

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

INDICE ALLEGATO 1

| | |
|---|----|
| Allegato 1..... | 2 |
| PREMESSA..... | 3 |
| LA QUALITA' | 4 |
| L'AMBIENTE | 21 |
| Allegato 2..... | 28 |
| CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETA' CHE EFFETTUA LE RILEVAZIONI - PRAGMA..... | 28 |

Allegato 1

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

PREMESSA

Per ADR la necessità di coniugare la crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale ed il costante miglioramento della qualità dei servizi costituisce una priorità strategica. In questa prospettiva, a partire dal 2012, la Società ha avviato un percorso di profonda trasformazione che pone le tematiche della “sostenibilità ambientale” e della soddisfazione dei clienti al centro delle attività aziendali. Il programma, denominato “Copernico”, nasce da una pluralità di progetti che ciascuna Direzione di ADR ha individuato al proprio interno per accrescere la qualità del servizio, mitigando allo stesso tempo l’impronta del business nell’ambiente circostante. Sulla scia di quanto illustrato nelle precedenti relazioni, sono state realizzate diverse attività che hanno permesso di migliorare sensibilmente la *customer experience* rispetto al passato, nella prospettiva di allineare la qualità dei servizi offerti dallo scalo di Fiumicino ai migliori aeroporti europei. Nell’ottica di diffondere i principi di *corporate social responsibility* e di promuovere le iniziative realizzate, ADR ha realizzato quest’anno il primo bilancio di sostenibilità, che rappresenta il punto di sintesi dell’impegno dedicato ad uno sviluppo sostenibile del sistema aeroportuale romano.

In considerazione dell’incendio avvenuto a Fiumicino nella notte tra il 6 ed il 7 Maggio 2015 e delle conseguenti difficoltà operative, sono state interrotte le rilevazioni di qualità sullo scalo; pertanto gli indicatori relativi alla qualità percepita ed erogata afferenti allo scalo di Fiumicino (indicatori inclusi nel Contratto di Programma con numero compreso tra 1 e 9) riportano come periodo di analisi 1 Luglio 2014 – 6 Maggio 2015. Per tutti gli altri indicatori è stato confermato il periodo previsto dal Contratto di Programma, fino al 30 Giugno 2015.

Nel periodo sopra descritto, gli indicatori di qualità relativi a Fiumicino fanno risaltare l’efficacia delle azioni intraprese nell’accrescere gli standard dei livelli dei servizi offerti. Sui 12 indicatori monitorati 10 risultano nettamente migliori rispetto agli obiettivi previsti, 2 si discostano dai target per valori minimali con un divario inferiore al 2%.

Sia per lo scalo di Fiumicino che per quello di Ciampino particolarmente rilevanti sono risultate le performance in ambito ambientale, con livelli raggiunti dagli indicatori che risultano significativamente migliori non soltanto degli obiettivi della presente annualità ma anche della successiva.

LA QUALITA'

IL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

L'importante e sfidante progetto di cambiamento di ADR ha richiesto di proseguire nel ripensamento della struttura organizzativa del Gruppo già avviato nel 2012 e rappresentato nella precedente edizione di questa relazione (settembre 2014).

L'azione organizzativa del 2014 è stata sviluppata secondo due principali driver:

1. **Supporto al miglioramento della qualità del servizio erogato.** Si citano al riguardo: la nuova organizzazione dei Terminal Manager, il riassetto organizzativo di ADR Security e la progettazione organizzativa della neo-costituita Airport Cleaning. In particolare nel primo semestre 2015 l'azione organizzativa è stata focalizzata sulla *customer experience*, mediante la costituzione di un presidio organizzativo dedicato alla gestione del passeggero nell'ambito del quale è stata prevista una sala operativa di monitoraggio e supervisione dei servizi erogati.
2. **Compliance funzionale alla certificazione di aeroporto** sia per lo scalo di Fiumicino che per quello di Ciampino, attraverso la definizione della struttura dei Deputy Post Holder in linea con le raccomandazioni del Team di Certificazione ENAC

Con riferimento alla neo costituita società Airport Cleaning (società controllata al 100% da ADR), avente lo scopo di garantire standard d'eccellenza per la pulizia delle aerostazioni, è stata avviata la seconda fase in cui, oltre all'area est dell'aeroporto di FCO (T1, molo B, pensiline ingresso all'aeroporto degli arrivi e delle partenze, ecc.) dettagliata nella relazione precedente, a partire dal 1 marzo 2015 è stata presa in carico anche l'area Ovest dell'aeroporto di Fiumicino e le attività di pulizia relative allo scalo di Ciampino. A partire dal 1 dicembre 2014 è stata affidata ad Airport Cleaning anche la gestione del servizio di raccolta e distribuzione dei carrelli portabagagli nello scalo di Fiumicino. L'internalizzazione di tali attività è stata realizzata sulla base delle evidenze emergenti da un confronto specifico attivato con gli aeroporti di Monaco e Francoforte.

Relativamente alla figura dei "Terminal Manager", anticipata nella precedente relazione, si evidenzia l'effettuazione di uno specifico percorso di formazione a supporto della nuova figura, con particolare riguardo alle modalità di gestione del decoro e della qualità dei servizi erogati.

Al fine di definire gli indirizzi di sostenibilità necessari ad adeguare i piani strategici aziendali alle migliori pratiche in campo di *corporate social responsibility*, è proseguita l'attività dello "Steering Committee di

sostenibilità ambientale”, istituito ufficialmente nel 2013. I temi principali trattati dal comitato negli ultimi mesi hanno riguardato:

- Definizione delle modalità di gestione della raccolta differenziata dei rifiuti ed implementazione del progetto “Porta a Porta”.
- Pianificazione dell’iniziativa relativa al parco archeologico ambientale.
- Analisi del progetto “Smart Grid”, relativo all’approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, e monitoraggio delle fasi di avanzamento.
- Individuazione di iniziative da mettere in atto per la riduzione dei consumi di CO2 e conseguimento dei certificati ACA nel 2014.
- Discussione su raccolta e trattamento delle acque meteoriche e industriali e il rischio idrogeologico per l’aeroporto.

SMART GRID – IMPIANTO FOTOVOLTAICO



Importante strumento di supporto al miglioramento continuo sul fronte della qualità e della gestione delle tematiche ambientali è costituito del sistema integrato di certificazioni implementato da ADR. La struttura

dei sistemi di gestione delle società del Gruppo Aeroporti di Roma e le relative norme di riferimento sono schematicamente rappresentabili come segue:



| <i>Qualità - ISO 9001</i> | ✓ | ✓ | ✓ |
|--------------------------------|---|---|---|
| <i>Ambiente – ISO 14001</i> | ✓ | | |
| <i>Energia - ISO 50001</i> | ✓ | | |
| <i>Sicurezza – OHSAS 18001</i> | ✓ | ✓ | ✓ |

L'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO E CONTROLLO

Stante la trasversalità delle attività inerenti il coordinamento e il controllo, che impattano sui livelli dei servizi offerti ai passeggeri, sull'impronta dell'aeroporto nel territorio circostante e sulla *compliance* alle normative vigenti, l'attenzione di ADR a riguardo è stata ulteriormente rafforzata.

Nelle relazioni precedenti era già stata illustrata l'attività di valutazione dei rischi sulle aree operative dell'*Hub* di Fiumicino interessate alle tematiche di *safety*; attività effettuata con il supporto di società di consulenza di consolidata esperienza a livello internazionale (Ineco, Airport Research Center, Air Claims). L'analisi ha confermato che la congestione nelle aree di *air side* dedicate alla sosta e alla movimentazione dei mezzi aeroportuali è andata aumentando negli anni con la crescita del numero di *handler* certificati. Inoltre, l'estrema concorrenzialità tra gli *handler* - caratterizzata da tariffe sempre più contenute e inevitabile bassa qualità del servizio - ha reso la situazione ancor più complessa. Per fronteggiare tale difficoltà ADR ha proposto l'adozione di provvedimenti restrittivi per assicurare che la "qualità" e la "quantità" dei soggetti coinvolti nella gestione dei processi operativi nelle aree *air side* sia coerente con le esigenze di *safety*, efficienza e qualità del principale scalo nazionale.

Per supportare il processo di miglioramento si è anche agito su due fronti:

- è stata rafforzata l'azione di controllo e stimolo esercitata nei confronti degli *handler* sul fronte del rispetto degli standard relativi al tempo di attesa per la riconsegna dei bagagli e per l'effettuazione del check-in;
- sono andate progressivamente aumentando le richieste di sanzioni per mancato rispetto degli standard aeroportuali: nel 2014 ne sono state effettuate 373, a fronte delle 241 del 2013.

In questa logica, per ottenere un immediato miglioramento del processo, ADR ha individuato ulteriori strumenti di controllo delle attività svolte dagli *handler* sullo scalo di Fiumicino che si sono tradotte in una serie di proposte di modifica/integrazione al regolamento di Scalo. Si evidenzia, inoltre, che ADR ha già implementato un sistema di controlli a campione sui mezzi e le attrezzature aeroportuali circolanti (oltre 800 unità), le cui risultanze sono trasmesse trimestralmente anche alla ASL Roma D.

I PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Per ADR le tematiche della qualità del servizio e della tutela dell'ambiente costituiscono punti di riferimento fondamentali e obiettivi prioritari per la definizione della strategia aziendale. La Società, in anticipo rispetto agli impegni previsti dal Contratto di Programma, ha indirizzato la propria attività per ottenere una qualità dei servizi nei due scali romani, in particolare in quello di Fiumicino, ai livelli dei migliori aeroporti europei. ADR si è, dunque, impegnata a cambiare radicalmente l'approccio ai processi operativi, per colmare rapidamente il gap di percezione del cliente che negli anni ha segnato il confronto con gli aeroporti continentali di riferimento.

Al fine di monitorare costantemente i livelli dei servizi offerti ai passeggeri, ADR effettua quotidianamente interviste ai passeggeri e misurazioni oggettive delle performance dei principali processi in cui il passeggero è coinvolto. In particolare, anche a seguito della collaborazione con la facoltà di Management per la Qualità dell'Università Roma Tre avviata nel 2014, è stato ampliato il sistema di monitoraggio con l'obiettivo di rilevare l'intera esperienza di viaggio del passeggero, verificando giornalmente la qualità dei principali servizi erogati: accettazione, controllo del bagaglio a mano, riconsegna dei bagagli, *tax refund*, disponibilità carrellini, puntualità dei voli in partenza, pulizia e funzionalità delle toilette e delle aerostazioni, servizio *food&beverage* e *duty free*.



Le azioni intraprese per migliorare la *customer experience* hanno permesso di conseguire gli obiettivi relativi agli indicatori inclusi nel Contratto di Programma. Per quanto concerne lo scalo di Fiumicino, nel periodo di osservazione le attività avviate hanno permesso di migliorare sensibilmente le performance dello scalo in ambito Qualità. Si riportano, a titolo esemplificativo, i seguenti aspetti:

- netto miglioramento delle performance rilevate ai tempi di attesa al controllo bagaglio a mano, con tempi pari a 05:05 minuti a fronte di un obiettivo di 08:30 minuti (90% dei casi);

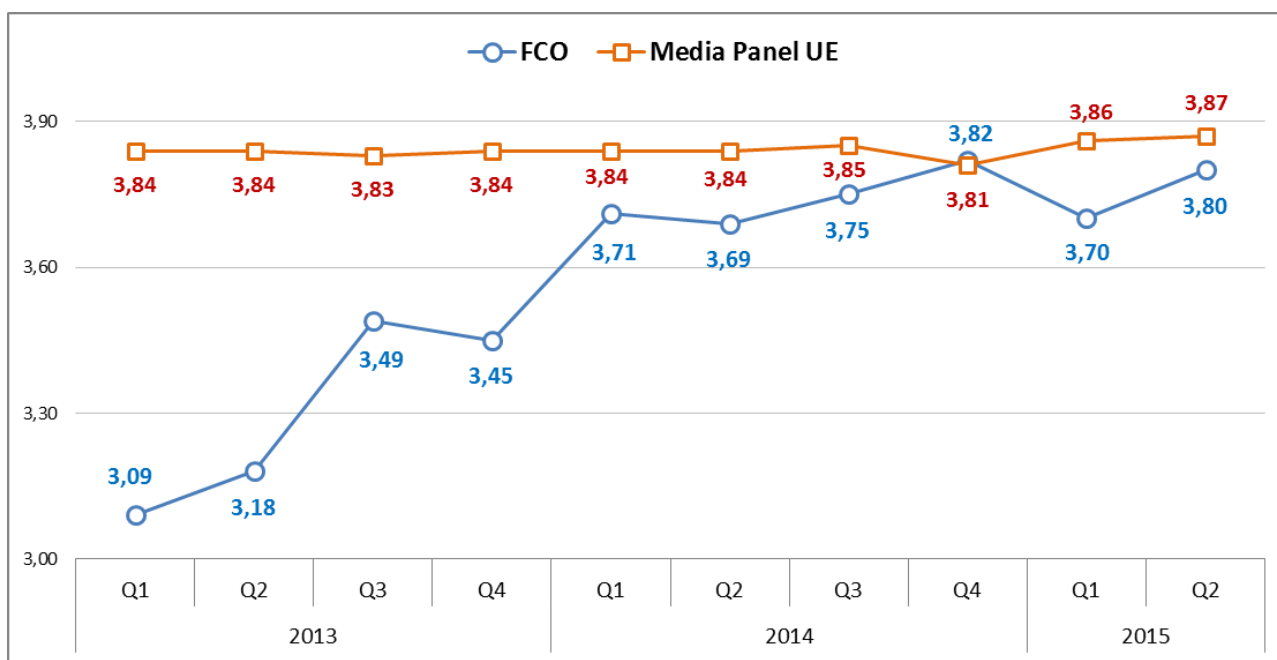
- in evidenza anche i tempi di attesa in coda al check-in, che fanno registrare tempi pari a 12:22 minuti, al di sotto dei 19:20 minuti posti come obiettivo (90% dei casi).

In linea con il trend di miglioramento riportato dagli indicatori CDP, le evidenze emergenti dall'indagine condotta dall'Airport Council International (ACI), a cui partecipano più di 250 aeroporti in tutto il mondo, confermano che nello scalo di Fiumicino il cambiamento è in corso, segnando una netta discontinuità rispetto al passato.

Il grafico sotto riportato mostra il trend di crescita tenuto da Fiumicino negli ultimi trimestri relativo al giudizio complessivo espresso dai passeggeri. Come descritto nel grafico, il gap nei confronti dei principali *peers europei*¹ è andato progressivamente assottigliandosi.

A causa dell'incendio avvenuto nello scalo nella notte tra il 6 e il 7 maggio, il secondo trimestre 2015 comprende le valutazioni ACI del solo mese di Aprile.

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



¹ Panel europeo: 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).

ACCESSIBILITA' CITTA'/AEROPORTO

Nel mese di ottobre 2014 sono state implementate e rese operative l'area a traffico controllato "Kiss and Go" e l'area a traffico limitato "Stop & Go", al fine di efficientare la viabilità e rendere più confortevole l'accesso alle aerostazioni. In particolare i due progetti prevedono:

- **Area ZTC "Kiss&Go"**: accesso consentito a passeggeri e accompagnatori - destinati ai terminal 1, 2 e 3 - con sosta gratuita di 15 minuti.
- **Area ZTL "Stop&Go"**: accesso consentito ai soli veicoli autorizzati per mezzo di un sistema di rilevamento elettronico. E' stato, inoltre, definito un tempo massimo di permanenza dei veicoli autorizzati, corrispondente a 45 minuti (più 15 minuti di tolleranza). Il monitoraggio dei tempi di permanenza viene effettuato grazie all'installazione di telecamere ZTC, completata nel mese di ottobre 2014.



Tra le iniziative realizzate volte al miglioramento della viabilità in aeroporto, si riporta inoltre la predisposizione nei piani terra del parcheggio multiplo B e D di aree di raccolta riservate agli NCC non sub-concessionari, al fine di agevolare la viabilità secondaria nei pressi dell'area *landside* arrivi. L'iniziativa ha permesso di realizzare 95 posti auto aggiuntivi per i passeggeri e accompagnatori.

Mobilità interna

Sul versante della mobilità all'interno del sedime aeroportuale, è stata conclusa la gara per l'assegnazione del servizio gratuito bus navetta. Nello scalo di Fiumicino verranno previsti due percorsi differenti rivolti rispettivamente ai passeggeri, con una frequenza pari a un bus navetta ogni 5 minuti, e agli operatori aeroportuali, con una frequenza di un bus navetta ogni 15 minuti.

Per quanto concerne lo scalo di Ciampino, a partire dal mese di luglio 2015 è stato attivato il servizio di bus navetta che collega i parcheggi dello scalo con l'aeroporto. La frequenza prevista è pari a un bus navetta ogni 12 minuti.

Parcheggi

Nell'ambito dell'intervento di sostituzione del Parking Management System (PMS) relativo sia a Fiumicino sia a Ciampino, è stata completata la sostituzione per tutte le corsie di entrata e di uscita dai parcheggi, delle emettitrici di biglietti e delle casse automatiche. Sono state implementati, inoltre, nuovi sistemi e canali di pagamento. In particolare, a partire da dicembre 2014, i passeggeri possono pagare con carte di credito o bancomat direttamente nelle corsie di uscita dai parcheggi e, nell'ottica di offrire specifiche promozioni rivolte ai passeggeri, sono stati implementati dei lettori di codici a barre (QR code) installati nelle casse automatiche e nelle corsie di entrata.



Con riferimento al progetto “Car Parking Revitalization”, finalizzato al miglioramento degli aspetti architettonici dei parcheggi multipiano di Fiumicino, con riqualifica delle aree interne, è stata completata la progettazione delle prime fasi (opere edili di riverniciatura e riqualifica interni, nuovi impianti elettrici e nuova illuminazione interna). Il progetto, che prevede l'adozione degli elevati standard pubblicati dall'EPA (European Parking Association), verrà avviato nel secondo semestre 2015 (con fine lavori prevista per il primo trimestre 2016).

Intermodalità

Lo sviluppo degli accessi per lo scalo di Fiumicino risulta di primaria importanza al fine di garantire un'adeguata risposta alle esigenze di mobilità e accessibilità connesse con la domanda di trasporto aereo sulla Capitale. Pertanto, da dicembre 2014 sono stati attivati due servizi quotidiani di treni ad alta velocità (tipologia “Frecciargento”) che collegano l'aeroporto di Fiumicino con le città di Firenze, Bologna, Padova e Venezia. Sempre nell'ottica di migliorare e potenziare il trasporto su ferro, da dicembre 2014 è stato rafforzato il collegamento tra Fiumicino e la stazione di Termini di Roma, prevedendo 22 corse aggiuntive al giorno per il treno diretto “Leonardo Express”.

COMFORT/INFRASTRUTTURE

Un ruolo fondamentale nel progetto di rinnovamento dell'aeroporto, è rappresentato dalle iniziative realizzate per migliorare sia l'immagine degli aeroporti che il comfort e le infrastrutture al servizio dei passeggeri. Con riferimento agli interventi infrastrutturali volti anche a migliorare la segnaletica interna e la facilità di orientamento dei passeggeri, sono stati eseguiti gli interventi di riqualifica e miglioramento estetico e funzionale presso gli arrivi *airside* del Terminal 1 e gli arrivi Schengen *airside* del Terminal 3. In area *landside*, inoltre, si riportano le seguenti attività:

- installati tre nuovi banchi polifunzionali a servizio del passeggero, di cui uno alle partenze del Terminal 1 e due al mezzanino del Terminal 3;
- completato il programma di rinnovamento dei servizi igienici dello scalo di Fiumicino, ristrutturati secondo il nuovo *concept*.
- completati gli interventi di miglioramento estetico e funzionale presso il corridoio arrivi dell'area di imbarco D, con la riattivazione dei 6 tappeti mobili da tempo dismessi;
- terminati i lavori di riqualifica delle coperture presso l'area delle *gate* di imbarco C8-C16, mentre sono in fase di completamento gli analoghi lavori presso il Satellite;
- completati i lavori di adeguamento della hall arrivi *landside* del Terminal 3, sia verso il lato ovest, dove sono state riqualificate le aree con la riallocazione degli uffici operativi, la realizzazione di un'area chiusa per l'accumulo dei carrelli e l'effettuazione di interventi migliorativi sul luogo di culto, sia verso il lato est, dove sono stati completati gli interventi sui percorsi e sulla segnaletica per il miglioramento dei flussi passeggeri in uscita dalla sala restituzione bagagli;
- eseguiti gli interventi di riqualifica della pavimentazione nella sala restituzione bagagli del Terminal 3;
- realizzati i nuovi banchi tour operator al Terminal 2, nell'ambito degli interventi propedeutici finalizzati a liberare la facciata del Terminal 3 per permetterne l'integrale sostituzione, come richiesto dal MIBACT;
- sostituite tutte le lampade, con nuova tecnologia a LED, sia nella hall del Terminal 1 sia in tutta l'area d'imbarco B.

Per quanto riguarda lo scalo di Ciampino, è stata completata la prima fase dei lavori di *restyling* del Terminal di Aviazione Generale. I lavori hanno riguardato il rifacimento del pavimento e del controsoffitto delle aree comuni e il rifacimento del gruppo bagni nell'area bar secondo il nuovo *concept* adottato presso lo scalo di Fiumicino. In area *airside*, al fine di permettere l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri anche in condizioni meteo avverse, è stato realizzato un camminamento protetto dalle intemperie nei quadranti 100 e 200.

SERVIZI AL PASSEGGERO

Mettendo il cliente al centro dei programmi di miglioramento, ADR ha conseguito significativi risultati sul percorso avviato negli ultimi anni di miglioramento ed incremento dei servizi offerti ai propri passeggeri. Tra le principali iniziative messe in atto si riportano:

- installate quaranta stazioni di ricarica per dispositivi elettronici (cellulari, tablet, pc) in prossimità delle *gate* di imbarco del Terminal 1 e del Terminal 3 a Fiumicino e quattro stazioni presso le *gate* Schengen ed Extra-Schengen di Ciampino. Inoltre, sono state installate sette postazioni “*workstation*” (pareti attrezzate con prese elettriche, che offrono ai passeggeri uno spazio aggiuntivo per utilizzare e ricaricare i propri dispositivi mobili), presso le aree Schengen ed Extra-Schengen del Terminal di Fiumicino, e una presso l’area Schengen di Ciampino;
- attivato un servizio di *fast office* gratuito, installando presso i banchi informazioni dei Terminal otto macchine polifunzionali per invio e ricezione di fax e l’effettuazione di fotocopie;
- ADR offre ai propri passeggeri presso lo scalo di Fiumicino un servizio di accesso a internet gratuito e di durata illimitata (*free wi-fi*). Da fine dicembre 2014 servizio analogo è stato reso disponibile ai passeggeri anche presso lo scalo di Ciampino. Per predisporre tali servizi sono state opportunamente potenziate le reti wi-fi esistenti. Nel primo semestre 2015, inoltre, sono state realizzate 8 postazioni fisse, ognuna dotata di 8 *tablet* di cortesia collegati alla rete wi-fi aziendale, per consentire l’accesso ad internet in modalità gratuita ai passeggeri non muniti di propri dispositivi;
- È stato implementato presso l’aeroporto di Ciampino il sistema *pax track*, già sviluppato a Fiumicino, che consente la lettura e la validazione automatica delle carte di imbarco presso il varco sicurezza.



| Partenze 11:33 | | | | |
|----------------|-----------------|--------|------|-------------|
| Orario | Destinazione | Volo | Gate | Status |
| 10:30 | Madrid | AM6926 | D03 | Imbarco |
| 10:50 | Washington | UA043 | G06 | Imbarco |
| 11:00 | Malta | EY7290 | D06 | Imbarco |
| 11:15 | Chicago | US111 | G10 | Imbarco |
| 11:45 | Abu Dhabi | UX3860 | G12 | Imbarco |
| 11:45 | Tokyo | AZ7164 | G13 | Imbarco |
| 11:50 | Heisinki | OY5871 | C13 | 4 min. |
| 11:50 | Palermo | F84904 | C03 | Imbarco |
| 11:50 | Munich | UA8201 | C16 | Imbarco |
| 11:55 | Madrid | AA5826 | D02 | Imbarco |
| 11:55 | Philadelphia | AV4134 | G09 | 13 min. |
| 12:00 | Milano Linate | DL6690 | B08 | Imbarco |
| 12:00 | Dublin | E1403 | H09 | Imbarco |
| 12:00 | Valencia | RS715 | D09 | 7 min. |
| 12:05 | Porto | AZ7168 | C12 | 4 min. |
| 12:10 | S.Petersburg | SU3277 | G02 | Imbarco |
| 12:10 | Riga | AZ7784 | C14 | 4 min. |
| 12:15 | Atlanta | KL6041 | G08 | Imbarco |
| 12:15 | Vienna | EZ4883 | C | Prev. 12:50 |
| 12:15 | Amsterdam | EZ4995 | D01 | Imbarco |
| 12:20 | Tunis | TU753 | H02 | 11 min. |
| 12:20 | Catania | F84556 | C05 | 4 min. |
| 12:30 | Athens | VY5124 | D05 | 7 min. |
| 12:35 | Berlin | 4U8891 | D | 7 min. |
| 12:35 | Stockholm | A3324 | D04 | 7 min. |
| 12:35 | Berlin | V6292 | D | 7 min. |
| 12:40 | Barcelona | F86984 | C02 | 4 min. |
| 12:40 | Budapest | V82340 | C10 | 4 min. |
| 12:45 | Cairo | SU3544 | H07 | 11 min. |
| 12:45 | Hong Kong | CX792 | G04 | 13 min. |
| 12:45 | Tenerife Sur | EZ4837 | D10 | 7 min. |
| 12:50 | Paris Cdg | KK9525 | B | 2 min. |
| 12:50 | New York | AZ7614 | G11 | 13 min. |
| 12:50 | Oslo | DY1873 | C11 | 4 min. |
| 12:50 | Hamburg | EZ4885 | D07 | 7 min. |
| 12:50 | Palermo | V8152 | C | CB-C16 |
| 12:50 | Torino | V81366 | C | CB-C16 |
| 12:50 | Katowice | W65142 | D | 7 min. |
| 12:55 | Amsterdam | GA9225 | B | 2 min. |
| 12:55 | Kuwait | AZ7000 | G05 | 13 min. |
| 13:00 | Milano Linate | BT5526 | B05 | 2 min. |
| 13:00 | Prague | VY6160 | C | CB-C16 |
| 13:05 | Cagliari | AP9745 | B06 | 2 min. |
| 13:05 | Catania | AP9797 | B09 | 2 min. |
| 13:05 | S.Petersburg | SU6276 | G07 | 13 min. |
| 13:10 | Bolzano | AZ7221 | C09 | 4 min. |
| 13:10 | Comiso | F85021 | C03 | 4 min. |
| 13:10 | Kiev | TP8221 | H06 | 11 min. |
| 13:15 | London Heathrow | U57458 | G | 13 min. |
| 13:20 | Düsseldorf | 4U9883 | D | Prev. 13:40 |
| 13:20 | Frankfurt | U68025 | D | 7 min. |
| 13:25 | Lyon | EZ4472 | D | 7 min. |
| 13:25 | Basel | EZ4921 | D | 7 min. |
| 13:30 | London Heathrow | EY7006 | H18 | 11 min. |
| 13:30 | Stockholm | DV4356 | C | CB-C16 |
| 13:35 | Lisbon | AZ7764 | D08 | Prev. 13:50 |
| 13:40 | Minsk | B2886 | H02 | 11 min. |
| 13:40 | Copenhagen | DY8791 | D | 7 min. |
| 13:45 | Amsterdam | KL3402 | B03 | 7 min. |
| 13:50 | Catania | F84891 | C04 | 4 min. |
| 13:50 | Catania | VH8134 | D | 7 min. |
| 13:55 | Stuttgart | 4U2885 | D | 7 min. |
| 13:55 | Bangkok | TG945 | G13 | 13 min. |
| 14:00 | Milano Linate | AB1634 | B06 | 2 min. |
| 14:10 | Istanbul/Ist | AZ706 | H08 | 11 min. |
| 14:15 | Toulouse | EZ1712 | D | 7 min. |
| 14:20 | Madrid | UX3104 | C08 | 4 min. |
| 14:20 | Genova | B15505 | B17 | 2 min. |
| 14:20 | Pisa | KL3517 | C06 | 4 min. |
| 14:20 | Moscow | UN400 | G02 | Prev. 14:40 |
| 14:25 | Berlin | EY1782 | C11 | 4 min. |
| 14:25 | Verona | SU3218 | B30 | 2 min. |
| 14:25 | Nice | EZ4971 | C | CB-C16 |
| 14:30 | Düsseldorf | EY1562 | D | 7 min. |
| 14:30 | Bologna | EY2902 | B22 | 2 min. |
| 14:30 | Venezia | KL3505 | B28 | 2 min. |
| 14:30 | Brindisi | F85021 | B05 | 2 min. |
| 14:30 | Olbia | IG1120 | C12 | 4 min. |
| 14:35 | Skopje | AB1920 | H19 | 4 min. |
| 14:35 | Algiers | AZ800 | H09 | 11 min. |
| 14:35 | Bari | AP9889 | B21 | 2 min. |
| 14:35 | Geneva | EY3389 | C15 | 4 min. |
| 14:40 | Paris Cdg | AF9819 | B03 | 2 min. |
| 14:40 | Torino | TP7204 | B23 | 2 min. |
| 14:40 | Catania | TP7186 | B18 | 2 min. |
| 14:40 | Istanbul/Saw | PC536 | H06 | 11 min. |
| 14:45 | Hamburg | 4U7887 | C | CB-C16 |
| 14:45 | New York | DL1043 | G09 | 13 min. |
| 14:45 | Tel Aviv | AZ212 | G10 | 13 min. |
| 14:45 | Lamezia Terme | SU4810 | B15 | 2 min. |

Progetto “Airport Helper”

Al fine di promuovere e diffondere i valori di cortesia e accoglienza verso il passeggero coinvolgendo tutta la community aeroportuale (gestore, ristoranti, negozi, sicurezza, polizia, ecc..) su base volontaria, contestualmente alla giornata della gentilezza, in data 13/11/2014 è stata ufficialmente introdotta la figura dell’ “*Airport Helper*” a Fiumicino, dopo averla istituita a Ciampino l’anno precedente. Alle persone che aderiscono a tale iniziativa è rivolta una specifica formazione in aula, che permette a tutti gli “*Airport Helpers*” di essere a conoscenza di tutte le informazioni di cui i passeggeri possono aver bisogno.



Pulizia Aeroportuale e Toilette

Come già anticipato, ADR ha prestato particolare attenzione alle tematiche della pulizia sia nei terminal che nei servizi igienici e l’internalizzazione delle attività di pulimento, attraverso la costituzione di Airport Cleaning, ne è la dimostrazione. Prendendo in esame le evidenze emergenti dalle indagini di *customer satisfaction* condotte nello scalo di Fiumicino da parte di una società esterna, emerge il netto miglioramento rispetto al periodo precedente (periodo di osservazione 01/07/14-06/05/15 confrontato con 01/07/13-06/05/14):

- la soddisfazione dei passeggeri in ambito pulizia in aeroporto aumenta significativamente arrivando al 89% di passeggeri soddisfatti contro il 74,4% rilevato il periodo precedente;
- relativamente alla pulizia delle toilette l’incremento registrato è notevole arrivando all’87,5% dei passeggeri soddisfatti a fronte del 70,6% del periodo precedente.

Sicurezza e Check in

Con l’obiettivo di ridurre i tempi di attesa per l’attraversamento del varco sicurezza e di migliorare la soddisfazione dei passeggeri, è stato completato il progetto di riconfigurazione dei varchi di sicurezza aeroportuali installando nuovi sistemi di trasferimento dei bagagli e di gestione dei flussi passeggeri (modulo Manchester). Parallelamente è proseguito il programma di formazione comportamentale e di orientamento al passeggero per il personale *front line*. Tali iniziative hanno permesso di conseguire ottimi risultati in termini di qualità percepita, con una percentuale di passeggeri soddisfatti (periodo di osservazione 1/7/14-6/5/15) pari al 95,1% che conferma le ottime performance rilevate nell’analogo periodo dell’anno precedente, pari a 94,9%.



In analogia a quanto illustrato per la Sicurezza anche il processo Check In conferma le ottime performance registrate in precedenza. Considerando gli stessi intervalli temporali utilizzati per la Sicurezza, si ottiene una percentuale di passeggeri soddisfatti pari al 92,3% nel periodo in analisi, a fronte del 91,8% nel corrispondente periodo dell'anno precedente.

Le misurazioni della qualità erogata, relative ai tempi di attesa al controllo bagagli a mano e ai tempi di attesa in coda al check-in, mostrano un trend positivo coerente con la qualità percepita, come descritto nel paragrafo *“programmi per il miglioramento della qualità”* sopra riportato.

La Carta dei Servizi ADR

Nel corso dei primi sei mesi del 2015, il Gruppo ADR ha provveduto ad aggiornare la Carta dei Servizi di Fiumicino e Ciampino, recependo le nuove specifiche richieste dall'ENAC attraverso la nuova circolare “GEN-06”. La nuova Carta dei Servizi, presentata da ADR nel corso del primo semestre 2015, è stata approvata in data 26/06/15.

Rispetto alla versione precedente, tra le variazioni apportate nella nuova versione del documento si evidenziano in particolare:

- FCO: incremento dello standard previsto per la percezione complessiva sul servizio di controllo di sicurezza delle persone e dei bagagli a mano che dal 90% di passeggeri soddisfatti passa al 95%, in relazione ad una performance ADR nel 2014 pari al 96% di passeggeri soddisfatti.

- FCO: aumento di due punti percentuali dello standard previsto per la percezione complessiva sulla regolarità dei servizi ricevuti in aeroporto, fissato al 92% sulla base di una performance ADR 2014 pari a 91,7% di passeggeri soddisfatti.
- CIA: riduzione dello standard previsto per i tempi di attesa ai controlli sicurezza che scende dai 10 agli 8 minuti, calcolato nel 90% dei casi.

COMUNICAZIONE

Al fine di incentivare il dialogo con i passeggeri e di promuovere il cambiamento culturale sia all'interno che all'esterno dell'azienda, anche nella terza annualità del Contratto di Programma ADR ha rivolto particolare attenzione alla comunicazione.

Informazione al passeggero

Al fine di mantenere un approccio trasparente con i propri passeggeri, anche nella terza annualità ADR ha proseguito nella pubblicazione dei dati più significativi relativi alla qualità erogata ai passeggeri sui principali processi operativi. Tali informazioni, aggiornate con cadenza mensile, sono pubblicate sia nelle aerostazioni di Fiumicino e di Ciampino, sia sul sito internet aziendale.

Tra gli interventi realizzati nell'ottica di potenziare le informazioni a disposizione dei passeggeri si riportano:

- Completata l'implementazione del nuovo sistema FIDS (*Flight Information Departure System*), che consente di fornire un maggior numero di informazioni ai passeggeri (tempi di raggiungimento gate, meteo della località di destinazione, ecc.).
- Proseguita la sostituzione dei monitor per l'informativa al pubblico con nuovi schermi a tecnologia led che, oltre a offrire una maggiore luminosità, consentono un risparmio energetico di circa il 50%.
- Installato un tabellone informativo di grandi dimensioni (63 mq) in posizione centrale nella hall partenze del Terminal 1. Il tabellone, realizzato in tecnologia led e leggibile da distanze comprese tra 10 e 60 metri, si colloca per dimensione e qualità dell'immagine tra i migliori dispositivi di informazione aeroportuale a livello europeo.
- Installati presso le aree arrivi n. 4 *hub* informativi sulla mobilità (orari treni e bus, traffico autostradale).



Sensibilizzazione/coinvolgimento delle strutture operative e degli operatori

Per quanto riguarda la formazione comportamentale, sono stati realizzati interventi mirati al miglioramento della qualità del servizio degli addetti di scalo ed è stato varato il progetto “Addetti itineranti”, al fine di migliorare l’interazione tra addetti di scalo e clienti. Al fine di diffondere e promuovere l’impegno al miglioramento, nel corso della presente annualità si è tenuta la seconda Giornata della Qualità, per mezzo della quale ADR presenta a tutti gli operatori aeroportuali le azioni realizzate e i programmi in essere che hanno impatto sulla qualità dei servizi.

INDICATORI DI QUALITA'

Indicatori da 1 a 9: Luglio 2014 – 6 Maggio 2015

Indicatori da 10 a 12: Luglio 2014 – Giugno 2015

| | | Fiumicino | | |
|---|-------------------------------------|-------------|-----------|--------|
| | | Performance | Obiettivo | Status |
| 1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano * | Tempo nel 90% dei casi | 0.05.05 | 0.08.30 | OK |
| 2a) Riconsegna ultimo bagaglio * | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.38.45 | 0.38.22 | NO |
| 2b) Riconsegna primo bagaglio * | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.30.16 | 0.32.38 | OK |
| 3) Tempo di attesa in coda al check-in * | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.12.22 | 0.19.20 | OK |
| 4) Percezione complessiva sul livello di comfort * | % pax soddisfatti | 93,3% | 86,0% | OK |
| 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione * | % pax soddisfatti | 89,0% | 78,0% | OK |
| 6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi * | % pax soddisfatti | 85,7% | 82,0% | OK |
| 7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace * | % pax soddisfatti | 87,9% | 85,0% | OK |
| 8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri * | % pax soddisfatti | 93,2% | 86,0% | OK |
| 9) Assistenza PRM # | % pax soddisfatti | 97,9% | 87,0% | OK |
| 10) Disponibilità punti informazione operativi # | TPHP/N° punti informazione | 23,57 | 23,21 | NO |
| 11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax # | % di tempo di funzionamento su 18 h | 99,5% | 99,1% | OK |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli # | % di tempo di funzionamento su 18 h | 99,2% | 98,8% | 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)

- Tempi medi Q.E. = "mm.ss":

minuti/secondi

INDICATORI DI QUALITA' Luglio 2014 - Giugno 2015

| | | Ciampino | | |
|--|---------------------------------|--|------------------|---------------|
| | | Performance Luglio 2014 / Giugno 2015 | Obiettivo | status |
| 1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli * | Tempo nel 90% dei casi | 0.07.31 | 0.08.20 | OK |
| 2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio * | Tempo nel 90% dei casi | 0.26.00 | 0.26.00 | OK |
| 2b) Tempo riconsegna primo bagaglio * | Tempo nel 90% dei casi | 0.21.07 | 0.20.00 | NO |
| 3) Tempo di attesa coda check-in * | Tempo nel 90% dei casi | 0.17.38 | 0.22.00 | OK |
| 4) Percezione complessiva sul livello di comfort * | % pax soddisfatti | 79,3% | 90,0% | NO |
| 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione * | % pax soddisfatti | 86,3% | 90,0% | NO |
| 6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi * | % pax soddisfatti | 80,4% | 80,0% | OK |
| 7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace * | % pax soddisfatti | 84,8% | 80,0% | OK |
| 8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes * | % pax soddisfatti | 79,5% | 90,0% | NO |
| 9) Assistenza PRM # | % pax soddisfatti | 98,6% | 87,0% | OK |
| 10) Up time CREWS (1) # | % tempo di funzionamento su 17H | 100% | 99,5% | OK |
| 11) Disponibilità punti informazione operativi # | TPHP/N° punti informazione | 32,1 | 33,6 | OK |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli # | % tempo di funzionamento su 8H | 99,5% | 99,3% | OK |

(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) |
| - Tempi medi Q.E. | = "mm.ss": | minuti/secondi |

L'AMBIENTE

ADR è costantemente impegnata a fornire servizi di qualità, nel continuo rispetto dell'ambiente, consapevole della necessità coniugare la valorizzazione e crescita economica con la salvaguardia del patrimonio ambientale. In un'ottica di continuo miglioramento e di riduzione dei propri impatti sull'ambiente e sulle comunità circostanti, il Gruppo ADR sta sempre di più investendo (in termini di risorse economiche e non) per passare da una logica di mera *compliance* normativa verso una gestione proattiva delle problematiche ambientali.

Nel periodo oggetto della terza annualità, ovvero luglio 2014-giugno 2015, gli indicatori ambientali relativi sia allo scalo di Fiumicino sia allo scalo di Ciampino, riportano un trend di crescita comparabile a quello evidenziato nei periodi precedenti. Ad eccezione del sesto indicatore ambientale di Fiumicino "*Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia*". Tutti gli indicatori ambientali inclusi nel Contratto di Programma mostrano performance ampiamente al di sopra degli obiettivi, fatto salvo il parametro relativo alla quantità di energia proveniente da fonti rinnovabili che si discosta dall'obiettivo per appena lo 0,6%.

LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Primo fra tutti va segnalato l'indicatore "*Trattamento differenziato dei rifiuti*" relativo a Fiumicino, le cui performance hanno permesso non soltanto di conseguire l'obiettivo previsto per la terza annualità, ma collocano l'aeroporto "Leonardo da Vinci" tra i più virtuosi in Europa. A dimostrazione dell'importanza che il Gruppo attribuisce alla tematica dei rifiuti, nel mese di ottobre 2014 nello scalo di Fiumicino è stata avviata la fase operativa del nuovo servizio di raccolta dei rifiuti "porta a porta", denominato "la raccolta differenziata vola".

Grazie all'implementazione di una gestione integrata, l'iniziativa prevede che tutti i rifiuti prodotti in aeroporto (derivanti da attività relative ai servizi commerciali, sub-concessionari, enti istituzionali, uffici ADR etc.) siano raccolti da un unico soggetto per mezzo di attrezzature apposite posizionate presso le utenze (contenitori, cassette in plastica e in legno, buste). Al fine di sensibilizzare in materia gli utenti aeroportuali e di contenere la produzione dei rifiuti, al servizio di raccolta "porta a porta" è associata una tariffa che varia in funzione della quantità/tipologia di rifiuto prodotta e della taglia del servizio selezionata dall'utenza (large, medium, small).



Gli obiettivi del progetto sono:

1. aumentare la percentuale di raccolta differenziata
2. ridurre il rifiuto indifferenziato avviato allo smaltimento
3. migliorare la qualità merceologica del rifiuto raccolto

Stante l'attenzione che ADR rivolge alla tematica della gestione dei rifiuti, l'obiettivo aziendale prefissato per il 2015 è di arrivare all'80% della raccolta differenziata a Fiumicino.

Nell'ottica di proseguire nel cammino intrapreso di incremento della percentuale di rifiuti avviati a recupero, nel primo semestre 2015 sono state ultimate e rese operative due isole ecologiche nello scalo di Ciampino, presidiate dal personale della ditta appaltatrice. A dimostrazione dell'efficacia delle azioni effettuate, la percentuale di raccolta differenziata registrata a Ciampino nel primo semestre del 2015, si attesta al 30%, con un incremento di nove punti percentuali rispetto al dato rilevato a consuntivo del 2014.

LA QUALITA' DELL'ACQUA

Con riferimento agli indicatori relativi alla qualità delle acque reflue (COD, BOD5 e SST), le performance registrate permettono di centrare con ampio margine gli obiettivi inclusi nel Contratto di Programma, garantendo pertanto il rispetto dei corrispondenti limiti di legge.

L'impegno di ADR nella mitigazione dell'impronta delle attività aeroportuali nel territorio circostante è dimostrato anche dalla presenza di 4 impianti di disoleazione, aventi lo scopo di depurare le acque raccolte nelle piste e nei piazzali da eventuali sostanze inquinanti, prima dell'immissione nel corpo idrico recettore. Nel 2015 è prevista, inoltre, la realizzazione di ulteriori 14 impianti di disoleazione, che accresceranno l'efficacia del sistema di depurazione delle acque meteoriche.

EMISSIONI DI CO2

A conferma dell'approccio proattivo adottato dall'azienda, che va oltre il semplice rispetto della regolamentazione vigente, dal 2011 ADR ha aderito, su base volontaria, al sistema di certificazione denominato *Airport Carbon Accreditation* (ACA) promosso dall'ACI Europe (Airport Council International). Tale sistema di certificazione prevede quattro livelli crescenti di accreditamento, in funzione

della mappatura e della quantificazione delle emissioni prodotte e delle relative azioni di contenimento realizzate:

- “1 MAPPING”: stima delle emissioni di CO2 dirette;
- “2 REDUCTION”: riduzione emissioni dirette;
- “3 OPTIMISATION”: stima e iniziative di contenimento delle emissioni dirette e indirette;
- “3+ NEUTRALITY”: compensazione delle emissioni dirette ed indirette di cui ADR ha il controllo.

A Novembre 2014 lo scalo di Fiumicino ha ottenuto il massimo livello di accreditamento “3+ NEUTRALITY”, compensando le emissioni dirette e indirette (circa 65.000 tonnellate di CO2 compensate) con l’acquisto di “crediti di carbonio” provenienti da progetti di produzione di energie rinnovabili e da progetti di annullamento di gas inquinanti (HFC) in ambito industriale in paesi in via di sviluppo. Tra gli aeroporti europei del panel² di riferimento di Fiumicino, solo altri 2 scali hanno conseguito tale livello di accreditamento (fonte ACA).



Nel corso del primo semestre 2015, l’ACA ha confermato il mantenimento del livello di accreditamento “2 REDUCTION” per lo scalo di Ciampino. Parallelamente ADR ha completato la documentazione necessaria per il passaggio di Ciampino al livello di accreditamento successivo “3 OPTIMISATION”, che richiede, oltre ai requisiti previsti per i livelli precedenti, il calcolo delle emissioni indirette prodotte da terzi e la definizione di programmi di riduzione delle emissioni da portare a termine con la partecipazione di soggetti esterni, quali compagnie aeree e società di *handling*.

Il rapporto predisposto da ADR è stato validato da un verificatore esterno riconosciuto dall’organismo internazionale che soppintende al rilascio delle certificazioni. Il passaggio al terzo livello di accreditamento per Ciampino sarà formalizzato con il certificato corrispondente, la cui ricezione è prevista nei prossimi mesi.

² Panel europeo: 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)

INQUINAMENTO ACUSTICO

In conformità a quanto stabilito nel Contratto di Programma e nel rispetto delle prescrizioni di legge, sono proseguite le attività di monitoraggio del rumore aeroportuale, sia a Fiumicino sia a Ciampino. Gli indicatori in materia, “Centraline di rilevazione del rumore” e “Up-time rete di monitoraggio rumore”, hanno evidenziato performance superiori agli obiettivi inclusi nel CDP in entrambi gli scali. Nel 2015 proseguirà l’ammodernamento delle centraline di rilevazione del rumore con nuove strumentazioni software.

Al fine di ridurre l’impatto ambientale in termini di inquinamento acustico, nella prima metà del 2015 ADR ha affidato all’Università La Sapienza di Roma l’incarico di realizzare un modello di simulazione, con l’obiettivo di prevedere il “clima” acustico ed apportare tempestivamente le azioni necessarie per evitare eventuali superamenti dei limiti previsti. E’ in corso, inoltre, la definizione del «Piano di mitigazione dell’inquinamento acustico su Fiumicino e Ciampino», che sarà condiviso con ENAC.

CONSUMI ENERGETICI

Nel sito di Fiumicino negli ultimi anni si è registrato un trend in diminuzione dei consumi di energia elettrica dovuta ai significativi interventi di efficienza energetica messi in atto continuamente negli anni. Coerentemente con gli anni precedenti, sono proseguite le attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a LED o a basso consumo in numerose aree dei Terminal e nelle piste e piazzali; sono proseguiti i lavori di sostituzione dei motori con quelli ad alta efficienza degli impianti elettromeccanici e del sistema di smistamento bagagli, così come l’installazione degli inverter e le opere di manutenzione straordinaria dei gruppi frigoriferi e delle torri evaporative.

Nello scalo di Ciampino, nell’area partenze e nelle aree esterne, nell’ultimo anno sono state sostituite le lampade convenzionali con quelle di nuova generazione a tecnologia led ad alta luminosità. Nel sistema di condizionamento sono stati installati inverter sulle unità di trattamento dell’aria ed è stato implementato il così detto *freecooling che*, attraverso l’utilizzo dell’aria esterna, consente di ridurre i consumi energetici del sistema di condizionamento. E’ stato, inoltre, installato un impianto di monitoraggio del condizionamento e riscaldamento dello scalo, al fine di consentire una gestione automatizzata di tutte le temperature interne, con riduzione dei tempi di intervento e risparmio sui costi di gestione.

Nel primo semestre 2015, gli interventi di contenimento dei consumi hanno consentito di limitarne la crescita allo 0,65%, a fronte di un aumento del traffico passeggeri sullo scalo di Fiumicino del 6,7%; nel periodo in

esame, infatti, l'indicatore di consumo kwh/passeggero diminuisce del 5,7% rispetto al primo semestre 2014. Nel corso del semestre sono proseguiti gli interventi di regolazione degli impianti di condizionamento finalizzati al risparmio energetico, nonché attività di *revamping* impiantistico come previsto dal piano investimenti. Nei mesi passati sono stati sostituiti in diverse aree dei terminal corpi illuminanti con quelli a tecnologia LED i quali hanno caratterizzato i risparmi in termini di energia elettrica.

Nell'ottica di rendere sempre più sostenibile il proprio business, ADR ha avviato nel 2014 il progetto-pilota Smart Grid, che prevede la realizzazione di un'isola energetica per l'accumulo di energia elettrica proveniente da impianti a fonte rinnovabili (fotovoltaico e micro-mini eolico). Il progetto verrà avviato nei prossimi mesi, contribuendo alla riduzione dei consumi energetici e alla mitigazione dell'impatto ambientale.

INDICATORI AMBIENTALI Luglio 2014 - Giugno 2015

| | | FIUMICINO | | |
|--|---|---|---------------|-----------|
| | | Performance Luglio 2014 / Giugno 2015 | Obiettivo | Status |
| 1) Centraline di rilevazione del rumore # | N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000 | 6,04 | 5,83 | OK |
| 2) Up-time rete di monitoraggio rumore # | % tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo | 93,9% | 92,0% | OK |
| 3) Trattamento differenziato dei rifiuti # | Quintali di rifiuti raccolti in modo differenziato/quintali totali di rifiuti | 73,0% | 35,0% | OK |
| 4) a. Trattamento acque reflue - COD (mg/L di O2) # | % rispetto al Limite di Legge (125 mg/L) della concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica dei composti organici ed inorganici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione | 35,6% | 45,0% | OK |
| 4) b. Trattamento acque reflue - BOD5 (mg/L di O2) # | % rispetto al Limite di Legge (25 mg/L) della concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione biochimica dei composti organici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione | 54,0% | 64,00% | OK |
| 4) c. Trattamento acque reflue - Solidi Sospesi Totali (mg/L) # | % rispetto al Limite di Legge (35 mg/L) della concentrazione annuale media di solidi sospesi totali nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione | 17,1% | 22,0% | OK |
| 5) Efficienza energetica # | KWh di energia utilizzata nel terminal / mc di terminal | 148,75 | 163,0 | OK |
| 6) Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia ** # | KWh di energia non prodotta da fonti rinnovabili/ kwh di energia utilizzata dall'aeroporto | 1,000 | 0,994 | NO |

** valore "0" all'anno base – per ovviare all' "effetto leva" si è invertita l'unità di misurazione rispetto a quanto previsto dalle linee guida.

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| * Dato fornito da PRAGMA | # Dato fornito da ADR |
|--------------------------|-----------------------|

INDICATORI AMBIENTALI Luglio 2014 - Giugno 2015

| | | Ciampino | | |
|---|--|---|---------------|-----------|
| | | Performance Luglio 2014 / Giugno 2015 | Obiettivo | Status |
| 1) Centraline di rilevazione del rumore # | N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000 | 19,47 | 17,91 | OK |
| 2) Up-time rete di monitoraggio rumore # | % tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo | 96,4% | 92,0% | OK |
| 3) Trattamento differenziato dei rifiuti # (1) | Quintali di rifiuti raccolti in modo non differenziato/quintali totali di rifiuti | 75,5% | 90,0% | OK |
| 4) Trattamento acque reflue # | % concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica dei composti organici ed inorganici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione | 100% | 100% | |
| 5) Efficienza energetica # | KWh di energia utilizzata nel terminal / mc di terminal | 122,25 | 156,00 | OK |
| 6) Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia # | KWh di energia non prodotta da fonti rinnovabili/ kwh di energia utilizzata dall'aeroporto | 1,00 | 1,00 | |

¹ valore pari all'1% all'anno base – per ovviare all' "effetto leva" si è invertita l'unità di misurazione rispetto a quanto previsto dalle linee guida.

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| * Dato fornito da PRAGMA | # Dato fornito da ADR |
|--------------------------|-----------------------|

Allegato 2

**CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETA' CHE EFFETTUA LE
RILEVAZIONI - PRAGMA**



Roma, 6 Agosto 2015

**Oggetto: CONTRATTO DI PROGRAMMA ADR-ENAC: LE PERFORMANCE DEI DUE SCALI
ROMANI**
(FCO: luglio 2014-6 maggio 2015 / CIA: Luglio 2014-Giugno 2015)

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

- Luglio 2014-6 maggio 2015 presso lo scalo di Fiumicino

- Luglio 2014-Giugno 2015 presso lo scalo di Ciampino

per gli indicatori contrassegnati da "*", così come previsto dal Contratto di Programma ADR-Enac.

Si fa notare che gli 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.

c.c.i.a.a. 343341 Infb. Roma 3007771 c.f. 00819770587 p.iva 00934911009

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: 20123 Milano, Via Arbe n. 34
E-mail: pragma@pragma-research.it - Sito web: www.pragma-research.it




INDICATORI DI QUALITA' Luglio 2014 – 6 Maggio 2015
Aeroporto Leonardo da Vinci di FIUMICINO

| | Unità di misura | Risultati Luglio 2014 / 6 Mag 2015 | Obiettivo | Status |
|---|-------------------------------------|--|-----------|--------|
| * 1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano | Tempo nel 90% dei casi | 0.05.05 | 0.08.30 | OK |
| * 2a) Riconsegna ultimo bagaglio | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.38.45 | 0.38.22 | NO |
| * 2b) Riconsegna primo bagaglio | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.30.16 | 0.32.38 | OK |
| * 3) Tempo di attesa in coda al check-in | Tempo di attesa nel 90% dei casi | 0.12.22 | 0.19.20 | OK |
| * 4) Percezione complessiva sul livello di comfort | % pax soddisfatti | 93,3% | 86,0% | OK |
| * 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione | % pax soddisfatti | 89,0% | 78,0% | OK |
| * 6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi | % pax soddisfatti | 85,7% | 82,0% | OK |
| * 7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace | % pax soddisfatti | 87,9% | 85,0% | OK |
| * 8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri | % pax soddisfatti | 93,2% | 86,0% | OK |
| 9) Assistenza PRM # | % pax soddisfatti | 97,9% | 87,0% | OK |
| 10) Disponibilità punti informazione operativi # | TPHP/N° punti informazione | 23,57 | 23,21 | NO |
| 11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax # | % di tempo di funzionamento su 18 h | 99,5% | 99,1% | OK |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli # | % di tempo di funzionamento su 18 h | 99,2% | 98,8% | 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)

- Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss":

ore/minuti/secondi


INDICATORI DI QUALITA' Luglio 2014 - Giugno 2015
Aeroporto G.B. Pastine di Ciampino

| | Unità di misura | Performance Luglio 2014 / Giugno 2015 | Obiettivo | status |
|---|---------------------------------|---|-----------|--------|
| * 1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli | Tempo nel 90% dei casi | 0.07.31 | 0.08.20 | OK |
| * 2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio | Tempo nel 90% dei casi | 0.26.00 | 0.26.00 | OK |
| * 2b) Tempo riconsegna primo bagaglio | Tempo nel 90% dei casi | 0.21.07 | 0.20.00 | NO |
| * 3) Tempo di attesa coda check-in | Tempo nel 90% dei casi | 0.17.38 | 0.22.00 | OK |
| * 4) Percezione complessiva sul livello di comfort | % pax soddisfatti | 79,3% | 90,0% | NO |
| * 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione | % pax soddisfatti | 86,3% | 90,0% | NO |
| * 6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi | % pax soddisfatti | 80,4% | 80,0% | OK |
| * 7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace | % pax soddisfatti | 84,8% | 80,0% | OK |
| * 8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes | % pax soddisfatti | 79,5% | 90,0% | NO |
| 9) Assistenza PRM # | % pax soddisfatti | 98,6% | 87,0% | OK |
| 10) Up time CREWS (1) # | % tempo di funzionamento su 17H | 100% | 99,5% | OK |
| 11) Disponibilità punti informazione operativi # | TPHP/N° punti informazione | 32,1 | 33,6 | OK |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli # | % tempo di funzionamento su 8H | 99,5% | 99,3% | OK |

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