

***RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUINTA ANNUALITA'
DEL PIANO DELLA QUALITA' PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E
CIAMPINO***

INDICE

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUINTA ANNUALITA' DEL PIANO DELLA QUALITA' PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E CIAMPINO.....	2
PREMESSA	2
LA QUALITÀ	3
Contesto di Riferimento	3
Accessibilità Città/Aeroporto	6
Mobilità Interna	7
Parcheggi	7
Comfort/Infrastrutture	8
Servizi al Passeggero	15
Pulizia Aeroportuale e Toilette	18
La Carta dei Servizi ADR	19
Comunicazione	20
Qualità Vettori	22
INDICATORI DI QUALITA' FCO	24
ALLEGATO 1	26
CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETÀ TERZA CHE EFFETTUA LE RILEVAZIONI	26

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUINTA ANNUALITA' DEL PIANO DELLA QUALITA' PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E CIAMPINO

PREMESSA

Con la presente relazione si provvede alla consuntivazione degli indicatori relativi alla Qualità del Servizio inclusi nella quinta annualità del Contratto di Programma, per gli scali romani di Fiumicino e Ciampino (periodo di consuntivazione: 1 luglio 2016 – 30 giugno 2017).

Nel corso dell'ultima annualità, ADR ha continuato nel processo di profondo rinnovamento avviato nelle annualità precedenti, affrontando allo stesso tempo tematiche infrastrutturali – prime fra tutte l'apertura al pubblico del nuovo avancorpo del Terminal 3 e del nuovo molo E dedicati al segmento Extra-Schengen – e potenziando i servizi offerti ai passeggeri.

In particolare negli ultimi 12 mesi, sulla base dell'assioma fondamentale della centralità del cliente – inteso sia come passeggero che come compagnia aerea - è stato definito un programma accurato di progetti finalizzati al miglioramento della customer experience in ogni suo aspetto. A tal proposito, al fine di massimizzare l'efficacia degli interventi, sono stati coinvolti i principali stakeholder (Enac, Handler, Compagnie aeree) sia nell'individuazione che nella gestione dei progetti.

A testimonianza dell'efficacia degli interventi effettuati, nella quinta annualità gli indicatori inclusi nel Contratto di Programma evidenziano:

- relativamente allo scalo di Fiumicino performance superiori all'obiettivo per 13 indicatori su 13;
- relativamente allo scalo di Ciampino performance superiori all'obiettivo per 7 indicatori su 13

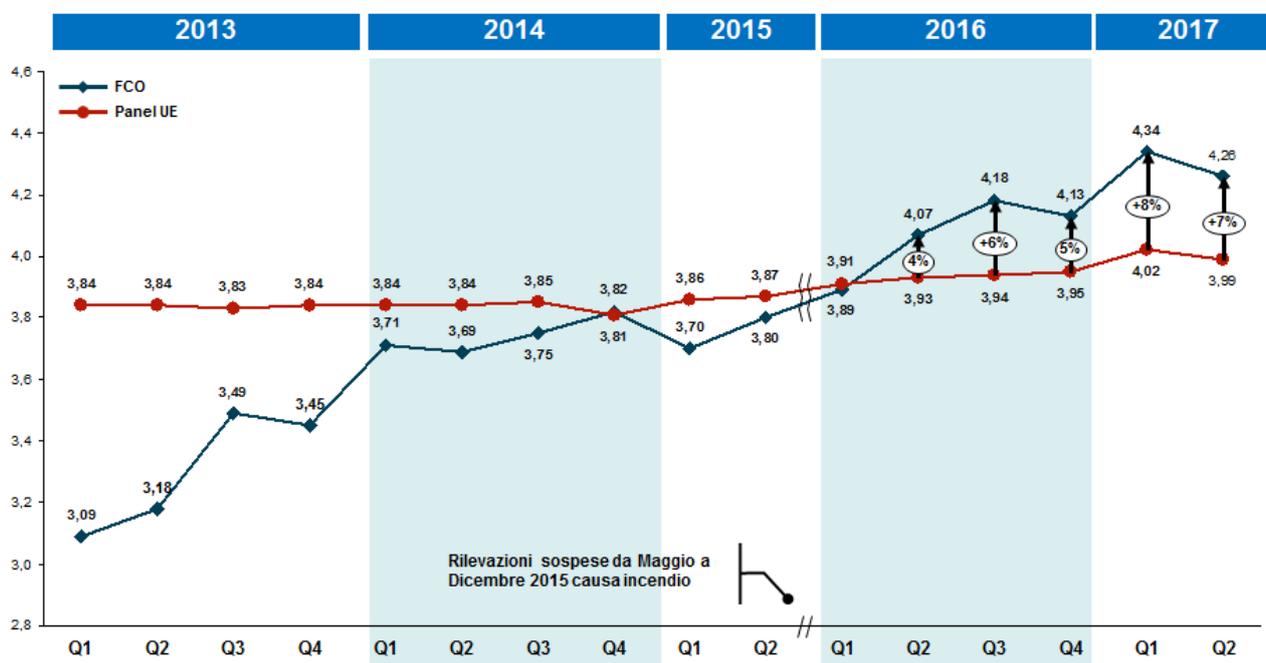
LA QUALITÀ

Contesto di Riferimento

Fin dall'avvio della prima annualità del Contratto di Programma, la mission di ADR è sempre stata quella di allineare FCO ai migliori aeroporti europei, prendendo in considerazione gli scali comparabili per dimensioni e tipologia di traffico. Nel corso dell'ultima annualità per la prima volta ADR ha conseguito tale obiettivo riuscendo a posizionare FCO stabilmente al di sopra della media del panel europeo¹ nel 2016.

Come si può notare nel grafico-1 sotto riportato, elaborato a partire dai dati pubblicati dall'ACI - Airport Council International - (associazione internazionale che misura, attraverso interviste ai passeggeri, la qualità percepita in oltre 300 aeroporti nel mondo), FCO ha mantenuto negli ultimi anni un trend di crescita. A valle dell'incendio occorso il 7 maggio 2015, ADR ha sensibilmente accelerato nel processo di cambiamento e sviluppo dello scalo – riuscendo a collocare FCO al di sopra della media del Panel di oltre il +3% - considerando il dato medio annuo del 2016.

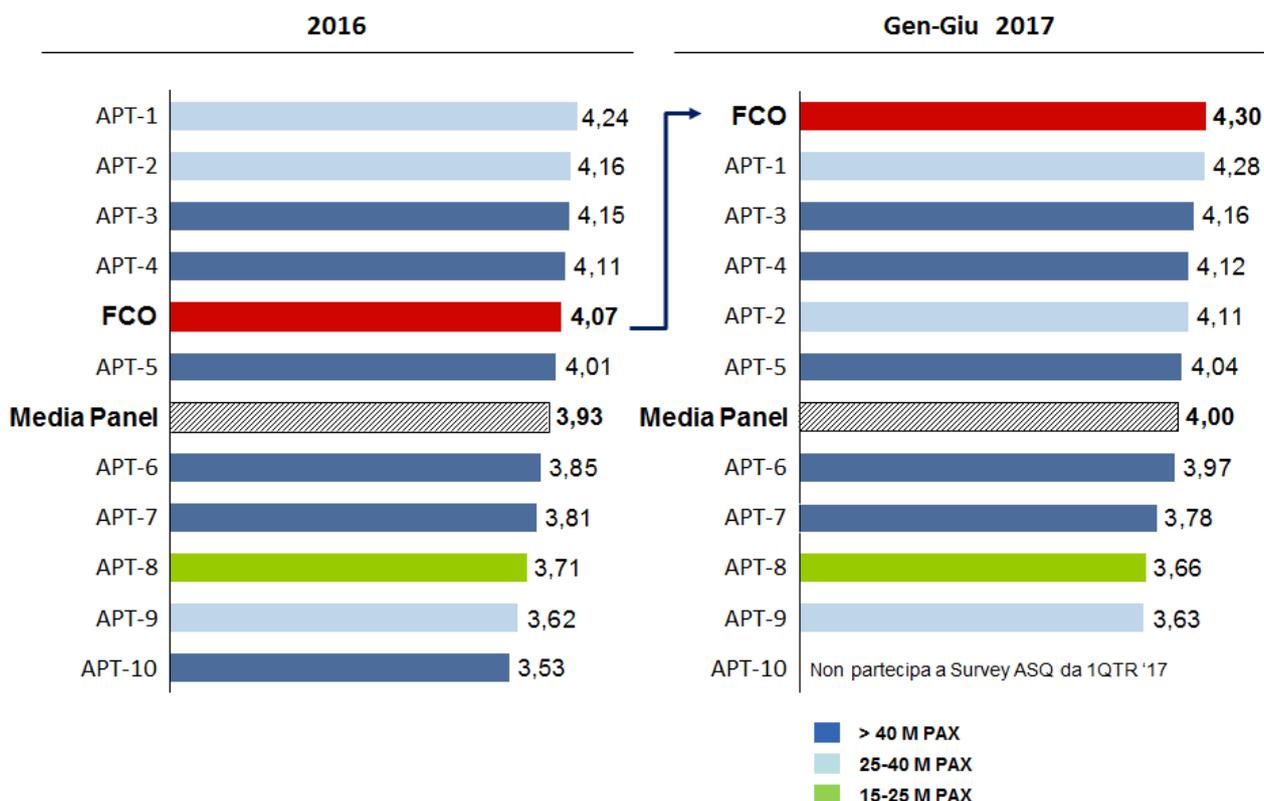
GRAFICO-1: valutazioni relative al giudizio complessivo espresso dai passeggeri per lo scalo di Fiumicino – Fonte Airport Council International (scala di valutazioni compresa tra 1-scadente e 5- eccellente).



¹ Panel europeo costituito da: Amsterdam Schipol (AMS), Parigi Charles De Gaulle (CDG), Parigi Orly (ORY), Copenhagen (CPH), Francoforte (FRA), Madrid (MAD), Londra Heathrow (LHR), Monaco (MUC), Milano Malpensa (MXP), Zurigo (ZRH)

Nei primi sei mesi del 2017 le rilevazioni effettuate dall'ACI hanno evidenziato un valore record, mai raggiunto in precedenza. L'indice di soddisfazione complessiva dei passeggeri per i servizi offerti dall'aeroporto di Fiumicino è risultato pari a 4,30 (scala compresa tra 1-pessimo e 5-eccellente), in netto incremento rispetto al dato medio annuo del 2016 pari a 4,07, collocando Fiumicino al vertice del panel UE in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri – cfr. grafico-2.

GRAFICO-2: posizionamento di FCO nel 2016 (anno completo) e nel primo semestre 2017 rispetto al Panel europeo¹ - valutazioni relative al giudizio complessivo espresso dai passeggeri per lo scalo di Fiumicino – Fonte Airport Council International (scala di valutazioni compresa tra 1-scadente e 5- eccellente) – In considerazione di vincoli di *privacy* imposti dall'ACI le performance degli altri scali componenti il Panel UE sono state codificate.



A trainare l'escalation di Fiumicino, oltre all'apertura della nuova area dedicata ai voli Extra Schengen, sono stati servizi come i controlli di sicurezza e al check-in e la cortesia e la disponibilità dello staff aeroportuale. In termini di comfort, significativo impatto hanno avuto l'igiene e la disponibilità delle toilette insieme alla generale pulizia dell'aerostazioni, costantemente monitorata da personale aeroportuale dedicato.

Per quanto riguarda la qualità erogata, attraverso un sistema di monitoraggio capillare, costituito da più di 20.000 controlli oggettivi effettuati ogni mese presso gli scali di Fiumicino e di Ciampino, è stato possibile rilevare un sensibile incremento dei livelli di servizio offerti rispetto al primo semestre del 2016. In evidenza la riduzione dei tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio, che passano dai 23'09'' minuti del primo semestre

del 2016 per i voli nazionali (tempo nel 90% dei casi), ai 22'31'' del 2017 (-2,7%); stabili a 35 minuti i tempi di riconsegna per i voli internazionali; relativamente al check-in, tempi di attesa (nel 90% dei casi) per i voli nazionali nel 2017 pari a 4 minuti (in linea con il primo semestre 2016), mentre si registra un miglioramento per i voli internazionali, da 9'29' minuti del primo semestre 2016 si è passati a 8'48'' del primo semestre 2017 (-7,2%). Stabili su livelli di eccellenza le performance relative alla pulizia toilette, dove in una scala compresa tra 1 (pessimo) e 4 (buono), la valutazione media è passata da 3,95 del primo semestre del 2016 a 3,98 nel primo semestre del 2017.

Anche sul versante della qualità percepita è stato rilevato un miglioramento delle performance, con una percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti che si incrementa del 3,1%, arrivando al 92,1% per il primo semestre del 2017 a fronte del 89% del 2016.

Anche nell'aeroporto di Ciampino sono state avviate numerose iniziative per migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri, con risultati evidenti in termini di qualità percepita: la percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatta è passata dall'83,4% del 2016 al 88,1% del 2017 (+4,6%). Degno di nota l'incremento della percentuale di passeggeri soddisfatti relativamente al processo di riconsegna dei bagagli, che ha fatto registrare un balzo di quasi 20 punti percentuali, passando da 69,3% del primo semestre del 2016 al 89% del primo semestre del 2017. Coerentemente con la qualità percepita, anche in termini di qualità erogata si possono apprezzare miglioramenti nei tempi di attesa che scendono del -4%, arrivando a 25'48'' a fronte di 26'54'' del primo semestre del 2016 (tempi nel 90% dei casi). Anche i tempi di coda al check-in fanno registrare una significativa riduzione dei tempi di quasi il 26%, passando da 18'56'' del 2016 a 14'03'' del 2017.

Accessibilità Città/Aeroporto

Nell'annualità appena trascorsa sono proseguiti gli interventi volti al miglioramento dell'accessibilità agli aeroporti gestiti.

Di seguito i punti principali completati a Fiumicino:

- Rivisitate le pagine dei monitor “Ground Transportation” relative ai collegamenti e alla viabilità verso le principali direttrici di traffico (regionali e inter-regionali) suddividendole in 4 item:
 1. **Taxi-NCC:** informativa più strutturata e dettagliata, al fine di scoraggiare l'abusivismo ed informare correttamente i passeggeri su offerta/prezzi ufficiali per città.
 2. **Treni:** presentata offerta differenziata tra treni diretti per Roma Termini, valorizzando il prodotto Leonardo Express, e collegamenti regionali;
 3. **BUS:** suddivise le offerte tra bus per Roma, bus inter-regionali, shuttle hotel;
 4. **Traffico:** messe in evidenza le principali direttrici in uscita dall'aeroporto e il traffico real time sulla viabilità.
- **Car Sharing:** attivato il servizio di car sharing con le società Car2Go ed Enjoy con parcheggio in un'area riservata nel multipiano fronte Terminal 1.
- **Totem Polo Bus:** 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).
- **Totem Curbside Arrivi:** nell'area curbside arrivi, sono stati installati 8 monitor riportanti informazioni relative voli in arrivo.
- **Totem Curbside Partenze:** nell'area curbside partenze, sono stati installati 9 monitor riportanti informazioni relative alle compagnie in partenza nel Terminal

FIGURA-1: Totem viabilità Partenze



- **Taxi:** creata corsia dedicata ai passeggeri che intendono pagare con carta di credito.

FIGURA-2: Corsia Taxi dedicata pagamento con carta di credito e corsia solo contanti



A Ciampino i principali interventi sulla viabilità sono stati:

- **Polo Bus:** numerati gli stalli degli autobus ed è stata affissa su ogni palina l'indicazione del sub-concessionario operante per fornire indicazioni più precise ai passeggeri. In corso la riqualifica dell'area sosta passeggeri.
- **Curbside:** messe in atto azioni per migliorare la gestione del traffico ZTL.

Mobilità Interna

A Fiumicino sono state acquistate 9 nuove navette alimentate a metano adibite all'espletamento del servizio di mobilità interna nel sedime aeroportuale. Confermati i percorsi previsti, differenziati tra passeggeri ed operatori aeroportuali, e le frequenze già descritte nella relazione precedente: un bus mediamente ogni 5 minuti per il percorso utilizzato dai passeggeri ed un bus ogni 15 minuti per quello utilizzato dagli operatori aeroportuali.

Parcheggi

A partire dagli interventi già avviati nei periodi precedenti nell'ambito del progetto "Car Parking Revitalization", ADR ha continuato ad investire per continuare a migliorare il livello del servizio offerto. Degne di nota le seguenti iniziative:

- **Car parking Revitalization:** lavori eseguiti secondo gli standard internazionali ESPA di EPA (European Parking Association) che ha fatto conseguire a tutti i 6 parcheggi fronte terminal di FCO la certificazione Gold (unico aeroporto in Europa ad averla per tutti i parcheggi).

- **Sopraelevazione parcheggio operatori PR8 a FCO:** completata la sopraelevazione con struttura metallica modulare inserita nel nuovo contesto del camminamento pedonale di via Lagrange.
- **Colonnine antipanico:** completata l'installazione di 192 colonnine antipanico e delle relative telecamere di contesto nei parcheggi multipiano.
- **Sistema audio ed EVAC:** completata l'installazione del sistema di audio diffusione ed EVAC in tutti i parcheggi multipiano – siglato accordo con Radio Globo per la diffusione di contenuti radiofonici nei multipiano.

Comfort/Infrastrutture

Lo sviluppo dell'infrastruttura gestita rappresenta da sempre un fattore critico di successo per ADR; nell'ultimo periodo, in particolare, sono stati portati a termine un set di interventi - sia in area landside che airside e in apron - che hanno contribuito in modo sostanziale all'innalzamento della customer satisfaction.

Tra gli interventi in area Terminal si citano:

1. La riqualifica della facciata esterna del Terminal 3
2. La realizzazione del nuovo Avancorpo del Terminal T3 e del nuovo molo E, comprendente anche la realizzazione del sistema HBS-BHS del Terminal 3 e del Terminal 1.
3. Ampliamento dell'area di controllo passaporti in partenza/transiti e riqualifica completa della nuova area Immigration.
4. Implementazione di nuovi controlli sicurezza alta capacità nei principali varchi dello scalo.
5. Riqualifica sala riconsegna bagagli del Terminal 3 (che segue la recente entrata in esercizio anche del nuovo HBS-BHS del Terminal 1).

Importante menzionare anche gli interventi realizzati in apron, come l'adeguamento dei piazzali del Quadrante 200 e 800 (808-815), resi "APU-free" con impianti di pre-condizionamento, alimentazione 400 hz e PIT carburante e la realizzazione di nuove aree di stoccaggio ULD.

1. Riqualifica facciata esterna Terminal 3

Seguendo le prescrizioni definite dal MIBACT in sede di Decreto VIA, l'intervento ha avuto l'obiettivo di ripristinare l'immagine originaria della facciata del Terminal 3 realizzata negli anni '60. A questo fine sono state previste differenti fasi di attività propedeutiche tenuto conto della complessità dell'intervento generale:

- 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.

FIGURA-3: Riqualifica facciata esterna del Terminal 3.



2. 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. Le aree terminali aperte al pubblico sono ca 90.000 mq. La nuova struttura prevede:

- n. 14 nuovi gate serviti con loading bridge e 8 gate remote;
- n. 1 nuova departure lounge common da 25,000 mq;
- n. 1 nuovo impianto di gestione bagagli (BHS/HBS) a servizio di tutto il sistema Aerostazioni Ovest.

FIGURA-4: Area di attesa del nuovo molo E.



FIGURA-5: Banco informazioni nell'avancorpo del Terminal 3.



3. Ampliamento dell'area di controllo passaporti in partenza/transiti e riqualifica completa della nuova area "Immigration"

A seguito della chiusura operativa del Terminal 5 che ha comportato il trasferimento dei passeggeri nel sistema aerostazioni centrale, ADR ha provveduto ad adeguare l'area di controllo passaporti del Terminal 3 (partenze e transiti), al fine di mantenere elevati standard di servizio per i passeggeri in coda. In particolare l'intervento ha riguardato 3 aspetti principali: incremento di postazioni tradizionali, di e-gates e dell'area di accumulo dei passeggeri. La tabella-1 illustra il dettaglio numerico degli interventi effettuati.

TABELLA-1: Ampliamento aree di controllo passaporti in partenza e in transito.

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

Per quanto concerne l'area "Immigration", è stato portato a termine il restyling completo dell'area. L'intervento ha permesso:

- l'apertura al pubblico di 13 cabine doppie per il controllo tradizionale, per un totale di 26 postazioni (+10 postazioni rispetto alla situazione ex ante);
- installazione di 16 nuovi e-gates per il controllo automatico dei passaporti elettronici (+8 apparati rispetto alla situazione ex ante) per un totale di 36 apparati nello scalo (n. 14 alle partenze e 6 ai transiti) che rendono FCO lo scalo con il maggior numero di e-gates SITA in Europa;
- Refurbishment dell'area con la realizzazione di controsoffitto ondulato ed illuminazione tramite strip-led;
- Miglioramento dell'informazione al passeggero tramite l'installazione di 26 monitor da 29 pollici per indicare la tipologia di passaporto gestito da ciascuna postazione e l'installazione di pannelli luminosi di grandi dimensione per l'indirizzamento agli e-gates.

FIGURA-6: Dettaglio interventi in area controllo passaporti (touch-screen e monitor da 29 pollici sopra le postazioni dei passaportisti) realizzati in tutti i 3 varchi di FCO: arrivi, transiti e partenze.



1 Installazione di tablet touch-screen da 10" all'interno delle cabine per la selezione della tipologia di passaporto servito.

2 Monitor da 29" (in formato 21:9) sopra ogni singola postazione con informazioni relative allo stato della cabina (aperto/chiuso), al numero della cabina stessa e alla tipologia di passaporto servito (UE, VISA NOT REQUIRED, ALL PASSPORTS, CATEGORIE AUTORIZZATE)

4. Implementazione di nuovi controlli sicurezza alta capacità nei principali varchi di FCO

ADR ha rivolto notevole attenzione al controllo sicurezza negli ultimi mesi attivando diverse iniziative trasversali nell'ottica di migliorare la customer experience in ogni sua sfumatura.

Particolarmente significativa è stata la realizzazione di 2 nuove aree de-stress a valle dei controlli sicurezza del Terminal 3 Est e ai transiti; nell'ambito dell'intervento sono stati posizionate sedute confortevoli, installati faretti a LED e le pareti laterali sono state rivestite di immagini relative a vegetazione.

Negli ultimi mesi, inoltre, è stata estesa la lettura automatizzata della carta di imbarco ai controlli sicurezza tramite l'implementazione della tecnologia "Pax Track", attualmente operativa ai 2 varchi del Terminal 1 e al Terminal 3 Schengen, prevedendo in parallelo la segregazione dell'area per convogliare l'accesso alla waiting area davanti ai controlli sicurezza.

Nell'ottica di ridurre ulteriormente i tempi di servizio e al tempo stesso di non abbassare i livelli di sicurezza, rilevante è stata l'iniziativa volta all'installazione di un nuovo sistema di gestione delle vaschette,

denominato “Queue Beater”, che consente ai passeggeri, grazie una doppia rulliera prima dei controlli, di prepararsi simultaneamente (fino ad un massimo di 4 passeggeri alla volta) per il controllo –Figura 7.

FIGURA-7: Nuova tecnologia “Queue Beater” implementata ai controlli sicurezza al Terminal 1 Ovest e a Terminal 3 Est

Vantaggi

Throughput	<ul style="list-style-type: none"> • Throughput significativamente superiore delle soluzioni attuali e con performance più stabili nell'arco della giornata.
Gestione code	<ul style="list-style-type: none"> • Superamento del collo di bottiglia relativo all'alimentazione in linea.
Attività Facilitatore	<ul style="list-style-type: none"> • Minore carico di lavoro su attività di facilitazione (il passeggero prende la sua vaschetta in autonomia).

5. Riqualfica sala riconsegna bagagli del Terminal 3 e del Terminal 1.

Rappresentando uno dei principali processi aeroportuali, anche la riconsegna bagagli è stato oggetto di importanti interventi nell’ultimo periodo. Per quanto riguarda la sala riconsegna bagagli del Terminal 3, è stata ultimata la riqualfica completa dell’area prevalentemente dedicata ai voli extra-Schengen (caroselli di riconsegna dal n. 4 al n. 8) prevedendo l’installazione di illuminazione tramite strip-led, l’installazione di 17 nuovi monitor da 46 pollici sopra i caroselli di riconsegna - in sostituzione dei precedenti monitor da 42 pollici - e posizionando 10 nuovi monitor di indirizzo al carosello da 65 pollici – al posto dei precedenti da 46 pollici.

Con l’obiettivo di incrementare il comfort dell’area, è stato ampliato, inoltre, il corridoio di passaggio fronte i caroselli 4-8, passando da una larghezza di ca. 8 metri a ca. 15 metri, e posizionando ulteriori sedute nella nuova area.

Per quanto concerne la sala riconsegna bagagli del Terminal 1, al fine di migliorare il *way-finding* sono stati sostituiti i 6 monitor da 46 pollici di indirizzo al carosello con 8 monitor da 65 pollici e sono stati posizionati pannelli di grandi dimensioni sopra i caroselli di riconsegna. In tutta la sala, inoltre, è stata potenziata

l'illuminazione attraverso l'installazione di oltre 700 corpi illuminanti con tecnologia a LED in sostituzione dei precedenti al neon.

FIGURA-8: Dettaglio interventi nella sala riconsegna bagagli del Terminal 3 – caroselli di riconsegna bagagli dal 4 al 8

Apertura dell'area
fronte nastri 4-8:
corridoio con
larghezza che passa
dagli 8 m. ante
operam a ca. 15 m.
postoperam

n. 17 nuovi monitor da
46 pollici sopra i nastri
4-8 in sostituzione dei
precedenti da 42 pollici



• Installazione di 10
nuovi monitor da
65 pollici in
sostituzione dei
precedenti da 46
pollici.

• Fronte nastro 4
(foto) realizzazione
di colonna
attrezzata

• Nuova
illuminazione
tramite Strip-led

• Incrementate
sedute

Servizi al Passeggero

La centralità del cliente è uno dei principi cardine di ADR, come esplicitato nello stesso Allegato 10 del Contratto di Programma ENAC - ADR.

A tal proposito, tra i principali interventi relativi all'incremento dei servizi offerti ai passeggeri va menzionato sicuramente il lancio della nuova app di ADR, denominata "Rome Airports". Assimilabile ad un assistente aeroportuale per tutti i viaggiatori,

disponibile in 4 lingue diverse (italiano, inglese, cinese, russo) guiderà il passeggero attraverso ogni fase della customer journey nello scalo di FCO.

Tra le funzionalità offerte si riportano:

- **Way Finding:** è possibile tracciare il percorso e trovare i punti di interesse più vicini al passeggero, permettendogli di navigare l'aeroporto attraverso una mappa dinamica che lo guiderà dal check-in al gate d'imbarco.
- **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:** attraverso questa funzione si potrà prenotare il posto all'interno dei parcheggi, con tutti i servizi messi a disposizione da *Easy Parking*.
- **Shopping e ristorazione:** è possibile 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 verrà garantita un'esperienza di navigazione a velocità turbo e senza limiti.



Per migliorare l'esperienza del passeggero offrendo nuovi servizi, sono stati portati avanti interventi che riguardano diversi ambiti.

Di seguito il riepilogo delle maggiori iniziative:

- **Bancomat:** al fine di incrementare la capillarità dell'offerta di ATM, ne sono stati installati 11 nuovi a FCO e 5 a CIA.

FIGURA-9: Nuovi bancomat posizionati a FCO e CIA.



- **Riconsegna bagagli Oversize:** per dare al passeggero un servizio più completo è stato attivato un nuovo processo di riconsegna bagagli fuori misura direttamente ai caroselli di riconsegna bagagli regolari, supportato da interventi di segnaletica specifica e informazioni supplementari sui FIDS posti sopra i caroselli. In corso l'installazione di rastrelliere per migliorare il decoro relativo alla raccolta di tali bagagli.

FIGURA-10: Rastrelliere per bagagli fuori misura in corso di installazione di fianco i caroselli di riconsegna bagagli a FCO.



- **Smoking Cabin:** è in corso l’approvvigionamento di 3 nuove smoking cabin, per un totale di 14 cabine a FCO; inoltre sono stati ultimati interventi di manutenzione straordinaria per migliorare la funzionalità delle cabine fumatori preesistenti.

FIGURA-11: Smoking cabin in corso di realizzazione a FCO.



- **Charging Station:** in corso approvvigionamento di ulteriori 35 charging point, per un totale di 74 a FCO; per quanto riguarda lo scalo di CIA a partire da una disponibilità attuale di 6 charging point si passerà a 12.

FIGURA-12: immagine relativa a nuovi charging point.



- **Segnaletica disponibilità impianti controllo sicurezza:** reso operativo il nuovo sistema di informativa su stato disponibilità varchi sicurezza c/o T3/est per facilitare l’individuazione delle rulliere disponibili.

FIGURA-13: Sistema informativo per la comunicazione della disponibilità delle rulliere al varco del Terminal 3 Schengen



- **Vat refund:** con l'obiettivo di migliorare i tempi di attesa sono stati inseriti dei totem in area airside per i passeggeri in transito (snodo aree di imbarco C e D)
- **Sedute:** migliorato il comfort attraverso l'installazione di rivestimenti ad hoc che ha interessato oltre 3.000 sedute

FIGURA-14: Installazione di rivestimento sulle sedute.



Pulizia Aeroportuale e Toilette

ADR ha sempre rivolto particolare attenzione al tema della pulizia. In tal senso rientrano gli interventi portati a termine nell'ultima annualità, tra i quali si evidenziano:

- Utilizzo informazioni su numero accessi ai servizi igienici e livello di soddisfazione misurato attraverso "Smiley Box" per commisurare i presidi in funzione dell'afflusso dei passeggeri ai servizi e alle aree limitrofe.

- Acquisto di carrelli di lavoro con sistema automatico di blocco e dimensioni ridotte da utilizzare in aree non raggiungibili con mezzi a traino o particolarmente affollate al fine di mitigare l'impatto sui passeggeri
- Acquisto di nuovi cestini più grandi, con 4 bocche in totale di cui 2 dedicate alla plastica per migliorare il processo di gestione dei rifiuti nelle aree interne del terminal

FIGURA-15: Nuovo modello cestini per la raccolta differenziata.



- Acquisto/ utilizzo aste telescopiche in carbonio con tecnologia osmotica ad acqua demineralizzata.

FIGURA-16: Aste telescopiche per la pulizia delle vetrate esterne.



La Carta dei Servizi ADR

Nel primo semestre 2017 ADR ha confermato l'impostazione della Carta di Servizi adottata l'anno precedente, riportante una maggior granularità del dato: esplosione del segmento internazionale in Schengen

ed extra-Schengen e, relativamente agli indicatori di riconsegna bagagli, ripartizione del dato anche per tipologia aeromobile (narrow-body, wide-body ed ultra-body).

Nella prima metà 2017, lo scalo di Fiumicino ha fatto registrare progressi evidenti da tutti gli indicatori relativi al processo check-in, dove sono stati accertati scostamenti compresi tra il +0,3 p.p. dell'attesa in coda al banco check-in per voli Nazionali, e circa +3 p.p. dell'attesa in coda per voli Schengen. Un balzo importante è stato compiuto anche dal processo relativo al controllo di sicurezza del bagaglio a mano per voli non sensibili, che passa dal 96,8% del 2016 al 97,3% del 2017.

Relativamente a Ciampino, l'analisi dell'andamento dei livelli di qualità erogata evidenzia una crescita marcata del processo check-in, con una percentuale di rispetto degli standard pari a 94% a fronte del 88,2% del 2016, e degli indicatori relativi alla riconsegna bagagli.

Comunicazione

Tra gli interventi realizzati in ambito comunicazione ed intrattenimento nei riguardi dei passeggeri si riportano:

- Museo in aeroporto: installazioni di statue in area airside
- Santa Cecilia al volo: rassegna musicale in area airside
- Corso di musica per bambini: in collaborazione con l'Auditorium di Santa Cecilia, corsi di musica in pochi minuti, allestiti in area airside, dove i passeggeri con bambini attendono di imbarcarsi
- Campagna ACI: valorizzazione degli elevati livelli di soddisfazione dei passeggeri raggiunti a Fiumicino
- Redazione magazine "Check-in Rome": nuovo format magazine aeroportuale distribuito agli operatori, con il coinvolgimento di tutta la community aeroportuale
- Campagna passaporti elettronici: per massimizzare l'utilizzo degli E-gate al fine di migliorare l'esperienza dei passeggeri presso le aree di controllo passaporti
- Campagna attività commerciali Retail e F&B delle nuove aree Avancorpo e Molo E.

FIGURA-17: Portale implementato di fronte alle scale mobili collocate subito dopo il primo *Duty Free*.



Qualità Vettori

Negli ultimi mesi è stata rafforzata l'attenzione da parte di ADR nei confronti del cliente "Vettore", avviando un portafoglio di iniziative aventi l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio offerti alle compagnie aeree.

1. Sistema di qualità e performance offerta ai Vettori

Primo fra tutti, è stato avviato il progetto relativo all'implementazione in ADR del sistema di qualità e performance offerta ai vettori.

Il sistema definito si articola secondo 4 punti, secondo gli step del miglioramento continuo:

1. Misurazione della performance di FCO nei confronti dei vettori attraverso la realizzazione di *dashboard* con evidenza dei principali KPI di interesse dei vettori, in termini di qualità erogata:
 - Definito un cruscotto di monitoraggio della qualità erogata nei confronti dei vettori contenente 13 KPI selezionati all'interno delle seguenti aree di interesse: puntualità e regolarità, utilizzo infrastruttura, performance di servizio.
 - Customizzazione del cruscotto sui primi 15 vettori sullo scalo di FCO (pari a ca. 78% pax).
 - Utilizzo del cruscotto sia per l'individuazione di interventi di miglioramento, che per la condivisione con i vettori delle informazioni disponibili a fini operativi.
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:
 - Il questionario si compone di 1 area generale di giudizio e 6 aree specifiche di valutazione:
 - a. Disponibilità infrastrutture.
 - b. Servizi/processi aeroportuali.
 - c. Servizi di handling.
 - d. Informazione al passeggero.
 - e. Attività commerciali.
 - f. Comunicazione operativa.
3. La survey in corso di attivazione coinvolgerà 30 vettori individuati in modo da coprire tutte le «tipologie di servizio/ segmento di mercato» presenti a Fiumicino. Analisi dei risultati di qualità percepita ed erogata.
4. Individuazione azioni di miglioramento.

2. Walk in – Walk out

A partire dal mese di Giugno 2017, è stata resa operativa la procedura per l'imbarco e sbarco dei passeggeri a piedi dalla piazzola 501, in corrispondenza della gate D1, ottenendo un risparmio dei tempi di turnaround fino a ca. 5 minuti

3. Ottimizzazione degli spazi airside

Interventi significativi sono stati portati a termine anche in apron, tra i quali si riportano:

- Concentrazione delle aree dedicate al parcheggio dei mezzi operativi, oggi frammentate su vari quadranti, 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.

I principali benefici ottenuti a seguito del completamento di tali interventi sono:

- Riduzione del traffico sui piazzali.
- Riduzione impatto ambientale.
- Aumento del decoro in 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.

INDICATORI DI QUALITA' FCO
Dal 01/07/16 al 30/06/17

		Fiumicino			
		Performance	Obiettivo	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (*)	Tempo nel 90% dei casi	00.03.36	00.08.20	d	OK
2a) Riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.34.05	00.37.23	d	OK
2b) Riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.23.11	00.31.57	d	OK
3) Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.09.48	00.19.10	d	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort (*)	% pax soddisfatti	88,0%	87,0%	c	OK
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	91,3%	80,0%	c	OK
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi (*)	% pax soddisfatti	88,4%	83,0%	c	OK
7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	91,8%	86,0%	c	OK
8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri (*)	% pax soddisfatti	89,8%	87,0%	c	OK
9) Assistenza PRM (*)	% pax soddisfatti	99,9%	90,0%	c	OK
10) Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	13,08	22,30	d	OK
11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax (#)	% di tempo di funzionamento su 18 h	99,4%	99,2%	c	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli (#)	% di tempo di funzionamento su 18 h	99,4%	99,0%	c	OK

LEGENDA

* Dato fornito da PRAGMA (si veda specifica relazione allegata)

Dato fornito da ADR

- Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/ totale voti

- Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi

INDICATORI DI QUALITA' CIA

Dal 01/07/16 al 30/06/17

		Ciampino			
		Performance	Obiettivo	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli (*)	Tempo nel 90% dei casi	00.04.56	00.08.00	d	OK
2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo nel 90% dei casi	00.25.51	00.25.00	d	NO
2b) Tempo riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo nel 90% dei casi	00.19.02	00.19.00	d	NO
3) Tempo di attesa coda check-in (*)	Tempo nel 90% dei casi	00.13.18	00.21.00	d	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort (*)	% pax soddisfatti	77,3%	90,0%	c	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	88,2%	91,0%	c	NO
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi (*)	% pax soddisfatti	87,1%	80,0%	c	OK
7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	92,0%	80,0%	c	OK
8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes (*)	% pax soddisfatti	84,9%	90,0%	c	NO
9) Assistenza PRM (*)	% pax soddisfatti	99,9%	90,0%	c	OK
10) Up time CREWS (1) (#)	% tempo di funzionamento su 17H	100,0%	99,5%	c	OK
11) Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	30,91	33,60	d	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli (#)	% tempo di funzionamento su 8H	97,0%	99,37%	c	NO

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

LEGENDA

* Dato fornito da PRAGMA (si veda specifica relazione allegata)

Dato fornito da ADR

- Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/ totale voti

- Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi

ALLEGATO 1

**CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETÀ TERZA CHE
EFFETTUA LE RILEVAZIONI**



Roma, 17 Luglio 2017

Oggetto: CONTRATTO DI PROGRAMMA ADR-ENAC: LE PERFORMANCE DEI DUE SCALI ROMANI
(Annualità FCO e CIA)
Rif. RM14-4405 - Servizi di monitoraggio qualità aeroporti di Fiumicino e Ciampino contratto MAP 0120/14

Pragma srl, l'Istituto incaricato da Aeroporti di Roma (ADR) di monitorare la qualità percepita (attraverso interviste ai passeggeri) e la qualità erogata (attraverso rilevazione oggettiva dei processi aeroportuali) presso gli aeroporti Leonardo da Vinci a Fiumicino e G.B.Pastine di Ciampino, nel presente documento riporta con validazione i risultati emersi nel periodo
- 1 luglio 2016 – 30 giugno 2017 presso lo scalo di Fiumicino
- 1 luglio 2016 - 30 giugno 2017 presso lo scalo di Ciampino
come previsto dal Contratto di Programma ADR-ENAC.

Si fa notare che agli indicatori di qualità percepita (che fanno riferimento alla % di passeggeri soddisfatti) sono stati applicati opportuni fattori di ponderazione in funzione del traffico passeggeri e che agli indicatori di qualità erogata (che fanno riferimento ai "tempi" di erogazione di alcuni servizi) sono stati applicati opportuni coefficienti di espansione nel rispetto metodologico.

Pragma S.r.l.
Il direttore di ricerca
Rossella Ceccattini



Pragma Srl
Sede centrale: 00162 Roma, Via Nomentana n. 134 Tel. +3906844881 Fax +390684488298
Ufficio operativo: 20125 Milano, Via Arben. 34
E-mail: pragma@pragma-research.it - Sito web: www.pragma-research.it




INDICATORI DI QUALITA' FCO - dal 01/07/16 al 30/06/17

		Fiumicino			
		Performance	Obiettivo	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	00.03.36	00.08.20	d	OK
2a) Riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.34.05	00.37.23	d	OK
2b) Riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.23.11	00.31.57	d	OK
3) Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.09.48	00.19.10	d	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	88,0%	87%	c	OK
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	91,3%	80,0%	c	OK
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	88,4%	83,0%	c	OK
7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	91,8%	86,0%	c	OK
8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% pax soddisfatti	89,8%	87,0%	c	OK
9) Assistenza PRM	% pax soddisfatti	99,9%	90,0%	c	OK

LEGENDA

- Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/ totale voti
- Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi


INDICATORI DI QUALITA' CIA - dal 01/07/16 al 30/06/17

		Ciampino			
		Performance	Obiettivo	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	00.04.56	00.08.00	d	OK
2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.25.51	00.25.00	d	NO
2b) Tempo riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.19.02	00.19.00	d	NO
3) Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	00.13.18	00.21.00	d	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	77,3%	90,0%	c	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	88,2%	91,0%	c	NO
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	87,1%	80,0%	c	OK
7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	92,0%	80,0%	c	OK
8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes	% pax soddisfatti	84,9%	90,0%	c	NO
9) Assistenza PRM	% pax soddisfatti	99,9%	90,0%	c	OK

LEGENDA

- Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/ totale voti
- Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi