



SUSTAINABILITY FACT SHEET 2024



La Rendicontazione di Sostenibilità di ITA Airways in sintesi

La sostenibilità, pilastro strategico di ITA Airways, è un impegno imprescindibile che la Compagnia persegue in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite. La Società si impegna a operare garantendo un rispetto sempre maggiore dell'ambiente, naturale e umano, integrando i principi ESG nella governance aziendale, valori declinati integralmente nel **Manifesto di Sostenibilità UNDER THE SAME SKY**.

Questo documento contiene le informazioni e i dati estratti dalla prima **Rendicontazione di Sostenibilità**

e rappresenta una sintesi dei principali risultati e impegni di ITA Airways in materia ambientale, sociale e di governance (ESG) per l'anno 2024.

Pur non essendo soggetta all'obbligo normativo di rendicontazione per l'esercizio 2024, la Società ha scelto di anticipare l'applicazione dei requisiti previsti dalla normativa comunitaria ed ha redatto la Rendicontazione di Sostenibilità **in conformità con gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, a testimonianza del proprio impegno verso la trasparenza, nell'ambito di un percorso di progressivo

allineamento agli obblighi previsti dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

La Rendicontazione di Sostenibilità 2024 è basata su un'analisi strutturata di doppia materialità che ha considerato l'intera catena del valore della Compagnia - dalle attività a monte, all'operatività interna, fino alle fasi a valle - considerando impatti, rischi e opportunità rilevanti sotto il profilo ambientale, sociale ed economico. Il perimetro di rendicontazione adottato è coerente con quello del bilancio consolidato al 31 dicembre 2024.

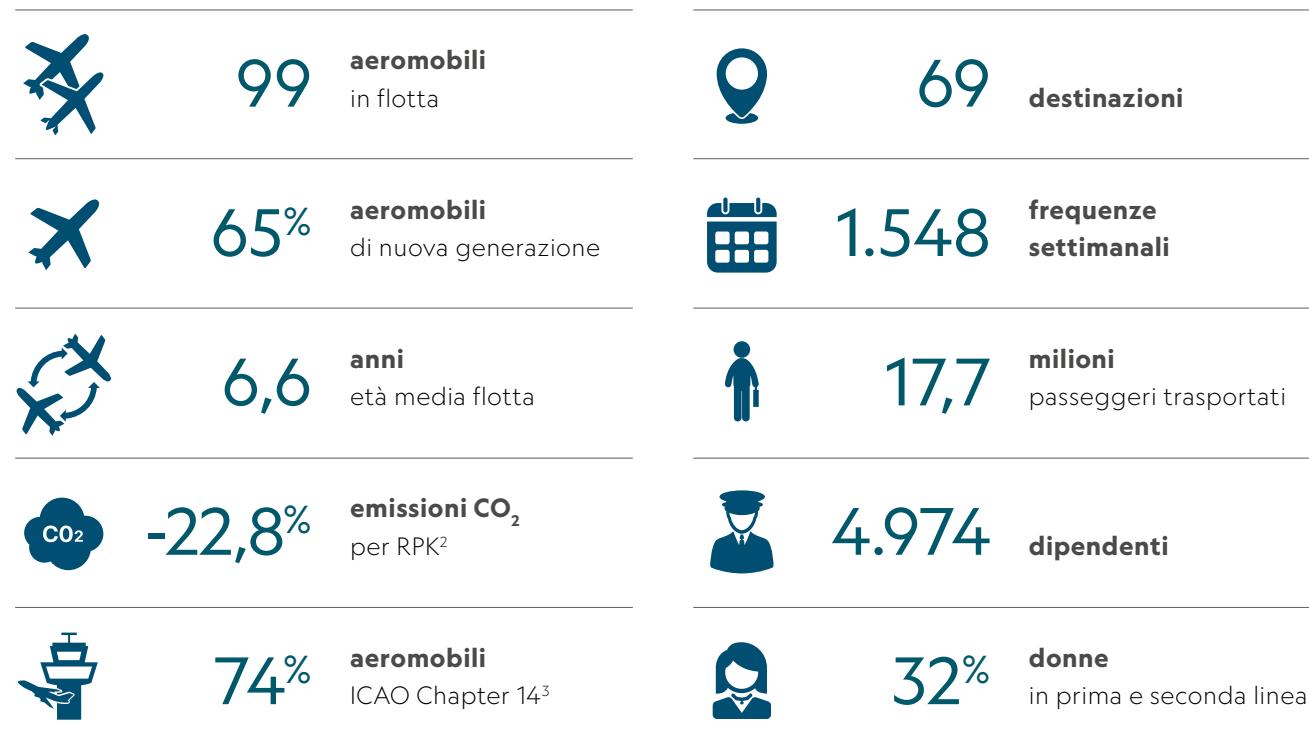


In volo verso un futuro sostenibile

Lettura quantitativa di una traiettoria in evoluzione¹

ITA Airways ha implementato un ambizioso piano di **rinnovo della flotta** per dotarsi di aeromobili di nuova generazione con conseguente riduzione dei consumi di carburante, emissioni di carbonio ed inquinamento acustico. Il progressivo rinnovo della flotta prevede aeromobili dotati delle migliori tecnologie e di sistemi all'avanguardia per garantire il massimo comfort ed offrire un'esperienza di volo sicura e accessibile.

Nel corso del 2024, la composizione della **forza lavoro** ha continuato a evolversi in linea con le esigenze operative, strategiche e di sviluppo del network aziendale, con particolare attenzione alla rappresentanza femminile nei ruoli di responsabilità.



1 Dati al 31 dicembre 2024

2 Verso baseline 2022, calcolato sulla totalità dei passeggeri trasportati e dei voli effettuati

3 Il Chapter 14 certifica il livello di rumorosità più stringente, in termini di riduzione del rumore, secondo gli standard ICAO

La rotta ESG di ITA Airways

L'integrazione della Sostenibilità nel modello di business

La Sostenibilità costituisce un pilastro strategico del Piano Industriale di ITA Airways. Dal 2022, la Compagnia ha adottato il proprio Manifesto della Sostenibilità "Under The Same Sky", articolato in **10 impegni** che orientano l'integrazione progressiva della sostenibilità - ambientale, sociale e di governance - nel modello di business attraverso le linee guida di sostenibilità articolate in **5 pilastri strategici**, ciascuno supportato da specifiche linee d'azione:

- Rinnovo della flotta e innovazione; misure operative di Fuel Efficiency e adozione di SAF; misure di compensazione;
- Esperienza di viaggio sostenibile; gestione sostenibile dei materiali e dei rifiuti; approvvigionamento sostenibile;
- Accessibilità al viaggio; collaborazioni con organizzazioni no-profit; promozione della mobilità intermodale;
- Cultura della sostenibilità; benessere e formazione; diversità, inclusione, uguaglianza e trasparenza;
- Strutture di governance; standard e framework internazionali; linee guida e policy.

Pilastri strategici della Sostenibilità



Crescere come compagnia aerea innovativa guidata dai criteri di sostenibilità



Ridurre l'impatto della value chain sul pianeta



Mettere le proprie persone al centro



Creare valore per i clienti, le comunità e il nostro paese



Incorporare i principi ESG nella governance aziendale e guidarla in base a essi

Impegni ESG



DECARBONIZZAZIONE



COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI



DIVERSITÀ, INCLUSIONE & CRESCITA



PARITÀ DI GENERE E PAY GAP



SUPPORTO ALLA COMUNITÀ



PROMOZIONE DEL TURISMO



VALUE BASED MANAGEMENT



POLITICHE E PRATICHE ETICHE



ENGAGEMENT IN THE SUSTAINABILITY AGENDA



Le coordinate del percorso di Sostenibilità

I valori ed i principi

ITA Airways orienta il proprio operato sulla base di solidi principi: integrità, legalità, trasparenza, responsabilità e rispetto per le persone e per l'ambiente. L'identità della Compagnia si ispira ai più elevati standard internazionali in materia di sostenibilità promuovendo una cultura aziendale responsabile ed inclusiva.

I principi ed i valori sono regolati da:



Misure Integrative di prevenzione della corruzione

Ulteriore presidio adottato contro i fenomeni corruttivi, in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa sulla società trasparente e nel rispetto della Convenzione ONU contro la corruzione.



Codice Etico

Elemento essenziale del sistema di controllo interno di ITA Airways, definisce principi e regole di comportamento che i destinatari (tra cui dipendenti, fornitori, partner) sono tenuti a rispettare nello svolgimento delle proprie attività, anche in attuazione dei valori di lealtà, onestà e professionalità.



Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001

Documento che definisce un sistema strutturato ed organico di principi, norme interne, procedure operative e attività di controllo, finalizzato a prevenire comportamenti idonei a configurare fattispecie di reato e illeciti previsti dal D.Lgs. 231/2001.



Politica Salute e Sicurezza ISO 45001

Sancisce l'impegno di ITA Airways a garantire ambienti di lavoro sicuri, prevenendo infortuni e malattie professionali, attraverso un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGS) sviluppato in conformità alla norma ISO 45001:2023.



Sistema di Whistleblowing

Garantisce canali sicuri e riservati per la segnalazione di comportamenti illeciti, violazioni del Codice Etico o delle procedure interne, tutelando l'identità del segnalante e promuovendo una cultura della trasparenza.

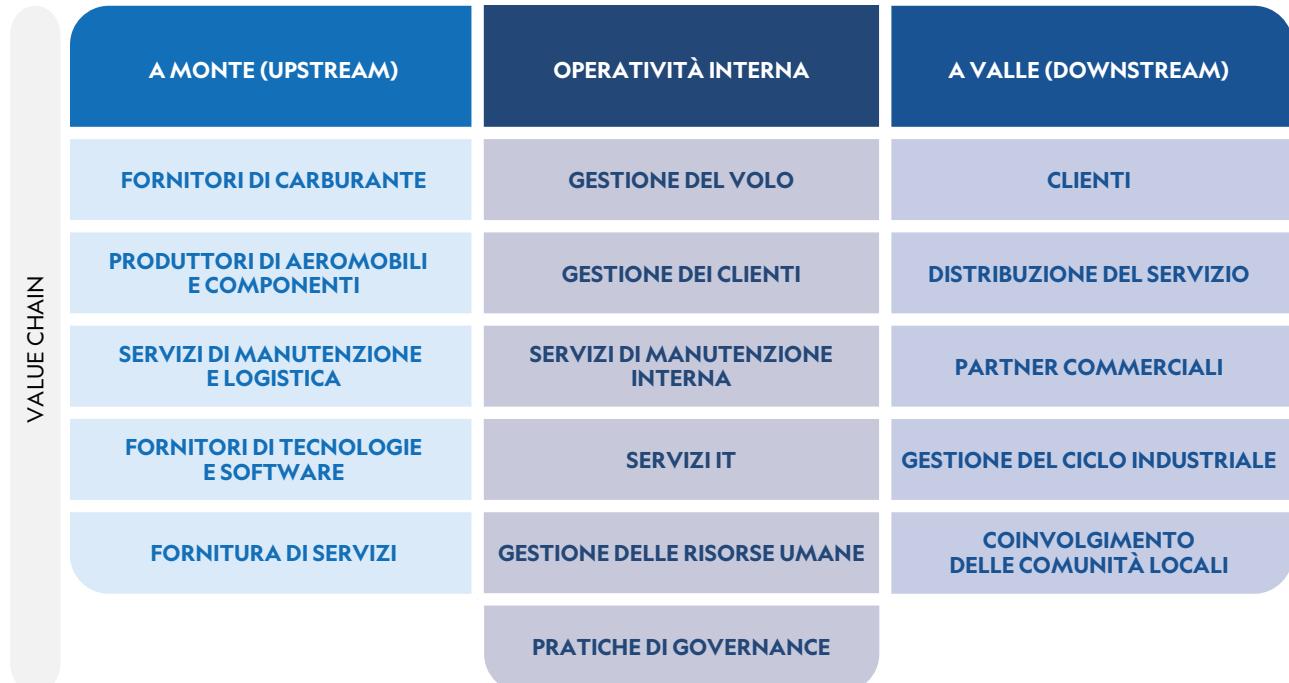
I temi ESG rilevanti per ITA Airways

L'analisi di doppia materialità

Nel 2024 ITA Airways ha intrapreso un percorso strutturato di analisi della **doppia materialità**⁴, finalizzato all'identificazione dei temi di sostenibilità più rilevanti per l'azienda e per i suoi **stakeholder** (clienti, azionisti e finanziatori, autorità e governo, altre istituzioni, società civile, dipendenti, fornitori).

L'analisi ha considerato l'intera catena del valore della Compagnia dalle attività a monte, all'operatività interna, fino alle fasi a valle.

Il processo ha considerato, da un lato, gli impatti delle attività aziendali su persone e ambiente (materialità di impatto) e dall'altro, i potenziali rischi ed opportunità che le tematiche ESG possono determinare in termini di effetti finanziari (materialità finanziaria), attraverso il coinvolgimento diretto di stakeholder interni ed esterni.



⁴ L'analisi ha incluso: una ricognizione del contesto normativo e di settore (CSRD, EU Taxonomy, SFDR, ETS, GRI, TCFD, IATA); il coinvolgimento diretto di stakeholder interni ed esterni; la raccolta di evidenze tramite questionari qualitativi e quantitativi; sessioni di confronto con le principali funzioni aziendali; l'applicazione dei criteri di rilevanza per selezionare una short list di IRO (impatti, Rischi ed Opportunità) considerati materiali.

I temi ESG rilevanti per ITA Airways

L'analisi di doppia materialità

Tra i temi materiali prioritari, emergono:

- sul fronte **ambientale**, il contributo al cambiamento climatico e la transizione verso carburanti sostenibili (SAF), il contributo all'inquinamento acustico e dell'aria;
- sul piano **sociale**, il benessere dei dipendenti unitamente alla salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza ed il rispetto dei diritti umani lungo la catena di fornitura, la sicurezza e la soddisfazione dei clienti;
- per quanto riguarda la **governance**, risultano centrali l'etica aziendale, la trasparenza, la lotta alla corruzione ed i relativi presidi di controllo.

L'analisi ha fornito una base solida per indirizzare in modo consapevole le scelte strategiche della Compagnia, rafforzando l'allineamento tra sostenibilità, gestione del rischio e creazione di valore nel lungo periodo.

ENVIRONMENTAL	SOCIAL	GOVERNANCE
ESRS E1 Cambiamenti climatici <ul style="list-style-type: none"> • Adattamento al cambiamento climatico • Mitigazione dei cambiamenti climatici • Energia 	ESRS S1 Forza lavoro propria <ul style="list-style-type: none"> • Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Condizioni di lavoro 	ESRS G1 Condotta delle imprese <ul style="list-style-type: none"> • Protezione degli informatori • Cultura d'impresa • Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento • Corruzione attiva e passiva
ESRS E2 Inquinamento <ul style="list-style-type: none"> • Inquinamento dell'aria • Inquinamento acustico 	ESRS S2 Lavoratori nella catena del valore <ul style="list-style-type: none"> • Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Condizioni di lavoro • Altri diritti connessi al lavoro 	
ESRS E3 Acque e risorse marine <ul style="list-style-type: none"> • Acque 	ESRS S3 Comunità interessate <ul style="list-style-type: none"> • Diritti economici, sociali e culturali delle comunità 	
ESRS E4 Biodiversità ed ecosistemi <ul style="list-style-type: none"> • Impatto sullo stato della specie 	ESRS S4 Consumatori ed utilizzatori finali <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali • Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali • Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali 	
ESRS E5 Economia circolare <ul style="list-style-type: none"> • Rifiuti 		

Sorvolando il pianeta

Le azioni di ITA Airways per l'ambiente

Cambiamenti Climatici

ITA Airways riconosce il proprio ruolo nella lotta al cambiamento climatico attraverso la definizione di una strategia di decarbonizzazione, al fine di allineare il proprio modello operativo agli standard internazionali in materia ambientale.

Il piano di azione si articola su più livelli ed è finalizzato a ridurre significativamente le emissioni dirette e indirette attraverso 8 linee di azione:



Rinnovo progressivo della flotta



Ottimizzazione del consumo di carburante



Riduzione dell'impatto ambientale dei mezzi e delle attrezzature di terra



Adozione di procedure di navigazione aerea a minore impatto ambientale



Aumento progressivo dell'utilizzo di Sustainable Aviation Fuel (SAF)



Collaborazione con enti pubblici e privati per lo sviluppo di tecnologie aeronautiche innovative e sostenibili



Promozione dell'intermodalità nei trasporti



Digitalizzazione dei servizi per la riduzione del peso complessivo degli aeromobili



Sorvolando il pianeta

Le azioni di ITA Airways per l'ambiente

La flotta di nuova generazione

6 Airbus 350-900



L'Airbus A350-900 è utilizzato per le tratte intercontinentali, il peso della struttura è diminuito grazie all'utilizzo del 70% di materiali compositi, titanio e leghe di alluminio e il consumo di carburante è inferiore del 25%; sarà compatibile al 100% con SAF entro il 2030. Le emissioni di rumore sono minori del 50%.

11 Airbus 330-900



L'Airbus 330-900 è progettato per essere efficiente su breve, medio e lungo raggio, permette un risparmio di carburante e quindi delle emissioni di CO₂ del 25% rispetto agli aeromobili di precedente generazione.

11 Airbus 220-300



L'Airbus A220-300 è un aereo versatile progettato per coprire dai brevi voli regionali fino alle rotte intercontinentali. Permette un risparmio di carburante e quindi delle emissioni di CO₂ del 25% rispetto agli aeromobili di precedente generazione. Migliora l'impatto acustico con una riduzione del 50% delle sue emissioni.

19 Airbus 320-200neo



L'A320neo garantisce il 20% in meno di consumo di carburante ed emissioni di CO₂ per posto a sedere rispetto agli aeromobili di precedente generazione. Inoltre, permette l'utilizzo di carburante per l'aviazione sostenibile (SAF), con una miscela SAF al 50% e al 100% entro il 2030.

7 Airbus 321-200neo



Il nuovo A321neo permette consumi di carburante ed emissioni di CO₂ per posto inferiori dell'oltre il 20% e consente una riduzione del 50% dell'impatto acustico rispetto agli aerei di precedente generazione.

10 Airbus 220-100



L'Airbus A220-100 è un aeromobile utilizzato per il breve e medio raggio, leggero ed efficiente, permette un risparmio di carburante e quindi delle emissioni di CO₂ del 25% per posto.

Consumo energetico ed emissioni

ITA Airways monitora e gestisce i propri consumi energetici, rendicontati nelle modalità richieste dallo Standard ESRS.

Consumo energetico e mix energetico (MWh)

Consumo totale da fonti fossili	12.029.763,90
Consumo di combustibili da petrolio greggio e prodotti petroliferi	12.024.625,40
Consumo di energia elettrica, calore, vapore o raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	5.138,50
Consumo totale di energia da fonti nucleari	-
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	-
Consumo totale di energia	12.029.763,90

ITA Airways misura e rendicontata le proprie emissioni di gas a effetto serra (GHG) secondo un approccio metodologico in linea con i principali riferimenti internazionali in materia di carbon accounting, nonché coerente con i requisiti previsti dallo standard ESRS E1. La rendicontazione ad oggi comprende le emissioni dirette (Scope 1), le emissioni indirette da energia acquistata (Scope 2) sia con approccio Location-based che Market-based; la Compagnia intende avviare anche un processo di monitoraggio e rendicontazione sulle emissioni della catena del valore (Scope 3).

Emissioni (tCO_{2eq})

Emissioni dirette di Scope 1	2.959.793,00
Emissioni indirette di Scope 2 (Location-Based)	1.579,57
Emissioni indirette di Scope 2 (Market-Based)	2.215,41
Totale emissioni Location-Based	2.961.372,57
Totale emissioni Market-Based	2.962.008,41

Relativamente alla rendicontazione delle emissioni di gas serra e alla misurazione della performance climatica, ITA Airways monitora e rendicontata la propria intensità di carbonio utilizzando l'indicatore **CO₂/RPK** (**grammi di CO₂ per Revenue Passenger Kilometer**). Questo indicatore rappresenta il rapporto tra le emissioni di CO₂ generate dalle operazioni di volo e la distanza complessiva in chilometri percorsi da passeggeri paganti ed è riconosciuto a livello internazionale come metrica standard per valutare la performance ambientale del settore aereo.

L'intensità di CO₂ per RPK rappresenta, inoltre, un utile strumento per valutare i progressi verso gli obiettivi di decarbonizzazione. Al 2024, l'indicatore (calcolato sulla totalità dei passeggeri trasportati e dei voli effettuati) mostra una **riduzione del 22,79% rispetto al valore del 2022**, a conferma dell'efficacia delle strategie di efficientamento implementate dalla Compagnia, tra cui il rinnovo della flotta con aeromobili di nuova generazione.

Inquinamento

ITA Airways gestisce in modo responsabile l'inquinamento atmosferico e acustico derivante dalle proprie operazioni di volo. Le emissioni di sostanze nocive – tra cui ossidi di azoto (NOx), monossido di carbonio (CO), particolato e idrocarburi incombusti – sono prodotte soprattutto durante le fasi di decollo, atterraggio e manovre a bassa quota con potenziali impatti sulla qualità dell'aria nelle aree aeroportuali. L'inquinamento acustico, soprattutto vicino agli scali, può generare disturbi per le comunità locali. Per mitigare questi impatti, la Compagnia ha avviato un ampio programma di rinnovo della flotta, che al 2024 conta 99 aeromobili, di cui 65% di nuova generazione e 74% certificati ICAO Chapter 14 (il livello di rumorosità più stringente, in termini di riduzione del rumore, secondo gli standard ICAO).



Acque e risorse marine

L'utilizzo della risorsa idrica in ITA Airways è principalmente legato ai lavaggi dei motori aeronautici, attività regolata dagli Aircraft Maintenance Manual (AMM) e dalle normative aeronautiche. I vari modelli di aeromobili presenti in flotta sono caratterizzati da specifici requisiti tecnici; i motori vengono sottoposti a lavaggi programmati, il consumo di risorse idriche varia in funzione della tipologia di motore e dell'aeromobile (da un minimo di circa 104 litri per motore nel caso dell'A220 fino ad un massimo di 476 litri per motore per l'A330-200). Tutta l'acqua utilizzata viene raccolta, trattata e smaltita in conformità alle norme. ITA Airways monitora i propri consumi idrici e punta a migliorare l'efficienza, riducendo costi e dipendenza da una risorsa sempre più critica.

Biodiversità ed ecosistemi

Nel 2024 la Società non ha riscontrato impatti rilevanti sugli ecosistemi o su habitat protetti, ma riconosce il ruolo indiretto che la Compagnia può avere nella tutela della biodiversità ed ha previsto una policy che vieta il trasporto di trofei di caccia a bordo dei propri voli ed ha avviato collaborazioni che permettono ai clienti di supportare progetti di rigenerazione degli ecosistemi a tutela della biodiversità.



Economia Circolare

ITA Airways ha avviato l'adozione di pratiche di economia circolare con l'obiettivo di ridurre l'uso di risorse naturali, favorire il riuso e il riciclo dei materiali e limitare la produzione di rifiuti. Tra le principali linee di azione realizzate previste nel commitment Green Value Chain:



Materiali di bordo sostenibili

- Introduzione di bio-pellicole compostabili, C-PET riciclabile, eco-plastiche e carta riciclata
- Sostituzione progressiva di imballaggi e bottiglie in plastica con alternative a minore impatto ambientale
- Edicola digitale che ha eliminato le riviste cartacee a bordo e nelle Lounge



Raccolta differenziata dei rifiuti a bordo

- Avvio di pilot test per la raccolta differenziata a bordo su voli selezionati di medio raggio



Pratiche sostenibili negli uffici

- Riduzione della plastica e raccolta differenziata negli uffici



Recupero e riutilizzo di materiali in ottica di circolarità

- Iniziative di riduzione dello spreco alimentare e donazione di dispositivi elettronici dismessi



Il valore umano al centro del viaggio

Iniziative e impegni sociali

Forza lavoro di ITA Airways

La Compagnia adotta un approccio fondato sul rispetto e sulla valorizzazione del capitale umano, riconoscendo che la sicurezza, l'inclusione, il benessere e la crescita professionale del personale rappresentano leve fondamentali per garantire un ambiente di lavoro sostenibile e orientato al miglioramento continuo.

Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti rappresenta una priorità assoluta. ITA Airways ha adottato un sistema di gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (SSL) che ha l'obiettivo di prevenire infortuni e malattie professionali e di garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto, perseguiendo il miglioramento continuo; nel corso del 2024 è stata erogata la formazione obbligatoria in ambito Salute e Sicurezza sul Lavoro (ex D.Lgs. 81/08). Nel corso dell'anno sono stati registrati complessivamente **4 infortuni sul lavoro**, che hanno comportato almeno un giorno di assenza.

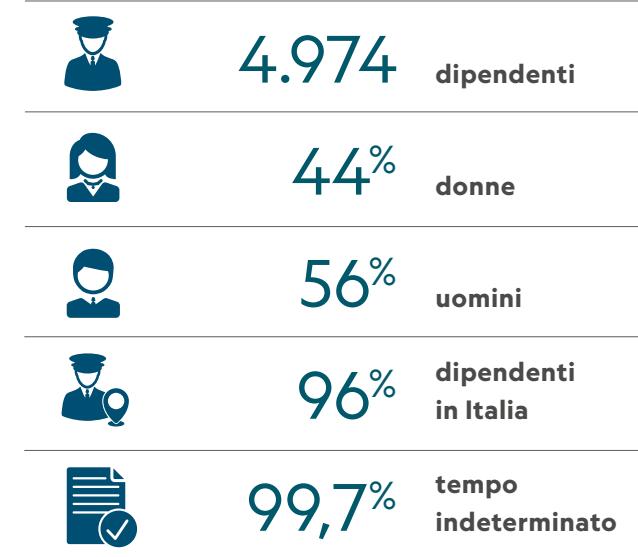
La Compagnia ha inoltre implementato un sistema di gestione conforme alla norma volontaria ISO 45001:2023

- attualmente il certificato ha copertura sui processi degli uffici e attività di terra nel sedime aeroportuale dello scalo Fiumicino - con l'obiettivo di estenderne progressivamente il perimetro.

Pari opportunità e trattamento

L'impegno della Compagnia per la promozione di un ambiente di lavoro equo si riflette nelle politiche di parità di trattamento; ITA Airways adotta misure volte a garantire la parità nelle fasi di selezione, nei percorsi di avanzamento di carriera e nelle politiche retributive, al fine di contrastare ogni forma di discriminazione e ridurre progressivamente il divario retributivo di genere.

La società si impegna a promuovere la parità di genere con particolare attenzione alla rappresentanza femminile nei ruoli di responsabilità, aderendo all'iniziativa IATA 25by2025 volta a migliorare l'equilibrio di genere nel settore dell'aviazione; l'iniziativa ha l'obiettivo di migliorare la rappresentanza femminile del 25%, o almeno del 25%, entro la fine del 2025 nelle aree meno rappresentate e nel top management. Al 31 dicembre 2024 ITA Airways ha raggiunto la **percentuale del 32% di donne nella prima e seconda linea**.



I lavoratori nella catena del valore

Nella gestione dei rapporti con i lavoratori della catena del valore, ITA Airways persegue una serie di principi fondamentali sanciti nel **Codice Etico**. Il codice è richiamato nei contratti con i fornitori, ai quali viene richiesta l'osservanza del documento e l'adozione di comportamenti coerenti e conformi con i principi in esso dichiarati: il rispetto dei diritti umani e del lavoro, la salute e la sicurezza dei lavoratori, il divieto di lavoro forzato e minore, la parità di trattamento. ITA Airways riconosce l'importanza di mantenere un dialogo aperto, accessibile e trasparente con i lavoratori nella catena del valore, con la possibilità di inviare segnalazioni tramite la procedura di **Whistleblowing**, predisposta in conformità al D.Lgs. 24/2023 per sollevare preoccupazioni o segnalare eventuali impatti negativi effettivi o potenziali.

Comunità interessate

Nel corso del 2024, ITA Airways ha supportato una serie di iniziative realizzate in **collaborazione con organizzazioni non profit** e istituzioni attive nel sociale. Le iniziative più rilevanti hanno riguardato temi prioritari come promozione della salute, lotta alla povertà, contrasto all'emarginazione sociale, eliminazione della violenza contro le donne, modelli innovativi di inclusione; l'efficacia di queste iniziative viene monitorata attraverso la misurazione dei risultati raggiunti. Tali attività si inseriscono in una visione di medio-lungo termine, orientata a ridurre i rischi di esclusione e disagio sociale e a promuovere il benessere condiviso nei territori in cui la Compagnia opera.



Consumatori ed utilizzatori finali

ITA Airways pone al centro delle sue attività il servizio ai clienti con un approccio responsabile, trasparente e focalizzato sulla soddisfazione del passeggero, l'obiettivo è offrire un'esperienza di volo sicura, accessibile e rispettosa dei diritti fondamentali, integrando questi principi nella strategia e nel modello di servizio.

Sicurezza dei passeggeri

ITA Airways adotta un *Safety Management System* (SMS) per garantire la sicurezza in volo e un *Security Management System* (SeMS) per la prevenzione di incidenti derivanti da attività illecite. L'SMS comprende processi e procedure relative alla corretta esecuzione delle attività di manutenzione programmata, l'addestramento del personale di volo, l'aggiornamento continuo dei manuali tecnici e la formazione obbligatoria per tutto il personale nonché un piano di audit strutturato. Il SeMS ha la finalità di regolare la prevenzione di atti di illecita interferenza a danno dell'operatività di ITA Airways attraverso un insieme di procedure che la Compagnia redige e aggiorna in un documento denominato Programma di Sicurezza di Compagnia.



Accessibilità al viaggio

Tra le attività in ambito di sviluppo dell'inclusione e dell'accessibilità alla mobilità, è attivo dal 2022 il Programma Autism, che offre un percorso in due fasi: "Familiarizzazione" - che consente di simulare l'esperienza di volo - e "Delivery" - che garantisce assistenza completa durante il viaggio effettivo. Al 31 dicembre 2024, sono state svolte 31 sessioni con la partecipazione di 708 persone.

ITA Airways nel corso del 2024 ha inoltre realizzato la nuova edizione della Safety Briefing Card, progettata per i passeggeri non vedenti e ipovedenti, realizzata in collaborazione con l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) e con il patrocinio del Ministero per le Disabilità. La Safety Briefing Card, disponibile da luglio 2025 su tutta la flotta di nuova generazione, è realizzata in braille con figure tattili e caratteri ad alto contrasto per garantire una comunicazione di sicurezza accessibile a tutti.

Informazioni per i clienti

Per rafforzare la trasparenza e l'accessibilità, ITA Airways ha predisposto la propria Carta dei Servizi, che definisce gli standard qualitativi dei servizi offerti e consente alla Compagnia di attuare un miglioramento continuo e progressivo degli stessi. La Carta dei Servizi è redatta secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla normativa ENAC e propone indicatori di qualità del servizio anche in relazione alle specifiche esigenze dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, con lo scopo di fornire informazioni sul livello di qualità raggiunto. La Carta è disponibile sul sito della Compagnia e viene aggiornata annualmente.

Glossario

CO₂

Anidride carbonica, principale gas a effetto serra emesso durante la combustione del carburante.

**SAF
(Sustainable Aviation Fuel)**

Carburante sostenibile per l'aviazione, prodotto da fonti rinnovabili, con ridotte emissioni nette di CO₂.

Scope 1

Emissioni dirette generate da fonti possedute o controllate (es. carburante dei voli).

Scope 2 Location-Based

Emissioni indirette da consumo di energia elettrica o termica acquistata, calcolate in base al fattore di emissione medio, basato sul mix energetico nazionale o regionale.

Scope 2 Market-Based

Emissioni indirette da consumo di energia elettrica o termica acquistata, calcolate su fattori di emissione specifici, basati sui contratti e gli accordi che l'azienda ha con i suoi fornitori di energia.

ESRS

European Sustainability Reporting Standards, standard europei obbligatori per la rendicontazione di sostenibilità.

CSRD

Corporate Sustainability Reporting Directive, direttiva UE che impone obblighi di rendicontazione ESG.

**CO₂/RPK
(CO₂ per Revenue Passenger Kilometer)**

Il rapporto tra le emissioni di CO₂ generate dalle operazioni di volo e la distanza complessiva in chilometri percorsi da passeggeri paganti.

ICAO Chapter 14

Il Chapter 14 certifica il livello di rumorosità più stringente degli aeromobili, in termini di riduzione del rumore, secondo gli standard ICAO.

ISO 45001

Norma internazionale che definisce requisiti e indicazioni che consentono di rendere i posti di lavoro sicuri e salubri, prevenire infortuni sul lavoro e migliorare la salute e sicurezza sul lavoro.