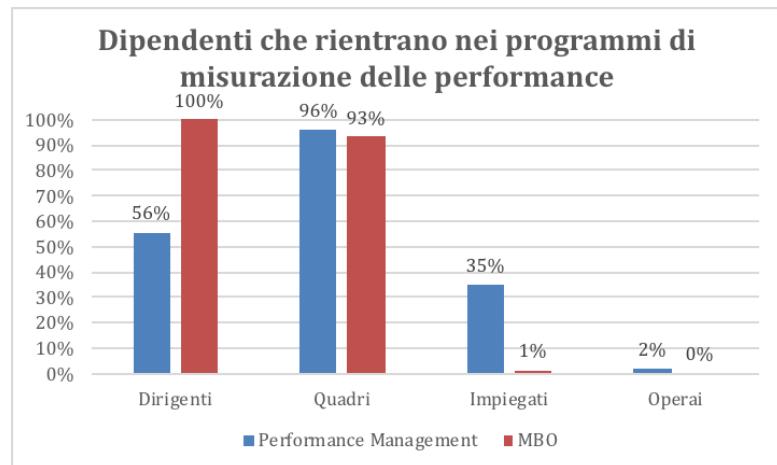
Nel corso del 2017 sono state erogate ai dipendenti del Gruppo **85 mila ore di formazione** distinte in diverse tipologie: on boarding per neoassunti, sviluppo delle competenze organizzative, in materia di sicurezza sul lavoro ed aeroportuale, relativa a specifici aspetti ambientali, addestramento previsto per svolgere specifiche mansioni.

In particolare, sono state erogate 1.632 ore di formazione sui temi dell'anticorruzione a 818 dipendenti.



Ore medie di formazione per genere	2016	2017	Delta %
Uomini	19,6	23,6	+ 20,4%
Donne	10,4	17,6	+ 69,2%
Ore medi di formazione per categoria professionale	2016	2017	Delta %
Dirigenti	18,1	20,9	+ 15,6%
Quadri	17,9	24,4	+ 36, 4 %
Impiegati	15,7	30,0	+ 90,8 %
Operai	11,2	15,4	+ 37, 7 %

ADR inoltre adotta un **sistema di performance management** per la valutazione delle prestazioni del personale. Si tratta di un processo strutturato di valutazione annuale di attività/progetti realizzati, competenze e comportamenti (es.: leadership, team working, problem solving, etc.) ed è finalizzato ad orientare lo sviluppo professionale e manageriale delle risorse, ad offrire ai dipendenti maggiore trasparenza ed opportunità di feedback puntuali da parte del proprio responsabile.



6.2. LA SICUREZZA SUL LAVORO

L'intero Gruppo ADR è certificato OHSAS 18001 e nel 2019 effettuerà la transizione alla ISO 45.001 2018 in modo da standardizzare le procedure con l'approccio HLS in vigore nei nuovi standard ISO e nel sistema di gestione integrato di ADR.

La politica della sicurezza è inserita all'interno della Politica Integrata Ambiente/Qualità/Sicurezza sul Lavoro del Gruppo ADR. Il principale obiettivo è quello di garantire la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e mirare al miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo.

Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	U.M.	2017	2016
Infortuni dipendenti	n°	259	298
Indice di gravità infortuni dipendenti	%	2,6%	3,9%
Fatalità	n°	0	0
Numero dei Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza (RLS)	n°	11	7

L'analisi degli infortuni sul lavoro e dei near miss viene sistematicamente effettuata al fine di identificare opportunità di miglioramento dei livelli di sicurezza.

Nel corso del 2017 sono inoltre state ridefinite, tramite la formalizzazione di apposite procedure operative, le modalità di valutazione specifica, controllo e autorizzazione dei lavori a caldo e negli spazi confinati, attraverso lo strumento del permesso di lavoro. Infine, si è provveduto all'integrazione dei DPI per ridurre ulteriormente i rischi connessi con la caduta dall'alto, gli spazi confinati e arco elettrico.

Inoltre è stata ulteriormente approfondita la valutazione del rischio di caduta dall'alto, attraverso una mappatura delle coperture degli edifici che ha consentito di identificare i rischi e le misure di prevenzione e protezione mediante una innovativa rappresentazione planimetrica delle aree.

Al fine di migliorare la consapevolezza e l'informazione dei lavoratori in merito a specifici eventi rilevanti ai fini della sicurezza, sono stati implementati gli H&S Alert, ovvero manifesti informativi emessi periodicamente con la descrizione dell'evento, le cause e le misure per evitarne il ripetersi.



## 6. L'IMPEGNO PER LE PERSONE

### 6.3 IL WELFARE AZIENDALE

ADR investe per migliorare la qualità della vita lavorativa dei propri dipendenti, garantendo una serie di benefit aziendali di carattere sanitario, familiare e sociale anche al fine di conciliare meglio vita familiare e lavorativa.

Iniziativa di welfare aziendali	N. beneficiari
Polizze infortuni e vita	2.805
Coperture sanitarie integrative	2.305
Campi estivi o studio per figli dei dipendenti	117
Agevolazioni per trasporto pubblico	430
Mensa aziendale e/o buoni pasto	2.075
Iniziative lanciate nel contesto security e in determinate aree di staff (es. legal award) per premiare performance particolarmente distintive + pacco dono natalizio	3.654
Fondo pensione	820

Nel 2017, ADR ha messo a disposizione otto borse di studio destinate ai figli dei dipendenti del valore massimo di 5000 euro. L'assegnazione delle borse è avvenuta su base concorsuale.

ALLEGATI

3

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Clima ed Energia</b>	<i>Riduzione del 30% del consumo di energia elettrica per passeggero (rispetto al 2015). Mantenere la Carbon Neutrality e ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> per passeggero del 10% su FCO (anno base 2015). Sviluppare le fonti rinnovabili.</i>	<i>Piano di azione energetica per efficienza e riduzione dei consumi gestito tramite sistema ISO 50.001 Riduzione delle emissioni non direttamente controllate tramite stakeholder engagement per l'accesso passeggeri grazie al potenziamento ulteriore degli stazionamenti dei bus e al car sharing a pieno regime</i>	<i>Interventi di manutenzione mirati all'efficienza e al risparmio energetico in entrambi gli scali. Investimenti in fonti rinnovabili connesse con le nuove infrastrutture tra cui : Solare, elettrico e termico, e unità mini eoliche localizzati al terminal T1 nel progetto denominato "grid". Pannelli fotovoltaici localizzati alla nuova area d'imbarco E (obbligatori per le nuove costruzioni). Pala eolica localizzata in landside zona mensa ovest. Pannelli fotovoltaici all'Aviazione generale a Ciampino.</i>

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Rifiuti</b>	Sviluppare la differenziazione nella raccolta dei rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziare la differenziazione e stimolare la riduzione complessiva dei rifiuti prodotti in aeroporto.</li> </ul>	Riconfigurare le modalità di raccolta e smaltimento dei rifiuti; attivazione nei terminal di un servizio di raccolta porta a porta a tariffa differenziata. A partire dal 2010 triplicata la percentuale di rifiuti correttamente differenziati

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Acqua</b>	Ridurre i consumi di acqua potabile, sviluppando il riuso. Mitigare il rischio idraulico derivante da fenomeni meteorologici estremi. Migliorare costantemente la qualità dell'acqua in uscita dagli impianti tecnologici aeroportuali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione dei consumi di acqua potabile tramite ulteriore ottimizzazione della gestione della rete. Studio di fattibilità per miglioramento qualità acqua industriale e valutazione di eventuale impiego di acque di scolo presenti nei canali.</li> <li>Completare gli investimenti di mitigazione del rischio idraulico previsti nel periodo 2017 - 21</li> </ul>	Istallazione di misuratori di portata su utenze principali, riqualifica tratti ammalorati; installazione di nuovi gruppi di rilancio con inverter. Realizzato modello di simulazione del funzionamento idraulico dell'aeroporto di FCO e pianificati investimenti per la mitigazione del rischio idraulico, (in fase di realizzazione).  Diminuiti i consumi di acqua potabile per pax di circa il 50% rispetto al 2010.



## LA CARTA DEGLI IMPEGNI

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Supply chain</b>	Assicurare l'adozione di adeguati standard di sostenibilità nell'intera catena di creazione del valore.	Intensificazione del sistema di audit di sostenibilità e sui comportamenti ambientali; attivazione delle eventuali azioni di miglioramento Impostazione ed avvio del vendor rating ambientale in base alle risultanze degli audit effettuati ed in base alle risultanze delle verifiche comportamentali.	Operativa dal 2015 una specifica sezione sulle tematiche della sostenibilità nel questionario di qualifica all'Albo fornitori di ADR. Attivato sistema di audit sui comportamenti ambientali e sull'adozione dei valori della sostenibilità sui principali fornitori; effettuati 29 incontri di verifica/sensibilizzazione con i fornitori.

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Rumore</b>	Mitigare l'impatto acustico sui territori interessati dalle attività aeroportuali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo dei sistemi di monitoraggio e delle azioni di mitigazione del rumore su entrambe gli scali.</li> <li>Prosecuzione dell'iter di approvazione del piano di mitigazione del rumore su CIA.</li> </ul>	Verificato il costante rispetto dei limiti previsti per lo scalo di FCO. Sviluppato modello di simulazione dell'impatto acustico del volato sulle aree limitrofe per lo scalo di FCO. Contenimento numero operazioni su pista 1 (chiusura notturna) per lo scalo di FCO. Presentato il piano di mitigazione acustica per lo scalo di CIA. A Attivato canale di comunicazione strutturato con Enav.

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Stakeholder engagement</b>	Sviluppare rapporto stabile con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo delle relazioni con i territori circostanti l'aeroporto di Fiumicino e Ostia attraverso iniziative per la valorizzazione del patrimonio naturale, culturale e del turismo.</li> <li>Iniziativa «Il tuo futuro vola», visite guidate scolaresche in aeroporto.</li> </ul>	A partire dal 2015 realizzata l'iniziativa Navigare il Territorio, coinvolte circa 17.000 persone tra studenti e visitatori. Eaborata la mappatura degli stakeholder ed il relativo piano di intervento al fine di migliorare l'interazione con il territorio.



## LA CARTA DEGLI IMPEGNI

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>Sicurezza in aeroporto</b>	<b>Garantire la sicurezza di chi viaggia e lavora in aeroporto</b>  Aggiornamento periodico della valutazione dei rischi, soprattutto presso i luoghi di lavoro, monitoraggio degli infortuni e dei near-miss, implementazione di piani di miglioramento, redazione di specifiche procedure e istruzioni operative per presidiare i rischi significativi. Emissione di procedure mirate al monitoraggio dei luoghi di lavoro e delle attività tramite controlli di primo e secondo livello.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisione completa del Piano di emergenza aeroportuale, sulla base della valutazione del rischio «emergency response» per lo scalo di Fiumicino.</li> <li>Sviluppo di un Software di gestione della aviation safety che possa ridurre le attività non a valore e favorire l'integrazione dei processi di compliance monitoring, occurrences e risk &amp; change management.</li> <li>Realizzazione impianto di video sorveglianza anti intrusione su perimetrale.</li> <li>Aggiornamento sistema gestione azioni correttive, attraverso introduzione CAR – Corrective Action Register.</li> <li>Mappatura aree con rischio caduta dall'alto e introduzione permesso di lavoro per operazioni in quota.</li> <li>Proposta emissione organizzazione sicurezza per ADR e controllate.</li> <li>Proposta introduzione Life Saving Rules.</li> </ul>	Aviation safety - il 20 dicembre 2016, Fiumicino ha ottenuto, primo scalo italiano, la certificazione ai sensi del Reg. ue 139/16. Risolte 22 non conformità infrastrutturali e 231 non conformità procedurali e organizzative. Conclusi 34 Risk Assessment e gestite 85 azioni di mitigazioni (alcune ancora in corso). Redatto Annual safety Review completo di tutte le attività effettuate per le aviation safety. Security - effettuati investimenti in impianti ed infrastrutture: potenziamento controlli su perimetrale, standard tecnologici di eccellenza su attrezzature per i controlli di sicurezza, sistemi diffusi di monitoraggio remoto. Sicurezza sul lavoro - revisione assetto organizzativo sicurezza, emissione nuove deleghe e sub-deleghe di funzione, formazione Dirigenti, emissione procedure e piani di emergenza aerostazioni. Revisione DVR e DVRI. Censimento amianto e spazi confinanti.

Area	Obiettivo di lungo periodo	Azioni	Interventi realizzati
<b>customers</b>	Miglioramento continuo della customer experience tramite il costante adeguamento dei livelli di servizio offerti al passeggero.	Sviluppo progetti di miglioramento in coerenza col Piano Qualità 2017, con particolare riferimento a: - Wayfinding - Informazione e servizi dedicati al passeggero - comfort infrastrutture Accrescimento degli strumenti di «customer listening» attraverso l'introduzione del sistema «Net Promoter Score» (NPS), che permette di ottenere informazioni sul sentiment dei passeggeri nei confronti dell'aeroporto.	Sviluppato articolato sistema di monitoraggio delle prestazioni erogate ed ascolto delle esigenze della clientela. Implementato coerente piano qualità che ha impattato su tutti i fattori prioritari per la soddisfazione dei clienti: tempi di servizio, cortesia del personale, confort infrastrutturale, pulizia, ecc. La percezione dei passeggeri nel 2016 (fonte survey ACI) è migliorata di oltre il 20% rispetto al 2013 e FCO si colloca ai primi posti tra i grandi aeroporti europei nella valutazione dei passeggeri



Il presente report di sostenibilità del gruppo ADR, al 31 dicembre 2017, è stato redatto in conformità alle linee guida GRI Standard “sustainability reporting guidelines” definite nel 2016 dalla GRI - Global Reporting Initiative e in conformità al supplemento di settore “G4 – airport operators”.

Si tratta del terzo Report di Sostenibilità redatto dal Gruppo.

Come richiesto dalle linee guida del GRI, in appendice è riportato il “GRI Content Index” che sintetizza il contenuto del Report con riferimento agli indicatori GRI.

I dati presenti nel Report sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi del Gruppo.

Nel Report (se non diversamente specificato) è esposta la situazione riguardante il biennio 2016-2017, al fine di fornire al lettore un parametro di confronto della performance economica, sociale, ambientale e di governance.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni è stato gestito dalla funzione “Ambiente e Sostenibilità” di ADR, sulla base di schede compilative inviate alle diverse funzioni responsabili e alle società controllate.

Il Report è pubblicato con cadenza annuale. Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle società incluse nel bilancio consolidato che hanno rilevanza per la sostenibilità.

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di paragrafo
102-2	Nome dell'organizzazione	Copertina
102-3	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	1.2
102-3	Sede principale	via dell'Aeroporto di Fiumicino 320 - 00054 Fiumicino



102-4	Sedi operative	2.2
102-5	Assetto proprietario e forma legale	1.1
102-6	Mercati serviti	2.2
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	I numeri del gruppo p.16
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	6.1
102-9	Descrizione della catena di fornitura	1.5
102-11	Applicazione del principio di precauzione	1.3, 1.4 p.13
102-12	Adozione di codici o principi esterni	Gli SDGs a p.8, 1.4, 3.2.1
102-13	Adesione ad associazioni ed organizzazioni nazionali o internazionali	3.2.1, 4.1
102-14	Dichiarazione del Presidente o dell'Amministratore Delegato	Lettera agli Stakeholder p.4
102-15	Principali impatti, rischi, opportunità	1.3.1, 1.3.2, 2.2, 3.1, 7 La Carta degli Impegni
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	SGDs p.13, 1.3, 1.4
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	1.1
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	1.4, 3.1, 3.2
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	1.4



<b>102-31</b>	Revisione degli aspetti economici, ambientali e sociali	1.4
<b>102-41</b>	Dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	6.1
<b>102-43</b>	Approccio allo stakeholder engagement	Matrice di materialità p. 12
<b>102-47</b>	Aspetti materiali identificati	Matrice di materialità p. 12
<b>102-50</b>	Periodo di rendicontazione	2017
<b>102-51</b>	Data di pubblicazione del precedente report di sostenibilità	2017
<b>102-52</b>	Periodicità di rendicontazione	Annuale
<b>102-53</b>	Contatto per richiedere informazioni sul report	Sito ADR - sezione sostenibilità
<b>102-54</b>	Dichiarazione rispetto agli standard GRI	Appendice I
<b>102-55</b>	GRI content index	Appendice I
<b>103-1</b>	Performance economica - Spiegazione degli aspetti materiali	Matrice di materialità 12



<b>103-2</b>	Performance economica - Approccio di gestione	1.3, 3.1 6.1
<b>201-2</b>	Valore economico diretto generato e distribuito	1.1
<b>201-2</b>	Fondi pensione	6.3
<b>202-2</b>	Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	3.1
<b>203-1</b>	Impatti economici indiretti significativi	1.5, 2.1, 2.2
<b>203-2</b>	Spesa verso fornitori locali	1.5
<b>205-1</b>	Comunicazione e formazione riguardo alle politiche e alle procedure di anticorruzione	6.1.1
<b>301-2</b>	Consumi di energia	5.1
<b>302-2</b>	Intensità energetica	5.1
<b>302-3</b>	Riduzione dei consumi di energia	5.1
<b>302-4</b>	Riduzione dell'energia richiesta per singolo prodotto o servizio (per passeggero in questo caso)	5.1
<b>302-5</b>	Prelievi idrici	5.4
<b>303-2</b>	Acqua riciclata e riutilizzata	5.4
<b>304-4</b>	Emissioni di gas serra dirette (scopo 1)	5.1.1
<b>305-1</b>	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (scopo 2)	5.1.1



<b>305-2</b>	Altre emissioni di gas serra indirette (scopo 3)	5.1.1
<b>305-3</b>	Intensità emissiva	5.1.1
<b>305-4</b>	Riduzione delle emissioni di gas serra	5.1.1
<b>305-7</b>	Scarichi idrici per qualità e destinazione	5.4
<b>306-1</b>	Rigiuti per tipologia e modalità di smaltimento	5.2
<b>103-1, 103-2, 103-3</b>	Compliance ambientale - approccio di gestione	1.4
<b>308-1</b>	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali	1.5
<b>103-1, 103-2, 103-3</b>	Performance social - Approccio di gestione	6.1
<b>403-4</b>	Assenteismo, indici infortunistici e di malattia	6.2
<b>403-1</b>	Formazione dei dipendenti	6.1.1
<b>404-2</b>	Dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	6.1.1
<b>404-3</b>	Diversità degli organi di governance	6.1
<b>412-1</b>	Nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali	1.5
<b>413-1</b>	Attività di coinvolgimento delle comunità locali	3.2.1



La precedente versione dello standard GRI, la versione GRI-G4, prevedeva alcuni indicatori supplementari per gli aeroporti, elencati in un apposito supplemento allo standard base.

Nel 2016, il GRI ha pubblicato una nuova versione dello standard ma non ha ancora aggiornato il supplemento relativo agli aeroporti. Di conseguenza, si riportano qui di seguito gli indicatori previsti dal supplemento al GRI-G4.

<b>403-4</b>	Formazione dei dipendenti	6.1.1
<b>404-2</b>	Dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	6.1.1
<b>404-3</b>	Diversità negli organi di governance	6.1



EDITO NOVEMBRE 2018

ALL'ELABORAZIONE DEI CONTENUTI DEL PRESENTE REPORT HA COLLABORATO GREENING MARKETING ITALIA