CONVENZIONE – CONTRATTO DI PROGRAMMA ENAC-ADR

Consultazione con gli utenti: 2016 H1 - 2017 H1

Qualità del Servizio

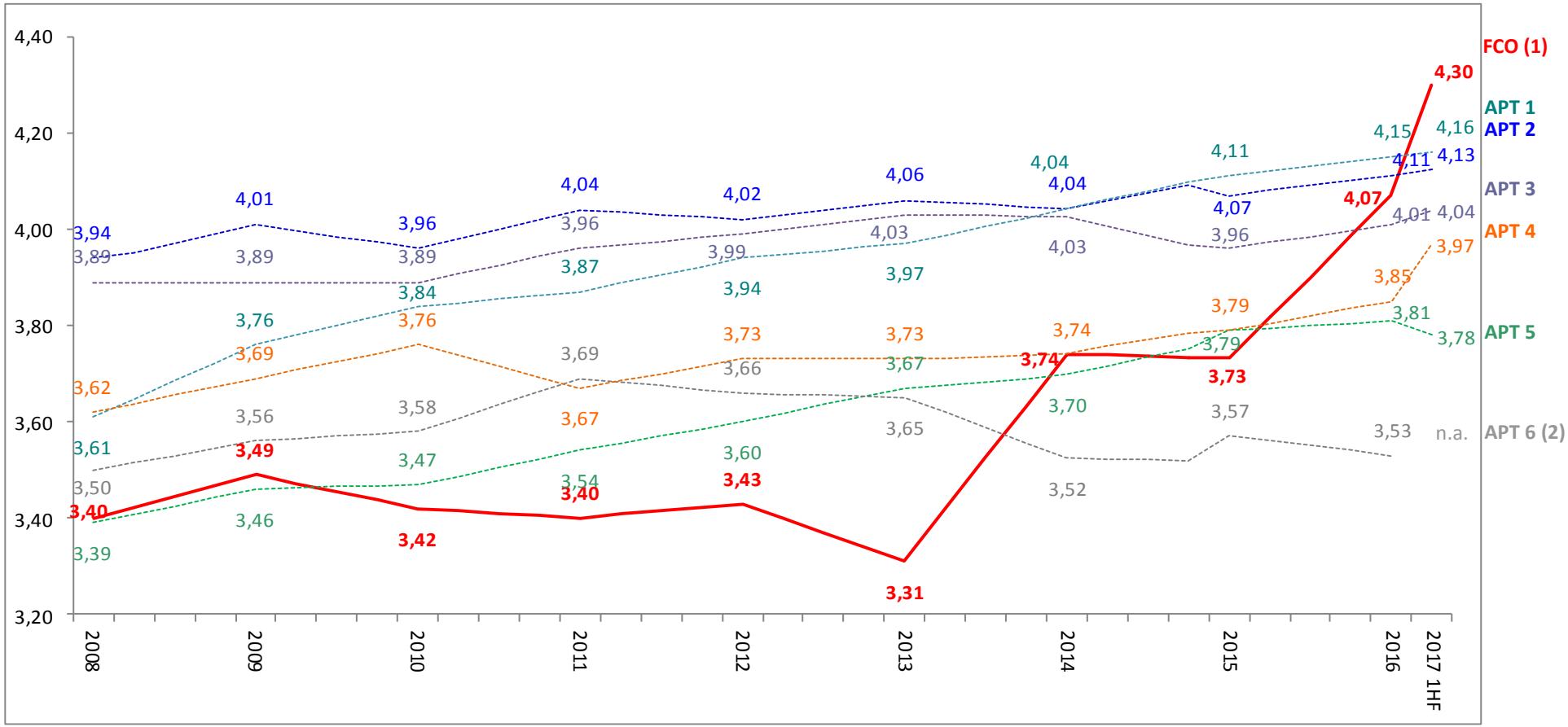
AGENDA

- ❑ **RISULTATI RAGGIUNTI**
- ❑ **PIANO DI MIGLIORAMENTO**
- ❑ **CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP**

Survey ACI «Airport Service Quality»: KPI «Overall Satisfaction»

TOP Aeroporti UE – periodo 2008-2017 1° Semestre

Scala di valutazione: da 1 («*Scadente*») a 5 («*Eccellente*»).



Nel 1° Semestre 2017 raggiunto a Fiumicino il record storico di 4,30 dell'indice di soddisfazione dei passeggeri rilevato dalla Survey indipendente condotta dall' «Airports Council International» (ACI), al di sopra dei principali Hub europei

Fonte: ACI – **Airports Council International**: Airport Service Quality - Survey Report.

L'ACI è un'associazione senza fini di lucro di circa 575 operatori aeroportuali civili costituita nel 1991 e con sede a Montréal.

ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in oltre 300 aeroporti nel mondo, mediante un minimo di 350 interviste trimestrali in ogni singolo aeroporto (800 a FCO). Vengono monitorati in modo continuativo 34 differenti parametri della qualità percepita del servizio, riguardanti: Overall Satisfaction, Access, Check-In, Passport/Personal ID Control, Security, Finding Your Way, Airport Facilities, Airport Environment e Arrivals Services.

*(1) Il dato medio del 2013 di FCO risente di una disruption nel primo semestre (pulizie e security). Il dato di FCO nel terzo e quarto trimestre 2013 è stato, rispettivamente, pari a **3,49** e **3,45**, in linea con la media del dato 2012. Il dato del 2015 è relativo al periodo gennaio-aprile.*

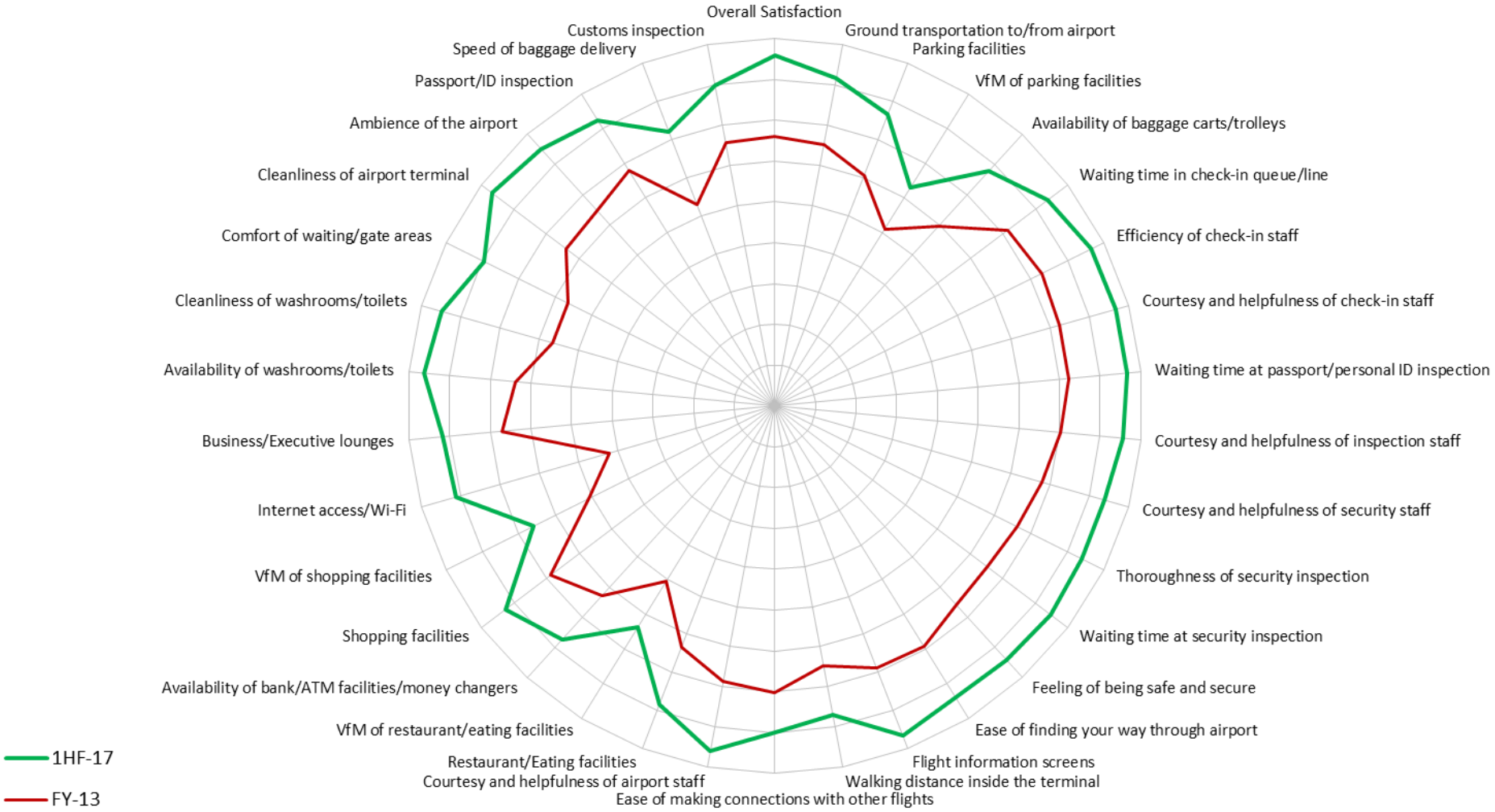
(2) Aeroporto uscito da Survey ASQ a partire dal 1QTR 2017.

Survey ACI «Airport Service Quality»: andamento KPI di Fiumicino

Confronto 1° Semestre 2017 vs. intero anno 2013

Scala di valutazione: da 1 («*Scadente*») a 5 («*Eccellente*»).

Confronto risultati KPI ACI 1° Semestre 2017 vs. 2013 (intero anno)



Il miglioramento della qualità a FCO è strutturale ed ha riguardato tutti i 34 indicatori monitorati da ACI.
Il KPI «overall satisfaction» pari a 4,30 nel 1° semestre 2017 risulta in crescita del +30% rispetto al 2013 (pari a 3,30)

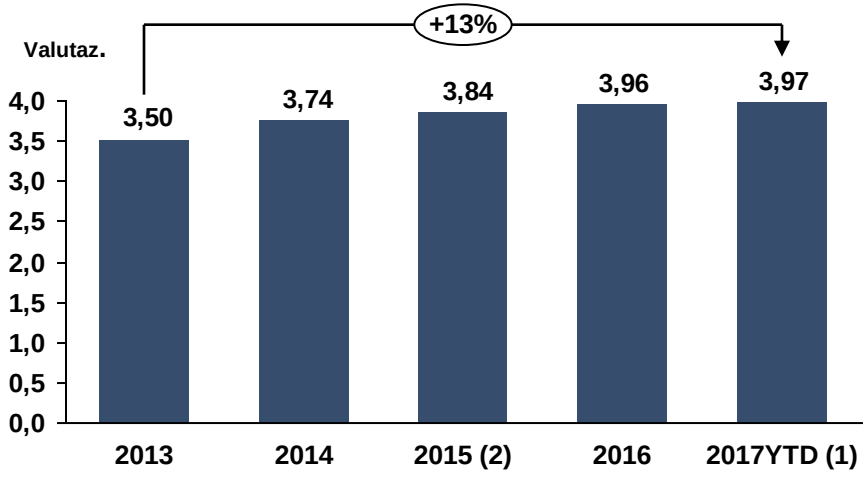
Fonte: ACI

In netto miglioramento anche i principali indicatori di qualità erogata

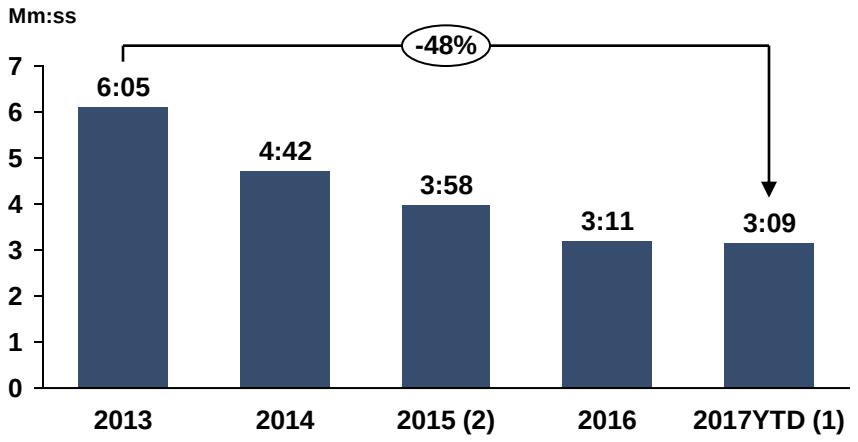
Aeroporto di Fiumicino; periodo 2013-2017 YTD(1)

Livello di Pulizia Toilette

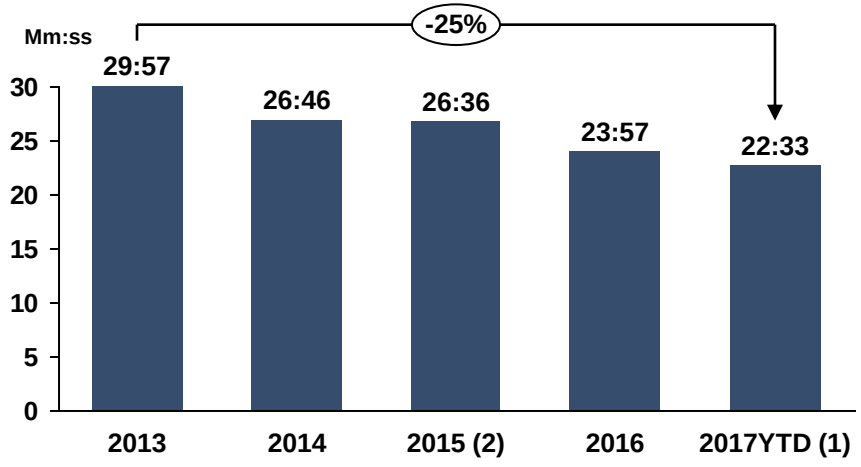
(valutazione media: 1 – Scadente; 4 – Buono; indicatore crescente)



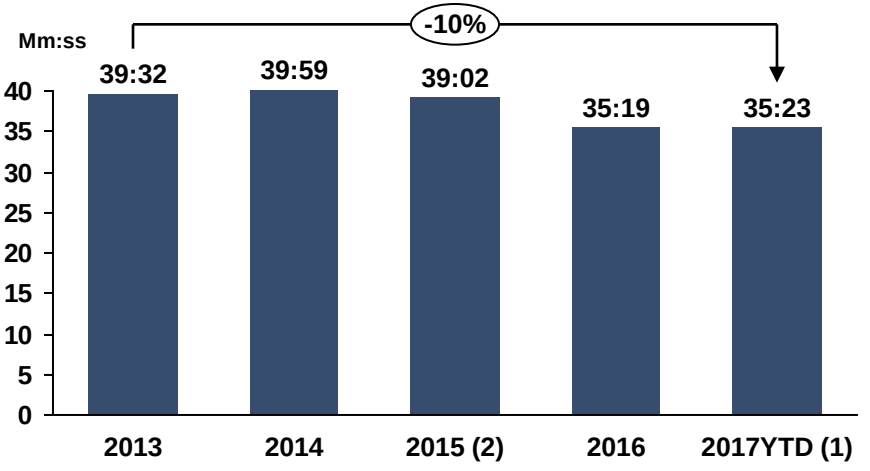
Controlli di Sicurezza
Tempi di attesa (90% dei casi)



Riconsegna Bagagli - Nazionale
Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)



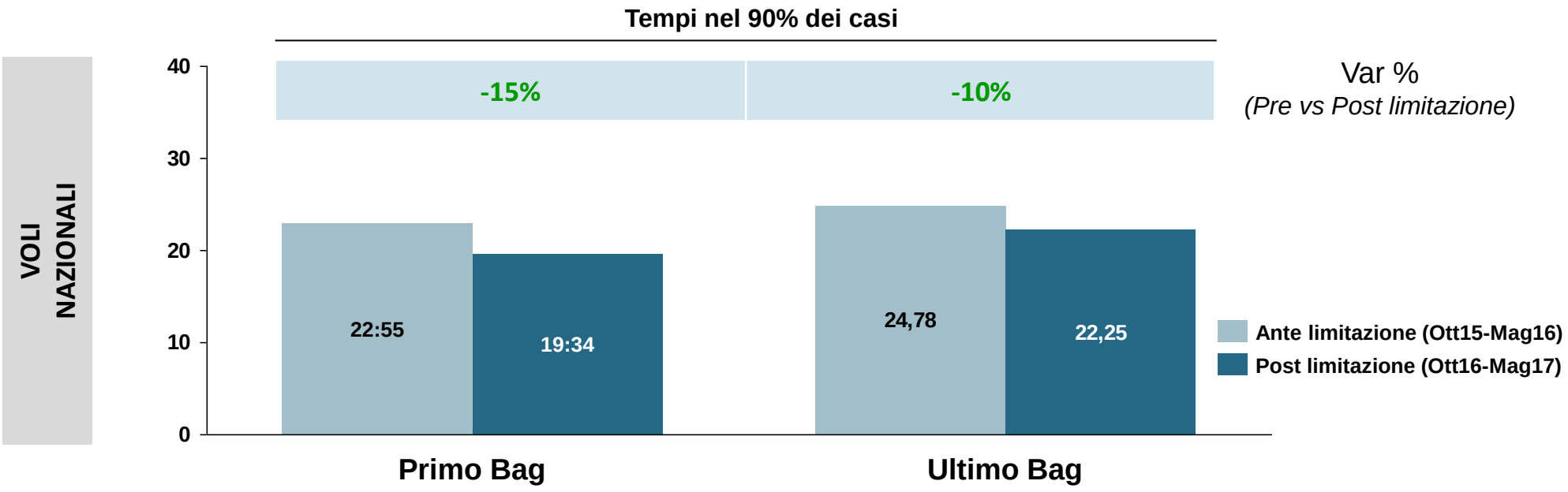
Riconsegna Bagagli - Internazionale
Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)

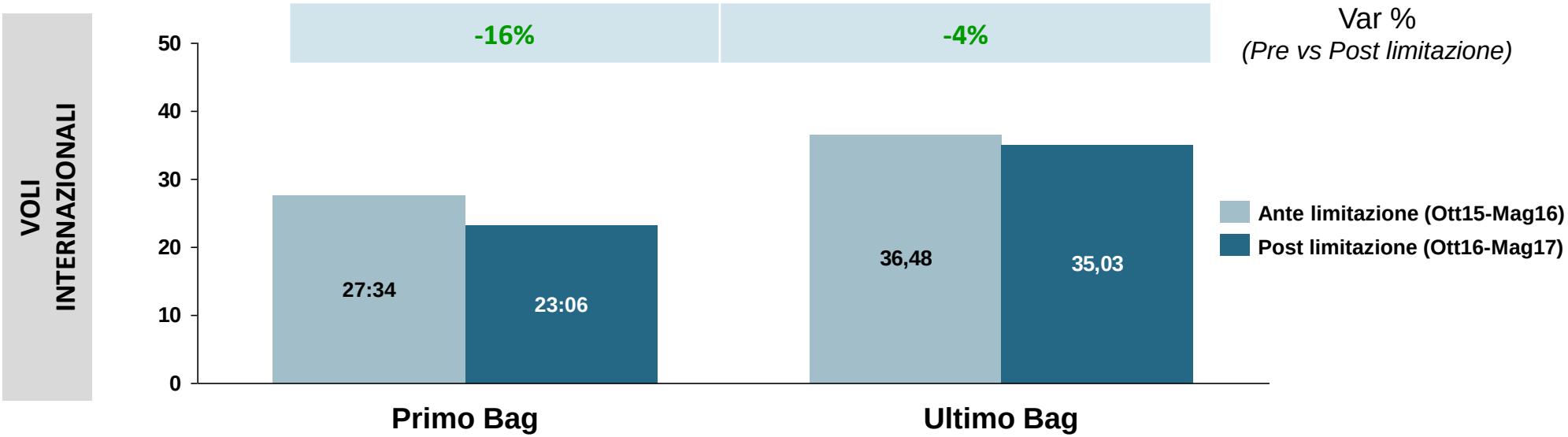


(1) Dato 2017 progressivo a giugno 2017

(2) Non comprende il periodo 7 maggio-30 settembre (incendio T3)

Riconsegna bagagli a Fiumicino: effetti della limitazione degli handlers di rampa a partire dal 18 maggio 2016

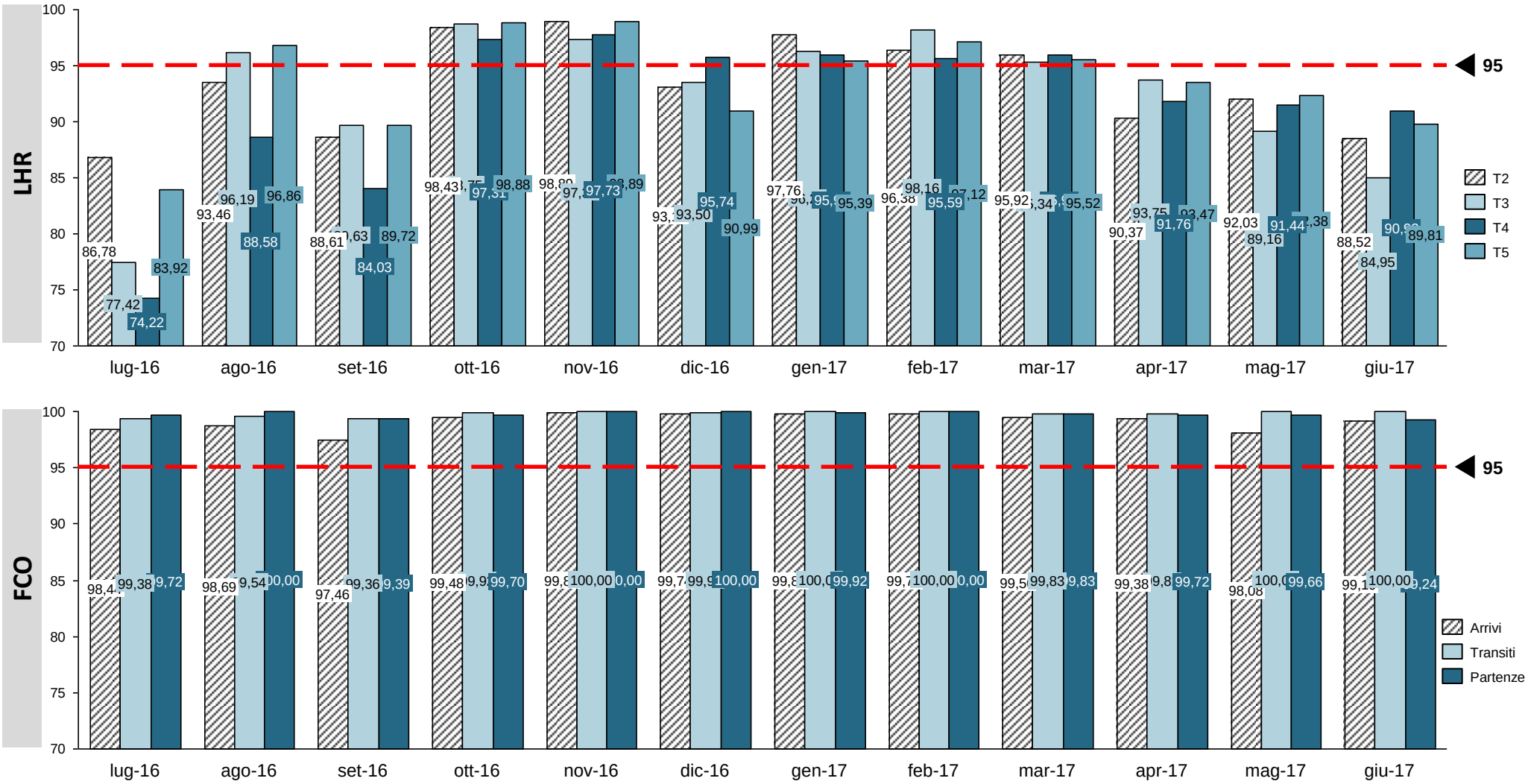




Fonte: ADR

Controllo Passaporti a Fiumicino: confronto con LHR sui tempi di attesa per passeggeri Extra UE

Passeggeri Extra UE - % rilevazioni < 45 min(1)

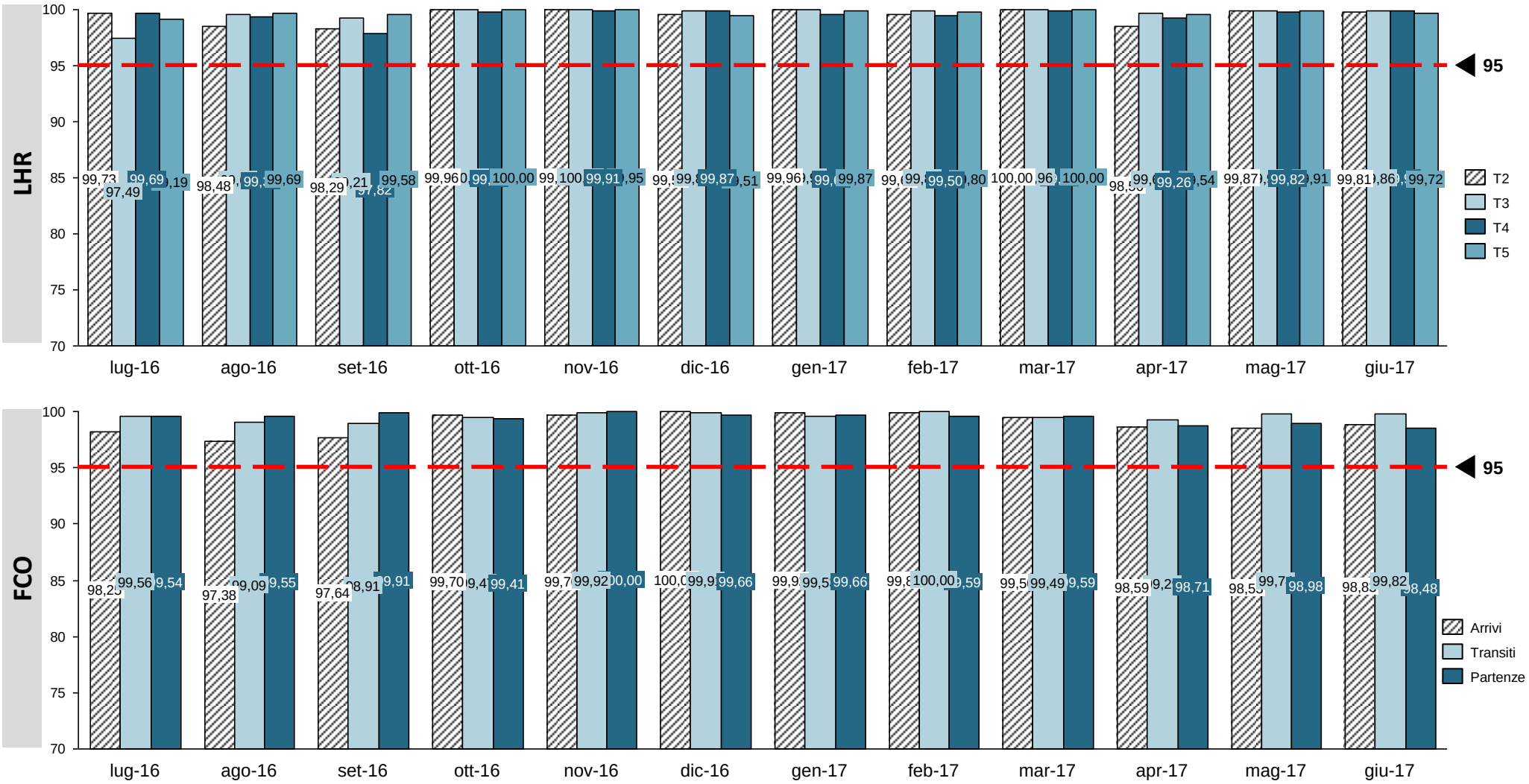


Nei 12 mesi della V annualità del Contratto di Programma, le performance di Fiumicino si attestano stabilmente al di sopra dei target stabiliti da LHR per passeggeri Extra UE (tempi di coda < 45' nel 95% dei casi).

(1) Standard selezionato da LHR per passeggeri Extra UE – Fonte: Heathrow (tempi coda LHR) – ADR (tempi coda FCO).

Controllo Passaporti a Fiumicino: confronto con LHR sui tempi di attesa per passeggeri UE

Passeggeri UE - % rilevazioni < 25 min (1)



Trend analogo anche per i passeggeri UE, dove Fiumicino si posiziona in ogni mese al di sopra dei target pubblicati da LHR per passeggeri UE (tempi di coda < 25' nel 95% dei casi).

(1) Standard selezionato da LHR per passeggeri UE – Fonte: Heathrow (tempi coda LHR) – ADR (tempi coda FCO).

AGENDA

- ❑ RISULTATI RAGGIUNTI
- ❑ PIANO DI MIGLIORAMENTO
- ❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Piano di miglioramento Qualità – azioni in corso/next steps

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri (1/3)

Controllo Passaporti	• In collaborazione con Polaria: – Miglioramento dei sistemi IT (parallelizzazione e automatizzazione delle interrogazioni delle banche dati; velocità di elaborazione dati; …) – Massimizzazione nell'utilizzo e-gates da parte dei passeggeri UE
Handling	• Miglioramento dei processi/ sistemi di gestione ed allocazione risorse *real time* degli *handlers* in funzione dell'evoluzione dell'operativo (ritardi/ anticipi vs. ora schedulata di arrivo degli aeromobili) • Ottimizzazione spazi *airside* per migliorare logistica degli *handling* di rampa • Monitoraggio continuo e capillare delle performance vs. Allegato F, Minimi di Scalo e Carta dei Servizi
Qualità Vettori e puntualità	• Miglioramento delle performance di puntualità in partenza, grazie ad una gestione più efficiente delle procedure di decollo (in collaborazione con ENAV, piloti e vettori) • Adeguamento di infrastrutture e procedure operative per essere allineati alle richieste dei vettori (imbarco/ sbarco passeggeri «walk-in/walk-out»; utilizzo dei loading bridges; impostazione gate di imbarco; …)
Segnaletica e Monitor informativi	• Installazione in tutta l'aerostazione della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero più chiara e comprensibile grazie a grandezza delle strutture e standardizzazione dei pittogrammi • Installazione di ulteriori monitor informativi per migliorare «wayfinding» e info voli (in particolare nella nuova area di imbarco E e nelle *hall* per il check-in)
Controlli Sicurezza	• Estensione graduale delle nuove macchine automatizzate «Queue Beater» • Miglioramento delle aree di accumulo dei varchi sicurezza e della gestione delle code dei passeggeri

Piano di miglioramento Qualità – azioni in corso/next steps

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri (2/3)

Pulizie Aeroporto	• Processo di miglioramento continuo dei presidi e delle attività ricorrenti di pulizia per il mantenimento dei livelli di eccellenza raggiunti
Comfort	• Imbottitura delle sedute (attualmente in acciaio) per rendere più comoda l'attesa dei passeggeri • Riconsegna dei bagagli oversize direttamente presso i nastri di riconsegna del volo specifico • Sviluppo di iniziative di intrattenimento presso le aree di imbarco per migliorare l'esperienza del passeggero in aeroporto
Servizi di Connetti-vità	• Ulteriore potenziamento della banda internet per sviluppare servizi di connessione premium *wi-fi* (sempre gratuiti) tramite sinergie con la nuova «SuperApp» di AdR
Stazioni di ricarica	• Installazione di ulteriori stazioni di ricarica, maggiormente integrate con le sedute per migliorare la fruibilità da parte dei passeggeri
Info Point	• Adeguamento/ incremento degli «info-point» in funzione delle modifiche dei flussi passeggeri
Cabine Fumatori	• Incremento del numero di cabine fumatori presso le aree di imbarco • Miglioramento delle prestazioni delle attuali cabine fumatori in linea con gli standard delle nuove cabine

Piano di miglioramento Qualità – azioni in corso/next steps

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri (3/3)

Servizi al passeggero

- Piano di installazione di nuovi bancomat, con particolare focus sugli arrivi Extra Schengen
- Customizzazione dei servizi in funzione della tipologia dei passeggeri (es. sviluppo canale «wechat» per passeggeri Cinesi; informazioni su sito e app dedicate ai passeggeri «self-connecting» ovvero in transito ma con 2 biglietti venduti separatamente; …)

Infrastructure revitalization

- Riqualifica degli arrivi remoti Schengen in area airside, in linea con i concept recentemente utilizzati in aeroporto
- Rifacimento del layout Arrivi T1 e T3 in area landside per una miglior gestione dei «meeters&greeters», degli NCC e dei tour operator
- Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri, con particolare focus sulle aree di imbarco (es. adeguamento area di imbarco C8-C16; Molo B14-23; …)

Intermodalità / Parcheggi

- Nuovi layout delle aree arrivi per la prevenzione dell'abusivismo nei servizi NCC
- Adeguamento dell'attuale Polo Bus tenuto conto dell'incremento del numero di passeggeri che utilizzano i Bus come mezzo di trasporto da/verso aeroporto
- Nuovi parcheggi con custodia auto denominati Executive T1 e T3 mediante la riqualifica dell'area esistente presso il T1, la realizzazione di una nuova area presso il multipiano D per ridurre la percorrenza dei clienti verso il T3 e apposita app per facilitare l'accettazione.
- Riorganizzazione delle aree di sosta presso il parcheggio Lunga Sosta con progressiva copertura di tutti i parcheggi
- Incremento della frequenze delle navette da/verso il parcheggio Lunga Sosta (ogni 5')

Nuovo Avancorpo del Terminal T3 e del nuovo molo E

- Il complesso dell'Avancorpo del T3 e il nuovo Molo E hanno consentito di incrementare la capacità del traffico passeggeri di FCO di circa 6 mln passeggeri/anno con una infrastruttura all'altezza delle *best-practices* di settore e dei più elevati standard qualitativi nel contesto di *benchmark*.

Nuovo molo E

Avancorpo del Terminal T3

Principali caratteristiche

- aree terminal aperte al pubblico per ca 90.000 mq

- 14 nuovi gate serviti con loading bridge
- 8 nuovi gate remote

- 1 nuova «departure lounge common»» da 25,000 mq

- 1 nuovo impianto di gestione bagagli (BHS/HBS) a servizio di tutto il sistema Aerostazioni Ovest

- 40 attività commerciali

Riqualifica facciata esterna del Terminal 3

- Seguendo le prescrizioni definite dal MIBACT in sede di Decreto VIA, l'intervento ha avuto l'obiettivo di rispristinare l'immagine originaria della facciata del Terminal 3, realizzata negli anni '60

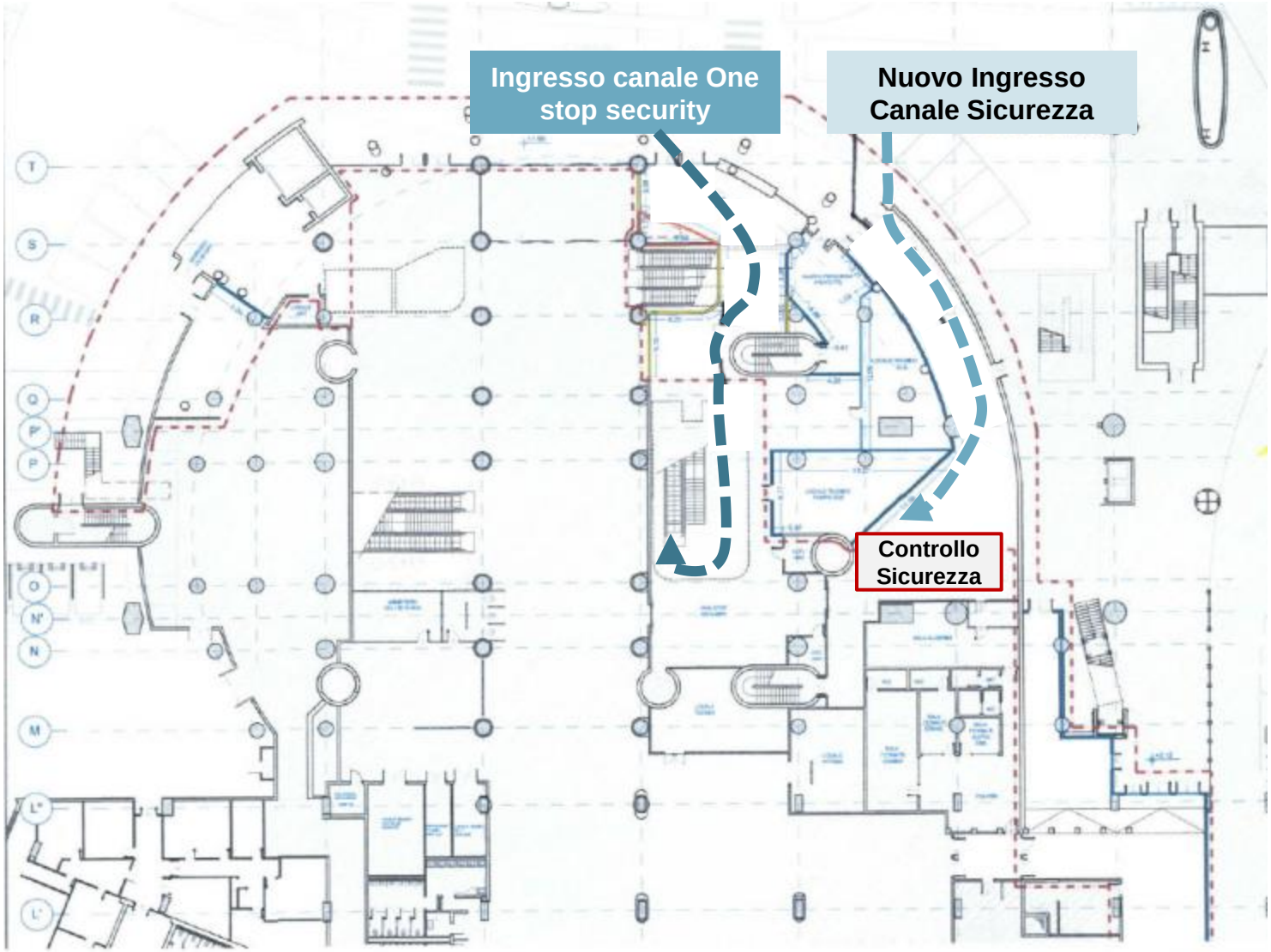
Facciata esterna Terminal 3

Fasi del progetto

- rimozione e riposizionamento delle attività (biglietterie) e degli impianti in aderenza al prospetto interno delle facciata
- demolizione del collegamento pedonale tra il Terminal 3 ovest e la stazione ferroviaria
- realizzazione della nuova scala di collegamento arrivi e partenze all'interno del T3 *landside*
- consolidamento strutturale della trave di facciata
- sostituzione del serramento vetrato mediante una teca in vetro tale da accogliere le necessarie introduzioni a favore di security, comfort ambientale e valore architettonico.

Principali azioni implementate nella V annualità:
Gestione voli in arrivo «one stop security» e voli «sensibili»

Planimetria arrivi Extra Schengen T3 (q.ta 2)



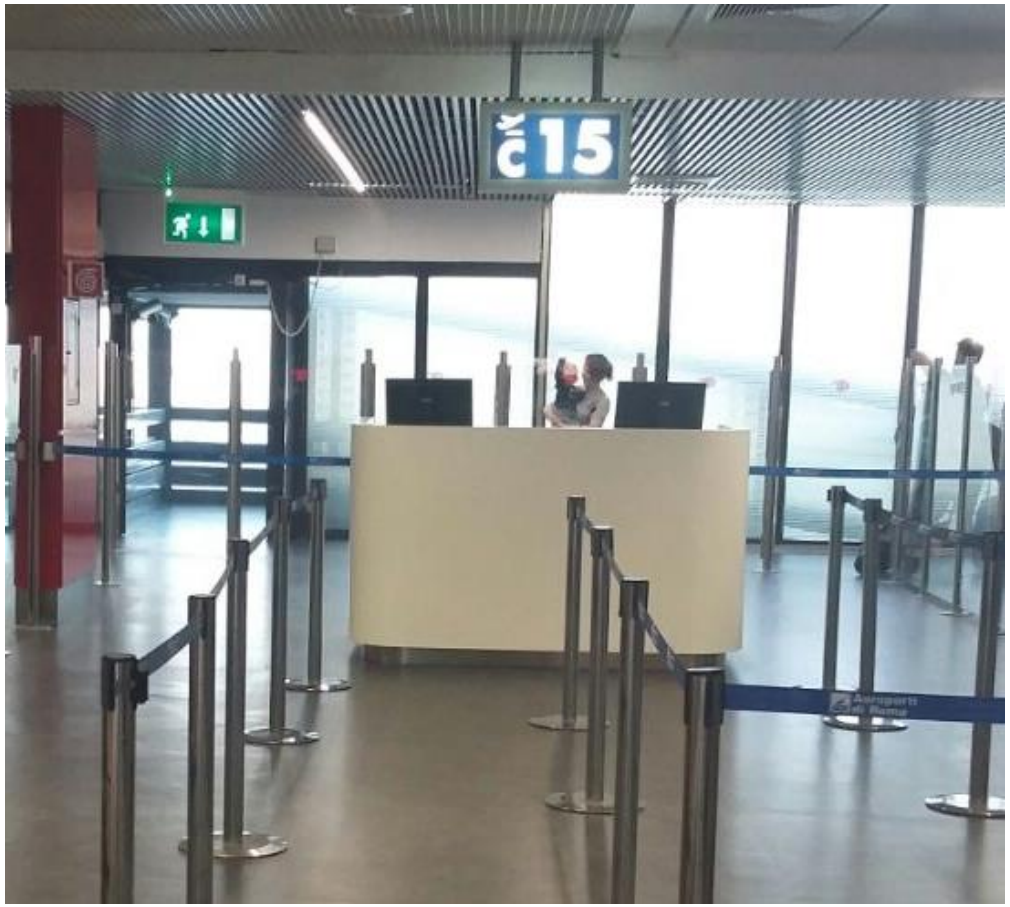
A Maggio 2017 è stato ultimato il cantiere relativo al *refurbishment* dell'area arrivi Extra-Schengen del Terminal 3, prevedendo 2 canali distinti per passeggeri «one stop security» e passeggeri in arrivo da voli sensibili

Con la piena operatività anche del nuovo Molo E11-24, incrementata notevolmente la quota di voli «one stop security» con importanti effetti su qualità dei passeggeri in transito

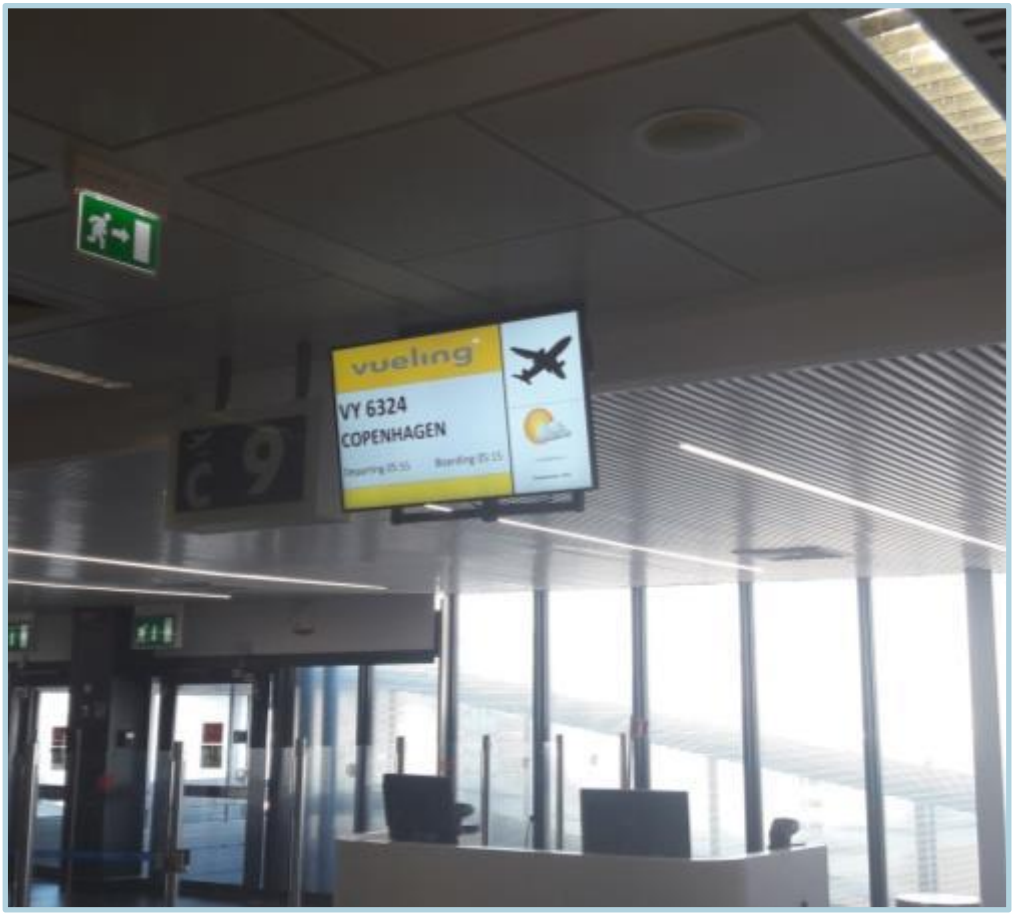
Principali azioni implementate nella V annualità:
Nuovo Avancorpo del Terminal T3 e del nuovo molo E

- L'area C8-16 è stata riqualificata, con il coinvolgimento diretto dei vettori, per sfruttare al meglio gli spazi di accodamento ai gate e la creazione delle aree di pre-imbarco
- Inoltre, sono state migliorate le posizioni dei monitor di informazione ai passeggeri per essere più visibili

Nuovi banchi accettazione c8-c16



C8-C16: nuovo posizionamento monitor



Principali azioni implementate nella V annualità:
Controllo Passaporti: rifacimento partenze/ transiti T3

INFRASTRUTTURA

Area Passaporti	Item	Ante intervento	Post Intervento	Delta Ass. (%)
Partenze (vs. E) *(flussi da Schengen vs. Extra Schengen)*	Postazioni tradizionali (n°)	14	21	+7 (+50%)
	E-gate (n°)	8	14	+6 (+75%)
	Area di accumulo (mq)	~340	~680	~ +340 (+100%)
Transiti (vs. BCD) *(flussi da Extra Schengen vs. Schengen)*	Postazioni tradizionali (n°)	8	12	+4 (+50%)
	E-gate (n°)	8	6	-2 (-25%)
	Area di accumulo (mq)	~375	~450	~ +75 (+20%)

Vista Area di accumulo da ingresso pax voli sensibili

Vista E-gates per pax altri voli

Principali azioni implementate nella V annualità:
Controllo Passaporti: Piano di installazione degli *e-gates*

INFRASTRUTTURA

- Nel corso del 2016/2017 installati complessivamente 36 *e-gates* a FCO di cui: n. 16 al T3 Immigration, n. 14 al T3 Partenze (Schengen vs. Extra Schengen) e n. 6 al T3 Transiti (Extra Schengen vs. Schengen).

E-GATES T3 IMMIGRATION

SEGNALETICA

Post completamento degli interventi eseguiti nel corso del 2016/2017 sulle aree di frontiera a Fiumicino il numero di e-gates installati risulta essere pari a 36 (FCO 1° Apt in Europa per numero di e-gates SITA)

Principali azioni implementate nella V annualità:
Controllo Passaporti: aree di frontiera FCO post interventi 2016/2017

AREE DI FRONTIERA FCO			
VARCO PASSAPORTI	**E-GATES**	**POSTAZIONI PER GESTIONE E-GATES**	**POSTAZIONI TRADIZIONALI**
PARTENZE *(flussi vs. E)*	14	3	21
TRANSITI *(flussi vs. BCD)*	6	1	12
ARRIVI	16	2	24
TOTALE	**36**	**6**	**57**

Principali azioni implementate nella V annualità:
Sistema di gestione vaschette «Queue Beater»

- Implementato nuovo sistema di caricamento, denominato «Queue Beater», dotato di una doppia rulliera che consente ai passeggeri di prepararsi simultaneamente (fino ad un max di 4) per il controllo.

Terminal 1 OVEST

Vantaggi

Throughput	• Throughput delle soluzioni attuali significativamente superiore e con performance più stabili nell'arco della giornata.
Gestione code	• Superamento del collo di bottiglia relativo all'alimentazione in linea.
Attività Facilitatore	• Minore carico di lavoro su attività di facilitazione (il passeggero prende la sua vaschetta in autonomia).

Principali azioni implementate nella V annualità:
«Preparation area» e Sistema Info apertura archi Sicurezza

Preparation area

- Allestite delle **«Preparation area»** in prossimità dei varchi di sicurezza per supportare i passeggeri nel disporsi per il controllo dei bagagli a mano, consentendo sia di sistemare in maniera adeguata i propri oggetti sia di buttare quelli non consentiti a bordo

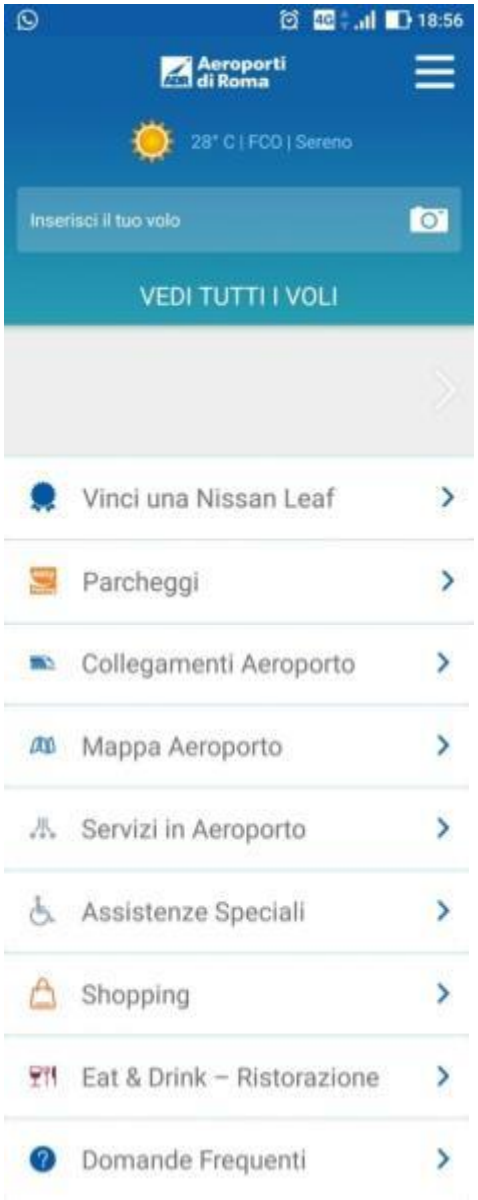
Varchi sicurezza

- Implementato un nuovo sistema di **informazione sull'apertura dei varchi di sicurezza,** per indicare in maniera più chiara e diretta al passeggero a quale rulliera recarsi: sui monitor viene indicato il numero della rulliera e la sua apertura (in verde) o chiusura (in rosso)

Principali azioni implementate nella V annualità:
Lancio della nuova App «Rome Airports»

DIGITALIZZAZIONE

Menu principale



Campagna di comunicazione

Il 07/07/2017 ADR ha lanciato la nuova app «Rome Airports», un'assistente virtuale aeroportuale disponibile per tutti i viaggiatori, in quattro lingue: italiano, inglese, cinese e russo. Tra le funzionalità offerte:

- **«WayFinding»**: è possibile tracciare il percorso e trovare i punti di interesse più vicini al passeggero.
- ***Tracking* del volo**: inserendo il numero del volo, si ricevono in tempo reale tutte le informazioni di servizio. Tramite le notifiche *push* il passeggero è aggiornato su tutte le novità ed eventuali cambiamenti.
- **Collegamenti da/per l'aeroporto**: è possibile consultare le indicazioni dei mezzi e delle località direttamente collegate all'aeroporto.
- **Parcheggi**: si può prenotare il posto all'interno dei parcheggi, con tutti i servizi messi a disposizione da «Easy Parking».
- **Shopping e ristorazione**: scoprire i servizi e le promozioni attive nello scalo, oltre a conoscere le possibilità di shopping tra i molteplici negozi presenti nei due aeroporti della Capitale.
- **«News Feed»**: le notizie più importanti relative al principale scalo romano immediatamente a disposizione.
- **Turbo Wi-Fi**: per i passeggeri che accedono al WI-FI free aeroportuale tramite l'App viene garantita un'esperienza di navigazione a velocità super e senza limiti

Principali azioni implementate nella V annualità:
Segnaletica

WAYFINDING

- Avviata l'installazione in tutta l'aerostazione della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero (oltre 700 nuovi cassonetti da posizionare entro l'anno), più chiara e comprensibile grazie a grandezza delle strutture e standardizzazione dei pittogrammi
- Ogni cassonetto è indipendente e può essere regolata l'intensità luminosa per massimizzarne la visibilità in funzione del contesto aeroportuale (altezza/tipo soffitto/….)
- Inoltre, per consentire un monitoraggio continuo dello stato di funzionamento del sistema, il software di gestione dei cassonetti prevede l'invio di 3 tipi di allarmi:
  - Problemi all'alimentatore del cassonetto (led bruciato)
  - Mancanza di corrente elettrica
  - Mancanza di rete dati

Segnaletica Blu

Cartelli di indirizzo su percorso passeggero in arrivo, transito e partenza

Segnaletica Gialla

Cartelli relativi ai servizi al passeggero come negozi, F&B, Toilette, mezzi di trasporto e parcheggi

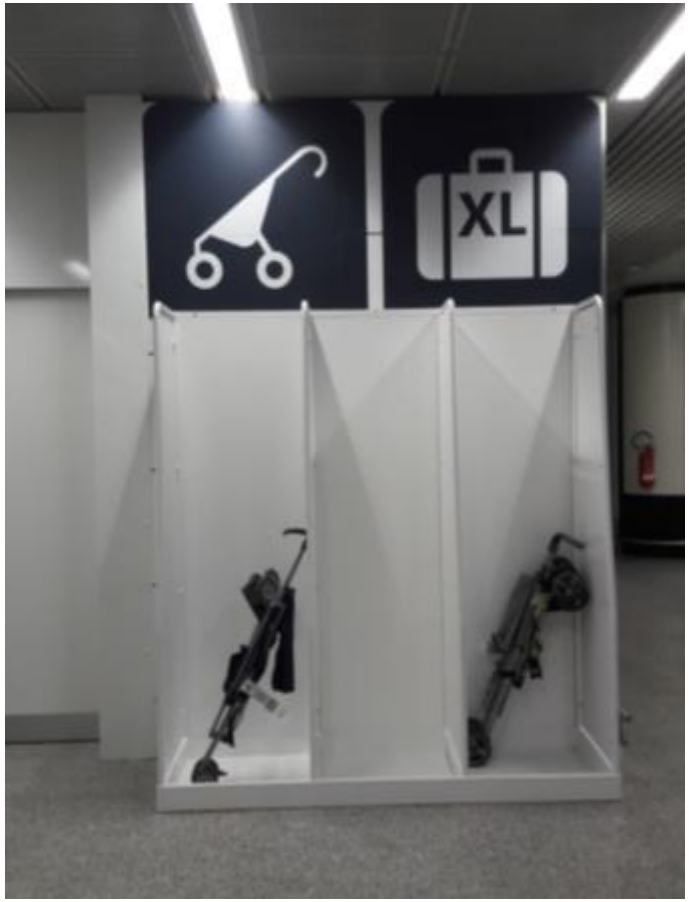
Principali azioni implementate nella V annualità:

Consegna oversize ai nastri

WAYFINDING

- I bagagli oversize venivano riconsegnati in punti di raccolta all'interno delle sale riconsegna (2 al T3 e 1 al T1), creando problemi di *wayfinding* per il passeggero
- Nel corso del 2017 è stata introdotta la riconsegna dei bagagli oversize direttamente al nastro bagagli in punti individuati/ rastrelliere al fine di migliorare l'individuazione da parte dei passeggeri e rendere più veloce e comoda l'esperienza

Prototipo rastrelliera fuori misura T3 nastro 11



Nuova pagine FIDS riconsegna bagagli

From	Flight	Delivery status	Lost&Found desk N.
Cagliari	TP7132	In progress	1
Paris Cdg	AF1504	In progress	A

Oversize baggage: pick-up close to belt
For baggage claim assistance contact Lost&Found desk

Provenienza	Volo	Riconsegna	N. banco Lost&Found
Cagliari	KL3583	In corso	1
Paris Cdg	MK9520	In corso	A

Bagagli fuori misura: pick-up adiacente al nastro
Per assistenza nella riconsegna rivolgersi ai banchi Lost&Found

Principali azioni implementate nella V annualità:

Ground Transportation - Traffico e treni

WAYFINDING

Traffico	Treni	Taxi - NCC	BUS
Messe in evidenza le principali direttrici in uscita dall'aeroporto e il traffico *real time* sulla viabilità.	Offerta differenziata tra treni diretti per Roma Termini, *Leonardo Express*, e collegamenti regionali	Informativa più strutturata e dettagliata per informare correttamente i passeggeri su offerta/prezzi ufficiali per città	Suddivise le offerte tra bus per Roma, bus inter-regionali, *shuttle* hotel

TRAFFICO / *TRAFFIC*

PARTENZE DALL'AEROPORTO / *DEPARTURES FROM AIRPORT*

	DESTINAZIONE *DESTINATION*	PER VIA	PERCORRENZA *TRAVEL TIME*
GRA	Aurelia	GRA	11'
GRA	Cassia	GRA	18'
GRA	Flaminia	GRA	29'
A1	Barriera Roma Nord	Interna	45'
A1	Barriera Roma Nord	Esterna	51'
A24	Barriera Roma Est	Esterna	38'
A24	Barriera Roma Est	Interna	46'
A1	Barriera Roma Sud	Esterna	26'

Aeroporti di Roma 1/2

TRENI PER ROMA TERMINI

Leonardo express FRECCIARGENTO

Ogni 15'* - Tempo di percorrenza 32'

TRAINS TO ROMA TERMINI RAILWAY STATION

Leonardo express FRECCIARGENTO

Every 15' - Travel Time 32'*

PARTENZE DA FIUMICINO / *DEPARTURES FROM FIUMICINO*

PARTENZA *DEPARTURE*	ARRIVO *ARRIVAL*	TRENO *TRAIN*	RITARDO *DELAY*	BINARIO *PLATFORM*
09:38	10:10	Leonardo Express 3257	2 min	3
09:53	10:25	Leonardo Express 3259		2
10:23	10:55	Leonardo Express 3263		2
10:53	11:25	Leonardo Express 3267		2
11:23	11:55	Leonardo Express 3271		2
11:38	12:10	Leonardo Express 3273		3

Aeroporti di Roma 1/3

TAXI

LE TARIFFE FISSE, COMPRENSIVE DI TUTTI I SUPPLEMENTI, SONO:
FIXED FARES, INCLUSIVE OF ALL ADDITIONAL FEES:

DESTINAZIONE / *DESTINATION*	TARIFFA / *FARES*
ROMA (ALL'INTERNO DELLE MURA AURELIANE) *ROME (WITHIN THE AURELIAN WALLS)*	€ 48
CASTELLO DELLA MAGLIANA - PARCO DEI MEDICI	€ 30
NUOVA FIERA DI ROMA *NUOVA FIERA DI ROMA EXHIBITION CENTRE*	€ 25
CIAMPINO AEROPORTO *CIAMPINO AIRPORT*	€ 50
STAZIONE TIBURTINA *TIBURTINA STATION*	€ 55
STAZIONE OSTIENSE *OSTIENSE STATION*	€ 45
CIVITAVECCHIA PORTO *PORT OF CIVITAVECCHIA*	€ 120

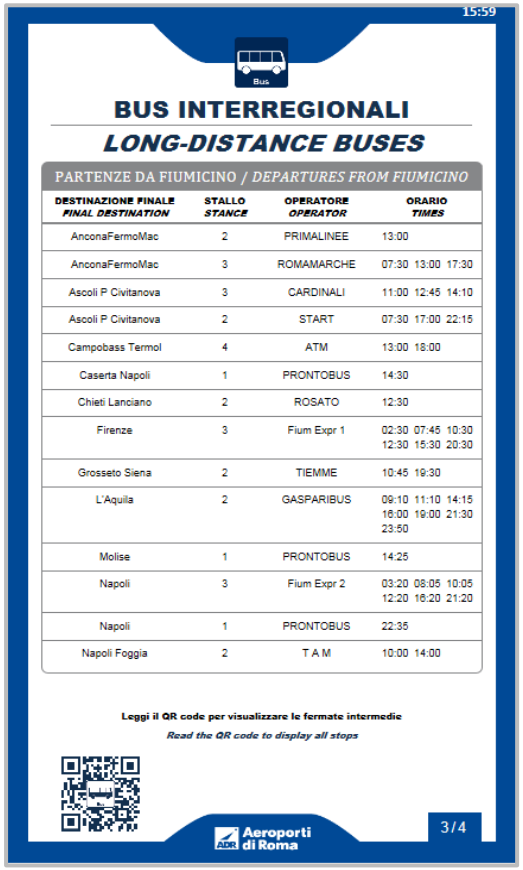
LE CORSE AVENTI ORIGINE ALL'INTERNO DEL GRANDE RACCORDO ANULARE E CON DESTINAZIONE AEROPORTO FIUMICINO, E VICEVERSA, NON POTRANNO SUPERARE L'IMPORTO DI € 70

TAXI RIDES TO AND FROM THE AREA WITHIN THE GRANDE RACCORDO ANULARE RING ROAD AND STARTING OR ENDING AT FIUMICINO AIRPORT CANNOT, BE CHARGED MORE THEN € 70

SE LA CORSA DALL'AEROPORTO FIUMICINO A ROMA (ALL'INTERNO DELLE MURA AURELIANO) VIENE EFFETTUATA DA UN TAXI DEL COMUNE DI FIUMICINO LA TARIFFA FISSA E' DI € 60

IF THE TAXI RIDE FROM FIUMICINO AIRPORT TO ROME (WITHIN THE AURELIAN WALS) IS PROVIDED BY FIUMICINO MUNICIPALITY TAXIS, THE FIXED RATE IS € 60

Aeroporti di Roma 1/2



BUS INTERREGIONALI

LONG-DISTANCE BUSES

PARTENZE DA FIUMICINO / *DEPARTURES FROM FIUMICINO*

DESTINAZIONE FINALE *FINAL DESTINATION*	STALLO *STANCE*	OPERATORE *OPERATOR*	ORARIO *TIMES*
AnconaFermoMac	2	PRIMALINEE	13:00
AnconaFermoMac	3	ROMAMARCHE	07:30 13:00 17:30
Ascoli P Civitanova	3	CARDINALI	11:00 12:45 14:10
Ascoli P Civitanova	2	START	07:30 17:00 22:15
Campobass Termol	4	ATM	13:00 18:00
Caserta Napoli	1	PRONTOBUS	14:30
Chieti Lanciano	2	ROSATO	12:30
Firenze	3	Fium Expr 1	02:30 07:45 10:30 12:30 15:30 20:30
Grosseto Siena	2	TIEMME	10:45 19:30
L'Aquila	2	GASPARIBUS	09:10 11:10 14:15 16:00 19:00 21:30 23:50
Molise	1	PRONTOBUS	14:25
Napoli	3	Fium Expr 2	03:20 08:05 10:05 12:20 16:20 21:20
Napoli	1	PRONTOBUS	22:35
Napoli Foggia	2	T A M	10:00 14:00

Leggi il QR code per visualizzare le fermate intermedie

Read the QR code to display all stops

Aeroporti di Roma 3/4

Principali azioni implementate nella V annualità:
Totem

WAYFINDING

Totem Polo Bus	Totem Curbside Arrivi	Totem Curbside Partenze
Nell'area di attesa del *Polo Bus* sono stati installati 2 grandi monitor riportanti informazioni relative agli autobus in partenza (es. stalli, orari di partenza, operatori)	Nell'area *curbside* arrivi sono stati installati 8 monitor riportanti informazioni relative voli in arrivo	Nell'area *curbside* partenze sono stati installati 9 monitor riportanti informazioni relative alle compagnie in partenza nel Terminal

Principali azioni implementate nella V annualità:
Sedute

- Migliorato il comfort attraverso l'installazione di rivestimenti *ad hoc* su oltre 3.000 sedute distribuite all'interno dello scalo di Fiumicino, nelle aree *airside* e *landside*.

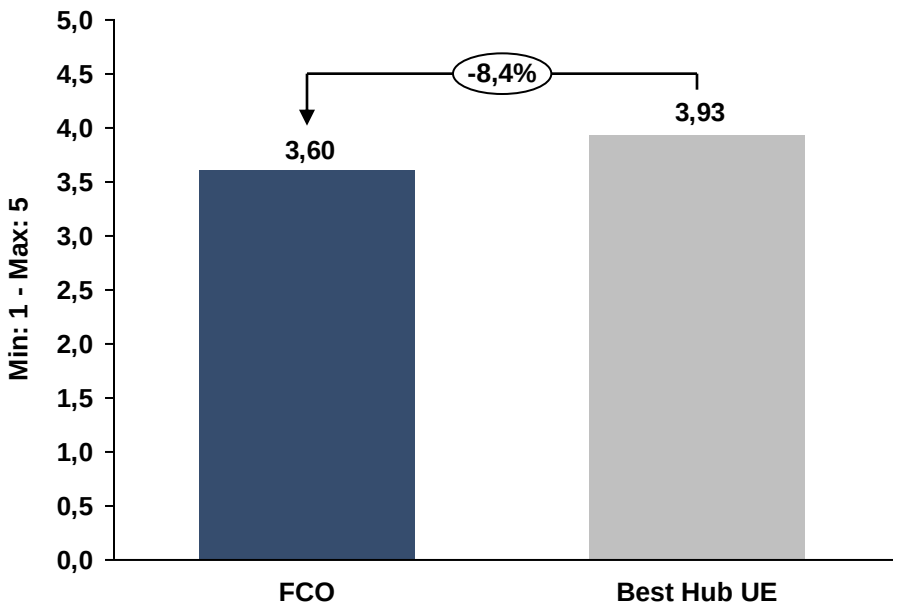
Area	Numero sedute
T1 Partenze (land side)	135
T2 partenze (land side)	248
T2 area tour operator	20
T3 Partenze (land side)	430
T2 gate C1-C7	298
T2 varchi di sicurezza	4
T3 gate C8-C16	432
corpo di collegamento BC	23
T3 gate H1-H3 / H16-H19	654
T3 gate G1-G14+Q.6,50	58
T1 Arrivi (land side)	76
T1 Arrivi (air side)	248
T3 Arrivi (land side)	119
T3 Arrivi (air side)	258
T3 Transiti	8
people mover	12
Totale	**3.023**

Principali azioni implementate nella V annualità:

Nuovi bancomat posizionati a FCO

- Attraverso l'analisi della survey ACI, emersa la necessità di migliorare la disponibilità di ATM in aerostazione
- Nel corso del 2017 installati 11 nuovi ATM a Fiumicino (passando da 15 a 26 ATM) e migliorata la visibilità

Survey ACI: soddisfazione passeggeri su servizi ATM (dati 2016)



Nuova tipologia ATM installati

Principali azioni implementate nella V annualità:
Car sharing

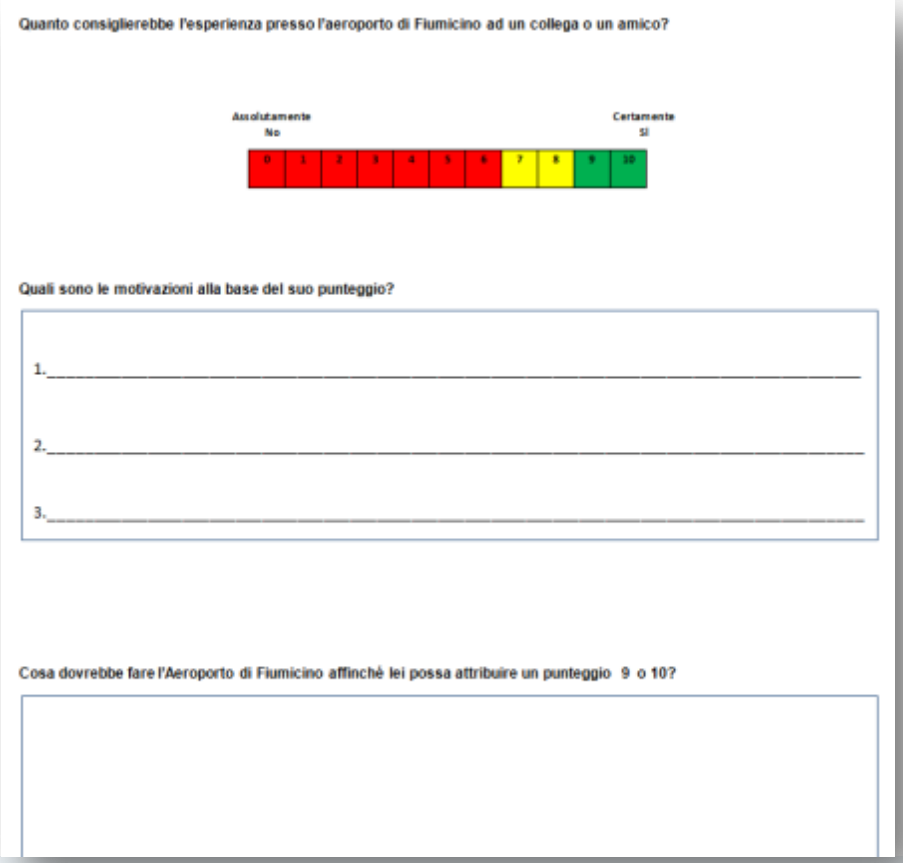
- Attivato il servizio di *car sharing* dalle società Car2Go ed Enjoy con parcheggio in un'area riservata nel multipiano fronte Terminal 1

Car 2 Go	Enjoy
20 posti riservati presso la terrazza del **Parking B – Terminal 1** attendono i passeggeri in partenza e in arrivo da Fiumicino	**20 parcheggi dedicati**, di fronte alle partenze, per il rilascio o il prelievo delle vetture del servizio di *car sharing*

Principali azioni implementate nella V annualità:
Net Promoter Score

Punti Chiave

- Definizione di un nuovo sistema di rilevazione della *customer satisfaction*, che permette di individuare con maggiore tempestività e precisione aree di debolezza e opportunità di miglioramento, fornendo indicazioni per l'operatività ed il miglioramento continuo;
- Predisposizione di 6 survey NPS: 2 su esperienza *Overall* (Arrivi e Partenze) e 4 sui *touch points* (servizio parcheggi, area imbarchi, servizi di bar e ristorazione e shopping e *duty free*)


Quanto consiglierebbe l'esperienza presso l'aeroporto di Fiumicino ad un collega o un amico?

Assolutamente No — Certamente Sì

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Quali sono le motivazioni alla base del suo punteggio?

1._____

2._____

3._____

Cosa dovrebbe fare l'Aeroporto di Fiumicino affinchè lei possa attribuire un punteggio 9 o 10?

NPS = + promoters % - detractors %
(9-10) (0-6)

- Lettura delle motivazioni
- Classificazione separata delle motivazioni (1°- 2°- 3°)
- Aggregazione delle motivazioni per «cluster» più ampi
- Valutazione del «sentiment» (commento positivo/ commento negativo)
- Identifica l'area dei «suggerimenti» per il miglioramento.
- L'analisi segue quanto indicato per l'area «motivazioni al punteggio»

Avvio del sistema di qualità e performance offerta ai Vettori

- Avviato progetto per l'implementazione in ADR del **sistema di qualità e performance offerta ai vettori**
- Il sistema definito si basa su:

1. **Misurazione della performance di FCO vs. vettori**: attraverso la realizzazione di «dashboard» con evidenza dei principali KPI di interesse dei vettori

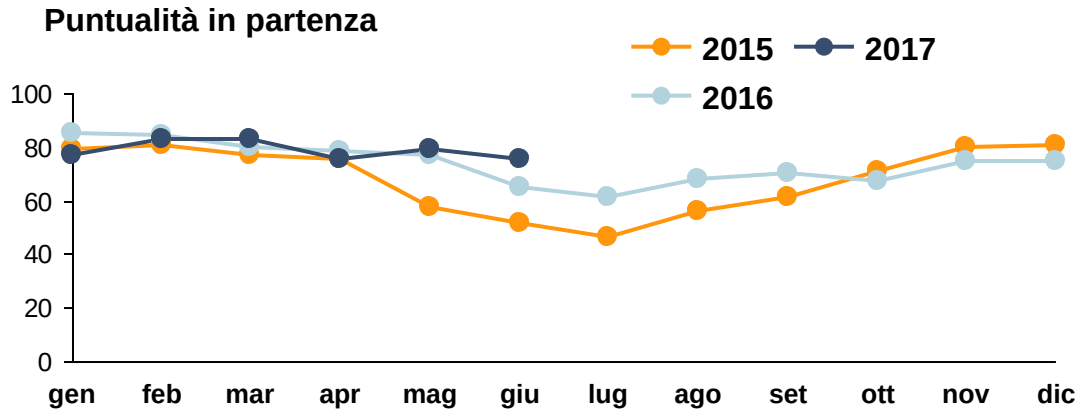
2. **Ascolto dei vettori**: attraverso la somministrazione di un questionario (intervista) mirato a valutare la qualità percepita dai vettori e gli aspetti operativi più rilevanti

3. **Analisi dei risultati di qualità percepita ed erogata**

4. **Individuazione azioni di miglioramento**

Capacità e puntualità: lavoro continuo con ENAC, ENAV e Vettori per migliorare l'uso delle infrastrutture esistenti

QUALITÀ VETTORI

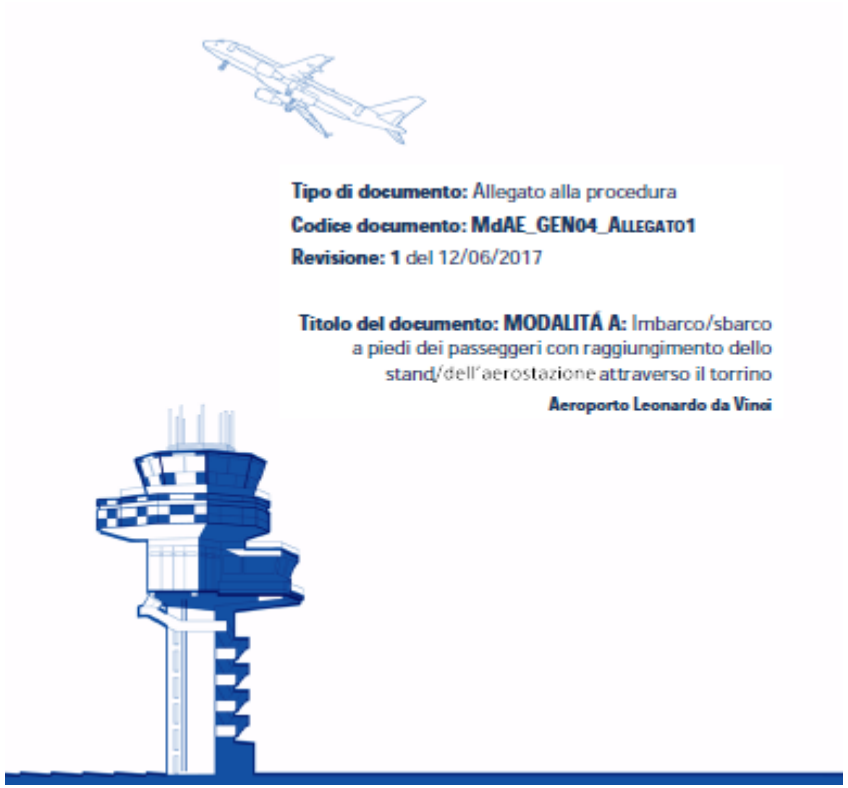


- Migliore uso della piattaforma aeroportuale di monitoraggio della capacità/puntualità (**A-CDM**)
- Massimizzazione dell'uso dei pontili d'imbarco
- Monitoraggio continuo dei ritardi originati sullo scalo e *follow-up* continui con vettori ed *handlers*
- Campagne di rilevazione dei tempi di rilascio clearance, messa in moto, sblocco, accesso ed uso delle piste di volo
- Campagne di sensibilizzazione dei piloti con base FCO per ridurre gli «sprechi» di capacità
- Coordinamento con ENAV per priorità agli investimenti sui sistemi di navigazione che aumentano l'efficienza operativa dell'aeroporto (ad esempio: progetto di «**clearance via data-link**»)

Summer 2017 vs. 2016	- Delta puntualità partenze/arrivi migliorato a giugno 2017 di **4,1 p.p.** - % voli allocati a Loading Bridge incrementata di **+9,6 p.p.** - % Target Off Block Time (TOBT) scaduti ridotta di **4,0 p.p.**

Azioni già implementate mirate a qualità vettori: «Walk in – Walk out»

- Emessa procedura per avvio a Fiumicino dell'imbarco/sbarco passeggeri walk-in/walk-out



Tipo di documento: Allegato alla procedura
Codice documento: MdAE_GEN04_ALLEGATO1
Revisione: 1 del 12/06/2017

Titolo del documento: MODALITÀ A: Imbarco/sbarco a piedi dei passeggeri con raggiungimento dello stand/dell'aerostazione attraverso il torrino

Aeroporto Leonardo da Vinci

- Da Giugno operativa la procedura per la piazzola 501/ gate D1 (Molo D) → registrati fino a 5' di risparmi di tempo di *turnaround*
- Già diversi vettori si stanno adeguando a procedura e a breve utilizzeranno la modalità di imbarco/ sbarco wi-wo

Azioni già implementate mirate a qualità vettori: Ottimizzazione spazi airside

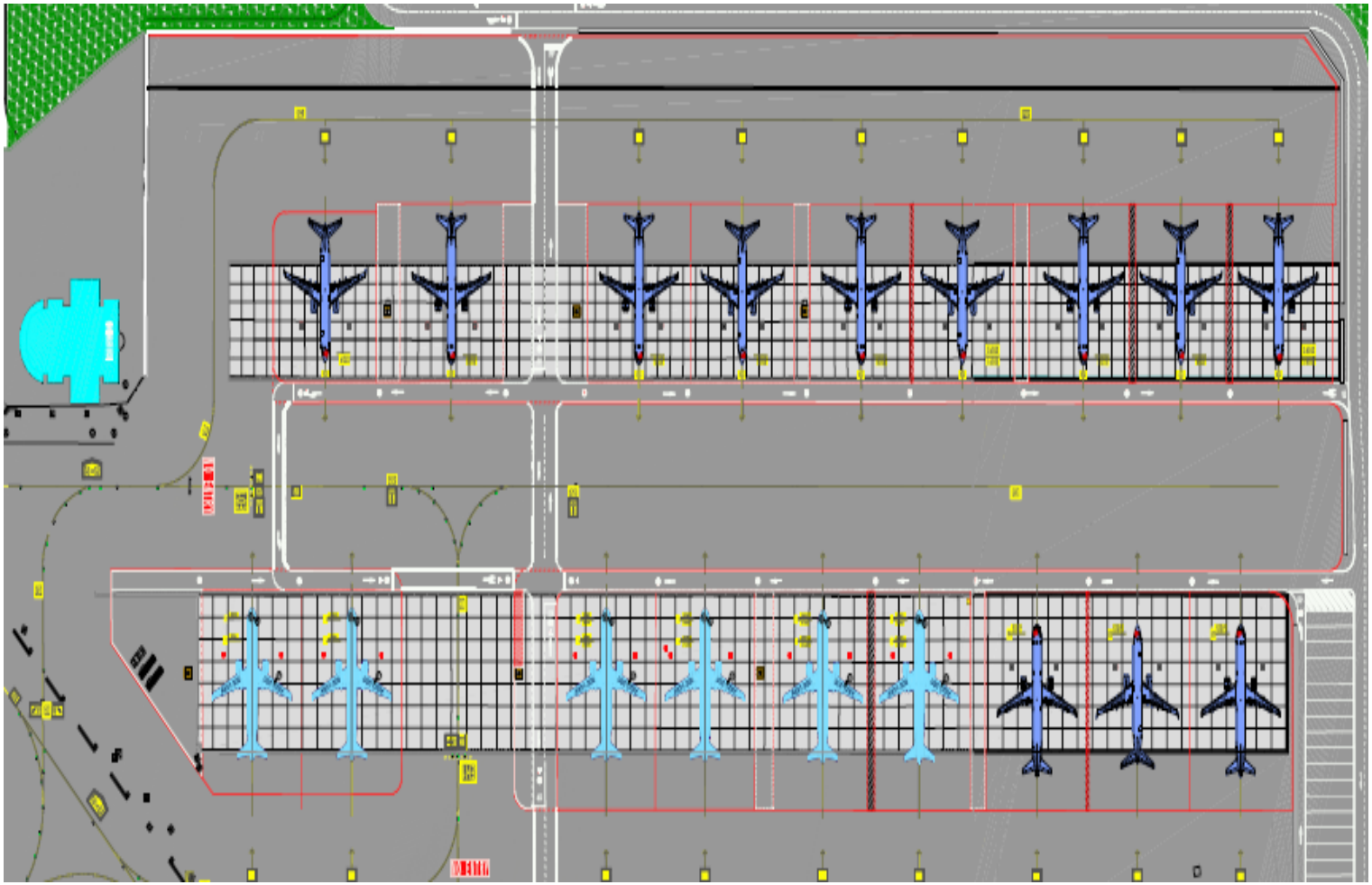
- **Concentrazione delle aree** dedicate al parcheggio dei mezzi, oggi frammentate su vari quadranti
- **Razionalizzazione** delle aree di parcheggio in **funzione delle aree generalmente servite dai vari *handler***, allo scopo di ridurre la movimentazione a vuoto dei mezzi
- **Rafforzamento della segnaletica orizzontale con i percorsi pedonali**, allo scopo di aumentare la sicurezza del personale che opera sui piazzali;
- Assegnazione delle aree tramite **verbale di consegna**, allo scopo di responsabilizzare l'*handler* sulla cura delle aree assegnate
- **Generazione catasto delle aree** di parcheggio per analisi dei reali fabbisogni degli *handler*

Benefici Attesi

- Riduzione del traffico sui piazzali
- Riduzione impatto ambientale
- Aumento del decoro in area airside
- Aumento della sicurezza del personale che opera sui piazzali
- Riduzione dei tempi e dei costi che l'*handler* sostiene per movimentare il personale sui piazzali
- Riduzione dei danneggiamenti ai mezzi di *handling*
- Riduzione dei danneggiamenti alle infrastrutture aeroportuali

Azioni già implementate mirate a qualità vettori: Interventi su piazzali 200 Alti

Piazzole 200 Alti 221-238



Nel secondo semestre 2016 completati interventi di adeguamento dei 18 stands per aa/mm classe «C» nel piazzale 200 Alti (221-238), al fine di garantire la disponibilità dei servizi:

- PIT carburante
- 400 Hz
- Pre-condizionamento.

Azioni già implementate mirate a qualità vettori: Interventi su piazzali 800 Ovest

Piazzole 800 Ovest 808-815

Nel primo semestre 2017 completati interventi ai piazzali 800 Ovest (808-815):

- **Capacità piazzale**: incrementata arrivando ad accogliere 6 aa/mm code «C» o in alternativa 3 aa/mm classe «E» +1 aa/mm classe «C» (ante intervento capacità pari a 5 aa/mm classe «C»)
- **Disponibilità servizi:**
  - PIT carburante
  - 400 Hz
  - Pre-condizionamento.

AGENDA

- ❑ RISULTATI RAGGIUNTI
- ❑ PIANO DI MIGLIORAMENTO
- ❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

FCO - Quinta Annualità: Luglio 2016-Giugno 2017

Indicatore	U.M.	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	Peso	Lug-16 - Giu-17	Obiettivo V Ann.	STATUS
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (*)	Tempo nel 90% dei casi	*d*	10%	03:36	08:20	OK
2a) Riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	*d*	4%	34:05	37:23	OK
2b) Riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	*d*	4%	23:11	31:57	OK
3) Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	*d*	8%	09:48	19:10	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort (*)	% pax soddisfatti	*c*	10%	88,0%	87,0%	OK
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	91,3%	80,0%	OK
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	88,4%	83,0%	OK
7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	91,8%	86,0%	OK
8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	89,8%	87,0%	OK
9) Assistenza PRM (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	99,9%	90,00%	OK
10) Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	*d*	8%	13,08	22,30	OK
11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax (#)	% di tempo di funzionamento su 18 h	*c*	8%	99,4%	99,2%	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli (#)	% di tempo di funzionamento su 18 h	*c*	8%	99,4%	99,0%	OK

Nello scalo di FCO valori oltre il target per tutti gli indicatori

*NB: * Dato fornito da società esterna Pragma; # dato fornito da ADR*

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

CIA - Quinta Annualità: Luglio 2016-Giugno 2017

Indicatore	U.M.	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	Peso	Lug-16 - Giu-17	Obiettivo V Ann.	STATUS
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (*)	Tempo nel 90% dei casi	*d*	10%	04:56	08:00	OK
2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo nel 90% dei casi	*d*	4%	25:51	25:00	NO
2b) Tempo riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo nel 90% dei casi	*d*	4%	19:02	19:00	NO
3) Tempo di attesa coda check-in (*)	Tempo nel 90% dei casi	*d*	8%	13:18	21:00	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort (*)	% pax soddisfatti	*c*	10%	77,3%	90,0%	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	88,2%	91,0%	NO
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	87,1%	80,0%	OK
7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	92,0%	80,0%	OK
8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	84,9%	90,0%	NO
9) Assistenza PRM (*)	% pax soddisfatti	*c*	8%	99,9%	90,0%	OK
10) Up time CREWS (1) (#)	% tempo di funzionamento su 17H	*c*	8%	100,0%	99,5%	OK
11) Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	*d*	8%	30,91	33,60	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli (#)	% tempo di funzionamento su 8H	*c*	8%	97,0%	99,4%	NO

A CIA valori oltre il target per 7 indicatori su 13

*NB: * Dato fornito da società esterna Pragma; # dato fornito da ADR*

(1) Dal 1° gennaio 2014 il sistema CREWS è stato sostituito con il sistema CUTE, come da comunicazione del 7/4/14