

# REPORT DI SOSTENIBILITÀ | 2018



**SCOPRI IL NOSTRO CUORE GREEN.**



PERSONE, VALORI, AMBIENTE  
PEOPLE, VALUES, ENVIRONMENT

# SOMMARIO

Lettera agli stakeholder	2
Highlight 2018	4
La nostra realtà	6
Mission e valori	8
Business	10
Modello di governance e struttura aziendale	16
Politica di sostenibilità e vision	20
ADR per lo sviluppo sostenibile	22
Mappa delle certificazioni	28
La nostra rotta della sostenibilità	30

## GATE 1

### Le attività per il Sistema Paese

Overview	35
Azioni	35
Il valore totale degli impatti generati	36
Performance	42
Contributo all'intermodalità	42
I fornitori	44

## GATE 2

### Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture ecosostenibili

Overview	47
Azioni	49

## GATE 3

### Le attività per i clienti

Overview e azioni	55
Gli impegni del Gruppo ADR	55

## GATE 4

### Le attività per l'ambiente

Overview	63
Azioni	65
Performance	70
Rifiuti	72
Consumi idrici	75

## GATE 5

### Le attività per la qualità

Overview	79
Azioni	79
Performance	81

## GATE 6

### Le attività per le persone

Overview	83
Azioni e performance	86
Matrice di materialità	91



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**Gli aeroporti di Fiumicino e di Ciampino sono la porta principale verso l'Italia per milioni di passeggeri di tutto il mondo e rappresentano uno snodo decisivo di collegamento tra le città italiane.**

Questo primato si è ulteriormente consolidato nel corso del 2018, con i due scali gestiti da Aeroporti di Roma che hanno raggiunto 48,8 milioni di passeggeri in arrivo e partenza. Un record assoluto.

Il 2018 ha portato ottimi risultati anche su due fronti considerati strategici per Aeroporti di Roma: la qualità dei servizi offerti e la sostenibilità ambientale e sociale. Lo scorso anno l'aeroporto di Fiumicino si è confermato al primo posto nella classifica dei grandi hub europei con oltre 40 milioni di passeggeri annui, ottenendo il premio "Airport Service Quality Award" per il secondo anno consecutivo. Sempre nel 2018, il Leonardo da Vinci è risultato il miglior aeroporto in Europa con più di 25 milioni di passeggeri, secondo la classifica di ACI (Airport Council International).

Nel corso dell'anno ADR ha dedicato sempre più attenzione a tutte le sue persone: i passeggeri, con il costante monitoraggio del grado di customer satisfaction; i dipendenti, con oltre 80.000 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 con la strategia indicata dalla Capogruppo Atlantia, ADR ha compiuto passi ulteriori verso l'eccellenza sul piano della sostenibilità ambientale. Si tratta di una priorità sia in termini di responsabilità sociale, sia per rispondere meglio alle aspettative di chi transita negli 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.

Gli scali romani sono tra i pochi nel mondo che neutralizzano le emissioni dannose per il clima. Fiumicino, in particolare, si caratterizza per essere uno degli hub in Europa che occupa meno suolo naturale. Per ADR la qualità è una scelta strategica e irreversibile, che ha portato ad adottare un avanzato "Sistema Integrato Qualità, Ambiente, Energia, 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 nella qualità, nella responsabilità sociale e nella sostenibilità ambientale del nostro modello di gestione aeroportuale, ADR nel 2018 ha visto crescere la propria forza economica registrando un aumento dei ricavi da gestione aeroportuale del 5,3% rispetto al 2017.

Al fine di accrescere il valore economico, sociale e ambientale, ADR continuerà a muoversi con convinzione per rendere gli aeroporti sempre più efficienti, sempre più attenti alle persone e all'ambiente e sempre più utili al Paese.

# HIGHLIGHT 2018



## AMBIENTE

**86%**

percentuale rifiuti avviati a recupero nell'aeroporto di Fiumicino

**61%**

percentuale rifiuti avviati a recupero nell'aeroporto di Ciampino

**8,7**

kWh/(passeggero\*mq) per entrambi gli aeroporti

**19,6**

litro/passeggero di acqua potabile per l'aeroporto di Fiumicino

**17,2**

litro/passeggero di acqua potabile per l'aeroporto di Ciampino

**-18%**

consumo energetico termico rispetto al 2017 FCO e CIA Carbon Neutral ACA



## INVESTIMENTI

**182.073.000 euro**  
di investimenti totali di cui:

- **13.671.000 euro** in sicurezza aeroportuale
- **11.561.000 euro** in ambito ambientale (acqua, suolo, rifiuti, energia ed emissioni)
- **7.413.000 euro** in servizi al cliente, qualità e customer satisfaction



## DIPENDENTI

**3.457**

numero totale dei dipendenti del Gruppo Aeroporti di Roma



## RICAVI

**1.045.148**

migliaia di euro ricavi totali



## QUALITÀ

L'aeroporto di Fiumicino ha conseguito il premio **"Airport Service Quality Award"** per il secondo anno consecutivo e il riconoscimento **"ACI Europe Best Airport Award 2018"**, posizionandosi al primo posto assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni".

# LA NOSTRA REALTÀ

Aeroporti di Roma - ADR S.p.A.

sin dal 1974 è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del Sistema aeroportuale della Capitale, costituito dall'aeroporto intercontinentale "Leonardo da Vinci" di Fiumicino e dall'aeroporto "Giovan Battista Pastine" di Ciampino.



**1916**

Inaugurazione del "Giovan Battista Pastine" di Ciampino, aerostazione destinata ai dirigibili e ad uso militare fino al 1947

**1961**

Inaugurazione dell'aeroporto internazionale "Leonardo da Vinci"

**1974**

Costituzione della società Aeroporti di Roma, concessionario esclusivo per la direzione e lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale

**2000**

Conclusione della privatizzazione di Aeroporti di Roma S.p.A., con la dimissione delle partecipazioni detenute dallo Stato

**2018**

Il Sistema aeroportuale romano ha accolto 48,8 milioni di passeggeri, registrando un record storico, con oltre 230 destinazioni nel mondo raggiungibili da Roma, grazie alle circa 100 compagnie aeree operanti nei due scali. L'aeroporto di Fiumicino ha conseguito il premio "Airport Service Quality Award" per il secondo anno consecutivo e il riconoscimento «ACI Europe Best Airport Award 2018», posizionandosi al primo posto assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni"



**1916**

Viene formulato il piano regolatore marino della città di Roma

**1961**

Viene fondato in Svizzera il World Wide Fund for Nature (WWF), la più grande organizzazione mondiale per la conservazione della natura

**1974**

Nasce in Italia il Ministero per i beni culturali e ambientali per la gestione del patrimonio culturale e dell'ambiente, istituito con decreto-legge il 14 dicembre 1974, e convertito poi in legge il 29 gennaio 1975.

**2000**

Ad Hannover si tiene la "terza Conferenza Europea sulle Città Sostenibili" dove viene elaborato l'Appello di Hannover delle autorità locali alle soglie del XXI secolo: un «...bilancio sui risultati conseguiti nel fare diventare le nostre città e comuni sostenibili, nonché per concordare una linea d'azione comune alle soglie del XXI secolo»

**2018**

Per la prima volta si svolge l'ePrix a Roma e in Italia

# MISSION

ADR nello svolgimento delle sue attività persegue la seguente mission:

sviluppare e gestire un sistema aeroportuale efficiente e sostenibile, leader a livello internazionale e garantire l'eccellenza nella qualità e nella sicurezza dei servizi erogati per rispondere efficacemente all'incremento dei volumi di traffico.

# VALORI

## Qualità

in quanto il cliente è la ricchezza del Gruppo

## Integrazione

perché nessuno basta a se stesso

## Professionalità

requisito propedeutico alla crescita

## Concretezza

elemento fondamentale in quanto si differenzia nel realizzare gli interventi che programma

## Innovazione

fattore necessario per garantire il futuro del Gruppo

## Sostenibilità

attenzione e priorità allo sviluppo sostenibile



# BUSINESS

Nel corso del 2018, nel sistema aeroportuale romano si è registrato un numero superiore a 48,8 milioni di passeggeri in transito; tale valore ha permesso al Gruppo di stabilire il proprio record storico superando i volumi di traffico raggiunti nel 2016.

Le attività del Gruppo Aeroporti di Roma possono distinguersi in:



## ATTIVITÀ AVIATION

Le attività aviation includono quelle direttamente collegate alle attività aeronautiche svolte negli scali, comprensive di diritti aeroportuali, servizi di sicurezza, infrastrutture centralizzate e altre minori connesse.

Nell'anno 2018, le sopracitate attività hanno registrato un aumento dei ricavi del 5,2% rispetto all'anno precedente.



## ATTIVITÀ NON AVIATION

Le attività non aviation comprendono attività commerciali (subconcessioni e utenze, parcheggi, advertising), immobiliari e altre attività verso terzi.

Tali attività hanno generato nel sistema aeroportuale romano il 27,6% dei ricavi da gestione aeroportuale del Gruppo Aeroporti di Roma.

# AVIATION

A large commercial airplane is shown in silhouette, flying from left to right across the frame. The background is a warm, golden sunset sky with soft clouds. The airplane's landing gear is visible, suggesting it is in the final stages of its approach.

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 consumo, facchinaggio e deposito bagagli, ecc.;

**servizi di pulizia**

gestiti dalla società controllata Airport Cleaning.

# NON AVIATION



## 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 dei passeggeri e degli operatori aeroportuali, gestito dalla società controllata ADR Mobility;

### **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.

# MODELLO DI GOVERNANCE E STRUTTURA AZIENDALE



Il Gruppo ADR si impegna a rispettare tutti i principi sanciti nel Codice Etico del Gruppo Atlantia.

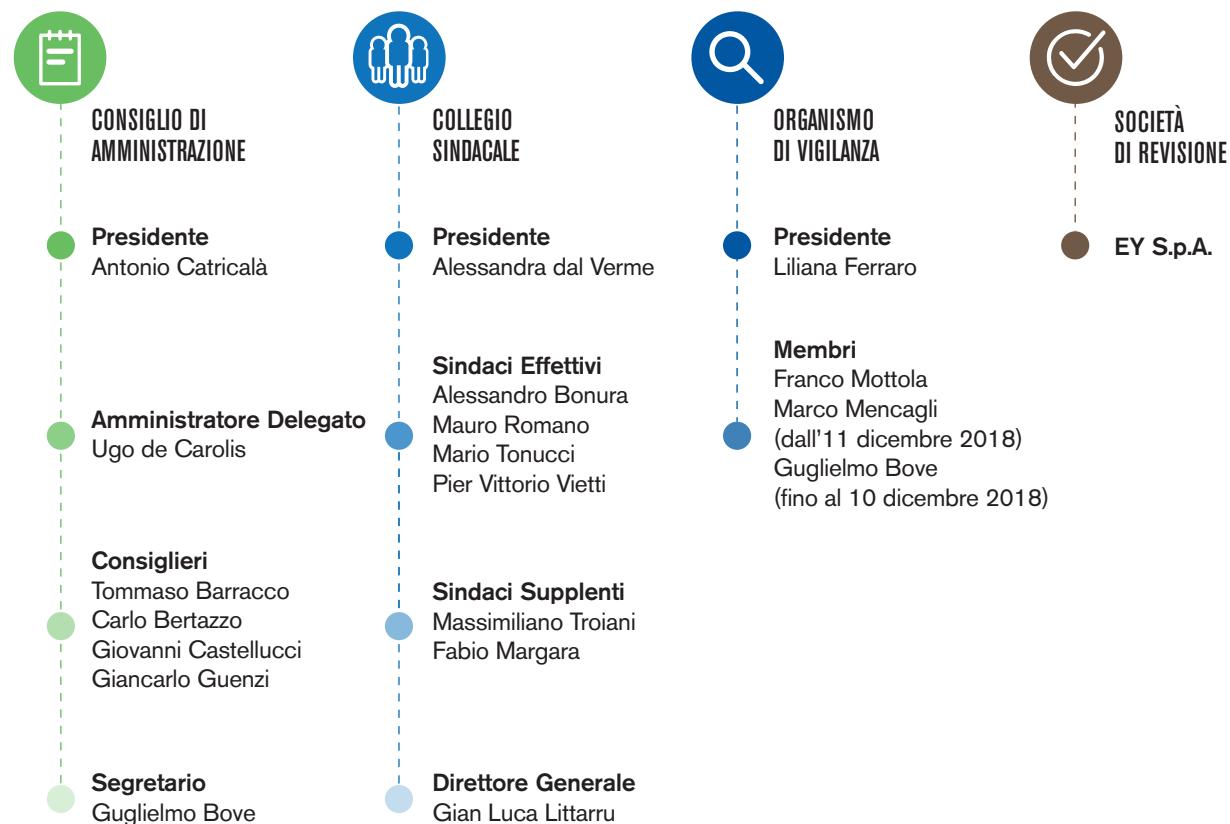
## I PRINCIPI DEL CODICE ETICO

- Salute e sicurezza
- Tutela dell'ambiente
- Eguaglianza
- Legalità e compliance
- Trasparenza e professionalità
- Integrità
- Riservatezza
- Valorizzazione delle persone

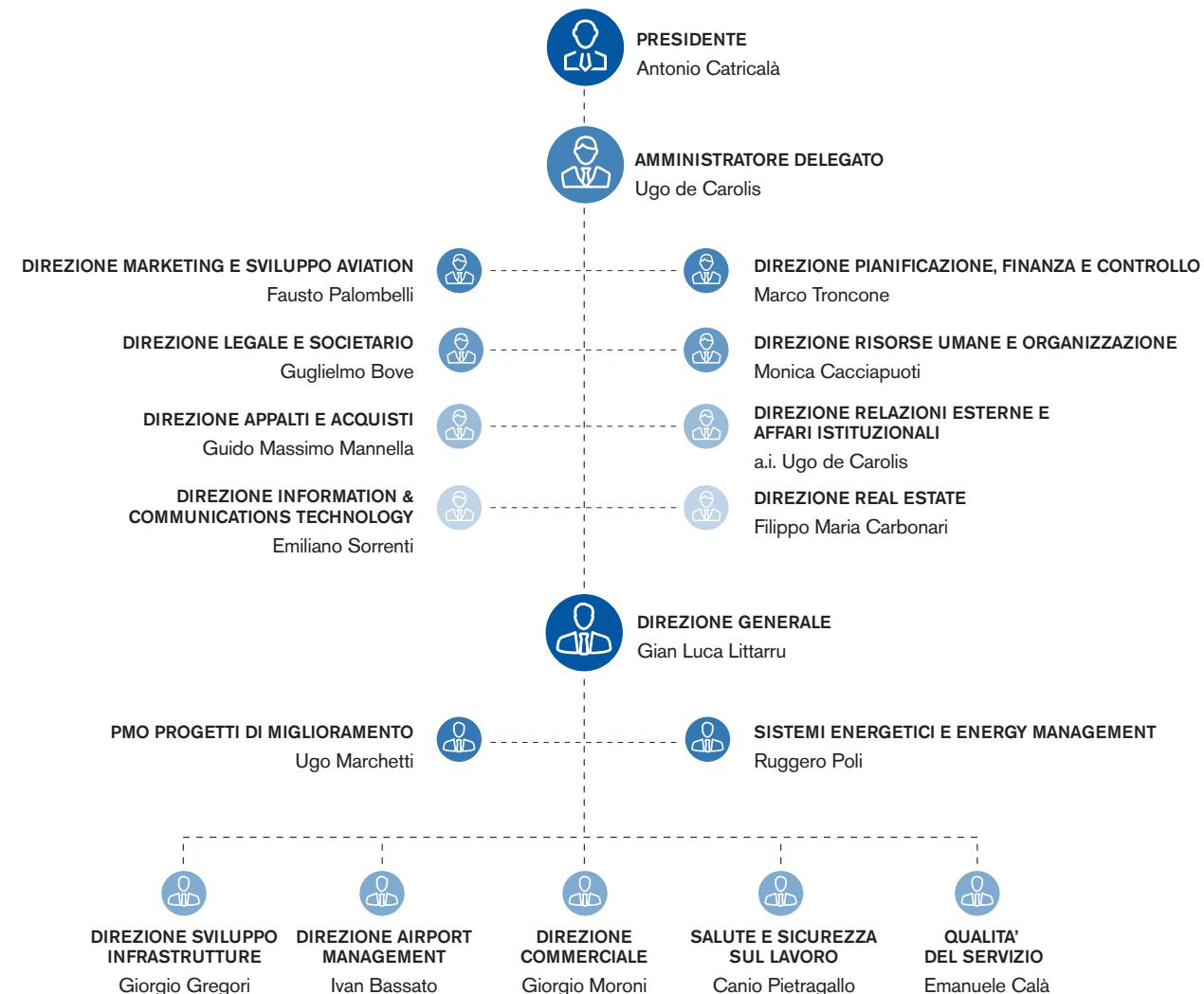
Per visionare il Codice Etico si rimanda al seguente link: [www.atlantia.it/it/corporate-governance/codice-etico](http://www.atlantia.it/it/corporate-governance/codice-etico)

Il sistema di Governance di Aeroporti di Roma S.p.A. è basato sul modello organizzativo tradizionale costituito dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione, dal Collegio Sindacale (in cui tre componenti effettivi sono designati dal Ministro dell'Economia e delle Finanze, dal Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti e dal Ministro dello Sviluppo Economico).

ADR ha adottato un proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001, al fine di garantire nell'esercizio delle proprie attività imprenditoriali, la corretta applicazione delle leggi e dei regolamenti previsti dal decreto. L'organo preposto a vigilare sull'osservanza e sull'attuazione del Modello, nonché al suo aggiornamento, è l'Organismo di Vigilanza, il quale garantisce anche l'assoluta riservatezza alle segnalazioni di eventuali violazioni e a tutte le parti coinvolte fatti salvi gli obblighi di legge.



## ASSETTO ORGANIZZATIVO AL 31-12-2018



# POLITICA DI SOSTENIBILITÀ E VISION

La sostenibilità è una priorità strategica per il Gruppo ed è integrata nel modello di business al fine di creare valore sul piano economico, sociale e ambientale.

In particolare, il Gruppo Aeroporti di Roma, in linea con la propria mission e attraverso il continuo dialogo con gli stakeholder e l'analisi del contesto interno ed esterno, si impegna a garantire:



Efficienza e flessibilità  
del Sistema aeroportuale



Qualità dei servizi erogati



Sicurezza delle  
operazioni aeroportuali



Tutela della salute e  
sicurezza del lavoro



Salvaguardia ambientale

# ADR PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Nel settembre 2015, all'interno dell'Agenda 2030, l'ONU ha lanciato i 17 Sustainable Development Goals (SDGs) articolati in 169 target da raggiungere entro il 2030 e riguardanti tematiche di sostenibilità.

L'Agenda richiede un forte coinvolgimento e sostegno da parte di tutti, individui, Paesi, società del settore pubblico e privato, con lo scopo finale di “non lasciare nessuno indietro” (leave no one behind).

ADR si impegna a dare il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile e a soddisfare le priorità degli stakeholder (tematiche materiali).

Dall'unione tra le tematiche materiali del Gruppo ADR e gli SDGs che persegue, sono nate le priorità strategiche per il Gruppo in ambito di sostenibilità.

Il Gruppo ADR si propone di dare un contributo ai seguenti SDGs, intervenendo sui temi rilevanti a essi correlati.



## TABELLA DI RACCORDO TRA SDGs E TEMATICHE MATERIALI RISULTANTI DALLA MATRICE DI MATERIALITÀ

SDGs SOSTENUTI DAL GRUPPO ADR	DESCRIZIONE SDGs	TEMATICA MATERIALE COLLEGATA ALL'SDGs	SDGs SOSTENUTI DAL GRUPPO ADR	DESCRIZIONE SDGs	TEMATICA MATERIALE COLLEGATA ALL'SDGs
 <b>3 SALUTE E BENESSERE</b>	Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	Salute e Sicurezza	 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>	Rendere la città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	Sviluppo infrastrutture sostenibili - Rumore - Intermodalità e Accessibilità Comunità locale - Rifiuti - Climate change
 <b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b>	Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	Formazione del personale Comunità locale	 <b>12 CONSUMO E PRODUZIONI RESPONSABILI</b>	Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo	Sviluppo infrastrutture sostenibili Rifiuti
 <b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b>	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	Climate change Efficienza energetica	 <b>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico	Climate change - Efficienza energetica Intermodalità e accessibilità
 <b>8 BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA</b>	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti	Gestione operazioni aeroportuali Comunità locali Rispetto della regolamentazione	 <b>15 VITA SULLA TERRA</b>	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	Rifiuti - Sviluppo infrastrutture sostenibili Climate change - Efficienza energetica Comunità locale
 <b>9 INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b>	Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	Gestione operazioni aeroportuali Comunità locali Qualità del servizio e customer satisfaction Idee e innovazione - Sviluppo infrastrutture sostenibili			



**GESTIONE RIFIUTI**

1. Riduzione dei rifiuti prodotti
2. Riutilizzo dei rifiuti ed economia circolare
3. Sviluppo differenziazione



**CONSUMI ENERGETICI**

1. Riduzione consumi
2. Interventi di ottimizzazione degli impianti di condizionamento, dei sistemi di automazione e di illuminazione
3. Sviluppo Smart Airport



**INQUINAMENTO ACUSTICO**

1. Sviluppo delle azioni avviate nel 2018 per il contenimento dell'impatto acustico sulle aree maggiormente antropizzate (FCO)



**SELEZIONE TRASPARENTE DEI FORNITORI**

1. Sviluppo vendor rating ambientale
2. Coinvolgimento degli operatori



**EMISSIONI IN ATMOSFERA E CLIMATE CHANGE**

1. Mantenimento della certificazione ACA
2. Sviluppo della mobilità a basso impatto (pista ciclabile per raggiungere l'aeroporto di FCO, sostituzione veicoli del carpooling)
3. Incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili



**CONSUMI IDRICI**

1. Prosecuzione degli interventi di contenimento dei consumi: monitoraggio continuo dei consumi e interventi per il miglioramento della qualità dell'acqua industriale



**SVILUPPO INFRASTRUTTURE SOSTENIBILI E A BASSO IMPATTO AMBIENTALE**

1. Prosecuzione dell'impegno per l'ottenimento della certificazione LEED, Livello Gold del progetto dell'area d'imbarco A e del progetto della Hubtown Rome Business City di FCO e dell'Aviazione Generale di CIA



**CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DEL SISTEMA AMBIENTALE**

1. Aggiornamento del Sistema delle procedure ambientali
2. Consolidamento del sistema di controllo interno
3. Gestione delle aree logistiche a supporto delle aree di cantiere



**INIZIATIVE GREEN**

1. Pista ciclabile per collegare l'aeroporto Leonardo da Vinci con il centro abitato di Fiumicino (fase di progettazione nel 2019)



**SVILUPPO E RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO AMBIENTALE**

1. Risorse idriche
2. Qualità dell'aria
3. Suolo, sottosuolo e falda
4. Pubblicazione dati ambientali



**FAVORIRE LA COMUNICAZIONE E IL CAMBIAMENTO CULTURALE**

1. Formazione del personale
2. Sviluppo nuova sezione sostenibilità del sito istituzionale, collegata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU



**INIZIATIVE SOCIALI**

1. Recupero degli alimenti invenduti nei terminal per i meno abbienti
2. Donazioni del sangue
3. Protocollo d'intesa con la Caritas della Diocesi di Porto-Santa Rufina e la parrocchia dell'aeroporto Santa Maria degli Angeli per dare un supporto ai senza tetto dello scalo anche per il reinserimento nella società



# MAPPA DELLE CERTIFICAZIONI

Il Gruppo gestisce le tematiche della sostenibilità attraverso un approccio basato sull'integrazione dei sistemi di gestione e orientato al miglioramento continuo dei processi aziendali e delle performance.

Nel 2012, a fronte dell'implementazione del Sistema Integrato Qualità, Ambiente, Energia e Salute e Sicurezza sul lavoro, è stata emanata la "Politica Integrata Qualità, Ambiente, Energia e Salute e Sicurezza sul lavoro" del Gruppo ADR. La gestione delle tematiche sancite nella suddetta politica avviene quindi secondo standard riconosciuti a livello internazionale in base ai quali sono stati certificati i sistemi di gestione del Gruppo. Inoltre, accanto ai Sistemi di Gestione Certificati, nell'ambito della lotta ai cambiamenti climatici, ADR ha messo in atto negli anni una serie di azioni per il controllo e la riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> relative alle proprie attività e a quelle di operatori, aeromobili e di tutti i soggetti che lavorano nel sistema aeroportuale.

## ADR S.p.A.

- ↓ **2000**  
Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001
- ↓ **2007**  
Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001
- ↓ **2010**  
Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro OHSAS 18001
- ↓ **2011**  
Adesione all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe
- ↓ **2012**  
Sistema di Gestione per l'Energia ISO 50001

## ADR Security S.r.l.

- ↓ **2007**  
Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001
- ↓ **2010**  
Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro OHSAS 18001

## ADR Assistance S.r.l.

- ↓ **2010**  
Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001
- ↓ **2010**  
Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro OHSAS 18001

## Airport Cleaning S.r.l.

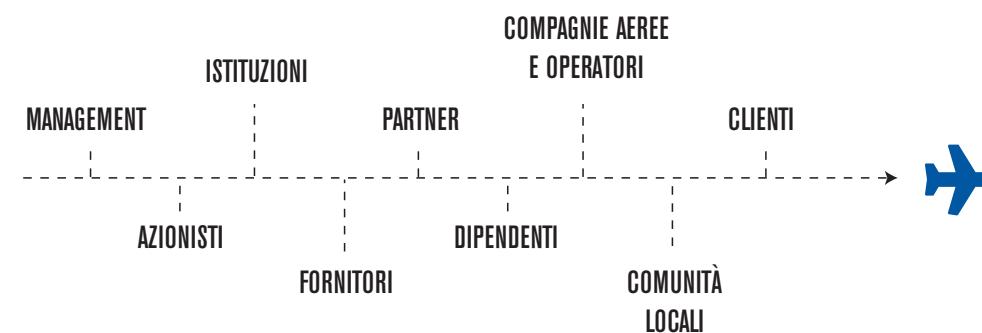
- ↓ **2015**  
Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001
- ↓ **2015**  
Sistema di gestione Ambientale ISO 14001



# LA NOSTRA ROTTA DELLA SOSTENIBILITÀ

Il Gruppo ADR, nel perseguimento dei propri obiettivi di sostenibilità e nello svolgimento delle proprie attività di business, interagisce con molteplici categorie di stakeholder.

## GLI STAKEHOLDER



Per le varie categorie di portatori di interessi, il Gruppo, nel corso degli anni, ha sviluppato specifici canali di dialogo, di coinvolgimento e di comunicazione:



### AZIONISTI

Pubblicazioni sul sito web di specifica documentazione e incontri con gli utenti aeroportuali (vettori, handler e altre parti interessate) in merito alle tematiche inerenti gli investimenti, l'andamento del traffico, gli aspetti di qualità e ambiente.



### FORNITORI

Incontri con un panel di fornitori selezionati in base alla loro rilevanza strategica per ADR, alla loro criticità (rapporto di forte dipendenza con un'impresa che dispone di tecnologie e know how tecnici e/o organizzativi, specifici e/o unici) e al livello di rischio.



## DIPENDENTI

Coinvolgimento a tutti i livelli attraverso incontri, attività formative ed eventi, come il Green Family Day, nato dalla volontà di fare education ai bambini, figli dei dipendenti di ADR, rispetto ai valori della sostenibilità ambientale, avvicinandoli al mondo professionale dei genitori.



## CLIENTI

Indagini di customer satisfaction; comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali; sito internet, social media, canali tv e radio; Carta dei Servizi.



## COMPAGNIE AEREE E OPERATORI

Contatti costanti e su base regolare della struttura Client Management con le compagnie aeree, i prestatori di servizi di assistenza a terra e gli operatori aeroportuali.



## ISTITUZIONI

Quotidiani rapporti professionali con gli Enti di Stato che svolgono compiti istituzionali in ambito aeroportuale – FCO e CIA – (Enac, Polizia, Dogana, Guardia di Finanza, Carabinieri, Sanità Aerea, Penitenziaria, Fitosanitario, Corpo Forestale dello Stato, Vigili del Fuoco) e con alcune Amministrazioni statali o società private (Comune di Roma, Comune di Ciampino, Comune di Fiumicino, Trenitalia, Poste Italiane). Contatti regolari con università e centri di ricerca e con ENEA.



## COMUNITÀ LOCALI

Eventi come ADR Welcome (programma di alternanza Scuola-Lavoro rivolto agli studenti delle scuole superiori del territorio che sono stati coinvolti in attività di informazione ai passeggeri presso gli scali di Fiumicino e Ciampino), Progetto “Cambia il Destino” (donazione mobilio presente nei vecchi uffici di ADR ad Onlus, associazioni no profit, scuole, ospedali, comuni, municipi, altre strutture aeroportuali, ecc.). Inoltre, la stampa viene contattata attraverso inviti ad eventi, azioni dedicate di media relation e attraverso comunicati stampa.

## Le attività del Gruppo per gli stakeholder:

Le principali attività che il Gruppo pone in essere per i propri stakeholder e riconducibili alla propria strategia di sostenibilità, sono state suddivise nelle seguenti macro aree, alle quali è stato dedicato un capitolo denominato “Gate”:



### Attività per il Sistema Paese

Creazione di valore economico, sociale e ambientale derivante dalle attività di ADR.



### Attività per lo sviluppo delle infrastrutture

Principali investimenti infrastrutturali effettuati dal Gruppo, in particolare di tipo sociale e ambientale.



### Attività per i clienti

Attività poste in essere da ADR per migliorare la soddisfazione del cliente.



### Attività per l'ambiente

Intese come gestione, riduzione e monitoraggio dell'impatto ambientale sulle aree limitrofe agli aeroporti.



### Attività per la qualità

Volte al continuo miglioramento degli standard di qualità dei servizi offerti dal Gruppo.



### Attività per le persone

Investimenti per la formazione e la gestione dei rischi per la salute e per la sicurezza dei lavoratori.

# 1 GATE

Le attività per il Sistema Paese



Le attività per il Sistema Paese



## OVERVIEW

Il Gruppo Aeroporti di Roma, grazie alle proprie attività di business, attiva una catena di valore che fornisce un importante contributo al Sistema Paese, generando direttamente ricchezza e stimolando la produzione di soggetti terzi, direttamente o indirettamente collegati con la realtà economica del Gruppo.

## AZIONI

Al fine di quantificare l'incidenza che la presenza di un aeroporto può esercitare sullo sviluppo economico regionale e locale, non solo in termini di attività di trasporto ma soprattutto per l'intero sistema economico, durante il periodo Novembre 2018 - Gennaio 2019 il Gruppo CLAS ha svolto un'analisi sugli impatti generati da ADR e nello specifico dall'aeroporto di Fiumicino durante il 2017.

Di seguito vengono riportati i numeri chiave emersi dall'analisi:

## I NUMERI CHIAVE DEL 2017

 **76 Mila**  
posti di lavoro  
direttamente  
collegati  
all'aeroporto  
di Fiumicino

 **166 Mila**  
posti di lavoro  
totali attivati  
grazie  
all'aeroporto  
(diretto, indiretto,  
indotto)

 **31,0 mld €**  
valore della  
produzione  
totale generato  
dall'aeroporto  
di Fiumicino

 **13,7 mld €**  
valore aggiunto  
totale generato  
dall'aeroporto  
di Fiumicino

## IL VALORE TOTALE DEGLI IMPATTI GENERATI

È indubbio che la rilevanza del settore aeroportuale non si esaurisce nella mera soddisfazione di una quota della domanda di trasporto di passeggeri e merci, ma esso rappresenta un elemento chiave per creare un vantaggio concorrenziale e per la promozione di un territorio. In quest'ottica si può affermare che l'impatto economico di un'infrastruttura aeroportuale su un territorio genera tre tipi di impatti così identificati:

### Impatto diretto

- include gli effetti sull'occupazione, sulla produzione e sul valore aggiunto associati alle attività e alla gestione dell'aeroporto anche se localizzate al di fuori del sedime.

→ **11 mld** di euro sulla produzione  
**4,6 mld** di euro sul valore aggiunto  
**76 mila** occupati

**Impatto indiretto** - include gli effetti economici di tutte le attività direttamente coinvolte nella catena di fornitura.

→ **11 mld** di euro sulla produzione  
**4,8 mld** di euro sul valore aggiunto  
**46 mila** occupati

**Impatto indotto** - include gli effetti economici generati dal circuito reddito - consumi resi possibili dall'impatto diretto e indiretto.

→ **8,3 mld** di euro sulla produzione  
**4,3 mld** di euro sul valore aggiunto  
**43 mila** occupati

Il valore finale di ogni singola grandezza è dato dagli impatti diretti, indiretti e indotti generati nei maggiori settori commerciali.

In particolare le tre grandezze considerate (produzione, valore aggiunto e occupazione) sono state identificate così come di seguito.

## 1. PRODUZIONE

La produzione consta dei prodotti risultanti dall'attività di produzione nel corso del periodo contabile. È uno dei principali aggregati alla base del calcolo del PIL. Si distinguono tre tipi di produzione: produzione di beni e servizi destinabili alla vendita; produzione di beni e servizi per proprio uso finale; altra produzione di beni e servizi non destinabili alla vendita (ad es. servizi pubblici, associazioni culturali, sportive, fondazioni, partiti politici, sindacati, enti religiosi).

La produzione è espressa ai prezzi base quando è calcolata al netto delle imposte sui prodotti e al lordo dei contributi ai prodotti.

### L'IMPATTO TOTALE DELLA PRODUZIONE NEL 2017 (MLN €)

	DIRETTO	INDIRETTO	INDOTTO	TOTALE	INCIDENZA
 AGRICOLTURA	10	314	228	553	2%
 INDUSTRIA	167	3.931	1.889	5.987	19%
 COSTRUZIONI	174	302	161	637	2%
 COMMERCIO	911	1.075	1.321	3.308	11%
 TRASPORTI E LOGISTICA	5.159	1.594	615	7.368	24%
 TURISMO E RISTORAZIONE	3.761	148	565	4.475	14%
 SERVIZI IMPRESE	846	3.624	2.813	7.284	23%
 SERVIZI PERSONE	425	245	758	1.429	5%
<b>TOTALE</b>	<b>11.453</b>	<b>11.235</b>	<b>8.531</b>	<b>31.039</b>	

## 2. VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto ai prezzi base è calcolato da ISTAT come il saldo tra la produzione ai prezzi base e i costi intermedi valutati ai prezzi d'acquisto.

### L'IMPATTO TOTALE DEL VALORE AGGIUNTO NEL 2017 (MLN €)

	DIRETTO	INDIRETTO	INDOTTO	TOTALE	INCIDENZA
 AGRICOLTURA	6	176	128	310	2%
 INDUSTRIA	57	893	497	1.447	11%
 COSTRUZIONI	65	112	60	237	2%
 COMMERCIO	548	538	709	1.795	13%
 TRASPORTI E LOGISTICA	1.300	709	270	2.279	17%
 TURISMO E RISTORAZIONE	1.933	76	291	2.300	17%
 SERVIZI IMPRESE	433	2.140	1.984	4.557	33%
 SERVIZI PERSONE	282	158	398	838	6%
<b>TOTALE</b>	<b>4.623</b>	<b>4.804</b>	<b>4.336</b>	<b>13.764</b>	

## 3. OCCUPATI

Per ciascuna branca produttiva l'ISTAT mette a disposizione i dati sull'occupazione totale in Italia e dettagliati per unità di lavoro.

Inoltre, andando ad analizzare il dettaglio dell'occupazione on site, si nota come l'aeroporto non sia solo un attrattore di imprese di settore, ma come esso generi anche importanti effetti che travalicano i confini tra comparti produttivi e producono benefici per un insieme ampio e variegato di realtà imprenditoriali.

### L'IMPATTO OCCUPAZIONALE TOTALE NEL 2017 (MLN €)

	DIRETTO	INDIRETTO	INDOTTO	TOTALE	INCIDENZA
 AGRICOLTURA	78	2.495	1.799	4.372	3%
 INDUSTRIA	726	10.525	5.795	17.045	10%
 COSTRUZIONI	838	1.459	778	3.074	2%
 COMMERCIO	8.305	5.633	9.040	22.978	14%
 TRASPORTI E LOGISTICA	20.244	8.143	3.102	31.489	19%
 TURISMO E RISTORAZIONE	36.283	1.431	5.455	43.168	26%
 SERVIZI IMPRESE	3.306	12.594	6.044	21.944	13%
 SERVIZI PERSONE	6.680	4.633	11.223	22.536	14%
<b>TOTALE</b>	<b>76.461</b>	<b>46.912</b>	<b>43.235</b>	<b>166.608</b>	

	ADR	ALITALIA	ALTRI VETTORI AEREI	ALTRI PRIVATI	ENTI PUBBLICI	TOTALE
OCCUPATI ON SITE 2017	3.484	11.086	1.144	8.857	1.865	<b>26.436</b>
INCIDENZA	13,2%	41,9%	4,3%	33,5%	7,1%	

### OCCUPATI DIRETTI PER CATEGORIA (OCCUPATI)



### OCCUPATI DIRETTI NEL SETTORE PRIVATO PER CATEGORIA (OCCUPATI CATEGORIA/OCCUPATI TOTALI)



## NOTA METODOLOGICA

L'analisi presentata è stata condotta dal Gruppo CLAS nel periodo Novembre 2018-Gennaio 2019 per conto di Aeroporti di Roma S.p.A.; tutti i dati fanno riferimento all'anno 2017. Nell'analisi si è realizzata una stima approfondita delle ricadute economiche dell'aeroporto di Fiumicino sul territorio nazionale, prendendo in considerazione gli impatti prodotti:

- **on-site**: comprendono le attività di trasporto aereo e le funzioni direttamente connesse, anche se localizzate al di fuori del sedime;
- **off-site**: comprendono gli effetti generati dai passeggeri;
- **dagli investimenti infrastrutturali**.

## IMPATTI INDIRETTI E INDOTTI

Seguendo il modello delle interdipendenze settoriali, l'impatto indiretto è costituito dalle attività economiche ricomprese nella catena di fornitura.

Il moltiplicatore leonteviano esprime la capacità di attivazione di un investimento o più genericamente di una spesa nei confronti della catena delle forniture richieste ai settori posti a monte delle attività direttamente e indirettamente coinvolte nel processo produttivo.

L'impatto indotto è invece generato dall'incremento di domanda resa possibile dall'aumento dei redditi distribuiti dai portatori di capitale e di lavoro.

Il moltiplicatore keynesiano esprime di conseguenza la capacità di attivazione di un investimento, o più genericamente di una spesa, attraverso il circuito reddito - consumi.

La metodologia adottata per questa operazione consiste nell'applicazione del modello delle interdipendenze settoriali attraverso la c.d. "tavola input - output", che descrive il sistema economico di un Paese, come un insieme di flussi di beni e servizi scambiati tra i diversi settori produttivi.

## PERFORMANCE

Per Impatto Diretto si intende la ricchezza generata immediatamente riscontrabile e direttamente imputabile ai risultati economici del Gruppo che contribuiscono alla crescita economica del Paese.

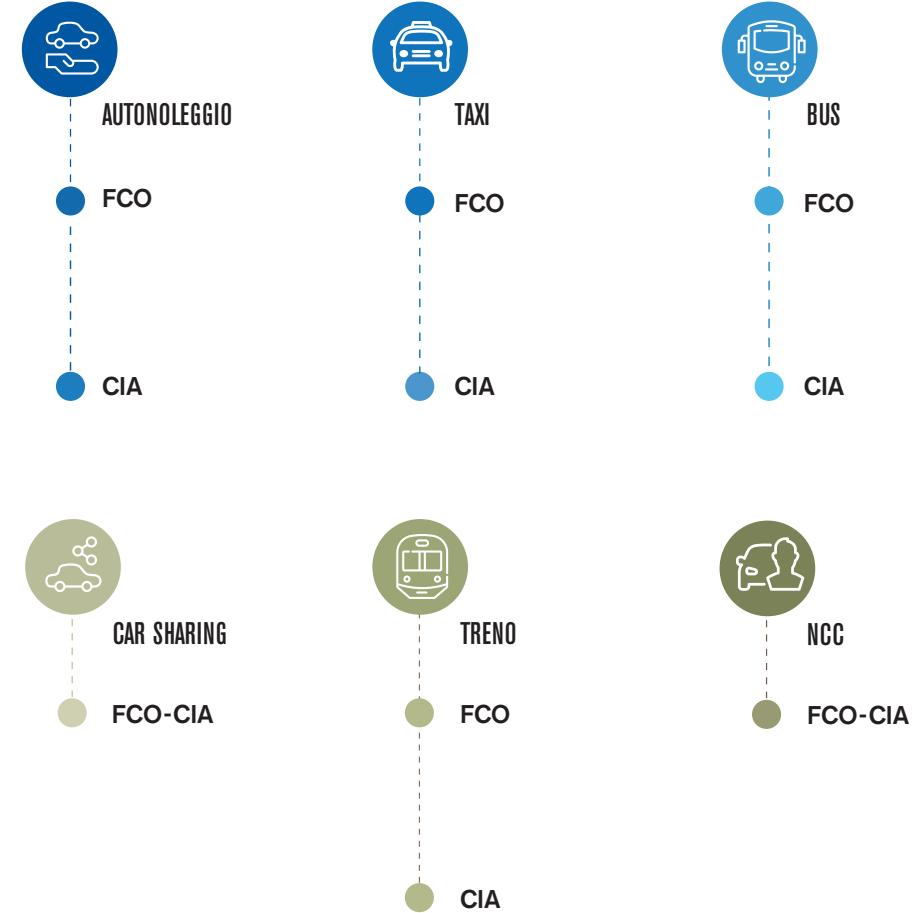
### IMPATTI DIRETTI ADR (ANALISI 2018)



Il Gruppo ADR contribuisce alla creazione di benefici economici generati dai soggetti che appartengono alla sua catena del valore.

## CONTRIBUTO ALL'INTERMODALITÀ

L'aeroporto di Fiumicino è situato a 32 km dal centro di Roma, mentre l'aeroporto di Ciampino è situato sulla via Appia nuova, a soli 15 km dal centro di Roma. Entrambi sono raggiungibili, oltre che con la propria auto attraverso la rete stradale, in taxi, in treno e in autobus.





Per quanto concerne gli affidamenti degli appalti, il Gruppo si avvale di procedure gestite per via telematica sulla piattaforma "Portale Acquisti". Tale piattaforma è stata introdotta nel 2008 per la gestione elettronica dei processi d'acquisto al fine di ottenere:

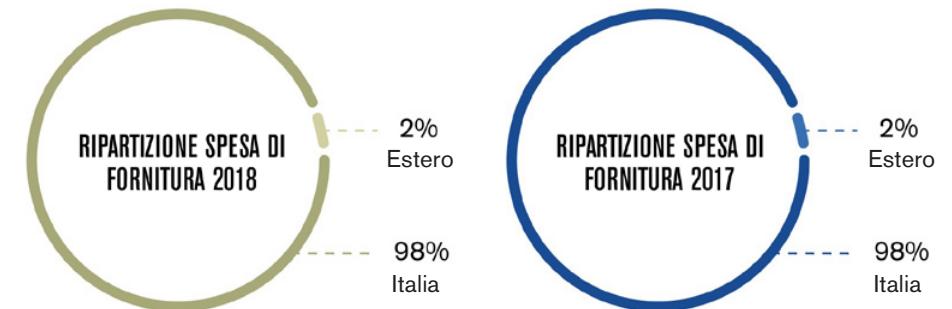
- 1 massima trasparenza
- 2 pari opportunità nel processo di aggiudicazione delle gare
- 3 riduzione dei tempi necessari per la preparazione e l'invio delle offerte
- 4 maggiore efficienza ed efficacia nell'interazione, grazie all'automazione e standardizzazione dei protocolli di comunicazione e autenticità
- 5 concorrenzialità e integrità nello scambio dei dati

Nel 2018 si è registrato un incremento pari al 3% dei fornitori qualificati rispetto al 2017 e, per quanto riguarda la ripartizione del valore degli ordini, la percentuale attribuita ai fornitori locali risulta in linea con l'anno precedente, come di seguito indicato:

## I FORNITORI

Il Gruppo Aeroporti di Roma contribuisce alla creazione di valore al Sistema Paese anche attraverso la propria rete di partner, fornitori e subappaltatori. Nella gestione della relazione con le categorie di stakeholder citati, il Gruppo si ispira ai principi sanciti nel proprio Codice Etico richiedendo, nello svolgimento delle loro attività, il rispetto dei principi citati e una condotta in linea anche con quanto previsto dalla Policy Anticorruzione adottata dal Gruppo.

In particolare, in ogni contratto di fornitura viene inserita una specifica clausola di accettazione del Codice Etico e della Policy Anticorruzione, la cui inosservanza costituisce grave inadempienza agli obblighi del contratto e legittima ADR a valutare le opportune misure di tutela da adottare, tra cui quella di esercitare anche il diritto di risolvere il contratto. Inoltre, i fornitori sono tenuti ad iscriversi all'Albo Fornitori aziendale ADR ed è previsto un processo di qualificazione degli stessi, come riportato nel Regolamento Interno Contratti.



# 2 | GATE

Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture ecosostenibili

Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture ecosostenibili



## OVERVIEW

La realizzazione delle nuove infrastrutture viene programmata dal Gruppo con precise cadenze temporali, per garantire negli anni un equilibrato rapporto tra domanda e offerta e sostenere il costante miglioramento del livello di servizio offerto al passeggero e un elevato grado di intermodalità dei trasporti. Infatti, lo sviluppo delle infrastrutture di accesso agli aeroporti rappresenta uno degli obiettivi significativi per Aeroporti di Roma: la realizzazione di un sistema in grado di velocizzare l'accesso in aeroporto è da considerarsi presupposto imprescindibile per lo sviluppo dello stesso. Altro obiettivo è quello di migliorare l'operatività degli scali, ottimizzando la flessibilità del sistema principalmente nelle ore di picco. Per tale ragione le nuove infrastrutture di volo tengono conto sia delle possibili variazioni della domanda di traffico aereo, intesa in termini di numero e andamento dei movimenti nella giornata, sia delle diverse tipologie degli aeromobili.

Per Aeroporti di Roma il concetto di sviluppo dell'infrastruttura aeroportuale si sta evolvendo negli ultimi anni in una direzione sempre più "green": le fasi di progettazione e costruzione delle nuove opere seguono un approccio rigorosamente sostenibile e l'esigenza di tutelare l'ambiente e il territorio circostante sta assumendo per l'azienda una posizione di prioritaria importanza. A partire dal 2016 ADR ha deciso infatti di intraprendere per la prima volta, nell'ambito della ristrutturazione dell'Aviazione Generale a Ciampino, il percorso per il conseguimento della certificazione LEED (Leader in Energy and Environmental Design) avendo come target il livello Gold. Il protocollo LEED costituisce uno standard internazionale che assicura che le nuove infrastrutture rispettino i criteri ambientali più avanzati e rigorosi. La decisione aziendale di sottoporre alcuni nuovi progetti a valutazione per il conseguimento di tale certificazione, comporta una serie di prescrizioni virtuose



in campo ambientale, tra cui ad esempio il recupero della quasi totalità dei rifiuti prodotti dall'attività di demolizione e la conseguente reimmissione degli stessi nel processo produttivo/costruttivo. Inoltre, in un'ottica di progettazione responsabile, le nuove infrastrutture sono realizzate utilizzando, in via preferenziale, materiali provenienti da processi di riciclo, riducendo in tal modo i consumi di materie prime e gli impatti provenienti dai processi di estrazione e lavorazione. Un ulteriore vincolo imposto dal protocollo è quello di promuovere l'impiego di materiali ottenuti da risorse locali (regionali), riducendo così di conseguenza anche gli impatti indotti sull'ambiente dal trasporto. Anche sul fronte dei consumi energetici, i protocolli ambientali adottati per le strutture certificate LEED sono tra i più avanzati a livello mondiale. Questo percorso, intrapreso dall'azienda nel 2016 nell'ambito della progettazione/costruzione sostenibile, prosegue oggi con l'adozione dello stesso protocollo per il progetto della nuova area d'imbarco A, e continuerà in futuro con la realizzazione della Hubtown (Rome Business City) che rispetterà i più elevati standard costruttivi dal punto di vista dell'efficienza energetica e della sostenibilità ambientale.

## AZIONI

Nell'anno oggetto di rendicontazione, ADR ha investito una rilevante quota di risorse finanziarie, pari a circa 182 milioni di euro, al fine di raggiungere un miglioramento sistematico delle performance ambientali, economiche e sociali.

Gli investimenti effettuati dal Gruppo possono essere ricondotti alle seguenti principali categorie:

- **PISTE E PIAZZALI**
- **AEROSTAZIONI**
- **IMPIANTI**
- **INFRASTRUTTURE ED EDIFICI VARI**
- **SISTEMI E INFRASTRUTTURE ICT**

Uno dei principali obiettivi è quello di realizzare nuove aree di imbarco e, nell'ottica di massimizzare la flessibilità, è stata pianificata l'estensione del Terminal 1 e realizzata la riqualifica del Terminal 3, con il nuovo avancorpo. L'avancorpo del Terminal 1 sarà l'elemento di collegamento con la nuova area di imbarco A. Il nuovo molo sarà organizzato su due livelli e un mezzanino, dedicati ai passeggeri. In totale potranno essere accolti quattordici gate dotati di loading bridge e dieci gate remoti.

Per quanto concerne piste e piazzali, nel 2018 sono proseguiti i lavori di realizzazione dei piazzali 300, a servizio della nuova area di imbarco A in fase di realizzazione, e quelli di realizzazione dei nuovi piazzali Ovest (seconda fase). Sono stati eseguiti i lavori di ampliamento del piazzale Cargo al fine di creare un'ulteriore area di stoccaggio per ULD (Unit Loading Device). A Ciampino sono stati ultimati i lavori di riqualifica dei piazzali 400-500 e sono in corso i lavori di riqualifica dei piazzali 100 e 200; sono stati in particolare ultimati i lavori relativi ai piazzali 100.

Per quanto riguarda il complesso delle aerostazioni, sono proseguiti secondo i programmi i lavori relativi al Lotto 1 del sistema aerostazioni est. Sono stati sviluppati nuovi sistemi di smistamento e controllo bagagli al fine di soddisfare pienamente la domanda prevista; tali sistemi saranno connessi in modo tale da consentire il transito dei bagagli dal settore ovest dell'aeroporto verso il settore est e viceversa, migliorando sensibilmente le performance aeroportuali. Inoltre, sono stati completati i lavori per la realizzazione di undici nuovi banchi check-in presso il Terminal 3 secondo un nuovo concept funzionale, che verrà esteso in sede di riqualifica di tutto il Terminal; sono stati



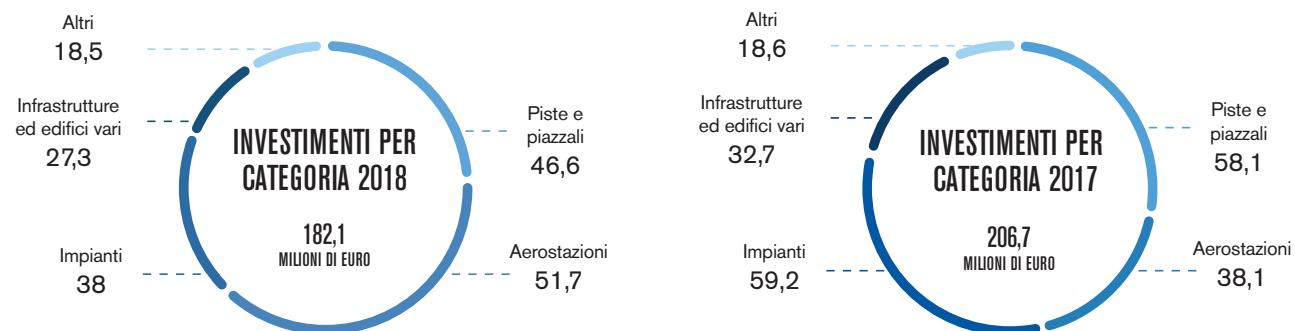
completati i lavori di potenziamento dei controlli di sicurezza riservati ai passeggeri dei voli sensibili al Terminal 3, con due nuove linee di controllo radiogeno.

In merito ai principali interventi nella categoria impianti, sono stati completati i lavori di realizzazione del sistema di protezione perimetrale del sedime aeroportuale mediante installazione di telecamere termiche e ottiche e di sensori inerziali sulla recinzione; è proseguita, ed è stata in particolare completata relativamente alla Pista 1 e alla Pista 2, la sostituzione del sistema di monitoraggio e telecontrollo degli impianti AVL (segnali luminosi di pista), finalizzata a migliorare le prestazioni e l'affidabilità di tale sistema e rendendolo espandibile per integrarsi con le infrastrutture di volo di prossima realizzazione; sono in corso gli analoghi lavori sulla Pista 3. Sono state sostituite due Unità di Trattamento Aria (UTA) al Terminal 1 al fine di migliorare le performance e incrementare l'efficienza energetica dell'impianto di condizionamento. Infine, sono stati installati numerosi contabilizzatori di energia elettrica e termica, per consentire un'analisi dei consumi energetici. I misuratori sono monitorati in tempo reale e consentono sia di intervenire in caso di consumi anomali che di verificare i risparmi dei progetti di efficienza energetica.

Nell'ambito della categoria infrastrutture ed edifici vari, sono stati ultimati gli interventi di riqualifica dell'edificio per uffici ex-Alitalia (NPU), destinato a nuova sede direzionale di ADR; è stata avviata la progettazione esecutiva della Hubtown (Rome Business City), il nuovo polo

direzionale caratterizzato da un mix di uffici e servizi annessi, sul modello di quanto esistente nei principali aeroporti europei, da realizzarsi nell'area precedentemente occupata dalla vecchia sede di ADR; la demolizione di quest'ultima infrastruttura è iniziata nel mese di dicembre. Sono stati completati nuovi parcheggi e i lavori di riqualifica dei rispettivi Poli Bus, al fine di migliorarne la fruibilità da parte dei passeggeri.

Sono proseguiti nel 2018 gli interventi in ambito Sistemi e infrastrutture ICT e tra i principali si segnalano: ampliamento della copertura Wi-Fi alle aree afferenti ai camminamenti pedonali e a parte dei parcheggi multipiano, a supporto delle funzionalità innovative proposte dalla nuova app ADR; introduzione di uno strumento di content injection (informativa voli, informative commerciali e survey) nella navigazione web degli utenti utilizzatori della rete Wi-Fi o della app ADR; rilascio del nuovo sistema informatico finalizzato alla realizzazione delle previsioni di traffico aereo di breve periodo degli scali di Fiumicino e Ciampino; infine, rilascio della nuova piattaforma di Safety Management per la gestione delle segnalazioni di incidenti/inconvenienti (Occurrence Management), la gestione dell'attività di audit-inspection (Compliance Monitoring) e la gestione del processo di valutazione del rischio (Risk & Change Management).



#### DETTAGLIO DEGLI INVESTIMENTI DEL GRUPPO ADR

(MILIONI DI EURO)	2018	2017	CATEGORIA
Sistema aerostazioni est	43,6	8,2	Aerostazioni
Interventi su piste e piazzali, estensione piazzali area est, area tecnica AZ	22,4	36,2	Piste e piazzali
Urbanizzazione area ovest Piazzali "W" 1 fase	16,3	21,3	Piste e piazzali
Fiumicino - interventi di manutenzione rete elettrica e climatizzazione	13,3	20,1	Impianti
Interventi di manutenzione e ottimizzazione dei terminal	10,8	17,6	Impianti
Ciampino - riqualifica sistema airside e aerostazioni	7,9 0,3	0,6 1,3	Piste e piazzali Aerostazioni
Fiumicino - interventi di manutenzione opere civili (edifici vari)	7,5	11,2	Infrastrutture ed edifici vari
Terminal 3 - ristrutturazione	5,7	1,4	Aerostazioni
Nuova sede ADR	4,6	6,6	Infrastrutture ed edifici vari

(MILIONI DI EURO)	2018	2017	CATEGORIA
Interventi su impianti bagagli e nuove macchine rx	4,4	10	Impianti
Ciampino - lavori di adeguamento infrastrutturale	4,2	5,4	Infrastrutture ed edifici vari
Interventi su aree commerciali, parcheggi, multipiano	4,1	7,1	Infrastrutture ed edifici vari
Interventi sulla viabilità aeroportuale	3,9	2,1	Infrastrutture ed edifici vari
Fiumicino - interventi di manutenzione impianti elettromeccanici	3,3	2,3	Impianti
Interventi di manutenzione su edifici in subconcessione	3	0,3	Infrastrutture ed edifici vari
Fiumicino - interventi di manutenzione rete idrica e di scarico	2,9	4,1	Impianti
Fiumicino - interventi di manutenzione impianti elettrici	2,7	4,1	Impianti
Area di imbarco E/F (Avancorpo, Molo C e 3° Bhs)	1,5	22,5	Aerostazioni
Acquisto mezzi e attrezzature	0,8	3,1	Altri
Interventi per risparmio energetico	0,6	1	Impianti
Interventi di ripristino infrastrutturale nel T3	0,4	0	Aerostazioni
Riconfigurazione T5 e voli sensibili al T1/T3	0,2	4,7	Aerostazioni
Fiumicino Nord - sviluppo capacità a lungo termine	0	0,9	Altri
Ciampino - riconfigurazione scalo da militare a civile	0	0,8	Altri
Altri	17,7	13,8	Altri
<b>TOTALE</b>	<b>182,1</b>	<b>206,7</b>	

Per maggiori dettagli si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2018.

# 3 GATE

Le attività per i clienti



Le attività per i clienti



## OVERVIEW E AZIONI

Il principale obiettivo del Gruppo è offrire ai propri clienti servizi di qualità ponendosi tra i leader di settore a livello europeo.

Condizione indispensabile, per garantire che ogni attività sia progettata ed erogata per soddisfare le esigenze dei passeggeri, è l'ascolto e il confronto con il cliente attraverso i diversi canali di comunicazione che il Gruppo ha predisposto ad hoc, tra i principali la Carta dei Servizi che mostra i risultati e gli obiettivi raggiunti.

## GLI IMPEGNI DEL GRUPPO ADR

- definire e comunicare nella Carta dei Servizi i risultati e gli obiettivi in linea con le esigenze dei clienti/utenti;
- gestire in maniera tempestiva ed efficace i reclami e i suggerimenti agli stakeholder;
- allinearsi ai principali aeroporti internazionali, puntando all'eccellenza;
- sensibilizzare gli operatori aeroportuali all'adozione di criteri di gestione in linea con i principi della presente Politica Integrata.

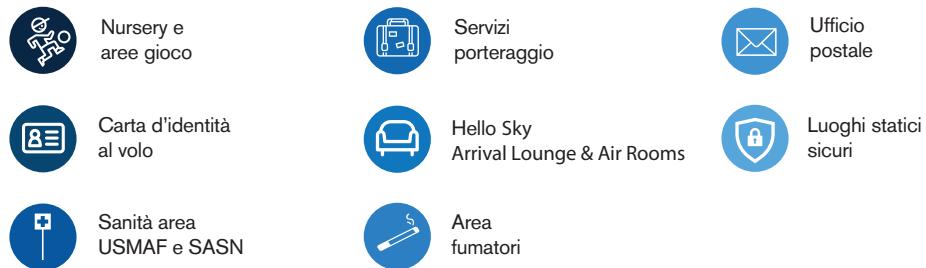
Nel prestare i suoi servizi, ADR entra in possesso di informazioni e dati personali. A questo proposito il Gruppo si pone come obiettivo la tutela della privacy, garantendo perciò che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, della riservatezza e dell'identità personale. Per aumentare la soddisfazione della clientela, il Gruppo all'interno dell'area aeroportuale fornisce una serie di servizi.

## SERVIZI OFFERTI

### FIUMICINO E CIAMPINO



### FIUMICINO



Infine ADR pone molta attenzione anche ai reclami dei clienti che riceve tramite il proprio sito internet o ai banchi informazione, esaminandoli con la massima attenzione e tempestività. Il Gruppo si impegna a fornire un feedback entro 7 giorni successivi alla ricezione della segnalazione per comunicare l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

## PERFORMANCE - CUSTOMER SATISFACTION E QUALITÀ DEL SERVIZIO AEROPORTUALE FCO<sup>1</sup>

AEROPORTO FIUMICINO	UNITÀ DI MISURA	2018	2017
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Livello di soddisfazione del servizio controllo bagaglio nell'ottica della sicurezza	Percentuale passeggeri soddisfatti	95,0	92,0
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	97,6	93,9
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	97,0	93,3
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,3	90,5
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	Percentuale passeggeri soddisfatti	93,4	86,9
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	94,5	94,3
Percezione sulla luminosità in aerostazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	97,9	96,6
Percezione sulla rumorosità in aerostazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	94,9	92,3
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>			
Negozi/edicole: percezione su disponibilità/qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	91,5	90,0
Bar/ristoranti: percezione su disponibilità/qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,1	89,0
<b>SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO</b>			
Disponibilità monitor informazioni sui voli	Percentuale passeggeri soddisfatti	95,8	91,7
Percezione sulla comprensibilità degli annunci	Percentuale passeggeri soddisfatti	88,8	80,8

AEROPORTO FIUMICINO	UNITÀ DI MISURA	2018	2017
<b>ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI</b>			
Percezione sulla professionalità del personale	Percentuale passeggeri soddisfatti	94,9	92,4
<b>SERVIZI SPORTELLO/VARCO</b>			
Percezione coda al check-in	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,0	90,3
Percezione coda al controllo passaporti	Percentuale passeggeri soddisfatti	90,5	90,9
<b>INTEGRAZIONE MODALE (EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ - AEROPORTO)</b>			
Disponibilità, frequenza, puntualità e collegamenti bus/treno /taxi	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,0	90,6
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti stradali città/aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,0	90,5
Presenza segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace	Percentuale passeggeri soddisfatti	94,9	90,8

<sup>1</sup> Nel colore azzurro sono evidenziate le attività garantite completamente o in parte da enti terzi.



## CUSTOMER SATISFACTION E QUALITÀ DEL SERVIZIO AEROPORTUALE CIA<sup>2</sup>

AEROPORTO CIAMPINO	UNITÀ DI MISURA	2018	2017
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
Livello di soddisfazione del servizio controllo bagaglio nell'ottica della sicurezza	Percentuale passeggeri soddisfatti	90,2	88,4
Percezione sul livello di sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	93,7	92,1
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>			
Percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	91,3	88,2
<b>COMFORT NELLA PERMANENZA IN AEROPORTO</b>			
Percezione sul livello di pulizia e funzionalità toilette	Percentuale passeggeri soddisfatti	89,2	84,2
Percezione sulla disponibilità di carrelli portabagagli	Percentuale passeggeri soddisfatti	87,2	80,9
Percezione sull'efficienza degli impianti di climatizzazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,8	90,6
Percezione sulla luminosità dell'aerostazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	95,4	92,8
Percezione sulla rumorosità in aerostazione	Percentuale passeggeri soddisfatti	87,7	84,3
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>			
Negozi/edicole: percezione su disponibilità/qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	73,5	68,0
Bar/ristoranti: percezione su disponibilità/qualità/prezzi	Percentuale passeggeri soddisfatti	75,1	74,3
<b>SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO</b>			
Disponibilità monitor informazioni sui voli	Percentuale passeggeri soddisfatti	95,1	90,0
Percezione sulla comprensibilità degli annunci	Percentuale passeggeri soddisfatti	85,1	78,8



## RISULTATI 2018 VS 2017



### FIUMICINO

#### PROGRESSI RISPETTO AL 2017

- Servizi di informazione al pubblico
- Disponibilità sul monitor delle informazioni sui voli
- Comprensibilità degli annunci
- Disponibilità di carrelli porta bagagli

#### PUNTI DI FORZA

- Luminosità dell'aerostazione
- Sicurezza personale e patrimoniale in aeroporto
- Livello di soddisfazione del servizio



### CIAMPINO

#### PROGRESSI RISPETTO AL 2017

- Disponibilità di carrelli portabagagli
- Disponibilità sul monitor delle informazioni sui voli
- Comprensibilità degli annunci
- Presenza segnaletica chiara, comprensibile ed efficiente

#### PUNTI DI FORZA

- Luminosità dell'aerostazione
- Disponibilità sul monitor delle informazioni sui voli
- Professionalità del personale
- Coda al controllo passeggeri

Nel 2018 entrambi gli aeroporti hanno migliorato alcuni servizi. In particolare le aree in cui sono stati fatti i maggiori progressi, in entrambi i siti, riguardano la percezione del comfort nella permanenza in aeroporto (FCO +3%; CIA +4%), i servizi di informazioni al pubblico (FCO+ 7%; CIA +7%) e l'efficacia dei collegamenti città-aeroporto (FCO 3%; CIA 14%). Anche quest'anno, come nel 2017, l'aeroporto di Ciampino si conferma migliore rispetto a Fiumicino per la percezione delle code al controllo passeggeri. I punti di forza di Fiumicino, come evidenziato nella tabella, riguardano le aree più importanti come quella della sicurezza personale, patrimoniale e dei controlli bagagli. Nel sito di Ciampino, invece, i servizi più rilevanti per i passeggeri sono quelli di front-office ed efficienza delle informazioni.

### AEROPORTO CIAMPINO

### UNITÀ DI MISURA

2018

2017

#### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	UNITÀ DI MISURA	2018	2017
Percezione sulla cortesia del personale	Percentuale passeggeri soddisfatti	nd	90,1
Percezione sulla professionalità del personale	Percentuale passeggeri soddisfatti	94,1	91,1
<b>SERVIZI SPORTELLO/VARCO</b>			
Percezione coda al check-in	Percentuale passeggeri soddisfatti	92,7	91,4
Percezione coda al controllo passaporti	Percentuale passeggeri soddisfatti	93,5	92,9
<b>INTEGRAZIONE MODALE (EFFICACIA COLLEGAMENTI CITTÀ - AEROPORTO)</b>			
Percezione sull'adeguatezza dei collegamenti stradali città/aeroporto	Percentuale passeggeri soddisfatti	85,7	77,3
Presenza segnaletica esterna chiara, comprensibile ed efficace	Percentuale passeggeri soddisfatti	93,2	81,9

<sup>2</sup>Nel colore rosa sono evidenziate le attività garantite completamente o in parte da enti terzi.

# 4 GATE

Le attività per l'ambiente

Le attività per l'ambiente



## OVERVIEW

Il Gruppo ADR da sempre coniuga la propria crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale, ponendo nell'ambito della gestione delle attività aeroportuali particolare attenzione a tutte le matrici ambientali con cui si relaziona.

In coerenza con l'impegno costante volto allo sviluppo e alla diffusione di una solida cultura volta alla sostenibilità ambientale, quest'anno è stato implementato il nuovo Sistema di Gestione Ambientale (SGA), strutturato sulla base degli esiti del risk assessment effettuato nel 2017. Inoltre, ha definito le "Linee guida sui comportamenti ambientali", vincolando tutto il personale a osservare le norme comportamentali richiamate nel Codice Etico e nel modello di Organizzazione, Gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001.

ADR da diversi anni ha deciso di certificare volontariamente i processi di maggiore impatto

su entrambi gli aeroporti (per il dettaglio delle certificazioni conseguite si rimanda al paragrafo "Mappa delle certificazioni" del presente documento a pag. 28) definendo un proprio Manuale di Gestione Ambientale contenente i principali elementi volti a garantire il miglioramento delle proprie prestazioni ambientali e il rispetto delle disposizioni legislative di riferimento.

In particolare, per quanto concerne i consumi di energia per entrambi gli scali, il Gruppo si è dotato di un sistema di gestione conforme alla norma ISO 50001 e di un proprio Manuale del Sistema di Gestione dell'Energia che illustra i processi aziendali dal punto di vista qualitativo, evidenziando gli aspetti che ne garantiscono un uso efficiente e le attività e responsabilità adottate, affinché ci sia un miglioramento continuo delle performance in campo energetico.



Attuazione e funzionamento del Sistema attraverso comunicazioni e formazione erogata al fine di sensibilizzare il personale e definizione delle modalità di miglioramento;



definizione del “Piano di azione Energetico” redatto sulla base degli obiettivi che il Gruppo si prefigge di raggiungere e di analisi effettuate ad hoc, in riferimento sia alle prestazioni energetiche sia agli aggiornamenti normativi;



verifica delle operazioni che possono avere un impatto energetico significativo: vengono infatti svolte delle attività di sorveglianza e misurazione al fine di monitorare le modalità di svolgimento delle attività che possono dar luogo a usi energetici, le loro variabili, il loro andamento e la conformità agli obiettivi e traguardi energetici.

Infine, per rendere efficaci le politiche energetiche e aumentare la consapevolezza all'interno dell'azienda, è stato costituito un Energy Team che si riunisce con cadenza bimestrale per facilitare l'implementazione delle varie opportunità energetiche.

## AZIONI

Le attività del Sistema di Gestione Ambientale possono essere ricondotte alle seguenti fasi:

1

### **Aggiornamento dell'assetto delle responsabilità organizzative, delle autorizzazioni del sistema di procure.**

Sono state aggiornate le autorizzazioni ambientali e il sistema di procure ambientali in essere, ed è stato inserito un assetto sistematico ed esplicito delle responsabilità ambientali nelle declaratorie organizzative delle principali funzioni operative.

2

### **Applicazione sistematica di strumenti per la gestione dei soggetti terzi, per assicurare l'adozione di comportamenti coerenti con le politiche ambientali di ADR.**

Tra gli strumenti introdotti vi sono: compilazione sistematica del Documento Ambientale, l'utilizzo dei nuovi capitoli speciali d'appalto (aggiornati per quello che riguarda le clausole ambientali), utilizzo di form contrattuali per la gestione dei sub concessionari.

3

### **Messa a regime del sistema di controllo interno.**

In merito ai controlli di primo livello, sono stati effettuati incontri con le singole funzioni per migliorare le metodologie utilizzate e sono state implementate le eventuali correzioni al sistema. Particolare attenzione è stata posta sulla gestione dei rifiuti da parte

4

### **Ottimizzazione del Sistema Ambientale.**

Sono state redatte e introdotte due nuove procedure operative (“Tutela del suolo e bonifiche ambientali” e “Gestione emergenze ambientali”), atte a migliorare la gestione di due tematiche ambientali particolarmente sensibili al Gruppo ADR; a Ottobre 2018 è stata pubblicata la procedura “Gestione aree di cantiere per deposito materiali e attività logistiche”.

5

### **Censimento delle aree “tecniche” assegnate ai terzi.**

È stato redatto un primo censimento delle aree che sono assegnate alle imprese a supporto delle attività di cantiere. In tali aree sono stati effettuati sopralluoghi per individuare eventuali carenze o verificare l'idoneità delle aree a ospitare le attività di deposito materiali e attività logistiche.

6

### **Rispetto impegni previsti dal Contratto di Programma con ENAC**

Il Contratto di Programma tra ADR

ed ENAC è il documento con il quale il gestore aeroportuale garantisce lo sviluppo del sistema aeroportuale della Capitale (in conformità alle norme internazionali, europee e nazionali nonché ai regolamenti dell'ENAC), mediante un'accorta pianificazione e dietro una congrua remunerazione del capitale investito.

Il documento disciplina infatti la realizzazione del Piano degli investimenti, regola la dinamica tariffaria e assicura il rispetto di determinati obiettivi di qualità e di tutela ambientale.

Nello specifico il Piano della qualità e della tutela ambientale allegato alla convenzione è il documento formale mediante il quale ADR, gestore aeroportuale, si impegna a raggiungere nel periodo di regolazione tariffaria precisi obiettivi di miglioramento annuali, sia in ambito ambientale che sul tema della qualità del servizio erogato.

7

#### **Formazione, sensibilizzazione e comunicazione aziendale.**

Sono state effettuate attività di formazione e sensibilizzazione specifiche inerenti il quadro normativo di riferimento e la struttura del nuovo sistema ambientale di ADR. È stata creata la community dei Green Expert, che vede la partecipazione dei

8

#### **Conferma dell'ottenimento Certificazione (ISO 14001:2015), mantenimento ISO 50001 e livello Carbon Neutral ACA.**

A partire dallo scorso anno il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di ADR è stato profondamente ridefinito secondo quanto previsto dalla terza edizione della norma ISO 14001.

9

#### **Azioni volte all'ottenimento della Certificazione LEED - "Leader in Energy and Environmental Design".**

La progettazione e la costruzione di nuove infrastrutture sta evolvendo in una direzione sempre più "green", questa trasformazione del concetto di sviluppo infrastrutturale ha indotto ADR a intraprendere, per alcuni nuovi progetti, il percorso per il conseguimento della certificazione LEED. La sottomissione del progetto dell'Aviazione Generale, realizzato presso l'aeroporto di Ciampino, ha segnato l'inizio di questa iniziativa, proseguita poi con la progettazione e l'avvio della realizzazione della nuova area d'imbarco A e della Hubtown di Fiumicino. LEED costituisce uno standard internazionale che assicura che le nuove infrastrutture rispettino





i criteri ambientali più avanzati e rigorosi a livello mondiale. La decisione aziendale di sottomettere i nuovi progetti a valutazione per il conseguimento di tale certificazione, comporta una serie di prescrizioni virtuose in campo ambientale, tra cui ad esempio il recupero della quasi totalità dei rifiuti prodotti dall'attività di demolizione e la conseguente re-immissione degli stessi nel processo produttivo/costruttivo. Inoltre, in un'ottica di progettazione responsabile, le nuove infrastrutture sono realizzate utilizzando, in via preferenziale, materiali provenienti da processi di riciclo, riducendo in tal modo i consumi di materie prime e gli impatti provenienti dai processi di estrazione e lavorazione. Un ulteriore vincolo imposto dal protocollo è quello di promuovere l'impiego di materiali ottenuti da risorse locali (regionali), riducendo così di

10

#### **Piano di Monitoraggio Ambientale (PMA).**

ADR ha implementato un Piano di Monitoraggio Ambientale relativo al Progetto di completamento di FCO Sud richiesto dal Dec. Via n. 236 dell'8.8.2013. Parallelamente si è anche provveduto a incrementare le rilevazioni

conseguenza anche gli impatti indotti sull'ambiente dal trasporto. Anche sul fronte dei consumi energetici i protocolli ambientali adottati per le strutture certificate LEED sono tra i più avanzati a livello mondiale. Queste prescrizioni imposte dalla certificazione LEED contribuiscono a rendere le fasi di progettazione e costruzione di nuove infrastrutture più sostenibili e responsabili nei confronti del "sistema ambiente" in cui queste ultime si inseriscono.

11

#### **Rivisitazione KPI.**

Sono state definite, per i principali indicatori ambientali, delle soglie al fine di assicurare, oltre al rispetto della normativa, la minimizzazione degli impatti ambientali delle attività aeroportuali. Inoltre, sempre nel 2018, in base all'esperienza maturata nel 2017, è stata aggiornata la struttura dei KPI per renderla più aderente alle effettive performance conseguibili per ciascun processo/matrice ambientale.

12

#### **Gestione dei rifiuti.**

Per lo scalo di FCO è stato rivisto l'intero processo e sono state eliminate tutte le aree di conferimento non recintate e non assegnate ad uno specifico operatore. Per lo scalo

previste nel sistema generale di monitoraggio ambientale di FCO e CIA.

13

#### **Inquinamento acustico.**

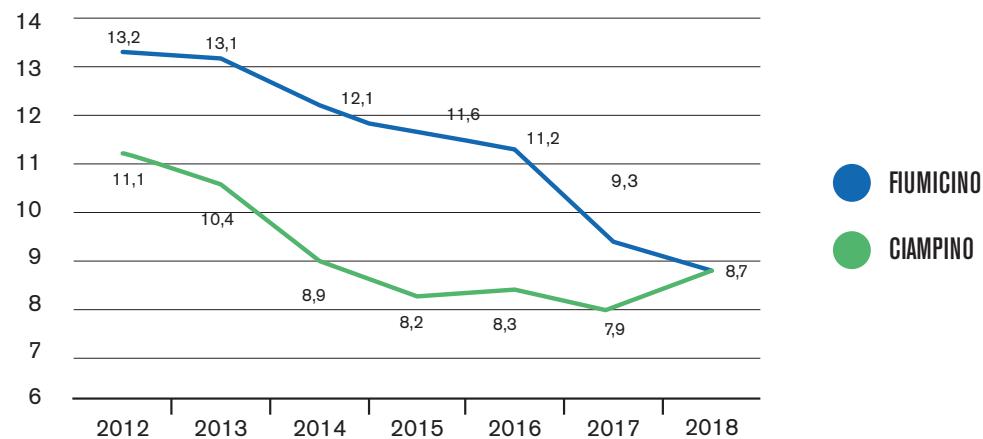
Nel 2018 sono stati attivati tavoli di confronto con ENAV per valutare le possibili azioni da intraprendere per contenere l'impatto acustico delle operazioni aeroportuali sulle aree limitrofe ed è stata sistematizzata la collaborazione con ENAV finalizzata a favorire una gestione delle testate che riducesse il più possibile l'impatto acustico sulle aree maggiormente antropizzate.

di CIA è stato avviato il servizio di raccolta con modalità "porta a porta", al fine di incentivare la differenziazione dei rifiuti prodotti nei terminal dello scalo.

## PERFORMANCE

Un grande risultato conseguito è rappresentato dalla conferma per l'aeroporto Leonardo da Vinci del titolo di BEST PRACTICE a livello europeo in diversi settori significativi in materia ambientale, come la raccolta differenziata, il risparmio e il riuso dell'acqua, la produzione di energia e il ridotto uso di suolo. Nel 2018 Fiumicino ha confermato il massimo livello 3+ di accreditamento ACA "Neutrality", e nel mese di marzo anche per Ciampino, ADR ha ottenuto il medesimo livello di accreditamento ACA<sup>1</sup>. Tale risultato ha contribuito a rafforzare ulteriormente la posizione dei due scali romani nel panorama mondiale come due dei pochissimi aeroporti ad aver conseguito tale traguardo. In entrambi gli scali la compensazione delle emissioni relative al 2017 dirette ed indirette (Scope 1 e 2) è avvenuta attraverso l'acquisto di "crediti di carbonio" provenienti da progetti certificati Gold Standard e Voluntary Carbon Standard, localizzati in Paesi non-Annex1 della United Nations Framework Convention on Climate Change e con l'evidenza dei contributi dei progetti stessi agli SDGs (Sustainable Development Goals).

### CONSUMI DI ENERGIA KWH / (PASSEGGERO\*MQ)



<sup>1</sup> Dal 2011 ADR ha aderito all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airports Council International), che prevede quattro possibili livelli di accreditamento: 1 Mapping, 2 Reduction, 3 Optimisation e 3+ Neutrality. Le emissioni di anidride carbonica vengono calcolate considerando sia le attività dirette del gestore aeroportuale (centrali termiche per riscaldamento e condizionamento, consumo energetico dell'aeroporto, mezzi operativi necessari per le attività aeroportuali) sia quelle di terzi che possono essere guidate o influenzate dalla società aeroportuale.

Il fabbisogno di energia elettrica e termica dell'aeroporto di Fiumicino viene soddisfatto mediante:



Presso l'aeroporto di Ciampino, invece, sono presenti cinque centrali termiche, tre delle quali di potenzialità superiori a 3 MW. Grazie ai significativi interventi di efficienza energetica effettuati negli ultimi anni il Gruppo ha ottenuto una diminuzione dei consumi di energia elettrica, registrando nell'anno oggetto di rendicontazione un saving negli ultimi cinque anni pari al 9%.

ENERGIA	U.M.	GRUPPO ADR 2018	GRUPPO ADR 2017
<b>Consumi energetici all'interno dell'organizzazione</b>	<b>GJ</b>	<b>1.137.585</b>	<b>1.014.337,0</b>
Gas naturale/Metano	GJ	255.232	337.829
<i>di cui riscaldamento</i>	<i>GJ</i>	<i>47.008</i>	<i>47.981</i>
Gasolio per gruppi emergenza	GJ	1.623	1.141
Gasolio per parco automezzi	GJ	15.999	15.092
Benzina gestione parco automezzi	GJ	2.374	2.687
Energia elettrica	GJ	650.266	657.588
<i>di cui prodotta da fonte rinnovabile e autoconsumata</i>	<i>GJ</i>	<i>1.424</i>	<i>158.437</i>
Energia termica da autoproduzione	GJ	212.091	0

## CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA IN GJ

### FIUMICINO



### CIAMPINO



## EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

EMISSIONI	U.M.	GRUPPO ADR 2018	GRUPPO ADR 2017
<b>Emissioni totali di CO<sub>2</sub></b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>62.610</b>	<b>62.786</b>
Emissioni dirette (scope I)	tCO <sub>2</sub>	3.758	3.948
Emissioni indirette (scope II)	tCO <sub>2</sub>	58.852	58.838

## RIFIUTI

Il Gruppo Aeroporti di Roma da anni pone particolare attenzione alla gestione dei rifiuti, tematica che rientra tra le sue priorità strategiche e che nel 2018 ha portato al conseguimento di risultati molto significativi. La realizzazione di questi ultimi è stata possibile anche grazie alla presenza di specifiche procedure e istruzioni operative che aiutano a organizzare la gestione dei rifiuti.

In particolare, come mostrato anche nella tabella sotto riportata, nonostante il totale dei rifiuti prodotti dai due aeroporti sia piuttosto in linea con l'anno precedente, nel 2018 si è registrata una diminuzione della produzione di rifiuti pericolosi attribuibile per la quasi totalità a Fiumicino (99% nel 2018 e 100% nel 2017) e maggiore del 90% a fronte di un lieve aumento dei rifiuti non pericolosi (+4% rispetto al 2017). Per quanto concerne invece i rifiuti non pericolosi prodotti, vi è stato una diminuzione delle quantità inviate a smaltimento (-12% rispetto al 2017) a fronte di un aumento di quelle riciclate, riutilizzate e/o recuperate (+6% rispetto al 2017).

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA	U.M.	GRUPPO ADR 2018	GRUPPO ADR 2017	DELTA %
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>13.247</b>	<b>12.989</b>	<b>+2%</b>
Rifiuti speciali pericolosi	t	22	239	-91%
Rifiuti speciali non pericolosi	t	13.226	12.750	+4%

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA	U.M.	2018	2017	DELTA %
<b>Totale rifiuti inviati a trattamento</b>	<b>t</b>	<b>13.247</b>	<b>12.989</b>	<b>+2%</b>
<b>Rifiuti speciali pericolosi inviati a trattamento</b>	<b>t</b>	<b>22</b>	<b>239</b>	<b>-91%</b>
di cui a riciclaggio/riutilizzo/recupero	t	9	107	-92%
di cui a smaltimento	t	13	132	-90%
<b>Rifiuti speciali non pericolosi inviati a trattamento</b>	<b>t</b>	<b>13.226</b>	<b>12.750</b>	<b>+4%</b>
di cui a riciclaggio/riutilizzo/recupero	t	11.653	10.958	+6%
di cui a smaltimento	t	1.573	1.792	-12%

Tra i positivi risultati raggiunti nel 2018, meritevole di attenzione è lo sviluppo della differenziazione che ha registrato un aumento per entrambi gli scali ma in particolar modo per l'aeroporto di Ciampino:

PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA NEGLI AEROPORTI	U.M.	2018	2017	DELTA %
Fiumicino	Percentuale	86	84	3%
Ciampino	Percentuale	61	36	69%

Questi straordinari risultati sono stati raggiunti grazie a:

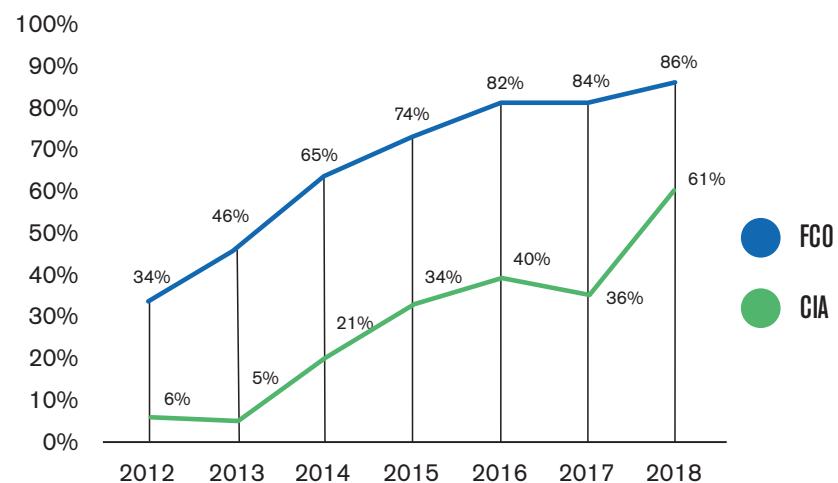
1

Servizio "porta a porta", una prassi consolidata per lo scalo di Fiumicino dal 2014 e attivata nei primi mesi del 2018 presso le strutture di Ciampino (migliorando nettamente la percentuale di rifiuto differenziato presso lo scalo). Tale modello prevede l'applicazione di un sistema di tariffazione che premia i comportamenti virtuosi e disincentiva le modalità di conferimento non conformi.

2

Continuo monitoraggio attivato sulle performance ambientali del subconcessionario "food&beverage" servito anch'esso dal "porta a porta".

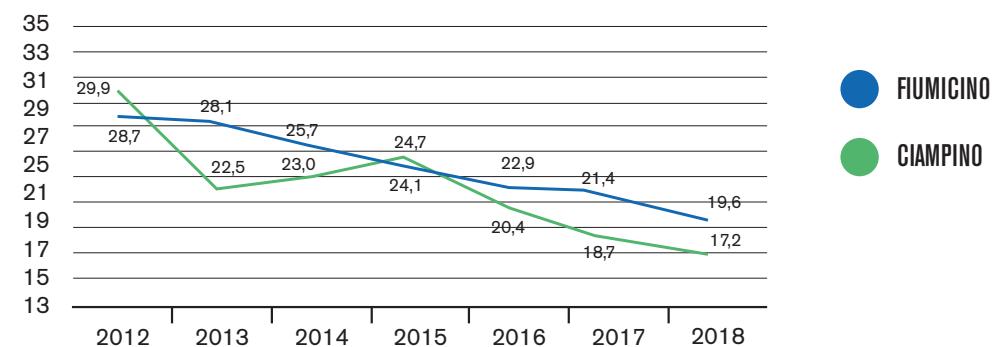
## PERCENTUALE RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO

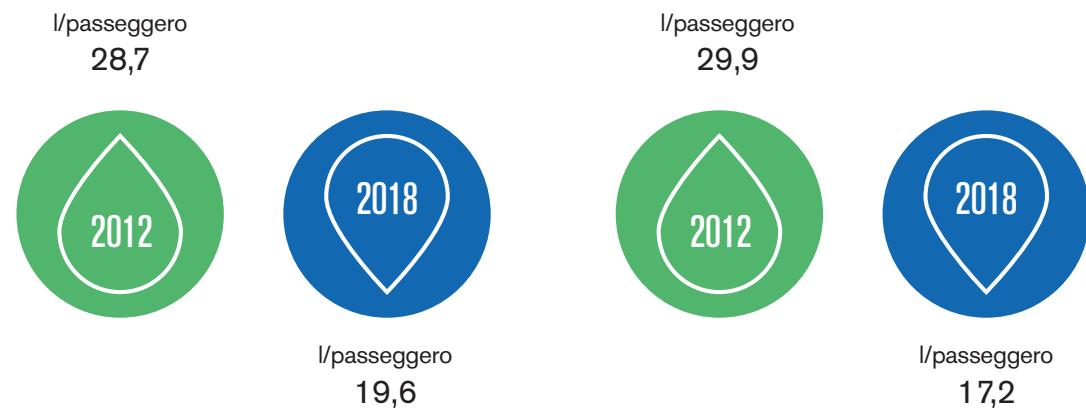


## CONSUMI IDRICI

I volumi dei passeggeri in transito e il numero di addetti alle diverse società che operano presso i due aeroporti rendono l'utilizzo di acqua, sia per uso potabile sia per uso industriale (per FCO), un fattore con significativo impatto ambientale per gli aeroporti romani. L'impegno di ADR nella mitigazione dell'impatto delle attività aeroportuali nel territorio circostante, anche in ragione dei risvolti economici, sociali e ambientali che comporta, è dimostrato dalla continua diminuzione dei consumi idrici registrata negli anni e confermata anche nel 2018 rispetto al 2017.

## CONSUMI DI ACQUA POTABILE LITRO/PASSEGGERO





Nel corso degli anni, infatti, nonostante sia incrementato il numero di passeggeri in transito, i consumi idrici sono costantemente diminuiti, grazie a specifici interventi di manutenzione straordinaria.

**Rispetto degli impegni previsti dal Contratto di Programma con ENAC.**

A Giugno 2018 è stata consuntivata la prima annualità (Luglio 2017 – Giugno 2018) del secondo sotto periodo regolatorio del Contratto di Programma. L'andamento degli indicatori ambientali relativi allo scalo di Fiumicino e di Ciampino ha evidenziato risultati estremamente positivi, portando a una consuntivazione che risulta nel complesso nettamente superiore agli obiettivi prefissati sia per FCO sia per CIA.

**Scalo di FCO:**

il calcolo dell'Indicatore Sintetico Ambiente mette in luce un miglioramento complessivo consuntivato pari all'8% a fronte di un obiettivo definito dal Contratto di Programma pari all'1,3%.

**Scalo di CIA:**

il progresso consuntivato è stato del 21,1% a fronte di un risultato promesso del 2,8%.



# 5 GATE

Le attività per la qualità



## Le attività per la qualità



### OVERVIEW

La qualità dei servizi offerti ai passeggeri rappresenta una delle principali priorità strategiche per ADR. In questo ambito ogni anno viene pubblicata la Carta dei Servizi di Fiumicino e Ciampino nel rispetto delle norme ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile), che definisce in modo oggettivo e misurabile l'impegno che ADR prende con i passeggeri relativamente alla qualità dei servizi aeroportuali. Nella Carta dei Servizi sono presentati gli indicatori di qualità che misurano le principali caratteristiche del servizio per il 2018.

### AZIONI

Nel 2018 l'impegno costante nel miglioramento della qualità dei servizi offerti in aeroporto ha permesso il raggiungimento di importanti risultati, conducendo ADR a migliorare sensibilmente la propria posizione nel ranking dei principali hub europei. Anche quest'anno infatti l'aeroporto di Fiumicino è stato confermato vincitore del Premio "Best Airport Award", assegnato allo scalo romano nel corso dell'assemblea annuale dell'Airport Council International che si è svolta a Bruxelles il 21 giugno 2018. In particolare, Fiumicino è risultato primo assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni", a cui appartengono i 20 principali aeroporti monitorati in Europa da ACI.

La soddisfazione del cliente è fondamentale per ADR, infatti il Gruppo ha sviluppato un sistema per monitorare le percezioni del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte. Ogni anno ADR redige il proprio Piano della Qualità, che prevede una serie di azioni tra loro coordinate:



Sondaggi ai passeggeri per verificarne il livello di soddisfazione e analizzarne le esigenze.



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.



Controlli per verificare le prestazioni effettivamente erogate ai passeggeri.



Interventi continui di manutenzione e riqualifica delle strutture aeroportuali per rendere l'aeroporto adeguato alle esigenze dei clienti.

<sup>1</sup>La rilevazione viene effettuata da SkyTrax, un'organizzazione internazionale di rating del trasporto aereo e che 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.

Il monitoraggio viene effettuato tramite questionari, riunioni con le varie funzioni di ADR e processi di audit interni. In particolare i questionari sono stati redatti con la collaborazione dell'università Roma Tre di Roma, Dipartimento di Studi Aziendali e sono strutturati in modo tale da garantire il monitoraggio di tutti i principali processi aeroportuali, nonché la copertura degli indicatori previsti dalla Carta dei Servizi e dal Contratto di Programma.

Il questionario viene somministrato ai passeggeri in due circostanze:

- in partenza nelle aree di imbarco,
- in arrivo nelle sale di riconsegna bagagli.

Inoltre il Gruppo ha intrapreso e realizzato un percorso finalizzato alla certificazione volontaria dei processi di maggior impatto sul funzionamento dello scalo e sull'immagine dell'Azienda. A tal proposito ha deciso di definire un proprio Manuale di Gestione della Qualità tramite cui intende descrivere i processi aziendali oggetto della certificazione ISO 9001 ed evidenziare tutti gli aspetti che garantiscono l'erogazione di servizi di qualità elevata nel rispetto della normativa applicabile. Le disposizioni contenute nel Manuale devono essere applicate a tutto il personale ADR.

Nel pianificare il Sistema di Gestione per la Qualità, ADR determina i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il Sistema di Gestione sia efficace, accresca le opportunità e riduca i rischi. Una volta l'anno viene effettuato un riesame dell'analisi di contesto, nel corso del quale viene valutata l'efficacia delle azioni messe in atto e vengono pianificate nuove azioni per un miglioramento continuo.

Il controllo degli strumenti di monitoraggio consiste in:

- 1 analizzare lo strumento esistente
- 2 valutare i risultati e la chiarezza
- 3 valutare la rispondenza alle esigenze di misurazione
- 4 valutare la rispondenza alle esigenze dei clienti
- 5 verificare, aggiungere e modificare i punti e i loro test prima di ritenere concluso il controllo

ADR esegue inoltre un'attività periodica di audit che permette di:

- verificare che il Sistema di Gestione Qualità sia efficacemente conforme ai requisiti interni e a quelli definiti dalla 9001:2015;
- verificare che il Sistema operi in conformità con la Politica integrata, le Linee guida e gli obiettivi;
- identificare le opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione.

## PERFORMANCE

I dati raccolti tra i passeggeri che hanno utilizzato gli aeroporti del Gruppo indicano un alto livello di soddisfazione, con un feedback positivo quasi sempre superiore all'80% (per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo "Le attività per i clienti", paragrafo "Tabelle di performance" del presente documento a pag. 57).

# 6 GATE

Le attività per le persone



Le attività per le persone



## OVERVIEW

Le risorse umane contribuiscono, sia in termini operativi sia strategici, al raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. In questo contesto, i processi di selezione, formazione, sviluppo, salute e sicurezza vengono considerati da ADR come fattori strategici per il successo aziendale.

### SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il processo di selezione è volto all'individuazione delle persone più in linea con le esigenze aziendali per attitudine, titolo di studio ed eventuali precedenti esperienze professionali. La ricerca e la selezione del personale riguarda ruoli sia di staff sia operativi e può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- 1 candidature spontanee attraverso il sito esterno [www.adr.it](http://www.adr.it) sezione Risorse umane
- 2 ricerca tramite partnership con professionisti esterni
- 3 collaborazione con università
- 4 mobilità interna

Il processo di selezione può prevedere diversi step, tra cui colloqui conoscitivi, interviste comportamentali, assessment individuali o di gruppo, test di lingua inglese, approfondimento delle esperienze maturate e competenze possedute. Questi strumenti, unitamente alla motivazione e aspirazioni dei candidati, restituiscono il livello di rispondenza rispetto al profilo ricercato.

### SVILUPPO E FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE

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

Nel 2018 sono state erogate ai dipendenti del Gruppo 82.000 ore di formazione tra addestramento operativo/training on the job, formazione specialistica, comportamentale, salute e sicurezza, informatica.

In particolare sono state erogate 2.610 ore di formazione sui temi dell'anticorruzione e compliance con 2.820 partecipazioni.



- 38% Ore di formazione erogata per tipologia Specialistica.
- 22% Ore di formazione erogata per tipologia addestramento operativo Training On The Job per Salute Sicurezza e Ambiente.
- 16% Ore di formazione erogata per tipologia addestramento operativo/ Training On The Job.
- 15% Ore di formazione erogata per tipologia Salute, Sicurezza e Ambiente.
- 8% Ore di formazione erogata per tipologia comportamentale.
- 1% Ore di formazione erogata per tipologia informatica.

ADR ha adottato inoltre un sistema di performance management per la valutazione delle prestazioni del personale. Si tratta di un processo strutturato di valutazione della performance e dei comportamenti (es. leadership, team working, problem solving, ecc.) ed è finalizzato ad orientare lo sviluppo professionale delle persone, attraverso la centralità del feedback, come momento di trasparenza e confronto con il proprio responsabile.

#### ORE DI FORMAZIONE PER GENERE

	2018	2017
Uomo	50.928	55.166
Donna	28.101	27.739

#### FORMAZIONE IN TEMA ANTICORRUZIONE

	2018	2017
N. dipendenti formati	2.820	818
Ore di formazione erogate	2.610	1.632

#### ORE DI FORMAZIONE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

	2018	2017
Dirigenti	1.081	1.109
Quadri	6.092	27.739
Impiegati	55.514	58.398
Operai	16.342	17.661

#### PEOPLE CARE

ADR pone una grande attenzione al benessere e alla qualità della vita dei dipendenti nella prospettiva di un miglioramento del "work-life balance" di ogni persona.

Il Gruppo, nella convinzione che il benessere dell'azienda si fondi sulla capacità da parte dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli e i ruoli, ha attivato strumenti di welfare aziendale. Questi ultimi possono essere ricondotti a tre macroaree:



#### Health Care

Iniziative per la salute e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari (polizze sanitarie e assistenziali)



#### Family Care

Iniziative per le famiglie e i figli dei dipendenti e sostegno alla maternità



#### People care

Iniziative di engagement e time saving

## AZIONI E PERFORMANCE

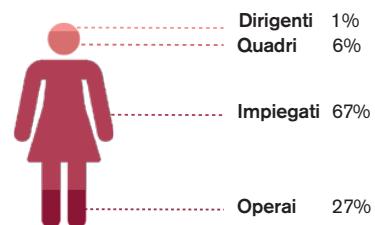
Nel 2018, l'organico assunto a tempo full time è aumentato dell'1% per il genere maschile e del 2% per il genere femminile, rispetto all'anno precedente. I lavoratori a tempo part time sono aumentati solo per il genere femminile dell'8%, mentre per gli uomini sono rimasti invariati. Rispetto al 2017, risulta in crescita anche la percentuale di personale femminile rispetto al totale dei lavoratori di circa il 2%.

Complessivamente dal 2012 l'organico medio dell'azienda è aumentato del 35%.

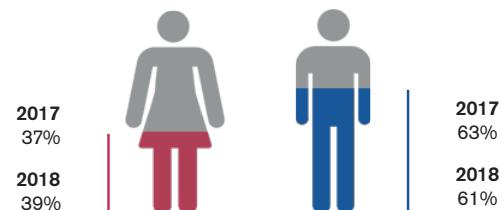
### ORGANICO SUDDIVISO PER TIPO DI CONTRATTO

	FULL TIME		PART TIME	
	2018	2017	2018	2017
Uomo (n)	1.581	1.570	545	546
Donna (n)	534	524	797	741

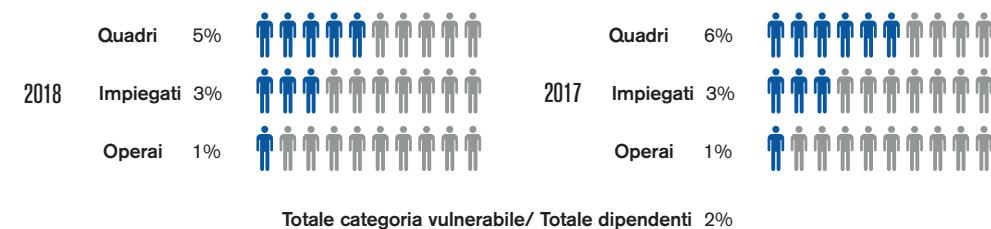
### PERCENTUALE DI DONNE PER INQUADRAMENTO



### ORGANICO SUDDIVISO PER GENERE



### PERCENTUALE CATEGORIE PROTETTE PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE SUL TOTALE DIPENDENTI



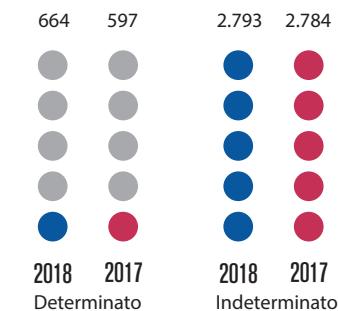
### DIPENDENTI DIVISI PER CATEGORIA E FASCE D'ETÀ

	2018		2017		2018		2017	
	<30	Tra i 30 e i 50	>50	<30	Tra i 30 e i 50	>50		
Dirigenti	0%	0%	1%	1%	3%	4%		
Quadri	1%	1%	6%	6%	12%	13%		
Impiegati	64%	67%	60%	60%	50%	48%		
Operai	35%	32%	33%	34%	35%	35%		

### DIPENDENTI DIVISI PER CATEGORIA E GENERE

	2018		2017	
	Uomo	Donne	Uomo	Donne
Dirigenti	2%	2%	1%	1%
Quadri	8%	7%	6%	6%
Impiegati	53%	53%	66%	66%
Operai	37%	38%	27%	27%

### N. DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO





Nel corso del 2018 si è registrato un aumento pari all'11% dei dipendenti aventi contratto a tempo determinato mentre si è mantenuto costante il dato relativo ai contratti a tempo indeterminato. Dalle tabelle relative ai dipendenti suddivisi per fasce d'età si rileva un dato significativo: per tutte le fasce d'età, la maggior parte dei lavoratori ricopre il ruolo di operaio o impiegato. Solo il 23% dei lavoratori totali riveste ruoli di maggior rilievo (4% Dirigenti; 19% Quadri). Per quanto concerne la divisione per genere, come indicato nel grafico precedente, nel Gruppo vi è un'equa distribuzione tra uomini e donne in tutte le categorie professionali.

Al fine di migliorare le proprie performance e prevenire gli infortuni e le malattie professionali, il Gruppo ADR privilegia la sorveglianza e la misurazione di elementi che permettano di adottare azioni preventive, piuttosto che reattive; i risultati vengono validati attraverso la taratura e calibrazione degli strumenti, in accordo con gli standard nazionali e internazionali riconosciuti.

#### INDICI INFORTUNISTICI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE 2018

	U.M.	TOTALE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI
Infortuni sul lavoro	n	226	0	5	84	137
Infortuni in itinere	n	77	0	4	45	28
Totale	n	303	0	9	129	165

#### INDICI INFORTUNISTICI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE 2017

	U.M.	TOTALE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI
Infortuni sul lavoro	n	204	1	2	53	148
Infortuni in itinere	n	56	0	1	28	27
Totale	n	260	1	3	81	175

INDICI INFORTUNISTICI DI GRUPPO	2018				2017		
	U.M.	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE
Indice frequenza infortuni <sup>1</sup>	i	9,2	9,3	9,06	8,0	7,9	8,1
Indice giornate di lavoro perse per infortunio <sup>2</sup>	i	146,2	154,8	130,8	130,0	143,9	104,7
Tasso assenteismo <sup>3</sup>	i	14.324,3	11.742,9	18.980,2	13.495,6	9.998,0	19.868,87

<sup>1</sup>Rapporto tra il numero di infortuni con astensione dal lavoro e le ore lavorate nell'anno, per 200.000 (50 settimane lavorative per 40 ore per 100 dipendenti - Fonte ILO).

<sup>2</sup>Rapporto tra le giornate non lavorate per infortunio e le ore lavorate nell'anno, per 200.000 (Fonte ILO).

<sup>3</sup>Rapporto tra il totale delle ore effettive di malattia, infortunio, sciopero e assenze non retribuite e il totale delle ore lavorative, per il coefficiente 200.000 (Fonte ILO).

## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento, pubblicato con cadenza annuale, rappresenta la quarta edizione del Report di sostenibilità del Gruppo Aeroporti di Roma, all'interno del quale vengono rendicontati gli obiettivi, le modalità di gestione delle tematiche di sostenibilità e i relativi risultati conseguiti.

Il Report di Sostenibilità è redatto in conformità ai GRI Standards, definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "core", e i suoi contenuti sono stati definiti sulla base di un'analisi delle tematiche socio-economiche attinenti le peculiarità proprie del business del Gruppo. Il perimetro di rendicontazione del presente report coincide con il perimetro di consolidamento sotto il profilo dell'informazione finanziaria per il medesimo anno di reporting.

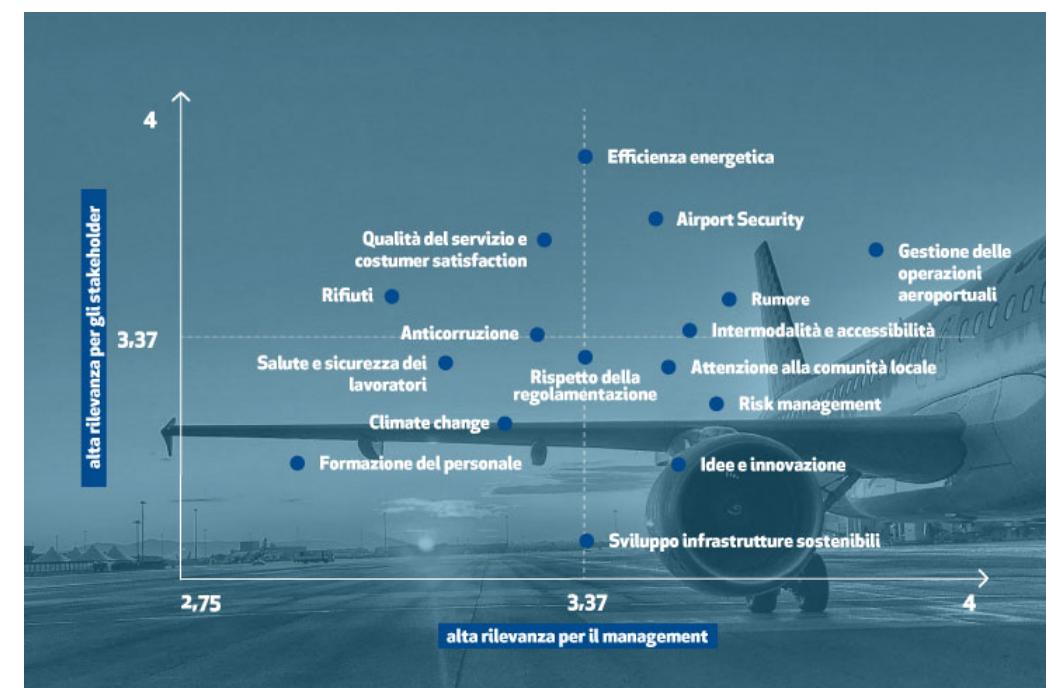
Al fine di fornire una visione d'insieme che rispecchi l'efficacia della gestione e l'andamento dei risultati raggiunti in un'ottica di sostenibilità economica e sociale, sono state esposte informazioni sia qualitative sia quantitative con un riferimento temporale di almeno due anni.

Gli aspetti rendicontati all'interno del documento sono stati individuati sulla base del principio di materialità e in considerazione dei principi di rendicontazione adottati che ne definiscono il contenuto e la qualità (inclusività degli stakeholder, completezza delle informazioni, contesto di sostenibilità, equilibrio, comparabilità, chiarezza, tempestività, affidabilità e accuratezza).

Le integrazioni delle informazioni ed eventuali restatement dei dati riportati nel presente Report rispetto al Report di sostenibilità 2017, sono state effettuate ai fini della corretta applicazione delle richieste dei GRI Standards - opzione core (che costituisce un punto di miglioramento rispetto alla precedente versione del documento) e sulla base del perfezionamento nel metodo di calcolo dei dati.

## MATRICE DI MATERIALITÀ

Di seguito viene riportata la matrice di materialità<sup>1</sup> del Gruppo che mostra i temi materiali, ossia quelle tematiche che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulle attività di business e che possono influenzare le aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, in quanto da loro percepite come rilevanti.



<sup>1</sup> La matrice di materialità 2018 è stata aggiornata sulla base dei risultati evidenziati dall'analisi di benchmark dei principali competitor del Gruppo, nazionali ed europei.

## DEFINIZIONI DELLE TEMATICHE MATERIALI



**Gestione delle operazioni aeroportuali:** continuità delle concessioni; organizzazione e gestione del traffico aereo della mobilità dei passeggeri e del trasporto merci, "seamless travel", dal momento dell'arrivo in aeroporto fino alla partenza e viceversa attraverso la logistica, la riduzione dei tempi di attesa, la gestione dei bagagli, ecc.; gestione del traffico aereo anche in funzione degli eventuali sviluppi; capacità di far fronte ad emergenze attraverso recovery plan, business continuity plan. Emergenze per esempio di tipo atmosferico, calamità, atti di terrorismo, sanitarie ecc.



**Rumore:** inquinamento acustico diretto e indiretto e azioni di mitigazione.



**Intermodalità e accessibilità:** facilitazione dello spostamento dei passeggeri mediante l'ausilio di differenti mezzi di trasporto combinati tra di loro (ad es. mezzo di trasporto urbano o privato, navetta shuttle per l'aeroporto, volo aereo, taxi, stazione); accessibilità alle infrastrutture, viabilità per persone, agevolazione mobilità delle persone.



**Risk management:** controllo e monitoraggio dei fattori di rischio che possono avere degli impatti sulla strategia e influenzarne l'esito (ad es. rischi legati all'evoluzione del mercato del trasporto aereo, rischi connessi alla concentrazione su pochi vettori, rischi legati alla gestione della safety e della sicurezza).



**Airport Security:** gestione e monitoraggio della sicurezza aeroportuale, imprevisti in volo (es. wildlife strike).



**Comunità locale:** gestione, riduzione e monitoraggio dell'impatto ambientale sulle aree limitrofe; coinvolgimento dei portatori di interesse, creazione di lavoro nei territori circostanti l'aeroporto.



**Qualità del servizio e customer satisfaction:** monitoraggio, mantenimento e continuo miglioramento degli standard di qualità del servizio aeroportuale e indagine sul grado di soddisfazione dei passeggeri che transitano in aeroporto relativamente alla qualità del servizio ricevuto.



**Rispetto della regolamentazione:** aderenza alla regolamentazione e tempestività delle operazioni aeroportuali.



**Salute e sicurezza dei lavoratori:** gestione rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori (sistema di gestione, riduzione del tasso di infortuni, campagne per la sicurezza sulle piste).



**Rifiuti:** modalità di smaltimento dei rifiuti in aeroporto.



**Formazione del personale:** investimenti nella formazione del personale dipendente al fine di accrescere la competitività.



**Climate change:** gestione dei cambiamenti climatici (anche in funzione degli sviluppi infrastrutturali).



**Efficienza energetica:** miglioramento tecnologico dei processi e risparmio energetico.



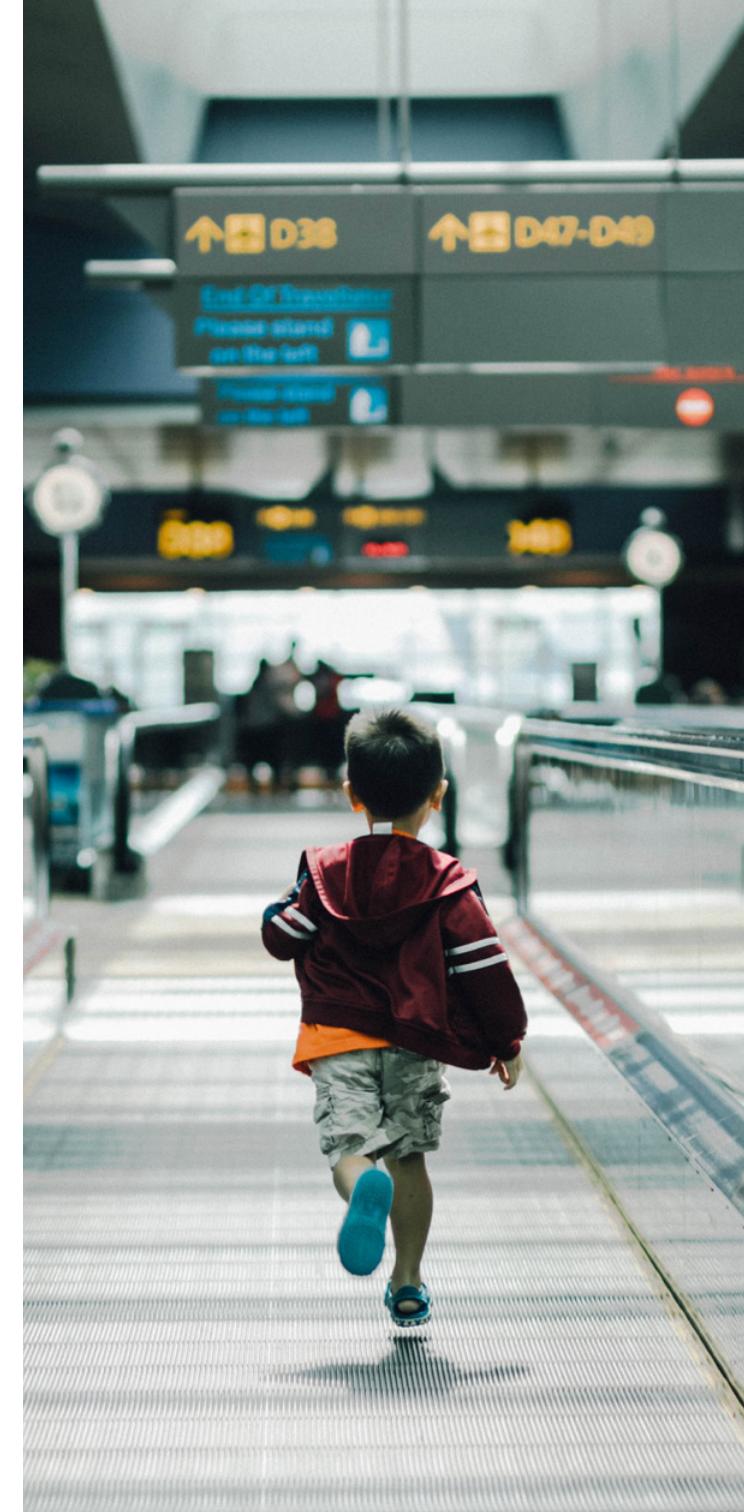
**Anticorruzione:** abuso d'ufficio e corruzione.



**Idee e innovazione:** conservazione della quota di mercato esistente e apertura verso nuovi mercati in linea con gli standard di servizio dei principali concorrenti nazionali e internazionali.



**Sviluppo infrastrutture sostenibili:** incremento investimenti in infrastrutture e servizi, utili al miglioramento delle performance economiche, ambientali e sociali.



## TABELLA DI RACCORDO TRA TEMATICHE MATERIALI E TOPIC SPECIFIC GRI STANDARD

TEMATICA	ASPETTO GRI TOPIC SPECIFIC	KPI SPECIFIC
Gestione delle operazioni aeroportuali	Performance economiche	201-1
	Pratiche di approvvigionamento	204-1
	Valutazione dei fornitori su tematiche sociali	414-1
	Valutazione ambientale dei fornitori	308-1
Rumore	n.a.	n.a.
Intercomodalità e accessibilità	Impatti economici indiretti	203-1
Risk Management	n.a.	n.a.
Airport security	Impatti economici indiretti	203-1
Comunità locale	Comunità locali	203-1
Qualità del servizio	Privacy dei clienti	418-1
	Formazione e istruzione	404-1
Rispetto regolamentazione	Conformità ambientale	307-1
Salute e sicurezza	Salute e sicurezza sul lavoro	403-2
Rifiuti	Scarichi e rifiuti	306-2
Formazione del personale	Formazione e istruzione	404-1
Climate change	Emissioni	305-1; 305-2
Efficienza energetica	Energia	302-4
Idee ed Innovazione	n.a.	n.a.
Sviluppo infrastrutturale sostenibile	Impatti economici indiretti	203-1
Anticorruzione	Anticorruzione	205-2

La tabella sopra riportata associa ogni tematica considerata prioritaria per il Gruppo Aeroporti di Roma agli aspetti GRI Standards e ai relativi indicatori specifici che sono stati rendicontati all'interno del presente Report.



## GRI CONTENT INDEX

### INDICATORI GRI STANDARDS

#### GRI 102: GENERAL DISCLOSURES

#### PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Paragrafo - La nostra realtà Paragrafo - Business
102-3	Sede legale	Via Pier Paolo Racchetti, 1 00054 Fiumicino (RM)
102-4	Aree geografiche in cui l'organizzazione opera	Lazio
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Paragrafo - Modello di governance e struttura aziendale
102-6	Mercati serviti	Paragrafo - La nostra realtà Paragrafo - Business
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Paragrafo - Highlight
102-8	Informazioni sul personale	Gate 6: Le attività per le persone, Paragrafo - Azioni e performance
102-9	Catena di fornitura	Gate 1: Le attività per il Sistema Paese, Paragrafo - Azioni e performance
102-10	Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	Nell'anno di reporting non si sono verificati cambiamenti significativi nella struttura aziendale
102-11	Principio o approccio prudenziale	Gate 4: Le attività per l'ambiente

102-12	Iniziative esterne	Nel 2011 ADR ha aderito all'Airport Carbon Accreditation" (ACA) di ACI Europe, programma rivolto a limitare le emissioni climalteranti collegate alle attività aeroportuali. Inoltre, ADR partecipa al Programma Sesar, (progetto di ricerca per la gestione del traffico aereo del Cielo Unico Europeo, "Single European Sky Air traffic management Research"), le cui misure interessano sia il settore civile sia quello militare, e riguardano regolamentazione, economia, sicurezza, ambiente, tecnologia e istituzioni. Il programma prevede una serie di progetti, ai quali l'Italia partecipa giocando un ruolo di primo piano, insieme alle società di gestione aeroportuale, e stakeholder del trasporto aereo nazionale. Per maggiori informazioni si rimanda a: <a href="http://www.adr.it/programma-sesar">www.adr.it/programma-sesar</a>
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	Assaeroporti – Associazione Italiana Gestori Aeroporti
<b>STRATEGIA</b>		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Paragrafo - Lettera agli Stakeholder
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
102-16	Valori, principi, standard e codici di condotta	Mission e valori Paragrafo - Modello di governance e struttura organizzativa
<b>GOVERNANCE</b>		
102-18	Struttura di governance	Struttura di governance Paragrafo - Modello di governance e struttura organizzativa
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>		
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder	Paragrafo - La nostra rotta della sostenibilità
102-41	Contratto Collettivo Nazionale	Tutti i dipendenti sono coperti da accordi nazionali di lavoro
102-42	Modalità di identificazione e selezione degli stakeholder	I criteri utilizzati per l'individuazione degli stakeholder sono i seguenti: responsabilità, dipendenza, rilevanza, influenza, livello d'interesse/impatto.

102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Paragrafo - La nostra rotta della sostenibilità
102-44	Principali raccomandazioni derivanti dall'attività di coinvolgimento	Nel corso del 2018, alcune tematiche che sono risultate particolarmente rilevanti per gli stakeholder esterni e per la società hanno riguardato: i ripetuti record sulla qualità del servizio certificati da ACI e i diversi voli inaugurali dei vettori che operano su Fiumicino.
<b>MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE</b>		
102-45	Società incluse nel perimetro della relazione finanziaria consolidata	Paragrafo - nota metodologica
102-46	Definizione dei contenuti e del perimetro di rendicontazione	Paragrafo - nota metodologica
102-47	Elenco delle tematiche materiali	Paragrafo - Nota metodologica Matrice di materialità
102-48	Modifiche delle informazioni e dei dati	Paragrafo - nota metodologica
102-49	Cambiamenti nella rendicontazione	Paragrafo - nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Il Report fa riferimento al periodo chiuso al 31.12.2018.
102-51	Data di pubblicazione del Report di Sostenibilità più recente	L'ultimo Report di Sostenibilità è stato pubblicato con riferimento all'anno di reporting 2017
102-52	Periodicità di rendicontazione	Il Report di Sostenibilità viene redatto con una periodicità annuale.
102-53	Contatti per informazioni sul Report di Sostenibilità	<a href="http://www.adr.it">www.adr.it</a>
102-54	Dichiarazione del livello di rendicontazione rispetto ai GRI standards	GRI standards "In accordance – Core"
102-55	GRI content index	Paragrafo - GRI content index
102-56	Assurance esterna	Il presente report non è stato oggetto di assurance da parte di una società indipendente

### GRI 103: MANAGEMENT APPROACH

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e dei relativi perimetri	Paragrafo - Nota metodologica
103-2	Informazioni sull'approccio del management e relative caratteristiche	<p>Gate 2: Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture. Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 3: Le attività per i clienti Paragrafo - Overview e azioni</p> <p>Gate 4: Le attività per l'ambiente Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 5: Le attività per la qualità Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 6: Le attività per le persone Paragrafo - Overview</p>
103-3	Valutazione sull'approccio del management	<p>Gate 2: Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture. Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 3: Le attività per i clienti Paragrafo - Overview e azioni</p> <p>Gate 4: Le attività per l'ambiente Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 5: Le attività per la qualità Paragrafo - Overview</p> <p>Gate 6: Le attività per le persone Paragrafo - Overview</p>

### GRI 200: ECONOMIC TOPIC

#### GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi di supporto	Gate 2: Le attività per lo sviluppo delle infrastrutture
-------	--	--

#### GRI 205: ANTICORRUZIONE

205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	Gate 6: Le attività per le persone, Paragrafo - Azioni e performance
-------	--	--

### GRI 300: ENVIRONMENTAL TOPICS

#### GRI 302: ENERGIA

302-1	Energia utilizzata all'interno dell'organizzazione	Gate 4: Le attività per l'ambiente, Paragrafo - Performance
302-4	Riduzione del consumo di energia	Gate 4: Le attività per l'ambiente, Paragrafo - Performance

### GRI 400: SOCIAL TOPICS

#### GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

403-2	Tipologia e tasso di infortuni, malattie professionali, giornate perse, assenteismo e numero di decessi sul lavoro	Gate 6: Le attività per le persone, Paragrafo - Azioni e performance
-------	--	--

#### GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE

404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Gate 6: Le attività per le persone, Paragrafo - Azioni e performance
-------	--	--

#### GRI 413: COMUNITÀ LOCALI

413-2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	Gate 4: Le attività per l'ambiente, Paragrafo - Azioni
-------	--	--





PERSONE. VALORI. AMBIENTE  
PEOPLE. VALUES. ENVIRONMENT