

# Report di Sostenibilità 2023

 AleroViaggi



# Indice

<b>COMMITMENT DI ALTO LIVELLO</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>8</b>
Presentazione dell'organizzazione	9
Assetto societario del gruppo	9
Periodo di rendicontazione	10
External assurance	10
<b>LA STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>11</b>
Storia: le tappe principali	11
Aeroviaggi domani	14
Un futuro sostenibile per il gruppo Aeroviaggi	14
L'innovazione dell'ospitalità italiana	14
La strategia dei City Hotel	14
Innovazione e tradizione nelle ristrutturazioni alberghiere	14
Scenario macro-economico per il turismo	15
<b>MISSION E VISION</b>	<b>16</b>
Mission	16
Vision	16
Valori	17
<b>HIGHLIGHTS 2023</b>	<b>18</b>
I principali risultati in materia di sostenibilità ottenuti da Mangia's nel corso dell'anno	19
<b>IL BRAND MANGIA'S</b>	<b>20</b>
Il modello di business	20
Gli asset	21
L'attività	22
I partner	22
La catena di fornitura	24
Mercati serviti	26
Evoluzione normativa	27
Valore distribuito	27
<b>STAKEHOLDER E TEMI MATERIALI</b>	<b>30</b>
Gli stakeholder	30
Lista degli stakeholder	31
Stakeholder engagement	32
Analisi dei temi materiali	32
Matrice di materialità	34
Piano di sostenibilità (KPI e obiettivi)	35

<b>GOVERNANCE</b>	<b>37</b>
Ruolo del Consiglio	37
Composizione del Consiglio	40
Funzionamento del Consiglio	44
Nomina del Consiglio	45
Remunerazione e incentivi	45
Controllo interno e gestione dei rischi	47
Approccio alla fiscalità	48
Contributi politici	49
<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA SOSTENIBILITÀ</b>	<b>49</b>
Leadership	49
Commitment	49
Responsible Business Conduct Policy	52
Ruoli, autorità e responsabilità	53
Gestione dei requisiti legali	54
Partecipazione ad associazioni	55
Premi e riconoscimenti	56
Supporto	57
Gestione delle infrastrutture e Asset	57
La comunicazione	58
Informazione documentata	59
Acquisto responsabile	60
Piani di emergenza e rimedio (GRI 2-25)	62
<b>ETICA AZIENDALE</b>	<b>63</b>
Corrette pratiche commerciali	63
Corruzione	63
Concorrenza leale	64
Aspetti relativi al consumatore	64
Pratiche contrattuali e marketing trasparente	64
Salute e sicurezza del consumatore	65
Consumo sostenibile	65
Servizio al cliente	65
Privacy e protezione dei dati	66
Educazione e sensibilizzazione del consumatore	67
<b>ASPETTI SOCIALI</b>	<b>68</b>
Le persone di Aeroviaggi	68
Composizione e caratteristiche del personale	69
Personale dipendente	69
Personale non dipendente	72
Diritti umani	73
Prassi di lavoro	73
Impiego, relazioni di lavoro e dialogo sociale	73
Flessibilità e conciliazione vita-lavoro	73

Retribuzioni e incentivazioni economiche	75
Formazione, informazione e crescita del personale (GRI 404-1)	75
Comunità locale (GRI 413-1)	78

<b>SALUTE E SICUREZZA</b>	<b>80</b>
Politica di salute e sicurezza dei lavoratori	80
Identificazione dei pericoli e rischi	81
Formazione, partecipazione e consultazione dei lavoratori	81
Risultati e obiettivi per la sicurezza	82

<b>AMBIENTE</b>	<b>83</b>
Politica ambientale	83
Dati e indicatori di performance ambientali	84
Acqua	84
Inquinamento dell'aria e cambiamento climatico	86
Energia	88
Materie prime	89
Rifiuti	90
Protezione dell'ambiente e prodotti chimici pericolosi	91
Protezione dell'ambiente	91

<b>APPENDICE</b>	<b>92</b>
Nota metodologica	92
Tabella di corrispondenza GRI Standards	94

<b>ASSURANCE STATEMENT</b>	<b>102</b>
----------------------------	------------

# Commitment di alto livello

Carissimi Stakeholder, siamo lieti di fornire le informazioni relative alla strategia che la nostra azienda ha avviato nel corso del 2023 finalizzata al miglioramento dei risultati su tutti gli aspetti della sostenibilità e responsabilità d'impresa.

Aeroviaggi è da sempre attenta a perseguire lo sviluppo economico considerando anche gli aspetti sociali e ambientali perché siamo convinti che uno sviluppo duraturo nel tempo in un settore cruciale come quello dell'ospitalità debba considerare l'attenzione alla tutela del territorio, ai gusti e sapori e, soprattutto, all'esperienza del cliente.

Garantire che il turismo riduca i suoi impatti negativi ed aumenti quelli positivi sulle dimensioni ambientali e socio-economiche della sostenibilità è l'obiettivo del turismo sostenibile, secondo le proposte del Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) e dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO), che richiedono che un turismo più sostenibile tenga pienamente conto dei suoi impatti di ogni natura, soddisfacendo le esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e, infine, delle comunità, nella loro interezza (UNWTO, 2018)

Nel 2023 abbiamo avviato un processo di coinvolgimento degli stakeholder sia interni che esterni finalizzato ad ascoltare i loro bisogni e, soprattutto, a identificare i temi materiali rilevanti per la nostra attività. Questo sforzo ha avuto un duplice obiettivo: costruire relazioni solide e di fiducia con ogni Stakeholder e utilizzare e ricevere idee e valori per guidare la strategia di sviluppo delle nostre attività.

Siamo convinti che la sostenibilità nel tempo del nostro business e degli impatti delle nostre attività sugli Stakeholder avvenga soltanto quando vi è un allineamento tra le visioni e i bisogni interni ed esterni all'organizzazione con quelli degli Stakeholder stessi.

Su questa base abbiamo definito e iniziato l'implementazione di un sistema di gestione completamente integrato che tenga conto di tutti gli aspetti della sostenibilità: governance, sociale, salute e sicurezza, ambientale ed etica di business basato su linee guida OCSE e norme internazionali (ISO 26000). Il sistema di gestione è basato sul modello manageriale del programma Get It Fair ed è incardinato su un approccio integrato alla gestione dei rischi. Questo ci aiuta a identificare, valutare e definire le azioni di mitigazione dei rischi collegandoli sempre più al budget economico-finanziario.

Tutto il lavoro svolto nel 2023 è finalizzato per raggiungere i seguenti obiettivi strategici per il 2024:

- ♦ Conseguitamento del rating ESG nell'ambito del programma Get It Fair;
- ♦ Predisposizione del bilancio di sostenibilità 2023 e valutazione di conformità;
- ♦ Partecipazione al benchmarking GRESB;
- ♦ Progressiva certificazione dei singoli Resort secondo lo schema BREEAM In-Use.

Il 2023 costituisce soltanto il primo passo di un lungo percorso per migliorare la sostenibilità dei Resort del gruppo. L'intero percorso sarà supportato costantemente dal dialogo con i nostri Stakeholder interni ed esterni.

Vi ringraziamo per il Vostro sostegno e il Vostro contributo verso i nostri obiettivi di responsabilità sociale.

Buona lettura!

# Introduzione

## Presentazione dell'organizzazione

La presente rendicontazione di sostenibilità è presentata da Aeroviaggi S.p.A. situata a Palermo in Via La Lumia 11, cuore pulsante delle attività decisionali, gestionali e amministrative dell'organizzazione (GRI 2-1). Aeroviaggi è una società per azioni con una forte radice familiare. La famiglia Mangia possiede tutte le azioni e ha una presenza significativa nel Consiglio di Amministrazione.

Il gruppo Aeroviaggi svolge attività di coordinamento e gestione di servizi erogati dalla sede operativa a una rete di Hotel e Resort situati in Italia (Sicilia e Sardegna).

Oltre alla sede operativa, il gruppo Aeroviaggi gestisce una rete di Resort e hotel in parte di proprietà al 100% e in parte in Joint Venture con un investitore internazionale (HIP – Blackstone) riportato nella tabella n. 1:

	ENTITY	NOME STRUTTURA	LOCALITÀ
<b>Proprietà al 100% Aeroviaggi</b>	Aeroviaggi S.p.A.	Mangia's Torre del Barone Resort & SPA, Sicily	Sicilia
		Mangia's Himera Resort, Sicily	Sicilia
		MClub Lipari, Sicily	Sicilia
		MClub Cala Regina, Sicily	Sicilia
		MClub Alicudi, Sicily	Sicilia
<b>Affitto/leasing (con diritto di riscatto)</b>		Mangia's Favignana Resort, Sicily	Sicilia
		MClub del Golfo, Sardinia	Sardegna
<b>Joint Venture</b>	Brucoli Resort Srl (HIP - Franchising Marriot)	Mangia's Brucoli Sicily, Auto-graph Collection® Hotels	Sicilia
	Costanza Resort Srl (HIP)	Mangia's Selinunte Resort, Sicily	Sicilia
	Pollina Resort Srl (HIP)	Mangia's Pollina Resort, Sicily	Sicilia
	Cala Blu Resort Srl (HIP Franchising Hilton)	Mangia's Santa Teresa Sardinia, Curio Collection by Hilton™	Sardegna
	Agrustos Resort Srl (HIP)	MClub Budoni, Sardinia	Sardegna
	Marmorata Resort Srl (HIP)	MClub Marmorata, Sardinia	Sardegna

Tabella n.1 : resort e hotel gestiti dal gruppo Aeroviaggi

I servizi turistici della rete di Resort e hotel sono promossi a una clientela nazionale e internazionale. Il perimetro del presente rendiconto di sostenibilità è limitato esclusivamente alla sede operativa di Palermo (GRI 2-2). Questa scelta si deve al fatto che la sede è il centro di coordinamento di tutte le attività di gestione del gruppo ed eroga servizi di supporto all'intera rete di Resort e hotel.

Al momento il gruppo Aeroviaggi non divulga un rendiconto finanziario consolidato per tutte le società da esso controllate.

Il presente rapporto NON include le informazioni di sostenibilità relative a:

- a) i singoli resort gestiti dal Gruppo;
- b) le attività di progettazione e realizzazione di lavori di ristrutturazione gestiti da una legal entity appartenente al Gruppo Aeroviaggi.

L'allargamento del perimetro di rendicontazione di sostenibilità anche ai Resort e hotel gestiti dal gruppo avverrà in modo progressivo e graduale negli esercizi finanziari 2024 e 2025 non appena saranno disponibili e consolidabili tutte le informazioni relative agli aspetti e rischi relative alla sostenibilità di ciascun resort.

## Assetto societario del gruppo

La struttura di controllo del gruppo Aeroviaggi è riportata nella seguente tabella n. 2.

FINTUR	SHAREHOLDING %
Trust Famiglia Antonio Mangia	95,12%
Tiziana Mangia	4,88%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

AEROVIAGGI	SHAREHOLDING %
Fintur	99,03%
Eucarista Mangia	0,97%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

Tabella n. 2: struttura di controllo del gruppo Aeroviaggi

## Periodo di rendicontazione

Il presente documento:

a) comprende le informazioni di sostenibilità relative all'esercizio dell'anno finanziario 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) (GRI 2.3).

b) è stato redatto in riferimento agli standard di rendicontazione pubblicati dal Global Reporting Initiative ("with reference to"), in linea con l'aggiornamento 2021 dei documenti Universal Standard (GRI 1-2-3). L'elenco dei GRI Standard applicati è riportato nell'indice dei contenuti GRI a pag. 94.

Trattandosi di una prima edizione del rendiconto di sostenibilità non si applica il requisito "restatement of use" (GRI 2.4).

## External Assurance

Aeroviaggi ha deciso di sottoporre il rapporto di sostenibilità all'external assurance con livello "limited" da parte di un organismo di terza parte indipendente (ICMQ S.p.A.) che agisce sotto accreditamento di Accredia rispetto alla norma ISO/IEC 17029 e al Programma Get It Fair (www.get-it-fair.com) (GRI 2-5). La dichiarazione di conformità rilasciata dall'organismo di terza parte indipendente è contenuta nel presente rapporto.

Poiché il presente rendiconto è stato predisposto come documento indipendente, ma collegato alla relazione annuale sulla gestione, la data di pubblicazione coincide con la data di approvazione del bilancio di esercizio da parte dell'Assemblea dei Soci.

Il punto di contatto per domande sulla rendicontazione o sulle informazioni riportate è il Responsabile dell'ESG Performance Team: [giorgio.macchiarella@mangias.com](mailto:giorgio.macchiarella@mangias.com).

La scelta di un organismo accreditato di terza parte indipendente per la valutazione della conformità del presente rapporto di sostenibilità intende fornire alle parti interessate la garanzia di indipendenza tra le parti e l'accuratezza, l'affidabilità e la credibilità delle informazioni divulgate.

# La Storia dell'organizzazione

## Storia: le tappe principali

La storia di Aeroviaggi S.p.A. ha inizio nel 1973, quando Antonio Mangia fondò l'azienda a Palermo. Inizialmente, l'attività si concentrava sul segmento dei viaggi organizzati come tour operator integrato e uno dei primi proprietari e operatori alberghieri della regione. Negli anni '80, Aeroviaggi si trasformò in una società per azioni, segnando una fase di crescita e consolidamento.

Durante gli anni '90, il mercato francese divenne sempre più rilevante per Aeroviaggi, che ampliò le proprie operazioni acquisendo strutture a Brucoli e a Sciacca, diventando così il primo operatore charter in Sicilia e Sardegna. Tutti gli anni '90 furono anni decisivi per una significativa espansione e diversificazione dell'azienda.

Nei primi anni del 2000, Aeroviaggi acquisì il Marmorata Resort a Santa Teresa Gallura, in Sardegna, consolidando ulteriormente la sua presenza nel settore turistico.

Il 2017-2019 fu un biennio importante, con l'apertura di Pollina Resort e Himera Resort. Questo segnò un aumento significativo nel numero di camere di proprietà del Gruppo. La forte crescita ha condotto ad un nuovo modello di business necessario per sviluppare metodi alternativi di creazione del valore e al rebranding. Nel 2021, sotto la guida del nuovo Presidente e CEO Marcello Mangia, l'azienda lanciò il nuovo marchio Mangia's Resort and Club, pensato e pianificato con lo scopo di rafforzare e rilanciare l'immagine della società e delle offerte turistiche. Il rebranding ha condotto ad un percorso graduale di rinnovamento degli asset e delle competenze cercando al contempo di valorizzare la propria storia e le proprie tradizioni verso nuo-

ve e più contemporanee prospettive. Questo segnò una nuova era per l'azienda, orientandola verso un nuovo segmento di mercato pur mantenendo saldi i valori tradizionali e l'esperienza del Made in Italy sulla quale si fondava.

Sempre nel 2021, Aeroviaggi sigla una partnership con HIP/Blackstone, con l'obiettivo di valorizzare ed ampliare i progetti di sviluppo dei Mangia's Resort and Club. Su sollecitazione del fondo di investimento Blackstone, a partire dal 2022, l'azienda ha avviato una serie di importanti progetti di ristrutturazione dei singoli resort, con un investimento di oltre 55 milioni di euro, e un processo di riorganizzazione del sistema manageriale con una forte attenzione alla sostenibilità e alla gestione dei rischi.

Quello stesso anno registra per il gruppo un fatturato di 70 milioni di euro, in crescita del 15% rispetto all'anno precedente.

Il 2023 è stato un anno entusiasmante per Aeroviaggi, con la celebrazione dei 50 anni di attività e la ristrutturazione di tre resort di proprietà tra Sicilia e Sardegna, tutti a 5 stelle: Mangia's Torre del Barone Resort, Mangia's Brucoli Resort e Mangia's Santa Teresa Resort.

Nel 2024, Mangia's stringe nuove partnership con Marriott International e Hilton: Mangia's Brucoli Resort si unirà all'Autograph Collection by Marriott e Mangia's Santa Teresa Resort entrerà a far parte della Curio Collection by Hilton. Per il 2024 è previsto il lancio della nuova linea di City Hotel 5 stelle lusso con l'acquisizione di hotel iconici. Questi sviluppi evidenziano la continua crescita e innovazione di Mangia's nel settore turistico e alberghiero.

## 1973

Antonio Mangia fonda Aeroviaggi a Palermo.



## 90's

Il mercato francese cresce e Aeroviaggi acquisisce strutture a Brucoli e Sciacca. Diventa inoltre il primo operatore charter in Sicilia e Sardegna.



## 10's

Apri il Pollina Resort e l'Himera Resort: il gruppo cresce a due cifre in termini di strutture.



## 80's

Aeroviaggi diventa una società per azioni.



## 00's

Aeroviaggi acquisisce il Marmorata Resort a Santa Teresa di Gallura (Sardegna).



## 20's

Viene lanciato il brand Mangia's Resort & Club e apre il Mangia's Favignana Resort.



## Aeroviaggi domani

### UN FUTURO SOSTENIBILE PER IL GRUPPO AEROVIAGGI

Oltrepassato il traguardo dei 50 anni, il nostro gruppo guarda al futuro con un impegno profondo verso la sostenibilità. Per noi, sostenibilità significa non solo il rispetto dell'ambiente e l'impegno sociale, ma anche la costruzione di una governance capace di garantire una struttura solida e duratura nel tempo. Con una solida base societaria e di governance, puntiamo a rafforzare i settori chiave che sostengono la nostra catena del valore. La nostra strategia integra ospitalità, Destination Management Company (DMC) e general contracting per offrire al mercato soluzioni complete e innovative, ideali per gli investitori in Italia. I fondi d'investimento trovano in noi un partner esperto per supportarli nelle fasi di acquisizione, ristrutturazione e gestione degli asset alberghieri. Guardando al futuro, prevediamo di integrare una figura di Tour Operator digitale, capace di attrarre direttamente la domanda per resort e hotel italiani dai vari mercati internazionali.

### L'INNOVAZIONE DELL'OSPITALITÀ ITALIANA

La nostra Management Company si propone di costruire un brand italiano che incarna le migliori competenze dei marchi internazionali, offrendo un'ospitalità autenticamente "made in Italy". La nostra offerta si articola in tre principali linee di prodotto: 4 stelle, 5 stelle e 5 stelle lusso, garantendo così un'ampia gamma di opzioni per ogni tipo di viaggiatore. Dal punto di vista commerciale, ci rivolgiamo sia ai grandi fondi d'investimento con formule di Management Contract, ampiamente utilizzate nel mondo anglosassone, sia ai singoli proprietari immobiliari in cerca di una gestione professionale e competente.

### LA STRATEGIA DEI CITY HOTELS

Il nostro ingresso nel segmento dei City Hotel, iniziato con l'acquisizione del Palazzo Gallo Falvaro nel 2023 e del Grand Hotel et Des Palmes nel 2024 a Palermo, segna una nuova era per il brand Mangia's. Con Mangia's, aspiriamo a creare una catena alberghiera che segua le orme dei grandi gruppi internazionali come Melia, Barcelo e Iberostar, completando la nostra offerta di resort con prestigiose strutture urbane. La nostra strategia prevede una presenza esclusiva in Italia, focalizzandosi sulle principali città italiane per offrire esperienze uniche e autentiche.

### INNOVAZIONE E TRADIZIONE NELLE RISTRUTTURAZIONI ALBERGHIERE

Nel campo delle ristrutturazioni, M'Build It ha accumulato un importante portafoglio di progetti, specializzandosi nel settore alberghiero. Operiamo con un modello di business che prevede contratti senza rischi imprenditoriali, offrendo consulenze e coordinamento per le ristrutturazioni degli asset. Questi contratti, simili ai Management Contract, addebitano i costi in funzione dell'investimento. Le nostre ristrutturazioni aderiscono strettamente agli standard di sostenibilità, con una gestione frammentata degli appalti per valorizzare le singole specializzazioni e un'attenzione particolare alle imprese locali.

## Scenario macro-economico per il turismo

Lo scenario del turismo mondiale è caratterizzato da una crescente domanda da parte dei viaggiatori desiderosi di esperienze autentiche e legate al territorio. Questo si riflette anche nel contesto italiano, dove il turismo rappresenta una delle principali fonti di reddito economico. L'Italia, con il suo ricco patrimonio culturale, paesaggistico e gastronomico, attira ogni anno milioni di visitatori da tutto il mondo.

In questo contesto, il brand Mangia's si distingue come un'offerta di ospitalità che promette un'autentica vacanza italiana, garantendo esperienze genuine e legate al territorio. Operando nel mercato globale attraverso un mix di canali B2B e B2C, il brand Mangia's si focalizza sul canale online come principale driver di crescita e riposizionamento verso i clienti individuali autonomi e diretti.

Attraverso il sito web mangias.com e un servizio clienti dedicato, Aeroviaggi offre un'esperienza di prenotazione personalizzata, consen-

tendo ai clienti di pianificare le proprie vacanze in modo semplice e intuitivo. Inoltre, l'azienda si avvale dei principali canali B2C come Booking.com ed Expedia per raggiungere una vasta gamma di potenziali clienti in tutto il mondo.

Nel mercato B2B, Aeroviaggi opera storicamente in Italia e Francia attraverso accordi con i principali Tour Operator e gruppi di Agenzie. L'azienda presidia, inoltre, i mercati statunitense, britannico e tedesco attraverso uffici di rappresentanza propri e una presenza attiva nelle principali fiere ed eventi del settore turistico mondiale.

In sintesi, Aeroviaggi si inserisce in modo strategico in un contesto globale in continua evoluzione, offrendo esperienze autentiche e personalizzate che rispondono alle esigenze e alle aspettative dei viaggiatori moderni, sia a livello individuale che attraverso partnership con operatori turistici internazionali consolidati.





# Mission e vision

## Mission

La mission di Aeroviaggi S.p.A. è quella di offrire esperienze di ospitalità straordinarie.

Ci impegniamo a creare situazioni accoglienti e autentiche che riflettano la diversità e la multiculturalità, oltre che l'ospitalità, delle comunità che si sono succedute nel Mediterraneo nel corso dei secoli. Ogni esperienza presso le nostre strutture è pensata per immergere gli ospiti in un viaggio attraverso la storia, la cultura e le tradizioni del Mediterraneo, offrendo loro la possibilità di creare ricordi indelebili.

## Vision

Noi di Aeroviaggi S.p.A. intendiamo diventare il punto di riferimento nel settore dell'ospitalità e del turismo, riconosciuto a livello globale per l'eccellenza dei suoi servizi, la sua autenticità e l'impegno per le persone e l'ambiente.

Ci proiettiamo verso una crescita significativa, espandendo la nostra presenza sia sul territorio nazionale che internazionale, attraverso l'apertura di nuovi Resort, Hotel e strutture ricettive in luoghi iconici e ambiti. Il tutto attraverso il coinvolgimento di fondi di investimento leader nel settore. Vogliamo essere conosciuti non solo per la qualità dei nostri servizi e per la bellezza delle nostre strutture, ma anche per la nostra attenzione a quello che ci circonda e sul quale abbiamo influenza.

Inoltre, ci proponiamo di consolidare la nostra reputazione come destinazione preferita per i

In linea con il nostro impegno, integriamo la responsabilità nel nostro agire quotidiano, adottando pratiche e iniziative volte a proteggere cultura e risorse del patrimonio turistico.

Con passione e impegno, ci adoperiamo per offrire esperienze di ospitalità eccezionali che soddisfino le aspettative dei nostri ospiti, costituiscano un valore e un beneficio per tutti e che preservino e trasmettano la conservazione del patrimonio culturale e naturale del Mediterraneo che ci è stato tramandato.

viaggiatori di tutto il mondo, offrendo esperienze di viaggio indimenticabili che riflettono l'autenticità e la bellezza del Mediterraneo.

In sintesi, miriamo a essere riconosciuti come un'icona nell'industria turistica e alberghiera, guidata dall'innovazione, dall'ospitalità e dalla sostenibilità, con un'impronta globale e un impatto positivo duraturo sulle persone e sul pianeta.

Intendiamo essere una "management company" che mette a disposizione il know-how, i sistemi di gestione manageriale e gestione dei rischi (inclusi i rischi ESG), le infrastrutture di rete, le capacità di ristrutturazione (anche fisica) per fornire il supporto operativo e strategico a resort e alberghi di proprietà propria o di terzi per fornire servizi di ospitalità di eccellenza e valorizzarne il valore patrimoniale e reddituale.

## Valori

### PERSONE



Il capitale umano ha un valore inestimabile per Aeroviaggi. Il concetto di famiglia è la pietra angolare su cui si fonda l'azienda e i suoi valori.

### SOSTENIBILITÀ



I prodotti dei nostri orti, le forniture locali, l'attenzione e la cura per il personale, l'energia rinnovabile, la riduzione degli sprechi, la salute e il benessere del consumatore sono solo alcune delle priorità di Aeroviaggi che fanno parte del percorso di sostenibilità intrapreso.

### ITALIAN TASTE



L'inimitabile gusto italiano – ispirato dai territori circostanti – è visibile in tutte le nostre strutture, che sono pensate per deliziare tutti i sensi a partire dalle eccellenze della cucina mediterranea.

### BIOPHILIC DESIGN



L'unione degli spazi interni ed esterni, trasforma gli stessi in luoghi di benessere e salute. Nei Resort Mangia's, gli ospiti possono immergersi nella natura e godere dei numerosi effetti positivi che questo produce sul fisico, la mente e la percezione del mondo.

# Highlights 2023



13

Strutture alberghiere di proprietà e gestite direttamente

3.082

Camere di proprietà



756.818

Presenze nei Resort e Club

117 Mln+

Fatturato 2023 (confrontato con quello 2022)



1600 e 90

Circa 1600 associates nelle strutture alberghiere e 90 in Head Quarter

38%+

Di presenza femminile in organico



8.500+

Recensioni positive da parte dei clienti nei maggiori portali



240+

Fornitori locali

## I principali risultati in materia di sostenibilità ottenuti da Mangia's nel corso dell'anno

1.

### CERTIFICAZIONE BREEAM IN-USE PER TORRE DEL BARONE:

Mangia's ha ottenuto la certificazione BREEAM In-Use per il suo resort Torre del Barone. Questo certificato attesta l'impegno dell'azienda verso la sostenibilità ambientale e il rispetto degli standard internazionali di efficienza energetica, gestione dei rifiuti e utilizzo delle risorse.

2.

### IMPLEMENTAZIONE DI POLITICHE E PROCEDURE PER LA SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA:

Mangia's ha sviluppato e implementato politiche e procedure in materia di sostenibilità allineate con gli standard di rendicontazione GRI, che fornisce le linee guida dettagliate per la misurazione, la gestione e la comunicazione degli impatti ambientali, sociali ed economici delle attività aziendali.

# BREEAM®

La certificazione BREEAM In-Use conferma l'impegno dell'azienda per la tutela dell'ambiente e il rispetto delle migliori pratiche nel settore dell'ospitalità, mentre la definizione di un sistema di gestione per la sostenibilità testimonia la volontà di operare in modo trasparente e responsabile, tenendo conto degli impatti sociali, ambientali ed economici delle proprie attività.

# Il brand Mangia's

## Il modello di business

Fino al 2019, il modello di business di Aeroviaggi seguiva l'approccio tradizionale di una offerta turistica presso le proprie strutture di proprietà tramite l'intermediazione di tour operator e agenzie. Pertanto, un mercato di tipo Business to Business.

Con l'evoluzione del settore turistico e la crescente domanda da parte dei consumatori finali di esperienze personalizzate, Aeroviaggi ha intrapreso un percorso di cambiamento del proprio modello di business.

Dal 2021 l'azienda ha avviato un processo di profonda trasformazione che ha come obiettivo finale quello di trasformarla in una "Management Company" che eroga pacchetti completi di servizi di gestione dell'ospitalità a una rete di resort in parte di proprietà, in parte in Joint Venture e in parte di terzi.

Il core business del gruppo Aeroviaggi si sta orientando verso la fornitura di pacchetti di servizi rivolti a investitori e partner e che comprenda:

- a. la progettazione e realizzazione di attività di ristrutturazione di strutture ricettive esistenti;
- b. la gestione operativa dei Resort;
- c. la strategia di miglioramento della qualità del servizio e della sostenibilità delle singole strutture ricettive;
- d. un'azione di marketing rivolta direttamente ai clienti finali di fascia alta e luxury.

Negli anni 2020 e 2021, l'azienda ha sviluppato il canale Business to Consumer al fine di intraprendere questo percorso di internazionalizzazione e di cambiamento del business model che ha permesso ad Aeroviaggi di focalizzarsi sulle esigenze dirette dei clienti finali, offrendo loro un'esperienza personalizzata e autentica, e di posizionarsi in una diversa fascia di mercato.

Con un approccio customer-centric, Aeroviaggi si è concentrata sul mantenimento di un alto grado di soddisfazione dei propri clienti per ottenere la loro fidelizzazione e un vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza. Questo obiettivo è stato raggiunto attraverso investimenti significativi nella creazione di relazioni durature con i clienti, valorizzando al massimo i servizi offerti e ottimizzando gli investimenti con un approccio centrato sul cliente.

In sintesi, il modello di business di Aeroviaggi si basa sull'ascolto delle esigenze dei clienti finali, su un'offerta di esperienze autentiche e personalizzate, sull'ampliamento dei servizi attraverso la gestione di una Destination Managing Company (DMC) e sull'impegno per garantire la qualità, la sicurezza e la sostenibilità delle proprie strutture e servizi.

## Gli Asset

Il portafoglio di Aeroviaggi include la gestione diretta di 13 strutture in Sicilia e Sardegna, che comprendono Resort a 4 e 5 stelle oltre a strutture Club. Queste strutture offrono un'ampia gamma di servizi e comfort per soddisfare le esigenze dei viaggiatori più esigenti, garantendo un'esperienza indimenticabile e autentica.

I Resort 5 Stelle rappresentano il massimo dell'eccellenza nei servizi offerti da Aeroviaggi, con una forte attenzione ai dettagli e un'atmosfera esclusiva. I servizi disponibili sono di altissima qualità, spesso includendo SPA di lusso, ristoranti à la carte, ed eventi e attività di intrattenimento personalizzate.

I Resort 4 Stelle offrono un equilibrio ideale tra qualità e convenienza, puntando su esperienze uniche accessibili a molti. Queste strutture garantiscono comfort e servizi di alta qualità, come piscine, centri fitness, ristoranti e attività ricreative. Ideali per famiglie e per tutti coloro che ricercano una esperienza rilassante, gratificante e con servizi eccellenti a prezzi competitivi.

I Club sono pensati per offrire valore e qualità a prezzi accessibili. Queste strutture sono ideali per famiglie e viaggiatori attenti al budget. Nonostante i prezzi più contenuti, i Club garantiscono una buona qualità dei servizi, includendo attività di intrattenimento, ristorazione e alloggi confortevoli. La formula club spesso prevede pacchetti all-inclusive che consentono agli ospiti di godere di un soggiorno senza pensieri, con un'attenzione particolare alla socializzazione e al divertimento.

Aeroviaggi possiede un patrimonio finanziario che va ben oltre la semplice creazione di ricchezza economica. L'azienda si impegna a distribuire valore economico attraverso le sue attività commerciali, investimenti e strategie fi-

nanziarie, contribuendo così alla crescita sostenibile dell'azienda e all'arricchimento delle comunità in cui opera.

Il patrimonio produttivo di Aeroviaggi comprende la certificazione degli immobili e gli interventi di miglioramento delle strutture alberghiere. Questo impegno verso la qualità e l'innovazione si traduce in un'esperienza indimenticabile per gli ospiti, garantendo standard elevati e ambienti accoglienti e confortevoli.

Il patrimonio intellettuale di Aeroviaggi è costituito da una vasta gamma di conoscenze, competenze e know-how nel settore turistico e alberghiero. Grazie alla sua esperienza pluriennale, l'azienda è in grado di gestire con successo i servizi turistici, creare esperienze autentiche e anticipare le tendenze di mercato, mantenendo così un vantaggio competitivo nel settore.

Il patrimonio umano di Aeroviaggi rappresenta uno dei suoi asset più preziosi. Il team dell'azienda è composto da professionisti altamente qualificati e motivati, che lavorano con dedizione per offrire esperienze straordinarie ai clienti e contribuire alla crescita e al successo dell'azienda nel lungo termine. Il patrimonio sociale di Aeroviaggi si riflette nei suoi legami con le comunità locali e nella promozione della cultura e delle tradizioni dei territori in cui opera. L'azienda si impegna anche a sostenere iniziative sociali e ambientali che contribuiscono al benessere delle persone e alla sostenibilità del territorio, dimostrando così il suo impegno per un impatto positivo sulla società.

Infine, il patrimonio naturale di Aeroviaggi riguarda il rispetto e la tutela dell'ambiente circostante. L'azienda integra pratiche sostenibili nelle sue operazioni e si impegna a ridurre l'impatto ambientale delle sue attività, contribuendo alla conservazione dei paesaggi e delle risorse naturali dei luoghi in cui si trovano i suoi Resort.

## L'attività

Aeroviaggi nella sua attività di ospitalità con il suo marchio Mangia's si distingue nel segmento alto, offrendo esperienze di soggiorno di qualità attraverso i suoi due canali di vendita:

1. diretto tramite il proprio sito web e gli operatori online come Booking.com ed Expedia;
2. indiretto tramite tour operator e agenzie di viaggio.

Questa diversificazione dei canali di distribuzione consente ad Aeroviaggi di raggiungere una vasta base di clienti e di ampliare la sua presenza a livello globale.

Inoltre, Aeroviaggi con la divisione Destination Management Company (DMC), gestisce una serie di servizi aerei, pacchetti di esperienze e servizi di trasporto. Si occupa di coordinare e organizzare viaggi e attività per i clienti, garantendo

un servizio completo e personalizzato durante il soggiorno nei resort Mangia's.

Un altro elemento chiave dell'attività di Aeroviaggi è la divisione Mangia's Build It, dedicato alla riqualificazione degli immobili alberghieri. Questo settore si impegna a garantire spazi sicuri e sostenibili, seguendo i principi del Biophilic design. Questo approccio non solo punta a migliorare l'aspetto estetico degli edifici, ma anche a promuovere il benessere degli ospiti e a ridurre l'impatto ambientale delle strutture. Questo impegno riflette la visione di Aeroviaggi di offrire non solo esperienze autentiche e memorabili, ma anche di garantire la massima qualità e sostenibilità dei propri servizi e strutture, promuovendo un turismo responsabile e rispettoso dell'ambiente.

## I partner

Le partnership di Aeroviaggi rappresentano una parte essenziale della strategia aziendale, poiché l'azienda si impegna a collaborare con partner che condividono i suoi valori e obiettivi.

Tra i partner finanziari figura Hotel Investment Partner (HIP), che ha creduto nel progetto di riposizionamento del brand e ha sostenuto l'intenzione di impostare la crescita in una ottica sostenibile e responsabile.

Importanti partner globali del mondo alberghiero come Marriott e Hilton rafforzano ulteriormente la presenza e unicità di Aeroviaggi nel settore. Tra i partner commerciali internazionali dell'hospitality si annoverano Booking ed Expedia, leader nel settore degli operatori

online diretti ai consumatori finali. Tra gli operatori internazionali, si registrano grandi nomi come TUI Global, DER Touristik, Fram, Jet2, FTI, British Airways e Easy Jet Holidays che garantiscono una presenza capillare nei mercati di riferimento.

Collabora con nomi di rilievo del food and beverage (MAR, Barilla, Campari, e altre), sia della grande che della piccola distribuzione, per offrire sempre qualità e genuinità ai propri ospiti.

Inoltre, Aeroviaggi stabilisce collaborazioni con partner istituzionali ed enti o fondazioni culturali di rilievo come il Teatro Massimo di Palermo ed è attivamente coinvolta con associazioni a scopo benefico.

## CANALI DI VENDITA

### B2C (Business to Consumer)

Aeroviaggi offre ai clienti la possibilità di prenotare direttamente attraverso il sito web ufficiale, mangias.com, e il Central Reservation Office. Inoltre, l'azienda collabora con partner globali del mondo dell'Hospitality come Hilton e Marriott, garantendo così un'ampia visibilità e accesso a un pubblico internazionale. Aeroviaggi è anche presente sui principali portali di prenotazione online, tra cui Booking, Expedia, Agoda e Lastminute, offrendo ai clienti molteplici opzioni per trovare e prenotare le proprie vacanze in modo semplice e conveniente.



### B2B (Business to Business)

Aeroviaggi opera attraverso uffici commerciali di rappresentanza nei principali mercati internazionali, inclusi Italia, Francia, Germania, UK e USA. Questa presenza capillare è rafforzata da una stretta collaborazione con importanti Tour Operator italiani e internazionali come TUI Global, British Airways, DER Touristik, Fram, Hotel Beds, Jet2, Itaka, FTI e Easy Jet Holidays. Inoltre, Aeroviaggi offre un portale di prenotazione dedicato alle agenzie di viaggi nazionali e internazionali, facilitando così l'accesso a offerte esclusive e la gestione delle prenotazioni per i propri clienti. Grazie a queste partnership strategiche e strumenti dedicati, Aeroviaggi è in grado di offrire soluzioni personalizzate e di alta qualità a un ampio spettro di clienti aziendali, garantendo una distribuzione efficiente e una forte presenza nei mercati chiave.

# La catena di fornitura

La catena di fornitura rappresenta un elemento fondamentale nel contesto della sostenibilità della nostra azienda (GRI 2.6). La sua gestione responsabile è cruciale per minimizzare l'impatto ambientale, promuovere l'equità sociale e garantire la crescita economica sostenibile.

## Il nostro focus:

### ATTENZIONE ALLE MATERIE PRIME

---

L'acquisizione di materie prime avviene attraverso fornitori che rispettano rigorosi standard ambientali e sociali, contribuendo alla conservazione delle risorse naturali e al benessere delle comunità locali.

### PRODUZIONE ECO-COMPATIBILE

---

Le pratiche di produzione tengono conto dell'efficienza energetica, della riduzione delle emissioni e dell'uso di tecnologie pulite, riducendo così l'impatto ecologico dei processi produttivi.

### LOGISTICA VERDE

---

Il trasporto e la distribuzione dei prodotti sono ottimizzati per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, con un crescente utilizzo di mezzi di trasporto a basso impatto ambientale e la pianificazione di rotte logistiche efficienti.

### DISTRIBUZIONE ETICA

---

La rete di distribuzione è progettata per garantire equità e trasparenza, assicurando che i diritti dei lavoratori siano rispettati e che i prodotti siano accessibili in modo equo.

### SERVIZIO CLIENTI RESPONSABILE

---

Il supporto post-vendita include politiche di reso e riciclo che incoraggiano il consumo consapevole e la riduzione degli sprechi.

Abbiamo avviato un processo di selezione e qualifica dei fornitori, al fine di estendere la loro valutazione agli aspetti di sostenibilità oltre che di qualità e affidabilità che abbiamo sempre perseguito. Questo impegno riflette la nostra dedizione alla promozione di pratiche responsabili che vedono i nostri partner allineati e sostenitori di valori e obiettivi condivisi. La nostra catena di fornitura è estremamente varia e articolata. Le macro-categorie per noi più rilevanti sono:

#### ALIMENTARI

La catena di fornitura nel settore alimentare è cruciale per garantire qualità e sicurezza alimentare in tutte le strutture ricettive. La nostra attenzione cresce nel porre l'attenzione anche a fornitori affidabili dal punto di vista ambientale e sociale.

#### TESSILE, ABBIGLIAMENTO, PELLE E SIMILI

Tutte le strutture necessitano di molti prodotti tessili, a partire dalle divise fino a tutto l'arredo casa di camere, ristoranti e ambienti comuni. Alla qualità, eleganza e unicità aggiungiamo attenzione per prodotti e aziende che rispettino l'ambiente e le persone.

#### MOBILIA E ARREDO CASA

Soprattutto in caso di ristrutturazioni e di ammodernamento delle nostre strutture gli acquisti di arredo sono importanti. L'attenzione ai materiali non rinnovabili e alla circolarità dei prodotti si aggiunge alla tradizionale ricerca di gusto, qualità e durabilità.

#### ENERGIA, GAS, ACQUA

La catena di fornitura in questi settori è essenziale per garantire la continuità e qualità dei nostri servizi. Una gestione attenta ed efficace delle risorse si accompagna ad una richiesta di fonti rinnovabili e di minor impatto ambientale.

#### RISTRUTTURAZIONI IMMOBILI

I nostri progetti edilizi di ristrutturazione sono spesso su larga scala e richiedono una catena di fornitura attenta ai materiali utilizzati, ai rifiuti oltre che alle pratiche sociali responsabili.

#### TRASPORTI

Il trasporto di merci e persone è un punto essenziale per i servizi che offriamo e sono uno dei settori che maggiormente influenzano il cambiamento climatico. Efficienza e innovazione sono alla base delle richieste dei fornitori di veicoli, infrastrutture e servizi logistici.

#### SERVIZI

Molteplici e vari sono i fornitori di servizi, dai servizi alla persona fino alla manutenzione di infrastrutture. Attenzione massima viene posta alla regolarità dei contratti, alla salute e sicurezza e rispetto dei diritti dei lavoratori.

## Mercati serviti

Aeroviaggi offre i propri servizi a una clientela nazionale e internazionale.

### ITALIA

Nel mercato interno italiano, Aeroviaggi attrae una varietà di clienti, compresi turisti nazionali in cerca di esperienze di vacanza di alta qualità all'interno del proprio paese. Questi clienti possono provenire da diverse regioni italiane e sono spesso attratti dalle bellezze naturali della Sicilia e della Sardegna, così come dalla reputazione del brand Mangia's per l'ospitalità autentica e la qualità dei servizi.

### FRANCIA

I turisti francesi rappresentano una parte significativa dei clienti di Aeroviaggi. Attratti dalla vicinanza geografica e dalla ricca cultura mediterranea, i turisti francesi spesso scelgono i Resort Mangia's per le loro vacanze.

### REGNO UNITO

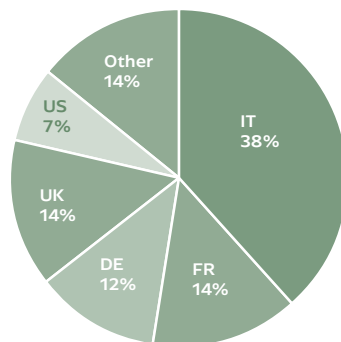
I turisti britannici sono attratti dalle spiagge soleggiate, dalla storia ricca e dalla cucina deliziosa dell'Italia, rendendo i Resort Mangia's una scelta popolare per le loro vacanze all'estero. Questi clienti cercano spesso esperienze di lusso e sono disposti a investire in alloggi di alta qualità e servizi personalizzati.

### GERMANIA

I turisti tedeschi apprezzano le esperienze autentiche e la natura incontaminata offerte dalla Sicilia e dalla Sardegna, rendendo i Resort Mangia's una scelta popolare per le loro vacanze. Questi clienti sono spesso alla ricerca di una combinazione di relax e avventura, e trovano nei Resort Mangia's un equilibrio perfetto tra lusso, autenticità e bellezza naturale.

### STATI UNITI

Gli americani che visitano i Resort Mangia's sono spesso alla ricerca di esperienze esclusive e autentiche all'estero. Attratti dalla cultura italiana, dalla cucina mediterranea e dalle spiagge mozzafiato della Sicilia e della Sardegna, questi clienti trovano nei Resort Mangia's un rifugio di lusso e relax. Sono disposti a investire in esperienze di alta qualità e apprezzano la cura dei dettagli e la personalizzazione offerte dai Resort Mangia's.



## Evoluzione normativa

Nel 2023, il settore turistico ha registrato significative evoluzioni normative che influenzano direttamente le attività di Aeroviaggi. Tra queste, la legge costituzionale del 11 febbraio 2022, n. 1, che ha modificato gli articoli 9 e 41 della Costituzione, ha riconosciuto un espresso rilievo alla tutela dell'ambiente, sia nella parte dedicata ai Principi fondamentali, sia tra le previsioni della cosiddetta Costituzione economica.

Si è, infatti, osservata un'accentuata attenzione alle questioni ambientali da parte dei governi nazionali e internazionali. L'entrata in vigore di leggi più stringenti in materia di gestione dei rifiuti, riduzione delle emissioni di gas serra e utilizzo sostenibile delle risorse richiede anche ad Aeroviaggi di implementare misure aggiuntive per ridurre l'impatto ambientale delle sue attività.

## Valore distribuito

Le prestazioni economico finanziarie di Aeroviaggi (GRI 201-1) comprendenti la distribuzione del valore economico generato (ricavi), il valore economico distribuito (Costi operativi, salari e benefit dei dipendenti, pagamenti ai fornitori, pagamenti a governi e investimenti nella comunità) sono riportati nelle seguenti tabelle nn. 3 - 4 - 5:

Dati economici	2022	2023
Valore della produzione	73.393.092	106.107.106*
Spese per il personale	12.735.235	12.294.722*
Margine operativo lordo	4.797.641	3.820.051*
Ammortamenti	5.697.829	5.500.000*
Oneri finanziari	1.697.609	836.364*
Risultato ante imposte	181.398	2.284.985*

Tabella n. 3: conto economico 2023

Dati patrimoniali	2022	2023
Immobilizzazioni	144.063.070	154.802.719*
Attivo circolante	52.003.646	70.851.883*
Patrimonio netto	153.034.653	153.034.653*
Debiti verso terzi	40.943.359	59.654.759*

Tabella n. 4: andamento patrimoniale

Conto economico riclassificato	2022	2023
Ricavi	67.923.054	103.539.385*
Altri proventi	5.470.038	2.567.721*
Proventi finanziari	1.801.641	4.301.491*
Totale valore economico generato	75.194.733	110.107.105
Costi operativi	61.558.045	95.492.332*
Remunerazione del personale	12.735.235	12.294.722*
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	210.128	n.a.*
Totale valore economico distribuito	74.503.408	107.787.054
Ammortamenti	5.697.829	5.500.00*
Riserva Legale	1.712.337	1.712.337*
Valore economico trattenuto	7.410.166	7.212.337

Tabella n. 5: valore economico non distribuito

Nel corso del 2023 il Gruppo Aeroviaggi, a seguito della Pandemia Covid-19 ha fruito di agevolazioni fiscali per 397.411€, di cui (GRI 201-4).

- 162.097€ riguardanti i servizi energetici;
- 145.039€ per credito imposta IMU 2021;
- 90.275€ per credito imposta Ex Super Ammortamento.

Nel 2023 Aeroviaggi, nell'ambito del credito d'imposta sull'energia elettrica, ha usufruito di agevolazioni fiscali per 84.379 €.

Le informazioni relative a impatti economici indiretti significativi (GRI 203-2) non sono ad oggi rendicontabili perché non disponibili.

Nel 2024 l'azienda ha avviato le attività di valutazione della "doppia materialità" come richiesto dai requisiti di rendicontazione ambientale EFRAG – ESRS, soprattutto in relazione al cambiamento climatico e ai suoi effetti sugli asset e attività di Aeroviaggi (GRI 201-2).



# Stakeholder e temi materiali

## Gli Stakeholder

Nel 2023 Aeroviaggi ha svolto, per la prima volta, attività di coinvolgimento ed ascolto delle parti interessate (Stakeholder Engagement) principalmente mirate alla identificazione dei temi rilevanti per l'azienda. Tale attività ha visto il pieno supporto del Consiglio di amministrazione ed è stata coordinata dal neo-costituito ESG Performance Team.

Inizialmente l'ESG Performance Team ha svolto una serie di incontri che hanno consentito di approfondire i fattori di contesto interno ed esterno e la struttura della catena del valore, con l'individuazione delle realtà a monte e valle dell'organizzazione.

L'analisi di contesto ha incluso considerazione relative a:

- ♦ macro-trend di settore;
- ♦ media e media di settore;
- ♦ peers e competitor;
- ♦ standard di settore e delle evoluzioni del contesto;
- ♦ cambiamento climatico;
- ♦ documentazione interna;
- ♦ rischi e opportunità;
- ♦ contributo dei temi materiali ai target degli sdgs.

### IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

Successivamente l'ESG Performance Team ha avviato un processo di identificazione e profilazione degli stakeholder con l'individuazione, ove possibile, della persona di contatto e la valutazione dello stakeholder o del gruppo di stakeholder, secondo la matrice di importanza/influenza (importanza dello stakeholder per l'organizzazione e influenza dello stakeholder sull'organizzazione).

La lista degli stakeholder di Aeroviaggi è riportata nella Fig. 1, Pag. 31.

## Lista degli stakeholder

LISTA DELLE CATEGORIE E SOTTO CATEGORIE DI STAKEHOLDER CON I QUALI L'ORGANIZZAZIONE SI CONFRONTA

CATEGORIE	SOTTO-CATEGORIE
Soci	1. Socio;
Personale	2. Dipendenti a tempo determinato, dipendenti a tempo indeterminato, lavoratori;
Collaboratori	3. Liberi professionisti;
Fornitori	4. Fornitori di utilities; Fornitori servizi turistici; Fornitori FF&E/ CAPEX /GC; Fornitori servizi e consulenze; Fornitori beni di consumo e F&B; Fornitori di servizi pubblicitari;
Partners	5. Hilton; Marriot; HIP;
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	6. Istituzioni comunali, provinciali e regionali; Forze dell'ordine;
Finanziatori e banche	7. Banche;
Assicuratori	8. Società di assicurazione;
Associazioni e fondazioni	9. Associazioni di categoria nazionali e regionali; Altre associazioni;
Media	10. Giornali nazionali, locali e finanziari; social media; TV e radio;
Clienti	11. Clienti B2B (Tour operator, Agenzie; infomediari); Clienti finali;
Società civile	12. Comunità locale; ONGs; Associazioni senza scopo di lucro; Organizzazioni non governative rappresentate nei territori.

Figura 1: lista degli Stakeholder



## Stakeholder engagement

L'interazione con le parti interessate (GRI 2-29) avviene continuamente con l'operatività dell'organizzazione e ciascun responsabile di funzione è il preposto principale al loro coinvolgimento.

Con l'avvio del progetto ESG si è pensato a gestire l'interazione in modo più sistematico e strutturato estendendolo a tutti gli aspetti aziendali (non solo economici e di business, ma anche e soprattutto sociali, ambientali e di etica aziendale). Per questo, a partire dal 2024 verrà definito un vero piano di interazione con le parti interessate, con l'assegnazione di precise responsabilità e un centro di coordinamento nel responsabile del ESG performance Team.

Aeroviaggi ha definito e implementato una procedura di suggerimenti e segnalazioni che permette ai singoli di richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni sull'attuazione delle politiche e delle strategie per una condotta aziendale responsabile nelle operazioni e nei rapporti di business. (es: colloqui confidenziali, processi di "escalation" per sollevare i problemi attraverso i livelli dirigenziali, le linee dirette, procedure per segnalare la non conformità a leggi e regolamenti e le procedure di whistleblowing) (GRI 2.26).

## Analisi dei temi materiali

A seguito del lavoro di analisi di settore e di individuazione degli stakeholder, il ESG Performance Team ha individuato una prima lista di temi materiali rilevanti per il settore turistico e per l'azienda stessa.

I temi sono stati selezionati dall'elenco delle aree del Framework Get It Fair che corrispondono in sostanza ai temi individuati dagli Standard di rendicontazione internazionali (GRI, ESRS). Abbiamo ritenuto tale allineamento fondamentale affinché i temi individuati fossero completi e paragonabili a quelli di altre organizzazioni che utilizzano standard internazionali (GRI 3-1).

A seguire è stato richiesto di convalidare la selezione effettuata dal Team ad un nucleo di rappresentanti del top management di Aeroviaggi. Questa prima fase ha permesso di confermare

11 macroaree e 30 temi considerati materiali. Tale lista è stata quindi sottoposta al vaglio dei vari gruppi di stakeholder, interni ed esterni, affinché supportassero l'organizzazione in una prioritizzazione dei temi più rilevanti per Aeroviaggi dal loro punto di vista e aiutassero alla definizione della prima matrice di materialità dell'organizzazione.

A ciascun membro del ESG Performance Team sono stati assegnati uno o più stakeholder o uno o più gruppi di stakeholder e con loro è stato definito un piano di coinvolgimento specifico e personalizzato per la somministrazione del questionario contenente i 30 temi individuati.

Per i gruppi più numerosi è stato deciso un campionamento che fosse significativo e rappresentativo di tutta la categoria.

Stakeholder	Identificati	Profilati	Da coinvolgere	Coinvolti	Questionari compilati
Comuni	7	4	4	4	4
Regioni	2	2	2	2	2
Assicurazioni	2	1	1	1	1
Banche	7	2	2	2	2
Fondi e associazioni	3	2	2	2	2
Top Management	15	Profilatura di gruppo	15	15	13
Middle Management	8	Profilatura di gruppo	8	8	6
Dipendenti HQ	86	Profilatura di gruppo	86	86	60%
Dipendenti Strutture	20	Profilatura di gruppo	20	20	18
Lavoratori stagionali delle strutture	>1000		10% (circa 100)	100	60
Clienti B2C	Numero indefinito	Profilatura di gruppo	Circa 100	Circa 100	5
Clienti B2B Tour Operator	TBD	2	2	1	0
Clienti B2B Portali	TBD	2	2	1	0
Clienti B2B Agenzie di viaggio	TBD	2	2	1	0
Fornitori	1040	Profilature di gruppo	104	104	7

Tabella n. 6: Dati di coinvolgimento dei temi materiali Aprile-Agosto 2023

Il metodo scelto, quello della compilazione del questionario, si è rivelato più semplice per alcuni stakeholder e più complesso per altri dove, infatti, non è stato raggiunto il target di interazione prefissato.

Il questionario è stato reso disponibile anche su internet tramite un semplice accesso pensato soprattutto agli stakeholder più numerosi come i clienti ed i fornitori.

Aeroviaggi aveva previsto che, per raggiungere un risultato significativo, sarebbero stati ne-

cessari almeno 3 anni, dato l'alto numero di stakeholder coinvolti. È per questo che nel 2024 Aeroviaggi intende rivedere l'approccio di coinvolgimento per la definizione dei temi materiali estendendolo all'intero arco dell'anno.

Gli strumenti che Aeroviaggi intende mettere in campo per richiedere agli stakeholder quali siano le loro priorità saranno molteplici, con modalità e tempi diversi, integrando azioni inerenti alla Responsabilità Sociale in strumenti già esistenti e coinvolgendo tutte le funzioni interne aziendali.

## Matrice di materialità

I 30 temi identificati sono stati così sottoposti alla valutazione da parte di stakeholder esterni ed interni tramite l'erogazione di un questionario con le seguenti diverse modalità a seconda dello stakeholder coinvolto:

- a tutti i dipendenti aziendali sia della sede che delle strutture ricettive, preceduti da una serie di incontri di persona al fine di creare degli ambasciatori presso ciascuna unità capace di assistere e supportare i colleghi;
- a una selezione di lavoratori non dipendenti, prevalentemente lavoratori stagionali;
- ad una selezione rappresentativa di fornitori;
- a rappresentanti di Enti pubblici, associazioni di categoria e banche tramite un coinvolgimento diretto in presenza o telefonico;
- ai clienti dei Resort all'interno di una piattaforma pubblica, pubblicizzata tramite punti strategici delle strutture e tramite il coinvolgimento dei responsabili di struttura;

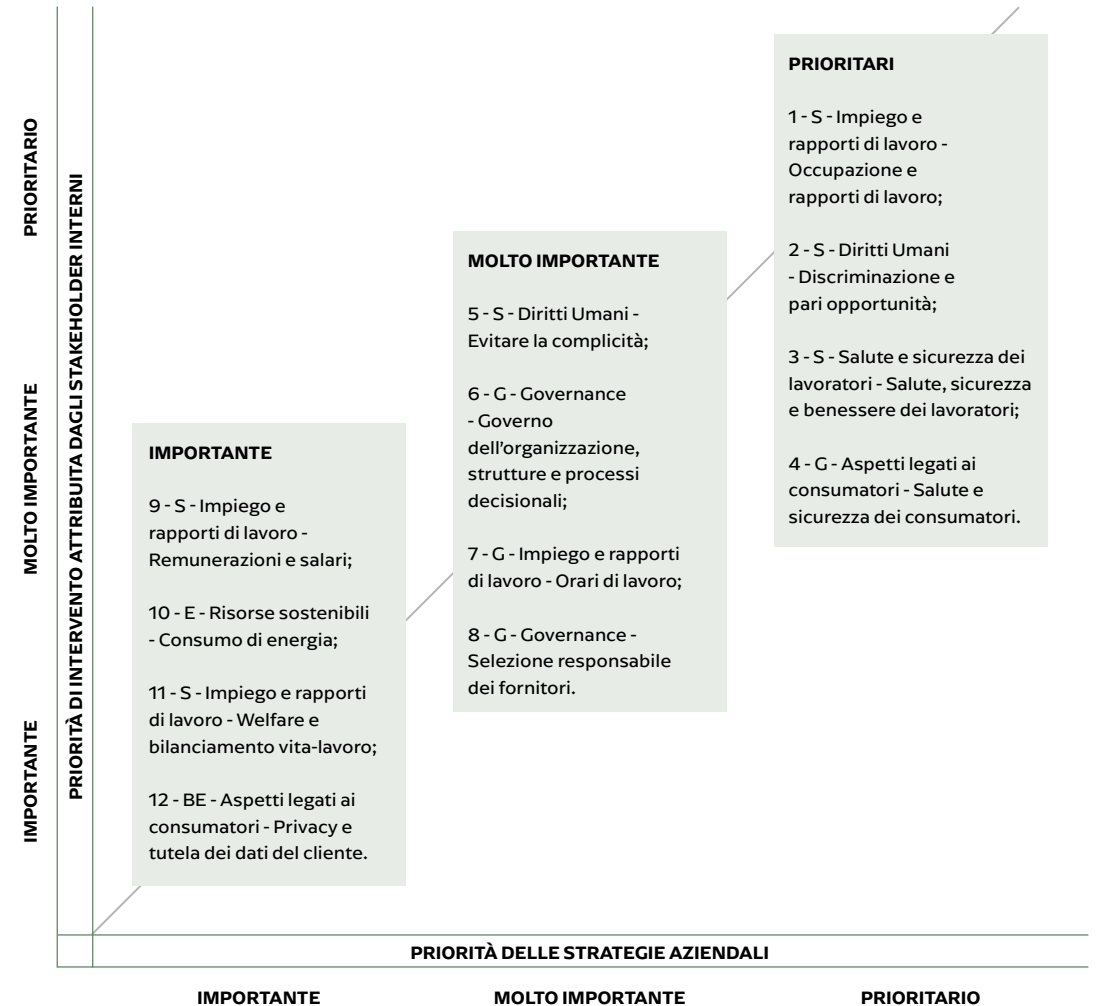
- ai clienti B2B e ai partner come tour operator e agenzie di viaggio.

Parallelamente sono state effettuate:

- analisi dell'indagine di clima aziendale all'interno della quale erano state inserite domande sulla responsabilità sociale agita da Aeroviaggi;
- Media Analysis su tutti gli articoli della rassegna stampa giornaliera prodotta dall'Ufficio Relazioni Esterne e Attività di RSI per gli anni passati.

I risultati della visione interna dell'azienda, dirigenti e dipendenti, hanno popolato l'asse delle X della matrice di materialità (Rilevanza per l'organizzazione), mentre i risultati della visione esterna, Clienti e Intermediari, Fornitori, finanziatori, enti pubblici e società civile hanno contribuito alla distribuzione dei temi lungo l'asse delle Y (Rilevanza per gli Stakeholder).

La Matrice di Materialità è stata oggetto di analisi del Comitato di Direzione il 09.05.2023 ed approvata dal Consiglio di Amministrazione di Aeroviaggi il 31.07.2023.



## LA LISTA DEI TEMI MATERIALI

	MACROAREE	ASPETTI MATERIALI
1	S – Impiego e rapporti di lavoro	Occupazione e rapporti di lavoro
2	S – Diritti Umani	Discriminazioni e pari opportunità
3	S – Salute e sicurezza dei lavoratori	Salute, Sicurezza e benessere dei lavoratori
4	G – Aspetti legati ai consumatori	Salute e sicurezza dei consumatori
5	S – Diritti Umani	Evitare la complicità
6	G – Governance	Governo dell'organizzazione, strutture e processi decisionali
7	S – Impiego e rapporti di lavoro	Orari di lavoro
8	G – Governance	Selezione responsabile dei fornitori
9	S – Impiego e rapporti di lavoro	Remunerazioni e salari
10	E – Risorse sostenibili	Consumo di energia
11	S – Impiego e rapporti di lavoro	Welfare e bilanciamento vita-lavoro
12	BE – Aspetti legati ai consumatori	Privacy e tutela dei dati del cliente
13	G – Aspetti legati ai consumatori	Supporto ai consumatori e risoluzione dei reclami
14	G – Corrette pratiche gestionali	Lotta alla corruzione
15	G – Aspetti legati ai consumatori	Correttezza nella comunicazione e nelle pratiche contrattuali
16	E – Risorse sostenibili	Consumo di acqua
17	S – Impiego e rapporti di lavoro	Dialogo sociale
18	G – Corrette pratiche gestionali	Promozione della RS nella catena del valore
19	S – Diritti Umani	Lavoro forzato
20	E – Inquinamento ed emissioni	Rifiuti
21	G – Aspetti legati ai consumatori	Consumo sostenibile
22	S – Comunità locali	Relazione con la comunità
23	S – Comunità locali	Valore sociale e finanziario per la comunità
24	G – Aspetti legati ai consumatori	Educazione e consapevolezza del consumatore
25	E – Inquinamento ed emissioni	Prodotti chimici
26	E – Cambiamento climatico	Emissioni di gas serra
27	E – Inquinamento ed emissioni	Inquinamento dell'aria
28	E – Protezione dell'ambiente	Sistemi naturali
29	E – Protezione dell'ambiente	Benessere animale
30	E – Protezione dell'ambiente	Pesticidi e fertilizzanti

## Piano di sostenibilità (KPI e Obiettivi)

In base ai risultati dello stakeholder engagement e dell'analisi dei temi materiali avvenuta nel 2023 Aeroviaggi ha definito un piano di sostenibilità per l'anno finanziario 2024, ap-

provato dal Consiglio di amministrazione e con azioni definite per aspetti di governance, sociali, ambientali e di etica aziendale.

# Governance

La sostenibilità e la responsabilità d'impresa partono dalla governance. Aeroviaggi è consapevole della necessità di mitigare qualsiasi rischio che possa dare alle parti interessate l'idea di un sistema di governance poco impegnato e attivo rispetto alle sfide della sostenibilità che ci attendono.

Nel 2022 Aeroviaggi ha affidato l'incarico ad una primaria società di consulenza specializzata, per effettuare un approfondito studio riguardante la governance societaria. L'obiettivo era quello di coinvolgere attivamente i membri della famiglia nel processo decisionale, cercando di evitare conflitti e garantire un consenso sulle scelte strategiche e le politiche di investimento. L'analisi riguardava anche la formulazione di un piano di successione per garantire una transizione fluida tra le generazioni, evitando possibili tensioni familiari.

Nel 2023 Aeroviaggi ha avviato l'implementazione dei risultati dello studio effettuato nel 2022 al fine di rafforzare il sistema di governance dedicando particolare attenzione alle que-

stioni e ai rischi relativi alla sostenibilità e alla responsabilità d'impresa.

Questa sezione del rapporto mette in evidenza le iniziative già avviate nel 2023 per migliorare la struttura di governance di Aeroviaggi, la composizione, le competenze, i ruoli e le remunerazioni, i rischi e i controlli interni presenti nel Consiglio di amministrazione e i piani previsti per il 2024 e 2025 al fine di mitigare ulteriormente il rischio governance della società e le performance del Board a sostegno della crescita del gruppo Aeroviaggi.

Aeroviaggi adotta un sistema di governance costituito da:

- ♦ il Consiglio di amministrazione;
- ♦ il Collegio Sindacale;
- ♦ l'Organismo di Vigilanza (D. Lgs. 231/2001 e successive modifiche).

L'attività di revisione contabile è affidata a una società esterna (PWC – PricewaterhouseCooper).

## Ruolo del Consiglio

Il Consiglio di amministrazione di Aeroviaggi S.p.A., nominato dall'Assemblea dei Soci, è il massimo organo gestore e ha la responsabilità della definizione delle politiche e strategie dell'azienda e di definire l'assetto organizzativo più efficace per implementarle.

Nel 2023 il Consiglio ha deliberato l'avvio di una strategia di medio – lungo termine per il miglioramento della gestione e dei risultati su tutti gli aspetti e rischi relativi alla sostenibilità applicabili alla Managing Company Aeroviaggi con progressiva estensione a tutti i resort del gruppo basata sulla valutazione di terza parte indipendente.

Questa strategia persegue due obiettivi fondamentali:

1. Guidare il processo di miglioramento del Sistema di gestione e dei risultati di Aeroviaggi su tutti gli aspetti della sostenibilità;
2. Conseguire riconoscimenti esterni da parte di organismi riconosciuti per confermare la bontà degli sforzi sostenuti dall'azienda.

2023	2024	2025
Rating ESG: Definizione e Implementazione di un Sistema di gestione integrato di tutti gli aspetti e rischi della sostenibilità per conseguire il rating ESG nell'ambito del programma Get It Fair ( <a href="http://www.getit-fair.com">www.getit-fair.com</a> ).	Conseguimento del rating ESG e del marchio GIF Responsible Organization da parte di un organismo di valutazione accreditato rispetto alla norma ISO/IEC 17029 e al programma Get It Fair (limitatamente all'Headquarter).	Progressiva estensione del rating ESG "Get It Fair" ai resort e hotel.
BREEAM In-Use: definizione e implementazione del sistema di raccolta delle informazioni per il conseguimento della certificazione BREEAM In-Use, incluse le prime ispezioni in sito da parte di professionisti accreditati ( <a href="https://bregroup.com/products/breeam/breeam-technical-standards/breeam-in-use">https://bregroup.com/products/breeam/breeam-technical-standards/breeam-in-use</a> ).	Conseguimento delle prime certificazioni di singoli asset rispetto allo schema BREEAM In-Use (4 presso il complesso di Sciaccamare, Selinunte, Brucoli, ecc.).	Potenziale aggiornamento degli scores precedenti, progressiva estensione delle certificazioni BREEAM In-Use a tutti gli asset del gruppo e possibile inclusione della Part 2.
GRESB: preparazione delle informazioni necessarie per permettere ad E.S.G. Solutions di redigere la gap analysis entro fine anno e poter partecipare al GRESB Real Estate Assessment nel 2024 per la prima volta ( <a href="https://www.gresb.com/nl-en/">https://www.gresb.com/nl-en/</a> ).	Raccolta dati e prove documentali relativi all'anno solare 2023 in preparazione alla prima GRESB submission del portfolio Aeroviaggi (direct investments) entro il 01/07/2024.	Raccolta dati documentali e partecipazione al benchmarking GRESB 2025 relativo all'anno solare 2024 e potenziale estensione dello scope agli Asset in JV con HIP.

Il Consiglio di amministrazione ha assunto anche l'impegno di iniziare, su base volontaria, la preparazione del rapporto di sostenibilità conforme agli standard GRI con questo piano (GRI 2-14).

2023	2024	2025
Impostazione di un rendiconto di sostenibilità in conformità agli standard GRI.	Valutazione di conformità di terza parte indipendente del rapporto di sostenibilità 2024 (per l'anno finanziario 2023).	Estensione della copertura del rapporto di sostenibilità alla rete di resort e hotel del gruppo. Adozione degli standard europei EFRAG-ESRS per la preparazione del rapporto di sostenibilità.

Nel 2023 il Consiglio di Aeroviaggi ha approvato una Politica di Responsible Business Conduct in conformità alle raccomandazioni dell'OCSE. La RBC Policy costituisce il riferimento comune alle politiche per specifici scopi. Tutte le Politiche sono pubblicate sul sito WEB (<https://mangias.com/rbc-policy-codice-etico/>).

Il Consiglio di amministrazione ha un ruolo attivo nello sviluppo, approvazione e aggiornamento nelle dichiarazioni di scopo, valore o missione di Aeroviaggi, delle politiche, delle strategie e degli obiettivi relativi allo sviluppo sostenibile (GRI 2-12).

2023	2024	2025
Definizione dell'approccio per il piano annuale della sostenibilità. Impostazione del nucleo base del sistema di raccolta dati necessari per la preparazione (tra cui stakeholder engagement e analisi dei temi materiali).	Predisposizione del Piano Annuale per la sostenibilità (in base ai dati 2024). Consolidamento del sistema di raccolta dati Integrazione con il sistema di risk management.	Consolidamento del sistema di raccolta dati e informatizzazione. Miglioramento del piano annuale per la sostenibilità.

Aeroviaggi ritiene che la valutazione delle performance da parte del Consiglio debba essere più oggettiva e trasparente possibile per dare maggiore fiducia agli Stakeholder (GRI 2-18).

Per questo motivo Aeroviaggi ha scelto un modello manageriale di riferimento (GIF Framework) e altri standard più specifici per il settore dell'Asset Management nel real estate (GRESB, BREEAM In-Use, ecc.) per guidare il processo di miglioramento della gestione rispetto a tutti gli aspetti e rischi di sostenibilità.

Le valutazioni della performance del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone sono effettuate in base a un approccio che prevede:

- Il Consiglio ha formalmente approvato:
- la politica di Responsible Business Conduct e tutte le politiche specifiche per ciascun aspetto della sostenibilità;
  - il Codice Etico (versione 2023).

Il Consiglio riesamina e approva il corretto svolgimento degli Internal Audit e del Riesame Annuale della Direzione predisposto dal Management.

Per quanto riguarda la pianificazione della sostenibilità la tabella sotto menzionata descrive il processo di miglioramento in corso:

- Monitoraggio continuo svolto dalla struttura organizzativa di Aeroviaggi e, in particolare, dall'ESG Performance Team, sull'andamento dei principali indicatori di prestazione che comprendono quelli definiti dagli Standard GRI e altri indicatori definiti dall'organizzazione.
- Svolgimento di un ciclo di Internal Audit su tutti i processi della sede svolta con frequenza almeno semestrale e il supporto degli strumenti di self-assessment messi a disposizione dal programma Get It Fair per valutare l'andamento nel tempo dello score complessivo e del grado di implementazione e miglioramento del sistema di governance e gestione degli aspetti ESG nonché il livello di esposizione ai rischi di natura non-finanziaria.

- ♦ Valutazione di terza parte indipendente del Rating ESG effettuata da un organismo accreditato da un Ente nazionale di accreditamento (Accredia) rispetto alla norma ISO/IEC 17029 e al programma Get It Fair.
- ♦ Partecipazione a iniziative di benchmarking di sostenibilità (Es.: GRESB).
- ♦ Stimolare il miglioramento continuo del Sistema manageriale integrato e delle performance fondamentali di sostenibilità (Impatti, Rischi e Opportunità).
- ♦ Misurare periodicamente i risultati raggiunti.
- ♦ Sviluppare una base di riferimento misurata quantitativamente per l'applicazione delle politiche di incentivazione e remunerazione degli amministratori e dei manager dell'azienda.

La combinazione di iniziative di Due Diligence interna su tutti gli aspetti e rischi della sostenibilità e di valutazioni di terza parte indipendente consente al Consiglio di Aeroviaggi di:

## Composizione del Consiglio

La composizione del Consiglio di Aeroviaggi riflette la storia e la continuità della famiglia Mangia, con un'attenzione particolare ai ruoli e alle attribuzioni dei ruoli ai singoli membri della famiglia. Il Consiglio riflette una diversità di competenze, esperienze e prospettive al fine di ga-

rantire una governance equilibrata ed efficace fondata sui valori familiari ed aziendali.

Il Consiglio di Amministrazione di Aeroviaggi è composto da 5 membri (GRI 2-9).

### COMPOSIZIONE DELLA PIÙ ALTA CARICA DI GOVERNO

Membri	Marcello Mangia	Marco Mangia	Giuseppe Mangia	Andrea Mangia	Tiziana Mangia
<b>Esecutivo/ Non-esecutivo</b>	Esecutivo	Esecutivo	Non esecutivo	Esecutivo	Esecutivo
<b>Indipendente</b>	No	No	No	No	No
<b>Incarichi nel Board in organizzazioni collegate ad Aeroviaggi</b>	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno
<b>Genere</b>	Maschile	Maschile	Maschile	Maschile	Femminile
<b>Parte di gruppi sociali sotto-rappresentati</b>	No	No	No	No	No
<b>Competenze rilevanti per gli impatti dell'organizzazione</b>	Direzione generale	Commerciale e operativa	Internal Auditing	Amministrativa, Finanziaria e ESG	Commerciale

Tutti gli amministratori sono rappresentativi di quote di proprietà del gruppo Aeroviaggi. Nel Consiglio non sono presenti comitati endo-consiliari. In Aeroviaggi il Presidente detiene anche la carica di CEO (Chief Executive Officer) (GRI 2-11).

Sebbene i Codici di Autodisciplina delle imprese familiari raccomandino la distinzione delle cariche tra Presidente e CEO, la famiglia Mangia ha scelto consapevolmente l'opzione di affidare al Presidente anche le deleghe di CEO per due ragioni fondamentali:

1. Aeroviaggi è controllata dalla holding (Finetur) composta dagli stessi membri di Aeroviaggi (ad eccezione di Andrea Mangia) a sua volta controllata da un trust al quale partecipano tutti i membri della famiglia Mangia. In questo assetto di controllo la holding assolve il ruolo di un Consiglio di Famiglia e le deleghe sono espressione degli equilibri e della fiducia di tutti i membri della famiglia;
2. Alcuni studi e ricerche dimostrano che le aziende a controllo familiare in cui vi è concentrazione di deleghe di Presidente e CEO presentano una redditività e performance di Borsa (per le società quotate) superiori alle aziende familiari in cui vi è separazione delle deleghe.

Eventuali cambiamenti nell'assetto del consiglio saranno presi in considerazione nel momento in cui avvenissero cambiamenti significativi nella struttura di controllo della società o nell'ipotesi di avviare il percorso alla quotazione in Borsa.

Il Consiglio di Aeroviaggi ha attribuito la delega agli aspetti ESG e alla sostenibilità al membro del Consiglio Andrea Mangia (GRI 2-13) che ha la responsabilità di supervisionare e sottoporre alla deliberazione dell'organo collegiale in merito a:

- i. approvazione degli obiettivi e dei piani per la sostenibilità;
- ii. approvazione del profilo dei rischi aziendali e, in particolare, i rischi ESG con frequenza almeno trimestrale;
- iii. istituzione di una due diligence su tutti gli

aspetti sociali e ambientali da applicare all'interno dell'azienda e a tutti gli attori della catena del valore. L'amministratore dovrà inoltre integrare la due diligence nella strategia aziendale tenendo conto dei diritti umani, dei cambiamenti climatici e delle conseguenze ambientali delle loro decisioni, anche a lungo termine;

- iv. approvazione dei risultati di internal auditing e del riesame annuale dei risultati raggiunti;
- v. approvazione del rapporto annuale sulla sostenibilità predisposto in conformità a standard di rendicontazione riconosciuti a livello internazionale con annessa la valutazione della conformità rilasciata da una terza parte indipendente (GRI 2-14);
- vi. approvazione di misure per prevenire e mitigare i rischi di conflitti di interesse dei membri del Consiglio;
- vii. approvazione del rendiconto delle criticità e preoccupazioni per i reali e i potenziali impatti negativi, potenziali ed effettivi, sugli stakeholder raccolti attraverso procedure di reclamo e di altro tipo. Includono anche preoccupazioni individuate attraverso altre procedure riguardanti la condotta dell'organizzazione nelle sue operazioni e rapporti di business;
- viii. approvazione di misure per aumentare le conoscenze collettive del Consiglio su tutti i temi relativi allo sviluppo sostenibile, ai rischi ESG e alla rendicontazione sulla sostenibilità;
- ix. approvazione di iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder e approvazione della matrice di materialità con frequenza almeno biennale o ogni qual volta avvengano cambiamenti significativi nel modello di business;
- x. valutazione indipendente della performance del Consiglio nella gestione e controllo degli impatti sull'economia, ambiente e società con frequenza almeno annuale.

Al Consigliere con delega sugli aspetti di sostenibilità riferisce il Responsabile del ESG Performance Team nominato all'interno della struttura organizzativa. L'ESG Performance Team è costituito da un gruppo di persone che appartengono ai diversi dipartimenti dell'organizzazione ed è guidato dal Responsabile del dipartimento "Legal Compliance".

Le funzioni fondamentali dell'ESG Performance Team sono:

- ♦ implementare le politiche e strategie approvate dal Consiglio;
- ♦ assicurare la corretta implementazione del sistema di gestione integrato per la sostenibilità e, in particolare, del sistema di gestione dei rischi ESG;
- ♦ assicurare il corretto svolgimento delle attività di Stakeholder engagement e di definizione dei temi materiali;
- ♦ monitorare la corretta implementazione dei piani di mitigazione rischi su tutti gli aspetti ESG;
- ♦ monitorare l'efficacia del sistema di raccolta dati relativi a tutti gli indicatori prestazione;
- ♦ assicurare la corretta implementazione del Piano Annuale della sostenibilità e di tutti i piani ad esso collegati;
- ♦ segnalare periodicamente al Consiglio eventuali criticità (GRI 2-16);
- ♦ predisporre il rapporto annuale di sostenibilità;

Questo approccio organizzativo riduce il rischio che il Consiglio non sia tempestivamente informato di criticità aziendali su tutti gli aspetti ESG.

Aeroviaggi riconosce l'importanza di affrontare e gestire l'azienda evitando conflitti di interessi nel Consiglio (GRI 2-15).

Poiché i membri dell'organo di governo sono legati da relazioni familiari la valutazione di possibili conflitti di interesse avviene nel Trust e nella Holding che hanno il controllo su Aeroviaggi.

Nel 2023 Aeroviaggi ha avviato l'implementazione di politiche di governance specifiche per rendere più oggettive le evidenze di assenza di conflitti di interesse e accrescere la trasparenza dei membri del Consiglio verso gli Stakeholder esterni.

Nel 2024 i membri del Consiglio saranno tenuti a presentare dichiarazioni di interessi estese, che vanno oltre i tradizionali interessi finanziari. Queste dichiarazioni includono relazioni familiari, transazioni personali e altre connessioni che potrebbero influenzare la loro capacità di agire nell'interesse della società.

Inoltre, le modalità di gestione del Conflitto di interesse saranno oggetto dei contenuti di induction programme.

L'OdV eserciterà un controllo sulla corretta dichiarazione da parte degli amministratori.

Gli indicatori di diversità negli organi di governance sono rappresentati nella tabella che segue (GRI 405-1):

Genere	Maschile	Femminile	Altro
	4	1	0
Età	< 30 anni	Oltre 30 sino a 50 anni	Oltre 50 anni
	0	2	3

Tabella N.7

Il sistema di Governance di Aeroviaggi è supportato da tre organi collegiali:

#### IL COLLEGIO SINDACALE

Che vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

#### L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Costituito ai sensi del d.Lgs. 231/2001.

#### IL COMITATO ETICO

Composto dal responsabile esg in seno all'organo amministrativo (Andrea Mangia) dal senior HR director (Maurizio Alagna) e da un componente indipendente (Avv. Maria Colosimo), nominato al fine di garantire la corretta attuazione del codice etico e di condotta, attribuendogli, in particolare, i seguenti poteri:

- ♦ Prendere decisioni in merito a gravi violazioni del codice etico e di condotta segnalate dal compliance officer;
- ♦ Esprimere pareri vincolanti sulle politiche e procedure più significative di Aeroviaggi S.p.A. in modo da garantirne la coerenza con il codice etico e di condotta;
- ♦ Proporre modifiche al codice etico e di condotta da sottoporre al consiglio;
- ♦ Valutare i piani di comunicazione e formazione rispetto al codice etico e di condotta;
- ♦ Valutare il piano di sostenibilità di Aeroviaggi S.p.A. e le relazioni periodiche redatte dal compliance officer;
- ♦ Predisporre una relazione annuale sulla base dell'applicazione del codice etico e di condotta;
- ♦ Assicurare che tutta l'organizzazione conosca il presente codice etico e di condotta;
- ♦ Valutare le proposte di revisione delle procedure e delle politiche aziendali;
- ♦ Valutare le proposte presentate dal compliance officer per la risoluzione delle istanze di violazione del codice etico e di condotta.

## Funzionamento del Consiglio

Il Consiglio di adi Aeroviaggi si è dotato di una procedura che costituisce il Regolamento del Consiglio e definisce l'approccio.

Il successo nella gestione di Aeroviaggi e, in par-

ticolare, della sostenibilità richiede una solida base di conoscenze e competenze all'interno del Consiglio (GRI 2-17).

COMPETENZE DELLA PIÙ ALTA CARICA DI GOVERNO					
	Marcello Mangia	Marco Mangia	Giuseppe Mangia	Andrea Mangia	Tiziana Mangia
<b>Politica e strategia</b>	X				
<b>Amministrazione e finanza</b>	X			X	
<b>Business e trend di settore</b>	X	X			X
<b>Legale</b>	X				
<b>ESG</b>	X			X	
<b>Internal audit e controllo</b>	X		X		
<b>Fiscale</b>				X	
<b>Commerciale</b>	X	X			X
<b>Tecnologie</b>	X				

Tabella N.8

Per consolidare queste competenze il Consiglio ha avviato nel 2022 un processo di progressivo miglioramento delle competenze del Consiglio in materia di sostenibilità (tuttora in corso).

Nell'ultimo trimestre 2022 Aeroviaggi ha organizzato alcuni Workshop su aspetti specifici della sostenibilità ai quali hanno partecipato

anche il CEO e il membro del Board con delega agli aspetti ESG. L'evoluzione in atto delle attività di formazione del Consiglio per rafforzare la conoscenza collettiva sui temi della sostenibilità (governance, sociale, salute e sicurezza, ambiente e business ethics) è rappresentata sinteticamente nella tabella n. 9:

2023	2024	2025
Svolgimento di iniziative di induction.	Definizione e implementazione di un piano di seminari e workshop rivolti al Board con frequenza almeno semestrale. Iniziative "spot" nel caso di introduzione di nuove direttive e leggi. Partecipazione a iniziative organizzate da associazioni multistakeholder (es. Diligentia ETS).	Definizione e implementazione di un piano di seminari e workshop rivolti al Board con frequenza almeno trimestrale. Iniziative "spot" nel caso di introduzione di nuove direttive e leggi. Partecipazione a iniziative organizzate da associazioni multistakeholder (es. Diligentia ETS).

Tabella n. 9: conoscenza collettiva dell'organo di governance

Per arricchire le competenze collettive del Consiglio l'azienda coinvolge esperti esterni, organizzazioni del settore e istituzioni accreditate per assicurare l'accesso a conoscenze specialistiche e aggiornate che contribuiscono al miglioramento delle competenze del Board.

Il processo di preparazione del rapporto di sostenibilità e la partecipazione alle attività di valutazione di terza parte indipendente è considerato parte integrante del processo di sviluppo delle competenze del Consiglio e dei suoi membri.

## Nomina del Consiglio

Aeroviaggi è un gruppo a controllo familiare e la nomina dei membri del Consiglio è affidata alla Holding Fintur controllata dalla famiglia Mangia.

La nomina dei componenti del Consiglio avviene sulla base delle competenze (conoscenze, esperienze professionali, capacità) per gestire un gruppo che opera nel settore dei servizi di ospitalità. L'equilibrio tra competenze professionali e considerazioni familiari è essenziale

per garantire una governance efficace in Aeroviaggi S.p.A. Il coinvolgimento di tutte le parti interessate e la definizione chiara dei ruoli e delle responsabilità contribuiscono a mantenere un Consiglio solido e coeso in grado di guidare la crescita del gruppo.

Aeroviaggi ha adottato un sistema di misurazione delle performance degli Amministratori, con particolare attenzione a quelli in possesso di deleghe esecutive.

## Remunerazione e incentivi

In considerazione di:

- la crescente importanza riconosciuta dal quadro normativo e dagli stakeholder finanziari sulla trasparenza delle politiche di remunerazione degli amministratori;
- le raccomandazioni dei Codici di Corporate Governance e dalle migliori prassi internazionali circa le politiche per la retribuzione degli amministratori e la loro divulgazione;
- i requisiti degli standard di rendicontazione di sostenibilità relativi alla divulgazione delle politiche di remunerazione del Consiglio;
- l'importanza di introdurre incentivi e stimoli per tutti gli amministratori a perseguire le performance di sostenibilità dell'azienda.

Aeroviaggi ha definito un approccio per la remunerazione degli amministratori basato sulla trasparenza e sul collegamento delle performance

del Consiglio non limitato ai risultati economico finanziari ma anche ai risultati raggiunti su tutti gli aspetti e rischi della sostenibilità.

Nel 2023 il Consiglio ha approvato una politica di remunerazione degli amministratori e degli alti dirigenti composta da (GRI 2-19):

- una parte fissa;
- una parte variabile;
- la possibilità di integrarla a bonus legati al raggiungimento di determinati obiettivi aziendali.

La determinazione della componente variabile e degli eventuali bonus è collegata al raggiungimento di obiettivi relativi al livello complessivo di esposizione ai rischi ESG dell'azienda e agli impatti dell'azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone (GRI 2-20).

Nel 2023 Aeroviaggi ha approvato per tutto il personale il progetto HeRo, ossia un sistema di remunerazione fondato sul concetto di Total Reward e basato su quelli che l'azienda chiama i "Four Senses di Mangia's".

Inizialmente il modello si applica al personale dell'Headquarter con particolare attenzione agli amministratori con funzioni esecutive e al top management.

Il programma HeRo persegue l'obiettivo di creare un ambiente unico, migliore ed equo, in grado di coinvolgere le persone e comprende tutto ciò che viene percepito come di valore derivante dal rapporto di lavoro: strumenti e programmi offerti per attrarre, trattenere e motivare in base ai bisogni di esistenza, relazione e crescita del personale.

L'approccio alla remunerazione e incentivazione comprende i seguenti elementi base:

1. Stipendio base annuale (in base al livello di seniority);
2. Bonus variabili (in misura % del reddito annuo basato sulla seniority);
3. Benefit (Welfare e incentivi non monetari);
4. Performance e riconoscimenti;
5. Sviluppo di carriera;
6. Equilibrio vita-lavoro.

Il programma HeRo è in fase di testing e validazione e sarà implementato nel corso del 2024.

Il piano di definizione e sviluppo della politica di remunerazione degli Amministratori e del Top Management è definito nella tabella n. 10:

2023	2024	2025
Definizione di un approccio alla remunerazione degli amministratori e top manager che prevede una componente fissa e una variabile (Programma HeRo).	Implementazione del programma HeRo. Introduzione di un sistema di obiettivi di performance (OKR) che tiene in considerazione aspetti economico finanziari e aspetti ESG. Definizione di una mappa delle competenze (incluse quelle di sostenibilità) per ciascun livello di seniority e dipartimento da utilizzare per guidare lo sviluppo delle persone e l'evoluzione dei compensi.	Riesame e miglioramento del programma HeRo.

Tabella n. 10

Nell'anno finanziario 2023 il rapporto tra la retribuzione massima annuale e la retribuzione media di tutti i dipendenti (GRI 2-21) non ha pre-

sentato variazioni rispetto all'anno 2022 ed è riportata nella seguente tabella n. 11:

RAPPORTO DI RETRIBUZIONE TOTALE ANNUALE		
	2022	2023
<b>Rapporto fra la retribuzione massima e media</b>	4%	4%

Tabella n. 11

## Controllo interno e gestione dei rischi

Nel 2023 Aeroviaggi ha avviato un processo di definizione e implementazione di un sistema di gestione integrato di tutti i rischi aziendali considerando e valutando:

- a. i rischi di eventi derivanti dalle attività di Aeroviaggi che possono causare impatti sugli Stakeholder (personale, ambiente, comunità locali, ecc.);
- b. i rischi di eventi causati dal contesto che possono avere impatti su Aeroviaggi e le sue strutture.

Sebbene nel 2023 la rendicontazione di sostenibilità sia effettuata con riferimento agli standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Institute), Aeroviaggi ha già avviato l'applicazione della logica della "doppia materialità" suggerita dagli standard EFRAG – ESRS adottati dall'Unione Europea nel 2023 in applicazione alla Direttiva 2022/2464 nota come CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive).

Aeroviaggi adotta una struttura organizzativa per la gestione efficace dei rischi in accordo con la norma ISO 31000 "Risk management – guidelines".

L'approccio è definito e documentato in una specifica procedura approvata dal Consiglio. Il Consiglio svolge un ruolo fondamentale in questo processo ed è chiamato a esplicitare la visione di medio-lungo periodo del profilo di ri-

schio del Gruppo definendone gli ambiti entro i quali intende muoversi.

Il sistema di gestione dei rischi di Aeroviaggi è gestito attraverso i seguenti pilastri fondamentali:

- ♦ **Un sistema di governance** che prevede che, attraverso ruoli e responsabilità, approva i limiti di propensione al rischio, la politica di gestione dei rischi e i criteri per la valutazione dei rischi;
- ♦ **Un processo di identificazione, valutazione e mitigazione dei rischi** definito e implementato con il coordinamento di una persona incaricata ad assicurare che l'intera struttura adotti la medesima metodologia di gestione dei rischi;
- ♦ **Il coinvolgimento del personale;**
- ♦ **La valutazione periodica del profilo di rischio** e dell'efficace implementazione delle azioni di mitigazione dei rischi decise rispetto agli obiettivi definiti e nel rispetto delle risorse pianificate.

Nel 2023, Aeroviaggi ha avviato l'implementazione di un ERM (Enterprise Risk Management) accessibile su cloud e ha definito un piano di sviluppo descritto nella tabella n. 12.

2023	2024	2025
Definizione e implementazione di un approccio per la gestione integrata di tutti i rischi (inclusi quelli ESG).	Implementazione del sistema di gestione dei rischi. Configurazione e avvio della implementazione di una piattaforma ERM (Enterprise Risk Management) limitatamente alla sede operativa.	Progressiva estensione della piattaforma di Risk Management ai resort e hotel del gruppo Aeroviaggi.

Tabella n. 12



Inoltre, nel 2023 Aeroviaggi ha avviato la definizione di una politica di segnalazione e suggerimento, in conformità ai requisiti della Di-

rettiva 2019/1937 (recepita in Italia con il D.Lgs.24/2023).

2023	2024	2025
Analisi e studio di fattibilità del sistema di Whistleblowing.	Implementazione del sistema di Whistleblowing. Formazione del personale. Pubblicazione sul sito del sistema di segnalazione (include gli aspetti ESG) Gestione delle segnalazioni.	Analisi e riesame dei risultati 2024. Monitoraggio, riesame e miglioramento (ove necessario) dell'approccio.

Tabella n. 13

## Approccio alla fiscalità

Nella conduzione quotidiana del business, Aeroviaggi opera con trasparenza, onestà, correttezza e buona fede, nel rispetto delle regole a tutela del mercato e della concorrenza.

I principi etici e i valori d'impresa trovano attuazione anche in ambito fiscale nel corretto assolvimento delle obbligazioni tributarie. Aeroviaggi, infatti, è consapevole della responsabilità aziendale nella gestione fiscale. Si impegna ad evitare pratiche fiscali aggressive o eticamente discutibili e a contribuire positivamente alla comunità attraverso il pagamento equo delle tasse e il sostegno ad iniziative comunitarie.

Il bilancio dell'azienda è sottoposto alla revisione legale dei conti da parte della società Pricewaterhouse Coopers S.p.A. ai sensi del D.lgs 39/10. Aeroviaggi ha avviato un sistema di gestione integrata (identificazione, valutazione, mitigazione e controllo) di tutti i rischi ESG e di

business, e dei relativi sistemi di controllo basati sul modello delle 3LD (Tre Linee di Difesa) e ha valutato e mitigato il rischio di operare in violazione di norme di natura fiscale o in contrasto con le finalità dell'ordinamento tributario.

In questa ottica Aeroviaggi sta valutando l'adesione al regime di adempimento collaborativo o di "Cooperative compliance", istituito con il decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 128, "Disposizioni sulla certezza del diritto nei rapporti tra fisco e contribuente, in attuazione degli articoli 5, 6 e 8, comma 2, della legge 11 marzo 2014, n. 23" (Dlgs 128/2015) (GRI 207-1/2/3/4).

L'approccio Aeroviaggi alla trasparenza tributaria e la sua evoluzione nel tempo sono indicati nella Tabella n. 14:

2023	2024	2025
Definizione del sistema di risk management integrato. Valutazione dell'iniziativa "Cooperative Compliance" dell'Agenzia delle Entrate.	Valutazione dei rischi di violazione della normativa fiscale e definizione del sistema di controllo interno. Adesione all'iniziativa di Tax Compliance.	Consolidamento del sistema di controllo interno per la prevenzione dei rischi di violazione della normativa tributaria.

Tabella n. 14

## Contributi politici

Aeroviaggi non eroga contributi in favore di partiti e movimenti politici (GRI 415-1).

In ogni caso l'erogazione di contributi a partiti e movimenti politici avverrebbe in conformità alla legislazione applicabile.

# Sistema di gestione integrato per la sostenibilità

## Leadership

Il CEO di Aeroviaggi, in accordo con l'intero Consiglio di amministrazione, ha assunto la leadership del percorso avviato nell'aprile del 2023 inviando a tutto il personale e agli Stakeholder una lettera di formale impegno per migliorare i processi e i risultati per lo sviluppo sostenibile.

Aeroviaggi si è ispirato alle linee guida dell'OCSE sulla Due Diligence per la condotta d'impresa responsabile (<https://mneguidelines.oecd.org/Guida-dell-ocse-sul-dovere-di-diligenza-per-la-condotta-d-impresa-responsabile.pdf>) e dalla norma ISO 26000.

## Commitment

L'impegno della famiglia Mangia si è concretizzato nella definizione e approvazione di due documenti di indirizzo strategico fondamentali:

- una politica per la Condotta di Business Responsabile;
- un Codice Etico che indirizza tutti gli aspetti della sostenibilità;

La dichiarazione di impegno di Aeroviaggi è contenuta in una lettera inviata a tutte le parti interessate interne ed esterne all'azienda (GRI 2-22):

## La visione di Mangia's, una via Italiana per il turismo responsabile

*Per il Gruppo Aeroviaggi il futuro è sostenibile. Siamo convinti e consapevoli che la sfida della sostenibilità e della responsabilità d'impresa siano diventate un'urgenza per chi, come noi, desidera lasciare ai propri figli e nipoti un mondo migliore.*

*Riconosciamo il valore della Dichiarazione di Cape Town (2002) per un turismo sostenibile e responsabile e siamo impegnati a fornire il nostro miglior contributo nel raggiungimento dei 17 obiettivi fissati dalle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile indicati nell'agenda 2030 (UNSDGs).*

*Desideriamo essere un gruppo leader in Italia nell'industria dell'ospitalità facendo leva sulla combinazione dei valori caratteristici dell'italianità (passione per il dettaglio, estetica, gusto, attenzione al cliente) con i valori della sostenibilità e della responsabilità d'impresa in tutti i suoi aspetti di Governance, sociali, sicurezza, ambiente ed etica.*

*Desideriamo offrire ai nostri clienti una rete di strutture ricettive nei luoghi più belli del nostro paese in cui possano vivere un'esperienza completa di gusto, estetica e bellezza dei territori italiani diventando protagonisti del nostro percorso verso il turismo responsabile e sostenibile.*

*Siamo consapevoli che il turismo responsabile richiede il coinvolgimento, la partecipazione e la collaborazione di tutte le parti interessate (Stakeholder) della nostra azienda: il suo personale, fornitori, clienti, comunità locali, autorità pubbliche, media, agenzie, banche e investitori.*

*Desideriamo che il nostro impegno e i risultati dei nostri sforzi concreti per ridurre gli impatti delle nostre attività sull'ambiente, sul personale, sui clienti, sulle comunità locali e i nostri fornitori siano riconosciuti rispetto alle migliori prassi internazionali per migliorare la reputazione del nostro gruppo e l'attrattiva della nostra offerta di ospitalità verso i clienti.*

*La predisposizione e divulgazione di valutazioni su tutti gli aspetti e i rischi di sostenibilità e responsabilità d'impresa (governance, sociali, sicurezza, ambientali ed etica) sta assumendo una crescente importanza nel sistema di relazione tra Aeroviaggi-Mangia's e i propri Stakeholder*

*Molti di essi prendono decisioni per interagire con la nostra azienda sulla base di informazioni sempre più accurate, affidabili e credibili su tutti gli aspetti della sostenibilità o ESG (Environmental, Social, Governance).*

*Per questa ragione ci siamo posti l'obiettivo di conseguire alcuni ambiziosi traguardi:*

- ♦ *Conseguire il marchio Get It Fair Responsible Organization e il rating ESG (entro la fine del 2023);*
- ♦ *Ottenere la certificazione del rapporto di sostenibilità 2023 (entro i primi mesi del 2024);*
- ♦ *Sottoporsi alla reportistica GRESB, rating leader a livello globale per il benchmarking nel real estate;*
- ♦ *Completare BREEAM In-Use assessment per diversi asset del portfolio di Resort e Club;*

### **Le nostre persone al centro del progetto.**

*Siamo convinti che la sostenibilità nell'interesse delle future generazioni sia perseguita prima di tutto dalle persone. Siamo noi i primi interessati a dare alle future generazioni un mondo migliore e a svolgere il nostro lavoro in un contesto attento ai diritti e in grado di valorizzare le competenze e la nostra capacità di far vivere ai nostri clienti un'esperienza unica presso le nostre strutture. Esattamente come ciascuno di noi farebbe con un nostro ospite a casa nostra.*

*Intendiamo rafforzare e accelerare il percorso verso la sostenibilità avviato in passato con il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le persone del nostro gruppo e anche dei nostri fornitori.*

*L'azienda ha deciso di sostenere un importante investimento per migliorare il sistema manageriale e tutte le prestazioni di sostenibilità avvalendosi del supporto di E.S.G. Solutions e del suo team di esperti internazionali.*

*Per raggiungere gli obiettivi nei confronti delle future generazioni chiediamo la vostra piena e convinta collaborazione a collaborare nel lavoro che svolgeremo nei prossimi mesi.*

*Siamo convinti che, al termine del percorso, il gruppo Aeroviaggi non farà soltanto un importante salto in avanti nella gestione delle proprie attività e risorse ma, soprattutto, acquisirà importanti riconoscimenti esterni che valorizzeremo in tutte le nostre iniziative di marketing e comunicazione, verso i nostri Stakeholder. Siamo altrettanto convinti che il percorso che stiamo avviando costituirà per tutto il personale di Aeroviaggi una grande opportunità di sviluppo delle competenze e di sviluppo professionale.*

*Vi ringrazio sin da ora per l'impegno e la collaborazione che metterete in questo progetto dal grande valore strategico per il nostro gruppo e posizionerà tutti noi sul piano dell'eccellenza nel turismo responsabile all'italiana.*



Il Presidente  
Marcello Mangia

# Responsible Business Conduct Policy

Il Codice Etico e di Condotta e la Politica di Condotta Responsabile (RBC Policy) nonché le politiche specifiche ad essa correlate sono state predisposte dall'alta direzione e approvate dal Consiglio di amministrazione nel corso del 2023. In capo al Consiglio rimane inoltre la responsabilità della supervisione di attuazione.

La Politica di Condotta Responsabile è stata predisposta in accordo alle raccomandazioni OCSE e contiene le informazioni generali comu-

ni che guidano lo sviluppo di politiche specifiche (GRI 2.23).

Per ogni aspetto della responsabilità d'impresa, Aeroviaggi ha definito una politica specifica che contiene i collegamenti con i risultati dello stakeholder engagement e dell'analisi di materialità.

La tabella n. 15 contiene l'elenco delle politiche:

Stakeholder	Politica
Personale e società	Politica di responsabilità sociale
Personale e società	Politica di diversità, uguaglianza e inclusione
Personale	Politica di salute e sicurezza dei lavoratori
Ambiente e territorio	Politica per l'ambiente, energia e territorio
Consumatori	Politica per la qualità
Amm. Pubblica e società	Politica anticorruzione
Fornitori	Politica per l'acquisto responsabile
Tutti gli Stakeholder	Codice Etico e di Condotta
Tutti gli Stakeholder	Politica di gestione dei rischi

Tabella n. 15

La Politica per la Condotta Responsabile e l'insieme delle politiche guidano il sistema di gestione integrato per la sostenibilità e le attività dell'azienda nei confronti dei propri Stakeholder (GRI 2.24).

Le politiche sono rese pubbliche (<https://mangias.com/rbc-policy-codice-etico/>) e sono comunicate internamente a tutti i dipendenti con sessioni informative specifiche (GRI 2-23).

# Ruoli, autorità e responsabilità

Nella piena consapevolezza che la Mission, la Vision e i Valori dell'azienda devono essere realizzati coniugando i risultati economico-finanziari con quelli relativi a ciascun aspetto della sostenibilità e della responsabilità d'impresa, il Consiglio di amministrazione ha ritenuto necessario definire alcuni incarichi specifici per portare la cultura della sostenibilità all'interno della struttura organizzativa e, quindi, dei processi. Nel 2023 la struttura di Aeroviaggi per la sostenibilità e gli aspetti ESG comprende:

- Un membro del Consiglio (Andrea Mangia) con delega agli aspetti della sostenibilità;
- Il CEO Marcello Mangia con la responsabilità del coordinamento operativo del Sistema di gestione;
- un ESG Performance Team nominato dal Consiglio e costituito da un gruppo di giovani appartenenti alle diverse funzioni aziendali (Risorse Umane, Marketing e Vendita, Gestione Asset, Acquisti, ecc.) coordinato dal responsabile dell'ufficio tecnico insieme al responsabile degli asset.

La scelta di affidare a un Team interfunzionale di persone in possesso di background, espe-

rienze professionali e personali diversi ha costituito l'elemento fondamentale per introdurre nel cuore dei processi aziendali i cambiamenti necessari per diffondere la cultura diffusa della sostenibilità. Per supportare l'ESG Performance Team, il Consiglio di Amministrazione di Aeroviaggi ha deciso di avvalersi di un Team Integrato di consulenti esterni che hanno apportato competenze specifiche ed esperienza nella definizione e implementazione del sistema di gestione integrato per la sostenibilità e i rischi ESG (Holonic Network) e per l'implementazione delle informazioni necessarie per partecipare al peers benchmarking GRESB e per conseguire le certificazioni BREEAM In-Use dei diversi resort (E.S.G. Solutions). Sotto la guida del CEO, l'ESG Performance Team e il team di consulenti esterni, hanno collaborato costantemente alternando sessioni di sensibilizzazione e formazione (in presenza e on-line) e sessioni di lavoro. L'entusiasmo dell'ESG Performance Team ha contribuito in modo decisivo ad introdurre e diffondere in azienda l'impegno della direzione nei confronti della sostenibilità, dei rischi e risultati ESG. La figura 2 rappresenta l'organigramma per la sostenibilità di Aeroviaggi.

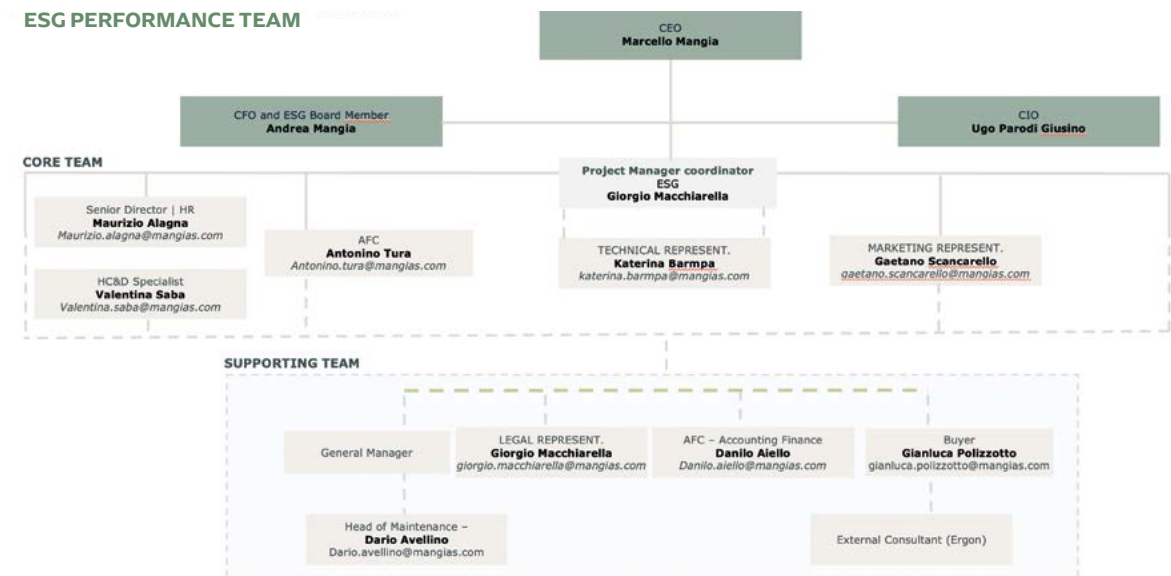


Fig 2: Organigramma del ESG Performance Team

## Gestione dei requisiti legali

Aeroviaggi riconosce l'importanza della conformità a leggi e regolamenti e dedica molta attenzione al rispetto di tutti i requisiti legali e regolamentari applicabili nel settore alberghiero (GRI 2-27).

L'impegno alla conformità a tutti i requisiti di legge applicabili espresso nella politica di Responsible Business Conduct si concretizza, sul piano organizzativo, nell'attivazione di un servizio legale interno supportato da consulenti e professionisti esterni.

La crescita delle attività di Aeroviaggi e, conseguentemente, del numero di adempimenti per la conformità a requisiti legali ha indotto il Consiglio di amministrazione, nel 2023, a rafforzare l'ufficio legale interno portandolo, al 31 Dicembre 2023, a tre unità.

Sul piano dei processi, nel corso del 2023 è stato definito un approccio sistematico per la raccolta, analisi, distribuzione, gestione e archiviazione di normative cogenti e/o volontarie che riguardano l'intera gamma e varietà degli aspetti oggetto di normative che impattano sulle attività di Aeroviaggi, incluse quelle relative agli aspetti di sostenibilità.

L'ufficio legale svolge, inoltre, una funzione di formazione interna rivolta ai singoli dipartimen-

ti dell'azienda per illustrare le novità legislative che riguardano le singole attività.

Nel sistema di gestione integrato una specifica procedura è stata definita ed implementata.

Nel 2024 si prevede un miglioramento di questo processo grazie alla creazione di una raccolta documentale di legislazioni applicabili in ogni ambito e alla loro associazione ai diversi processi aziendali grazie al supporto di una piattaforma ERM di gestione integrata di tutti i rischi

I rischi legati alla mancata identificazione o gestione dei requisiti legali sono identificati e mitigati.

Durante il periodo di rendicontazione, è stata effettuata un'analisi dettagliata della conformità che ha consentito una valutazione di compliance.

I risultati conseguiti da Aeroviaggi riassunti nella tabella n. 16 dimostrano l'efficacia dell'approccio adottato dall'azienda nell'assicurare la conformità alle normative cogenti applicabili e nel gestire eventuali criticità nel corso dei rapporti con le diverse parti interessate (es.: Amministrazioni comunali, autorità di controllo, ecc.).

	2022	2023	2024
Casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti	0	0	0
Ammende	0	0	0
Sanzioni non pecuniarie	0	0	0

Tabella n. 16: Casi di non conformità alla legge

## Partecipazione ad associazioni

Aeroviaggi è parte di un network di associazioni nazionali ed internazionali e organizzazioni di advocacy in linea con i valori aziendali e gli obiettivi per un turismo responsabile (GRI 2-28).

Aeroviaggi fa parte di Confindustria, ed è membro di Federalberghi con i quali collabora anche nel processo di definizione di standard e linee guida del settore alberghiero. Ove possibile l'azienda si impegna a partecipare agli organi decisionali di associazioni chiave per influenzare direttamente le direzioni strategiche e contribuire alle decisioni che riguardano il settore turistico.

Aeroviaggi intende contribuire attivamente a campagne di sensibilizzazione supportando iniziative che promuovono la consapevolezza su tematiche chiave relative agli impatti sociali ed ambientali del turismo. Per rafforzare l'impegno sociale e ambientale, collabora, inoltre,

con organizzazioni non governative (ONG) che si concentrano su questioni ambientali come, per esempio, Plasticfree onlus, e con associazioni sportive, culturali e sociali con per esempio Coordown. Tali partnership offrono l'opportunità di partecipare a progetti con un impatto tangibile sulle comunità locali e sull'ambiente.

Anche a livello sociale, Aeroviaggi riconosce l'importanza di contribuire allo sviluppo locale delle comunità in cui opera, partecipando a programmi e iniziative sviluppate da associazioni culturali e sportive che migliorano le condizioni di vita locali, promuovono l'occupazione e preservano la cultura e l'ambiente. L'Azienda si è associata nel corso del 2023 a Diligentia ETS, Associazione senza scopo di lucro che ha per scopo la promozione della cultura della responsabilità di impresa e dello sviluppo sostenibile ([www.diligentia.it](http://www.diligentia.it)).



## Premi e riconoscimenti

### OXFORD CERTIFICATO DI PARTECIPAZIONE



L'ESG Performance Team ha partecipato ad una ricerca condotta dalla Oxford University, per un progetto che mira a sviluppare un quadro ESG armonizzato per le imprese turistiche in grado di supportare la comparabilità dei dati su scala internazionale.

La ricerca condotta, tra il 19 giugno e il 14 luglio 2023, aveva l'intento di raccogliere informazioni sull'attuale impegno degli operatori turistici nei confronti delle questioni di sostenibilità.

Aeroviaggi ha contribuito a questo progetto ottenendo visibilità sulle piattaforme mediatiche dell'UNWTO e dell'Università di Oxford (<https://www.unwto.org/tourism-statistics/environmental-social-governance-tourism>).

### BREEAM IN-USE SULL'HOTEL TORRE DEL BARONE IN DATA 15.01.2024 CON VALUTAZIONE VERY GOOD



Nel 2024, Torre del Barone, primo fra le varie strutture del gruppo Aeroviaggi, ha ottenuto la certificazione BREEAM In-Use rilasciata al termine di un processo di valutazione documentale e un audit in presenza. Il riconoscimento ha confermato l'impegno della società nei confronti della sostenibilità e una valida testimonianza delle sue pratiche gestionali e dei suoi standard operativi. Con la certificazione BREEAM In-Use, il resort non solo ha dimostrato il suo impegno per l'ambiente e la sostenibilità, ma ha anche aperto nuove opportunità commerciali, attirando una clientela sempre più sensibile alle questioni ambientali, riconfermando la sua posizione leader nel settore alberghiero sostenibile.

### GREAT PLACE TO WORK



Nel 2023 Aeroviaggi ha partecipato all'iniziativa Great Place to Work e ha conseguito la relativa certificazione rilasciata in seguito ai risultati dell'analisi di clima aziendale condotta secondo il metodo proprietario Great Place to Work.

## Supporto

### GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE E ASSET

Aeroviaggi adotta un approccio sistemico nella pianificazione delle sue infrastrutture, costituite sia dalla sede generale ed amministrativa di Palermo che dalle varie strutture alberghiere tra Sardegna e Sicilia.

La sede definisce le strategie comuni e principali di investimento, di riqualifica e miglioramento delle strutture in una ottica di efficienza energetica e riduzione dei consumi delle risorse, soprattutto per le risorse non rinnovabili.

Ogni anno, insieme ai General Manager di ciascuna struttura, viene condotta un'analisi approfondita dei bisogni e delle esigenze di ciascun asset per garantire che siano allineate con gli obiettivi strategici aziendali e con le esigenze degli utilizzatori finali. Questo processo coinvolge diversi dipartimenti, tra cui la gestione degli impianti, il reparto finanziario e il reparto operativo.

La gestione delle infrastrutture è affidata a un team altamente qualificato e specializzato (Dipartimento Maintenance) che si occupa di garantire che tutte le strutture siano gestite in modo efficiente e sicuro. Ogni struttura è soggetta ad un programma di manutenzione che include ispezioni periodiche, aggiornamenti tecnici e interventi di miglioramento.

Nel 2023, sono stati definiti gli indicatori chiave di performance con i quali misurare le prestazioni ambientali e di gestione della sede e delle strutture e progressivamente sono in corso di definizione le modalità e le responsabilità per la loro implementazione.

È stato fatto un investimento nella modernizzazione delle infrastrutture di utilità pubblica, migliorando l'accesso all'acqua potabile, all'elettricità e alle reti di fognatura nelle comunità circostanti. Per esempio, sono stati realizzati nuovi impianti di depurazione, con la doppia finalità di non immettere in pubblica fognatura le acque reflue durante i mesi di piena occupa-

zione e riutilizzare l'acqua depurata per l'irrigazione. Tali investimenti intendono creare un impatto positivo sulla comunità locale riducendo disagi creati dall'affluenza turistica e garantendo un approvvigionamento responsabile di risorse naturali essenziali quali l'acqua.

Il monitoraggio dell'infrastruttura avviene tramite sopralluoghi da parte delle persone del dipartimento Maintenance e sono focalizzati sul reale stato degli asset.

Dal 2022 Aeroviaggi ha avviato una terza linea di business, quella di General Contractor. Lo sviluppo di questa linea di business ha favorito investimenti in ottica di sostenibilità delle strutture, dall'upgrade delle classi energetiche all'efficientamento degli impianti.

Aeroviaggi intende vedere riconosciuti tali impegni con il raggiungimento progressivo della certificazione BREEAM In-Use per tutti gli asset del portfolio aziendale e la partecipazione annuale a GRESB, iniziativa di disclosure volontaria e peers benchmarking.

Più nel dettaglio, il BREEAM In-Use è uno schema di certificazione rilasciato dal BRE (bregroup.com), organizzazione centenaria con sede in Regno Unito, che permette di valutare le credenziali di sostenibilità di un edificio esistente sia per quanto riguarda la performance dell'asset (ad esempio l'involucro edilizio, gli impianti, ecc.) che quelle del management (policies, dati energetici, ecc.). Ai fini dell'ottenimento del punteggio finale vengono analizzate nove categorie:

- ♦ management;
- ♦ health & wellbeing;
- ♦ energy & transport;
- ♦ water;
- ♦ resources;
- ♦ resilience;
- ♦ land use;
- ♦ ecology & pollution.

Le performance fanno riferimento all'ultimo anno in cui l'edificio è stato utilizzato ed il certificato ha una validità di tre anni dalla data del rilascio, a meno che non si voglia aggiornarlo di anno in anno in maniera volontaria.

GRESB, inizialmente inteso come acronimo di Global Real Estate Sustainability Benchmark, è dal 2009 l'organizzazione leader nel mondo immobiliare per la raccolta ed analisi di dati ed informazioni ESG, che poi vengono confrontati tra peers partecipanti (oltre 2000 nel 2023, per un gross asset value di oltre \$7000 miliardi di asset under management) e convertiti in un punteggio. Questa valutazione viene offerta ogni anno ai mercati finanziari ed agli Stakeholder interessati (investitori, asset managers, clienti, dipendenti, comunità locale, banche ed istituti finanziari, ecc.). Il punteggio dello Standing Investments Benchmark a cui parteciperà Aeroviaggi (100 punti in totale) viene attribuito per il 30% alla componente "Management" e per il 70% alla componente "Performance".

I risultati ottenuti attraverso questi framework internazionali permettono di ottenere informazioni di alta qualità che sia Aeroviaggi che gli Stakeholder possono utilizzare nei loro processi di investimento, engagement e nei processi decisionali, fornendo un utile supporto per monitorare e gestire i rischi e le opportunità ESG degli investimenti, oltre che per prepararsi a obblighi di compliance ESG sempre più rigorosi.

Le gap analysis ottenute grazie ai BREEAM In-Use assessments, che con il supporto di E.S.G. Solutions sono ancora in corso in molte strutture, permettono opportunità di miglioramento, identificando investimenti in soluzioni tecnologiche e studi di fattibilità con annessa analisi dei rischi quali:

- ♦ installazione di sensori di monitoraggio della CO2 con allarme in caso di superamento di soglie limite;
- ♦ installazione di dispositivi per la distribuzione gratuita di acqua potabile per tutto lo staff;
- ♦ installazione di nuovi contatori dell'acqua con predisposizione per il monitoraggio da remoto attraverso il Building Management System degli hotel;

- ♦ studi geomorfologici ed idrogeologici per la valutazione del rischio alluvione e rischi naturali;
- ♦ emissioni di relazioni delle caratteristiche ecologiche e delle aree coltivate;
- ♦ installazione di strumenti per aiutare la fauna locale e migliorare le condizioni di nidificazione dell'avifauna con effetti benefici diretti nei confronti delle specie tutelate ed indiretti sulle altre categorie faunistiche che caratterizzano i luoghi d'intervento (20 bird boxes a Torre del Barone).

Aeroviaggi non effettua investimenti di infrastrutture (GRI 203-1).

### LA COMUNICAZIONE

L'approccio di Aeroviaggi alla comunicazione interna è incentrato sulla trasparenza dell'informazione e sulla partecipazione attiva dei dipendenti. L'azienda riconosce che i dipendenti sono uno degli asset più preziosi e fondamentali per il successo, pertanto, si impegna a mantenere con loro un costante dialogo e a fornire loro tutte le informazioni necessarie sulle attività aziendali, incluse quelle relative alla sostenibilità.

La comunicazione interna include riunioni periodiche, newsletter aziendali, social community (canale whatsapp), sessioni di formazione e incontri informali tra dipendenti e dirigenti. Aeroviaggi incoraggia i dipendenti a condividere le proprie idee, suggerimenti e feedback relativi alla sostenibilità, creando un ambiente in cui tutti si sentono coinvolti e responsabilizzati riguardo a queste tematiche favorendo consapevolezza e creazione di idee e soluzioni innovative. Complessivamente, l'approccio di Aeroviaggi alla comunicazione interna si basa sulla chiarezza, sull'ascolto attivo e sull'empowerment dei dipendenti, con l'obiettivo di creare un clima lavorativo collaborativo e orientato ai valori aziendali.

La comunicazione esterna è incentrata sulla trasparenza, sull'educazione e sull'interazione con gli stakeholder esterni, inclusi clienti, partner commerciali, comunità locali e altre parti interessate. L'azienda riconosce l'importanza di

comunicare in modo efficace i suoi sforzi e i suoi risultati in materia di sostenibilità per costruire fiducia, trasmettere i valori del brand e ispirare azioni positive nell'ambiente circostante. In questa ottica rientra questa prima relazione di sostenibilità che ci vede impegnati per il futuro a colmare e completare le parti carenti e non rendicontate.

Aeroviaggi adotta una varietà di canali e strumenti per comunicare. Questi includono il sito web aziendale, i canali social, i comunicati stampa, le newsletter periodiche, gli eventi pubblici e gli incontri con la comunità locale. Attraverso questi mezzi, l'azienda condivide informazioni dettagliate sui suoi obiettivi, le iniziative in corso e i risultati ottenuti, dimostrando il suo impegno concreto nel creare valore condiviso e sostenibile per sé e per la comunità.

La comunicazione verso i clienti si sviluppa attraverso una varietà di canali online e offline, garantendo una copertura completa e capillare per offrire informazioni aggiornate, promozioni e contenuti interattivi. Aeroviaggi è inoltre presente sui principali portali di prenotazione online come Booking ed Expedia, massimizzando la visibilità e facilitando il processo di prenotazione.

Oltre alla pubblicità, Aeroviaggi redige collaterals specifici rivolti ai clienti nelle proprie strutture alberghiere, fornendo informazioni utili e promozioni direttamente in loco. Le attività di pubbliche relazioni ed eventi sono un altro pilastro della strategia di comunicazione, mirata a costruire e mantenere una reputazione positiva e a creare opportunità di networking e visibilità. Con i fornitori Aeroviaggi mantiene una linea comunicativa diretta e costante e si impegna ad ascoltare le loro necessità e bisogni oltre che a comunicare i propri valori aziendali e impegni.

Aeroviaggi, infatti, utilizza la comunicazione esterna per sensibilizzare sui principi della sostenibilità e sull'importanza di adottare comportamenti responsabili. Questo può includere la promozione di pratiche di consumo attento tra i clienti, l'informazione sulle scelte alimentari salutari e sostenibili, la sensibilizzazione sugli sprechi e i rifiuti ed altro ancora.

Aeroviaggi ha avviato un percorso per una comunicazione attenta ed inclusiva delle diversità riconoscendo l'importanza di promuovere un ambiente accogliente e rispettoso per tutti, indipendentemente dalle differenze che caratterizzano ciascuno di noi. Internamente si intende promuovere forum e gruppi di discussione per la creazione di un decalogo di linguaggio condiviso, oltre ad eventi e iniziative che celebrano la diversità. Verso l'esterno ci si assicura che i messaggi e le iniziative promosse riflettano i valori di tolleranza, rispetto e accettazione, a partire da campagne pubblicitarie neutre ed inclusive.

Complessivamente, il percorso di una comunicazione inclusiva è stato guidato da un impegno autentico e continuo a promuovere una cultura aziendale che valorizzi e rispetti le differenze individuali.

### INFORMAZIONE DOCUMENTATA

Aeroviaggi dal 2023 ha avviato la definizione ed implementazione di un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che ha lo scopo di gestire in modo organico e responsabile tutti i processi operativi. Questo importante passo riflette l'impegno continuo dell'azienda al miglioramento delle prestazioni aziendali e la riduzione dei rischi.

Il sistema di gestione così come definito intende garantire una gestione efficiente e coordinata di tutte le attività aziendali, integrando tutti i processi relativi alla sostenibilità e alla qualità, in un unico sistema e mantenendo un fil rouge di alto livello tra l'ascolto dei bisogni e delle necessità degli stakeholder, i principi e valori di Aeroviaggi fino alla definizione di obiettivi e target, passando tramite la definizione di politiche e strategie e l'identificazione e valutazione dei rischi.

Il sistema di gestione integrato consente di coordinare in modo efficace tutti i processi aziendali, garantendo coerenza e integrazione tra le diverse funzioni e attività e permettendo di ottimizzare l'efficienza operativa, la riduzione dei costi e il miglioramento della qualità dei servizi.

Infine, la definizione di indicatori chiave di prestazione consente di monitorare e valutare i ri-

sultati raggiunti verso gli obiettivi posti in linea con le strategie:

- miglioramento delle prestazioni aziendali per assicurare la creazione di valore per tutti;
- riduzione dei rischi operativi e di non conformità legislativa;
- minimizzazione degli impatti ambientali e sociali;
- promozione della responsabilità sociale d'impresa presso la catena del valore;
- incremento della fiducia e soddisfazione di tutti gli stakeholder, inclusi clienti, dipendenti, fornitori, investitori e comunità locali;
- l'adozione di un sistema di gestione integrato ha comportato il riaggiustamento e l'integrazione di tutta la documentazione esistente che è ancora in fase di elaborazione e implementazione.

#### ACQUISTO RESPONSABILE

In un mondo sempre più interconnesso e consapevole, l'adozione di pratiche di approvvigionamento responsabile non è solo una scelta, ma una necessità per una azienda che si professa responsabile. Scegliere fornitori che rispettino l'ambiente, tutelino i diritti umani e promuovano condizioni di lavoro eque significa contribuire a costruire una catena di fornitura più etica e sostenibile.

Nel corso del 2023 Aeroviaggi ha definito una strategia di sviluppo degli approvvigionamenti che, ove possibile, privilegia i fornitori di prodotti e servizi locali GRI 204-1. Per "fornitori locali" si intendono fornitori di beni e servizi che hanno sede nelle due regioni in cui sono insediati i resort, che sono Sicilia e Sardegna.

La tabella n. 17 fornisce i dati relativi all'andamento in % del valore totale del numero di fornitori locali e non locali.

Nel definire la strategia di acquisto responsabile Aeroviaggi ha deciso di basarsi sulla norma ISO 20400 "Approvvigionamento sostenibile – linea guida", avviando un processo di:

- a. progressiva integrazione di valutazione di

- a. tutti gli aspetti sociali, ambientali ed economici nelle varie fasi del processo di acquisto;
- b. promozione della trasparenza e responsabilità nella filiera di approvvigionamento;
- c. richiesta di informazioni dettagliate sulle pratiche e performance in materia di sostenibilità dei fornitori;
- d. valutazione e qualifica selezione dei fornitori anche su aspetti di sostenibilità.

Nel corso del 2023 Aeroviaggi ha definito:

- a. impostazione della strategia di sviluppo di acquisto responsabile in accordo con la norma ISO 20400;
- b. la Politica di acquisto responsabile basata sui principi e raccomandazione delle linee guida OCSE per la Condotta di Business Responsabile e sui requisiti della norma ISO 26000. ([https://www.mangias.com/sites/default/files/2024-05/doc-04-08-politica-per-lacquisto-responsabile\\_rev00.pdf](https://www.mangias.com/sites/default/files/2024-05/doc-04-08-politica-per-lacquisto-responsabile_rev00.pdf));
- c. il "Codice di Condotta per i Fornitori" che definisce le aspettative e gli standard minimi che i fornitori devono rispettare se desiderano avviare o continuare una partnership con Aeroviaggi. Il codice definisce le obbligazioni che i fornitori si impegnano a soddisfare su tutti gli aspetti della sostenibilità (sociali, ambientali, salute e sicurezza, etica);
- d. i termini generali di acquisto che devono essere sottoscritti dai fornitori e tengono conto di aspetti ESG tra cui il rispetto del Codice di Condotta per i fornitori;
- e. Questionario di qualifica fornitori con criteri ESG;
- f. modulo di richiesta d'acquisto.

Con il supporto di tutte le persone coinvolte nel processo di approvvigionamento, è stato avviato un processo per identificare i rischi di carattere sociale, salute e sicurezza, ambientale e business ethics per settore di attività.

Nel 2024 sono previste le seguenti azioni:

- a. definizione, in funzione del settore di attività, dei criteri di qualifica dei fornitori relativamente a tutti gli aspetti della sostenibilità, in aggiunta ai parametri consueti di selezione (costi, tempi, qualità);
- b. identificazione e valutazione dei principali rischi sociali e ambientali per settore di at-

Numero di fornitori	2023	
	n.	% sul totale
Numero di fornitori locali	247	59.09%
Numero di fornitori non locali	171	40.91
Totale fornitori	418	100%

Tabella n. 17: numero di fornitori locali (sul totale dei fornitori)

- a. attività e/o gruppo di fornitori e delle azioni di mitigazione da intraprendere;
- c. centralizzazione del processo di acquisto per tutta la rete delle strutture alberghiere;
- d. definizione di un piano di Due Diligence sociale e ambientale dei fornitori (documentali, interviste in remoto, interviste in sito) sulla base di un campionamento o per rilevanza di rischio, indipendente dalla completezza delle informazioni ricevute da ciascun fornitore;
- e. utilizzo di una piattaforma esterna per la qualifica dei fornitori;
- f. sensibilizzazione e formazione degli economi in ciascun resort sulle nuove strategie e pratiche di approvvigionamento nel corso dell'Academy 2024;
- g. sensibilizzazione e formazione dei fornitori sulla strategia di approvvigionamento sostenibile per preparare il terreno alla definitiva implementazione dell'approccio (autunno 2024). Il programma prevederà workshop e incontri che si svolgeranno dopo la chiusura dei resort alla fine di ottobre 2024;
- h. messa a punto di materiale informativo per i fornitori sulla politica di acquisto sostenibile implementata da Aeroviaggi.

Questo permetterà di avere un quadro chiaro sugli impatti ambientali (GRI 308-2) e sociali (GRI 414-2) negativi nella catena di fornitura in base al quale scegliere le azioni di mitigazione e riduzione del rischio.

Nel 2025, Aeroviaggi conta di avere implementato completamente la sua politica di acquisto responsabile, che, a parità di condizioni d'acquisto riconosca un criterio premiale per i fornitori in possesso di un rating ESG e/o dell'assurance di terza parte indipendente della rendicontazio-

ne di sostenibilità rilasciata da un organismo accreditato rispetto alla norma ISO/IEC 17029 e un programma accreditato rispetto alla stessa norma (per esempio Get It Fair – GIF ESG Rating and reporting assurance scheme").

In questo modo, entro due anni, Aeroviaggi sarà in grado di emettere richieste d'offerta solo ed esclusivamente a fornitori qualificati anche rispetto a criteri ESG e presenti nell'albo fornitori. L'intento di Aeroviaggi è di avviare una strategia di partnership con i propri fornitori finalizzata ad allineare la propria strategia per la sostenibilità con quella di ciascun fornitore in un rapporto di collaborazione positiva che stimoli il miglioramento continuo e la riduzione di tutti i rischi che possono compromettere il business dell'azienda e/o dei propri Stakeholder.

Con l'implementazione piena del sistema di acquisto responsabile e qualifica dei fornitori, dal 2025 sarà anche possibile rendicontare tutti i dati che non sono al momento disponibili relativamente a:

- "numero di fornitori e % di nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali" (GRI 308-1);
- "numero di fornitori e % di nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri sociali" (GRI 414-1);
- fornitori presso i quali il diritto dei lavoratori di esercitare la libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere violati (GRI 407-1);
- fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile e giovanile (GRI 408-1);
- fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligato (GRI 409-1).

## Piani di emergenza e rimedio (GRI 2-25)

La sicurezza e il benessere delle persone, oltre alla tutela dell'ambiente, sono prioritari per Aeroviaggi ed è per questo che per ogni aspetto della sostenibilità, di pari passo con l'identificazione e valutazione dei rischi, e in base agli impatti sull'azienda e gli stakeholder, Aeroviaggi sta sviluppando i relativi piani di emergenza e di rimedio. Tale analisi considera scenari di emergenza, eventi climatici estremi e altre situazioni critiche che potrebbero verificarsi nelle nostre attività o presso i nostri partner e fornitori.

In prima istanza, Aeroviaggi ha provveduto a definire ed implementare procedure di suggerimento, reclamo e segnalazione, oltre alla politica di Whistleblowing, che permettono ai dipendenti, ai fornitori o ai clienti di segnalare eventuali preoccupazioni, trasgressioni o violazioni della legge.

I dipendenti hanno la possibilità di sollevare le loro preoccupazioni o di effettuare le loro rimostranze in svariati modi, più o meno formali. È stata definita una procedura e sono state definite attività di informazione e sensibilizzazione in merito. Le associazioni di categoria funzionano anche da collettore delle richieste per la contrattazione collettiva che Aeroviaggi utilizza. Per quanto riguarda i fornitori, qualsiasi reclamo o suggerimento viene inoltrato all'ufficio acquisti tramite mail. A seconda della natura del reclamo, l'ufficio acquisto inoltra la mail a chi di competenza. Il processo non è strutturato, ma l'azienda ha come obiettivo la risoluzione di qualsiasi controversia con i fornitori entro massimo una settimana.

Per i clienti finali, così come per i clienti B2B è possibile fare reclamo durante il soggiorno tramite il personale front-office, oppure post survey, mezzo mail o qualsiasi modalità su preferenza del cliente, come meglio indicato nei paragrafi successivi.

Particolare attenzione viene dedicata alla salute e sicurezza dei nostri dipendenti ed ospiti. Saper intervenire prontamente ad una emer-

genza di qualsiasi genere e gravità permette di ridurre le conseguenze di un evento indesiderato. A tal fine viene condotta una azione di formazione e informazione capillare e sessioni di audit interni per verificare l'efficacia dell'implementazione e prove di emergenza per testare la prontezza e la qualità della risposta.

I nostri piani di emergenza sono soggetti a un monitoraggio continuo e a una revisione periodica. Questo processo consente di adattare i piani alle nuove informazioni, cambiamenti normativi o modifiche nelle attività, garantendo la loro rilevanza e efficacia nel tempo.

Aeroviaggi riconosce, infine, l'importanza del coinvolgimento delle comunità locali nella gestione degli impatti potenziali. È per questo che sono in programma per il 2024 incontri regolari con le parti interessate locali, inclusi residenti e autorità locali, per condividere informazioni, raccogliere feedback e integrare i nostri piani di mitigazione e rimedio.

In caso di situazioni di emergenza o di impatti negativi significativi, l'azienda si impegna a fornire comunicazioni tempestive, accurate e trasparenti, informando le parti interessate sulle azioni intraprese, i tempi previsti per la risoluzione e le misure adottate per prevenire recidive.

## Etica aziendale

### Corrette pratiche commerciali

#### CORRUZIONE

Aeroviaggi riconosce la gravità della corruzione e l'importanza di identificare e mitigare i rischi ad essa associati.

Nel corso del 2023 si è proceduto ad una attenta valutazione di tutti i potenziali rischi relativi alla corruzione legati alla operatività aziendale (GRI 205-1).

L'analisi ha coinvolto una revisione dei seguenti aspetti:

- interazioni con partner commerciali: per identificare potenziali rischi di corruzione legati a pratiche commerciali non etiche o illecite;
- processi di approvvigionamento e contrattazione: per identificare possibili punti di vulnerabilità e complicità;
- relazioni con autorità governative: per identificare rischi legati a richieste di tangenti o altri comportamenti corrotti;
- pratiche interne di gestione e controllo: per garantire che siano robusti e in grado di prevenire e rilevare potenziali casi di corruzione.

Il Codice Etico e di Condotta ([https://www.mangias.com/sites/default/files/2024-05/doc-03-01-mangias-codice-etico-e-di-condotta\\_rev00.pdf](https://www.mangias.com/sites/default/files/2024-05/doc-03-01-mangias-codice-etico-e-di-condotta_rev00.pdf)) che sono stati definiti indirizzano come Aeroviaggi affronta le questioni importanti in conformità ai principi e valori stabiliti e quali sono i requisiti di comportamento che Aeroviaggi si attende dai propri stakeholder interni ed esterni anche relativamente a azioni corrotte e di violazione dell'etica. Sono, inoltre, state definite procedure e identificate responsabilità sulla conformità legale e la prevenzione della corruzione ed è stato sviluppato, per il 2024, un programma di informazione e informazione per garantire che tutti i dipendenti siano pienamente consapevoli dei rischi associati

alla corruzione e delle misure preventive adottate dall'azienda.

È stata, infine, definita una politica di whistleblowing che permetta a chiunque lo desideri di effettuare segnalazioni anche anonime circa casi sospetti di corruzione o comportamenti non etici.

Nel periodo di reporting attuale, siamo lieti di confermare che non sono stati identificati incidenti confermati di corruzione all'interno delle nostre operazioni, fermo restando il nostro impegno a vigilare e monitorare il nostro comportamento.

In caso di segnalazione di sospette pratiche di corruzione, Aeroviaggi ha definito come condurre un'indagine tempestiva e completa per confermare o confutare le accuse. Qualora confermate, come adottare immediatamente misure correttive necessarie, che potrebbero includere azioni disciplinari nei confronti dei responsabili, revisioni dei processi aziendali e, se appropriato, segnalazione alle autorità competenti. Aeroviaggi, infatti, riconosce la corruzione come una minaccia significativa per le operazioni e la reputazione aziendale. Pertanto, si impegna attivamente nella prevenzione, nella mitigazione dei rischi e nella promozione di una cultura aziendale basata sull'integrità e sull'etica.

L'azienda mantiene elevati standard di trasparenza, responsabilità e conformità nelle nostre attività, garantendo così la fiducia dei nostri stakeholder.

Al momento dell'introduzione del Codice Etico e del Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs.231/2001 Aeroviaggi ha svolto, con il supporto dell'ufficio legale, un'attività di sensibilizzazione e informazione ai diversi livelli del personale. Sono stati effettuate a novembre 2023,



3 sessioni per coinvolgere il 100% dei dipendenti della sede, i dipendenti a tempo indeterminato dei resort e tutti i membri del Consiglio di amministrazione (GRI 205-2). Nel 2024 sono previste alcune sessioni di formazione in particolare su alcune funzioni aziendali e altre di informazione sulle politiche e procedure anticorruzione aziendali per i partner e fornitori (GRI 205-2).

Nel 2023 non si sono verificati incidenti per corruzione che abbiano coinvolto dipendenti, fornitori o partner con relative interruzioni di contratti o cause legali (GRI 205-3).

## Aspetti relativi al consumatore

### PRATICHE CONTRATTUALI E MARKETING TRASPARENTE

Per evitare violazioni a regolamenti e codici sulle comunicazioni di marketing, comprese pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni, Aeroviaggi ha messo in atto le seguenti strategie (GRI 417-3):

- ♦ **Revisione dei contenuti:** effettuando una revisione accurata di tutti i contenuti di marketing, compresi annunci pubblicitari, e-mail, post sui social media, per assicurarsi che rispettino le normative e non siano ingannevoli o fuorvianti;
- ♦ **Consenso esplicito:** ottenendo il consenso esplicito dalle persone per l'invio di comunicazioni di marketing, soprattutto per l'invio di e-mail o messaggi di testo;
- ♦ **Tracciabilità dei dati:** assicurandosi di tenere traccia di tutte le richieste di cancellazione o di opt-out dalle comunicazioni di marketing e rispettarle tempestivamente;
- ♦ **Chiarezza e Trasparenza:** assicurandosi che tutte le comunicazioni di marketing siano chiare, trasparenti e non fuorvianti riguardo al prodotto o servizio offerto e alle condizioni relative;

### CONCORRENZA LEALE

Il settore turistico – alberghiero in cui opera Aeroviaggi è caratterizzato da elevata concorrenza, un'offerta molto diversificata e un discreto numero di attori e canali di distribuzione che rendono estremamente difficile l'adozione di prassi anti-competitive (GRI 206-1).

Aeroviaggi non è stata coinvolta in alcuna controversia legale relativa a presunti comportamenti anti-competitivi nel mercato alberghiero. In ogni caso i rischi di concorrenza sleale sono identificati e riportati nel sistema integrato di gestione dei rischi e le azioni di mitigazione sono definite e implementate.

- ♦ **Conformità alla Privacy:** rispettando le normative sulla privacy, compresa la GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), e assicurandosi che le comunicazioni di marketing siano conformi alle politiche sulla privacy.

Non sono stati rilevati episodi di non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti le comunicazioni di marketing, comprese pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.

Per quanto riguarda i rapporti con i clienti B2B e partner, la contrattualistica è attenta ad essere chiara e non ingannevole:

1. **Trasparenza nei Termini e Condizioni:** I contratti B2B sono redatti con chiarezza, includendo termini e condizioni espliciti che evitano ambiguità e assicurano che entrambe le parti comprendano i loro diritti e doveri;
2. **Processo di Negoziazione Aperto:** Mangia's / Aeroviaggi adotta un processo di negoziazione aperto, incoraggiando i partner B2B a discutere e chiarire qualsiasi dubbio prima della firma del contratto, garantendo così una comprensione reciproca e un accordo equo.

Aeroviaggi, per la tipologia di servizio, non deve dare informazioni circa prodotti o servizi quali l'origine dei componenti, l'utilizzo di sostanze con impatti ambientali o sociali o l'uso o lo smaltimento sicuro (GRI 417-1). Pertanto, non si registrano nel 2023 episodi di non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi (GRI 417-2).

### SALUTE E SICUREZZA DEL CONSUMATORE

Per Aeroviaggi la sicurezza e la salute dei nostri ospiti sono priorità assolute. Per garantire un ambiente sicuro, adottiamo diverse misure:

- ♦ **Consulenza Esterna e Manuali di Autocontrollo:** Collaboriamo con consulenti esterni specializzati che redigono i manuali di autocontrollo. Questi documenti dettagliano le procedure di sicurezza e le misure preventive per ridurre i rischi;
- ♦ **Verifica degli Impianti:** Imprese di manutenzione periodicamente verificano la funzionalità e la sicurezza di tutti gli impianti. Questo include sistemi elettrici, antincendio, idraulici e di sicurezza;
- ♦ **Consulenti per la Documentazione di Sicurezza:** I consulenti esterni redigono tutta la

documentazione necessaria per la sicurezza. Questo comprende piani di emergenza, procedure operative standard e linee guida;

- ♦ **Audit Cadenzati:** Effettuiamo audit regolari per verificare il corretto andamento delle procedure e lo stato degli asset. Questi audit ci aiutano ad identificare eventuali aree di miglioramento e a mantenere gli standard di sicurezza;
- ♦ **Comunicazione Trasparente:** Manteniamo una comunicazione aperta e trasparente con i nostri ospiti riguardo alle procedure di sicurezza. Inoltre, collaboriamo con le autorità competenti per garantire il rispetto delle normative di sicurezza.

In sintesi, la nostra azienda si impegna a creare un ambiente sicuro e protetto per tutti i nostri ospiti, grazie a un approccio olistico alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro.

Per incentivare l'ascolto dei bisogni e delle necessità del cliente, a partire dal 2025, sarà inserita all'interno del questionario di soddisfazione un'apposita domanda su quanto il cliente abbia percepito l'ambiente sano e sicuro, con la possibilità di dare suggerimenti e miglioramenti.

## Consumo sostenibile

### SERVIZIO AL CLIENTE

Per Aeroviaggi la salute, la sicurezza ed il benessere del cliente sono di estrema importanza, proprio per questo motivo, l'azienda ha introdotto molteplici procedure mirate alla prevenzione di prestazioni non soddisfacenti, nello specifico:

- ♦ **Logbook:** si tratta di un manuale stampato in cui viene annotata ogni singola richiesta o esigenza dell'ospite; questo manuale viene consegnato a tutti i Front Office Manager e il contenuto di ogni singolo giorno deve essere discusso durante i morning meeting, ogni colonna del format deve

essere compilata e debitamente firmata dall'agent che riceve la richiesta, una volta annotata deve prontamente intervenire con il reparto interessato e il task può considerarsi completato solo dopo essersi accertati che l'azione sia stata effettivamente intrapresa e che l'ospite sia rimasto soddisfatto. Il logbook viene compilato giornalmente, fungendo anche da passaggio di consegne per il turno successivo. Questo è uno strumento che ci permette di limitare, agendo in anticipo, possibili prestazioni che generano insoddisfazione dell'ospite.

- Survey in Review Pro: già dal 2023 è stato introdotto all'interno del questionario di Review Pro, che valuta proprio la soddisfazione del cliente, la domanda: 'Hai avuto un problema durante il soggiorno?' Nel caso in cui il cliente risponda positivamente, automaticamente viene chiesto al cliente se il problema è stato segnalato a qualcuno del personale, se il cliente risponde sì, gli viene domandato se questo problema è stato risolto al 1° contatto, al 2° contatto o se non è mai stato risolto. Inoltre, se il problema viene risolto al primo contatto, all'ospite viene domandato se la soddisfazione è stata come da aspettative, al di sopra delle aspettative o sotto le aspettative; analizzando i dati del 2023, il 64.14% clienti che hanno avuto dei problemi risolti al primo contatto hanno giudicato le modalità di risoluzione del problema nelle loro aspettative. Abbiamo riscontrato inoltre che nella maggior parte dei casi un cliente che presenta un problema e questo viene risolto prontamente al primo contatto da detrattore diventa promotore.
- A partire da quest'anno, inoltre, ad ogni singolo Hotel, in considerazione dei risultati conseguiti nell'anno 2023, sono stati fissati dei target di riduzione % dell'incidenza dei problemi e conseguentemente incremento % dei problemi risolti al primo contatto.
- Voucher & Scontistica: nel caso in cui il cliente sia estremamente insoddisfatto e tale insoddisfazione sia comprovata da evidenti fatti e/o situazioni che non hanno messo in condizione il cliente di fruire al massimo dei servizi offerti dall'Hotel, a discrezione della Direzione Generale e/o del General Manager, vengono riconosciuti voucher da spendere all'interno dei nostri outlet e/o per servizi offerti quali SPA, escursioni, degustazioni o altre attività di intrattenimento diurne o serali; possono anche essere riconosciuti degli sconti di cui usufruire per i servizi sopra citati (servizi f&b, SPA e intrattenimento). Nei casi più estremi, al cliente può anche essere riconosciuto il rimborso dell'intero ammontare speso.

#### PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Aeroviaggi da sempre limita la **raccolta dei dati personali** a quanto strettamente necessario alla erogazione del servizio e fornisce ai propri clienti e fornitori informazioni trasparenti e dettagliate riguardo alle modalità e alle finalità di tale raccolta. Il processo è stato, tuttavia, completamente **rivisto e migliorato nel corso del 2023** con l'adozione di politiche e procedure chiare e definite. Unitamente a comunicazioni aperte e accessibili, vengono illustrati i diritti degli interessati (dal diritto di accesso, rettifica, cancellazione, e revoca al diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo) e le misure adottate per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati raccolti.

Ad ogni cliente è richiesta la firma per presa visione ed accettazione dell'informativa privacy nei momenti che prevedono uno scambio di dati quali per esempio la prenotazione e il check-in. Inoltre, riconoscendo l'importanza di proteggere non solo i dati digitali, ma anche le informazioni riservate o sensibili presenti sui documenti cartacei, l'azienda ha adottato due tipi di distruggi-documenti che garantiscono l'eliminazione sicura di documentazione sensibile presso gli hotel.

La revisione del processo di raccolta e conservazione dei dati personali fa parte di un piano più generale, avviato nel 2023, di **consolidamento delle proprie difese cibernetiche**. In collaborazione con un **partner esterno specializzato**, l'azienda sta sviluppando un framework specifico per le esigenze di sicurezza informatica, che comprende linee guida dettagliate e procedure operative standardizzate, progettate per mitigare i rischi e proteggere efficacemente i dati sensibili. Grazie alla competenza e all'esperienza del partner esterno, l'azienda prevede di completare questo processo entro la fine del 2024 e l'inizio del 2025, garantendo un solido fondamento per la gestione della sicurezza informatica in azienda.

Riconoscendo che la sicurezza informatica è un impegno continuo e che la consapevolezza dei dipendenti è essenziale per la difesa contro le minacce informatiche, l'azienda conduce **sessioni annuali di formazione sulla consapevo-**

**lezza della sicurezza informatica** destinata a tutti i dipendenti. Rientrano in questa ottica la formazione delle competenze necessarie per identificare e rispondere alle minacce di sicurezza, adottare comportamenti sicuri nelle loro attività quotidiane e riconoscere e gestire eventuali attacchi di phishing (**campagne di phishing simulate**). Per monitorare costantemente il livello di rischio informatico, Aeroviaggi ha implementato un processo di **audit remoto attraverso la Cyber Risk Hotel Platform**. Questa piattaforma consente di condurre audit regolari e completi della sicurezza informatica, identificando eventuali aree di debolezza e fornendo raccomandazioni per migliorare la sicurezza complessiva dei sistemi.

Infine, Aeroviaggi si avvale del supporto di un'azienda esterna per valutare la robustezza delle proprie difese informatiche e identificare eventuali vulnerabilità, tramite **test periodici di hacking etico esterno** per i sistemi alberghieri. Questi test, condotti da esperti di sicurezza informatica esterni, con cadenza semestrale, simulano attacchi realistici per valutare l'efficacia delle contromisure di sicurezza dell'azienda.

Tutti questi approcci testimoniano l'impegno dell'azienda verso la protezione dei dati e la promozione di una cultura della sicurezza informatica. Attraverso la combinazione di formazione continua, tecnologie avanzate, consulenza tecnica e comunicazioni trasparenti, l'azienda si pone l'obiettivo di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, rispettando al contempo le normative sulla privacy e mantenendo la fiducia degli stakeholder.

Dal 2022 ad oggi, infatti, non sono stati registrati fondati reclami riguardanti la violazione della privacy dei clienti. Non si sono altresì verificati casi di fuga, furto o perdita dei dati dei clienti (GRI 418-1).

**Per il 2024** l'azienda ha in programma di rafforzare ulteriormente le difese contro le minacce informatiche, l'azienda ha investito nell'implementazione di soluzioni avanzate di rilevamento e risposta agli incidenti sugli endpoint. **Le tecnologie EDR** consentono il monitoraggio in tempo reale dell'attività dei dispositivi, l'identi-

ficazione precoce di comportamenti sospetti e una risposta rapida ed efficace agli eventi di sicurezza. Parallelamente, **l'adozione di servizi MDR** permette all'azienda di affidarsi a esperti esterni per la gestione proattiva della sicurezza, garantendo una protezione continua e affidabile contro le minacce emergenti.

#### EDUCAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL CONSUMATORE

Con il percorso intrapreso dall'azienda di un sistema integrato alla responsabilità sociale per la sostenibilità, dal 2024 si avvieranno tutta una serie di azioni di comunicazione e sensibilizzazione del cliente finale ma anche del cliente B2 per coinvolgerli e chiedergli un supporto al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

# Aspetti sociali

## Le persone di Aeroviaggi

La crescita aziendale degli ultimi anni e le prospettive future hanno richiesto e richiederanno un incremento del personale e una maggiore specializzazione e professionalità.

Per questa ragione, nel 2023 il Consiglio di amministrazione, con il supporto del top management, ha deciso di avviare un progetto per porre le risorse umane (gestite dal dipartimento Human Capital and Development (“HCD”) al centro, avviando percorsi di fidelizzazione e riconoscimenti, e creando un ambiente professionale più flessibile, equo, trasparente, meritocratico e gratificante.

In pratica sono state avviate attività per migliorare i processi di:

- **Assunzione e Selezione del Personale:** partendo da una pianificazione ampia della gestione delle risorse umane, un approccio nuovo e più inclusivo alla ricerca, valutazione e selezione dei candidati, fino alla loro assunzione.
- **Orientamento e Formazione:** la fase di onboarding e orientamento permette ai dipendenti di ricevere tutte quelle informazioni di cui hanno bisogno per svolgere bene il proprio lavoro e all'azienda di allineare i neoassunti con la cultura aziendale, le politiche e i processi interni. La procedura di onboarding include aspetti operativi come la configurazione di dispositivi informatici, così come momenti di presentazione e aggregazione con i colleghi oltre che la consegna di un Kit di Benvenuto.
- **Formazione e sviluppo:** la formazione continua del personale, invece, è fondamentale per migliorare le competenze attuali, preparare quelle di cui si ha o si avrà bisogno per una promozione e per la crescita generale perché i tempi richiedono sempre nuove competenze.

- **Coinvolgimento e ricompensa:** spesso, per il trattenimento del personale, il coinvolgimento è un fattore più importante della ricompensa elevata, sebbene Aeroviaggi ritenga che una retribuzione equa e competitiva sia fondamentale.
- **Gestione della carriera:** permettere ai dipendenti di individuare il percorso professionale aiuta a rimanere motivati, ad apprendere più velocemente in funzione dei risultati che essi intendono raggiungere per il lavoro dei loro sogni.
- **Gestione delle prestazioni:** definizione, per ciascun dipendente, degli obiettivi e monitoraggio dei progressi verso tali obiettivi legato a riconoscimenti e ricompense.
- **Gestione della fine del rapporto:** indagare le ragioni di una dimissione e ricevere il feedback dalle risorse in uscita, anche in caso di pensionamento, permette di capire dove migliorare. Aeroviaggi mantiene ottimi rapporti con i propri dipendenti anche alla fine di un contratto, tanto che la maggior parte dei lavoratori a tempo determinato torna volentieri le stagioni successive.

Nel 2023 sono state avviate tutta una serie di azioni che, partendo dal coinvolgimento del personale, hanno permesso di definire le politiche sociali, inclusa quella di diversità, equità ed inclusione, e di identificare quelli che sono i principali rischi legati alla gestione del personale. I dipendenti tutti, tempo indeterminato, determinato o part-time, godono degli stessi benefici, siano essi stabiliti volontariamente o per legge (GRI 401-2).

Il piano di sviluppo delle risorse umane prevede un percorso almeno triennale sintetizzato nella seguente tabella n. 18:

2023	2024	2025
Definizione della politica di Social Accountability e di Diversità, equità ed inclusione.	Definizione della mappa delle competenze individuali (incluse quelle ESG).	Riesame e miglioramento della mappa delle competenze.
Definizione dell'approccio alla gestione delle risorse umane e alla loro valorizzazione.	Definizione e implementazione di un sistema di valutazione delle competenze e del loro monitoraggio nel tempo.	Riesame e miglioramento del sistema di valutazione delle competenze individuali e del sistema di monitoraggio.
		Definizione di obiettivi di performance individuali legati.

Tabella n. 18

## Composizione e caratteristiche del personale

### PERSONALE DIPENDENTE

Aeroviaggi impiega personale dipendente a tempo determinato e indeterminato sia presso la sede di Palermo che presso le 9 strutture alberghiere di proprietà. Appartenendo al settore turistico, Aeroviaggi utilizza contratti di lavoro stagionale che consentono di assumere lavoratori per i periodi di maggior affluenza turistica, che coincidono con i mesi estivi. A tempo indeterminato sono il personale di sede e in media due o tre figure per ciascuna struttura (General Manager, Manutentore ed Economo). I dipendenti stagionali sono impiegati prevalentemente presso le strutture alberghiere e solo una quindicina presso la sede per far fronte all'incremento di carico di lavoro del dipartimento

Customer Reservation Office. Sono presenti, inoltre, altri contratti a tempo determinato che non necessariamente sono stagionali.

La tabella n. 19 mostra i dati relativi ai dipendenti a tempo indeterminato e determinato solo della sede operativa di Palermo (Headquarter) per il biennio 2022-2023.

I dati relativi ai dipendenti sono calcolati in ULA (Unità Lavorative Annue) che tiene conto dell'FTE (Full Time Equivalent).

GRI 2-7 DIPENDENTI										
Dipendenti Sede	2022					2023				
	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
Numero di dipendenti a tempo indeterminato (numero di persone / ETP)	35,9	59%	24,6	41%	60,5	38,4	57%	28,7	43%	67,1
Dirigenti	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Quadri	16,7	81%	3,8	19%	20,5	20,5	84%	4,0	16%	24,5
Impiegati	19,2	48%	20,8	52%	40,0	17,9	42%	24,7	58%	42,6
Operai	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Numero di dipendenti a tempo determinato (numero di persone / ETP)	4,1	32%	8,7	68%	12,8	4,7	28%	12,3	72%	17,0
Dirigenti	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Quadri	0,0	0	0,0	0	0,0	0,9	100%	0,0	0%	0,9
Impiegati	4,1	32%	8,7	68%	12,8	2,8	19%	12,3	81%	15,1
Operai	0,0	0	0,0	0	0,0	1,0	100%	0,0	0%	1,0
Numero di dipendenti a ore non garantite (numero di persone / ETP)	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Numero di dipendenti a tempo pieno (numero di persone / ETP)	40,0	55%	33,3	45%	73,3	43,1	51%	41,0	49%	84,1
Numero di dipendenti a tempo parziale (numero di persone / ETP)	0,0	0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Numero totale di dipendenti (numero di persone / ETP)	40,0	55%	33,3	45%	73,3	43,1	51%	41,0	49%	84,1

Tabella n. 19 – Composizione del personale per tipologia di impiego e contratto 2022-2023 Sede di Palermo

GRI 401-1 NEW EMPLOYEE HIRES AND EMPLOYEE TURNOVER										
Nuovi dipendenti assunti	2022					2023				
	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
< 30	3	60%	2	40%	5	3	50%	3	54%	6
30-50	4	33,33%	8	66,67%	12	1	12,5%	7	87,5%	8
> 50	0	50%	0	50%	0	0	0%	1	100%	1
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>50%</b>	<b>7</b>	<b>50%</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>21,43%</b>	<b>11</b>	<b>78,57%</b>	<b>14</b>
Dipendenti dimessi	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
< 30	1	100%	0	0%	1	2	100%	0	0%	2
30-50	0		0		0	0	0%	1	100%	1
> 50	0		0		0	0		0		0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>1</b>	<b>50%</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>66,67%</b>	<b>1</b>	<b>33,33%</b>	<b>3</b>
Avvicendamento di dipendenti	Uomini		Donne		Totale	Uomini		Donne		Totale
< 30	3	60%	2	40%	5	1	25%	3	75%	4
30-50	4	33,33%	8	66,67%	12	0	0%	6	100%	6
> 50	0	50%	0	50%	0	0	0%	1	100%	1
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>52,85%</b>	<b>6</b>	<b>46,15%</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>9,1%</b>	<b>10</b>	<b>90,9%</b>	<b>11</b>

La tabella n. 20 contiene i dati relativi ai nuovi dipendenti e all'avvicendamento dei dipendenti della sede di Palermo di Aeroviaggi (GRI 401-1) (GRI 405-1)

L'avvicendamento dei dipendenti è calcolato come differenza tra il numero di dipendenti assunti e quello dei dimessi suddivisi per fascia d'età. Il numero dei dimessi inseriti prende in considerazione solo le dimissioni su base volontaria. Quando una persona lascia l'azienda viene effettuata un'intervista con il direttore del personale per investigare le motivazioni che spingono alla scelta. La maggior parte delle dimissioni è stata di tipo volontario a causa di nuove opportunità di carriera in ambiti differenti non riscontrabili all'interno di Aeroviaggi. Pertanto, le persone neoassunte sono state inserite soprattutto per la sostituzione delle posizioni rimaste vacanti, sebbene dal 2022 al 2023 si registri anche un'espansione in termini numerici di personale. La "Tabella n. 19 - Composizione del personale per tipologia di impiego e contratto", mostra lo sforzo di Aeroviaggi

nell'investimento di personale di genere femminile. Nel 2022 la percentuale di assunzione di dipendenti donne è stata pari al 60% contro un 40% di uomini. Nel 2023 si verifica una inversione di tendenza che vede l'aumento delle assunzioni femminili al 54% contro un 46% di assunzioni maschili. In aggiunta, si sottolinea uno sforzo da parte dell'azienda nell'aumento di contratti a tempo indeterminato dei quali si registra nel 2023 un aumento del 11%.

Per il futuro l'azienda intende non solo consolidare tali tendenze, ma anche avviare un percorso che permetta di incrementare il numero di donne nei ruoli manageriali.

Nel 2023 si registra un dipendente, appartenente a categorie protette come riportato nella tabella n. 21, p.72:

Numero di dipendenti appartenenti a categorie protette	2023		
	Donne	Uomini	Totale
Amministratori	0	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	0	0	0
Operai	0	1	1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Tabella n. 21: Dipendenti appartenenti a categorie protette

L'obiettivo del 2024 è quello di incrementare il numero dei dipendenti appartenenti a categorie protette. Sono già state intraprese azioni concrete per inserire altre risorse appartenenti alle categorie protette e persone disabili in sede, inserendo 3 unità disabili ex art. 1 L. 68/99 ed 1 categoria protetta ex art. 18 L. 68/99.

In questa prospettiva rientrano le collaborazioni avviate con SportT21 e CoordDown, per promuovere l'inclusione della diversità all'interno dell'organizzazione. La collaborazione con SportT21 ha permesso l'inserimento di due persone con disabilità intellettiva e relazionale all'interno di una nostra struttura nella stagione estiva 2022 coinvolte in nell'attività di ristorazione e del miniclub. Sempre con SportT21 nell'ottobre 2023 è stata organizzata una giornata formativa presso una nostra struttura, dove i ragazzi con sindrome di Down hanno collaborato nel servizio di cucina e sala. Questa giornata ha

rappresentato il completamento del percorso formativo su professioni legate alla ristorazione da SportT21 che prevede stage presso strutture ricettive e di ristorazione.

Aeroviaggi intende perseguire, nei prossimi anni, la collaborazione con SportT21 e CoordDown (collaborazione avviata nel 2021) al fine di definizione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

#### PERSONALE NON DIPENDENTE

In sede, tra i lavoratori non dipendenti di Aeroviaggi vi sono i collaboratori e consulenti a partita IVA e gli stagisti (GRI 2-8). Nel 2023 non ci sono stati interinali. Le figure tirocinanti sono per la maggior parte tirocini curricolari. Queste figure svolgono il periodo di stage durante i mesi invernali che corrisponde al periodo accademico.

Numero di collaboratori esterni (media del periodo)	2023		
	Donne	Uomini	Totale
Consulenti/Collaboratori a Partita IVA	0	5	5
Interinali/somministrati	0	0	0
Stagisti/tirocinanti	7	2	9
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

Tabella n. 22: lavoratori non dipendenti per la sede di Palermo

## Diritti umani

Aeroviaggi ha definito il proprio impegno per la tutela dei diritti umani al proprio interno e lungo le filiere di fornitura tramite la propria Politica di Condotta Responsabile e tramite il Codice Etico e di Condotta, dichiarando la propria ferma condanna a qualsiasi forma di lavoro irregolare, minorile o forzato a favore della equità, uguaglianza e delle pari opportunità.

Sono stati identificati i rischi sociali all'interno dell'azienda con particolare attenzione alla di-

scriminazione e pari opportunità oltre che agli orari di lavoro in una ottica di maggiore conciliazione tra la vita lavorativa e quella privata.

Nel corso del 2023 non si sono registrate segnalazioni di violazione di diritti umani da parte del personale o da altre parti interessate, né segnalazioni di discriminazione di genere (GRI 406-1).

## Prassi di lavoro

### IMPIEGO, RELAZIONI DI LAVORO E DIALOGO SOCIALE

Aeroviaggi riconosce l'importanza di un lavoro sicuro utilizzando soltanto forme di lavoro regolari contrattualizzate, e adottando il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro, Settore Turismo, a tutto il personale senza alcuna esclusione (GRI 2-30).

Non si registrano contenziosi sul lavoro, pendenti, aperti o chiusi nel corso del 2023.

Nel 2024, con l'implementazione del processo di acquisto responsabile, l'azienda intende qualificare i propri fornitori anche in base al loro impegno per la regolarità dei contratti di lavoro e il rispetto dei diritti di libertà di associazione e di contrattazione collettiva (GRI 407-1).

L'azienda comunica in modo estremamente trasparente le proprie strategie e gli sviluppi previsti, rendendo i dipendenti parte delle scelte e dei piani futuri. L'occasione si crea spesso all'inizio della stagione, con l'apertura dei resort, durante i giorni di Academy, durante i quali il personale a tempo determinato e indeterminato è formato, informato e sensibilizzato, oltre ad essere allineato con le politiche e strategie azien-

dali. In tali giornate vengono presentate anche quelle che costituiscono le modifiche operative rilevanti che possono influire su di loro in modo marginale o sostanziale (GRI 402-1).

### FLESSIBILITÀ E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Già dal 2023 sono stati implementati alcuni aspetti del progetto HeRo, tra i quali quello relativo alla flessibilità oraria che disciplina la gestione del tempo in ufficio in modo "non convenzionale". Fermo restando l'obiettivo di 8 ore giornaliere, sono definite le regole per la gestione delle entrate, delle uscite e della pausa pranzo, riconciliabili settimanalmente o, in caso più sporadico, mensilmente.

Con la definizione degli obiettivi personali (Progetto OKR) dal 2024 l'idea è quella di intraprendere un percorso per svincolare sempre più l'efficienza e la produttività dalla presenza in ufficio. Questo provvedimento è complementare al sopra citato sistema di misurazione delle performances e premialità.

Il congedo parentale obbligatorio e volontario è fortemente favorito dall'azienda. Nel 2023 ci sono state 5 persone che ne hanno avuto dirit-

to, quattro uomini ed una donna, dato in crescita rispetto al 2022 che registrava solo due uomini (GRI 401-2). Le due persone, un uomo e una donna, che nel 2023 hanno usufruito anche del congedo parentale facoltativo entro i 12 anni di vita del bambino, sono previste rientrare nel 2024. Per favorire il reinserimento delle persone di rientro dal congedo parentale viene offerta la possibilità, a titolo totalmente facoltativo e volontario, di partecipare alle riunioni di aggiornamento con il proprio reparto di riferimento. Nello specifico, nelle settimane immediatamente precedenti al rientro sono stati organizzati alcuni meeting interni volti ad un aggiornamento lavorativo e alla presentazione delle nuove risorse del reparto.

Nel 2024, consci della scarsa conoscenza della normativa vigente sui congedi parentali facoltativi, verranno effettuate alcune sessioni di informazione e consapevolezza, in modo da incentivare l'esercizio di tale diritto soprattutto tra i padri.

In funzione dell'equilibrio vita-lavoro, sempre con il progetto HeRo, sono state introdotte nuove iniziative come il Mangia's Birthday Gift, in base al quale in occasione del compleanno dei dipendenti, è previsto un aggiuntivo giorno di ferie a carico dell'azienda.

L'inserimento di smart working ha permesso di assecondare esigenze specifiche familiari dei dipendenti. Nel 2023 sono stati registrati complessivamente circa 250 giorni di smart working.



#### PACCHETTO MANGIA'S WLB

Un insieme di iniziative pensate per vivere al meglio il tempo in ufficio

- ♦ **WFH Day:** un giorno al mese di lavoro da casa per tutti. Ulteriori accordi possono essere raggiunti in accordo col reparto.
- ♦ Caffè, acqua, frutta e snack gratuiti all'interno della sala relax.
- ♦ **Regalo di compleanno di Mangia's:** In occasione del compleanno dei dipendenti, c'è un giorno intero di ferie concesso dall'azienda.
- ♦ **Festa della Famiglia:** una volta all'anno, i dipendenti possono portare i propri figli e partner in ufficio per visitare l'ufficio. Verrà organizzata una colazione per condividere insieme quel momento e poi i familiari potranno assistere alla giornata lavorativa.
- ♦ **Cerimonia del suono della campana:** un momento per celebrare traguardi importanti dell'azienda (max 1 a trimestre).
- ♦ **Giorno degli animali domestici** | Una volta alla settimana (a partire da una volta al mese potrebbe essere un'idea), gli animali domestici possono entrare in ufficio. Gli animali domestici devono essere valutati e solo i cani molto ben disciplinati possono essere portati in ufficio.
- ♦ **Beer o'clock:** una volta al mese. un membro anziano porta tutto il team che vuole unirsi per una birra / cocktail alle 18.00 di venerdì.
- ♦ **Festa aziendale e natalizia.**
- ♦ **Mangia's Awards.**



#### LA FLESSIBILITÀ È LA NUOVA REGOLA

Modello di gestione del tempo in ufficio Mangia's

- ♦ 8 ore è l'obiettivo: Un obiettivo medio di 8 ore al giorno è fondamentale. Surplus e ritardi possono essere recuperati all'interno della settimana o, eccezionalmente, del mese.
- ♦ Orario di ingresso flessibile: Dalle 09:00 alle 9:30. Accordi diversi possono essere raggiunti con HC e il responsabile di reparto su base individuale.
- ♦ Pranzo: La pausa pranzo è facoltativamente estesa a due ore (ma deve essere almeno 1 ora per la pausa e il recupero dal lavoro), tra le 12.30 e le 14.30. L'orario suggerito per la pausa pranzo rimane invariato dalle 13.00 alle 14.00. Resta invariato l'obiettivo medio di 8 ore giornaliere.

*Per esempio: chi entra alle 9.00 e ha 2 ore di pausa pranzo, dovrebbe uscire intorno alle 19.00. Anche qui, surplus e ritardi possono essere recuperati all'interno della settimana o, eccezionalmente, del mese.*

- ♦ Orario di uscita flessibile: l'orario di uscita flessibile è dalle 18:00 in poi, è possibile raggiungere accordi diversi con HC e il responsabile di linea su base individuale

#### RETRIBUZIONI E INCENTIVAZIONI ECONOMICHE

Le politiche retributive sono regolate dal Progetto HeRo che prevede una scala di seniority da uno a dieci e che associa ad ogni seniority un determinato range di RAL e definisce il numero di anni necessari per potere accedere alla seniority successiva. Il numero di anni indicato non determina un passaggio di seniority automatico, ma definisce quello che si reputa debba essere il tempo necessario per l'acquisizione di nuove competenze e responsabilità tali da giustificare il passaggio e la crescita.

Nell'ambito del passaggio di seniority possono essere proposte dal manager di riferimento degli aumenti di RAL proposti dal dipartimento del HC&D alla fine dell'anno, dopo attente valutazioni della stagione conclusa e del raggiungimento degli obiettivi stabiliti. L'eventuale aumento di RAL o il passaggio alla seniority successiva deve essere approvato dal Presidente e viene stabilita come data di promozione il mese di aprile dell'anno successivo.

La trasparenza riguardo ai salari è garantita dalla divulgazione delle fasce di RAL di ciascun dipendente, in base alla propria seniority. La tabella nella pagina seguente rappresenta graficamente le politiche retributive previste da Project HeRo.

Al centro di Project HeRo si trova l'implementazione del sistema di "bonus" che costitui-

sce uno degli obiettivi fondamentali dell'anno 2024. Nel dettaglio, il bonus è composto da due parti fondamentali: Il Common Goal e gli obiettivi di area e personali.

Il Common Goal è l'obiettivo aziendale composto per l'80% dall'EBITDA e dal 20% dal raggiungimento di KPI di sostenibilità, quindi dal risultato economico e dall'apprezzamento proveniente dalle recensioni dei clienti. Raggiunto il Common Goal si attiva l'azione premiante mediante la valutazione dei due obiettivi di area e dell'obiettivo personale di ciascun dipendente.

Gli obiettivi sono tutti misurabili e vengono valutati a fine anno da una commissione interna. Partendo dal risultato ottenuto, la premialità varia in base alla seniority: da un massimo del 10% della RAL per le seniority specialist fino al 30% per il top management. I Bonus HeRo sono liquidati fra aprile e maggio e in ogni caso dopo la chiusura del bilancio che consente di valutare il Common Goal.

Le performances e il raggiungimento degli obiettivi non sono gli unici parametri che guidano la crescita e la carriera; è altresì importante il rispetto e l'allineamento di ciascuno con i valori aziendali.

Altro sistema premiante è costituito dal programma Mastermind tramite il quale vengono riconosciuti incentivi economici a coloro che

aggiungono alla propria esperienza una certificazione professionale o linguistica, al fine di aumentare i livelli di istruzione e professionalità all'interno dell'organizzazione. E' così che sono previsti aumenti di Seniority e aumenti di retribuzione al conseguimento di titoli di laurea universitaria idonei e concordati con HC&D. Simili incentivi sono applicati nel caso di certificazioni professionali nell'ambito specifico di appartenenza e/o a certificazioni linguistiche.

L'azienda si sta organizzando per raccogliere i dati relativi al rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (GRI 405-2) e si prevede di rendicontarlo a partire dal 2024.

#### FORMAZIONE, INFORMAZIONE E CRESCITA DEL PERSONALE (GRI 404-1)

A marzo 2023, come ogni anno, si è svolta quella che l'azienda chiama "Academy", un evento di alta formazione alberghiera della durata di 3 settimane. In questa occasione, vengono coinvolti partner internazionali e formatori professionisti per arricchire le competenze del personale fisso e stagionale. I corsi vengono pensati e personalizzati sulla base delle mansioni specifiche che i lavoratori devono svolgere durante la stagione, in modo da fornire loro il know-how necessario per agire in modo efficace ed efficiente.

Parallelamente alla formazione più tecnica, sono stati portati avanti temi quali la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, per la quale si registrano 2.720 ore di formazione, e anticorruzione. L'adozione delle politiche aziendali di anticorruzione da parte dell'azienda è stato oggetto di una serie di workshops condotti dal Legal Department che hanno fornito una panoramica delle leggi anticorruzione pertinenti, dei rischi associati, e delle modalità per segnalare comportamenti sospetti.

Il reparto IT, invece, è responsabile della continua formazione del personale relativamente agli strumenti informatici principali che viene portata avanti con diverse modalità:

**1. Coaching sul Campo:** sessioni di coaching diretto per aiutare i dipendenti a padroneg-

giare l'uso degli strumenti informatici;

**2. Formazione in Aula:** corsi intensivi in presenza incentrati sull'utilizzo della piattaforma Opera, della durata di un mese, dedicati al personale delle strutture alberghiere per garantire una comprensione completa e un utilizzo efficace delle sue funzionalità;

**3. Training IT Specializzato:** formazione specifica per il personale IT sugli strumenti in uso, per creare figure interne esperte e di supporto;

**4. Materiale informativo:** sono state sviluppate procedure standard per l'attività hospitality incentrati sull'utilizzo degli strumenti, oltre a manuali d'uso per l'utilizzo di SAP, resi disponibili a tutto il personale tramite link condivisi.

L'attenzione posta sulle conoscenze degli strumenti digitali è in linea con una azienda fortemente orientata all'innovazione.

L'introduzione della procedura di onboarding ha permesso un deciso miglioramento del periodo di affiancamento e formazione dei nuovi dipendenti.

Con l'avvio del progetto di sostenibilità, l'ESG Performance Team ha partecipato a sessioni formative dedicate che ha permesso loro di sviluppare conoscenze e competenze specifiche sui temi di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa.

Per il 2024 si prevede di investire ulteriormente nella formazione e sviluppo del capitale umano, al fine di rafforzare le capacità personali, le competenze tecniche e trasversali in un'ottica di crescita culturale continua oltre che professionale. Saranno attenzione di formazione temi quali la diversità ed inclusione, il benessere in azienda, la raccolta dei dati per la relazione di sostenibilità.

Anche per il Consiglio di amministrazione sono in programma per il 2024 alcune sessioni di formazione per approfondire la consapevolezza tra i membri della domanda emergente, da parte di numerosi stakeholder, di informazioni accurate, affidabili e credibili su aspetti e rischi ESG (GRI 404-2 GRI 404-3).



#### PROGRAMMA MANGIA'S MASTERMIND

Una serie di incentivi monetari progettati per aumentare i livelli di istruzione e lo sviluppo personale all'interno dell'organizzazione

- ♦ **Laurea universitaria:** ogni dipendente che si iscrive e consegue con successo un titolo universitario idoneo e concordato (con HC) (nei tempi concordati), riceve un aumento automatico della retribuzione annua lorda tra 1.500 e 3.500 e l'idoneità per una promozione accelerata. È necessario includere un'indennità di tempo, previo accordo con HC.
- ♦ **Certificazioni professionali:** ogni dipendente che si iscrive e ottiene con successo un certificato professionale idoneo e concordato, riceve un aumento automatico della retribuzione annua lorda tra 500 e 2.000 e il rimborso integrale delle spese sostenute.
  - ♦ **Finance:** Dottore Commercialista ed Esperto Contabile, CFA, ACCA, CIMA (controlling), CIA (internal audit), USALI.
  - ♦ **Project Management:** PMP, CAPM.
  - ♦ **Approvvigionamento e centro acquisti:** certificato In gestione della produzione e dell'Inventarlo (CPIM), professionista della catena di approvvigionamento certificato (CSCP) o certificato in logistica, trasporti e distribuzione (CLTD); APIC.
  - ♦ **Marketing:** Certificato Facebook; Certificazione Analista Google; Certificazione di marketing sociale di Hotsuite.
  - ♦ **Risorse umane:** Professionista nelle risorse umane (PHR) o Professionista senior nelle risorse umane (SPHR).
  - ♦ **IT.**
- ♦ **Certificazioni linguistiche:** ogni dipendente che si iscrive e consegue con successo una certificazione linguistica idonea e concordata (con HC) con livello minimo B2, ottiene un aumento automatico della retribuzione annua lorda tra 250 e 500 e rimborso integrale dei costi sostenuti.

## Comunità locale (GRI 413-1)

Aeroviaggi riconosce che un turismo partecipato dalla comunità locale costituisca un turismo più etico e più responsabile, in grado di arricchire non solo chi viaggia ma anche la maggioranza degli stakeholder.

Il coinvolgimento della comunità locale è un pilastro fondamentale della strategia aziendale di sostenibilità, riconoscendo che il successo a lungo termine delle attività aziendali è intrinsecamente legato al benessere delle comunità in cui opera.

Durante l'anno 2023, l'azienda ha intensificato gli sforzi per coinvolgere attivamente la comunità locale nelle proprie iniziative. Partenariati con organizzazioni no-profit locali, istituzioni educative e associazioni culturali per collaborare su progetti culturali, educativi e di volontariato, che migliorino la qualità della vita della comunità locale, sono tra le iniziative messe in atto.

Aeroviaggi ha reso accessibili alcuni centri sportivi ai residenti locali con programmi sportivi per tutte le età, incoraggiando la partecipazione e la coesione sociale attraverso lo sport. Questo progetto non solo mira a migliorare la salute e il benessere delle persone, ma anche a contribuire alla creazione di un senso di appartenenza e orgoglio nella comunità.

Consci degli impatti, positivi e negativi, che le proprie attività possono causare sulla comunità locale, Aeroviaggi ha avviato nel 2023 un processo di interazione attiva anche con la comunità locale, che avviene a diversi livelli dell'organizzazione, all'interno delle varie funzioni e dipartimenti.

Con tale coinvolgimento ed interazione si intende portare avanti un processo di identificazione degli impatti sulla comunità con la relativa valutazione (GRI 413-2).

Tra gli impatti positivi che l'azienda intende ampliare e sostenere, ci sono quelli relativi a:

- sviluppo di occupazione con la creazione di posti di lavoro diretti ed indiretti;
- incremento di competenze professionali locali con una formazione;
- supporto all'imprenditoria locale;
- preservazione delle tradizioni culturale e delle bellezze naturalistiche;

Tra gli impatti negativi che l'azienda intende minimizzare sono da annoverarsi quelli relativi a:

- consumo di risorse naturali (acqua ed energia);
- impatto del traffico generato sulle infrastrutture regionali e locali;
- rumore per le aree limitrofe ai Resort;
- generazione di rifiuti;
- la trasparenza e la comunicazione aperta sono elementi fondamentali per il nostro impegno a gestire in modo responsabile gli impatti delle nostre attività.

L'indicatore GRI 411-1 "episodi di violazione dei diritti delle popolazioni indigene" non è applicabile (GRI 202-2).

L'azienda privilegia personale appartenente alla comunità locale, anche a livello manageriale, e questo è particolarmente rilevante per regioni quali la Sicilia e la Sardegna, dalle quali vi è da sempre una fuoriuscita di giovani e di figure di rilievo verso zone più attrattive (nord Italia ed estero).

Nel compilare la tabella sottostante, si è inteso come comunità locale le due regioni nelle quali l'azienda opera con i suoi uffici e strutture ricettive che sono la Sicilia e la Sardegna e come Senior Management si intendono i General Manager delle strutture alberghiere, e il Top e Middle Management della sede di Palermo.

La percentuale di Senior Management assunto dalla comunità locale è nettamente superiore al personale proveniente da fuori.

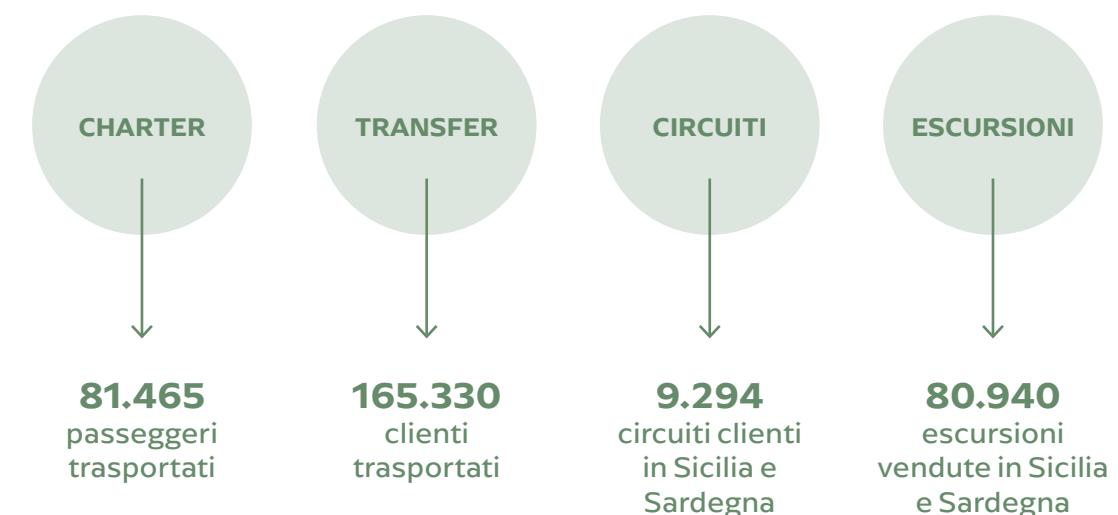
A supporto dell'imprenditoria locale e della valorizzazione del territorio, svolge un ruolo cruciale l'attività del servizio chiamato "Discover". Con la promozione di escursioni ed esperienze di tipo culturale e naturalistico all'esterno delle strutture ricettive, si intende contribuire alla crescita dell'economia locale e alla riscoperta

delle bellezze dei territori di Sicilia e Sardegna. Il numero in crescita degli ospiti che hanno partecipato nella stagione estiva 2023 alle attività escursionistiche, come si evince dalla seguente tabella, dimostrano l'interesse per la cultura e le bellezze del territorio.

Totale Senior Management	Totale Senior Management assunto dalla comunità locale	In percentuale
28	24	83%

Tabella n. 23: Suddivisione del Senior Management per comunità locale

### STAGIONE 2023





# Salute e sicurezza

Nel 2023 Aeroviaggi ha avviato la definizione e implementazione di un sistema di gestione in materia di salute e sicurezza per i lavoratori della propria sede che, partendo dal contesto normativo esistente (D.Lgs 81/08), si prefigge di superarlo in accordo ai requisiti della norma ISO 45001 per mitigare ed evitare i rischi di salute e sicurezza dei lavoratori (GRI 403-3).

Il sistema di gestione per la salute e sicurezza è parte del sistema di gestione integrato per la sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa. Tutti i lavoratori, inclusi lavoratori a tempo de-

terminato, stagisti e interinali sono coperti da tale sistema di gestione (GRI 403-8).

Nel 2023 la definizione del sistema di gestione per la salute e sicurezza ha riguardato il 100% del personale presente presso la sede della società.

Nel 2024 Aeroviaggi ha definito l'obiettivo di estendere il sistema di gestione per la salute e la sicurezza a tutte le strutture ricettive e di conseguire la certificazione rispetto alla norma ISO 45001 nel 2025.

## Politica di salute e sicurezza dei lavoratori

Aeroviaggi ha definito la Politica per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori nei luoghi di lavoro ed è parte integrante della RBC Policy di Aeroviaggi (GRI 403-1). La Direzione ritiene che la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro rappresenti un valore primario per conseguire un adeguato livello di soddisfazione del personale e programmare sviluppi sostenibili, efficaci e duraturi per l'azienda. La Direzione si impegna a mettere a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche adeguate a perseguire e diffondere gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori (ed i relativi programmi), come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

La sede di lavoro consta di ampi e luminosi uffici nel centro di Palermo e le attività lavorative so-

no quelle legate all'amministrazione, gestione, organizzazione e vendita di servizi alberghieri. Il lavoro svolto dai lavoratori presenti nella suddetta sede, che si può definire "d'ufficio", comporta essenzialmente attività di tipo cognitivo/decisionale con un ampio e continuativo uso di attrezzature munite di videoterminale.

In considerazione della tipologia di business, le principali problematiche sono legate all'utilizzo continuativo del videoterminale. Per permettere le pause e il cambio di posizione necessarie per gli utilizzatori di videoterminale, è stata realizzata la Relax Room, una piacevole sala caffè dove è possibile non solo rilassarsi e godere delle proprie pause, ma anche svolgere piccole riunioni od incontri in un contesto piacevole e rilassante.

## Identificazione dei pericoli e rischi

Il sistema integrato di tutti i rischi e impatti relativi agli aspetti della sostenibilità in Aeroviaggi riguarda anche i rischi di salute e sicurezza dei lavoratori (GRI 403-2).

In accordo con i requisiti del D.Lgs 81/08 Aeroviaggi ha provveduto alla identificazione dei rischi e alla compilazione del relativo documento, che comprende anche la descrizione delle misure di Prevenzione e di Protezione attuate, in coerenza con i risultati della valutazione stessa dei rischi.

Nel 2023 sono state avviate le seguenti iniziative:

- definire e implementare un approccio di risk management basato sui requisiti della norma ISO 31000;
- utilizzare la piattaforma di tipo ERM (Enterprise Risk Management) per la identificazione e valutazione dei rischi;
- inserire tutti i rischi di salute e sicurezza nella piattaforma di ERM ed effettuare la valutazione;

d. definire, per ogni rischio identificato, un'azione di mitigazione secondo una gerarchia di controlli e miglioramenti da adottare nel sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro la cui implementazione è monitorata con il supporto delle funzioni della piattaforma (GRI 403-7).

Aeroviaggi si impegna a creare una "cultura diffusa della salute e sicurezza" supportando i lavoratori con iniziative di sensibilizzazione e formazione e rendendoli consapevoli dei loro obblighi, delle responsabilità dell'importanza di ogni loro azione e dei rischi a cui sono esposti nello svolgimento delle loro attività.

Il piano di emergenza assicura tutte le modalità e le forme per evitare situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare lesioni o malattie e per reagire in modo sicuro alle situazioni di emergenza.

Sono presenti processi definiti ed implementati per indagare eventuali incidenti o mancati incidenti, al fine di determinare le azioni correttive e le migliorie necessarie per la salute, la sicurezza ed il benessere dei lavoratori.

## Formazione, partecipazione e consultazione dei lavoratori

In conformità ai requisiti di legge (D. Lgs. 81/2008) Aeroviaggi ha definito il proprio organigramma per la salute e sicurezza dei lavoratori. L'approccio alla valutazione dei rischi di salute e sicurezza prevede il coinvolgimento e la partecipazione attiva del personale direttamente coinvolto nelle attività operative (GRI 403-4).

Nel 2023 il coinvolgimento del personale della

sede di Aeroviaggi nella valutazione della salute e sicurezza è stato effettuato durante i giorni di Academy annuale che si verificano in fase di preparazione della stazione turistica (GRI 403-5). L'obiettivo è infatti lavorare sui comportamenti delle persone per creare una cultura della sicurezza per poter correggere i comportamenti non idonei e, parallelamente, rendere sempre più efficace l'attività di formazione. In particolare, nel 2024 l'attenzione si focaliz-

zerà sulla “segnalazioni di luoghi e situazioni non sicure e miglioramenti”, inclusi i mancati incidenti. L'obiettivo è quello di rendere tutti i dipendenti consapevoli che la partecipazione e collaborazione sono fattori fondamentali per la loro salute e sicurezza. Il progetto prevede una

prima parte di formazione ai dipendenti su cosa e come segnalare e sul perché sia importante. Nella seconda fase, a partire dalle segnalazioni ricevute, si andranno ad analizzare le comunicazioni ricevute con le eventuali azioni e miglioramenti intrapresi.

## Risultati e obiettivi per la sicurezza

Nel 2023, per quanto riguarda la sede, non si registrano casi di infortuni (GRI 403-9) e di malattie professionali (GRI 403-10) sia per i dipendenti che per i non dipendenti. Il dato riflette la natura e il tipo di rischi di salute e sicurezza presenti nella sede.

Sempre nel 2023, per le strutture ricettive si sono registrati 20 casi totali di infortuni (14 uomini e 6 donne), 158 giorni di malattia (96 giorni per il personale maschile e 62 per quello femminile) e 88 giorni di malattie non professionali (33

giorni per il personale maschile e 55 per quello femminile).

Al momento l'azienda non prevede o facilita servizi sanitari e medici extralavorativi (ad esempio, attraverso ambulatori o programmi di trattamento delle malattie dell'organizzazione, sistemi di consulenza o tramite contributi finanziari o assicurazioni sanitarie) in considerazione dell'elevato livello di assistenza sanitaria nazionale garantito.

# Ambiente

## Politica ambientale

Aeroviaggi ha definito una politica ambientale che si applica alla sede e a tutto il gruppo, incluse le strutture ricettive. Trattandosi di una prima rendicontazione di sostenibilità, Aeroviaggi è partita con il misurare e rendicontare i risultati della sede di Palermo, con l'intento di estenderli progressivamente a tutte le strutture ricettive. Ciascun resort presenta numerose complessità ed ha caratteristiche e peculiarità proprie, per cui era chiaro che sarebbe stato un percorso lungo e non semplice. Nel 2023 si sono, pertanto, create le basi di questo percorso di valutazione, misurazione e miglioramento degli impatti ambientali partendo prima di tutto da una valutazione tecnica allineata alla divulgazione GRESB degli immobili effettuata da E.S.G. Solutions che ha coinvolto la sede di Palermo e cinque delle strutture alberghiere: Mclub Alicudi, Mclub Cala Regina, Mclub Lipari, Mangia's Torre del Barone Resort & SPA, Mangia's Himera Resort. La valutazione e la diagnosi energetica effettuata nel 2022-2023 di questi e di altri

due edifici (Favignana Resort e Pollina Resort) ha permesso di identificare una serie di azioni di miglioramento relativamente all'utilizzo di acqua ed energia e alla generazione di rifiuti.

Relativamente ai rifiuti, già dal 2023, si è cominciato a lavorare sulla riduzione dei rifiuti dei Resort avviando una politica di eliminazione progressiva della plastica e dei prodotti monouso, sia all'interno delle camere che negli outlet; nel caso in cui l'utilizzo dei prodotti monouso è inevitabile, sono stati selezionati prodotti realizzati in plastica riciclata o altri materiali eco-friendly (pet, amido di grano, cartoncino, vetro). Per il 2024 sono previste nuove iniziative, dall'utilizzo di acqua microfiltrata servita in bottiglie di vetro riutilizzabile nei ristoranti, fino alla rimozione dai minifrigo delle camere di prodotti confezionati in plastica a favore di quelli in vetro. A questo si aggiungerà l'obiettivo di offrire almeno il 30% dei prodotti alimentari che siano stati coltivati e/o prodotti in zone limitrofe alle strutture ricettive.

Asset	Type	Scope of these TBAs	Year of TBAs	Reporting years covered for GREBS
HQ Palermo	Standing investment	Energy, Water and Waste	2023	2023 - 2024 - 2025
Sciaccamare: Mclub Alicudi	Standing investment	Water and Waste - energy audit undertaken separately	2023	2023 - 2024 - 2025
Sciaccamare: Mclub Cala Regina	Standing investment	Water and Waste - energy audit undertaken separately	2023	2023 - 2024 - 2025
Sciaccamare: Mclub Lipari	Standing investment	Water and Waste - energy audit undertaken separately	2023	2023 - 2024 - 2025
Sciaccamare: Mangia's Torre del Barone Resort & SPA, Sicily	Standing investment	Water and Waste - energy audit undertaken separately	2023	2023 - 2024 - 2025
Himera Resort	Standing investment	Water and Waste - energy audit undertaken separately	2023	2023 - 2024 - 2025

# Dati e indicatori di performance ambientali

## ACQUA

Il cambiamento climatico e il conseguente progressivo inaridimento dei territori sono sotto gli occhi di tutti. Il 2023 è stato il quarto anno consecutivo con precipitazioni al di sotto della media e anche i primi mesi di quest'anno, caratterizzati da temperature più alte e scarsità di piogge, hanno confermato questa tendenza. La situazione climatica particolarmente asciutta, ma anche i difetti strutturali storici dei grandi invasi e le perdite delle reti, rendono la Sicilia una regione a stress idrico. Una situazione simile si presenta anche in altre parti dell'Italia, inclusa la Sardegna. Sempre più spesso si paventano, per tal regioni, razionamenti durante le stagioni estive. Cittadini, autorità ed aziende sono chiamate ad un impegno preciso.

Il consumo di acqua nei locali degli uffici di AeroViaggi è prevalentemente di uso domestico con un utilizzo che si limita ai bagni, ad una piccola cucina e ai distributori di acqua potabile (GRI 303-1 2018).

L'acqua utilizzata è quella del servizio idrico municipale ed è tutta acqua potabile fornita da Siciliacque, la società di sovrabito che fornisce l'acqua alle società di gestione o ai comuni.

Gli uffici della sede sono collegati al servizio idrico municipale in maniera "indiretta" attraverso una autoclave condominiale. Non vi è prelievo idrico diretto da nessuna fonte specifica (acqua di superficie, falda freatica, acqua marina o acqua prodotta) (GRI 303-3 2018).

Anche gli scarichi sono scarichi di acque domestiche raccolte nelle reti fognarie cittadine come da autorizzazione regionale per l'immobile. (GRI 303-2 e GRI 303-4 2018). I reflui della sede sono quelli tipici dell'uso civile di un immobile. Non sono presenti sostanze pericolose nelle acque di scarico e non sono previsti scarichi di tipo industriale. Inoltre, non vi sono scarichi d'acqua in bacini idrici pubblici o in aree protette (GRI 306-3 2016).

Gli scarichi idrici non sono misurabili, ma possono essere assimilati al consumo di acqua potabile.

Per contribuire alla riduzione del consumo di acqua nel 2023 un bagno su quattro della sede è stato ristrutturato con sanitari e rubinetti a risparmio idrico. La sostituzione dei rimanenti bagni proseguirà nel 2024.

Tutte le piante naturali dell'ufficio richiedono

poca acqua e le pareti verdi sono costituite da piante naturali mummificate che non richiedono irrigazione alcuna.

Infine, educare i dipendenti sulle tecniche di risparmio idrico, come segnalare tempestivamente le perdite e utilizzare l'acqua in modo efficiente, è parte delle attività avviate per sensibilizzare al problema.

La tabella e i grafici sottostanti permettono di avere una completa visione sul consumo di risorse idriche per la sede di Palermo da parte dell'azienda per il 2023 (GRI 303-5).

Il consumo misurato del 2023 costituisce la baseline sulla quale definire e misurare gli obiettivi di miglioramento futuri.

Il quadro è ben più complesso per le strutture alberghiere dove l'utilizzo ed il consumo di acqua è più vario e molto più elevato. ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) stima, infatti, che ogni ospite di residenza turistico-ricettiva utilizzi in media un quantitativo d'acqua di ben due volte e mezzo superiore rispetto a quello adoperato in ambito domestico. Per questa ragione, AeroViaggi ha avviato un progetto per far

si che tutte le proprie strutture comprendano la loro interazione con l'acqua, in particolare modalità e luogo di prelievo, di consumo e di scarico ed impatti correlati all'acqua stessa causati dalle sue attività, al fine di misurare e migliorare i suoi risultati.

Nel 2023 già per la sede e 5 strutture è stata effettuata la valutazione tecnica in seguito alla analisi GRESB che ha permesso di identificare numerose aree di miglioramento.

Il 2024 sarà dedicato a completare la mappatura dell'interazione dell'acqua per tutte le strutture e alla creazione della baseline di riferimento.

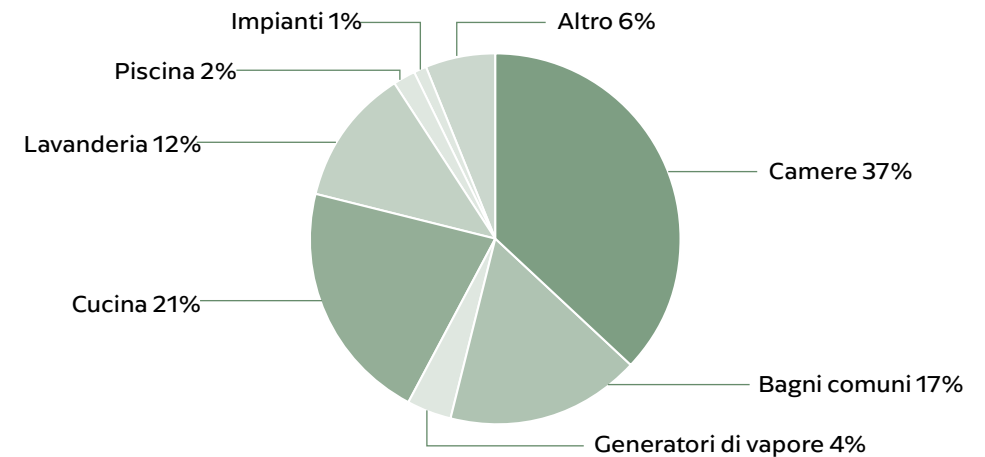
È inoltre intenzione di AeroViaggi creare consapevolezza e educazione nei clienti oltre che collaborare strettamente con l'amministrazione pubblica e la comunità locale al fine di trovare soluzioni e obiettivi condivisi.

Non ultimo, le problematiche relative alla preziosa risorsa che è l'acqua saranno oggetto di attenzione anche con la catena di fornitura, soprattutto per quei fornitori che per i loro prodotti o i loro servizi hanno un impatto idrico rilevante.

Table 3. WATER

Meters	Consumption (m³)	GIA (m²)	Intensity 1 (m³/m²)	Benchmark 1	Occupants	Intensity 2 (m³/occupants per day)	Benchmark 2	Occupants	Intensity 3 (m³/occupants per annum)	Benchmark 3
Sub-meter 1	10	1.634	0,73	0.31 (GRESB/Office/Europe)	86	0,053	0.034 - 0.045 per day	86	13,9	4.0 - 9.0
Sub-meter 2	1.104									
Sub-meter 3	10									
Sub-meter 4	68									
Total (2023)	1.192									
						Assuming 5x52 working days	1 m3 = 1,000 l			

## CONSUMO ALBERGO



## INQUINAMENTO DELL'ARIA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il cambiamento climatico si sta palesando sul nostro pianeta in maniera sempre più evidente ed è ormai chiaro che l'eliminazione delle emissioni di anidride carbonica e degli altri inquinanti rappresenta una priorità assoluta del nostro futuro. Le emissioni di gas serra possono essere suddivise in emissioni dirette e indirette (vedi p. 87).

La sede non possiede un impianto di riscaldamento a gas perché la climatizzazione avviene tramite pompe di calore, per cui le emissioni dirette di GHG Scope 1 si limitano all'uso delle auto aziendali e personali ad uso aziendale e le auto noleggiate. Tale dato non è disponibile per il 2023, e verrà calcolato a partire dal 2024. In ogni caso, tutti i mezzi aziendali sono soggetti a periodica manutenzione e controllo per limitare le emissioni (GRI 305-1).

Dal 2024 si darà avvio anche alla misurazione delle emissioni in atmosfera (scope 1) delle strutture ricettive. Questo permetterà di creare le premesse per le azioni di miglioramento e riduzione (GRI 305-5).

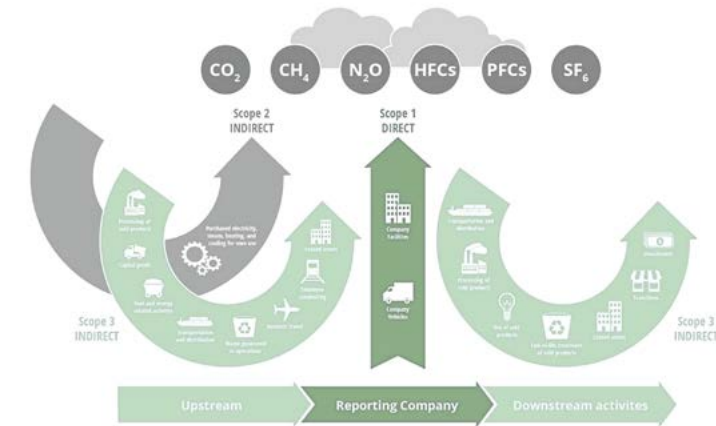
Per ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> Aeroviaggi ha puntato sull'efficienza dei sistemi di illuminazione e sulla manutenzione di macchinari e sistemi. Questo permette anche un risparmio sul consumo di energia elettrica (vd §13.2.5 consumo di energia).

Non sono disponibili i dati relativi alle emissioni per le auto.

Per quanto riguarda le emissioni indirette della sede da consumi energetici (GRI 305-2) che Aeroviaggi utilizza per le proprie attività è stato calcolato con l'approccio Location Based (LB) che considera un fattore di emissione di CO<sub>2</sub>e medio sulla base dell'energy mix nazionale. Di seguito si riporta il riepilogo del calcolo delle emissioni gas effetto serra scope 1 e 2 e l'intensità delle emissioni (GRI 305-4):

Per le emissioni scope 3 l'organizzazione avvierà nei prossimi anni le basi per la sua rendicontazione (GRI 305-3).

L'organizzazione non può rendicontare per le altre emissioni di sostanze inquinanti quali le sostanze che riducono lo stato di ozono (ODS) (GRI 305-6 e 305-7).



### LE EMISSIONI DIRETTE

Derivano dalla combustione diretta di combustibili fossili, acquistati per il riscaldamento, per la produzione di energia elettrica e termica, o per il rifornimento di veicoli di trasporto.

Nel caso di Aeroviaggi, questo tipo di emissioni sono prodotte da:

- motori diesel di automezzi, veicoli e macchine operatrici.



### LE EMISSIONI INDIRETTE

Fanno invece riferimento alla produzione di energia elettrica importata e consumata dall'azienda per le apparecchiature elettriche, il riscaldamento e l'illuminazione all'interno degli edifici. In questo caso l'importatore è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore per la produzione dell'energia elettrica richiesta. Aeroviaggi impiega l'energia elettrica in:

- luci e apparecchiature elettriche;
- pompe di calore per la climatizzazione degli ambienti;
- piccoli elettrodomestici;
- distributori di acqua;
- colonnina ricarica auto.

Table 2. GHG emissions

GHG Scopes	Types	kWh	Carbon factor (kgCO <sub>2</sub> e/kWh)	Tonnes of CO <sub>2</sub> e (2023)	GIA (m <sup>2</sup> )	2023 intensity (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	2023 benchmark	Tonnes of CO <sub>2</sub> e (2022)	2022 intensity (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	2022 benchmark	Δ 2022-2023 (%)
Scope 1	Fossil fuels (buildings)	None	Not needed	0							
Scope 1	Fossil fuel (transport)		Not considered								
Scope 2	Grid-supplied electricity	188.816	0,29357	55,4	1.634	33,9	22.8 (GRESB/Office/Europe)	62,9	38,5	24.2 (GRESB/Office/Europe)	-11,9%
Scope 3		Not considered									

CRREM - Location based

2022 carbon factor= 0.31438

La sede di Aeroviaggi utilizza energia elettrica per l'illuminazione, le apparecchiature da ufficio (PC, stampanti, fotocopiatrici, ecc.), gli elettrodomestici e per la climatizzazione degli uffici.

L'energia acquistata per la sede di Palermo è fornita tutta da Enel Energia dal momento che non possiede fonti proprie di produzione. La tabella sotto riporta l'energia consumata dalla sede per il 2023 (GRI 303-1 e GRI 302-3):

Al fine di ridurre il consumo energetico, Aeroviaggi ha implementato sistemi di illuminazione ad alta efficienza energetica, comprese lampadine LED e sensori ad accensione automatica. Nel 2023 il 50% dell'illuminazione degli uffici è passata a LED.

In aggiunta a ciò, viene posta particolare attenzione alla manutenzione regolare dei sistemi HVAC per garantire prestazioni ed efficienza.

In questa ottica rientra l'installazione del timer per la gestione delle luci esterne così da favorire l'accensione solo nelle ore notturne.

Regolarmente l'organizzazione incoraggia i dipendenti ad adottare pratiche di risparmio energetico, come spegnere le luci e le apparecchiature quando non vengono utilizzate.

Con l'anno 2023 si è creata la baseline dalla quale sarà possibile misurare le riduzioni frutto delle iniziative di preservazione ed efficienza che saranno definite ed implementate in futuro (GRI 302-4).

Nel 2024, inoltre, sarà definito un piano di raccolta dati dell'energia anche per le varie strutture alberghiere, per creare le baseline che permetteranno analisi e miglioramenti (GRI 302-5). Il calcolo del consumo di energia esterno all'organizzazione non è un dato al momento disponibile (GRI 303-2).

### MATERIE PRIME

In Aeroviaggi non utilizziamo materiali per il confezionamento dei prodotti, poiché non produciamo prodotti fisici. Tutti i prodotti che utilizziamo arrivano dai nostri fornitori come prodotti finiti (GRI 301-1).

Il materiale che si utilizza per la sede per pianificare e consegnare i servizi turistici è principalmente la carta.

Nel 2023 è stata effettuata una ristrutturazione degli uffici Aeroviaggi per consentire ai dipendenti di vivere un ambiente lavorativo più gradevole e professionale.

La nuova ristrutturazione della sala relax è stata progettata per offrire ai dipendenti un ambiente accogliente e confortevole dove possono godere di momenti di relax e rigenerare le energie durante le pause. La sala è stata trasformata in uno spazio luminoso e accogliente, arredato

con comodi divani, poltrone e tappeti morbidi per creare un'atmosfera rilassante. Inoltre, la sala relax è dotata di una macchina per caffè, tè e bevande rinfrescanti per soddisfare le esigenze di tutti i dipendenti durante la pausa. Inoltre, tramite erogatori di acqua potabile, i dipendenti possono utilizzare le loro borracce per rifornirsi di acqua naturale, gassata, fredda e calda.

La ristrutturazione della sala relax mira a promuovere il benessere dei dipendenti offrendo loro un ambiente confortevole e accogliente dove possono godersi momenti di relax e ritrovare l'equilibrio durante la giornata lavorativa. Rispetto invece alle ristrutturazioni nei Resort, le politiche adottate sono relative ai concetti green e biofilia. L'obiettivo è ridurre l'impatto delle strutture inserite nei contesti naturali ed inserire all'interno delle strutture stesse elementi che richiamino la natura come da brand aziendale e palette colori.

Fuel	POD	kWh	GIA (m2)	Intensity (kWh/m2)	Benchmark	2022 consumption (kWh)	D 2022-2023 (%)
Electricity	IT001E04335823	188.816	1.634	116	150 (GRESB/Office/Europe) 70 (Best practice LETI & BBP)	200.068	-5,6%
Total (2023)		188.816					

## RIFIUTI

La sede di Palermo, per le attività in essa svolte, non genera molti rifiuti e sono quasi tutti rifiuti assimilabili a quelli urbani. Non sono presenti, in particolare, rifiuti pericolosi (GRI 306-1).

Aeroviaggi è cosciente delle problematiche legate alla produzione eccessiva di rifiuti e alla sua cattiva gestione. Per dare un contributo positivo adotta un sistema che mira alla riduzione del rifiuto e alla promozione del riciclaggio (GRI 306-2).

Dal 2023 Aeroviaggi ha avviato le seguenti azioni: predisposizione in tutti gli spazi della sede di Palermo (inclusi i bagni, e la cucina) di contenitori per la raccolta differenziata di carta, plastica e altri materiali riciclabili

- ♦ fornitura di distributori di acqua filtrata per ridurre al minimo il consumo di acqua in bottiglia;
- ♦ fornitura a tutto il personale di tazze in ceramica per bevande e caffè, nonché thermos per evitare l'uso di prodotti monouso;
- ♦ sostituzione dei prodotti monouso ancora presenti con prodotti biodegradabili o realizzati in cartone invece che in plastica;

- ♦ predisposizione della corretta raccolta dei materiali di scarto e controllo da parte di una squadra di pulizia esterna che collabora con gli impianti di riciclaggio locali.

Dopo aver creato le condizioni per una corretta differenziazione dei rifiuti, a fine 2023 si è passati alla messa a punto del sistema di misurazione e raccolta dei dati.

Quotidianamente gli addetti alle pulizie svuotano i cestini della raccolta differenziata immagazzinandoli per tipologia di rifiuto in area predisposte a tale scopo. Il tutto viene pesato con apposita bilancia digitale prima di essere conferito alla raccolta municipalizzata Risorse Ambiente Palermo (RAP) che avviene secondo un calendario di ritiro "porta a porta".

I valori delle pesature vengono registrati su appositi registri di raccolta

Ad oggi è possibile rendicontare secondo tale sistema i dati di dicembre 2023. La raccolta dei dati del 2024 costituirà la baseline annuale sulla quale avviare analisi ed azioni di riduzione e miglioramento (GRI 306-3) Rifiuti generati.

## PROTEZIONE DELL'AMBIENTE E PRODOTTI CHIMICI PERICOLOSI

### Protezione dell'ambiente

La sede così come le strutture ricettive non si trovano in aree o habitat protetti ad alto valore in termini di biodiversità o vicini a tali aree. Anche i servizi offerti dall'organizzazione non creano impatti significativi sulla biodiversità e sulle specie protette (dell'Elenco rosso dell'IUCN) (GRI 304-1, GRI 304-2, GRI 304-3 e GRI 304-4).

**Table 4. Waste (only 1 month available in 2023)**

2023	Plastic & metal	Glass	Paper & Cardboard	Organic ("umido")	Batteries	General waste ("secco residuale")	Medicines	E-waste ("RAEE")	Benchmark
dic-23	25,1	0,0	125,0	19,0	0,0	38,0	0,0	154,1	Total waste diverted from landfill
Total (kg)	25,1	0,0	125,0	19,0	0,0	38,0	0,0	154,1	4.8 kg/m2 (GRESB/Office/Europe)

Tabella n. 24: rifiuti generati dalla Sede, Dic 2023

# Appendice

## Nota metodologica

Il presente Rapporto di sostenibilità riguarda la società Aeroviaggi S.p.A. limitatamente alla sede di Palermo in via La Lumia 11 (perimetro di rendicontazione) (GRI 2-1). Il perimetro non considera le strutture ricettive (Resort e Club).

Il Rapporto di sostenibilità è alla sua prima edizione ed ha l'obiettivo di consentire a tutte le parti interessate la comprensione dell'impegno, degli approcci e dei risultati conseguiti dall'azienda in relazione a tutti gli aspetti della responsabilità d'impresa e della sostenibilità.

Aeroviaggi ha richiesto volontariamente una valutazione esterna della conformità del presente documento agli standard applicabili della serie GRI da parte di ICMQ S.p.A., organismo di validazione di asserzione etica di terza parte indipendente, per aumentare la confidenza e la fiducia degli stakeholder riguardo alle informazioni rendicontate. La valutazione della conformità è stata svolta prendendo come riferimento la norma ISO 17029 e il documento SRC 2030 "Linee guida per la valutazione della conformità del rapporto di sostenibilità" predisposte da Diligentia ETS nel 2022. Il livello di garanzia richiesto è "limitato".

Il presente Rapporto di sostenibilità di Aeroviaggi è stato redatto prendendo come riferimento gli Standard definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) nella versione 2021. Gli Standard GRI costituiscono il framework più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rapporto di sostenibilità. La rendicontazione della sostenibilità rispetto agli standard ESRS emanati dall'EFRAG ai sensi della Direttiva 2022/2464 in materia di rendicontazione societaria di sostenibilità è prevista nel 2025. Aeroviaggi ha predisposto la rendicontazione di sostenibilità secondo l'opzione With Reference to per il periodo 01/01/2023 – 31/12/2023 (periodo di rendicontazione). Ove possibile i dati

relativi all'ultimo esercizio sono stati confrontati con le informazioni relative all'anno fiscale precedente (periodo 2022). Il periodo di rendicontazione coincide con il periodo dell'esercizio finanziario (GRI 2-3).

Aeroviaggi ha avviato nel 2023 un percorso di cambiamento strategico del proprio business che sta guidando il gruppo verso la trasformazione in "managing company" specializzata nella gestione di strutture ricettive (di proprietà o per conto terzi) che offrono servizi nei segmenti di mercato di fascia alta. Le metodologie di calcolo dei diversi indicatori sono state definite nel 2023 e, ove non sono disponibili dati degli esercizi precedenti, costituiscono la base di riferimento per i dati da raccogliere nei prossimi anni (GRI 2-4).

I processi di Stakeholder Engagement e l'identificazione dei temi materiali sono stati effettuati confrontando gli impatti, i rischi e le opportunità più importanti percepiti dagli stakeholder derivanti dalle attività svolte da Aeroviaggi con gli impatti e i rischi derivanti dal contesto esterno sulle attività e i risultati di Aeroviaggi (inclusi gli effetti del cambiamento climatico).

L'azienda ha identificato i propri Stakeholder e li ha coinvolti per ottenere informazioni utili alla elaborazione dei temi materiali secondo l'approccio descritto a pagina 30.

Il Rapporto di sostenibilità è stato redatto secondo un approccio che fondato sul coinvolgimento di tutti gli uffici aziendali preposti alla raccolta ed alla gestione delle informazioni in ambito ESG. Il rapporto descrive gli impegni, gli approcci e i risultati conseguiti da Aeroviaggi su tutti gli aspetti della sostenibilità.

Il presente rapporto contiene informazioni relative a dati del passato, al livello di esposizione a

rischi attuali e potenziali su tutti gli aspetti ESG e ad assumptions relative a obiettivi di miglioramento di performance nel futuro.

Nel periodo intercorrente la chiusura dell'anno finanziario e l'approvazione del presente bilancio non sono intervenuti fatti rilevanti.

In questa appendice è possibile consultare il GRI Content Index che riporta gli indicatori GRI rendicontati. Eventuali eccezioni al perimetro di rendicontazione sono opportunamente segnalate nel presente Rapporto. Al fine di garantire l'affidabilità dei dati è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il Rapporto di sostenibilità 2023 è pubblicato all'interno del sito istituzionale di Aeroviaggi e si può scaricare dalla pagina WEB: [www.mangias.com](http://www.mangias.com). La persona di contatto per il presente rapporto è Andrea Mangia (Membro del CdA) e, in sua vece, Giorgio Macchiarella [giorgio.macchiarella@mangias.com](mailto:giorgio.macchiarella@mangias.com).

# Tabella di corrispondenza GRI Standards

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	NOTE/OMISSIONI
<b>GRI 2 – INFORMATIVA GENERALE 2021</b>			
<b>1. L'organizzazione e le sue prassi generali</b>			
2-1	Dettagli organizzativi	§2.1	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	§2.1	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza, punti di contatto	§2.3	
2-4	Revisione delle informazioni	§2.3	Non si applica perché è il primo anno di rendicontazione
2-5	Assurance esterna	§2.4	
<b>2. Attività e lavoratori</b>			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	§6.5	
2-7	Dipendenti	§11.2.1	
2-8	Lavoratori non dipendenti	§11.2.2	
<b>3. Governance</b>			
2-9	Struttura e composizione della governance	§8.2	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	8.2	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	§8.2	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	§8.1	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	§8.2	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di Sostenibilità	§8.1	
2-15	Conflitti d'interesse	§8.2	
2-16	Comunicazione delle criticità	§8.2	
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	§8.1 e 8.3	
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	8.3	
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	§8.5	
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	§8.5	
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	§8.5	

<b>4. Strategia, politiche e prassi</b>			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	§9.2	
2-23	Impegno in termini di policy	§9.3	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	§9.3	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	§9.9	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	§7.2	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	§9.5	
2-28	Appartenenza ad associazioni	§9.6	
<b>5. Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder	§7.2	
2-30	Contratti collettivi	§11.4.1	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	NOTE/OMISSIONI
<b>GRI 3 – TEMI MATERIALI 2021</b>			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	§7.3	
3-2	Elenco dei temi materiali	§7.4	
3-3	Gestione dei temi materiali		



GRI STANDARD	DISCLOSURE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO	NOTE/OMISSIONI
<b>GRI 201 PERFORMANCE ECONOMICA 2016</b>			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	§6.8	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità risultanti dal cambiamento climatico		
201-3	Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici		
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	§6.8	
<b>GRI 202 PRESENZA SUL MERCATO 2016</b>			
202-1	Rapporto tra i salari base standard per genere rispetto al salario minimo locale	8.3.1 (oppure 11.4.3)	Non applicabile perché non vi è salario minimo
202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	11.5	
<b>GRI 203 IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016</b>			
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi Supportati	§9.7.1	Non applicabile
203-2	Impatti economici indiretti significativi	6.8	
<b>GRI 204 PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016</b>			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali		
<b>GRI 205 ANTI-CORRUZIONE 2016</b>			
205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	§10.1.1	
205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	§10.1.1	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	§10.1.1	
<b>GRI 206 COMPORTAMENTO ANTI COMPETITIVO 2016</b>			
206-1	Azioni legali relative a comportamento anti-competitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	§10.1.2	
<b>GRI 207 TASSE 2019</b>			
207-1	Approccio alle imposte	§8.7	
207-2	Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	§8.7	
207-3	Coinvolgimento degli Stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	§8.7	
207-4	Reportistica per Paese	§8.7	
<b>GRI 301 MATERIALI 2016</b>			
301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	§13.2.4	DATO NON DISPONIBILE

301-2	Materiali di ingresso riciclati utilizzati	§13.2.4	DATO NON DISPONIBILE
301-3	Prodotti recuperati e i relativi materiali di confezionamento	§13.2.4	DATO NON DISPONIBILE
<b>GRI 302 ENERGIA 2016</b>			
302-1	Consumo di energia interno dell'organizzazione	§13.2.4	
302-2	Consumo di energia esterno dell'organizzazione	§13.2.5	DATO NON DISPONIBILE
302-3	Intensità energetica	§13.2.3	
302-4	Riduzione di consumo di energia	§13.2.5	DATO NON DISPONIBILE
302-5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi	§13.2.5	DATO NON DISPONIBILE
<b>GRI 303 ACQUA ED EFFLUENTI 2018</b>			
303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	§13.2.3	
303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	§13.2.1	
303-3	Prelievo idrico	§13.2.1	
303-4	Scarico idrico	§13.2.1	
303-5	Consumo idrico	§13.2.1	
<b>GRI 304 BIODIVERSITÀ 2018</b>			
304-1	Siti operativi di proprietà, concessi in leasing o gestiti in aree protette di elevato valore in termini di biodiversità fuori da aree protette oppure vicini a tali aree	§13.2.6	NON APPLICABILE
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	§13.2.6	NON APPLICABILE
304-3	Habitat protetti o ripristinati	§13.2.6	NON APPLICABILE
304-4	Specie dell'elenco di preservazione e dell'Elenco rosso dell'IUCN con habitat in aree interessate da operazioni	§13.2.6	NON APPLICABILE
<b>GRI 305 EMISSIONI 2016</b>			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	§13.2.2	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	§13.2.2	
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	13.2.4	DATO NON DISPONIBILE
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	§13.2.2	DATO NON DISPONIBILE
305-5	Riduzioni di emissioni di gas effetto serra (GHG)	§13.2.5	DATO NON DISPONIBILE
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo stato di ozono (ODS)	§13.2.4	DATO NON DISPONIBILE

305-7	Ossidi di azoto (Nox), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'area rilevanti	§13.2.4	DATO NON DISPONIBILE
<b>GRI 306 RIFIUTI 2020</b>			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	13.2.5	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	§13.2.5	
306-3	Rifiuti generati	§13.2.5	
306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	§13.2.6	
306-5	Rifiuti conferiti in discarica	§13.2.6	
<b>GRI 306 SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016</b>			
306-3	Sversamenti significativi	§13.2.1	Non applicabile perché in sede non sono utilizzate sostanze pericolose in grado di compromettere la salute umana, sul terreno, sulla vegetazione, nei bacini idrici e nelle acque sotterranee
<b>GRI 308 VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016</b>			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	§9.7.4 e	
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	§9.4.2	
<b>GRI 401 OCCUPAZIONE 2016</b>			
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	§11.2.1	
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	§11.1 e 11.4.1	
401-3	Congedo parentale	§11.4.2	
<b>GRI 402 GESTIONE DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI SINDACALI 2016</b>			
402-1	Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	§11.4.1	
<b>GRI 403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	§ 12	
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	§ 12.2	
403-3	Servizi per la salute professionale	§ 12	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	§ 12.3	

403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	§ 12.3	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	12	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	§ 12.2	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	§ 12	
403-9	Infortuni sul lavoro	12.4	
403-10	Malattia professionale	12	
<b>GRI 404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016</b>			
404-1	Numero medio di ore di formazione l'anno per dipendente	§11.4.4	
404-2	Programma di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	§11.4.4	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	§11.4.4	
<b>GRI 405 DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	§11.2.1 e §8.2	
405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	§12.4.3	
<b>GRI 406 NON DISCRIMINAZIONE 2016</b>			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	§11.3	
<b>GRI 407 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016</b>			
407-1	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	11.4.4 oppure §9.7.4	
<b>GRI 408 LAVORO MINORILE 2016</b>			
408-1	Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	11.3.1 §9.7.4	
<b>GRI 409 LAVORO FORZATO E OBBLIGATORIO 2016</b>			
409-1	Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	11.3.3 §9.7.4	
<b>GRI 410 PRATICHE DI SICUREZZA 2016</b>			
410-1	Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	11.3.4 §9.7.4	Non applicabile perché in azienda non vi è personale di sicurezza
<b>GRI 411 DIRITTI DELLE POPOLAZIONI INDIGENE 2016</b>			
411-1	Episodi di violazione dei diritti delle popolazioni indigene	11.5	NON APPLICABILE

<b>GRI 413 COMUNITÀ LOCALI 2016</b>			
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	11.5	
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	11.5	
<b>GRI 414 VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016</b>			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	§9.7.4	
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	§9.7.4	
<b>GRI 415 POLITICA PUBBLICA 2016</b>			
415-1	Contributi politici	§8.8	
<b>GRI 416 SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016</b>			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	§10.2.2	
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	§10.2.2	
<b>GRI 417 MARKETING ED ETICHETTATURA 2016</b>			
417-1	Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	§10.2.1	Non applicabile
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	§10.2.1	Non applicabile
417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	§10.2.1	
<b>GRI 418 PRIVACY DEI CLIENTI 2016</b>			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	§10.2.4	

**ASSURANCE STATEMENT**

**Sustainability Reporting  
External Assurance report**

Al Consiglio di Amministrazione di Aeroviaggi S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare una external assurance del Rapporto di Sostenibilità di Aeroviaggi S.p.A. (di seguito "l'Organizzazione"). La seguente tabella contiene le informazioni fondamentali della dichiarazione di assurance.

<b>Organizzazione</b>	Aeroviaggi S.p.A.
<b>Sede legale</b>	Viale Andrea Doria, 7 - 20124 Milano
<b>Scopo dell'attività</b>	Valutazione della conformità della rendicontazione di Sostenibilità – 2023
<b>Perimetro del rapporto di sostenibilità</b>	Sede Centrale e operativa: Via Isidoro La Lumia, 11 - Palermo Attività svolte presso la sede coperte dal Rapporto: <i>Promozione e sviluppo di attività alberghiere, turistiche e ricreative e di tutti i servizi direttamente e indirettamente connessi</i>
<b>Periodo di rendicontazione</b>	01/01/2023 – 31/12/2023
<b>Standard di rendicontazione</b>	GRI (Global Reporting Initiative) 2021
<b>Standard di riferimento</b>	ISO 14016: Environmental management – Guidelines on the assurance of environmental reports ISO 17029: Conformity assessment – General principles and requirements for validation and verification bodies SRC 2030 "Linee Guida Diligentia per la certificazione del rapporto di sostenibilità" Framework Get It Fair – ESG Rating and Reporting Assurance (Rev 02)
<b>Esclusioni</b>	La verifica esclude qualsiasi garanzia relativa a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sulla sostenibilità anteriori al 1° Gennaio 2023 e posteriori al 31 Dicembre 2023;</li> <li>• Informazioni sulla sostenibilità non pubblicate nel rapporto preso in esame;</li> <li>• Dichiarazioni (espressioni di opinione, convinzione, scopo o intenzione futura) espresse dalla direzione e dal management;</li> <li>• Dichiarazioni previsionali o di impegno futuro (obiettivi, piani e intenzioni);</li> <li>• Qualsiasi dato finanziario o rendiconto finanziario.</li> </ul>
<b>Obiettivi dell'incarico</b>	Valutazione della conformità del rapporto di sostenibilità rispetto agli standard GRI 2021 – "con riferimento a".
<b>Criteri di Valutazione</b>	GRI 1 -2 -3 – 2021 Universal Standard
<b>Livello di Garanzia</b>	Limitato



N° 001885 N° 000700P  
N° 004477 N° 0084PR8  
N° 001196D  
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of CA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



<b>Garanzia esterna (Validazione)</b>	Si – Volontaria
<b>Aspetti materiali</b>	Il rapporto di sostenibilità affronta e sviluppa gli aspetti materiali con un grado "Accettabile". Nota: Range [Very poor - Poor - Acceptable - Good - Very good]
<b>Destinatari</b>	Aeroviaggi S.p.A. e tutte le parte interessate
<b>Date verifica documentale</b>	26.06.2024
<b>Responsabile del Gruppo di verifica ispettivo (RGVI)</b>	Ing. Carlo Papale
<b>Organismo di verifica/validazione</b>	ICMQ S.p.A. Società Benefit

**Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità**

L'ESG Performance Team dell'Organizzazione è il responsabile per la redazione del Rapporto di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Standards" definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella "Nota metodologica" del Rapporto di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione è altresì responsabile per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o comportamenti o eventi non intenzionali.

Il Consiglio di Amministrazione è inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli Stakeholder e degli aspetti materiali da rendicontare.

**Indipendenza dell'organismo di verifica/validazione**

ICMQ S.p.A. Società Benefit è un organismo di verifica/validazione di terza parte indipendente in conformità ai principi fondamentali di imparzialità, integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

**Responsabilità dell'organismo di verifica/validazione**

È responsabilità dell'Organismo di verifica/validazione esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Rapporto di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards in quanto norme di riferimento scelte dall'Organizzazione per la redazione del Rapporto.

L'incarico è stato svolto in riferimento ai requisiti contenuti nei GRI Standard.

Le procedure di valutazione progettate e implementate da ICMQ per fornire un livello di garanzia "limitato" prevedono campionamenti delle evidenze ridotte rispetto a quelle che sarebbero necessarie per fornire un livello di garanzia "ragionevole".

Pertanto, la nostra validazione ha comportato un'estensione di lavoro (campionamenti ed estensione delle attività di valutazione nei diversi siti) inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di una valutazione con un livello di garanzia "ragionevole" ("Reasonable") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento della valutazione.

Le procedure svolte sul Rapporto di Sostenibilità si sono basate sul giudizio professionale dei valutatori incaricati e hanno compreso interviste effettuate nel corso dell'audit condotto per l'ottenimento dell'asserzione etica di responsabilità "GIF Responsible Organization" per lo schema Get It Fair – ESG Rating and Reporting Assurance, prevalentemente con il personale dell'organizzazione nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, sono state svolte le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Rapporto di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di Stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazioni tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio di esercizio dell'organizzazione;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Rapporto di Sostenibilità.

In particolare, sono state svolte interviste con il personale della Direzione dell'organizzazione e limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di Sostenibilità.

Inoltre, sono state raccolte informazioni esplicative fornite dalla Direzione e dal personale nel corso di interviste effettuate nel corso dell'audit condotto per l'ottenimento dell'asserzione etica di responsabilità "GIF Responsible Organization" per lo schema Get It Fair – ESG Rating and Reporting Assurance.

La verifica on-site è stata effettuata presso la sede centrale e operativa di Palermo.

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti all'attenzione elementi che facciano ritenere che il Rapporto di Sostenibilità dell'Organizzazione Aeroviaggi S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31.12.2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Rapporto di Sostenibilità. Si ritiene di esprimere una garanzia di livello limitato sulle informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità

Milano 26/06/2024

ICMQ S.p.A. Società Benefit  
Il Presidente e Direttore Generale  
Lorenzo Orsenigo

Firmato digitalmente da  
Lorenzo Orsenigo

Data e ora della firma: 27/06/2024 18:53:08

**Report di Sostenibilità  
2023**

**Aeroviaggi S.p.A.**

Via Isidoro La Lumia, 11  
90139 Palermo, PA - Italy  
Tel. +39 0917434111

**Registered Office**

Viale Andrea Doria, 7  
20124 Milano, MI - Italy  
R.E.A. MI 1948673

CF e P.IVA 00260390828  
SDI 5LCNP8C  
Cap. Soc. € 22.000.000 iv

**Aeroviaggi France**

72, rue du Faubourg  
Saint Honoré, 75008 Paris  
Tél. +33 01 40078332/33

info@mangias.com  
info@pec.Aeroviaggi.it

[www.mangias.com](http://www.mangias.com)