

Contratto di programma ENAC - ADR

Consultazioni con gli utenti

Indicatori qualità e piano interventi per il sottoperiodo tariffario 2017-2021



Agosto 2016 – Aeroporto Leonardo da Vinci

- ❑ QUALITÀ – CONTESTO DI RIFERIMENTO
- ❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP – IV ANNUALITA'
- ❑ AGGIORNAMENTO ALLEGATO 10 CDP – II SOTTOPERIODO 2017/2021

- Per ADR coniugare crescita economica e miglioramento della qualità dei servizi costituisce una priorità strategica
- A partire dal 2012, ADR ha avviato un processo di profonda trasformazione che pone le tematiche della soddisfazione dei clienti al centro delle attività aziendali. Il programma, denominato “Copernico”, racchiude una pluralità di progetti che ogni Direzione di ADR ha individuato al proprio interno per accrescere la qualità del servizio
- Su questo percorso sono state realizzate diverse attività che hanno permesso di migliorare sensibilmente la *customer experience*, nella prospettiva di allineare la qualità dei servizi offerti dallo scalo di Fiumicino ai migliori aeroporti europei
- Nel corso degli anni, a compimento dei progetti, il programma è stato ulteriormente sviluppato, mantenendo sempre viva la propensione alla continua ricerca del miglioramento della qualità:

Processo

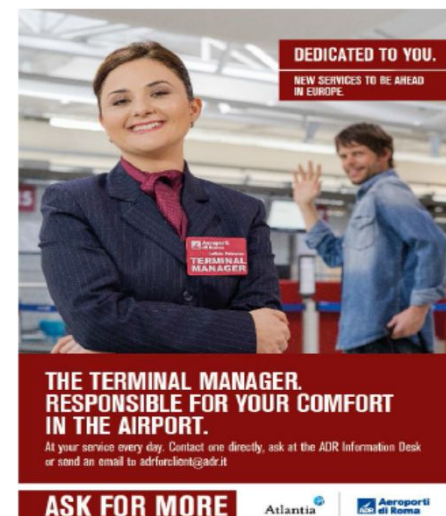


Azioni già realizzate nel corso degli anni

Il Cambiamento Organizzativo

Terminal Manager

- Crea la figura del **Terminal Manager** (n. 5 persone) per presidiare la parte interna e la parte esterna delle aerostazioni, inclusa l'area di pista.
- La figura garantisce l'immagine e la funzionalità dell'area di competenza, avvalendosi direttamente di una struttura agile e proattiva per il controllo e gli interventi più immediati.



Airport Cleaning

- Costituita **Airport Cleaning**, società controllata al 100% ADR, con la mission di garantire standard d'eccellenza per la pulizia delle aerostazioni.
- A partire dal 1 dicembre 2014 è stata affidata ad Airport Cleaning anche la gestione del servizio di raccolta e distribuzione dei carrelli portabagagli.



Azioni già realizzate nel corso degli anni

Parcheggi e Accessibilità Città-Aeroporto

Intermodalità

- **Collegamento vs. Città:** incremento frequenze e nuovo treno «Jazz»
- **Treni Alta Velocità:** attivati servizi quotidiani di treni ad alta velocità “Frecciargento” che collegano l’aeroporto di Fiumicino con le città di Firenze, Bologna, Padova e Venezia



Viabilità

- **Zona a Traffico Controllato (ZTC) «Kiss&Go»:** accesso consentito a passeggeri e accompagnatori - destinati ai terminal 1, 2 e 3 - con sosta gratuita di 15 minuti
- **Zona a Traffico Limitato (ZTL) :** accesso consentito ai soli veicoli autorizzati per mezzo di un sistema di rilevamento elettronico
- **Carpooling:** implementata piattaforma web che consente alla comunità aeroportuale di Fiumicino e Ciampino di offrire e/o richiedere “passaggi” da e per il luogo di lavoro, utilizzando le autovetture private.



AREA
Kiss&Go



ADR CARPOOLING

Parcheggi

- **Car Valet:** area dove il passeggero può lasciare comodamente in custodia la propria autovettura, richiedendone per il rientro il rifornimento carburante, il lavaggio e altri servizi di cura dell’auto
- **Parking Management System:** 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 (carta di credito e bancomat all’uscita dalle corsie).

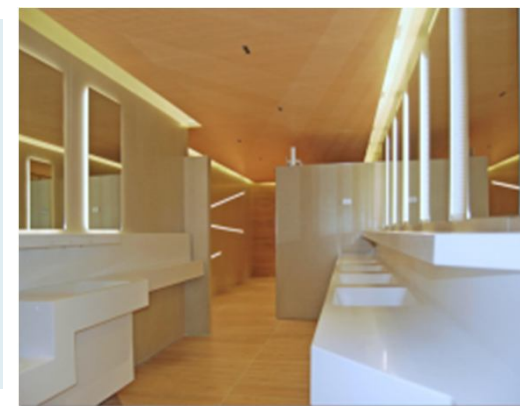


Azioni già realizzate nel corso degli anni

Comfort e Infrastrutture

Riqualifica Toilette

- Completato il programma di riqualifica dei gruppi toilette dell'aeroporto, secondo un nuovo concept in linea con le best practice internazionali



Info Point e Finger

- Riprogettazione dei banchi informativi poli-funzionali a disposizione dei passeggeri ed incremento del numero degli stessi.
- Sostituiti i vecchi pontili con nuovi *loading bridge* e sono stati ammodernati i rivestimenti interni nei tunnel di pre-imbarco



Infra- strutture

- **Riprotezione biglietterie Terminal:** realizzate postazioni in testata alle isole check-in secondo un layout integrato .
- **Smoking Cabin:** installate nuove cabine fumatori presso il Terminal 1 e le aree di imbarco C e D
- **Banchi Tour Operator:** realizzati nuovi punti di presidio dei tour operator
- **Sicurezza:** 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)



Azioni già realizzate nel corso degli anni

Servizi a disposizione del passeggero e campagna di comunicazione

Wi-Fi e Carrellini

- Sono stati resi gratuiti la connessione Wi-Fi e il servizio carrelli portabagagli
- A disposizione dei passeggeri, in area airside, 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

Charging Point

- Installati stazioni di ricarica per dispositivi elettronici (cellulari, tablet, pc) in prossimità delle gate di imbarco.
- Realizzate postazioni "workstation" (pareti attrezzate con prese elettriche) che offrono ai passeggeri uno spazio aggiuntivo per utilizzare e ricaricare i propri dispositivi.

Airport Helper

- Introdotta la figura dell'Airport Helper per la diffusione dei valori di cortesia e accoglienza verso il passeggero coinvolgendo tutta la community aeroportuale
- Alle persone che aderiscono è rivolta una specifica formazione in aula, per rimanere aggiornati su tutte le informazioni di cui i passeggeri possono aver bisogno

Monitor informativi

- 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.)
- Installato 1 ledwall da 58 mq al Terminal 1 e 2 ledwall da 38 mq al Terminal 3



Azioni 2016 a supporto del cambiamento (1/3)

➤ Nel corso del 2016, ulteriore spinta al miglioramento della qualità percepita ed erogata attraverso l'individuazione di 13 cantieri di miglioramento

n.	Cantieri	Area di Intervento	Descrizione
1	Comfort	Galleria Transiti	Riqualifica della Galleria Transiti e interventi per l'adeguamento operativo dei flussi passeggeri.
		Sedute airside	Incremento della disponibilità di sedute in area airside in particolare nelle aeree di imbarco
		Smoking cabin	Realizzazione di ulteriori smoking cabin in area airside
		Charging Point	Incremento del numero di punti di ricarica realizzando sedute ad hoc dotate di colonnina di ricarica adiacente che faciliti l'individuazione
2	Riconsegna Bagagli	Facilità di orientamento	Rendere immediata l'individuazione della sala di riconsegna bagagli e del nastro attraverso l'installazione di impianti con monitor da 65 pollici e rinnovando la segnaletica di indirizzo
		Chiarezza delle informazioni video	Rivisitazione del set di informazioni trasmesse ai passeggeri al fine di migliorare la leggibilità e l'efficacia delle info riportate nei monitor.
		Comfort nelle sale di riconsegna bagagli	Miglioramento del comfort facendo leva sui principali item: illuminazione, intrattenimento, riqualifica dell'area, disponibilità di sedute (in particolare per quanto riguarda il T3 con lo spostamento dei locali Lost&Found e l'allargamento del corridoio di fronte ai nastri 4-8)
3	Sicurezza	Comportamento addetti Security	Implementazione processo di formazione "On The Job" per il miglioramento del comportamento degli addetti tramite le figure di trainer, supervisori e RIT
		Lettori elettronici boarding pass (Pax Track)	Installazione di lettori elettronici di boarding pass (T1, T3 e CIA) per regolare l'ingresso nell'area dei controlli di sicurezza, velocizzare il processo di lettura carta di imbarco e misurare i tempi di coda con tecnologia Wi-Fi/Bluetooth
		De-stress Area Partenze T3	Realizzazione di un'area de-stress collocata post controlli sicurezza del varco T3 Est
		Riqualifica varco di sicurezza transiti	Riqualifica del varco transiti al fine di incrementare i mq disponibili, incrementare la capacità produttiva e migliorare il comfort
4	Passaporti	Rinnovamento area "Immigration" Arrivi T3	Rinnovamento del varco controlli passaporti "Immigration" (T3 Arrivi) tramite l'installazione di 12 postazioni e-gates e 26 cabine passaporti differenziando il flusso passeggeri per tipologia di flusso e l'implementazione della nuova segnaletica per comunicare al passeggero apertura/chiusura cabina passaporti e tipo passaporto processato
		Internalizzazione presidio e-gates	Con l'autorizzazione del Ministero degli Interni, avviata sperimentazione di insourcing attività di presidio delle postazioni e-gates, effettuata tramite personale ADR Security, al fine di ottimizzare le risorse della Polizia nelle cabine per il controllo tradizionale del passaporto.

Azioni 2016 a supporto del cambiamento (2/3)

n.	Cantieri	Area di Intervento	Descrizione
5	Pulizia (Terminal e toilette)	Avvio nuovi programmi ed ottimizzazione attività	<ul style="list-style-type: none"> > Attivazione di programmi specifici su pensiline, scale mobili, ascensori e soffitti reticolati attraverso attività periodiche. > Ottimizzazione interventi di pulizia ai finger sulla base della pianificazione e gestione operativa > Implementazione di procedura di competenza del Responsabile In Turno (RIT) per garantire maggiore copertura toilette durante ore di picco: 4 passaggi x area nelle ore picco (6-14-20)
		Interventi straordinari	Avviati interventi di pulizia straordinaria: collegamenti pedonali FS, elevatori panoramici, soffitto reticolato dell'area G, vetrate esterne dei finger dell'area G.
		Presentazione addetto Airport Cleaning	Migliorare l'impatto del personale di Airport Cleaning sia in termini di immagine (nuove divise) che di approccio al cliente.
6	Segnaletica	Nuova segnaletica	Progettazione, produzione e installazione della nuova segnaletica in tutto lo scalo FCO (incluso avancorpo e area d'imbarco E), tramite la definizione di pittogrammi, codici colore, dimensioni strutture
		Segnaletica corridoio transiti	Adeguamento segnaletica a seguito della riapertura corridoio transiti con pittogrammi, grafica e tecnologia delle strutture definiti nell'ambito del progetto della nuova segnaletica
7	PRM	Nuovo Concept Punti di Accoglienza PRM	Definizione e realizzazione del nuovo concept dei punti di accoglienza PRM, maggiormente integrati con il resto degli spazi aeroportuali
		Accessibilità per PRM	Miglioramento dell'accessibilità per PRM a 360° (es. pullman, sito internet, totem, F&B)
8	Commerciale	Progetto "Otello"	Ottimizzazione del processo di Tax Refund, con verifica doganale effettuata direttamente al momento di richiesta rimborso nei locali VAT refund
		Aumento Aree Common	Riduzione spazi retail per miglioramento comfort (Molo B, D e Arrivi T3)
9	WiFi	Incremento banda e nuove funzionalità	Incremento progressivo velocità della banda, riduzione dei passaggi per la prima attivazione e connessione automatica per passeggeri che hanno già usufruito del servizio. Sblocco streaming e social network.
		Comunicazione "Free WiFi"	Rilascio servizio unico "Free WiFi", con implementazione nuovo format ed attivazione di campagna di comunicazione ad hoc
10	Parcheggi	Car Parking Revitalization	Riqualifica dei parcheggi in linea con gli standard internazionali ESPA e conseguimento della certificazione corrispondente
		Sistema di prenotazione Parcheggi	Implementazione della lettura automatica della targa per associare la prenotazione effettuata al veicolo, con particolari benefici in termini di riduzione dei casi di non corretta gestione della prenotazione da parte del cliente al momento dell'entrata nel parcheggio
		Segnaletica /Way Finding	Miglioramento del way finding tra parcheggi e terminal ed installazione di nuova cartellonistica, coerente con il progetto di segnaletica

Azioni 2016 a supporto del cambiamento

Altri cantieri

n.	Cantieri	Area di Intervento	Descrizione
11	Gestione Handling	Ottimizzazione attività Ground Handling	Re-ingegnerizzazione delle attività svolte dall'ente "Ground Handling" con l'obiettivo di migliorare il controllo sui processi di handling.
		Miglioramento livelli di servizio	Avvio azioni di miglioramento volte all'innalzamento dei livelli di servizio offerti ai passeggeri in termini di tempi di riconsegna bagagli a seguito della limitazione degli handler.
12	Passeggero Business	Sale VIP	Riconfigurazione e ristrutturazione Sale VIP alla luce anche dell'apertura dell'avancorpo e area imbarco E
13	Manutenzione	Gestione della non conformità	Re-engineering del processo di rilevazione e tracciatura della non conformità.

Riapertura «Galleria Transiti»

Comfort

1

ADR Aeroporti di Roma

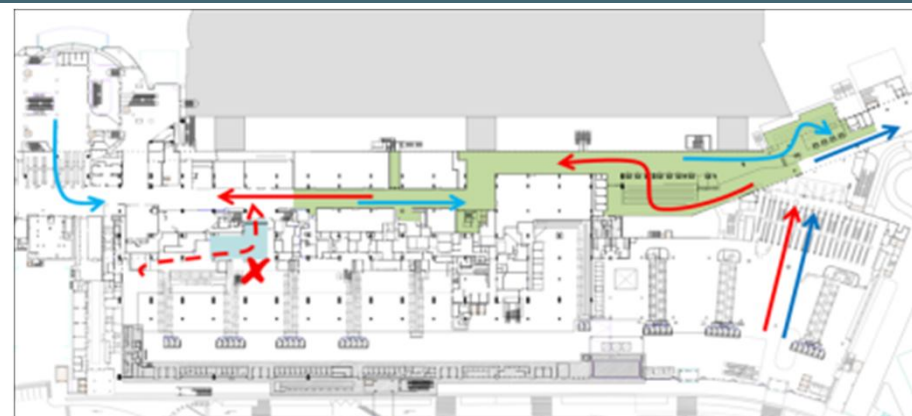
KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Facilità di connessione con altri voli	3,92	3,81	3,0%	6,2%

- Riaperta il 29/04/16 la galleria (lunga oltre 240 metri), che collega l'area Schengen con l'area Extra-Schengen, migliorando notevolmente la *customer experience* dei passeggeri in transito (ca. 26% del traffico).
- Rifacimento delle aree dedicate ai controlli passaporti con installazione di 16 e-gates in aggiunta alle 26 postazioni «tradizionali»



PERCORSI GALLERIA TRANSITI

- Area chiusa: siti di costruzione
- Pax originanti del T3 diretti verso destinazioni extra-schengen (aree di imbarco G e H)
- Pax originanti del T3 diretti verso destinazioni Nazionali o Schengen / Schengen boarding (aree di imbarco B, C,D)
- Transfer pax from non Schengen to Dom /Schengen



Interventi ultimati:

Ripristino e riqualifica sottopasso Terminal 3

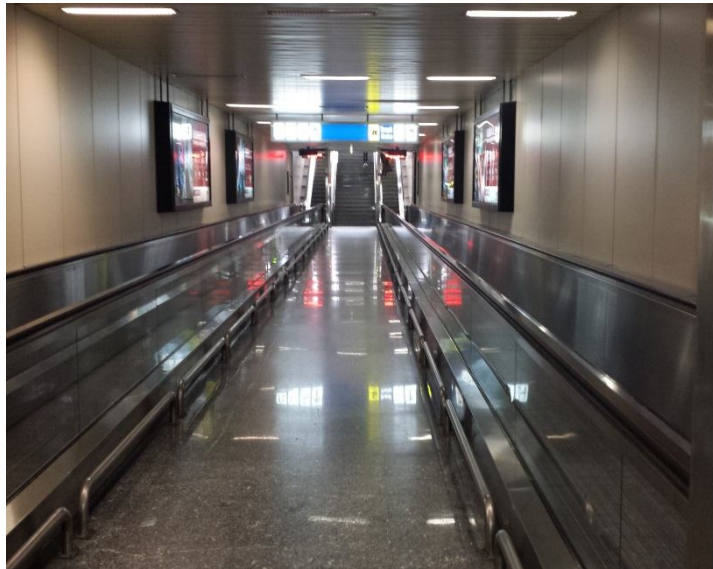
Comfort

1

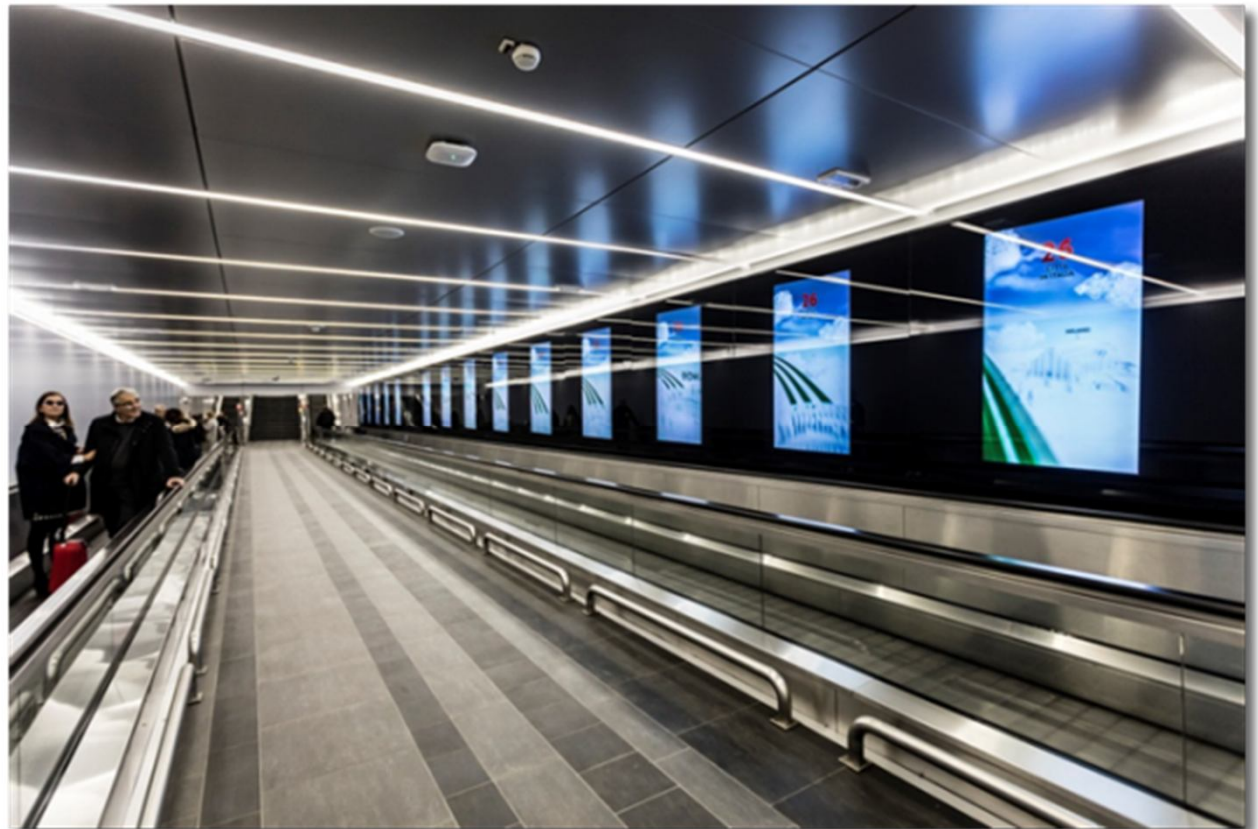
ADR Aeroporti di Roma

- Ripristino e riqualifica estetica, architettonica e funzionale del sottopasso che mette in comunicazione l'area arrivi del Terminal 3 con i parcheggi multipiano e la stazione ferroviaria RFI.
- Sostituiti le pavimentazioni, i rivestimenti delle pareti, i controsoffitti e gli impianti elettrici e di illuminazione esistenti.

IMMAGINE ANTE OPERAM



POST OPERAM



Interventi ultimati:

Riqualifica Sottopasso Terminal 1 (1/2)

Comfort

1

ADR Aeroporti di Roma

- Ripristino e restyling del sottopasso che mette in comunicazione l'area arrivi del Terminal 1 con i parcheggi multipiano ed i collegamenti verticali che si trovano sulla viabilità arrivi secondari.
- Sostituite le pavimentazioni, i rivestimenti interni, le nuove scale mobili, gli impianti elettrici e riqualificati gli ascensori panoramici posti lungo la viabilità secondaria.

IMMAGINE ANTE OPERAM (non aperto al pubblico)



POST OPERAM



Interventi ultimati:

Riqualifica Sottopasso Terminal 1 (2/2)

Comfort

1

ADR Aeroporti di Roma

- Nuova pensilina a copertura dell'uscita del sottopasso pedonale di collegamento al Terminal T1. La pensilina è realizzata con struttura in profilati d'acciaio e superfici vetrate

IMMAGINE ANTE OPERAM



POST OPERAM



Interventi ultimati:

Incremento delle sedute in area airside

Comfort

1

ADR Aeroporti di Roma

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Comfort delle aree di attesa	3,63	3,57	1,6%	9,6%

- Mediante sopralluoghi definite posizioni e quantità delle sedute *as is* e da incrementare, tenendo conto delle diverse situazioni che caratterizzano l'area (es. operatività, cambiamenti di layout, uscite sicurezza, aree accodamento per imbarco).

AREA DI IMBARCO G



- Posizionate 750 sedute aggiuntive conseguendo un incremento complessivo di posti a sedere pari a ca. +17% nelle aree prospicienti le gate d'imbarco e nelle sale di riconsegna bagagli.

Interventi ultimati:

Pedonalizzazione percorsi connettivi

Comfort

1

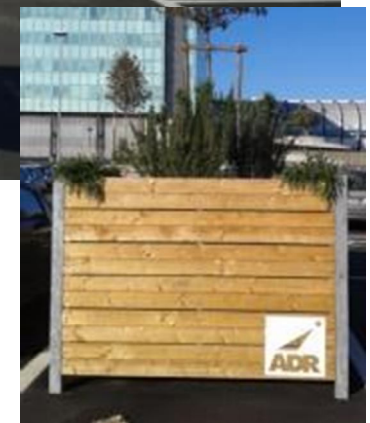
ADR Aeroporti di Roma

- L'intervento ha per finalità la riorganizzazione funzionale e percettiva degli spazi aperti, con particolare attenzione all'area del connettivo tra terminal e funzioni di contorno, la creazione di percorsi e trame verdi connettive, il miglioramento della qualità ambientale.

IMMAGINE ANTE OPERAM



POST OPERAM



Vista frontale

Interventi ultimati:

Riqualifica Sala Terminal 3

Riconsegna Bag.

2

ADR Aeroporti di Roma

- Riqualifica dell'area con illuminazione a strip-led, installazione di 17 nuovi monitor da 46" sopra ai nastri 4-8 (in precedenza da 42") e di 10 monitor da 65" di indirizzo al nastro (in precedenza da 46")
- Installazione di ulteriori sedute e nuova segnaletica.

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Tempo di attesa per la riconsegna bagagli	3,43	3,48	-1,4%	7,8%
Chiarezza informazioni video	4,14	4,00	3,4%	8,4%

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

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

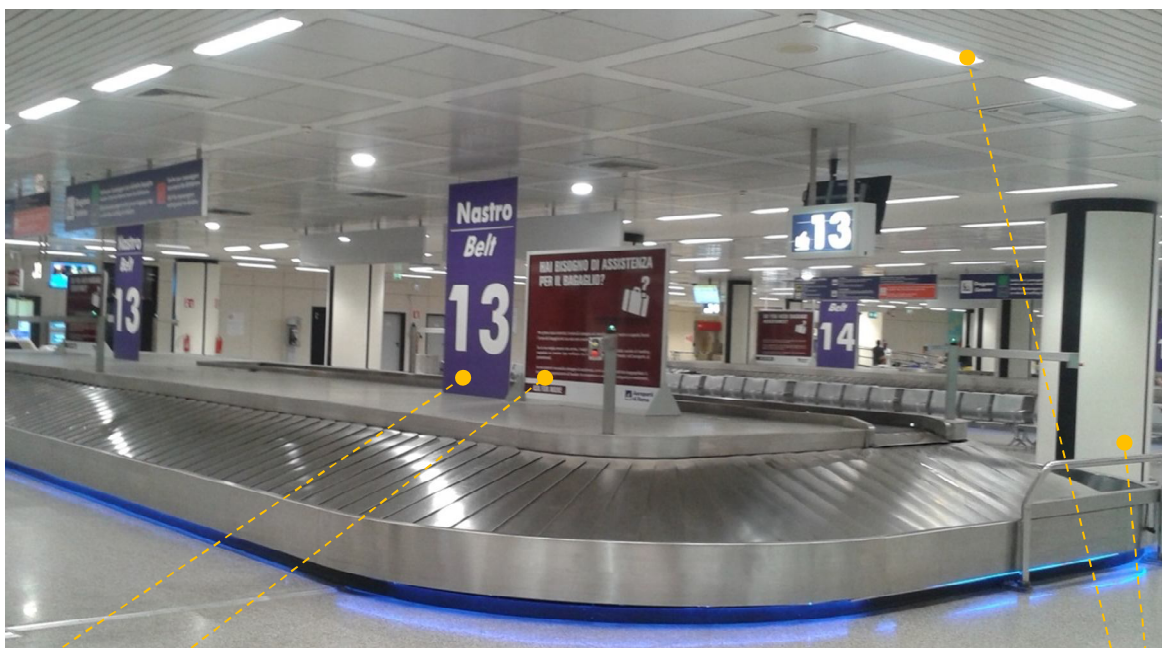
• Incrementate sedute

Interventi ultimati:

Riqualifica Sala Terminal 1

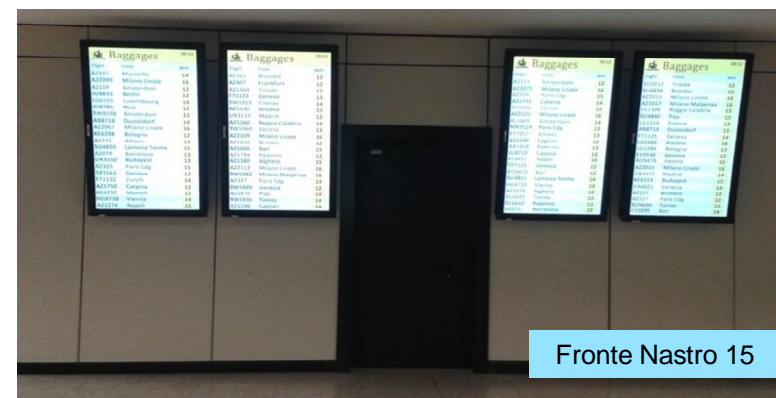
- Al fine di migliorare il *way finding*, sono stati sostituiti i 6 monitor da 46" di indirizzo al nastro con n. 8 monitor da 65" e sono stati posizionati pannelli di grandi dimensioni sopra i nastri di riconsegna.
- Potenziata l'illuminazione della sala attraverso l'installazione di oltre 700 corpi illuminanti con tecnologie a led, in sostituzione dei precedenti.

SALA RICONSEGNA BAGAGLI T1



- 1 Realizzazione di 2 pannelli per ogni nastro per agevolare l'individuazione del nastro.
- 2 Campagna di comunicazione con indicazioni in caso di mancata riconsegna
- 3 Riverniciatura delle colonne da grigie a bianche, favorendo l'illuminazione.
- 4 Installazione di oltre 700 lampade con tecnologia a LED

FOCUS MONITOR DI INDIRIZZO AL NASTRO



Confronto con monitor precedenti (attualmente rimossi)

Interventi ultimati:

Realizzata la nuova De-Stress Area

- Nuova De-stress Area realizzata post controlli Sicurezza del Terminal 3 con installazione di illuminazione soft tramite faretti a led e realizzazione di 26 sedute confortevoli.

Sicurezza

3

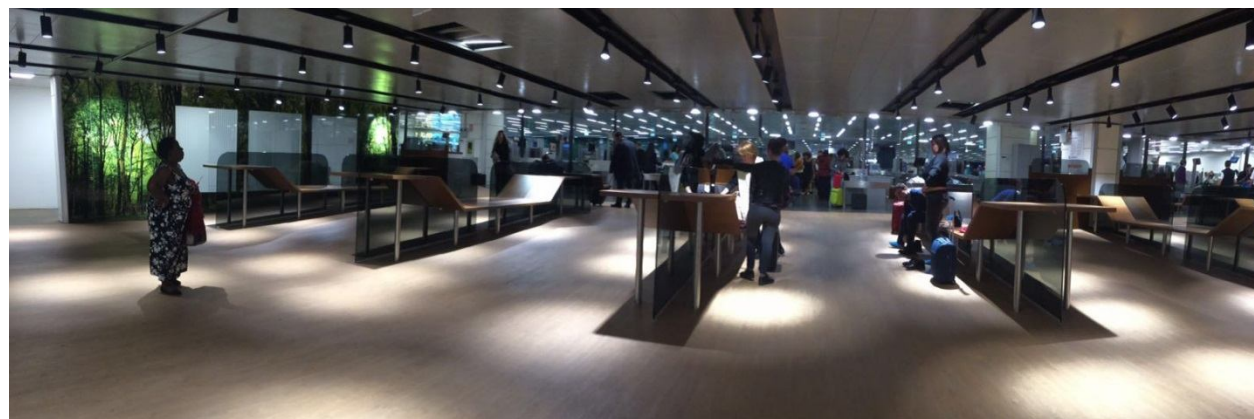
ADR Aeroporti di Roma

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Cortesia e competenza del personale Security	4,03	3,95	2,0%	8,9%
Accuratezza del controllo	3,96	3,95	0,2%	8,3%
Tempo di coda al controllo sicurezza	4,01	3,84	4,4%	11,5%

ANTE OPERAM



POST OPERAM



Interventi ultimati:

Letture automatizzata tramite «Pax track»

Sicurezza

3

ADR Aeroporti di Roma

- L'installazione di dispositivi elettronici per la lettura automatica delle carte di imbarco, denominati Pax Track, consente un accesso più regolare e sicuro ai varchi sicurezza oltreché il monitoraggio puntuale dei tempi di attraversamento

FCO



CIA



T3



Interventi ultimati:

Sperimentazione «Queue Beater»

Sicurezza

3

ADR Aeroporti di Roma

- Avviata al varco Ovest del Terminal 1 la sperimentazione di un nuovo sistema di caricamento, denominato «Queue Beater», dotato di una doppia rulliera che consente ai passeggeri di prepararsi simultaneamente (fino ad un max di 4) per il controllo.

SPERIMENTAZIONE IN CORSO AL T1 OVEST



Vantaggi

Throughput

- Throughput significativamente superiore delle soluzioni attuali e con performance più stabili nell'arco della giornata.

Gestione code

- Superamento del collo di bottiglia relativo all'alimentazione in linea.

Attività Facilitatore

- Minore carico di lavoro su attività di facilitazione (il passeggero prende la sua vaschetta in autonomia).

Prossimi Passi

Estensione

- Estesa la sperimentazione a tutte le rulliere del varco T1 Ovest.
- Prevista installazione anche al T3 Est nei prossimi mesi.

Interventi ultimati:

Refurbishment T3 Immigration (1/4)

- Restyling dell'area controllo passaporti T3 Immigration: apertura al pubblico di 13 cabine per il controllo passaporti, per un totale di 26 postazioni di passaportisti e 12 e-gates (16 entro fine anno). Realizzazione di controsoffitto ondulato ed illuminazione tramite strip-led

Passaporti

4

Aeroporti di Roma

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Tempo di coda al controllo Passaporti	4,27	4,04	5,7%	12,8%
Cortesia e competenza del personale	4,12	4,01	2,6%	10,7%

ANTE INTERVENTO (Cantiere in corso)



POST INTERVENTO



- 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)

Interventi ultimati:

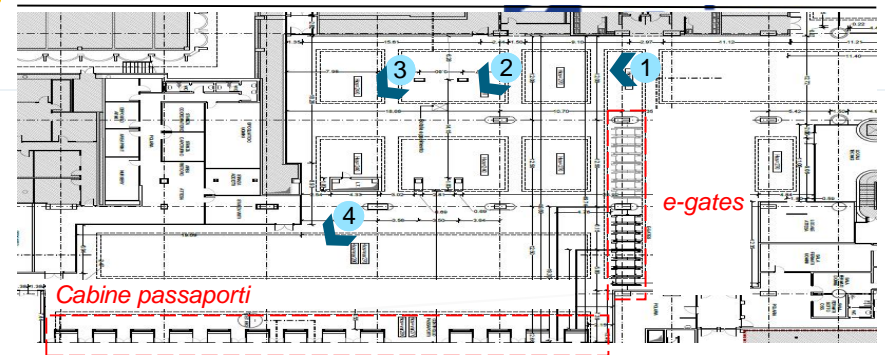
Refurbishment T3 Immigration (2/4)

Passaporti

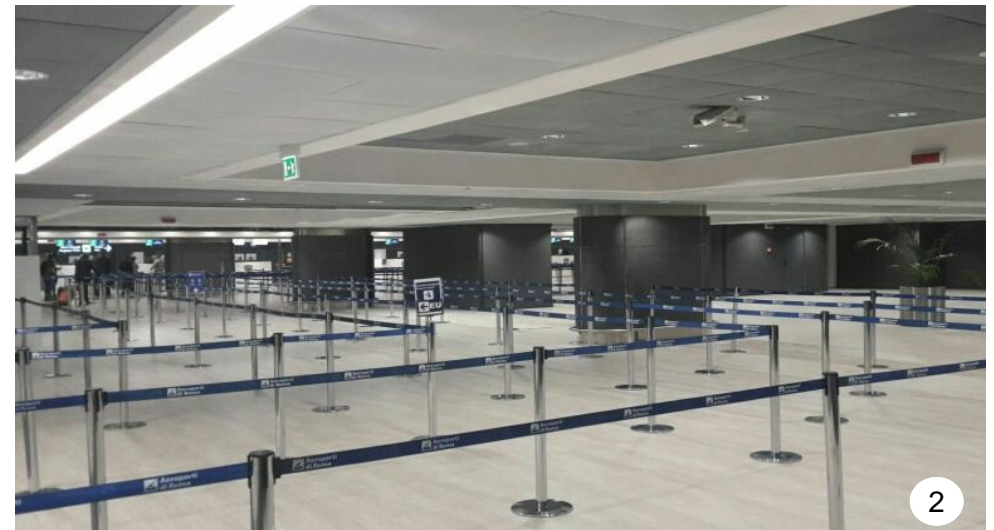
4

- Riqualfica dell'area fronte cabine passaporti, incrementando l'area a disposizione dei passeggeri
- In corso installazione di pareti abbattibili (ca. 1 m) in policarbonato trasparente per la separazione dei flussi.

Planimetria



1



2



3



4

Interventi ultimati:

Refurbishment T3 Immigration (3/4)

Passaporti

4

ADR Aeroporti di Roma

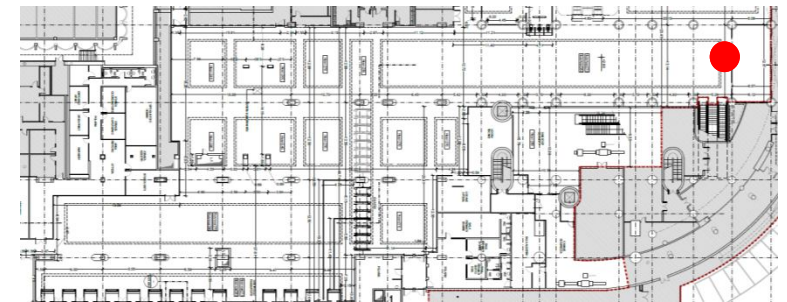
Arrivi remoti



Illuminazione tramite strip-led

Installazione di controsoffitto con doghe ondulate «blades» in continuità con il resto dell'area

Applicazione di rivestimenti su pilastri



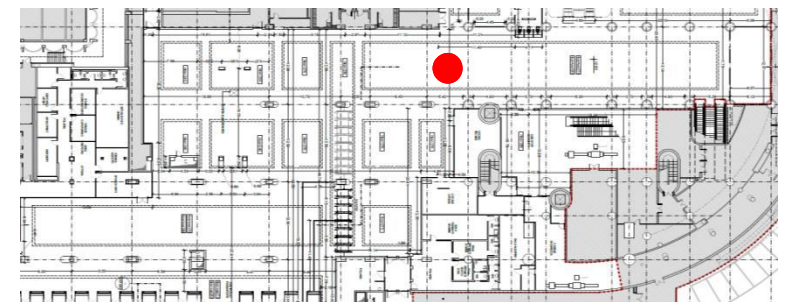
Snodo e-gates



Pannelli luminosi con struttura fissata al controsoffitto relativo a indicazioni e-gates

Implementazione di nuova segnaletica

Applicazione di rivestimenti su pareti laterali



● Posizionamento relativo alla foto a sx

Interventi ultimati:

Refurbishment T3 Immigration (4/4)

Passaporti

4

ADR Aeroporti di Roma

- Installati attualmente complessivamente 28 e-gates a FCO di cui: n. 12 al T3 Immigration, n. 8 al T3 Partenze (Schengen vs. Extra Schengen) e n. 8 al T3 Transiti (Extra Schengen vs. Schengen).
- Ricevuto feedback positivo da SITA per l'installazione di ulteriori 4 e-gates al T3 Immigration

E-GATES T3 IMMIGRATION



SEGNALETICA



Interventi ultimati:

Sintesi principali interventi per il miglioramento della pulizia

Pulizia

5



KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Disponibilità di toilette	4,05	3,85	5,4%	9,9%
Pulizia Toilette	3,95	3,74	5,4%	10,8%
Pulizia Terminal	4,07	4,03	1,0%	9,0%

- Nell'ottica di migliorare i livelli di servizio offerti in termini di pulizia toilette e terminal, sono stati avviati numerosi programmi di miglioramento al fine di migliorare la *customer experience* a 360 gradi.

	Intervento	Obiettivo	Dettagli intervento
1	Ascensori Panoramici	Pulizia e Decoro aree comuni	Pulizia periodica Elevatori panoramici interni ed esterni T1 T3 (10 impianti totali)
2	Pensiline		Pulizia periodica dei pilastri esterni area arrivi terminal (60 pilastri totali)
3	Scale mobili e tapis roulant		Pulizia periodica scale mobili (70 scale e 30 tapis roulant)
4	Collegamenti aerostazione		Pulizia straordinaria collegamenti terminal-stazione FS (10.000mq)
5	Profumazione Toilette		Installazione di impianti di profumazione in tutti i servizi igienici in aerostazione.
6	Soffitto reticolato e vetrate del "Satellite"		Pulizia straordinaria in quota area d'imbarco G
7	Pulizia fase di imbarco/sbarco gate e finger	Maggiore Puntualità di intervento di pulizia rispetto ad oggi	Ottimizzazione interventi di pulizia (rimozione tracce di sporco su pavimentazione e pulizia contenitori rifiuti) ai gates sulla base della pianificazione e gestione operativa
8	Incontri periodici tra Airport Cleaning e Terminal Manager	Rafforzare coordinamento tra Terminal Manager e Airport Cleaning	- Analisi risultati Qualità erogata e percepita con dettaglio per singola area/ toilette - Individuazione criticità/ azioni correttive da avviare e relativa definizione tempi/modi di intervento e monitoraggio
9	Gestione Carrellini	Ottimizzazione processo di raccolta carrellini (maggior disponibilità e miglioramento decoro)	- Individuate 10 aree di competenza dei singoli Mover - Implementato sistema di gestione e controllo flussi per ciascun area

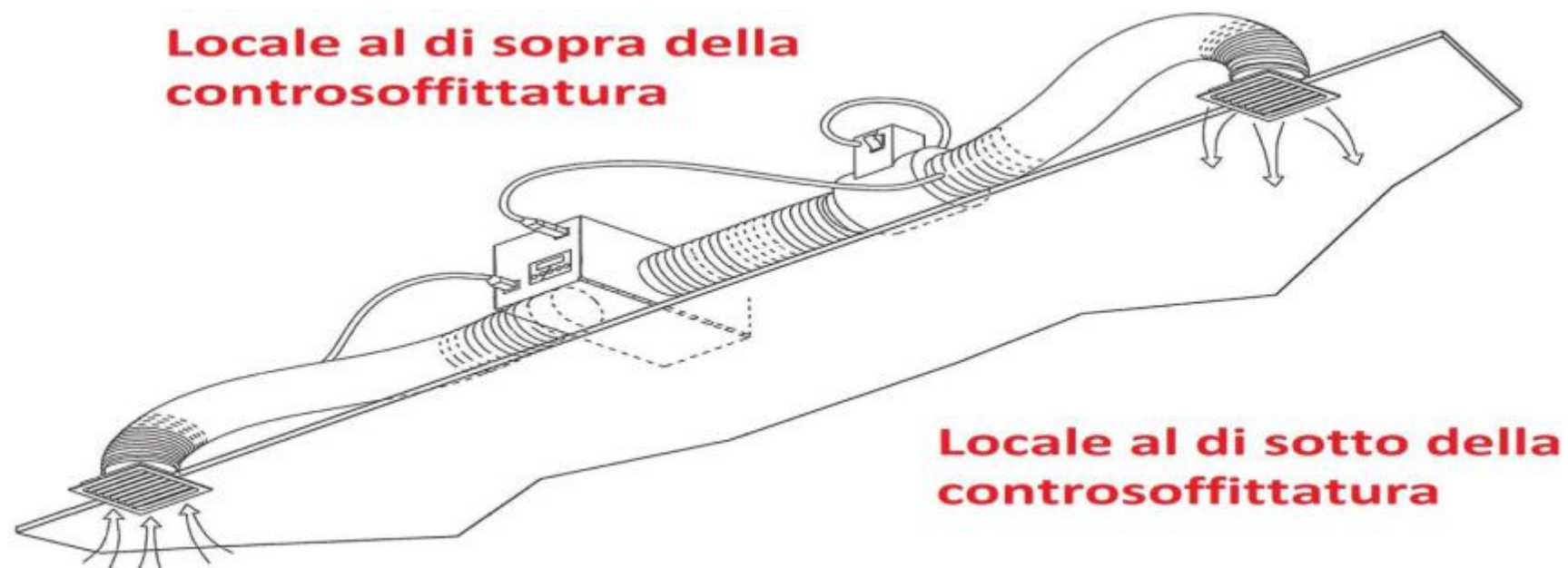
Interventi ultimati:

Sistema di profumazione servizi igienici

Pulizia

5

- Completata l'installazione in tutti i servizi igienici di un sistema di profumazione dell'aria, attraverso l'utilizzo di oli essenziali, da posizionare all'interno del controsoffitto.



METODO		TEMPI	
Appalto	Biennale	Tempi di lavorazione	Completato a Giugno 2016
Mezzi	tutti i 49 gruppi bagni	Frequenza Manutenzione	- Preventiva/ periodica mensile - Correttiva entro 24h
Prodotti	Oli essenziali		

Interventi ultimati:

Pulizia vetrate esterne area di imbarco G

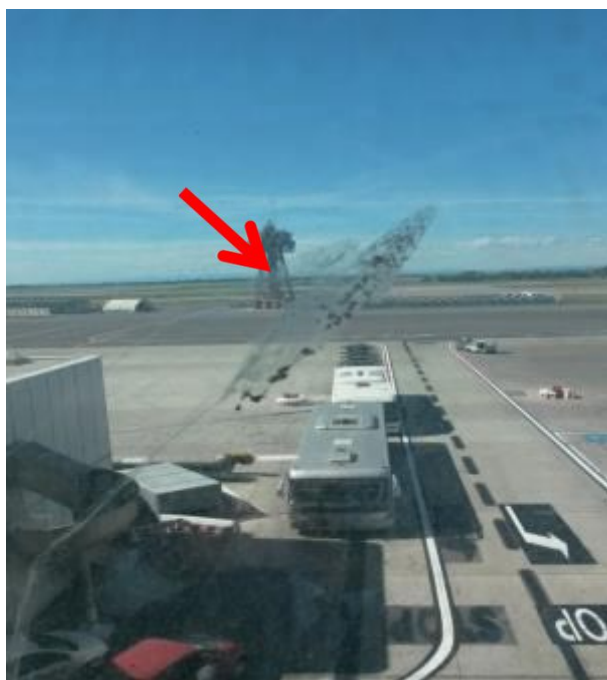
Pulizia

5



- Attivato ciclo di pulizie periodico relativo alle vetrate esterne del satellite (quota 11,5) e dei tunnel di trasferimento.
- La superficie oggetto dell'intervento è pari complessivamente a 2.000 m², di cui 1.100 m² relativi alle vetrate del satellite e 900 m² relativi i tunnel di trasferimento.

ANTE INTERVENTO

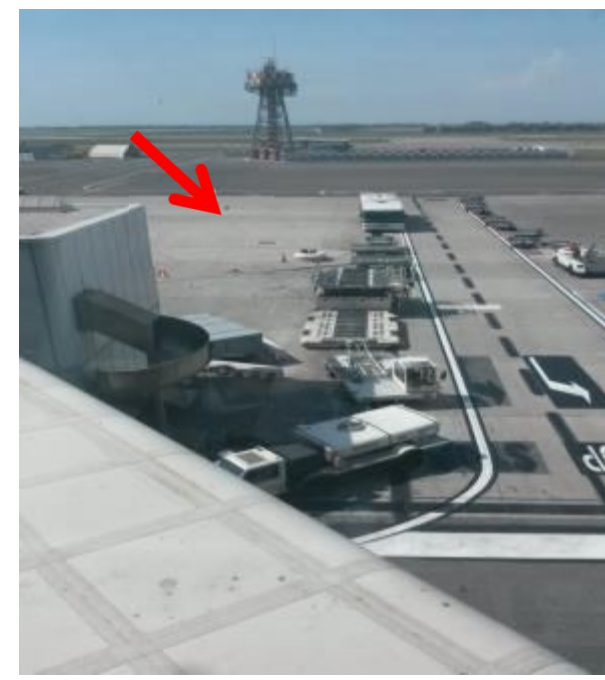


METODO

LAVORAZIONE IN CORSO



POST OPERAM



TEMPI

Persone

3 Unità

Mezzi

Piattaforma mobile elevabile - 17 Metri

Prodotti

Eco acido tamponato 10%

Tempi di lavorazione

17 Giorni

Interventi ultimati:

Nuovi programmi di pulizia straordinaria specifici

Pulizia

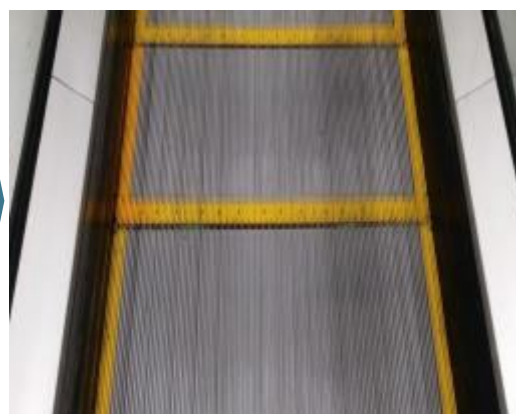
5

- Attivate nuove procedure di pulizie, con focus specifico su scale mobili, aree di passaggio, collegamenti sopra-elevati e toilette con più alto numero di accessi.

SCALE MOBILI

ANTE OPERAM

POST OPERAM



COLONNE PENSILINE ARRIVI

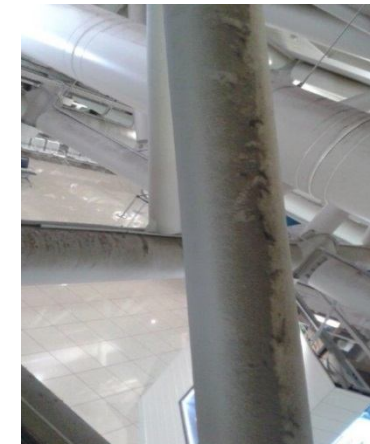
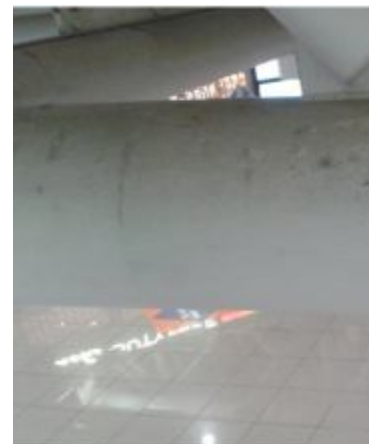
ANTE OPERAM

POST OPERAM

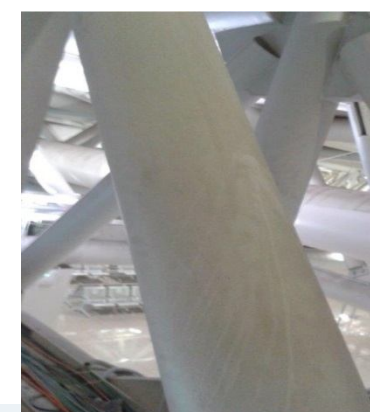


SOFFITTO RETICOLATO SATELLITE

ANTE OPERAM



POST OPERAM



Interventi ultimati:

Rivisitazione della segnaletica interna/way finding

- Progettazione, produzione e installazione della nuova segnaletica in tutto lo scalo FCO (incluso avancorpo e area d'imbarco E), tramite la definizione di pittogrammi, codici colore, dimensioni strutture.
- Adeguamento segnaletica a seguito della riapertura corridoio transiti con pittogrammi e grafica

Segnaletica

6

ADR Aeroporti di Roma

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Facilità di individuazione dei percorsi in aeroporto	4,07	3,96	2,7%	5,0%

SNODO AREE DI IMBARCO C-D



Installazione di monitor da 65" con pagina implementata ad hoc per ricoprire tale posizione:

- freccia a dx: visualizzati i voli serviti alla sala riconsegna bagagli del T3 (nastri 4-11)
- freccia a sx: visualizzati i voli serviti alla sala riconsegna bagagli T1 (nastri 12-16)

LANDSIDE-TERMINAL 1 PARTENZE



Interventi ultimati:

Restyling punti di accoglienza

PRM

7

ADR Aeroporti di Roma

ANTE OPERAM



- Area chiusa riservata ai soli passeggeri a ridotta mobilità
- livelli di comfort non ottimali in termini di illuminazione e tipologia di sedute

NUOVO CONCEPT



- Restyling completo del punto di accoglienza perfettamente integrato nell'ambiente airside ed aperto a tutti i passeggeri (priorità per passeggeri a ridotta mobilità).
- Completati 2 punti di accoglienza su 3 (il terzo entro l'anno).
- Alti livelli di comfort: illuminazione diffusa tramite lampade a led e nuove sedute

Interventi ultimati:

Rinnovamento del parco automezzi

PRM

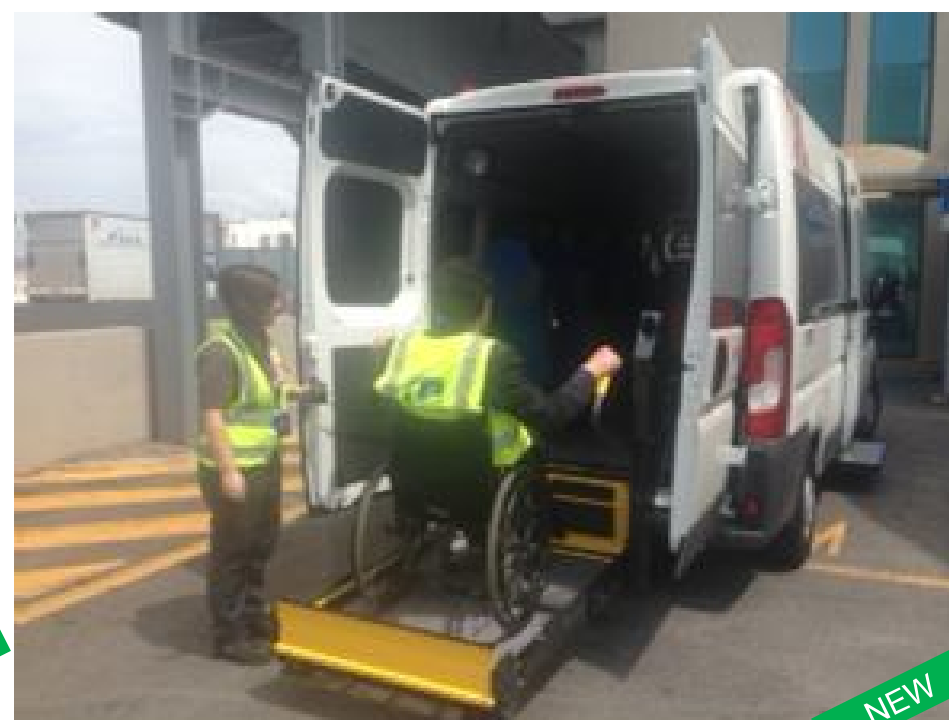
7

- Nel primo semestre 2016 è stato portato avanti il progetto di rinnovamento e dismissioni del parco mezzi ADR Assistance. Sono stati acquistati ed inseriti in parco i seguenti mezzi:
 - n. 4 Ambulift Aviogei acquistati tramite gara con contratto di manutenzione quadriennale (ulteriori n. 2 Ambulift entreranno nel parco automezzi entro l'estate).
 - n. 5 Minivan Peugeot acquistati tramite gara (ulteriori n. 2 Minivan sono previsti entro fine anno).
- Nel contempo prevista la dismissione di mezzi non più idonei per l'operatività.

AMBULIFT



MINIVAN



Interventi ultimati:

Rilascio del nuovo servizio «Free Wi-Fi»

Servizio Wi-Fi

8

Aeroporti di Roma

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Connettività Wi-Fi	3,90	3,44	13,2%	15,1%

Servizio «Free Wi-Fi»

- Connessione libera, gratuita e con una quantità illimitata di dati scaricabili, per tutto il tempo che si desidera, comodamente seduti.
- Banda incrementata da 0,6 fino a 2,0 MPBS

Tra le reti più grandi di Europa

- Oltre 1.000 Access Point (antenne Wi-Fi).

Migliorata la user experience

- Ridotto al minimo il numero di click: per accedervi, è sufficiente selezionare la rete “Airport Free Wi-Fi” e, una volta aperta la pagina di benvenuto del portale, cliccare sul profilo “free Wi-Fi”.
- Riconoscimento ed accesso automatico per i passeggeri che hanno in precedenza già utilizzato il servizio

NUOVA GRAFICA E IMMAGINE DEL SITO DI ACCESSO WIFI



Interventi ultimati:

Progetto «Car Parking Revitalization» (1/2)

Parcheggi-Viabilità

9

ADR Aeroporti di Roma

- Miglioramento delle aree interne e esterne dei multipiano: incrementato il livello di comfort e di orientamento, effettuati interventi di potenziamento della segnaletica (orizzontale e verticale).

KPI ACI Qualità Percepita	Q2 2016			1HF '16 vs '15
	FCO	Panel UE	Var. %	FCO Var. %
Parcheggi	3,43	3,60	-4,7%	0,8%
Value for money Parcheggi	2,89	2,54	13,9%	4,2%

IMMAGINE ANTE OPERAM MULTIPIANO



POST OPERAM MULTIPIANO



Altri Interventi effettuati (esemplificativo)



Contaposti disponibili



Rivestimenti casse automatiche



Nuova segnaletica esterna



Ingresso camminamenti pedonali

Interventi ultimati:

Progetto «Car Parking Revitalization» (2/2)

- Tra gli altri interventi effettuati nel corso dell'ultima annualità, si evidenziano a titolo esemplificativo:
 - Potenziamento della segnaletica esterna relativa alle ZTC attraverso l'installazione di pannelli a messaggio variabile
 - Riqualfica dei servizi igienici dei parcheggi Multipiano e del parcheggio NCC.
 - Attivata il servizio di sosta gratuita per 60 minuti nel parcheggio Lunga-sosta a disposizione dei passeggeri.
 - Realizzata una nuova fermata di autobus inter-regionali collocata al Polo Bus.
- Implementato nuovo sistema di lettura automatica della targa per associare la prenotazione effettuata sul sito al veicolo al momento dell'ingresso nei parcheggi (in alternativa alla lettura targa, previsto sistema di riconoscimento della prenotazione tramite tecnologia QR-Code).

PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE



LETTURA AUTOMATICA DELLA TARGA (prenotazioni online)

INSERISCI I TUOI DATI E PROCEDI CON LA PRENOTAZIONE

Nome (*)

Cognome (*)

E-mail (*)

Numero di cellulare

All'entrata del parcheggio verrà rilevata in automatico la targa del veicolo. Se la targa rilevata coinciderà con la targa inserita in fase di prenotazione, il biglietto di ingresso verrà emesso in automatico e riporterà la dicitura "Ingresso con Prenotazione".

Targa

Interventi ultimati:

Refurbishment del curbside

Parcheggi-Viabilità

9

ADR Aeroporti di Roma

- Razionalizzazione della viabilità esterna prevedendo il rifacimento del manto stradale, la realizzazione di aree pedonali comode e funzionali, la creazione di nuovi posti auto e di aree verdi.

DA: congestione e caos...



...A: una viabilità moderna e funzionale



Interventi ultimati:

Progetto «Otello»

Commerciale

10

ADR Aeroporti di Roma

- Ottimizzazione del processo di tax refund con verifica doganale effettuata contestualmente alla richiesta di rimborso nei VAT Refund.
- Realizzati locali VAT Refund in area landside (T3 Partenze e T5) per i passeggeri originanti e airside (snodo tra le aree di imbarco C e D) per i passeggeri in transito.

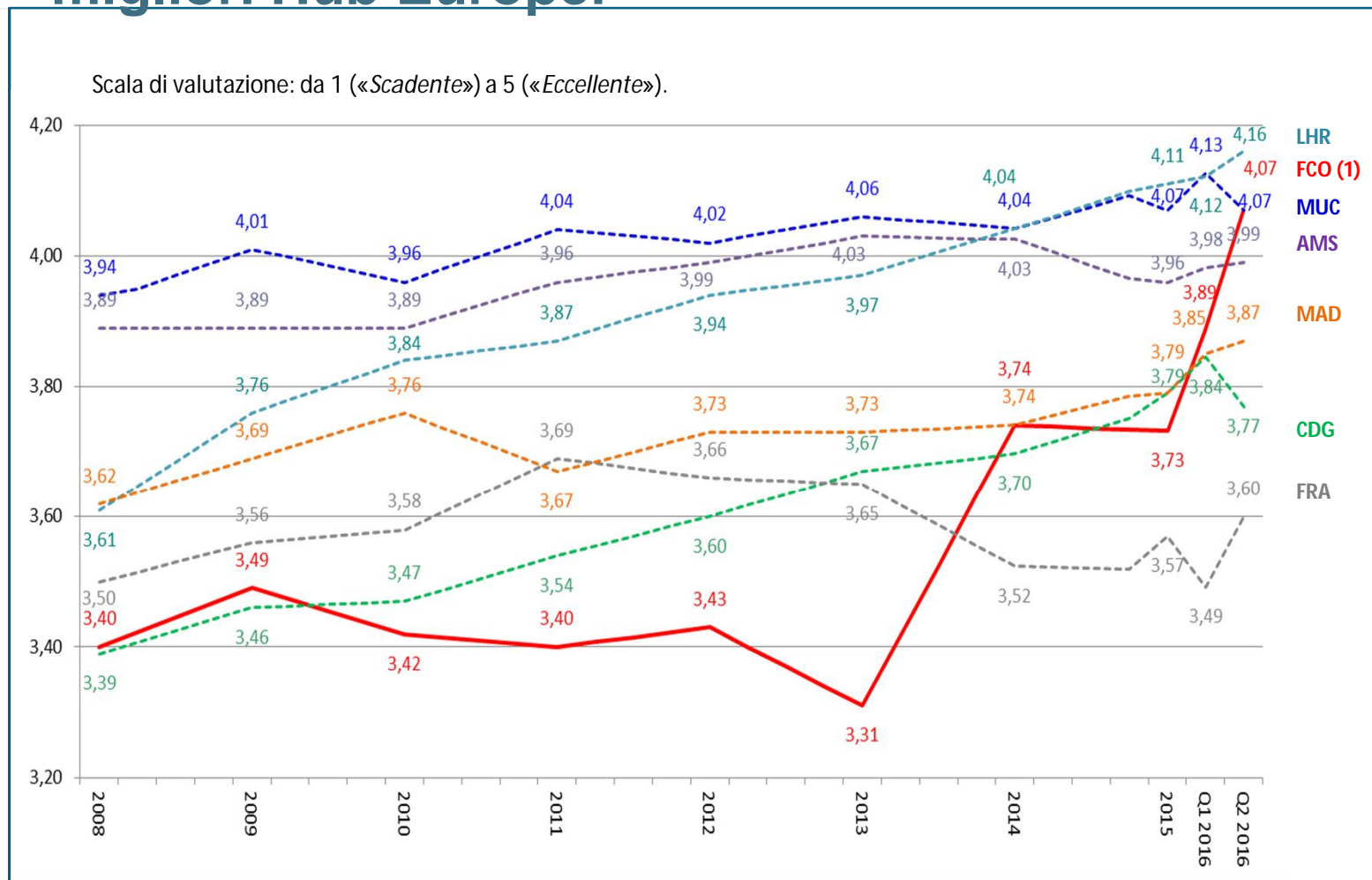
LANDSIDE - TERMINAL 3 PARTENZE



AIRSIDE – SNODO AREE DI IMBARCO C-D



Tutto ciò ha contribuito a portare FCO al livello dei migliori Hub Europei



Trend Overall

- L'indagine condotta dall'ACI evidenzia performance di FCO nei primi 2 trimestri 2016 in netto miglioramento rispetto ai valori precedenti, facendo registrare i migliori risultati di sempre.
- Tra i principali hub europei (>40M Pax) FCO si colloca al 2° posto dietro solo a LHR, superati nel 2016 AMS, MAD e CDG

Fonte: ACI – **Airports Council International**: Airport Service Quality - Survey Report. Principali Hub europei con >40M Pax

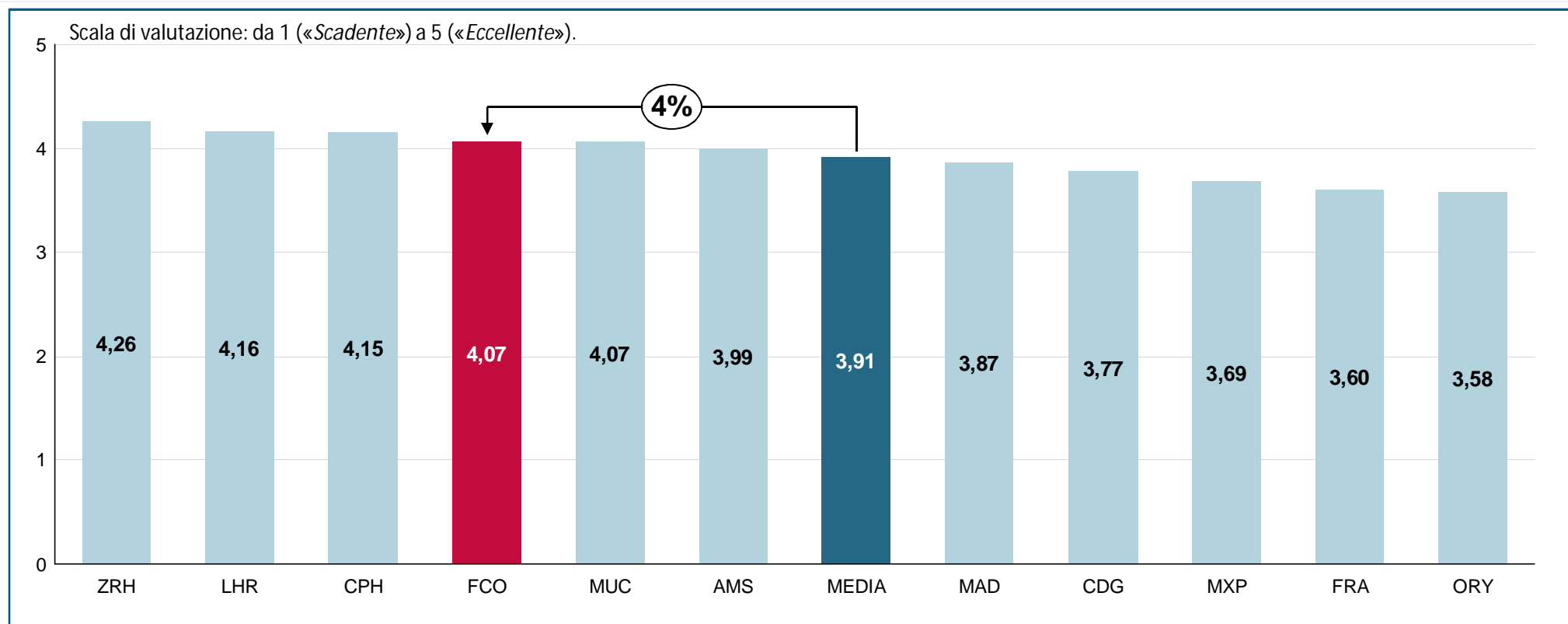
ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in circa 250 aeroporti nel mondo, mediante un minimo di 350 interviste trimestrali in ogni singolo aeroporto (800 a FCO). Vengono monitorati in modo continuativo 34 differenti parametri della qualità percepita del servizio, riguardanti: Overall Satisfaction, Access, Check-In, Passport/Personal ID Control, Security, Finding Your Way, Airport Facilities, Airport Environment e Arrivals Services.

L'ACI è un'associazione senza fini di lucro di circa 575 operatori aeroportuali civili costituita nel 1991 e con sede a Montréal.

(1) Il dato medio del 2013 di FCO risente di una disruption nel primo semestre (pulizie e security). Il dato di FCO nel terzo e quarto trimestre 2013 è stato, rispettivamente, pari a **3,49** e **3,45**, in linea con la media del dato 2012. Dato 2015 relativo al periodo gennaio-aprile.

Trend Qualità percepita vs. panel europeo

Indicatore «Overall»



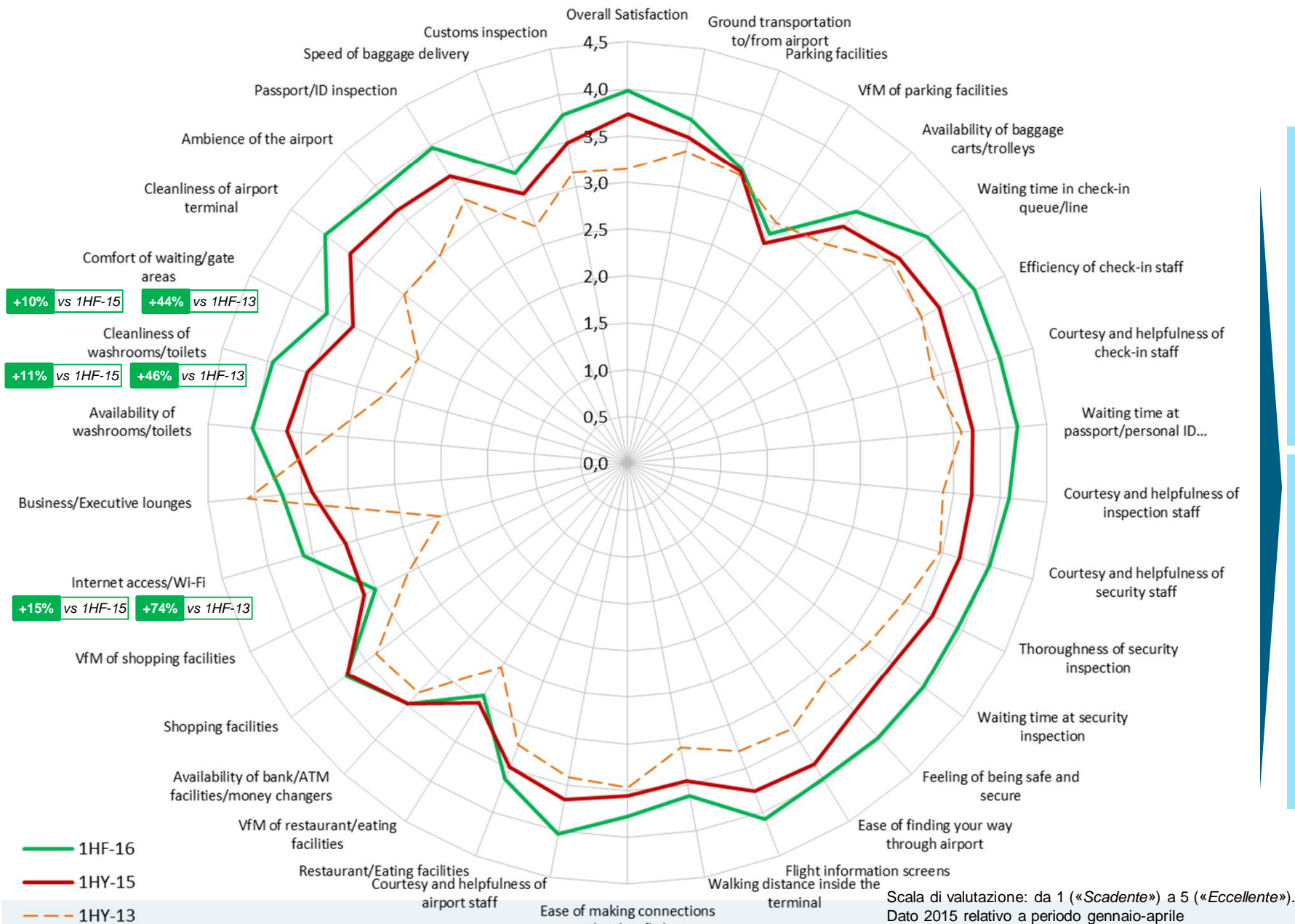
- Nel Q2 2016 FCO ha superato la media del Panel UE (+4%) uguagliando Monaco e posizionandosi al di sopra di Amsterdam, Madrid e Parigi-Charles De Gaulle.

Fonte: ACI – **Airports Council International**: Airport Service Quality - Survey Report. Principali Hub europei con >40M Pax
ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in circa 250 aeroporti nel mondo, mediante un minimo di 350 interviste trimestrali in ogni singolo aeroporto (800 a FCO). Vengono monitorati in modo continuativo 34 differenti parametri della qualità percepita del servizio, riguardanti: Overall Satisfaction, Access, Check-In, Passport/Personal ID Control, Security, Finding Your Way, Airport Facilities, Airport Environment e Arrivals Services.

L'ACI è un'associazione senza fini di lucro di circa 575 operatori aeroportuali civili costituita nel 1991 e con sede a Montréal.

Analisi della qualità percepita FCO

1HF-16 vs 1HF-15 vs 1HF-13 – Fonte dati ACI



1HF-16 vs 1HF-15

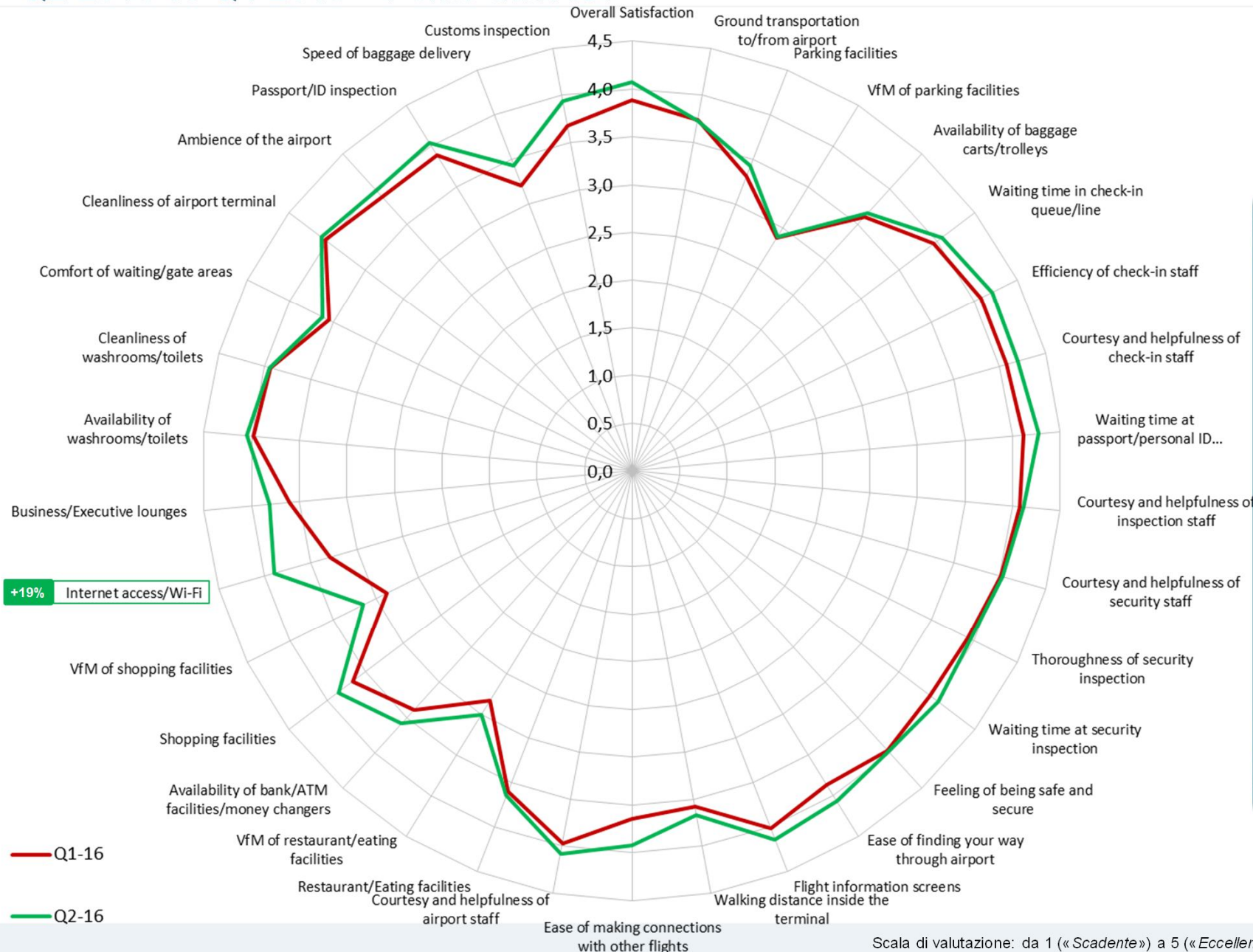
- Incremento medio del **7,4%**, con picco massimo sulla connettività Wi-Fi, pari a **+15%**.

1HF-16 vs 1HF-13

- Incremento medio del **20%** con scostamenti significativi per Wi-Fi (+74%), pulizia toilette (+46%) e comfort aree di attesa (+44%).

Analisi della qualità percepita FCO

Q2 2016 vs Q1 2016 – Fonte dati ACI

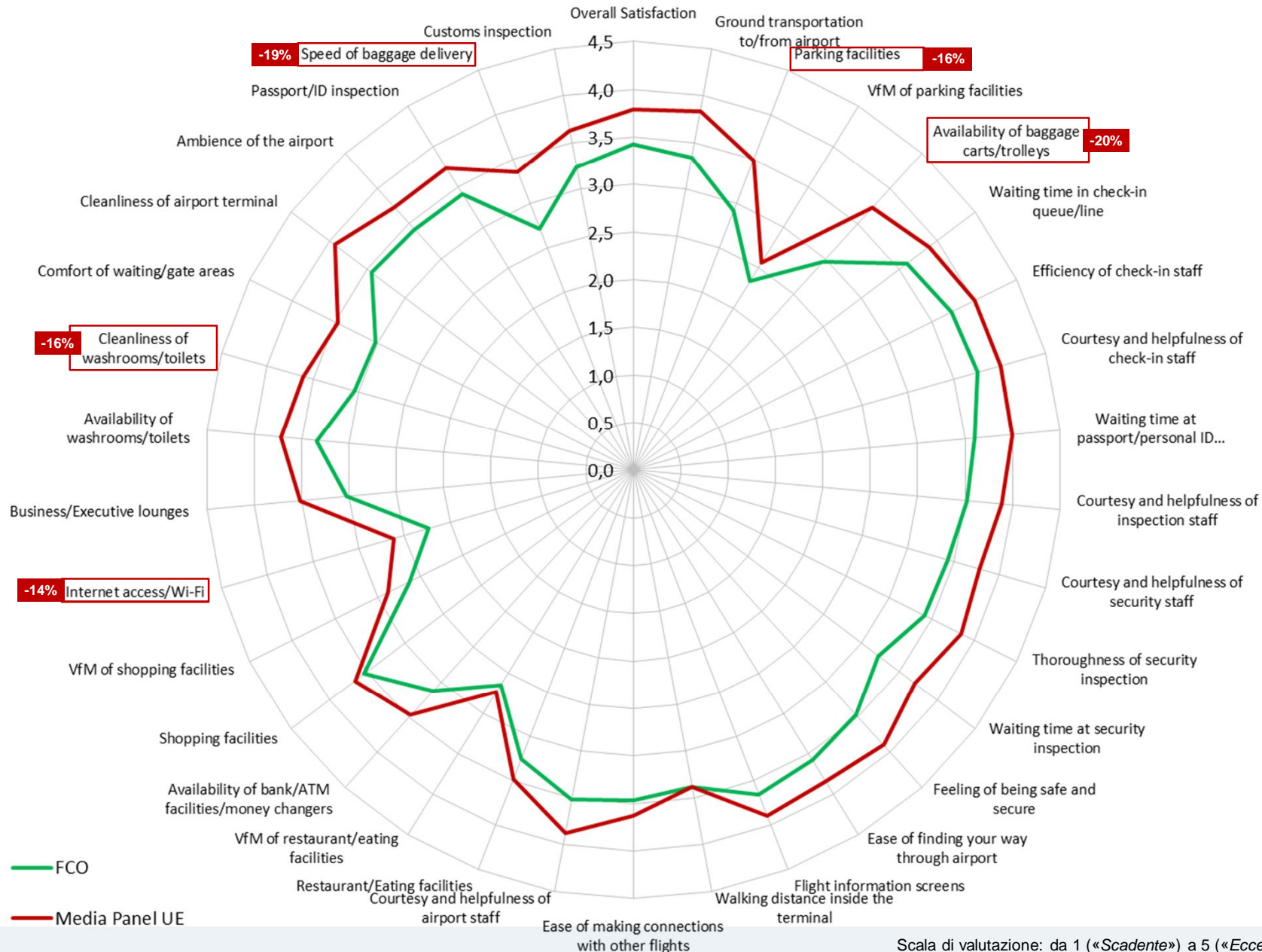


Q2-16 vs Q1-16

- Partendo dagli ottimi risultati del Q1-16 (Overall pari a 3,89), nel Q2-16 FCO ha ulteriormente migliorato la performance, evidenziando incrementi mediamente superiori del **+4%**.
- Picco di miglioramento registrato per la connettività Wi-Fi, con scostamento pari a **+19%**

Analisi della qualità percepita FCO

FY 2012: FCO vs. Panel UE – Fonte dati ACI

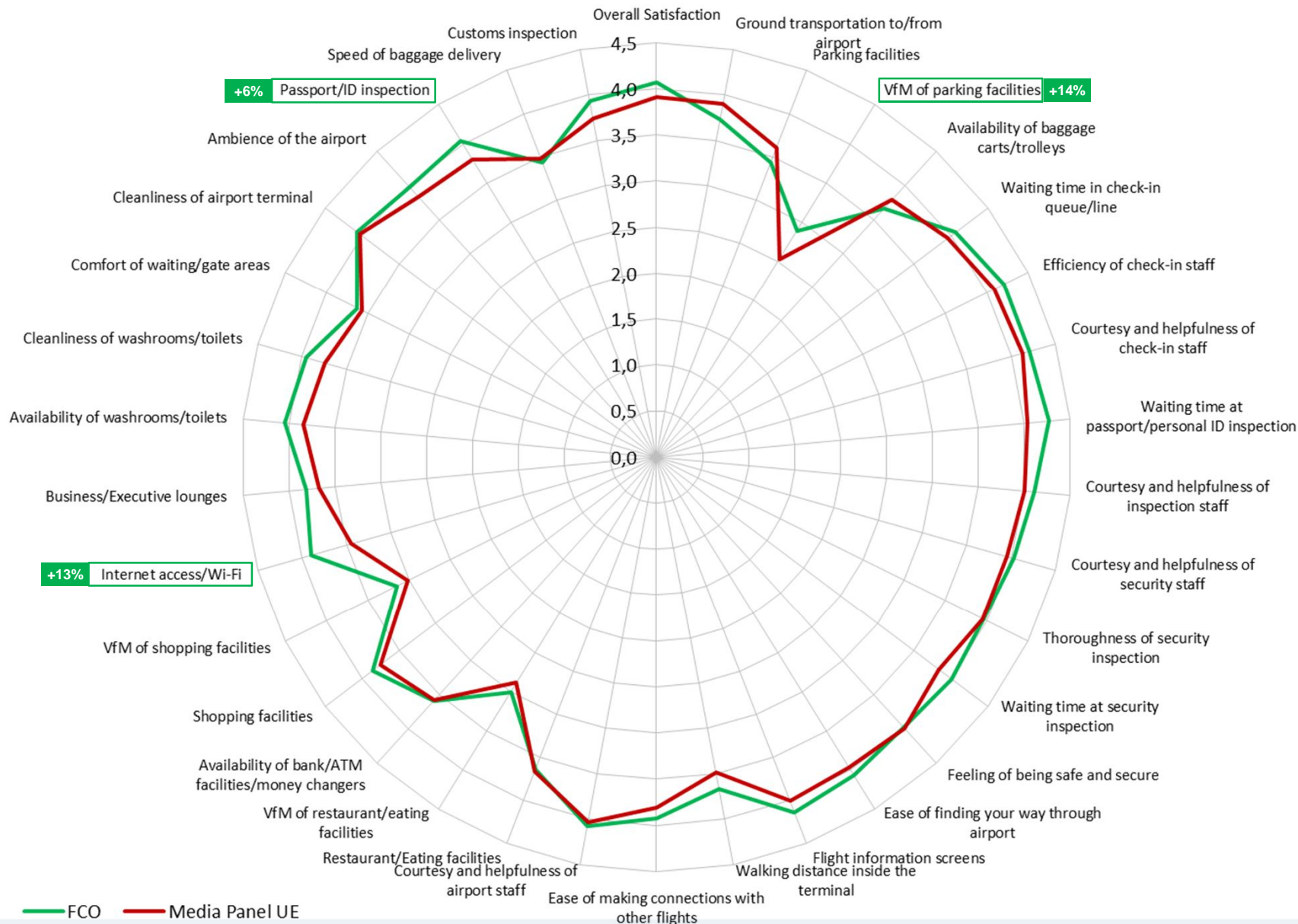


FY- 12 FCO vs Panel

- Performance FCO inferiori al Panel UE su tutti i processi, con scostamento medio del **-10%**.
- Scostamento negativi significativi per Disponibilità Carrellini (-20%), Tempi di Riconsegna Bagagli (-19%), Parcheggi (-16%) e Pulizia Toilette (-16%) e Wi-Fi (-14%)

Analisi della qualità percepita FCO

Q2 2016: FCO vs. Panel UE – Fonte dati ACI



Q2- 16 FCO vs Panel

- Nel Q2 '16 performance FCO mediamente superiori del Panel UE del **+3%**.
- Maggior scostamento dal Panel rilevato per il rapporto qualità/prezzo parcheggi (+14%), la connettività Wi-fi (+13%) e controllo passaporti (+6%).

❑ QUALITÀ – CONTESTO DI RIFERIMENTO

❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP – IV ANNUALITA'

❑ AGGIORNAMENTO ALLEGATO 10 CDP – II SOTTOPERIODO 2017/2021

Presentazione della relazione

Nel mese di Luglio 2016 consegnata ad ENAC relazione annuale

Periodo di riferimento per la consuntivazione

- **01 OTTOBRE 2015 – 30 GIUGNO 2016:** per i primi 9 indicatori di Qualità di Fiumicino (periodo ridotto a causa dell'incendio).
- **LUGLIO 2015 – GIUGNO 2016:** per i restanti indicatori di FCO e per tutti gli indicatori di CIA.

Contenuto della relazione

La relazione «riporta i valori relativi a ciascun indicatore analitico di qualità e tutela ambientale»

Modalità consuntivazione dati

Come specificato nelle schede contenute all'allegato 10 del C.d.P.

FCO – Qualità:

Ottobre 2015 –Giugno 2016

Indicatore	U.M.	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	Peso	Ott 15 - Giu 16	Obiettivo 30.06.16	STATUS
1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano ¹	Tempo nel 90% dei casi	d	10%	04.13	08.20	OK
2a) Riconsegna ultimo bagaglio ¹	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	4%	35.35	37.23	OK
2b) Riconsegna primo bagaglio ¹	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	4%	27.06	31.57	OK
3) Tempo di attesa in coda al check-in ¹	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	8%	10.25	19.10	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort ¹	% pax soddisfatti	c	10%	85,9%	87,0%	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione ¹	% pax soddisfatti	c	8%	87,5%	80,0%	OK
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi ¹	% pax soddisfatti	c	8%	84,8%	83,0%	OK
7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace ¹	% pax soddisfatti	c	8%	87,6%	86,0%	OK
8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri ¹	% pax soddisfatti	c	8%	87,7%	87,0%	OK
9) Assistenza PRM ¹	% pax soddisfatti	c	8%	99,5%	90,00%	OK
10) Disponibilità punti informazione operativi ²	TPHP/N° punti informazione	d	8%	15,6	22,3	OK
11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax ²	% di tempo di funzionamento su 18 h	c	8%	99,5%	99,2%	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli ²	% di tempo di funzionamento su 18 h	c	8%	99,1%	99,0%	OK

Valori oltre
il target per
12
indicatori
su 13

1) Dato fornito da Pragma; 2) dato fornito da ADR

N.B. Per gli indicatori 10, 11 e 12 il periodo di consuntivazione ricomprende l'annualità completa: Luq 2015 – Giu 2016

CIA – Qualità:

Luglio 2015 – Giugno 2016

Indicatore	U.M.	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	Peso	Lug 15 - Giu 16	Obiettivo 30.06.16	STATUS
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli ¹	Tempo nel 90% dei casi	d	10%	05.09	08.00	OK
2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio ¹	Tempo nel 90% dei casi	d	4%	26.29	25.00	NO
2b) Tempo riconsegna primo bagaglio ¹	Tempo nel 90% dei casi	d	4%	20.53	19.00	NO
3) Tempo di attesa coda check-in ¹	Tempo nel 90% dei casi	d	8%	19.22	21.00	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort ¹	% pax soddisfatti	c	10%	69,1%	90,0%	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione ¹	% pax soddisfatti	c	8%	84,5%	91,0%	NO
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi ¹	% pax soddisfatti	c	8%	83,1%	80,0%	OK
7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace ¹	% pax soddisfatti	c	8%	88,2%	80,0%	OK
8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes ¹	% pax soddisfatti	c	8%	76,9%	90,0%	NO
9) Assistenza PRM ¹	% pax soddisfatti	c	8%	99,1%	90,0%	OK
10) Up time CREWS ²	% tempo di funzionamento su 17H	c	8%	100,0%	99,5%	OK
11) Disponibilità punti informazione operativi ²	TPHP/N° punti informazione	d	8%	28,18	33,60	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli ²	% tempo di funzionamento su 8H	c	8%	99,7%	99,4%	OK

Valori oltre
il target per
8 indicatori
su 13

1) Dato fornito da Pragma; 2) dato fornito da ADR

N.B. dal 01/01/2014 il sistema CREWS è stato sostituito con il sistema CUTE

- ❑ QUALITÀ – CONTESTO DI RIFERIMENTO
- ❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP – IV ANNUALITA'
- ❑ AGGIORNAMENTO ALLEGATO 10 CDP – II SOTTOPERIODO 2017/2021

Criteri per la selezione degli indicatori

1 Centralità del cliente

- La soddisfazione del cliente è per ADR obiettivo prioritario per la pianificazione dei propri interventi. Come clienti si intendono in primo luogo i **passengeri**, ma anche gli **operatori** (vettori, handler, operatori, ecc.).
- Particolare attenzione è rivolta ai passeggeri a ridotta mobilità da parte di ADR durante tutte le fasi di viaggio del passeggero, incluse quelle antecedenti all'arrivo in aeroporto

2 Eccellenza del sistema aeroportuale romano

- Roma oltre ad essere la capitale del paese ne costituisce anche una delle principali porte di accesso è quindi necessario che gli aeroporti della capitale contribuiscano a costruire **un'immagine positiva del Paese** verso l'esterno.

3 Sviluppo del contesto sociale e territoriale

- ADR è una delle principali infrastrutture della regione ed **uno dei motori dello sviluppo sociale ed economico** del contesto territoriale in cui si colloca.

Criteri per la definizione degli indicatori CDP (1/8)

Secondo sotto-periodo 2017-21

Premessa

❑ Nel presente documento viene illustrata la proposta di Aeroporti di Roma che rielabora e aggiorna per il periodo 2017 - 2021 il Piano Qualità (Allegato 10), elemento del Contratto di Programma 2012 – 2021.

❑ Considerato che la Convenzione all'art. 29 recita:

• *Comma 3: «Per quanto concerne il secondo sotto-periodo tariffario potranno essere individuati dalle parti indicatori differenti [...], **sulla base di motivate ragioni** [...]*»

• *Comma 4 «la scelta degli indicatori terrà conto dei valori di consuntivo rilevati all'Anno Base al fine di privilegiare quegli **indicatori ancora suscettibili di significativi incrementi migliorativi** rispetto ad altri o per le quali sussistano segnalazioni da parte dell'utenza»*

❑ Conseguentemente ADR ha ritenuto opportuno modificare l'elenco degli indicatori, sostituendo indicatori che misurano processi meno prioritari per la clientela (passeggeri e vettori) o per i quali è particolarmente difficile garantire ulteriori miglioramenti di particolare rilievo.

❑ Tutti gli indicatori inseriti nel Piano Qualità 2017-2021 sono stati selezionati tra quelli previsti dal Modello di regolazione tariffaria o dalla **circolare ENAC GEN-06**.

Riferimenti

Convenzione per la gestione del sistema aeroportuale e Contratto di Programma

Circolare GEN-06

Modello di regolazione tariffaria per aeroporti > 8 Mio pax

Allegato 10 – Primo sotto-periodo 2012-2016

Estratto del «Modello di regolazione tariffaria»

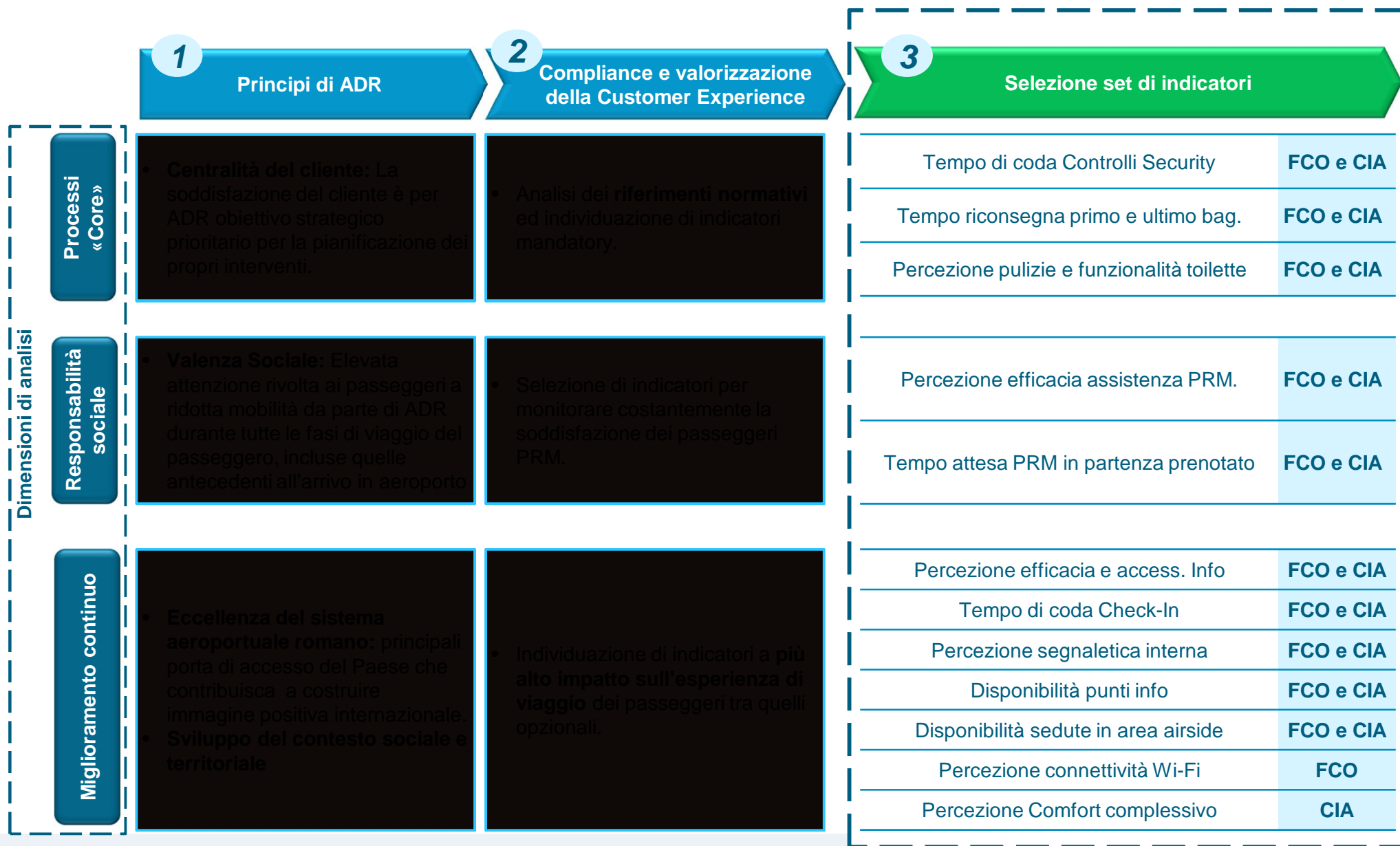
Gli indicatori di qualità e i pesi opportunamente associati a ciascuno di essi verranno scelti sulla base delle seguenti indicazioni:

- a) gli indicatori devono risultare fra quelli indicati nelle Tabelle A e B, e dovranno essere **contenuti nel numero di 12**;
- b) gli indicatori corrispondenti ai **numeri 5, 6, 7 e 10 della Tabella A**, in quanto ritenuti prioritari per il soddisfacimento delle esigenze degli utenti aeroportuali **dovranno essere assunti come obiettivi di miglioramento qualitativo**;
- c) particolare rilevanza sociale presentano gli standard dei servizi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità di cui **alla Tabella B**, pertanto fra gli **indicatori riportati dal n. 12 al n. 18 dovranno essere individuati due indicatori-obiettivo** da aggiungere a quelli di cui al precedente punto b);
- d) **fra i restanti indicatori della Tabella A ne dovranno essere scelti 4 mentre i restanti 2 indicatori dovranno essere selezionati fra quelli previsti nelle rispettive Carte dei Servizi**, in relazione alle specifiche peculiarità dell'aeroporto;
- e) l'attribuzione dei pesi al set finale degli indicatori di qualità sarà suddivisa in **60% per gli indicatori obbligatori (di cui il 40% per quelli previsti dalla precedente lett. b, ed il 20% per quelli indicati alla lettera c)**, mentre il restante 40% verrà distribuito fra gli indicatori inseriti dal Gestore.

Nella individuazione degli indicatori-obiettivo facoltativi e nella assegnazione in genere dei pesi agli indicatori-obiettivo si dovrà tenere conto e valorizzare le singole specificità che differenziano le varie realtà aeroportuali, sia in termini di quantità di traffico gestito che di tipologia dello stesso.

Criteria per la definizione degli indicatori CDP (3/8)

Definizione set di indicatori









Criteri per la definizione degli indicatori CDP (4/8)

Linee guida ENAC – Tabella A

Linee guida Enac¹ (par. 5.8.1 – punto b, d)

- «.. indicatori corrispondenti ai numeri 5, 6, 7 e 10 della Tabella A ritenuti prioritari ..»
- «..fra i restanti indicatori della Tabella A ne dovranno essere scelti 4 mentre i restanti 2 indicatori dovranno essere selezionati fra quelli previsti nelle rispettive Carte dei Servizi..»

Indicatore	U.M.	FCO ² FY' 15	CIA FY '15	Motivazioni
1 Ritardi nei voli attribuiti al Gestore aeroportuale	N° ritardi dovuti al gestore/ N° voli pax in partenza	0,53%	1,02%	Bassi margini di miglioramento, date le performance soddisfacenti dell'anno base (IATA codes 19; 87)
2 Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero	Tempo nel 90% dei casi	4'57"	4'28"	Basse leve a disposizione di ADR nei confronti dei vettori
3 Bagagli complessivi disguidati in partenza di competenza dello scalo	N° bagagli disguidati / N° bagagli in partenza	10,53	0,8	<ul style="list-style-type: none"> • FCO: già monitorato all'interno del III Atto Aggiuntivo • CIA: bassi margini di miglioramento
4 Affidabilità del sistema di movimentazione bagagli	% tempo di funzionamento / orario di operatività effettiva dello scalo	99,2%	98,5%	Bassi margini di miglioramento, date le performance soddisfacenti dell'anno base
5 Tempo di riconsegna del primo bagaglio dal block-on dell'A/M	Tempo nel 90% dei casi	 29'26"	20'57"	Indicatore prioritario
6 Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'A/M	Tempo nel 90% dei casi	 37'47"	26'14"	Indicatore prioritario
7 Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilette	% passeggeri soddisfatti	 85,6%	79,5%	Indicatore prioritario
8 Efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto	% tempi di funzionamento / Orario di operatività dello scalo	99,6%	n.d.	Bassi margini di miglioramento, date le performance soddisfacenti dell'anno base
9 Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% passeggeri soddisfatti	 84,3%	80,5%	Driver significativo per il miglioramento della soddisfazione del passeggero agendo anche sulla mitigazione dello stress
10 Tempi di attesa ai controlli di sicurezza	Tempo nel 90% dei casi	 4'34"	5'36"	Indicatore prioritario
11 Tempo di attesa al check in	Tempo nel 90% dei casi	 10' 33"	19'35"	Processo rilevante nell'ambito della customer experience

 Indicatore selezionato nella proposta ADR del secondo quinquennio (FCO e CIA)

 Indicatori classificati come Prioritari nelle linee guida Enac

1) Fonte «modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri






2) Dati relativi a FCO, escludendo il periodo incendio: 7/05-30/09, ad eccezione degli indicatori 4 e 8 che riportano l'anno 2015 completo.

Criteri per la definizione degli indicatori CDP (5/8)

Linee guida ENAC – Tabella A

Linee guida Enac¹
(par. 5.8.1 – punto b, d)

- «.. indicatori corrispondenti ai numeri 5, 6, 7 e 10 della Tabella A ritenuti prioritari ..»
- «..fra i restanti indicatori della Tabella A ne dovranno essere scelti 4 mentre i restanti 2 indicatori dovranno essere selezionati fra quelli previsti nelle rispettive Carte dei Servizi..»

Proposta ADR indicatori aggiuntivi	U.M.		FY 2015 ²	Scope	Motivazioni
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% passeggeri soddisfatti		73,8%	FCO	KPI rilevante tenuto conto di evoluzione tecnologica e uso sempre più frequente in particolare da parte dei passeggeri stranieri
Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% passeggeri soddisfatti		•FCO 86,9% •CIA: 85,7%	FCO & CIA	Driver affidabile della soddisfazione del passeggero in merito al way finding in aeroporto
Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/# punti info operativi		•FCO 16,48 •CIA: 34,10	FCO & CIA	KPI significativi in relazione al comfort in aerostazione
Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/# sedute in area airside		•FCO 2,10 •CIA: 5,80	FCO & CIA	
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% passeggeri soddisfatti		75,8%	CIA	Elevata incidenza sull' « <i>ambiente</i> » aeroportuale influenzato da diversi fattori (es. illuminazione, affollamento, rumorosità...)

 Indicatore selezionato dalla Carta dei Servizi (FCO e CIA)

1) Fonte «modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri
2) Dati relativi a FCO, escludendo il periodo incendio: 7/05-30/09 2015

Criteri per la definizione degli indicatori CDP (6/8)

Linee guida ENAC – Tabella B

Linee guida Enac¹
(par. 5.8.1 – punto c)

«.. particolare rilevanza sociale presentano gli standard dei servizi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità di cui alla Tabella B, pertanto fra gli indicatori riportati dal n. 12 al n. 18 dovranno essere individuati due indicatori-obiettivo..»

	Indicatore	U.M.	FCO² FY' 15	CIA FY '15	Motivazioni
12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% passeggeri soddisfatti	98,7%	98,3%	Driver complessivo attendibile della soddisfazione complessiva del passeggero PRM
13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta delle infrastrutture aeroportuali	% passeggeri soddisfatti	98,5%	98,0%	
14	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica interna per persone ipovedenti	% passeggeri soddisfatti	n.d.	n.d.	
15	Percezione sulla cortesia del personale (<i>infopoint</i> , <i>security</i> , personale dedicato all'assistenza delle persone con disabilità o a mobilità ridotta)	% passeggeri soddisfatti	99,7%	99,0%	
16	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% passeggeri soddisfatti	99,7%	99,0%	
17	Tempo di attesa, per i passeggeri in partenza prenotati, per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza (l'80% non deve attendere più di 10 minuti)	Tempo nel 90% dei casi	10'19"	12'47"	Rilevante sia in termini di livelli di servizio erogati al passeggero PRM sia di puntualità dello scalo, data la precedenza riservata per l'imbarco
18	Tempo di attesa, per i passeggeri in arrivo prenotati, per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo nel 90% dei casi	3'19"	3'01"	



Indicatore selezionato nella proposta ADR del secondo quinquennio (FCO e CIA)

1) Fonte «modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri

2) Dati relativi a FCO, escludendo il periodo incendio: 7/05-30/09 2015

Criteri per la definizione degli indicatori CDP (7/8)

Assegnazione pesi - FCO



Linee guida Enac¹
(par. 5.8.1 – punto e)

«.. l'attribuzione dei pesi al set finale degli indicatori di qualità sarà suddivisa in **60%** per gli indicatori obbligatori (di cui il 40% per quelli previsti dalla precedente lett. b, ed il **20%** per quelli indicati alla lettera c), mentre il restante 40% verrà distribuito fra gli indicatori inseriti dal Gestore. ...»

Indicatore	U.M.	Peso	Cluster	Motivazioni
1 Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	15%	40%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori obbligatori tab. A: peso complessivo 40% (linee guida) Peso maggiore a sicurezza in quanto di elevato impatto su passeggero e gestito direttamente da ADR Per quanto riguarda i bagagli, attribuita maggior rilevanza all'indicatore 3 vs. indicatore 2 in quanto con maggiore impatto sulla soddisfazione dei passeggeri
2 Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5%		
3 Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10%		
4 Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	10%	20%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori obbligatori tab. B peso complessivo 20% (linee guida) equi-distribuito
5 Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	10%		
6 PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10%	12%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori facoltativi Tab. A (linee guida) Attribuito peso inferiore al Check-in in quanto processo in capo a Handler⁽²⁾
7 Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5%		
8 Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione.	% pax soddisfatti	7%	28%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori Carta dei Servizi (circolare Enac GEN-06) Pesi equi-distribuiti
9 Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	7%		
10 Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	7%		
11 Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	7%		
12 Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside	7%		

1) Fonte «modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri

2) In linea con quanto previsto da Art. 29 CDP al punto 5.a) «...selezionati e pesati considerando quanto, sulla loro evoluzione, la Concessionaria possa esercitare un effettivo controllo ...»

Criteri per la definizione degli indicatori CDP (8/8)

Assegnazione pesi - CIA

Linee guida Enac¹
(par. 5.8.1 – punto e)

«.. l'attribuzione dei pesi al set finale degli indicatori di qualità sarà suddivisa in **60%** per gli indicatori obbligatori (di cui il 40% per quelli previsti dalla precedente lett. b, ed il **20%** per quelli indicati alla lettera c), mentre il restante 40% verrà distribuito fra gli indicatori inseriti dal Gestore. ...»

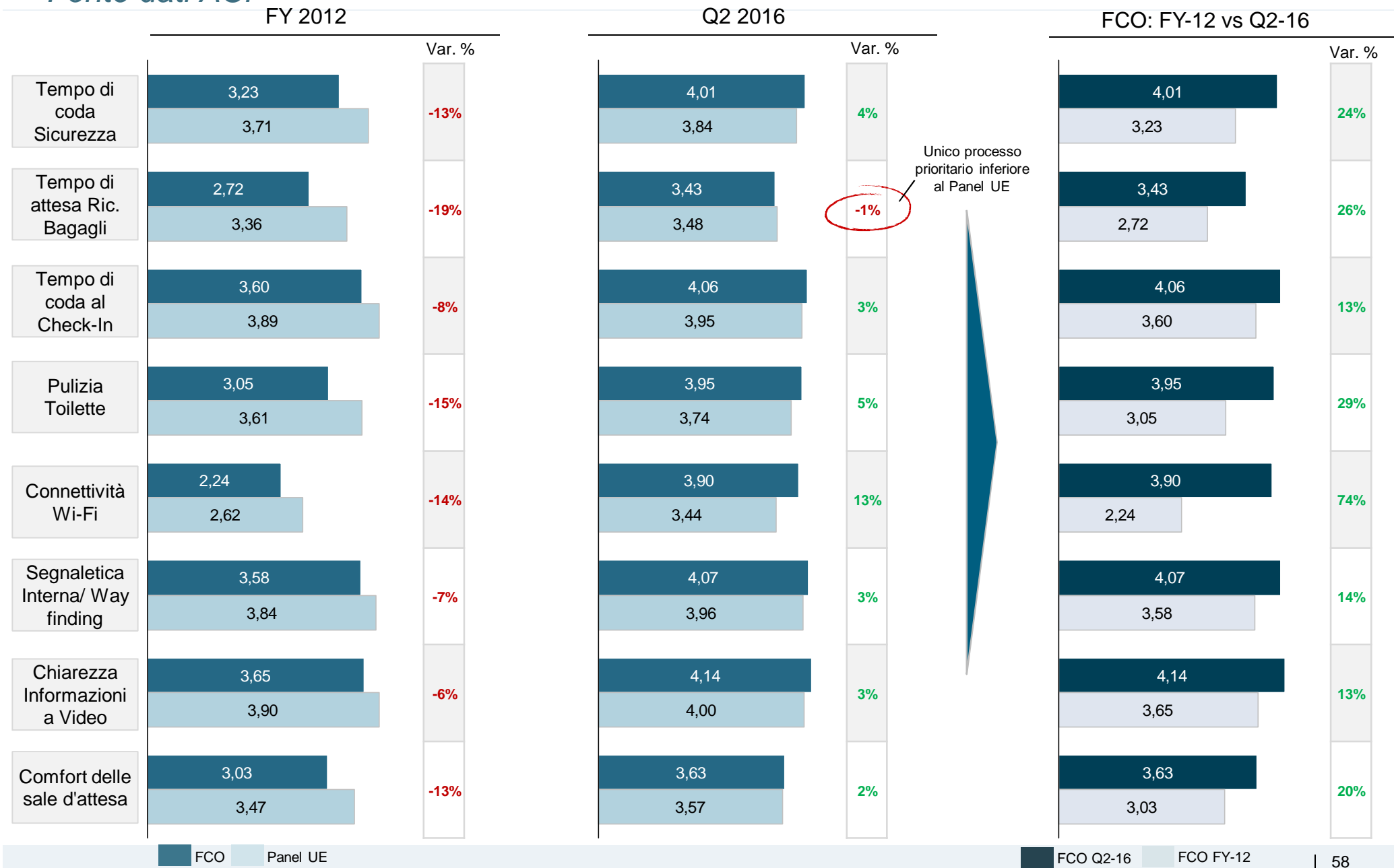
Indicatore	U.M.	Peso	Cluster	Motivazioni
1 Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	15%	40%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori obbligatori tab. A: peso complessivo 40% (linee guida) Peso maggiore a sicurezza in quanto di elevato impatto su passeggero e gestito direttamente da ADR Per quanto riguarda i bagagli, attribuita maggior rilevanza all'indicatore 3 vs. indicatore 2 in quanto con maggiore impatto sulla soddisfazione dei passeggeri
2 Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5%		
3 Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10%		
4 Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	10%		
5 Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	10%	20%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori obbligatori tab. B peso complessivo 20% (linee guida) equi-distribuito
6 PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10%		
7 Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	5%	12%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori facoltativi Tab. A (linee guida). Attribuito peso inferiore al Check-in in quanto processo in capo a Handlers⁽²⁾
8 Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% pax soddisfatti	7%		
9 Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% pax soddisfatti	7%	28%	<ul style="list-style-type: none"> Indicatori Carta dei Servizi (circolare Enac GEN-06) Pesi equi-distribuiti
10 Percezione sulla chiarezza, comprensibilità ed efficacia della segnaletica interna	% pax soddisfatti	7%		
11 Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	7%		
12 Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside	7%		

1) Fonte «modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri

2) In linea con quanto previsto da Art. 29 CDP al punto 5.a) «...selezionati e pesati considerando quanto, sulla loro evoluzione, la Concessionaria possa esercitare un effettivo controllo ...»

Benchmarking internazionale

Fonte dati ACI



Proposta indicatori CDP 2017-2021

FCO

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Cluster	Peso Cluster	Peso	2015 ⁽¹⁾ Anno base	Obiettivi				
							2017	2018	2019	2020	2021
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatore obbligatorio ex Tab. A Linee Guida ENAC	40%	15%	04.34	04.20	04.18	04.15	04.13	04.10
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			5%	29.26	27.20	26.55	26.40	26.25	26.10
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	37.47	35.40	35.15	35.00	34.45	34.30
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti			10%	85,6%	85,8%	86,1%	86,3%	86,6%	86,8%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	Indicatore obbligatorio ex Tab. B Linee Guida ENAC	20%	10%	98,7%	98,8%	98,8%	98,9%	98,9%	99,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	10.19	10.15	10.10	10.05	10.00	09.55
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatori facoltativi ex Tab. A Linee Guida Enac	12%	5%	10.33	10.25	10.20	10.15	10.10	10.05
8	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% pax soddisfatti			7%	84,3%	84,8%	85,0%	85,2%	85,4%	85,5%
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	Indicatori ex Carta dei Servizi GEN-06	28%	7%	73,8%	77,0%	78,0%	79,0%	79,5%	80,0%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti			7%	86,9%	87,4%	87,6%	87,8%	88,0%	88,1%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione			7%	16,48	16,00	15,75	15,50	15,25	15,00
12	Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside			7%	2,10	2,08	2,06	2,04	2,02	2,00

1) Escluso il periodo impattato dall'incendio: 7 mag-30 set.

Proposta indicatori CDP 2017-2021

CIA

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Cluster	Peso Cluster	Peso	2015 Anno base	Obiettivi				
							2017	2018	2019	2020	2021
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatori obbligatori ex Tab. A Linee Guida ENAC	40%	15%	05.36	05.15	05.11	05.07	05.03	05.00
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			5%	20.57	20.10	19.50	19.30	19.10	18.50
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	26.14	25.55	25.40	25.25	25.10	24.55
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti			10%	79,5%	80,0%	80,3%	80,5%	80,8%	81,0%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	Indicatori obbligatori ex Tab. B Linee Guida ENAC	20%	10%	98,3%	98,4%	98,5%	98,6%	98,8%	99,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	12.47	12.40	12.30	12.20	12.10	12.00
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatori facoltativi ex Tab. A Linee Guida Enac	12%	5%	19.35	19.20	19.05	18.50	18.35	18.20
8	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% pax soddisfatti			7%	80,5%	80,7%	81,0%	81,2%	81,5%	81,7%
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% pax soddisfatti	Indicatori ex Carta dei Servizi GEN-06	28%	7%	75,8%	76,0%	76,3%	76,5%	76,8%	77,0%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti			7%	85,7%	88,0%	88,5%	89,0%	89,5%	90,0%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione			7%	34,10	29,00	28,75	28,50	28,25	28,00
12	Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside			7%	5,80	5,50	5,30	5,10	4,90	4,70

Contratto di Programma: Schede indicatori - FCO

Aggiornamento All. 10

FCO-N.1: Tempo di attesa controllo bagaglio a mano



Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore calcola il tempo che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Fascia di peso massima: elevato impatto sulla soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria, in considerazione del fatto che coinvolge la totalità dei passeggeri partenti e che rappresenta un punto di contatto chiave con il passeggero.

Peso: 15%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Differenza tra tempo inizio coda e tempo fine coda, in minuti e secondi

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

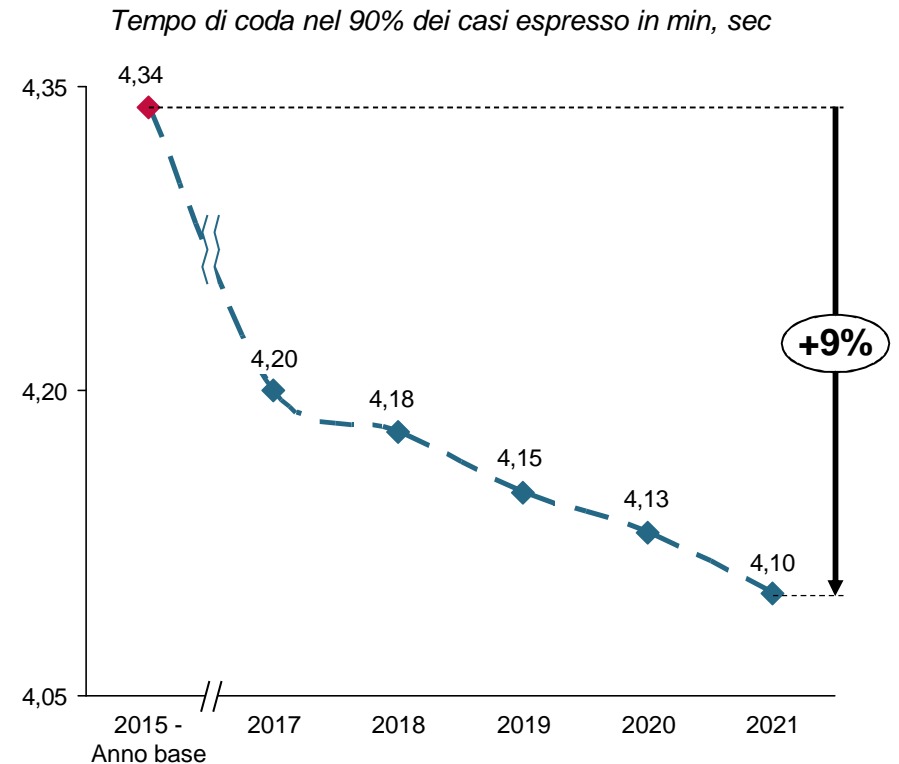
FCO-N.1: Tempo di attesa controllo bagaglio a mano

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
Ristrutturazione T3 (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture dedicate ai controlli di sicurezza, in particolare per gli interventi</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione assetto voli sensibili Accentramento varchi di sicurezza Sostituzione del serramento vetrato mediante teca in vetro 	
Area Est (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture dedicate ai controlli di sicurezza, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estensione ad ovest del T1: ampliamento sul lato ovest delle infrastrutture del terminal attraverso la demolizione del Terminal 2 	
Adegua-menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività, con parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture dedicate ai controlli di sicurezza. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dell'automazione dei controlli sicurezza 	

Obiettivi 2017-2021



- Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- Punti di attenzione
- Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.2: Tempo di riconsegna del primo bagaglio

Scheda tecnica



Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, del primo bagaglio del volo oggetto di misurazione

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Peso assegnato a tale indicatore è da considerarsi in modo aggregato con l'indicatore correlato relativo al tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio (10%). In quest'ottica è stata data massima rilevanza agli indicatori in questione.

Peso:

5%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro del primo bagaglio e il tempo di block-on del volo stesso.

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione

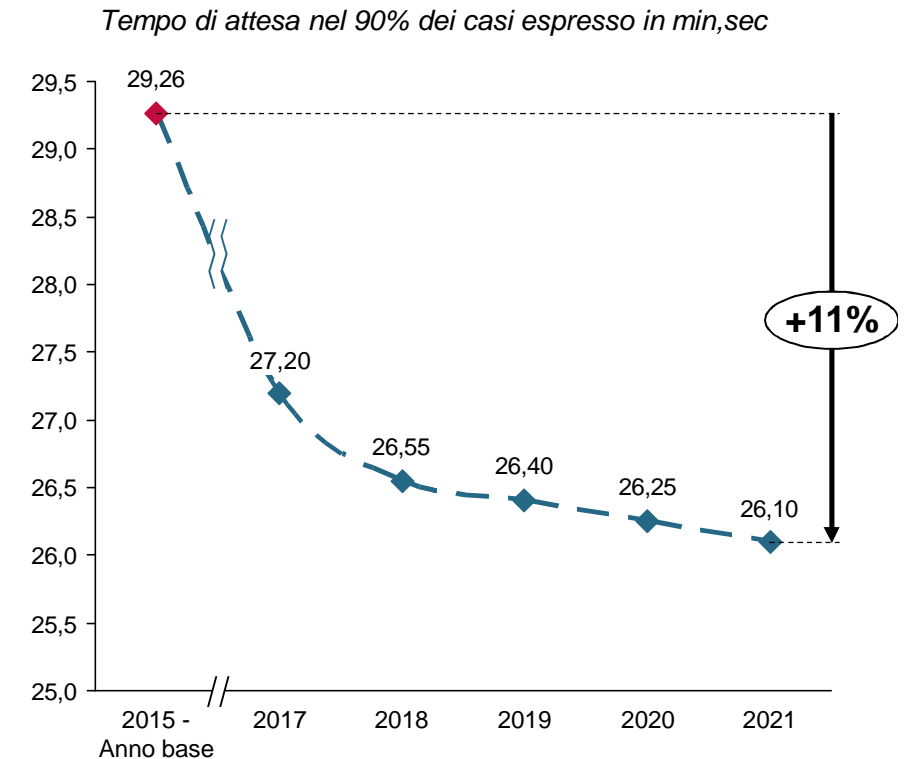
FCO-N.2: Tempo di riconsegna del primo bagaglio

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	↓
Ristrutturazione T3 (data fine 2022)	La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi: <ul style="list-style-type: none"> Smantellamento HBS T3 Lavori per ampliamento sala riconsegna bagagli T3 Riqualfica finiture di pavimentazioni, controsoffitti, rivestimenti verticali, balaustre, arredi fissi e mobili. 	↓
Area Est (data fine 2022)	La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi: <ul style="list-style-type: none"> Cantiere di estensione ad ovest del T1 (ampliamento sala riconsegna bagagli) Connessioni HBS est/ovest 	↓
Adegua-menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività. 	↓
Airside	<ul style="list-style-type: none"> Interventi per la riqualfica dei piazzali sosta aeromobili che impattano sui movimenti dei carrellini di riconsegna. 	↓
Efficienta-mento processi	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione sistemi ed impianti tecnologici Limitazione handler e aumento dei controlli di compliance effettuati da ADR sottobordo, relativi alla presenza di personale e mezzi in conformità al regolamento di scalo vigente 	↑

Obiettivi 2017-2021



- ↑ Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- ! Punti di attenzione
- ↓ Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.3: Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio

Scheda tecnica



Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Fascia di peso massima poiché il fattore in esame ha certamente un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.
- Sommato al peso relativo ai tempi di riconsegna del primo bagaglio tale processo ha un peso complessivo pari al 15%.

Peso:

10%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro dell'ultimo bagaglio e il tempo di block-on del volo stesso .

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

FCO-N.3: Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio

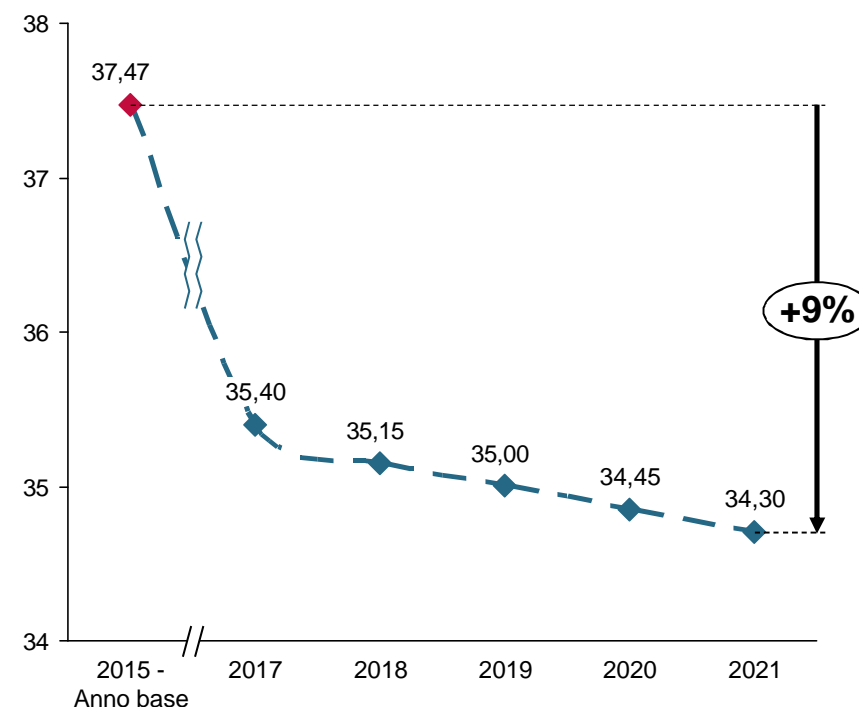
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	↓
Ristrutturazione T3 (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Smantellamento HBS T3 Lavori per ampliamento sala riconsegna bagagli T3 Riqualfica finiture di pavimentazioni, controsoffitti, rivestimenti verticali, balaustre, arredi fissi e mobili. 	↓
Area Est (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cantiere di estensione ad ovest del T1 (ampliamento sala riconsegna bagagli) Connessioni HBS est/ovest 	↓
Adegua-menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività. 	↓
Airside	<ul style="list-style-type: none"> Interventi per la riqualifica dei piazzali sosta aeromobili che impattano sui movimenti dei carrellini di riconsegna. 	↓
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione sistemi ed impianti tecnologici Limitazione handler e aumento dei controlli di compliance effettuati da ADR sottobordo, relativi alla presenza di personale e mezzi in conformità al regolamento di scalo vigente 	↑

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min, sec



- ↑ Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- ! Punti di attenzione
- ↓ Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.4: Percezione sul livello di pulizia toilette

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla pulizia e al funzionamento delle toilette presenti in aerostazione.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso elevata poiché il fattore in esame ha un impatto significativo sull'esperienza di viaggio complessiva del passeggero, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli)

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura





- Percentuale passeggeri soddisfatti

Peso: 10%

FCO-N.4: Percezione sul livello di pulizia toilette

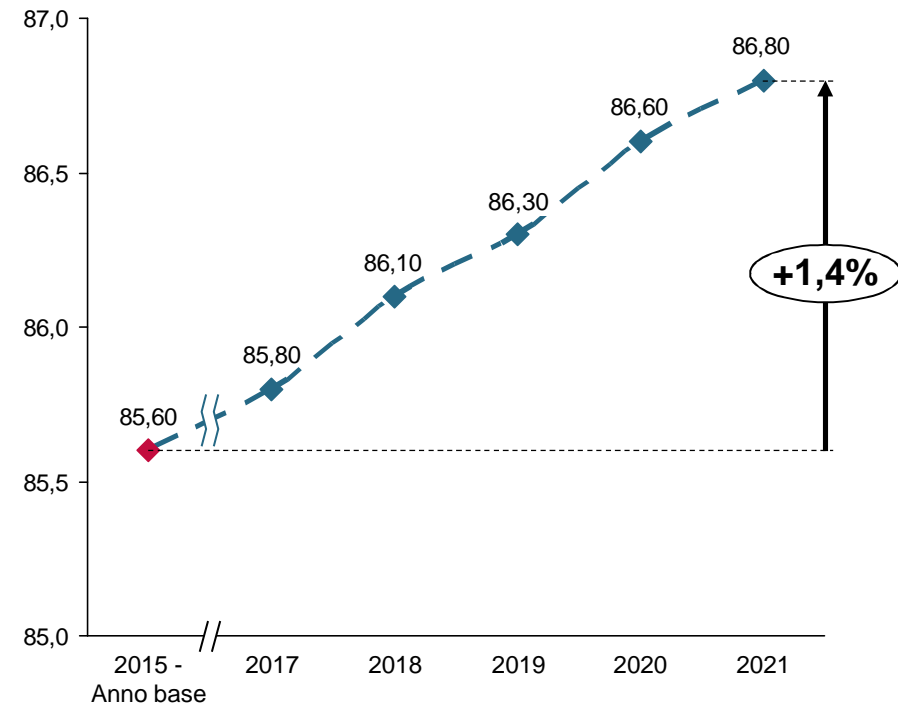
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 
Interventi completati	<p>Mantenimento dei livelli raggiunti in considerazione che i principali interventi sono stati effettuati nel primo sotto-periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Riqualfica di tutti i servizi igienici secondo nuovo concept Insourcing attività di Pulizia → costituzione Airport Cleaning Introduzione del presidio permanente (previsto doppio in caso di picco di traffico) Installazione di smiley box dotate di alert connesso con sala Cleaning Implementazione di sistema di abbattimento di odori e diffusione di profumazione Introduzione di nuovi cicli di pulizia straordinaria (es. condizionatori, elevatori panoramici, collegamenti pedonali FS) 
Nuove infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di nuovi bagni contestualmente all'apertura al pubblico dei cantieri (es. apertura Molo e Avancorpo T3) 
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione continua dei processi e procedure operative di pulizia 

Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.5: Efficacia dell'assistenza erogata a PRM

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso i punti dedicati), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli)

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti






Peso:

10%

FCO-N.5: Efficacia dell'assistenza erogata a PRM

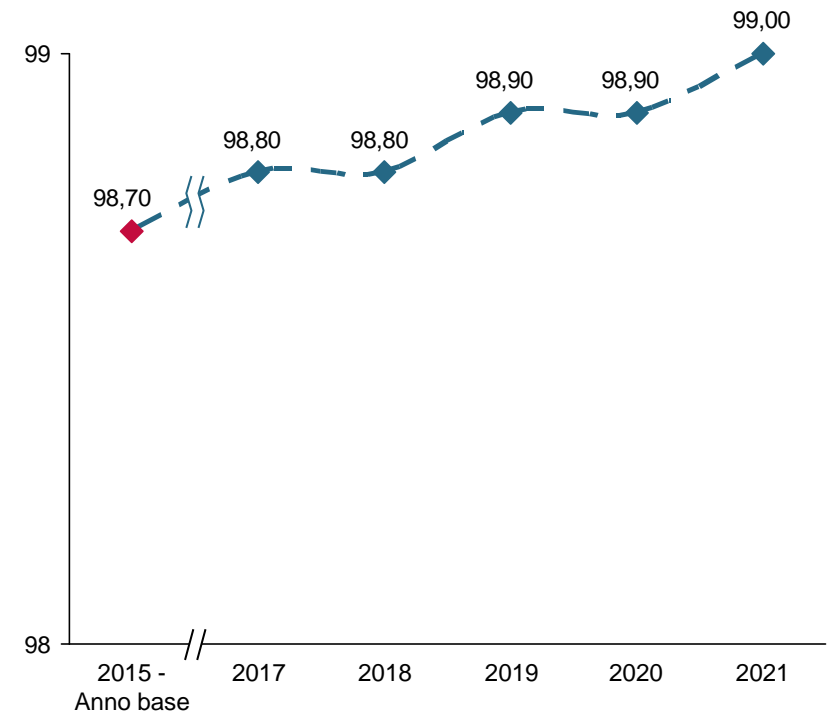
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
Cantieri	<ul style="list-style-type: none"> La presenza dei cantieri in area landside (es. ristrutturazione T3, Area Est) e in area airside (es. interventi sui piazzali) comporteranno delle modifiche dei tragitti compiuti dagli addetti per raggiungere il passeggero PRM. 	
Trend richieste di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> Nel corso degli ultimi anni il numero delle assistenze richieste è in aumento a causa delle caratteristiche demografiche della popolazione (innalzamento dell'età media) e della promozione del servizio. In particolare le stime del 2016 riportano valori in crescita del 10% rispetto al 2013. 	
Baseline	<ul style="list-style-type: none"> Le performance di partenza presentano dati estremamente elevati: il miglioramento di tali standard è caratterizzato da marginalità decrescenti che rendono l'obiettivo sfidante 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione procedure operative (es. individuazione di percorsi alternativi per l'assistenza) Rinnovamento parco automezzi 	

Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dall'arrivo del passeggero PRM prenotato in partenza in uno dei punti designati per l'assistenza fino all'arrivo dell'addetto.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Modalità di calcolo

- Differenza tra tempo dell'arrivo del passeggero davanti ad uno dei punti designati e il tempo dell'arrivo dell'addetto.

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione





Peso:

10%

FCO-N.6: Tempo di attesa PRM in partenza prenotati

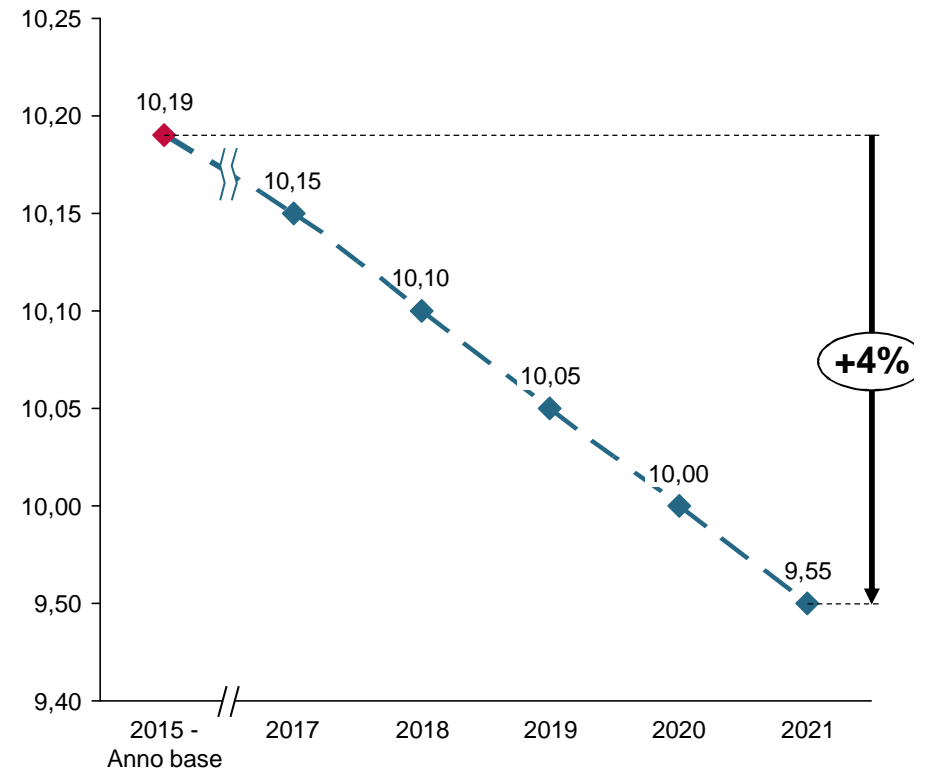
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

<p>Traffico</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
<p>Cantieri</p>	<ul style="list-style-type: none"> La presenza dei cantieri in area landside (es. ristrutturazione T3, Area Est) e in area airside (es. interventi sui piazzali) comporteranno delle modifiche dei tragitti compiuti dagli addetti per raggiungere il passeggero PRM. 	
<p>Trend di richieste di assistenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nel corso degli ultimi anni il numero delle assistenze richieste è in aumento a causa delle caratteristiche demografiche della popolazione (innalzamento dell'età media) e della promozione del servizio. In particolare le stime del 2016 riportano valori in crescita del 10% rispetto al 2013. 	
<p>Efficientamento processi</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ottimizzazione procedure operative (es. individuazione di percorsi alternativi per l'assistenza) Rinnovamento parco automezzi 	

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min,sec



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.7: Tempo di attesa in coda al check-in

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di accettazione.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- All'indicatore è stata attribuita una rilevanza inferiore al fine di riservare maggior attenzione ad altri indicatori a più alto impatto sull'esperienza di viaggio del passeggero, come gli indicatori relativi al controllo sicurezza e riconsegna bagagli.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Modalità di calcolo

- Differenza tra il momento in cui il passeggero si posiziona in coda e quello in cui il passeggero arriva davanti al banco di accettazione.

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione

Peso:

5%

FCO-N.7: Tempo di attesa in coda al check-in

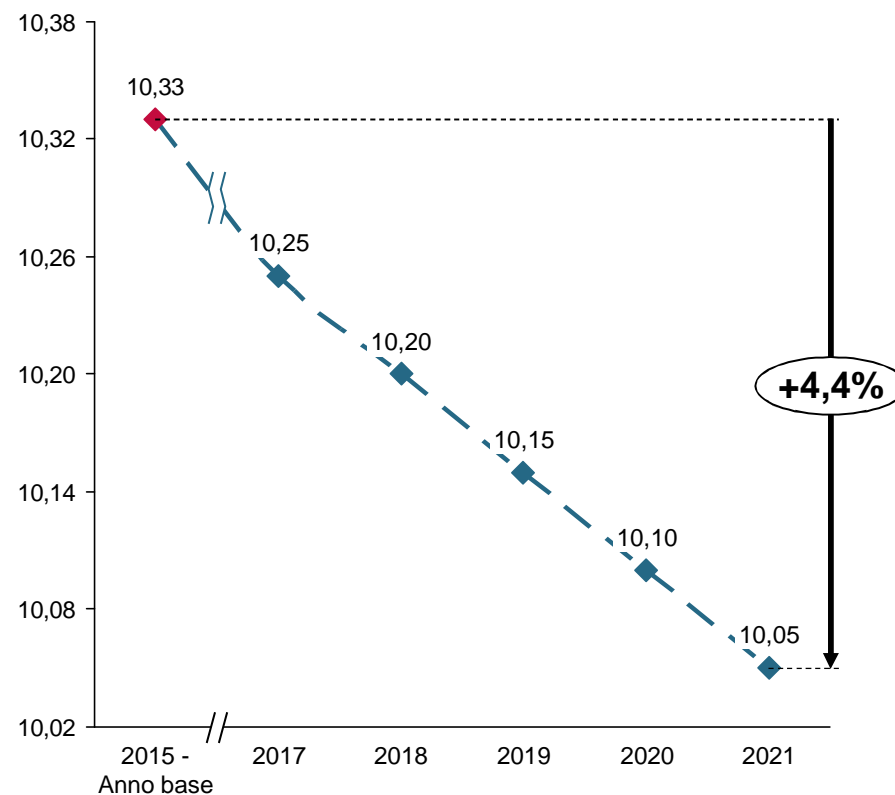
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
Ristrutturazione T3 (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rimodulazione isole check-in e adeguamento collettori bagagli Realizzazione della nuova scala di collegamento arrivi e partenze all'interno del T3 landside (I Annualità) Consolidamento strutturale della trave di facciata (I Annualità). 	
Area Est (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estensione ad ovest del T1: ampliamento sul lato ovest delle infrastrutture del terminal attraverso la demolizione del Terminal 2 	
Adegua-menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dell'automazione del processo: utilizzo di sistemi automatici di accettazione dei passeggeri (self check-in, self bag drop, self boarding) Rilascio al pubblico delle aree di cantiere 	

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min,sec



- Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- Punti di attenzione
- Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione complessiva da parte dei passeggeri relativamente all'efficacia e all'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, info point).

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Modalità di calcolo

- Scala di valutazione da 1-pessimo a 6 - eccellente, % di soddisfazione è data dal rapporto tra il n. giudizi positivi (4,5,6) e il n. totale giudizi (1-6). L'indicatore è media ponderata delle valutazioni in merito a: la chiarezza delle informazioni video, comprensibilità annunci, comprensibilità e chiarezza segnaletica interna, efficacia informazioni fornite da info-point (ponderazione calcolata in funzione del numero di risposte).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti.

Peso:

7%

FCO-N.8: Efficacia e access. servizi di informazione

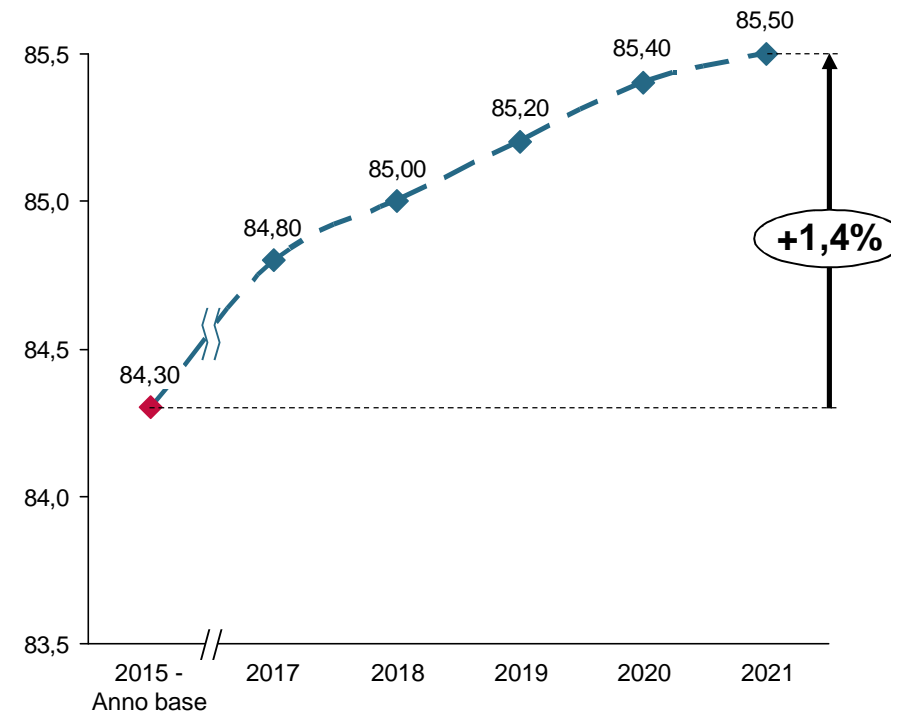
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
Ristrutturazione T3 (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adeguamento assetto funzionale area partenze Adeguamento assetto funzionale area arrivi Adeguamento assetto funzionale livello mezzanino 	
Area Est (data fine 2022)	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estensione ad ovest del T1: ampliamento sul lato ovest delle infrastrutture del terminal attraverso la demolizione del Terminal 2 Riconfigurazione del nodo alla radice dell'area d'imbarco D e dell'area di imbarco C 	
Adegua-menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> Rilascio al pubblico delle aree di cantiere. Sviluppo della nuova app di Aeroporti di Roma. Installazione di totem informativi per il miglioramento del way finding. 	

Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



- Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- Punti di attenzione
- Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.9: Connettività Wi-Fi nell'aerostazione

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al servizio Wi-Fi disponibile in aerostazione.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito in quanto considerato sempre più un fattore "must have" tra i servizi offerti ai passeggeri. E' stato, comunque, inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza a processi "core", quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Peso:

7%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti.

FCO-N.9: Connettività Wi-Fi nell'aerostazione

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Interventi completati

I Principali interventi sono stati effettuati nel 2016, relativi a:

- Rilascio del servizio unico «FREE WI-FI» con accesso a internet illimitato (inclusi social network e streaming) e gratuito.
- Incremento della banda: da 0,65 MBPS a 1,5 MBPS.
- Sviluppo di nuova grafica «Look & Feel» del portale di accesso.
- Miglioramento della customer experience attraverso la riduzione dei passaggi per l'abilitazione del servizio e l'aggancio automatico per chi ha già usufruito del servizio.
- Campagna di comunicazione per la promozione del servizio



Traffico e sviluppo tecnologico

- Le stime di traffico in aumento (+17% nel quinquennio) e lo sviluppo tecnologico determineranno un incremento della domanda che richiederà ulteriori potenziamenti della banda di connessione a disposizione dei passeggeri.
- Passeggeri sempre più esigenti.



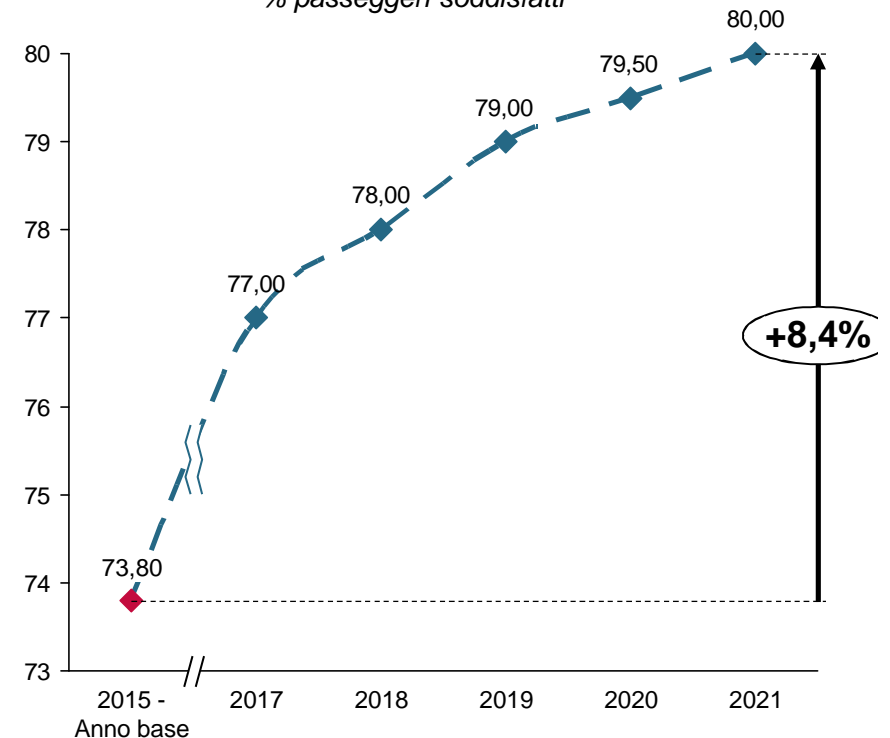
Incremento banda




- Incremento della banda nel corso del quinquennio per mantenere alti livelli di servizio al crescere del traffico.



Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.10: Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace - Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia della segnaletica interna.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti.

Peso: 7%

FCO-N.10: Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace – Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Ristrutturazione T3 (data fine 2022)

La presenza del cantiere relativo alla ristrutturazione funzionale e impiantistica del T3 che modificherà i percorsi dei passeggeri:

- Adeguamento assetto funzionale area partenze
- Adeguamento assetto funzionale area arrivi
- Adeguamento assetto funzionale livello mezzanino



Area Est (data fine 2022)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Estensione ad ovest del T1: ampliamento sul lato ovest delle infrastrutture del terminal attraverso la demolizione del Terminal 2
- Riconfigurazione del nodo alla radice dell'area d'imbarco D e dell'area di imbarco C



Adegua- menti normativi

- Interventi di manutenzione straordinaria su rete elettrica e climatizzazione.



Aree common

- Cantieri relativi a ristrutturazioni locali commerciali che ridurranno la disponibilità di spazio.



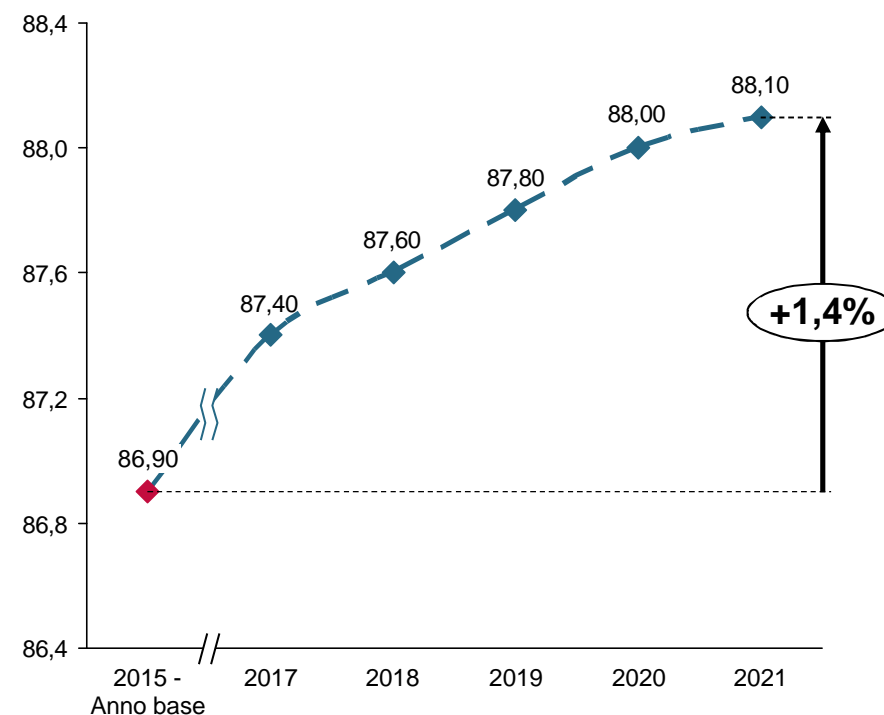
Rinno- vamento Segna- letica




- In vista dell'apertura del molo E e dell'avancorpo T3 previsto progetto di realizzazione della nuova segnaletica interna nelle aree aperte al pubblico.
- Adeguamento della segnaletica a seguito dell'apertura dei cantieri che recepisce i nuovi percorsi.



Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore segnala il numero di punti che comunicano informazioni relative all'operatività dell'aeroporto, utili alle esigenze dei passeggeri.

Tecnica di Rilevazione

- Esame di documentazione tecnica: Typical Peak Hour Passengers (TPHP) da banca dati aziendale; numero di punti di informazione da disegni tecnici e verifica di funzionalità.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio, in considerazione della rilevanza che assumerà sempre più tale fattore al crescere dei livelli di traffico.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- La definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero dei punti di informazione operativi sarà effettuato un conteggio.

Modalità di calcolo

- Vengono conteggiati i punti di informazione funzionanti nell'ambito dell'aerostazione e deputati a fornire informazioni su una pluralità di voli in arrivo e partenza, escludendo i display posti sui banchi check-in e sulle gate delle sale di imbarco.

Unità di misura

- TPHP/N° punti di informazione operativi.

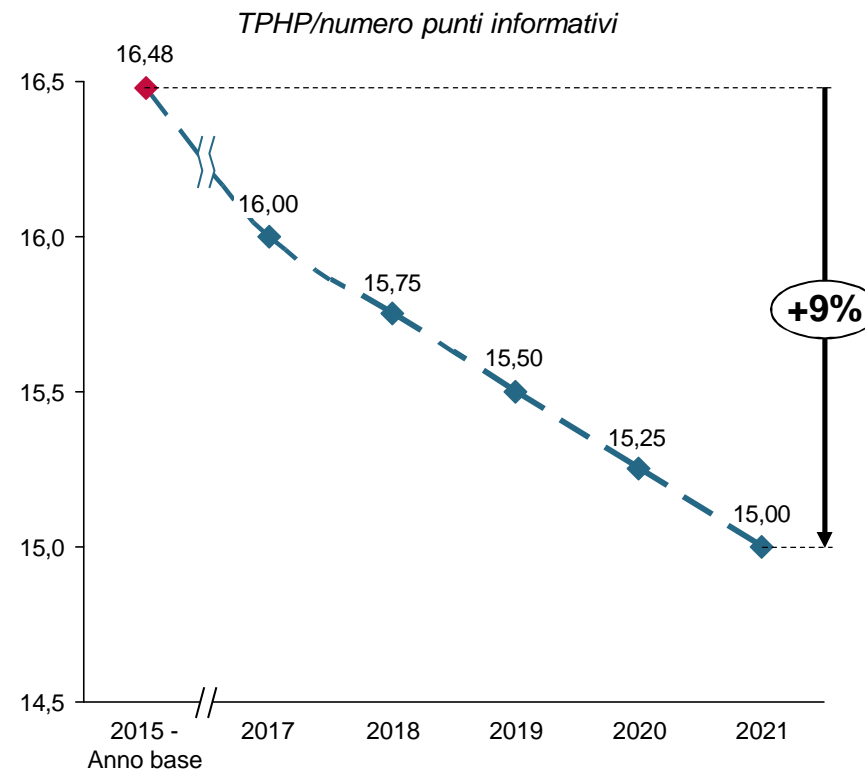
FCO-N.11:Disponibilità punti informazione operativi

Evoluzione nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	↓
Adegua- menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria che impatteranno negativamente sulla disponibilità di spazio. 	↓
Aree common	<ul style="list-style-type: none"> Cantieri relativi a ristrutturazioni locali commerciali che ridurranno la disponibilità di spazio 	↓
Apertura aree di cantieri	<ul style="list-style-type: none"> L'indicatore beneficerà dell'apertura al pubblico delle nuove aree di cantiere (es. molo «E» ed avancorpo T3).. 	↑

Obiettivi 2017-2021



- Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- Punti di attenzione
- Fattori con impatto **negativo** sulle performance

FCO-N.12:Disponibilità di sedute in area airside

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area airside per passeggero.

Tecnica di Rilevazione

- Esame di documentazione tecnica: numero di sedute nell'area airside da disegni tecnici, TPHP da banca dati aziendale.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- La definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero di sedute sarà effettuato un conteggio.

Modalità di calcolo

- Conteggio delle sedute in area airside e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute in area airside.

Unità di misura

- TPHP/N° sedute in area airside.

Peso:

7%

FCO-N.12: Disponibilità di sedute in area airside

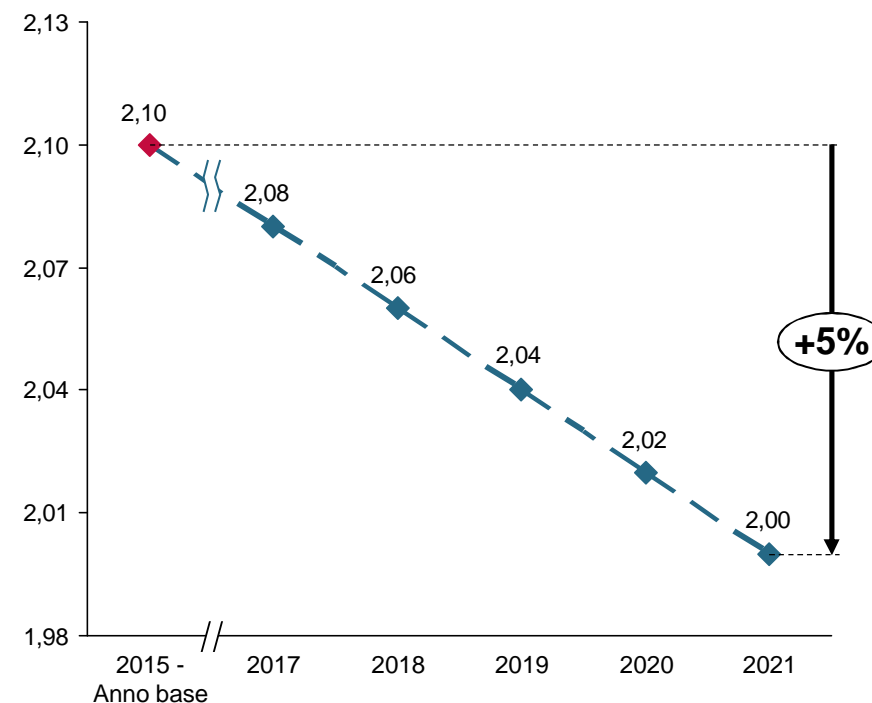
Evoluzione nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un incremento, rispetto al 2015, di oltre il 17% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021, che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore 	
Adegua- menti normativi	<ul style="list-style-type: none"> Interventi di manutenzione straordinaria che impatteranno negativamente sulla disponibilità di spazio: 	
Aree common	<ul style="list-style-type: none"> Cantieri relativi a ristrutturazioni locali commerciali che ridurranno la disponibilità di spazio 	
Apertura aree di cantieri	<ul style="list-style-type: none"> L'indicatore beneficerà dell'apertura al pubblico delle nuove aree di cantiere (es. molo «E» ed avancorpo T3). 	

Obiettivi 2017-2021

TPHP/numero sedute in area airside



- Fattori con impatto **positivo** sulle performance
- Punti di attenzione
- Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Contratto di Programma: Schede indicatori - CIA

Aggiornamento All. 10

CIA-N.1: Tempo di attesa controllo bagaglio a mano

Scheda tecnica



Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore calcola il tempo che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Fascia di peso massima: elevato impatto sulla soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria, in considerazione del fatto che coinvolge la totalità dei passeggeri partenti e che rappresenta un punto di contatto chiave con il passeggero.

Peso: 15%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Differenza tra tempo inizio coda e tempo fine coda, in minuti e secondi

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

CIA-N.1: Tempo di attesa controllo bagaglio a mano

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

(data fine II Annualità)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture dedicate ai controlli di sicurezza, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività, con parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture dedicate ai controlli di sicurezza:

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualfifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021.



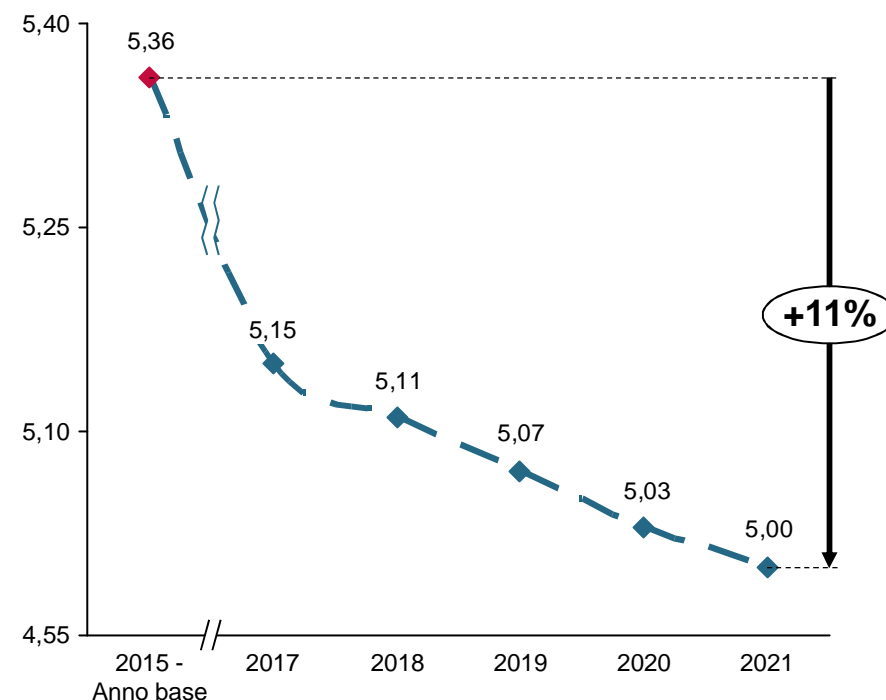
Efficientamento processi

- Aumento dell'automazione dei controlli sicurezza



Obiettivi 2017-2021

Tempo di coda nel 90% dei casi espresso in min, sec



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.2: Tempo di riconsegna del primo bagaglio

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, del primo bagaglio del volo oggetto di misurazione

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Peso assegnato a tale indicatore è da considerarsi in modo aggregato con l'indicatore correlato relativo al tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio (10%). In quest'ottica è stata data massima rilevanza agli indicatori in questione.

Peso:

5%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro del primo bagaglio e il tempo di block-on del volo stesso.

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione

CIA-N.2: Tempo di riconsegna del primo bagaglio

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Riconfigurazione degli spazi interni del Terminal
- Riduzione dell'area riconsegna bagagli



(data fine II Annualità)

Airside

- Interventi per la riqualifica dei piazzali sosta aeromobili che impattano sui movimenti dei carrellini di riconsegna.



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021.



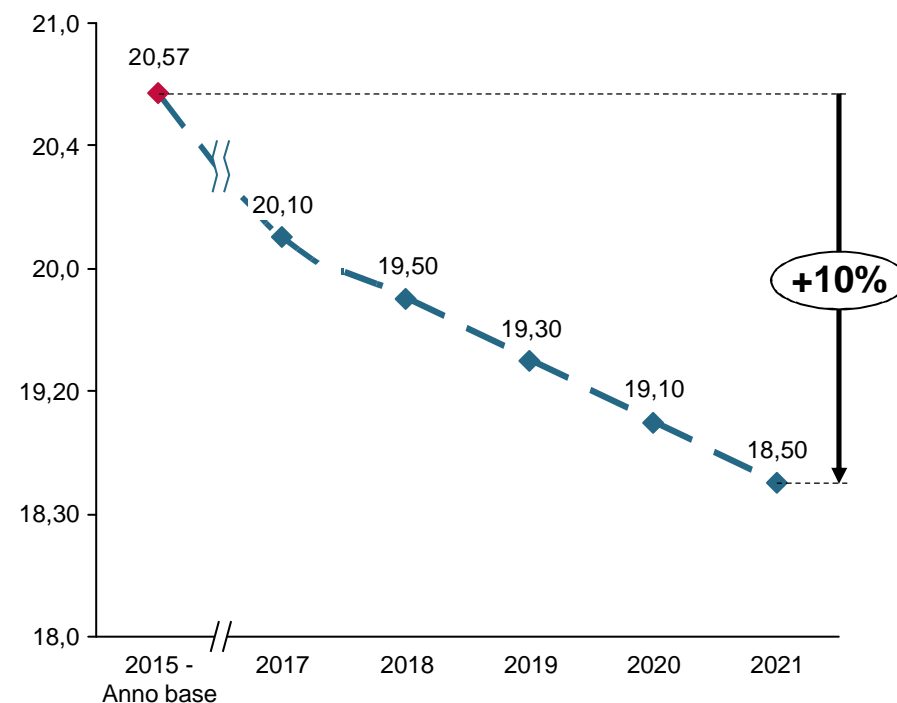
Efficientamento processi

- Rimodulazione nastri di riconsegna bagagli
- Completo rifacimento dell'impianto di smistamento bagagli nel 2019.



Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min,sec



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.3: Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- Fascia di peso massima poiché il fattore in esame ha certamente un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.
- Sommato al peso relativo ai tempi di riconsegna del primo bagaglio tale processo ha un peso complessivo pari al 15%.

Peso: 10%

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza

Modalità di calcolo

- Tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro dell'ultimo bagaglio e il tempo di block-on del volo stesso .






Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

CIA-N.3: Tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio

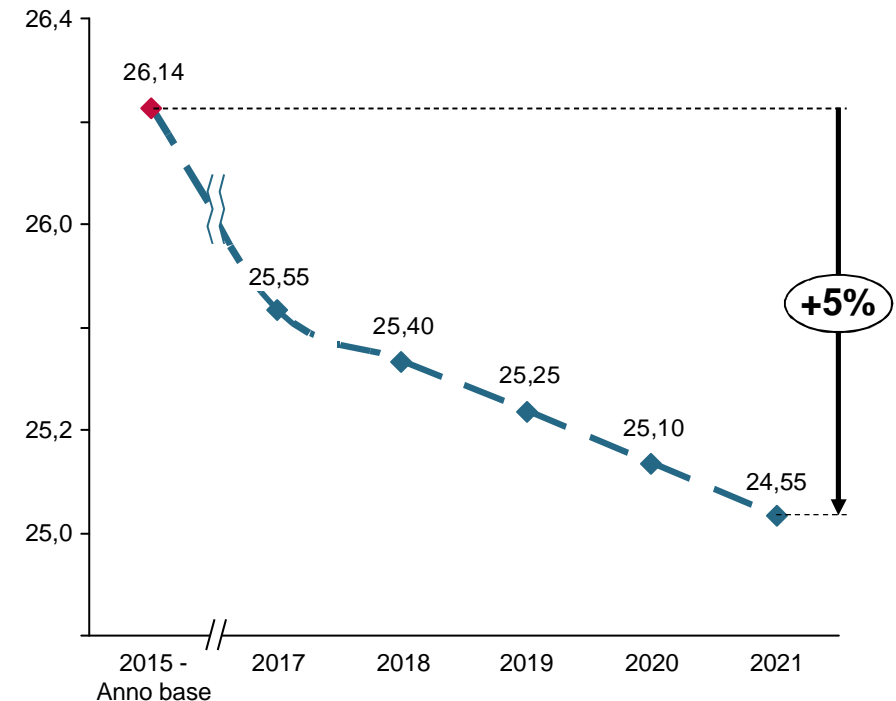
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale (data fine II Annualità)	La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi: <ul style="list-style-type: none"> • Riconfigurazione degli spazi interni del Terminal • Riduzione dell'area riconsegna bagagli 	
Airside	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi per la riqualifica dei piazzali sosta aeromobili che impattano sui movimenti dei carrellini di riconsegna. 	
Manutenzione straordinaria	Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività: <ul style="list-style-type: none"> • Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente. • Riqualifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti 	
Traffico	<ul style="list-style-type: none"> • Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> • Rimodulazione nastri di riconsegna bagagli • Completo rifacimento dell'impianto di smistamento bagagli nel 2019. 	

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min, sec



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.4: Percezione sul livello di pulizia toilette

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla pulizia e al funzionamento delle toilette presenti in aerostazione.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso elevata poiché il fattore in esame ha un impatto significativo sull'esperienza di viaggio complessiva del passeggero, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli)

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura





- Percentuale passeggeri soddisfatti

Peso: 10%

CIA-N.4: Percezione sul livello di pulizia toilette

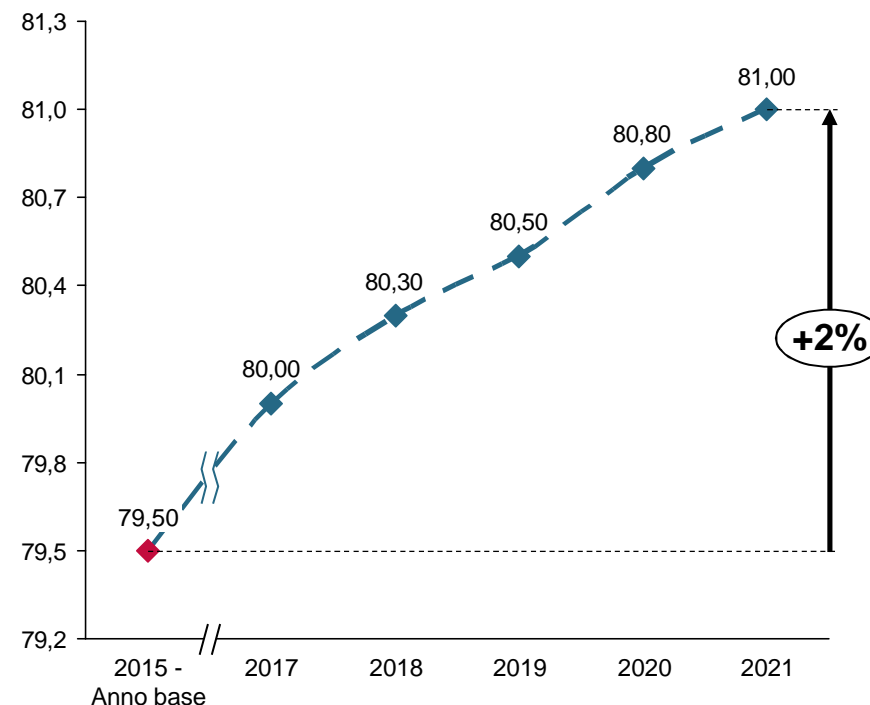
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Manutenzione straordinaria	<ul style="list-style-type: none"> Adeguamento impiantistico per riallineare il Terminal agli aggiornamenti normativi. 
Interventi completati	<p>Principali interventi effettuati nel primo sotto-periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> insourcing attività di pulizia → costituzione di Airport Cleaning Introduzione del presidio permanente Introduzione di nuovi cicli di pulizia straordinaria. 
Traffico	<ul style="list-style-type: none"> Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021. 
Riqualfica servizi igienici	<ul style="list-style-type: none"> Programma di riqualfica dei servizi igienici che si completerà nel 2018 

Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.5: Efficacia dell'assistenza erogata a PRM

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso i punti dedicati), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli)

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti







Peso:

10%

CIA-N.5: Efficacia dell'assistenza erogata a PRM

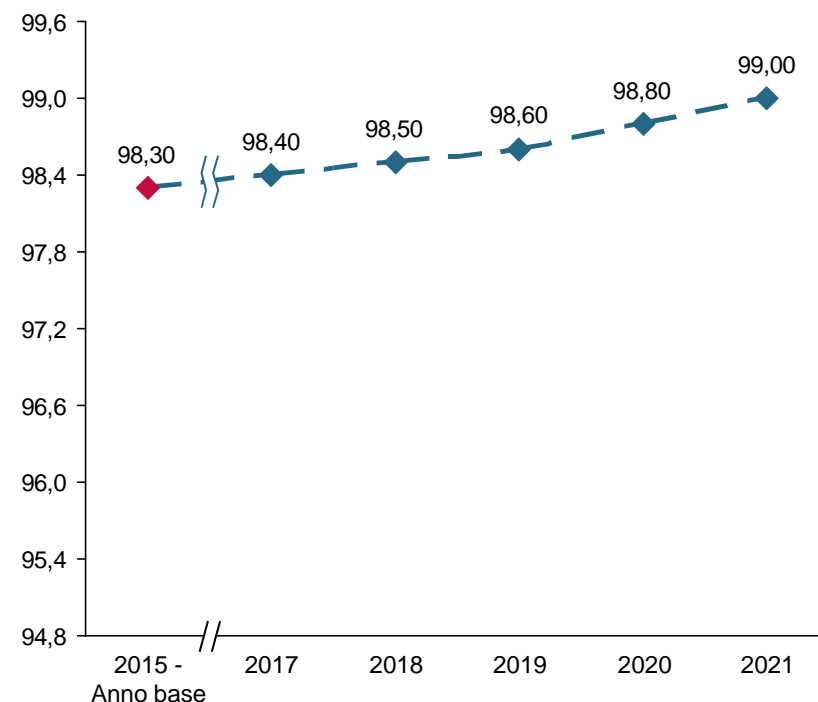
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale <i>(data fine II Annualità)</i>	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch • Riconfigurazione degli spazi interni del Terminal (es. hall landside) 	
Manutenzione straordinaria	<p>Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente. • Riqualfica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti 	
Trend richieste assistenze	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso degli ultimi anni il numero delle assistenze richieste è in aumento a causa delle caratteristiche demografiche della popolazione (innalzamento dell'età media) e della promozione del servizio. In particolare le stime del 2016 riportano valori in crescita del 32% rispetto al 2013. 	
Baseline	<ul style="list-style-type: none"> • Le performance di partenza presentano dati estremamente elevati: il miglioramento di tali standard è caratterizzato da marginalità decrescenti che rendono l'obiettivo sfidante. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzazione dei processi e delle procedure operative. 	
Traffico	<ul style="list-style-type: none"> • Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021. 	

Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dall'arrivo del passeggero PRM prenotato in partenza in uno dei punti designati per l'assistenza fino all'arrivo dell'addetto.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria dell'ENAC.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Modalità di calcolo

- Differenza tra tempo dell'arrivo del passeggero davanti ad uno dei punti designati e il tempo dell'arrivo dell'addetto.







Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione

CIA-N.6: Tempo di attesa PRM in partenza prenotati

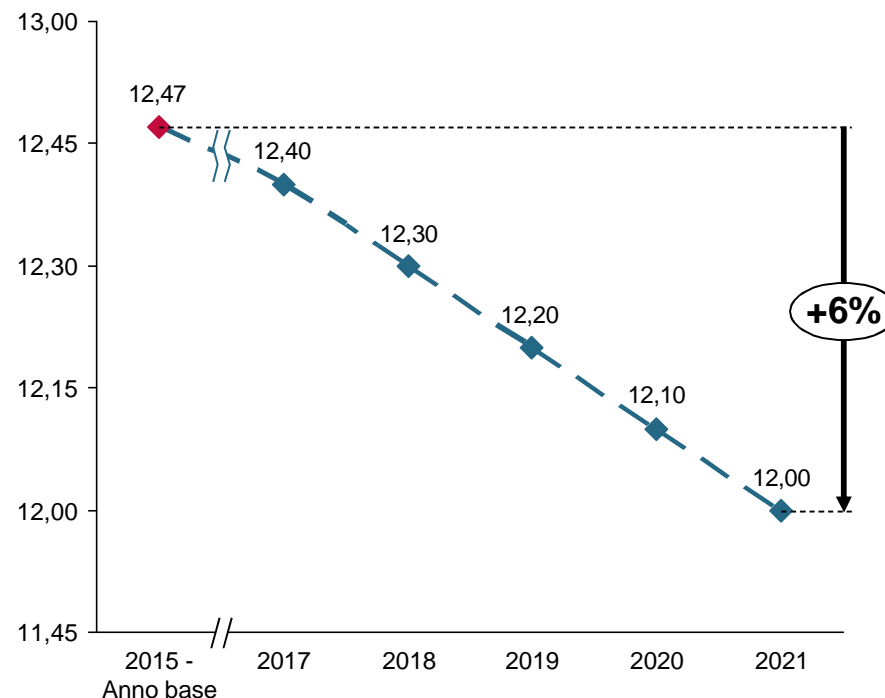
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale <i>(data fine II Annualità)</i>	La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi: <ul style="list-style-type: none"> • Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch • Riconfigurazione degli spazi interni del Terminal (es. hall landside) 	
Manutenzione straordinaria	Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività: <ul style="list-style-type: none"> • Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente. • Riqualifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti 	
Trend richieste assistenze	<ul style="list-style-type: none"> • Nel corso degli ultimi anni il numero delle assistenze richieste è in aumento a causa delle caratteristiche demografiche della popolazione (innalzamento dell'età media) e della promozione del servizio. In particolare le stime del 2016 riportano valori in crescita del 32% rispetto al 2013. 	
Baseline	<ul style="list-style-type: none"> • Le performance di partenza presentano dati estremamente elevati: il miglioramento di tali standard è caratterizzato da marginalità decrescenti che rendono l'obiettivo sfidante. 	
Efficientamento processi	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzazione dei processi e delle procedure operative. 	
Traffico	<ul style="list-style-type: none"> • Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021. 	

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min,sec



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.7: Tempo di attesa in coda al check-in

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- Tempo che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di accettazione.

Tecnica di Rilevazione

- Monitoraggio a campione.

Peso

- All'indicatore è stata attribuita una rilevanza inferiore al fine di riservare maggior attenzione ad altri indicatori a più alto impatto sull'esperienza di viaggio del passeggero, come gli indicatori relativi al controllo sicurezza e riconsegna bagagli.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Modalità di calcolo

- Differenza tra il momento in cui il passeggero si posiziona in coda e quello in cui il passeggero arriva davanti al banco di accettazione.

Unità di misura

- Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione





Peso:

5%

CIA-N.7: Tempo di attesa in coda al check-in

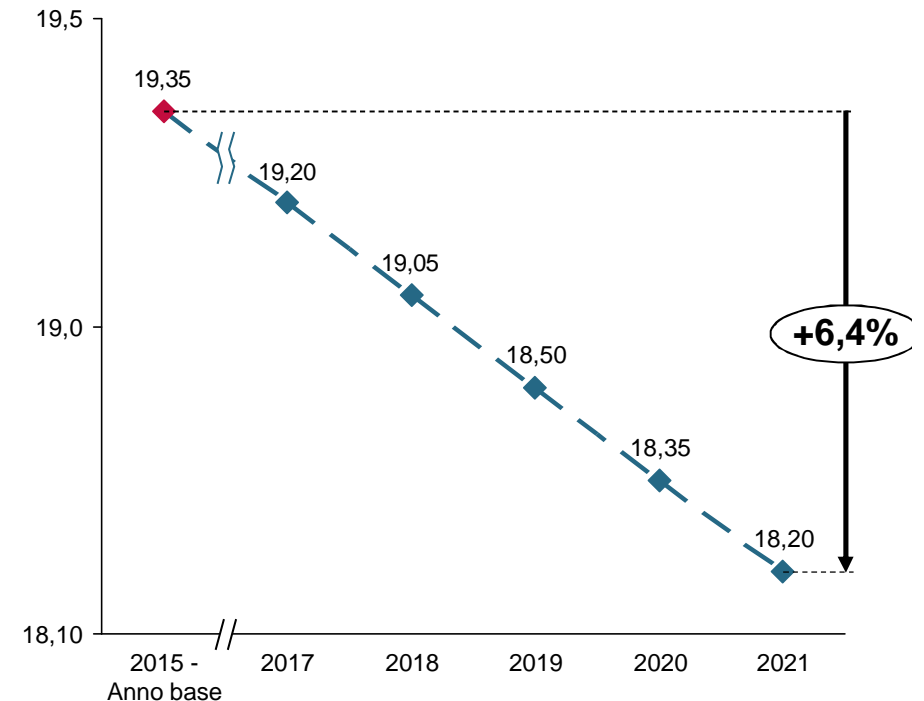
Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo




Fattori che influenzano l'indicatore

<p>Aviazione commerciale (data fine II Annualità)</p>	<p>La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch • Riconfigurazione hall landside • Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali 	
<p>Manutenzione straordinaria</p>	<p>Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente. • Riqualfifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti 	
<p>Traffico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021. 	
<p>Efficientamento processi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento dell'automazione del processo: utilizzo di sistemi automatici di accettazione dei passeggeri (self check-in, self bag drop, self boarding) • Rilascio al pubblico delle aree di cantiere relativi al terminal aviazione commerciale. 	

Obiettivi 2017-2021

Tempo di attesa nel 90% dei casi espresso in min,sec



-  Fattori con impatto **positivo** sulle performance
-  Punti di attenzione
-  Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

- Definizione**
- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione complessiva da parte dei passeggeri relativamente all'efficacia e all'accessibilità dei servizi di informazione al pubblico (monitor, annunci, segnaletica interna, info point).

- Tecnica di Rilevazione**
- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

- Peso**
- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

- Modalità di Rilevazione**
- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

- Modalità di calcolo**
- Scala di valutazione da 1-pessimo a 6 - eccellente, % di soddisfazione è data dal rapporto tra il n. giudizi positivi (4,5,6) e il n. totale giudizi (1-6). L'indicatore è media ponderata delle valutazioni in merito a: la chiarezza delle informazioni video, comprensibilità annunci, comprensibilità e chiarezza segnaletica interna, efficacia informazioni fornite da info-point (ponderazione calcolata in funzione del numero di risposte).

- Unità di misura**
- Percentuale passeggeri soddisfatti.

Peso: 7%

CIA-N.8: Efficacia e access. servizi di informazione

Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

(data fine II Annualità)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rimodulazione nastri bagagli



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualfifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021.



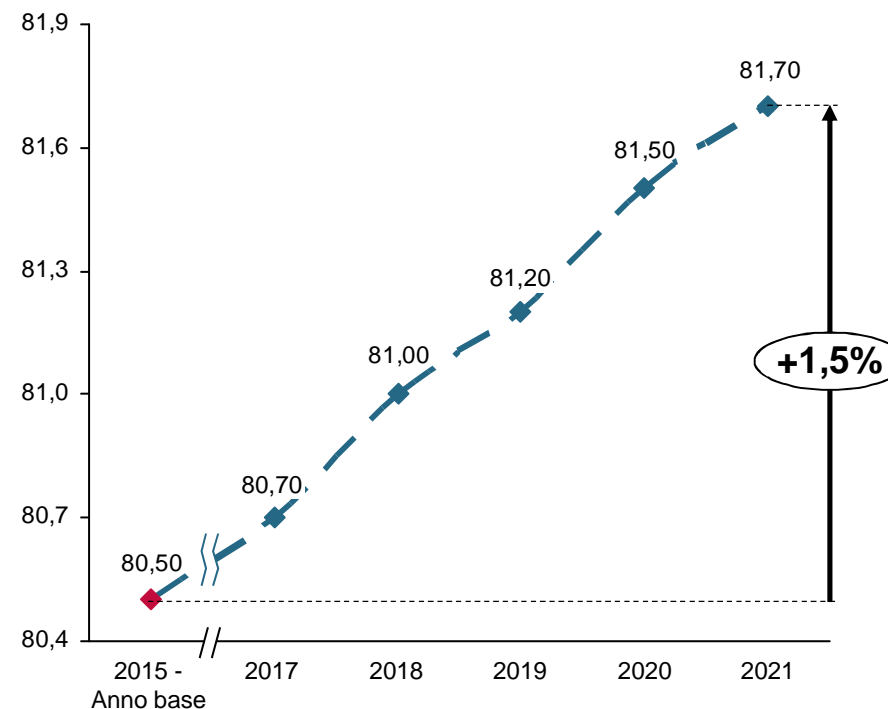
Miglioramento del servizio

- Rilascio al pubblico delle aree di cantiere.
- Sviluppo della nuova app di Aeroporti di Roma.
- Installazione di totem informativi per il miglioramento del way finding.



Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.9: Percezione sul livello di comfort Complessivo- Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al comfort in aerostazione.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi a maggior impatto sulla customer experience, quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti.

Peso:

7%

CIA-N.9: Percezione sul livello di comfort Complessivo- *Evoluzione nel secondo sotto-periodo*

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

(data fine II Annualità)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Miglioramento del servizio

- Miglioramenti dei servizi offerti ai passeggeri (es. potenziamento del wi-fi, incremento sedute e charging points)
- Apertura delle aree di cantiere.



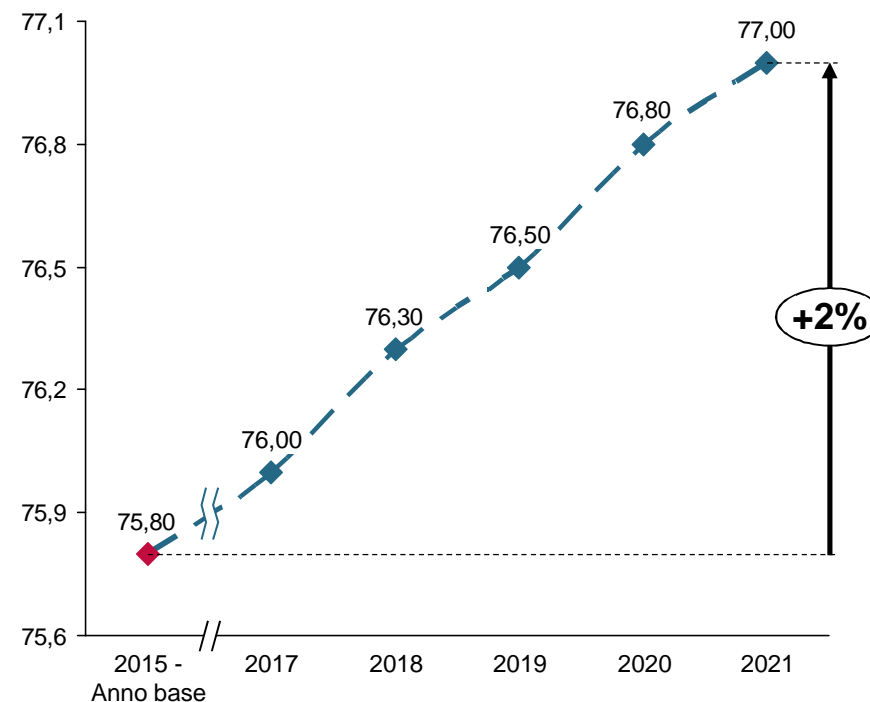
Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021.



Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.10: Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace - Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia della segnaletica interna.

Tecnica di Rilevazione

- Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Modalità di calcolo

- Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Unità di misura

- Percentuale passeggeri soddisfatti.

Peso: 7%

CIA-N.10: Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace – Evoluzione indicatore nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

(data fine II Annualità)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria con impatti sull'operatività:

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualfica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



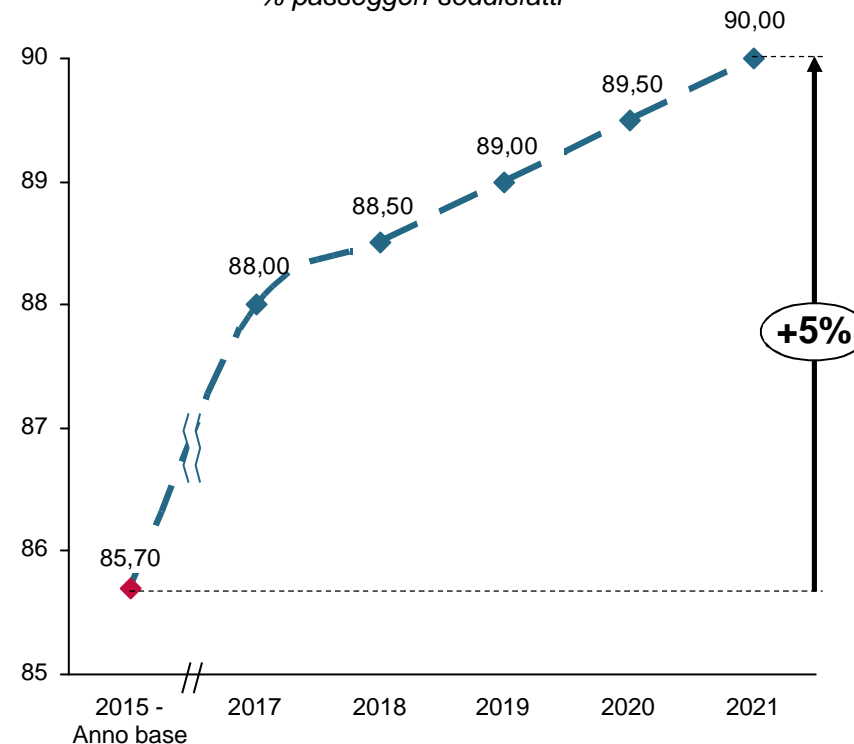
Rinno- vamento Segna- letica

- In vista dell'apertura delle aree di cantiere, previsto progetto di realizzazione della nuova segnaletica nelle aree aperte al pubblico.
- Adeguamento della segnaletica nella parte restante dell'aerostazione a seguito dell'apertura dei cantieri che recepisce i nuovi percorsi.



Obiettivi 2017-2021

% passeggeri soddisfatti



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore segnala il numero di punti che comunicano informazioni relative all'operatività dell'aeroporto, utili alle esigenze dei passeggeri.

Tecnica di Rilevazione

- Esame di documentazione tecnica: Typical Peak Hour Passengers (TPHP) da banca dati aziendale; numero di punti di informazione da disegni tecnici e verifica di funzionalità.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio, in considerazione della rilevanza che assumerà sempre più tale fattore al crescere dei livelli di traffico.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- La definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero dei punti di informazione operativi sarà effettuato un conteggio.

Modalità di calcolo

- Vengono conteggiati i punti di informazione funzionanti nell'ambito dell'aerostazione e deputati a fornire informazioni su una pluralità di voli in arrivo e partenza, escludendo i display posti sui banchi check-in e sulle gate delle sale di imbarco.

Unità di misura

- TPHP/N° punti di informazione operativi.

Peso:

7%

CIA-N.11:Disponibilità punti informazione operativi

Evoluzione nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali



(data fine II Annualità)

Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria che impatteranno negativamente sulla disponibilità di spazio

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualfifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Miglioramento del servizio

- Incremento dei punti di informazione per una migliore copertura dei flussi dei passeggeri anche alla luce del rilascio delle aree di cantiere e del nuovo layout.



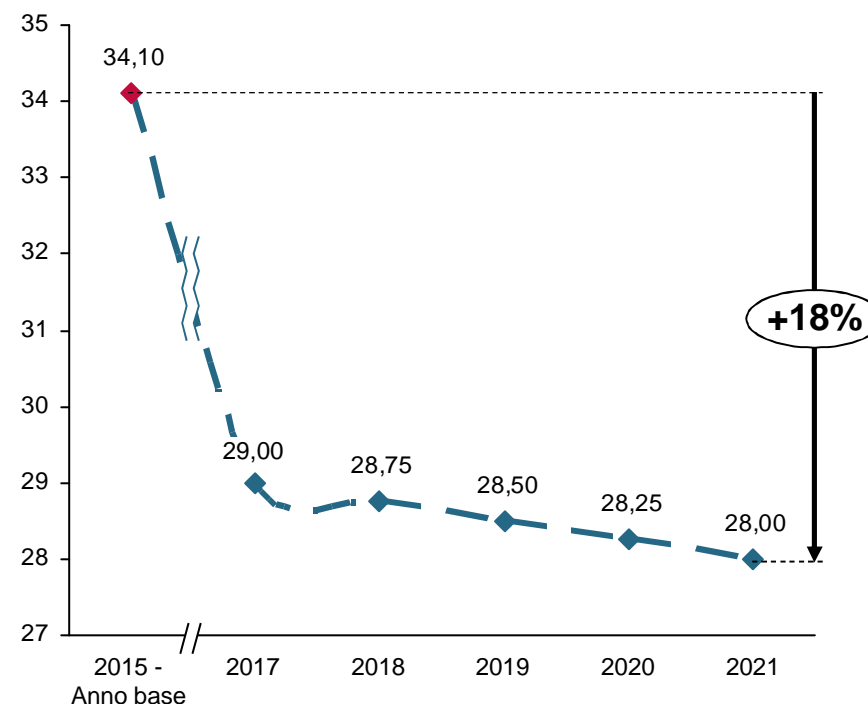
Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021



Obiettivi 2017-2021

TPHP/numero punti informativi



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance

CIA-N.12:Disponibilità di sedute in area airside

Scheda tecnica

Informazioni generali

Definizione

- L'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area airside per passeggero.

Tecnica di Rilevazione

- Esame di documentazione tecnica: numero di sedute nell'area airside da disegni tecnici, TPHP da banca dati aziendale.

Peso

- L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Informazioni tecniche

Modalità di Rilevazione

- La definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero di sedute sarà effettuato un conteggio.

Modalità di calcolo

- Conteggio delle sedute in area airside e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute in area airside.

Unità di misura

- TPHP/n° sedute in area airside

Peso:

7%

CIA-N.12:Disponibilità di sedute in area airside

Evoluzione nel secondo sotto-periodo

Fattori che influenzano l'indicatore

Aviazione commerciale

(data fine II Annualità)

La presenza del cantiere può causare la parziale e temporanea indisponibilità delle infrastrutture, in particolare per gli interventi:

- Demolizione e rimozione dell'area oggi destinata ad accogliere gli imbarchi verso destinazioni Dom/Sch
- Riconfigurazione hall landside
- Rinnovo di tutte le finiture di pavimenti, controsoffitti e rivestimenti verticali



Manutenzione straordinaria

Interventi di manutenzione straordinaria che impatteranno negativamente sulla disponibilità di spazio

- Adeguamenti impiantistici per riallineare il Terminal alla normativa vigente.
- Riqualifica estetico funzionale delle pareti, dei pilastri e dei controsoffitti



Miglioramento del servizio

- Incremento delle sedute per una migliore copertura dei flussi dei passeggeri anche alla luce del rilascio delle aree di cantiere e del nuovo layout.



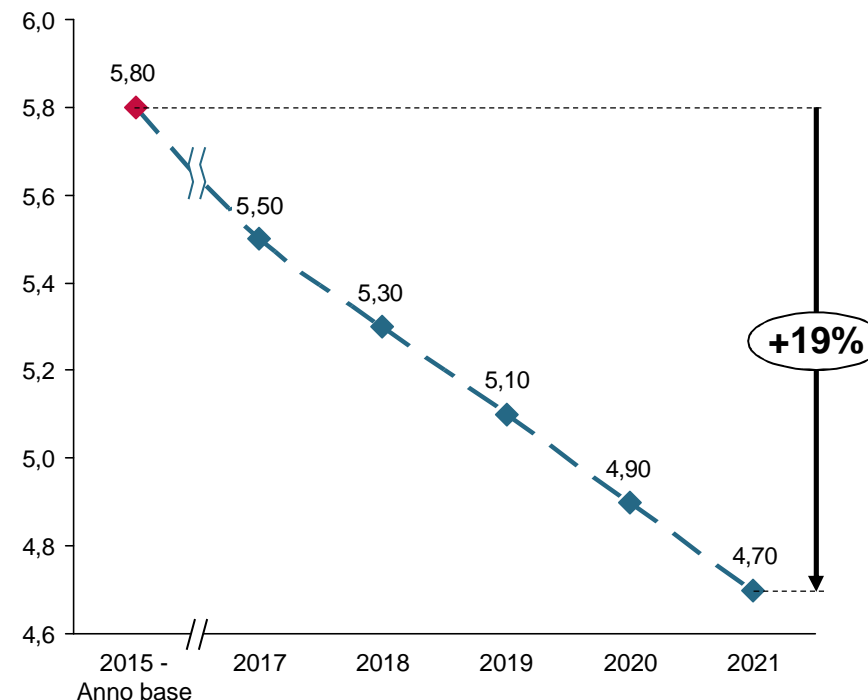
Traffico

- Le stime di traffico prevedono un decremento, rispetto al 2015, del -5% di passeggeri nel quinquennio 2017-2021



Obiettivi 2017-2021

TPHP/numero sedute in area airside



Fattori con impatto **positivo** sulle performance



Punti di attenzione



Fattori con impatto **negativo** sulle performance