

Fiumicino, Hotel Hilton Garden Inn, 15.10. 2019

Verbale dell'incontro con gli Utenti di Fiumicino e Ciampino sulla proposta tariffaria 2020 del corrispettivo PRM (a valere dal 1° marzo 2020)

L'audizione pubblica ha inizio alle ore 14:00 con la registrazione di tutti i partecipanti, si veda l'elenco allegato.

ENAC è l'Autorità competente per la definizione e il monitoraggio periodico dei corrispettivi PRM applicati presso gli aeroporti nazionali.

Nell'ambito delle sue competenze, il 9 agosto 2018 ENAC ha pubblicato linee guida applicative (001/2018, "Modalità per la definizione annuale del corrispettivo PRM e procedura di consultazione tra gestore e utenti"). In linea con quanto in esse disciplinato, al termine dell'incontro ADR chiederà ai rappresentanti dei vettori presenti di esprimere assenso alle proposte tariffarie (Fiumicino, Ciampino) per la prossima annualità (1 marzo 2020 – 28 febbraio 2021). La rappresentatività al voto di ciascun utente è normata nelle suddette linee guida ENAC.

L'incontro ha inizio con un breve saluto ed introduzione da parte del Direttore Generale di Aeroporti di Roma, Ing. Gianluca Littarru, "referente" del presente procedimento in sostituzione, con delega scritta, del Dott. Fabio Soleri, impossibilitato a presenziare per impegni aziendali concomitanti.

Il corrispettivo PRM di Fiumicino proposto per il 2020 **è pari a € 0,99/pax**. L'incremento di 3 centesimi rispetto all'attuale € 0,96/pax è dovuto principalmente a:

- previsione di aumento del costo del lavoro nel 2020 per aggiornamento del contratto collettivo nazionale
- il dimensionamento previsto del personale considera un aumento dei tempi di percorrenza delle assistenze a causa del trasferimento dell'area d'imbarco di alcuni vettori dal Terminal 3 al Terminal 1;
- trend di aumento del ratio assistenze prestate diviso passeggeri paganti (356 mila assistenze nel 2018 pari a 8,3 per mille passeggeri; 8,4 per mille passeggeri nel 2019) che contribuisce al deficit (costi > ricavi) che è prevedibile nell'anno in corso (da recuperare nell'anno successivo).

Alla mitigazione dell'incremento tariffario risultano contribuire: la produttività "Full HR" (ipotizzata in crescita del +0,4%); la riduzione di altri costi operativi per azioni di contenimento.

Il corrispettivo PRM di Ciampino proposto per il 2020 è **pari a € 0,17/pax**, risultando invariato rispetto all'anno in corso:

- il dimensionamento del personale 2020 rimane invariato (fte 9,0);
- la produttività Full HR è ipotizzata in crescita dell'1,9% vs 2019 e sono previste riduzioni di altri costi operativi per azioni di contenimento.

Segue illustrazione sull'andamento del servizio e dei costi ad esso correlati da parte della Dott.ssa Giovanna Giua, responsabile Esercizio e Operazioni di ADR Assistance, supportata dal Dott. Marco Gravagno della funzione Affari regolatori di Aeroporti di Roma S.p.A.

E' seguita l'illustrazione di alcune slide riguardanti:

- il riconcilio tra il bilancio civilistico di ADR Assistance con i costi gestionali di scalo;
- i prospetti analitici relativi ai calcoli del corrispettivo 2020 inclusivo di recupero di un deficit al 31 dicembre 2019 di circa € 1,2 milioni per lo scalo di Fiumicino e di circa € 15 mila per lo scalo di Ciampino (deficit rilevato come differenza tra ricavi di ADR SpA e costi di ADR Assistance);
- Alcuni indicatori per scalo delle performance registrate dal 2010, quali:
 - ✓ Andamento assistenze per scalo (su Fco da 6,8 per mille pax del 2010 a 8,4 per mille pax del 2019);
 - ✓ Andamento dei costi per pax e dei parametri di qualità;
 - ✓ Performance degli obiettivi di qualità;
- Descrizione qualitativa e quantitativa dei mezzi e delle attrezzature utilizzate nei due scali per la fornitura del servizio
- Descrizione della forza lavoro impiegata in termini di teste puntuali e full time equivalent e costi

Osservazioni degli utenti

Marco CALVARESE (comitato utenti FCO)

Chiede se nell'ambito degli investimenti del 2020 sono previste delle somme per progetti di miglioria per il servizio PRM. Chiede, inoltre, se è previsto un incremento del dimensionamento del personale per migliorare il servizio.

Ing. Littarru (ADR)

Relativamente agli investimenti la risposta è affermativa per quanto riguarda le aree di sosta passeggeri. Per quanto concerne invece il personale, si sta ipotizzando un recupero di attività rispetto allo scorso anno. Si è comunque dotati di una certa flessibilità, che consente di reagire alle situazioni che si possono presentare.

Marco CALVARESE (comitato utenti FCO)

Il numero del personale è molto importante per non creare ritardi.

Ing. Littarru (ADR)

Il tema dei ritardi viene continuamente attenzionato. C'è la volontà di rendere il servizio più veloce.

Dott.ssa Giua (ADR)

comunica che si sta lavorando molto anche sulla linea di coordinamento, in modo che i servizi siano pianificati con un anticipo di 45 minuti. Si sta anche investendo sulla formazione, in modo che si sia in condizioni di affrontare le emergenze perché c'è il tempo di reagire e trovare soluzioni alternative.

Marco CALVARESE (comitato utenti FCO)

Si dichiara favorevole a un rinforzo del personale per migliorare le condizioni della gestione del traffico con un beneficio sia al passeggero, sia alle compagnie. Suggerisce strumenti alternativi con cui l'operatore può muoversi insieme al passeggero più agevolmente.

Dott.ssa Giua (ADR)

Si sta effettuando una riflessione su questi nuovi devices.

Roberto ROMEO

Ringrazia per l'attenzione che sarà posta a persone con disabilità da parte di ADR. In alcuni aeroporti si è intervenuti con ausili per la molta abilità che possono facilitare le procedure d'imbarco. Propone pertanto che sia istituito un tavolo di confronto con ADR. Si dichiara pienamente favorevole al discorso della formazione.

La circolare ENAC consente di collaborare con organizzazioni rappresentative di persone con disabilità. La collaborazione deve sostanziarsi non soltanto sulla parte teorica, ma anche sugli aspetti pratici. I servizi su Fiumicino e Ciampino sono qualitativamente validi rispetto alla panorama generale rappresentato dagli altri aeroporti.

Ing. Littarru (ADR)

Conferma che esiste la massima apertura su entrambi i temi, vale a dire sia sui mezzi che possono migliorare l'esperienza del passeggero, sia sul tema formativo, anche attraverso il coinvolgimento delle associazioni di categoria.

Roberto ROMEO

Ritiene che non debbono essere sostituite le sedie a ruote, ma debbono essere individuati strumenti complementari ad esse.

Marco GATTI (EASYJET)

Chiarisce che non intende entrare nel merito della qualità del servizio PRM, che è un obiettivo sia delle compagnie, sia dell'Aeroporto. Precisa che probabilmente le compagnie sono più interessate a servizi più efficienti e alla riduzione dei ritardi.

Domanda poi se l'aumento del servizio di 3 centesimi di € dipenda dalle maggiori distanze che occorre percorrere per la nascita di una nuova parte commerciale.

Ing. Littarru (ADR)

Comunica che entro i mesi di giugno-luglio sarà aperto un nuovo molo dell'area Schengen, posizionato ad est rispetto al molo B. Questo implicherà un percorso addizionale di 300 m per tutto il traffico Schengen.

Marco GATTI (EASYJET)

Osserva che questo maggiore costo è stato preso in considerazione per la tariffa prima che l'apertura del nuovo molo sia avvenuta.

Ing. Littarru (ADR)

Questo calcolo avviene su base budgetaria. Per il 2020 è stato considerato il numero di persone incrementale, diminuito dalle azioni di produttività che si pensa di realizzare. Quota parte di queste va ad incrementare la tariffa. Si tratta prevalentemente di costi del lavoro.

Marco GATTI (EASYJET)

Ricorda che l'anno scorso i lavori si erano conclusi con l'impegno di trovare un metodo per la riduzione dei costi del servizio, che a suo avviso su un piano complessivo sono i più alti di Europa. Infatti la media europea è pari a 50 centesimi a passeggero. Dovrebbe essere al massimo di 70 centesimi. In conclusione, si è comunque su un livello molto alto. Questo progetto di miglioramento dell'efficienza non ha avuto seguito.

Ing. Littarru (ADR)

fa presente che è stato effettuato un paragone con aeroporti che hanno le stesse caratteristiche di quello di Fiumicino, fermo restando che il benchmark non è mai perfetto in una direzione o nell'altra. Come osservava il dottor Calvarese,, non vale la pena economizzare troppo sul personale., Per quello che concerne metodi alternativi dal punto di vista tariffario, è stata esaminata una differenziazione basata sulla percentuale di prenotazioni, che è stata oggetto di una consultazione con un comitato utenti nello scorso mese di aprile. Per una serie di motivazioni in quella sede si era deciso di non procedere con l'approfondimento.

Marco GATTI (EASYJET)

Ricorda che in quella circostanza il comitato utenti non è stato unanime.

Ing. Littarru (ADR)

Precisa che avere un maggior numero di prenotati è positivo sia per le linee aeree, sia per l'aeroporto. Una incentivazione tariffaria sulla prenotazione non sarebbe un incentivo economicamente sufficiente a spostare l'asticella su tale parametro. In conclusione, sarebbe un beneficio avere una maggiore percentuale di prenotati, ma l'impatto sulla tariffa sarebbe scarso.

Marco GATTI (EASYJET)

Precisa che alla compagnia che rappresenta interessa l'aumento dell'efficienza del servizio e indubbiamente con un numero di prenotazioni maggiore si potrebbe migliorare l'efficienza.

Gianluigi LO GIUDICE (ALITALIA)

Ritiene che occorre salvaguardare anche la libertà di avere dei passeggeri all'ultimo momento. Occorre ricercare l'efficienza in altri voci di costo, fermo restando che tutte le efficienze debbono essere auspicate.

Marco GATTI (EASYJET)

Osserva che la compagnia che rappresenta desidera che il sistema funzioni meglio, senza che il costo si riverberi sul passeggero. In alcuni scali le pre notifiche arrivano al 90%, ad esempio in Francia dove un vettore ha molte prenotazioni. Lo stesso vettore a Fiumicino ha una percentuale di prenotazioni molto bassa. Le compagnie in Francia vengono incentivate, mentre questo non avviene in Italia.

Ing. Littarru (ADR)

Osserva che da un punto di vista del servizio ci si deve strutturare nello stesso modo, sia per il passeggero prenotato che per quello non prenotato.

Luciano NERI (IBAR)

Ritiene che nel dibattito siano emersi elementi di comune interesse. Il fatto che la qualità del servizio sia la più alta possibile è nell'interesse di tutti. La chiave dell'innalzamento della qualità molto banalmente passa attraverso l'incidenza delle pre notifiche. Questa è la premessa che mette in condizioni gli aeroporti di fornire un servizio adeguato. Chiede pertanto di avere ulteriori elementi circa l'implementazione di un software che tende a definire il dato storico e di evoluzione giornaliera.

Dott.ssa Giua (ADR)

L'utilizzo di tale software ha consentito un recupero importante di produttività. Infatti nel 2017 si è registrato un miglioramento della performance. Questo è avvenuto grazie a due elementi: re ingegnerizzazione dei processi e sistema di previsione del traffico. A un anno dal pieno utilizzo si sono registrate delle curve piuttosto affidabili su base oraria, si sta sviluppando il software per avere dati previsionali sempre più precisi. I dati relativi all'utilizzo di tale software sono senza dubbio positivi. Da gennaio a settembre si è registrato un miglioramento di cinque punti percentuali a condizioni costanti di servizio. Qualcosa si sta muovendo nell' Aeroporto di Fiumicino, perché compagnie passeggeri hanno colto il vantaggio che si può conseguire con le pre-notifiche.

TRIESTE (Fiaba)

Ritiene sia preferibile avere la notifica 12 ore prima, piuttosto che quando l'aereo è atterrato a Roma . La situazione è migliorata.

Nei decenni passati le compagnie facevano accomodare questi passeggeri nella prima fila, perché c'era più spazio ed era più comodo. Nell'ultimo decennio questi soggetti vengono destinati a un posto fisso vicino al finestrino. Questo provoca una fatica immane per gli operatori, che devono portare un passeggero non autonomo, non indipendente al finestrino. Tutto questo in funzione della sicurezza. Per il 50% gli invalidi in carrozzina si muovono da soli, quindi non ci sarebbe bisogno di prenderli di peso. Poiché vengono formulate proposte per migliorare la situazione, occorre far arrivare alle compagnie un input che si traduce in un miglioramento del servizio. È un fatto di rispetto del passeggero. L'Alitalia è un'eccellenza da questo punto di vista. Occorre tenere alta la bandiera e migliorare sempre di più le procedure

Roberto ROMEO

Evidenzia l'aspetto fondamentale relativo al pre e al post imbarco. Talvolta con il post-imbarco si ritarda la partenza dell'aereo.

TRIESTE (Fiaba)

Evidenzia che il post imbarco diventa la regola. Per collocare un passeggero invalido vicino al finestrino occorre far uscire i due passeggeri che sono di lato e i tre passeggeri che stanno dietro, provocando disagio.

Roberto ROMEO

Evidenzia che una nuova modalità di imbarco aumentare il livello di efficienza e di qualità del servizio.