

## Verbale della riunione del 23 ottobre 2017

Partecipanti: ADR, ADR Assistance, Comitato Utenti FCO

O.d.g.: Aggiornamento del corrispettivo per il Servizio PRM a Fiumicino (dal 1 marzo 2018)

ADR, ADR Assistance ed il CU di FCO si sono incontrati per:

- (i) valutare l'andamento delle attività di gestione del servizio PRM sullo scalo di Fiumicino nel corso del 2017, ivi inclusa verifica dei costi con previsioni di chiusura;
- (ii) prendere visione dei costi a budget per il prossimo esercizio e della conseguente proposta di aggiornamento tariffario a valere dal 1 marzo 2018.

Nell'anno in corso la quantità delle assistenze prestate nello scalo di Fiumicino è in aumento del 0,2% (\*) rispetto all'anno precedente, a fronte di un traffico complessivo in diminuzione dell'1%

Nel 2017 sono stati implementati una serie di cambiamenti significativi relativi all'erogazione del servizio PRM in linea con quanto presentato al Comitato Utenti lo scorso anno .  
A fronte di condizionamenti infrastrutturali/operativi emersi durante la prima parte dell'anno, il nuovo approccio non ha prodotto nel breve i risultati attesi in termini affidabilità del servizio da parte dei clienti vettori.

Il riallineamento delle risorse al fabbisogno determinato dai nuovi processi operativi e l'avvio del controllo passaporti airside (CBC) hanno consentito da giugno in poi un progressivo recupero nel livello puntualità nei processi di imbarco e sbarco PRM.

Il Gruppo di lavoro avviato con AOC con l'obiettivo di identificare i desiderata dei vettori al fine di concordare un modus operandi di sistema basato su reference model in merito ai processi di imbarco e sbarco PRM è in fase avanzata di elaborazione.

CU prende atto e chiede che i risultati dell'indagine vengano presentati al CU.

Gli obiettivi di servizio al PRM sugli indicatori di Carta dei servizi sono stati ad oggi tutti raggiunti. la qualità percepita dai PRM, come rilevata dalle indagini di micro-customer, si mantiene alta con il 99,8% di passeggeri soddisfatti (\*).  
In termini di qualità erogata sono stati raggiunti gli obiettivi su tutti gli indicatori della Carta dei Servizi per l'anno di riferimento (\*).

Tuttavia, in considerazione dei disservizi che vengono segnalati dai propri associati, il CU suggerisce di creare all'interno del sito ADR Assistance in un'area riservata ai clienti vettori un modulo di facile compilazione che riporti i dati che attualmente che vengono inviati con formato excel. ADR accetta la proposta ed effettuerà una verifica tecnica dandogli riscontro al CU.

(\*) Dati consuntivi YTD settembre 2017 – fonte Qualità del Servizio AdR

Per il 2018 vista la persistente incertezza nel traffico passeggeri si ipotizza conservativamente una domanda di assistenze in costanza di indice PRM. I principali obiettivi illustrati durante l'incontro sono:

1. Definire e implementare un sistema di regole operative tra Vettori, Handler e ADR Assistance per migliorare la regolarità dei processi di imbarco e sbarco PRM, «sostenibile» con la tariffa.
2. Ottimizzare i processi nell'ottica del miglioramento continuo per il consolidamento e la regolarizzazione della prestazione verso i Vettori.

E' stata presentata la stima a fine anno dei costi 2017 che sono ammessi alla definizione del corrispettivo del servizio (su base degli ultimi dati aziendali disponibili, "forecast 8+4") e la previsione 2018. In particolare, il "forecast 8+4" 2017 dà evidenza di un "surplus" (differenziale positivo fra ricavi regolati del servizio e costi ammessi al servizio) di € 0,3 mil. Tale surplus entra a far parte dell'aggiornamento tariffario come già negli anni passati in coerenza con il meccanismo di calcolo previsto e verrà quindi restituito all'utenza con l'entrata in applicazione del nuovo corrispettivo dal 1 marzo 2018. Nella presentazione in allegato sono rappresentati i dettagli del calcolo.

Sulla base del forecast di traffico 2018 attualmente disponibile, l'equilibrio a copertura dei costi ammessi è individuato in un corrispettivo unitario pari a €0,88/pax.

Il surplus stimato sull'esercizio 2017 rappresenta un decremento dei costi ammessi per il 2018 e riduce il corrispettivo unitario d'equilibrio applicabile a €0,86/pax.

La condivisione della proposta da parte del Comitato Utenti tiene conto dell'accoglimento da parte di AdR e della controllata Adr Assistance, responsabile dell'erogazione del servizio PRM, della necessità di anticipare possibili variazioni significative nei trend di assistenza e/o del layout infrastrutturale aeroportuale al fine di intervenire tempestivamente con le azioni correttive del caso.

Si conferma l'opportunità di effettuare incontri periodici su base quadrimestrale.

In conclusione dell'incontro il Comitato Utenti esprime approvazione del materiale presentato e richiede l'invio del materiale stesso e del verbale della riunione che consegnerà controfirmato per condivisione.

ADR Assistance S.r.l.

ADR S.p.A.

Comitato Utenti Fiumicino

**Emirates**  
MARCO CALVARESE  
REPORT SERVICES MANAGER  
FUMICINO AIRPORT