

***RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA PRIMA ANNUALITÀ DEL SECONDO
QUINQUENNIO***

***DEL PIANO DELLA QUALITÀ PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E
CIAMPINO***

INDICE

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA PRIMA ANNUALITÀ DEL SECONDO QUINQUENNIO DEL PIANO DELLA QUALITÀ PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E CIAMPINO	2
PREMESSA	2
LA QUALITÀ	4
Contesto di Riferimento.....	4
Interventi migliorativi FIUMICINO	7
Accessibilità Città/Aeroporto	7
Parcheggi	10
Infrastrutture	11
Wayfinding	18
Servizi al passeggero	23
Comunicazione	27
Qualità Vettori	28
Interventi migliorativi CIAMPINO	29
LA CARTA DEI SERVIZI ADR.....	32
INDICATORI DI QUALITÀ FCO.....	33
INDICATORI DI QUALITÀ CIA.....	34

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA PRIMA ANNUALITÀ DEL SECONDO QUINQUENNIO DEL PIANO DELLA QUALITÀ' PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E CIAMPINO

PREMESSA

Con la presente relazione si provvede alla consuntivazione degli indicatori relativi alla Qualità del Servizio inclusi nella prima annualità del secondo quinquennio del Contratto di Programma, per gli scali romani di Fiumicino e Ciampino (periodo di consuntivazione: 1 luglio 2017 – 30 giugno 2018).

Nel corso dell'ultima annualità, ADR ha continuato nel processo di profondo rinnovamento avviato nelle annualità precedenti, affrontando allo stesso tempo tematiche infrastrutturali e potenziando i servizi offerti ai passeggeri coinvolgendo i principali stakeholder (Enac, Handler, Compagnie aeree), nel programma di progetti di miglioramento del servizio offerto al cliente – inteso sia come passeggero che come compagnia aerea.

Tali azioni hanno consentito ad ADR di ricevere diversi riconoscimenti internazionali nel corso degli ultimi 12 mesi che hanno portato lo scalo di Fiumicino ai vertici delle classifiche internazionali del trasporto aereo per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati ai passeggeri.

In particolare, nel corso del 2017, ADR ha aderito al programma “World Airport Rating” di Skytrax che analizza la qualità offerta ai passeggeri negli aeroporti attraverso 800 key performance indicators valutati direttamente dagli ispettori di Skytrax, con una scala di valutazione da 1 a 5 stelle. A valle di un audit condotto da parte degli ispettori di Skytrax nel dicembre 2017, è stato attribuito all'aeroporto di Fiumicino un rating di 4 stelle sulla «passenger experience» globale. In alcune aree è stato assegnato un punteggio a 5 Stelle (ad esempio Area E e molo E11-24).

Il 21 marzo 2017 Skytrax ha conferito a Fiumicino anche il riconoscimento di «**World's most improved airport 2018**» come aeroporto che, tra un panel di oltre 550 scali in tutto il mondo, ha messo in atto nel corso dell'anno il più forte miglioramento della qualità dei servizi offerti ai passeggeri. La survey viene effettuata da Skytrax in modo del tutto indipendente, attraverso apposite ricerche di mercato condotte a livello globale su prodotti e servizi “front-line” che concorrono all'esperienza del viaggiatore. Fiumicino è risultato essere, nel 2017 e nel primo periodo del 2018, lo scalo numero uno al mondo per la capacità di innovare e potenziare costantemente servizi come l'accoglienza dei passeggeri, la cortesia e la rapidità dei

controlli passaporti, il comfort, l'ordine e la pulizia dei Terminal, la visibilità e la chiarezza della segnaletica aeroportuale e dei monitor infovoli, l'organizzazione e l'efficienza generale dello scalo.

Anche le classifiche di ACI (Airport Council International), associazione indipendente che, attraverso interviste dirette ai passeggeri, valuta la qualità dei servizi erogati da oltre 300 aeroporti in tutto il mondo confermano il miglioramento dello scalo di Fiumicino che si è aggiudicato il primato nella classifica ACI dei grandi hub europei per tutto il 2017 (con un punteggio di 4,28 su una scala di 5), ottenendo il premio "Airport Service Quality Award", risultando lo scalo europeo (con più di 40 milioni di passeggeri) più apprezzato dai passeggeri per la qualità dei servizi.

Tale trend positivo è proseguito nel 1 semestre del 2018, in cui è stato raggiunto il record storico di 4,36 dell'indice di soddisfazione dei passeggeri rilevato dalla Survey ACI.

Il 21 giugno, l'aeroporto Leonardo da Vinci ha conseguito un nuovo importante riconoscimento internazionale: il "Best Airport Award" 2018, assegnato allo scalo romano nel corso dell'assemblea annuale dell'Airport Council International che si è svolta a Bruxelles a Marzo 2018. Il premio è stato attribuito da un panel di autorevoli esperti indipendenti del settore aviation, tra cui rappresentanti della Commissione europea, di EUROCONTROL, della Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC) e della European Travel Commission. I giudici hanno preso in esame quattro categorie di aeroporti, divise in base al traffico passeggeri, e hanno analizzato le loro performance nell'ambito di servizio alla clientela, efficienza delle infrastrutture, offerta retail, controlli di sicurezza e attenzione all'ambiente. Fiumicino è risultato primo assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni", a cui appartengono i 20 principali aeroporti monitorati in Europa da ACI.

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

- relativamente allo scalo di Fiumicino performance superiori all'obiettivo per 10 indicatori su 12;
- relativamente allo scalo di Ciampino performance superiori all'obiettivo per 10 indicatori su 12.

LA QUALITÀ

Contesto di Riferimento

Fin dall'avvio del Contratto di Programma, la mission di ADR è sempre stata quella di portare FCO al livello dei migliori aeroporti europei, prendendo in considerazione gli scali comparabili per dimensioni e tipologia di traffico.

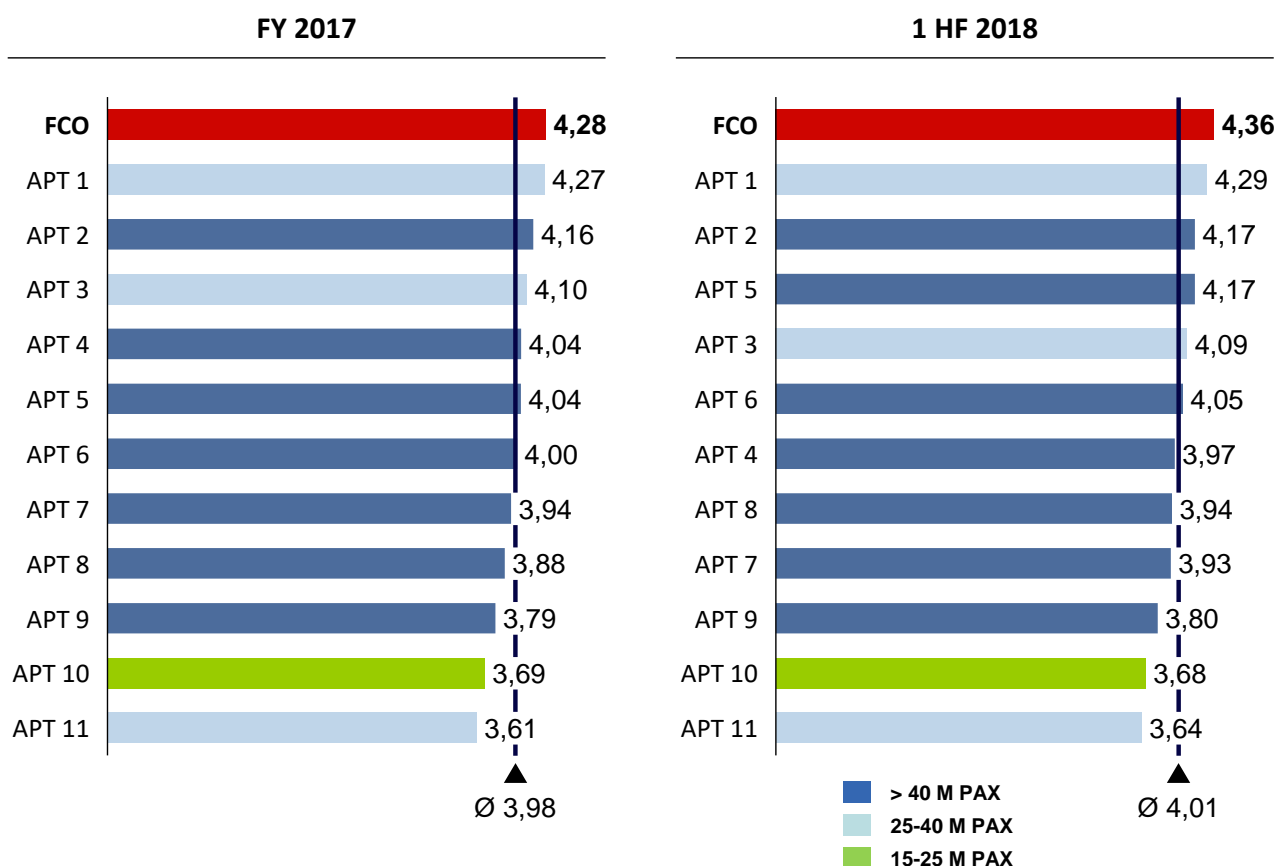
Nel corso del 2017 ADR ha ulteriormente migliorato il livello di soddisfazione dei propri passeggeri (da 4,07 a fine 2016 a 4,28 alla fine del 2017), mantenendo FCO stabilmente al di sopra della media del panel europeo¹ nel 2017.

Nel corso del 1 semestre 2018, l'indice di soddisfazione complessiva dei passeggeri per i servizi offerti dall'aeroporto di Fiumicino è risultato pari a 4,36 (scala compresa tra 1-pessimo e 5-eccezionale), in ulteriore incremento rispetto al dato medio annuo del 2017 pari a 4,28, collocando Fiumicino al vertice del panel UE in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri – cfr. grafico 1.

A trainare l'escalation di Fiumicino sono stati servizi offerti al passeggero, il wayfinding, i controlli di sicurezza e al check-in e la cortesia e la disponibilità dello staff aeroportuale. In termini di comfort, significativo impatto hanno avuto l'igiene e la disponibilità delle toilette insieme alla generale pulizia dell'aerostazioni, costantemente monitorata da personale aeroportuale dedicato.

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

Grafico 1 | posizionamento di FCO nel 2017 (anno completo) e nel primo semestre 2018 rispetto al Panel europeo - valutazioni relative al giudizio complessivo espresso dai passeggeri per lo scalo di Fiumicino – Fonte Airport Council International (scala di valutazioni compresa tra 1-scadente e 5- eccellente) – In considerazione di vincoli di privacy imposti dall’ACI le performance degli altri scali componenti il Panel UE sono state codificate.



Per quanto riguarda la qualità erogata, attraverso un sistema di monitoraggio capillare, costituito da più di 20.000 controlli oggettivi effettuati ogni mese presso gli scali di Fiumicino e di Ciampino, è stato possibile rilevare un sensibile incremento dei livelli di servizio offerti rispetto al 2017. In evidenza la riduzione dei tempi di riconsegna dell’ultimo bagaglio, che passano dai 22 minuti del primo semestre del 2017 per i voli nazionali (tempo nel 90% dei casi), ai 20 minuti del 2018 (-10%); scenario analogo per i voli internazionali, dove i tempi di riconsegna nel primo semestre del 2018 sono stati pari a 31 minuti (tempo nel 90% dei casi) in calo del -11% rispetto ai 35 minuti registrati nel primo semestre del 2017. Stabili su livelli di eccellenza le *performance* relative alla pulizia *toilette*, dove in una scala compresa tra 1 (pessimo) e 4 (buono), la valutazione media è passata da 3,98 del primo semestre del 2017 a 3,99 nel primo semestre del 2018. Anche sul versante della qualità percepita è stato rilevato un miglioramento delle *performance*, con una percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti che si incrementa del 5% rispetto al primo semestre 2017, arrivando a 96,7% nel primo semestre del 2018.

Anche nell'aeroporto di Ciampino sono state avviate numerose iniziative per migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri, con risultati evidenti in termini di qualità percepita: la percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatta è passata dall'88% del primo semestre 2017 al 91% del primo semestre 2018. Da segnalare l'incremento della percentuale di passeggeri soddisfatti relativamente al processo del *check-in*, che ha fatto registrare un aumento di 2 punti percentuali, passando dal 92% del primo semestre 2017 al 94% del primo semestre 2018. Anche in termini di qualità erogata si possono apprezzare i miglioramenti rilevati nei tempi relativi al processo del controllo sicurezza, che registrano un calo pari a -20%, arrivando a 4 minuti a fronte di 5 minuti del 2017 (tempi nel 90% dei casi).

Interventi migliorativi | FIUMICINO

Accessibilità Città/Aeroporto

Come anticipato nella premessa, nell'annualità appena trascorsa sono proseguiti gli interventi volti al miglioramento dell'accessibilità agli aeroporti gestiti.

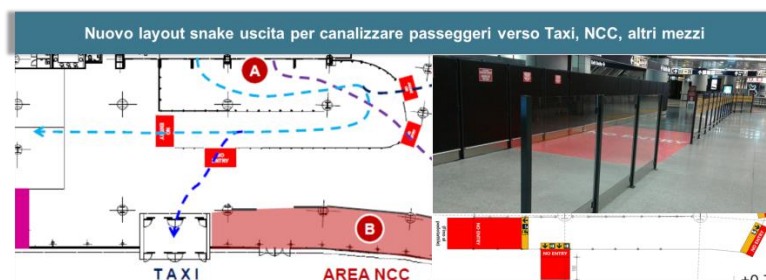
Di seguito i punti principali completati a Fiumicino:

- **Miglioramento layout Arrivi T1 e T3** in landside per una più attenta gestione dei flussi meeters & greeters e degli NCC

Figura 1 | FCO | Accessibilità | Nuovo Layout Arrivi T1 Landside



Figura 2 | FCO | Accessibilità | Nuovo Layout Arrivi T3 Landside



- **Segnaletica** per supportare le indicazioni relative ai mezzi di trasporto

Figura 3 | FCO | Accessibilità | Segnaletica per supportare le indicazioni relative ai mezzi di trasporto



- Implementazione nelle pagine **Ground Transportation** delle informazioni relative a:
 - Car rental → Informativa su ubicazione degli uffici di car rental e sugli autonoleggi presenti, con rimando a informazioni più dettagliate sul sito, tramite QR code
 - Car sharing → Informativa su ubicazione dei parcheggi riservati al car sharing, con rimando a informazioni più dettagliate sul sito, tramite QR code

Figura 4 | FCO | Accessibilità | Pagine Ground Transportation

09-28

NOLEGGIO AUTO

I DESK DELLE SOCIETA' DI AUTONOLEGGIO SI TROVANO NELLA TORRE UFFICI 2, DI FRONTE AL TERMINAL 3 (TUNNEL PEDONALE - SECONDO PIANO)

CAR RENTAL

CAR RENTAL DESKS ARE LOCATED IN TORRE UFFICI 2, LOCATED OPPOSITE TERMINAL 3 (PEDESTRIAN TUNNEL - SECOND FLOOR)

AUTOVIA
 AVIS-BUDGET - MAGGIORE
 EUROPCAR
 GOLDCAR
 HERTZ - THRIFTY - DOLLAR - FIREFLY
 LOCAUTO - ENTERPRISE - NATIONAL - ALAMO
 RENT4U
 SICILY BY CAR - AUTOEUROPA
 SIXT
 WIN RENT

PER MAGGIORI INFORMAZIONI
 WWW.ADR.IT/PAX-FCO-NOLEGGIO-AUTO

FOR FURTHER INFORMATION
 WWW.ADR.IT/WEB/AEROPORTI-DI-ROMA-EN/PAX-FCO-CAR-RENTAL

3/4

09-28

CAR SHARING

IL SERVIZIO E' DISPONIBILE PRESSO LA TERRAZZA DEL PARCHEGGIO BREVE SOSTA TERMINAL 1, DI FRONTE AL TERMINAL 1 ED E' EFFETTUATO DA:

CAR SHARING

THE SERVICE IS AVAILABLE IN THE SHORT STAY CAR PARK TERMINAL 1 LOCATED OPPOSITE TERMINAL 1 AND IS PROVIDED BY:

Car2Go
 Enjoy

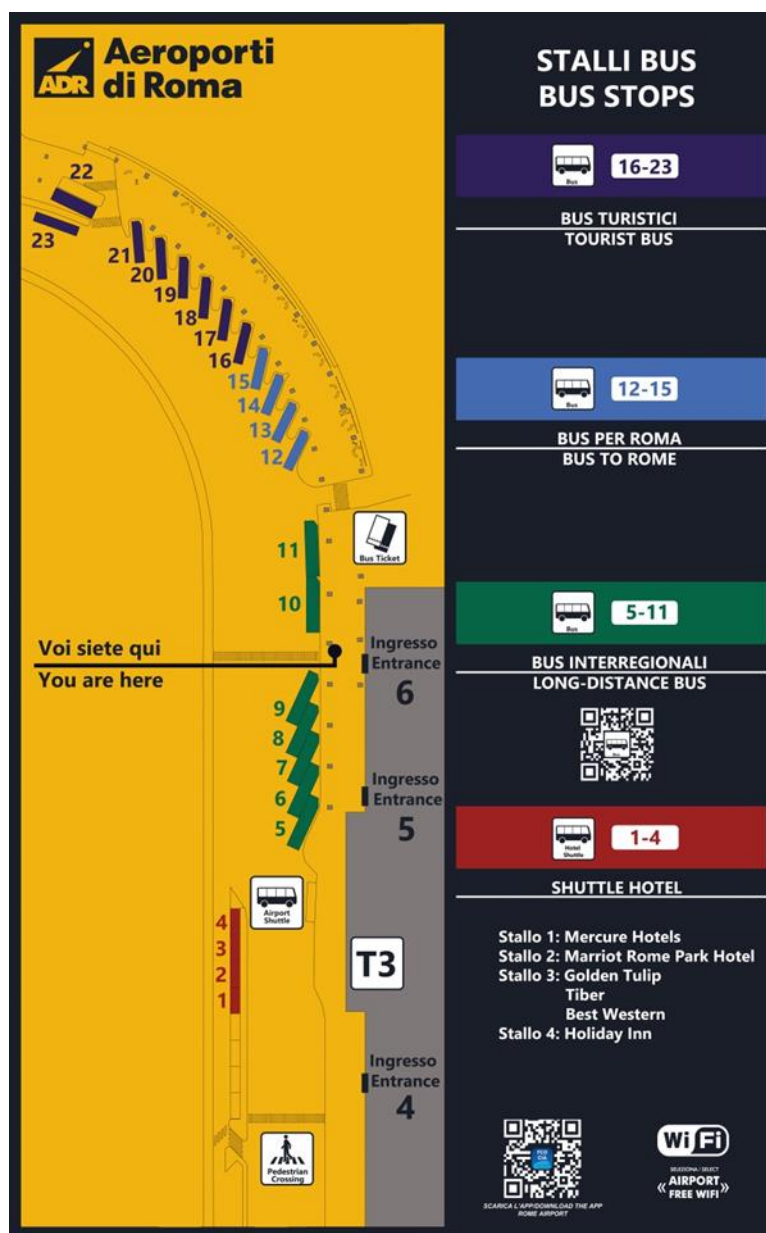
PER MAGGIORI INFORMAZIONI
 WWW.ADR.IT/CAR-SHARING

FOR FURTHER INFORMATION
 WWW.ADR.IT/WEB/AEROPORTI-DI-ROMA-EN/CAR-SHARING

4/4

- Ampliamento dell'area di attesa dedicata ai passeggeri del Polo Bus intervenendo su banchine e ergonomia accosto tramite:
 - rimodulazione degli stalli bus volta a privilegiare posizione e numero di quelli dedicati ai bus interregionali, maggiormente utilizzati dai passeggeri
 - ampliamento dell'area di attesa con integrazione dei servizi offerti (sedute, vending machine)
 - ridefinizione degli spazi dedicati alla raccolta dei carrellini portabagagli per non creare intralcio con il flusso passeggeri

Figura 5 | FCO | Accessibilità | Mappa nuovo polo bus



- **Miglioramenti del curbside** tramite sistemazione delle aree verdi e rifacimento della segnaletica di indirizzo per i pedoni, in particolare nei pressi degli attraversamenti pedonali e dei principali snodi

Figura 6 | FCO | Accessibilità | Sistemazione aree verdi



- Spostamento area NCC dal piano terra del Multipiano D al PR7 con un parcheggio a loro dedicato.

Parcheggi

- Nuovi parcheggi con custodia auto, denominati Executive T1 e T3 mediante la riqualifica dell'area esistente presso il T1, la realizzazione di una nuova area presso il multipiano D, con possibilità di pagamento anche tramite Telepass. Servizi premium offerti:
 - Assicurazione auto, giornali, caffè, lavaggio auto, servizio di rifornimento, sostituzione pneumatici, percorso rapido, sconto sul ristorante con menù stellati, accesso pedonale coperto ai terminal, assistenza clienti 24/7, toilette.

Figura 7 | FCO | Accessibilità | Parcheggi Executive T1 e T3



Infrastrutture

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

Oltre agli interventi puntuali e continuativi volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri, con particolare focus sulle aree di imbarco, tra gli interventi più rilevanti in area Terminal si citano:

- Nuove biglietterie Terminal 3 livello mezzanino e incremento della superficie di circolazione a livello partenze
- Riconfigurazione area accettazione e potenziamento controlli sicurezza voli sensibili Terminal 3
- Nuovi banchi check-in e nastri isola L Terminal 3
- Nuovo nastro bagagli 7 e L&F Terminal 3
- Nuovi e-gate automatizzati per i passeggeri Extra UE in possesso dei passaporti autorizzati dal Ministero dell'Interno
- Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1
- Installati 19 Varchi Unidirezionali
- Aumento capacità ricettiva bagagli, aumento stalli per carrelli e possibilità di lavorare bagagli Short connection

1. Nuove biglietterie Terminal 3

Con l'obiettivo di centralizzare il servizio biglietterie in unica area e in ottica di riqualificare e valorizzare il livello mezzanino del Terminal 3, è stato completato l'intervento di realizzazione delle nuove biglietterie.

Il trasferimento ha consentito di incrementare la superficie di circolazione al livello partenze con lo smantellamento delle postazioni esistenti.

Figura 8 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Nuove biglietterie Terminal 3



Le nuove biglietterie sono caratterizzate da un design innovativo e efficiente, definito con la condivisione dei vettori sia nella scelta delle soluzioni architettoniche che relativamente alle dotazioni necessarie.

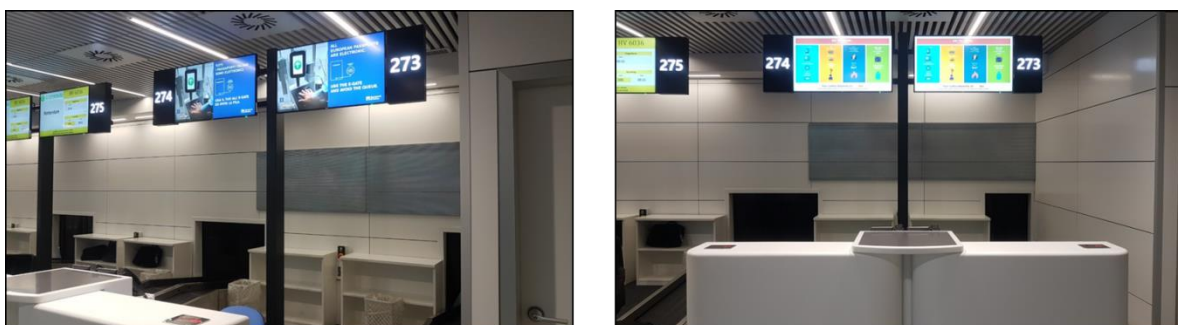
Anche il gruppo ascensori e le scale mobili relative sono stati rinnovati per migliorare l'esperienza di utilizzo delle biglietterie e di spostamento dal livello partenze al mezzanino.

2. Nuovi banchi check-in isola L Terminal 3

Con l'obiettivo di incrementare la capacità di accettazione del sistema check-in, sono stati installati undici nuovi banchi al Terminal 3 presso la isola L nell'area dove insistevano precedentemente le biglietterie.

I nuovi banchi recepiscono le analisi avanzate a favore del driver di densificazione dei banchi con la installazione di postazioni di larghezza ridotta che accoglie l'accesso integrato al banco per massimizzare le dotazioni a parità di estensione lineare del fronte.

Figura 9 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Nuovi banchi check-in Terminal 3



3. Riconfigurazione area accettazione e potenziamento controlli sicurezza voli sensibili Terminal 3

L'incremento del traffico originanti sensibili al Terminal 3, ha condotto alla necessità di ampliare l'area per elevare il livello di servizio offerto ai passeggeri; in maniera coerente con questo intervento, sono stati realizzati ulteriori interventi per il sottosistema sicurezza, congiuntamente al trasferimento di Delta dal Terminal 1 al Terminal 3 e allo spostamento delle biglietterie dal piano partenze del Terminal 3 al piano mezzanino.

L'intervento ha riguardato lo spostamento della parete di delimitazione dell'area ad Est per un plus di circa 300mq, la installazione di 4 nuovi check-in in testata isole per specifiche categorie di passeggeri e il raddoppio del collettorie bagagli isola E.

E' stata incrementata la capacità dei controlli di sicurezza dei voli sensibili con l'adeguamento dell'area di accumulo e l'introduzione di due nuove macchine di controllo rx.

4. Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1

Tenuto conto delle modifiche del layout dell'area Partenze Terminal 1, dovute alla realizzazione della nuova isola check-in, è stata completata la prima fase di ampliamento dei controlli T1 Ovest con l'inserimento della nona macchina di controllo rx.

5. Miglioramento layout aree di accumulo percorsi Fast Track

Per rispondere nella maniera più soddisfacente a fabbisogno di traffico passeggeri e alle esigenze sempre in crescita dei passeggeri, sono state meglio delimitate le aree di accumulo dei controlli di sicurezza per consentire file più ordinate e scorrevoli (T1 Ovest, T3 Est, Stazione E) e sono stati valorizzati tramite interventi di wayfinding i varchi fast track al T3 Est, al T1 e ai Voli sensibili.

6. Nuovi e gate automatizzati voli sensibili Terminal 3

A seguito di accordi tra il Ministero dell'Interno e le ambasciate, la possibilità di utilizzo degli E-gate è stata estesa anche ai passeggeri extra UE.

Tale cambiamento operativo, al fine di espletare tutti i suoi benefici, ha richiesto un adeguamento dell'area degli e-gate con la installazione di due nuovi apparati e la riconfigurazione delle aree di accumulo e delle pareti di delimitazione.

Figura 10 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION |Nuovi E-gates voli sensibili



7. Aumento capacità ricettiva bagagli, aumento stalli per carrelli e possibilità di lavorare bagagli Short connection

Per garantire l'aumento della capacità ricettiva in ambito bagagli, l'aumento degli stalli per carrelli e per avere la possibilità di lavorare bagagli Short connection, sono state implementate le seguenti attività:

- Inserimento 1° Carosello di Back-up BHS/HBS Terminal 1
- Inserimento 2° Carosello di Back-up con macchina RX BHS/HBS Terminal 1
- Trasformazione della baia BD del Molo E in Baia per allocazione Voli Inserimento nuovo Carosello di riconsegna bagagli al Terminal 3

Figura 11 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Aumento della capacità ricettiva in ambito bagagli



8. Nuovo nastro bagagli 7 e L&F Terminal 3

Per rispondere al fabbisogno di traffico passeggeri terminanti al Terminal 3, è stato installato un ulteriore nastro di riconsegna bagagli.

Affinché la posizione non impattasse negativamente su spazio di circolazione e flusso passeggeri, si è provveduto propedeuticamente a realizzare il nuovo deposito bagagli AZ nell'area Terminal 3 Est precedentemente adibita a deposito carrelli e a realizzare il nuovo desk lost and found configurato in maniera tale da non impattare sui flussi passeggeri presenti nel nuovo assetto.

Figura 12 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Nuovo nastro 7



Figura 13 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Nuovo Lost & Found Terminal 3



9. *Installati 19 Varchi Unidirezionali*

Per garantire la segregazione dei passeggeri, sono installati 19 varchi unidirezionali, così suddivisi:

- 6 arrivi T1
- 6 arrivi T3 Schengen
- 3 Transiti T3
- 4 Molo E

Figura 14 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Varchi unidirezionali



10. *Restauro statua Uomo Vitruviano*

Figura 15 | FCO | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Restauro Uomo vitruviano



L'artista Mario Ceroli ha restaurato la statua dell'Uomo Vitruviano. Installata nella hall partenze del Terminal 3, rappresenta un importante punto di riferimento per i passeggeri.

Wayfinding

E' stato completato il progetto di installazione della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero più chiara e comprensibile grazie a grandezza delle strutture e standardizzazione dei pittogrammi.

Oltre 700 nuovi cassonetti installati in corso di installazione in tutte le aree dell'aeroporto (airside e landside) con suddivisione delle informazioni tra:

- Cartelli blu: dedicati alla segnaletica principale (e.g., imbarchi, check-in...)
- Cartelli gialli: dedicati alla segnaletica di servizio (e.g., vat refund, shopping...)

Affinamento continuo delle informazioni fornite al passeggero per farlo orientare nel sistema complesso che è l'aeroporto tramite utilizzo di monitor, Ledwall e portali digitali sempre più evoluti, mappe di ricognizione per gestire le aree più complesse e miglioramento continuo della nuova segnaletica di indirizzo al passeggero, implementando anche nuovi pittogrammi a seconda delle esigenze che emergono (per esempio lavabi per bambini, arrival lounge, work and relax area).

1. Installazione di mappa di ricognizione area Check-in T1 per suddividere le isole in base alla tipologia di passeggero

Alle partenze del Terminal 1 è stato favorite l'orientamento dei passeggeri tramite diversi interventi di segnaletica verticale come la realizzazione di una pellicola che raccoglie le principali indicazioni ed è apposta sulla veletta che sporge dal mezzanino sulla hall check-in, l'installazione di alcuni prismi che in testata delle isole check-in ne indicano la numerazione e una mappa retroilluminata che spiega al passeggero le regole di accettazione.

Figura 16 | FCO | WAYFINDING | Interventi migliorativi hall check-in T1



Inoltre sono state effettuate delle modifiche sulla visualizzazione dei banchi check-in assegnati per facilitare l'orientamento dei passeggeri

Figura 17| FCO | WAYFINDING | Interventi migliorativi su FIDS

Partenze						15:39 Lunedì 9 Aug 2018					
Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status	Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status
DL6620	15:35	Athens	071-004	B21	Imbarco	KG1604	17:25	Amsterdam	025	B18	
AF9825	15:55	Cagliari	071-004	B05	Imbarco	KL5442	17:30	Ginevra	071-004	B17	
SU4283	16:00	Venezia	071-004	B17	Imbarco	KL5537	17:30	Pisa	071-004	B25	
AZ2080	16:00	Milano Linate	071-004	B13		BT5538	17:30	Milano Linate	071-004	B08	
KM2302	16:10	Olbia	013	B03		TP7284	17:35	Palermo	071-004	B03	
AZ866	16:30	Tunis	071-004	B12		BT5493	17:40	Venezia	071-004	B16	
AZ2082	16:30	Milano Linate	071-004	B22		BT694	17:40	Alga	009	C13	
UX3159	16:35	Malta	064	B15		EY2902	17:45	Bologna	071-004	B24	
UX1044	16:40	Madrid	020	B06		JU7169	17:45	Firenze	071-004	B30	
AZ374	16:55	Zurich	071-004	C12		9W5957	17:55	Verona	071-004	B09	
JU7181	17:00	Catania	071-004	B23		QJ5344	17:55	Olbia	013	D10	
BT5527	17:00	Milano Linate	071-004	B03		AZ795	18:00	Tel Aviv	071-004	E	
TP7254	17:10	Brindisi	071-004	B10		9W5969	18:00	Napoli	071-004	B15	
MK9529	17:15	Paris Cdg	025	B05		AZ2050	18:00	Milano Linate	071-004	B04	
BT5580	17:15	Milano Malpensa	071-004	B29		MK9521	18:10	Paris Cdg	025	B02	
EY2983	17:15	Tiempo	071-004	B19		UX1048	18:25	Madrid	020	B10	
LG1315	17:15	Torino	071-004	B27		AZ2100	18:30	Milano Linate	071-004	B06	
AZ208	17:20	London Heathrow	064	E		KL3483	18:45	Cagliari	071-004	B11	
EY2973	17:20	Nice	071-004	C09		AZ2056	19:00	Milano Linate	071-004	B06	
TP7143	17:20	Lamezia Terme	071-004	B21		9W5931	19:10	Torino	071-004	B19	
AF9751	17:20	Cagliari	071-004	B20							
TP7236	17:20	Bari	071-004	B14							

2. Introduzione di nuovi FIDS e LEDWALL in aree particolarmente critiche

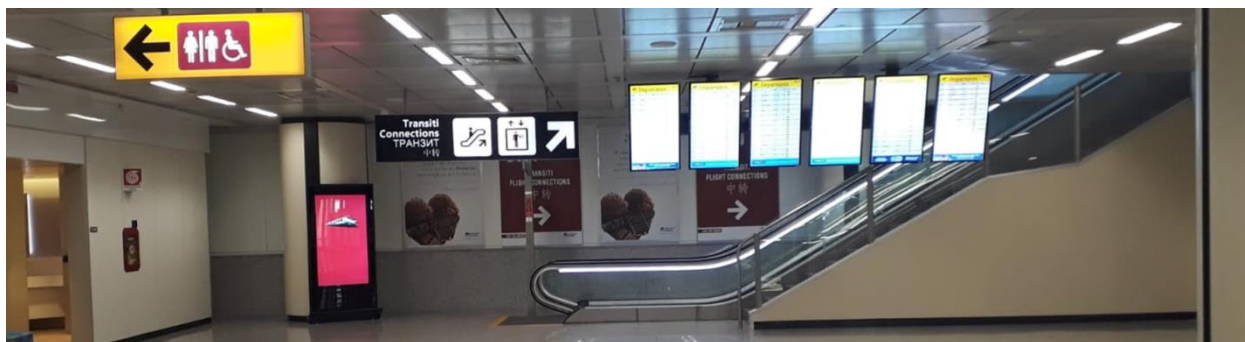
Sono diverse le aree in cui nel corso dell'ultima annualità sono stati inseriti nuovi FIDS:

- Gate B2
- Gate B5
- Gate B24-B25
- Area di accumulo T3 Est

In altre aree, invece, sono state migliorate le posizioni dei FIDS preesistenti:

- Check-in T1
- Arrivi remoti T1

Figura 18 | FCO | WAYFINDING | Riposizionamento FIDS



In generale, sono state meglio dettagliate le informazioni a video, dove necessario mettendole in altre lingue oltre a italiano e inglese (russo e cinese), aggiungendo monitor nelle aree di pre-imbarco dei gate al molo B, fornendo informazioni utili sui tempi di percorrenza e sulla presenza o meno sul percorso dei controlli passaporto.

In area E, nell'Avancorpo, sono stati installati due nuovi Ledwall e dei portali digitali per migliorare l'esperienza e fornire informazioni aggiuntive; inoltre è iniziata la sperimentazione della segnaletica dinamica negli snodi più complessi ed in procinto di essere utilizzata anche in nuove posizioni.

Figura 19 | FCO | WAYFINDING | Ledwall e portali digitali



3. Wayfinding sale riconsegna bagagli

Un'area particolarmente complessa per l'orientamento dei passeggeri risulta quella delle sale di riconsegna bagagli, dove per migliorare l'esperienza di viaggio, sono stati attuati diversi interventi come:

- introduzione calpestabili che delimitano fasce di rispetto in prossimità nastri per non creare congestione

Figura 20 | FCO | WAYFINDING | Fasce di rispetto nastri riconsegna



- attivazione nuova procedura di gestione bagagli scaricati per primi, supportata da azioni di segnaletica orizzontale e verticale e da una specifica campagna di comunicazione per indirizzare i passeggeri verso le aree di stoccaggio dei bagagli

Figura 21 | FCO | WAYFINDING | Bagagli scaricati per primi



- installazione segnaletica per sensibilizzare gli operatori a una corretta disposizione dei bagagli sul nastro lato pista per evitare il blocco delle macchine con conseguente rallentamento del processo di riconsegna bagagli

4. Wayfinding area passaporti

Per efficientare lo smaltimento del flusso, sono stati portati avanti importanti miglioramenti del layout dei controlli passaporti partenze, transiti e arrivi.

Figura 22 | FCO | WAYFINDING | Nuovi layout Passaporti



E' stata creata una fast lane per i controlli per i passeggeri in partenza con voli entro 60 alle partenze e ai transiti.

Figura 23 | FCO | WAYFINDING | Fast Lane Passaporti



E' stato massimizzato l'utilizzo degli e-gates da parte dei passeggeri UE anche minorenni, sopra i 14 anni.

Nel corso della summer 2018 l'utilizzo degli e-gates è stato esteso ai passeggeri di paesi Extra UE autorizzati dal Ministero dell'interno in accordo con le relative ambasciate.

Figura 24 | FCO | WAYFINDING | Massimizzazione E-gates



Servizi al passeggero

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

A tal proposito, tra i principali interventi relativi all'incremento dei servizi offerti ai passeggeri vanno menzionate le iniziative dedicate alla soddisfazione di particolari tipologie di passeggeri e, in generale, al raggiungimento del comfort.

5. Servizi dedicati alle famiglie

Vista la centralità dei passeggeri che viaggiano con i propri bambini o in generale con la propria famiglia, ADR ha portato avanti una serie di miglioramenti volti a rendere migliore l'esperienza di viaggio con i più piccoli.

Sul sito di ADR, innanzitutto, sono state raccolte tutte le informazioni utili, seguendo la customer journey dall'accesso in aeroporto al decollo e in fase di arrivo.

Figura 25 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Pagina sito dedicata alle famiglie

The screenshot shows the website interface for 'Servizi per le famiglie' (Services for families) at Fiumicino Airport. The navigation menu on the left lists various services, with 'Servizi per le famiglie' selected. The main content area features a large image of a family (a woman, a child, and a man) with luggage, and a text block below it that reads: 'Se sei in viaggio con la tua famiglia, all'aeroporto di Fiumicino sono disponibili molteplici servizi family friendly: parcheggi rosa; passeggini; nursery; aree giochi; family toilets; opportunità di shopping dedicate e punti ristoro con menu a misura di bambino.'

In aeroporto, inoltre, l'esperienza con i bambini al seguito è migliorata dalla presenza di alcuni servizi specifici come i bagni appositamente fatti per i più piccoli, a loro misura e la possibilità di ricevere il certificato del piccolo viaggiatore

Figura 26 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Diploma piccolo viaggiatore



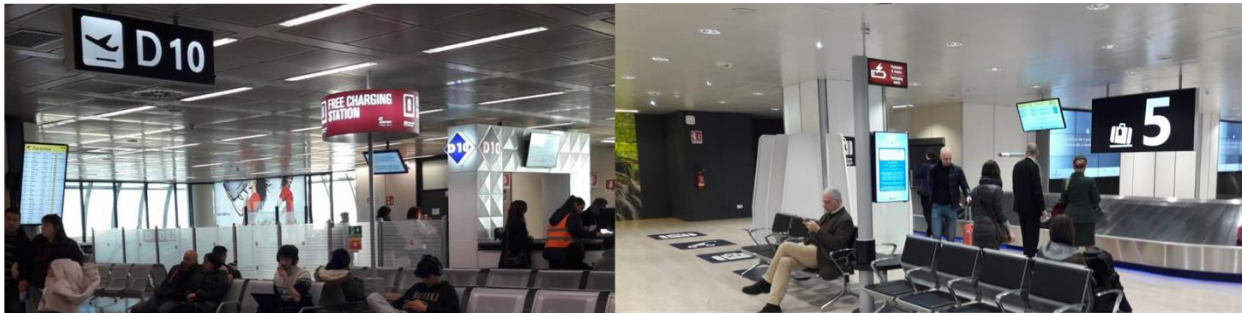
Figura 27 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Lavandini per bambini



6. Nuove colonnine di ricarica

Aumentato il numero di charging point, nelle aree di imbarco e servite aree precedentemente sprovviste come, ad esempio, le sale riconsegna bagagli.

Figura 28 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Charging station



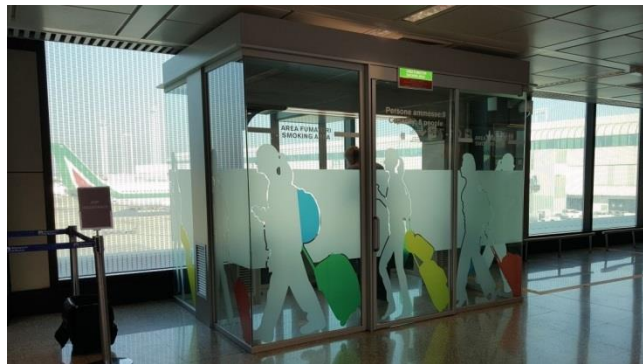
7. Nuove smoking cabin

Incrementato il numero delle cabine fumatori presso le aree di imbarco.

Migliorate le prestazioni delle attuali cabine fumatori in linea con gli standard delle nuove cabine.

In corso ulteriore incremento di cabine più ampie per assecondare le esigenze espresse dai passeggeri

Figura 29 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Smoking cabin



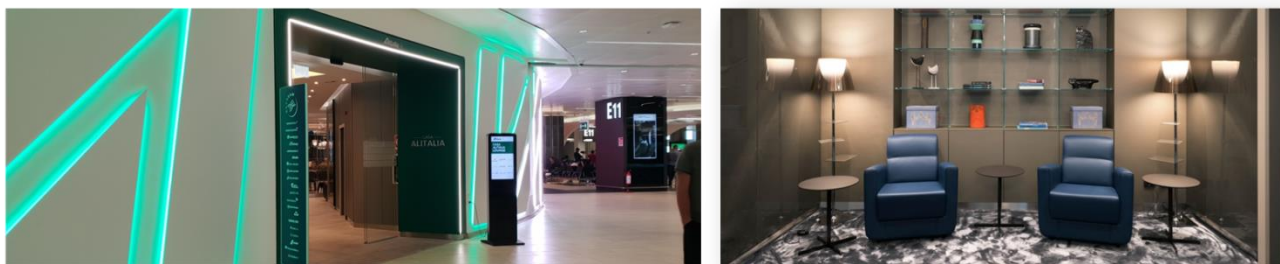
8. Nuove sale VIP | Airside

Nel 2018 è stata completata la attivazione delle aree servizi all'interno della nuova area di imbarco E con la attivazione delle airline lounge a livello mezzanino dell'Avancorpo e nel Molo.

Le nuove sale sono dedicate rispettivamente ai vettori Alitalia e British Airways e al provider Premium Plaza.

Parallelamente è proseguito il programma di riqualifica delle sale esistenti.

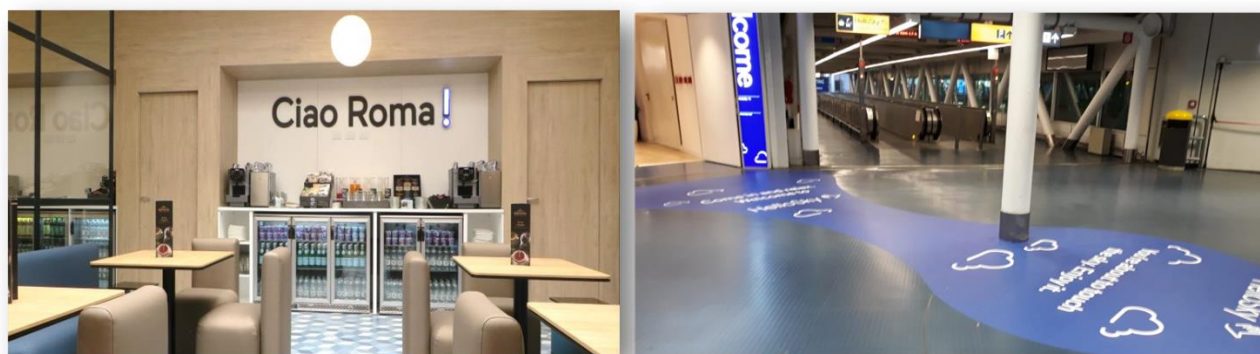
Figura 30 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Lounge Airside



9. Nuova sala VIP / Landside

Nel 2018 è stata aperta la prima arrival lounge Hello Sky by Gis, nei camminamenti che collegano l'aerostazione con le torri uffici, con i parcheggi multipiano, con la stazione e con l'Hotel Hilton.

Figura 31 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Arrival Lounge



10. Passeggeri a Ridotta Mobilità

Avvio servizio di assistenza integrato aereo –treno sia per passeggeri in partenza, sia per passeggeri in arrivo. Costituzione di nuove sale di attesa per i passeggeri che hanno richiesto assistenza al T3 arrivi e al T1 e miglioramento della visibilità e del layout dei totem per richiedere assistenza.

Figura 32 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | PRM



Comunicazione

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

- Campagna Best Airport: valorizzazione dei premi ricevuti dall'aeroporto di Fiumicino per gli elevati livelli di soddisfazione dei passeggeri

Figura 33 | FCO | COMUNICAZIONE | Best Airport



- Museo in aeroporto: installazioni di statue in area airside
- Santa Cecilia al volo: rassegna musicale in area airside
- Estensione della Campagna passaporti elettronici: per massimizzare l'utilizzo degli E-gate al fine di migliorare l'esperienza dei passeggeri presso le aree di controllo passaporti
- Estensione della Campagna attività commerciali Retail e F&B delle nuove aree Avancorpo e Molo E

Figura 34 | FCO | COMUNICAZIONE | Food Area E



Qualità Vettori

Ulteriormente rafforzata l'attenzione da parte di ADR nei confronti del cliente "Vettore", mediante l'attivazione di un portafoglio di iniziative aventi l'obiettivo di migliorare i livelli di servizio offerti alle compagnie aeree.

Primo fra tutti, è andato a regime il progetto relativo all'implementazione in ADR del sistema di qualità e performance offerta ai vettori tramite un approccio strutturato per sviluppare relazioni a lungo termine con i clienti delle compagnie aeree per ottimizzare il valore e raggiungere obiettivi reciprocamente vantaggiosi

Sono state, inoltre implementate le seguenti attività:

- Introduzione sistema di sintesi vocale per migliorare qualità dei messaggi standard di comunicazione ai pax
- Installazione kiosk per produzione carta d'imbarco di passeggeri in transito
- Ampliamento di oltre 100 stalli parcheggi per operatori aeroportuali
- Adeguamento piazzali 808-815 classe E con 400 Hz e pre-condizionamento
- Nuove piazzole classe C 824-829
- Procedura walk in walk out alla piazzola 501 e hybrid walking alla 806
- Avvio self bag drop per check-in Vueling e Easyjet
- Condizionamento loading bridge del molo B
- Semplificazione modalità di accesso passeggeri da landside a Lost & Found e miglioramento wayfinding

Interventi migliorativi | CIAMPINO

ACCESSIBILITA'

- Riqualifica area sosta passeggeri in attesa bus
- Implementazione segnaletica di info sui trasporti
- Realizzazione polmone (P5) e area di accosto NCC

Figura 35 | CIA | Accessibilità | BUS



- Implementazione delle **informazioni al passeggero sui costi delle corse taxi**, miglioramento dell'area di accosto taxi e di quella dedicata al polmone

Figura 36 | CIA | Accessibilità | Taxi



- Attivazione della linea ATAC 720 che collega l'aeroporto di Ciampino con la stazione metro Laurentina attiva tutti i giorni con prima partenza da capolinea alle 5.30 ed ultima partenza alle 23.30 e da marzo 2018 della linea 520 per la stazione metro Subaugusta.

INFRASTRUCTURE REVITALIZATION

- Riqualifica area controlli passaporti partenze già completata con aumento di postazioni e-gates e tradizionali sia in arrivo che in partenza.

Figura 37 | CIA | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Passaporti



WAYFINDING

Nell'ambito della riqualifica generale dell'aeroporto di Ciampino, è in fase di realizzazione la nuova **segnaletica al passeggero** che, coerentemente a quanto già compiuto a Fiumicino, migliorerà l'orientamento e l'indirizzamento del passeggero verso le aree dedicate.

Il progetto prevede l'installazione di pannelli informativi retroilluminati e gestiti attraverso un SOFTWARE per il rilevamento di eventuali anomalie.

Figura 38 | CIA | WAYFINDING | Nuova Segnaletica



SERVIZI AL PASSEGGERO

▪ Charging station

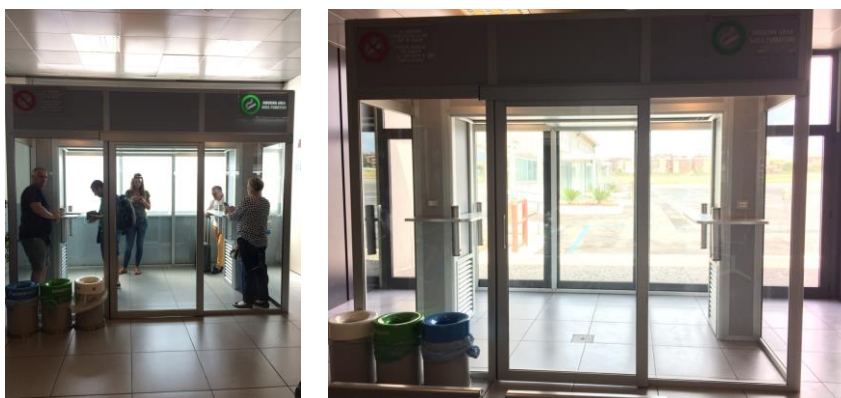
Aumentato il numero delle **charging station**, mantenendo lo stesso layout che consente tramite i monitor di fornire ai passeggeri informazioni sullo scalo

La ripartizione delle nuove colonnine tra **partenze** e **arrivi** sia in **airside** che **landside** è stata effettuata privilegiando postazioni di stazionamento, in vicinanza delle sedute per garantire maggior comfort ai passeggeri

▪ Smoking cabin

Introdotte per la prima volta due cabine fumatori: una in area Schengen e una in area Extra Schengen

Figura 39 | CIA | Servizi al passeggero | Smoking cabin

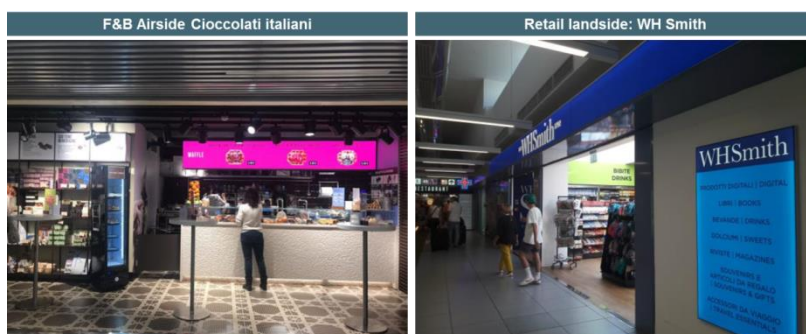


COMMERCIALE

Nel corso del **2017** sono stati aperti nuovi esercizi commerciali e F&B per migliorare l'offerta al passeggero e renderla più adeguata al target dell'aeroporto di Ciampino:

- **#1 F&B in area airside:** Cioccolati Italiani, vendita di snack dolci e gelati
- **#1 Retail in area landside:** WH Smith, vendita di bevande, dolci, souvenir, prodotti digitali e da viaggio, libri

Figura 40 | CIA | Commerciale | Nuovi retailer



LA CARTA DEI SERVIZI ADR

Rispetto al 2017, ADR è intervenuta sulla struttura della Carta dei Servizi 2018 rivedendo la struttura del documento in ottica del miglioramento continuo, mantenendo un dialogo costruttivo con la comunità allargata degli *stakeholders*. In particolare, per un maggior allineamento dell'indicatore all'evoluzione del sistema di gestione dell'accettazione dei passeggeri e bagagli in aeroporto è stata rivista la classificazione degli obiettivi 2018 relativi al *check-in*, separando le performance tra banchi *check-in* "dedicati" (banchi utilizzati per l'accettazione di un volo specifico) e banchi *check-in* "common" (banchi utilizzati per tutti i voli di una compagnia aerea specifica).

A livello di obiettivi, sul fronte della qualità erogata, sono stati notevolmente migliorati i target per lo scalo di Fiumicino relativi alla riconsegna bagagli (sia il primo che ultimo bagaglio), ai bagagli disguidati in partenza e ai controlli sicurezza voli sensibili.

Anche per quanto riguarda gli indicatori di qualità percepita sono stati ulteriormente migliorati gli obiettivi (in particolare su servizi tecnologici come il *Free-Wifi* e le *charging stations* oggetto di importanti interventi di miglioramento).

Per lo scalo di Ciampino, gli *standard* sono stati definiti alla luce delle *performance* raggiunte nel 2017, confrontate con i valori pubblicati sulla precedente Carta dei Servizi.

A livello di performance rilevate nel primo semestre 2018, in termini di qualità erogata, per quanto concerne Fiumicino, si evidenzia complessivamente un andamento migliore rispetto a quanto rilevato nel primo semestre del 2017 (vedasi i dettagli riportati nella tabella seguente).

In particolare, si evidenziano i progressi relativi ai tempi di riconsegna bagagli, dove sono stati registrati miglioramenti rispetto al primo semestre 2017 fino a +13 p.p. (ultimo bagaglio per i voli extra Schengen *wide body*). Anche il processo relativo al *check-in* registra un incremento di +0,6 p.p. attestandosi al 95,3%, rispettando il nuovo target dei 12 minuti di attesa in coda al banco common per i voli non sensibili. Si mantiene stabile e su livelli elevati la *performance* del processo relativo al controllo del bagaglio a mano.

Relativamente a Ciampino, l'analisi dell'andamento dei livelli di qualità erogata evidenzia nel primo semestre 2018 *performance* superiori allo *standard* previsto in Carta dei Servizi per i processi del controllo di sicurezza, *check-in* e riconsegna del primo bagaglio, quest'ultimo in netto miglioramento rispetto al primo semestre 2017. Sotto il target invece, gli indicatori relativi alla riconsegna dell'ultimo bagaglio e la puntualità (dovuta soprattutto al ritardato arrivo degli aeromobili).

INDICATORI DI QUALITA' FCO

Dal 01/07/17 al 30/06/18

		Fiumicino			
		Obiettivo 1 ann. 2 sott. (2017)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	04:20	0:03:18	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	27:20	0:17:30	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	35:40	0:30:23	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	85,8%	92,0%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,8%	99,9%	c	OK
PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:15	0:10:13	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:25	0:09:59	d	OK
PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	03:15	0:03:40	d	KO
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	77,0%	87,0%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	87,4%	95,2%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	16,00	16,1	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	2,08	1,94	d	OK

LEGENDA

* Dato fornito da ATI IQM-MG Research

Dato fornito da ADR

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

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

INDICATORI DI QUALITA' CIA

Dal 01/07/17 al 30/06/18

		Ciampino			
		Obiettivo 1 ann. 2 sott. (2017)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	05:15	0:04:38	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	20:10	0:17:46	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	25:55	0:27:13	d	KO
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	80,0%	85,2%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,4%	99,9%	c	OK
PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	12:40	0:07:42	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	19:20	0:15:51	d	OK
PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	03:00	0:02:50	d	OK
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	76,0%	77,4%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	88,0%	94,5%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	29,00	36,2	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	5,50	4,18	d	OK

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

LEGENDA	
*	Dato fornito da ATI IQM-MG Research
#	Dato fornito da ADR
-	Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/ totale voti
-	Tempi medi Q.E. = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi