

Consultation meeting with the Users on 2018 Tariff Proposal

Agreements involving sanctions mechanisms:

Key indicators related to Quality provided and Quality perceived

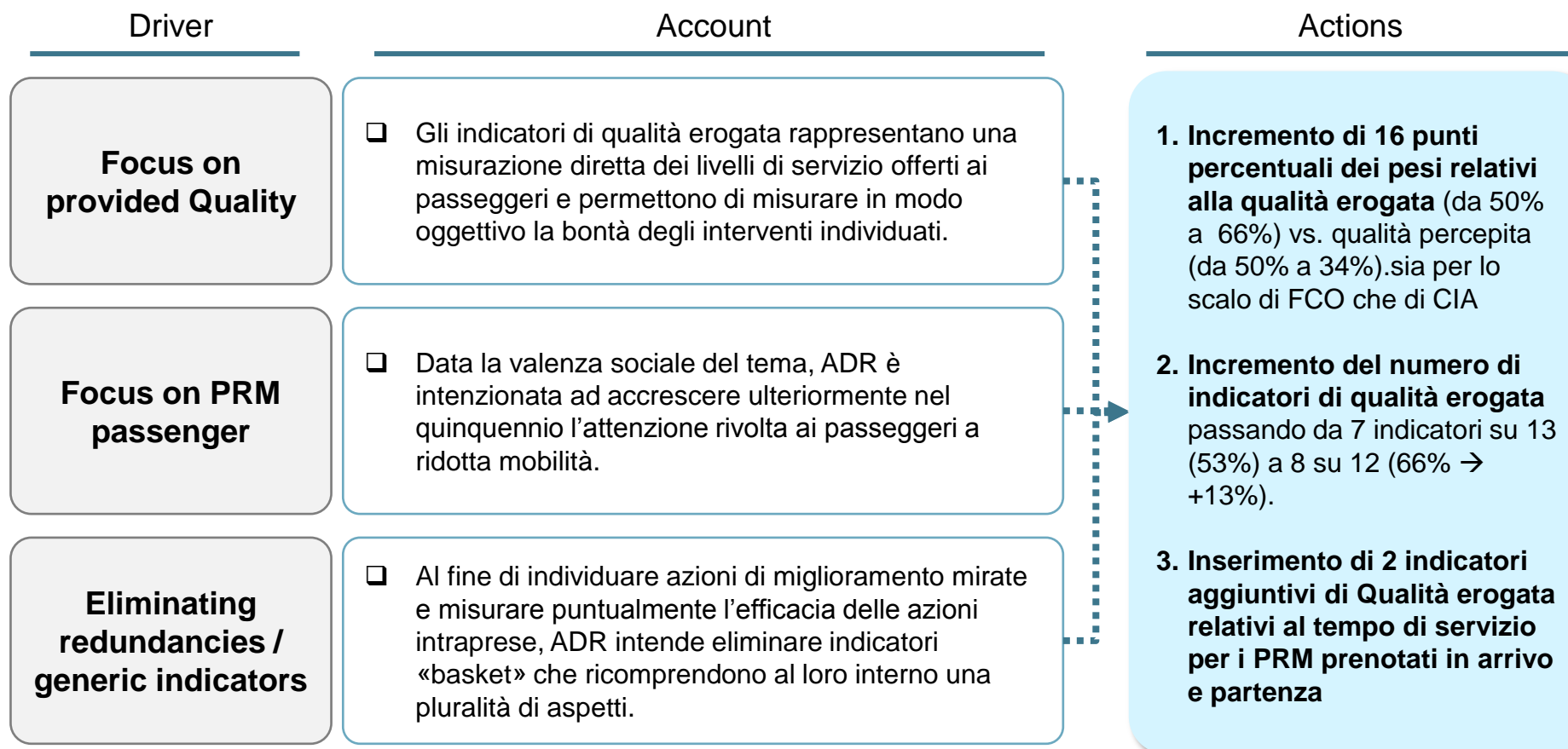
	FCO					CIA					Totale				
	Qualità Erogata		Qualità Percepita		Tot.	Qualità Erogata		Qualità Percepita		Tot.	Qualità Erogata		Qualità Percepita		Tot.
	#	%	#	%		#	%	#	%		#	%	#	%	
Carta dei Servizi	34	51%	33	49%	67	33	52%	31	48%	64	67	51%	64	49%	131
Contratto di Programma	8	67%	4	33%	12	8	67%	4	33%	12	16	67%	8	33%	24
III Atto Aggiuntivo ⁽¹⁾	2	50%	2	50%	4	2	50%	2	50%	4	4	50%	4	50%	8
Minimi di scalo	21	100%	0	0%	21	9	100%	0	0%	9	30	100%	0	0%	30
Totale	65	63%	39	38%	104	52	58%	37	42%	89	117	61%	76	39%	193

- AdR's monitoring system of the Quality of Service is based on 193 indicators covered in 4 official documents
- All of them provide for a sanctioning / reward mechanisms
- 61% of these indicators is related to objective measurements of the service levels

AdR's ERA: 2017-2021 Update

Changes occurred after consultation with users in 2016

- Users' request to increase focus on quality indicators has already emerged last year when consulting with users
- ADR had broadly changed the set of indicators both in terms of the number of quality indicators delivered and the weights in the overall calculation



AdR's ERA: 2017-2021 Update

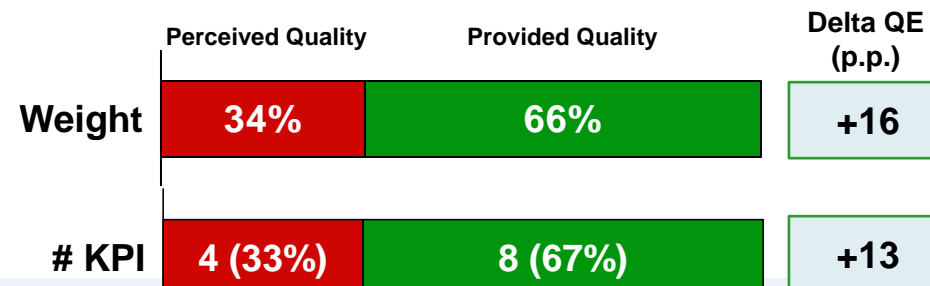
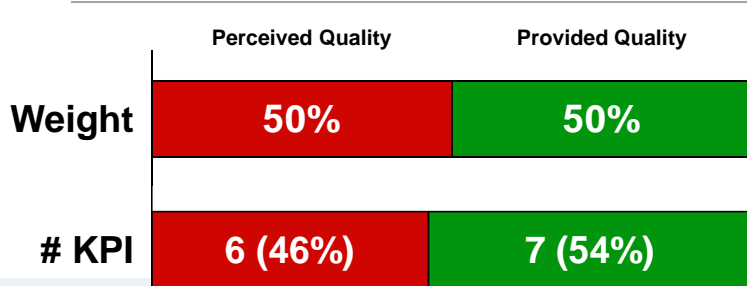
Changes occurred after consultation with users in 2016

Contratto di Programma 2012-2017

#	Indicatori	U. M.	Tipo	Peso
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo 90% dei casi	QE	10%
2	Riconsegna ultimo bagaglio	Tempo 90% dei casi	QE	4%
3	Riconsegna primo bagaglio	Tempo 90% dei casi	QE	4%
4	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo 90% dei casi	QE	8%
5	Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	QP	10%
6	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	QP	8%
7	Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	QP	8%
8	Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	QP	8%
9	Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri	% pax soddisfatti	QP	8%
10	Assistenza PRM	% pax soddisfatti	QP	8%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti info	QE	8%
12	Efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% di tempo di funz. su 18 h	QE	8%
13	Affidabilità impianti riconsegna bagagli	% di tempo di funz. su 18 h	QE	8%

Contratto di Programma 2017-2021

#	Indicatori	U. M.	Tipo	Peso
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	15%
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	5%
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	10%
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	QP	10%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	QP	10%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	10%
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	5%
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	7%
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	QP	7%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	QP	7%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	QE	7%
12	Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside	QE	7%



AdR's ERA: 2017-2021 Update

Changes occurred after consultation with users in 2016

CIA

Contratto di Programma 2012-2017

#	Indicatori	U. M.	Tipo	Peso
1	Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	Tempo nel 90% dei casi	QE	10%
2	Tempo riconsegna ultimo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	QE	4%
3	Tempo riconsegna primo bagaglio	Tempo nel 90% dei casi	QE	4%
4	Tempo di attesa coda check-in	Tempo nel 90% dei casi	QE	8%
5	Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	QP	10%
6	Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	QP	8%
7	Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	QP	8%
8	Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	QP	8%
9	Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes	% pax soddisfatti	QP	8%
10	Assistenza PRM	% pax soddisfatti	QP	8%
11	Up time CREWS	% tempo di funzionamento su 17H	QE	8%
12	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	QE	8%
13	Affidabilità impianti riconsegna bagagli	% tempo di funzionamento su 8H	QE	8%

Contratto di Programma 2017-2021

#	Indicatori	U. M.	Tipo	Peso
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	15%
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	5%
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	10%
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	QP	10%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	QP	10%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	10%
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	5%
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	QE	7%
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% pax soddisfatti	QP	7%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	QP	7%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	QE	7%
12	Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside	QE	7%

Perceived Quality

Provided Quality

Weight

50%

50%

KPI

6 (46%)

7 (54%)

Perceived Quality

Provided Quality

Weight

34%

66%

KPI

4 (33%)

8 (67%)

Delta QE (p.p.)

+16

+13

ADR: Overview on the quality and performance measurement system offered to the carriers

- A system for the measurement of the quality and performance offered to carriers has been launched and it is managed by the units of Operations, Quality and Aviation Traffic Development Facilities
- The defined system is based on:

1. Measuring FCO performance vs. air carriers

Monitoraggio performance vs. Compagnie Aeree
Leonardo da Vinci – FCO
Dashboard di sintesi
Mese 06.2017
WIP
ADR Aeroporti di Roma

On the basis of the most important KPIs (Available From 2018) for the carriers

2. Perceived quality by the carriers

Questionario
Aerporti

1) Come valuta la disponibilità di infrastrutture per:

Descrizione	1	2	3	4	5	6
A. Aspettativa						
B. Servizi assistenza						
C. Servizi informazioni						
D. Servizi bagagli						
E. Servizi catering						
F. Servizi lavaggio						
G. Servizi servizi						
H. Servizi taxi						
I. Servizi noleggio						
J. Servizi servizi						
K. Servizi servizi						
L. Servizi servizi						
M. Servizi servizi						
N. Servizi servizi						
O. Servizi servizi						
P. Servizi servizi						
Q. Servizi servizi						
R. Servizi servizi						
S. Servizi servizi						
T. Servizi servizi						
U. Servizi servizi						
V. Servizi servizi						
W. Servizi servizi						
X. Servizi servizi						
Y. Servizi servizi						
Z. Servizi servizi						

2) Quali degli aspetti valutati alla domanda precedente sono PIU' IMPORTANTI? (max 3)

3) Come valuta i seguenti processi terminali:

Descrizione	1	2	3	4	5	6
L. Installazione bagagli						
M. Funzionamento bagagli						
N. Gestione delle operazioni dogana						
O. Funzionamento sistemi dogana						
P. Gestione delle operazioni dogana						
Q. Gestione delle operazioni dogana						
R. Funzionamento sistemi dogana						
S. Funzionamento sistemi dogana						
T. Funzionamento sistemi dogana						
U. Funzionamento sistemi dogana						
V. Funzionamento sistemi dogana						
W. Funzionamento sistemi dogana						
X. Funzionamento sistemi dogana						
Y. Funzionamento sistemi dogana						
Z. Funzionamento sistemi dogana						

On the basis of a questionnaire (through interview) on the most relevant operational aspects

3. Quality plan for the carriers

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

Through the identification and implementation of improvement actions both in Terminals and Aprons

Service Quality Standard: Insights

Tema	Descrizione	Richiedente
Customer Focus	<p>ADR sta avviando un sistema di qualità riservato alle performance dei vettori strutturato in:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Qualità erogata: dashboard sui principali indicatori di qualità erogata > Qualità percepita: survey rivolta ai 30 principali vettori operanti a FCO che rappresentano oltre l'85% del traffico. 	IATA
Quality Delivered & Cost Relatedness	<ul style="list-style-type: none"> > Gli indicatori in ambito aviation di qualità erogata sono associati a costi operativi inclusi nelle tariffe (es. tempo di coda al controllo sicurezza, tempo di attesa pax PRM, tempo di coda al check-in, tempo di attesa per discesa primo pax, Puntualità dei voli). > Non è possibile procedere con l'eliminazione degli indicatori relativi al controllo sicurezza e riconsegna bagagli in quanto contribuiscono in modo determinante alla regolarità complessiva dei livelli di servizio offerti ai passeggeri (es. puntualità dei voli) - inoltre tali indicatori sono individuati come obbligatori nelle linee guida ENAC. 	IATA
Common Performance Baseline	<ul style="list-style-type: none"> > L'andamento dei principali indicatori è presentato e condiviso con cadenza mensile nell'ambito degli incontri "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali" sia a FCO che CIA a cui partecipano rappresentanti dei vettori, handler e ADR. > Nell'ambito di condivisione quotidiana con i rappresentati degli stakeholder coinvolti non è finora emersa la necessità di integrare ulteriori indicatori da monitorare; nel caso si riscontrasse tale necessità, nell'ottica del miglioramento continuo ADR è disponibile alla valutazione. 	IATA / IBAR
Sistema di monitoraggio Qualità	<ul style="list-style-type: none"> > Nel corso del primo semestre è stata portata a termine la gara d'appalto pubblica europea per il biennio 2017-2019 (valida a partire dal 01/08/2017): i criteri di selezione applicati erano esclusivamente oggettivi e quantitativi, pertanto ADR non ha avuto alcuna discrezionalità. > La società vincitrice, in continuità con la precedente, è certificata ISO 9001:2008. 	IBAR
Transparency	<ul style="list-style-type: none"> > Condivisione mensile dei principali indicatori con gli stakeholder nell'ambito del "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali" > Pubblicate annualmente le performance degli indicatori inclusi nella Carta dei Servizi sia di FCO che di CIA. 	IATA / IBAR