

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

***RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA SECONDA ANNUALITÀ DEL SECONDO
SOTTOPERIODO TARIFFARIO (1 luglio 2018 – 30 giugno 2019)***

INDICE

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA SECONDA 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
Sviluppo infrastrutture e Qualità vettori	11
Wayfinding	17
Servizi al passeggero	21
Interventi migliorativi CIAMPINO	26
LA CARTA DEI SERVIZI ADR.....	30
INDICATORI DI QUALITÀ FCO.....	31
INDICATORI DI QUALITÀ CIA.....	32

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA SECONDA 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 seconda annualità del secondo quinquennio del Contratto di Programma, per gli scali romani di Fiumicino e Ciampino (periodo di consuntivazione: 1 luglio 2018 – 30 giugno 2019).

Nel corso dell'ultima annualità, ADR ha continuato il 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 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.

Il “Leonardo da Vinci” è l'aeroporto europeo in assoluto più apprezzato dai passeggeri, per il secondo anno consecutivo. A renderlo noto è ACI (Airports Council International) World – l'associazione internazionale dei gestori aeroportuali che misura in modo indipendente, attraverso interviste ai viaggiatori, la qualità percepita in oltre 300 aeroporti in tutto il mondo – che ha assegnato allo scalo di Fiumicino il riconoscimento “Airport Service Quality Award” per il 2018.

Il gradimento per la qualità dei servizi erogati dall'aeroporto della Capitale supera quello degli altri grandi scali europei con oltre 40 milioni di passeggeri. Per l'intero anno, Fiumicino è rimasto in testa alle rilevazioni di gradimento e ha chiuso il 2018 con il record annuale assoluto di 4,40 (su una scala dove il punteggio massimo è 5).

Grazie a questa performance, dopo averlo valutato nel terzo trimestre 2018 come il miglior scalo del mondo occidentale (tra gli aeroporti in Europa e Stati Uniti con oltre 40 milioni di passeggeri), ACI ha inserito stabilmente il Leonardo da Vinci nella lista dei migliori aeroporti premiati in tutto il mondo insieme agli aeroporti internazionali di Singapore, Pechino, Shangai, Toronto, Indianapolis, Mumbai, Delhi e Mosca.

Ad ulteriore conferma dei livelli di eccellenza raggiunto, ACI Europe, per il secondo anno consecutivo, ha assegnato al Leonardo da Vinci il “Best Airport Award”. Lo scalo della capitale eccelle in particolare

nell'innovazione tecnologica e gestionale a supporto dell'efficienza delle operazioni e della qualità dei servizi, oltretutto per la forte attenzione alla sicurezza aeroportuale, per la stretta collaborazione con le compagnie aeree, per il monitoraggio continuo delle prestazioni e per i chiari obiettivi ambientali. Questi primati, coniugati con l'efficienza operativa che ha portato il Leonardo Da Vinci ad essere uno degli scali più puntuali d'Europa, hanno convinto l'autorevole giuria indipendente – composta da rappresentanti della Commissione europea, di SESAR, della European Civil Aviation Conference (ECAC) e della European Union Aviation Safety (EASA) – ad attribuire a Fiumicino il riconoscimento “Best Airport Award 2019”, nella categoria per gli aeroporti con oltre 25 milioni di passeggeri, superando in finale gli scali di Monaco di Baviera, Copenaghen, Dublino, Istanbul Sabiha Gökçen, Londra Gatwick, Mosca Sheremetyevo e Vienna.

La capacità di gestione di ADR è stata confermata anche da Skytrax, la principale società internazionale di rating e valutazione del settore aeroportuale, che, a valle dell'audit svolto a Maggio 2019 ha assegnato nuovamente le «4 stelle Skytrax» al Leonardo da Vinci. Tra le motivazioni ancora una volta il forte orientamento del gestore aeroportuale a garantire il *comfort* al passeggero e l'eccellenza nelle operazioni.

Il primo semestre del 2019 di ADR è stato caratterizzato da un'ulteriore accelerazione nell'implementazione della politica di miglioramento continuo della qualità del servizio. Proseguendo nel processo di rinnovamento avviato negli anni precedenti, sono stati attivati numerosi interventi volti al miglioramento dell'esperienza di viaggio del passeggero in ogni sua fase, con l'obiettivo di mantenere le *performance* di Fiumicino al vertice, tra i migliori aeroporti europei comparabili per dimensioni.

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

- relativamente allo scalo di Fiumicino performance inferiori all'obiettivo per 11 indicatori su 12;
- relativamente allo scalo di Ciampino performance inferiori all'obiettivo per 10 indicatori su 12.

LA QUALITÀ

Contesto di Riferimento

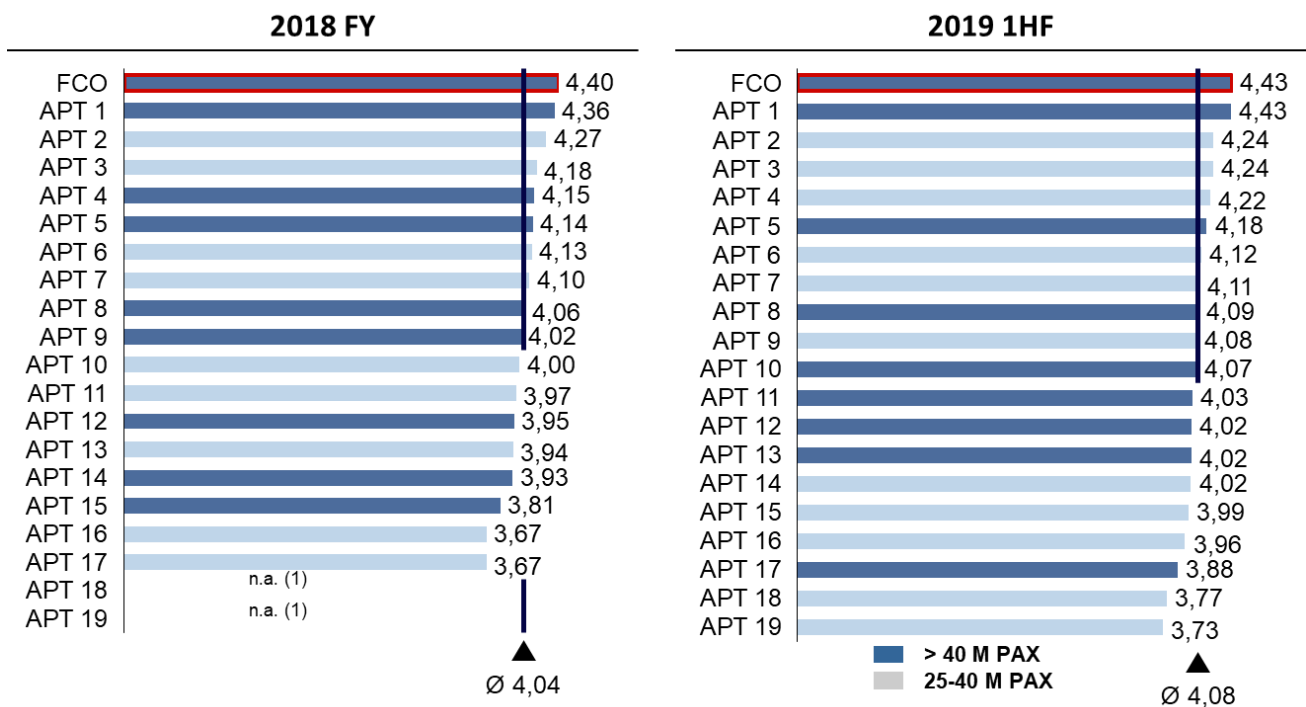
Fin dall'avvio del Contratto di Programma, la mission di ADR è sempre stata quella di portare FCO al livello dei migliori aeroporti europei, prendendo in considerazione gli scali comparabili per dimensioni e tipologia di traffico.

Airports Council International, associazione indipendente che, attraverso interviste dirette ai passeggeri valuta la qualità dei servizi erogati da oltre 300 aeroporti in tutto il mondo, conferma il miglioramento dello scalo di Fiumicino per il 2018 in termini di soddisfazione dei propri passeggeri (da 4,28 a fine 2017 a 4,40 alla fine del 2018), mantenendo lo scalo stabilmente al di sopra della media degli aeroporti europei sopra i 25 milioni di passeggeri¹ nel 2018.

Nei primi 6 mesi del 2019 le rilevazioni effettuate da ACI hanno evidenziato un valore *record*, con l'indice di soddisfazione complessiva dei passeggeri per i servizi offerti dall'aeroporto di Fiumicino pari a 4,43 (scala compresa tra 1-scadente e 5-eccellente), in ulteriore incremento rispetto al dato medio annuo del 2018, pari a 4,40, confermando Fiumicino al primo posto tra gli *hub* dell'Unione Europea in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri. A trainare l'*escalation* di Fiumicino sono stati processi come i controlli di sicurezza e il *check-in*, il miglioramento del *wayfinding* (in particolar modo la segnaletica interna e l'informazione ai passeggeri), la cortesia e la disponibilità dello *staff* aeroportuale, il servizio *Wi-Fi* e l'offerta commerciale. In termini di *comfort*, significativo impatto hanno avuto l'igiene e la disponibilità delle *toilette*, insieme alla generale pulizia delle aerostazioni, costantemente monitorata da personale aeroportuale dedicato.

¹ AMS: Amsterdam; ARN: Stoccolma Arlanda; BCN: Barcellona; BRU: Bruxelles-National; CDG: Parigi Charles de Gaulle; CPH: Copenaghen; DME: Mosca Domodedovo; DUB: Dublino; FCO: Roma; LGW: Londra Gatwick; LHR: Londra Heathrow; LIS: Lisbona; MAD: Madrid; MUC: Monaco; ORY: Parigi Orly; OSL: Oslo; PMI: Palma di Mallorca; SVO: Mosca Sheremetyevo; VIE: Vienna Schwechat; ZRH: Zurigo.

Grafico 1 | Posizionamento di FCO nel 2018 (anno completo) e nel primo semestre 2019 rispetto aeroporti europei sopra i 25 milioni - valutazioni relative al giudizio complessivo espresso dai passeggeri per lo scalo di Fiumicino – Fonte Airports 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 circa 14.000 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 2018. In evidenza la riduzione dei tempi di riconsegna dell’ultimo bagaglio per i voli nazionali, che passano dai 20 minuti e 16 secondi del primo semestre del 2018 (tempo nel 90% dei casi), ai 18 minuti e 41 secondi del primo semestre del 2019 (-8%). Scenario analogo per i tempi di riconsegna dei voli internazionali, che si riducono di circa il 2%, stabilizzandosi a 30 minuti e 14 secondi nel primo semestre del 2019. 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 continua ad essere stabile su 3,99. Sul versante della qualità percepita si confermano le *performance* positive ottenute nel 2018, con una percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti del 97%.

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 dal 91% del primo semestre del 2018 al 94% del primo semestre del 2019.

Da segnalare l'incremento della percentuale di passeggeri soddisfatti relativamente al *comfort* dell'aeroporto di Ciampino, che ha fatto registrare un aumento di 9 punti percentuali, passando dal 79% del primo semestre del 2018 all'88% del primo semestre del 2019.

Risultati positivi anche sul processo della riconsegna bagagli, che registra l'89% di passeggeri soddisfatti nel primo semestre del 2019 (+3 punti percentuali) ed un miglioramento del 19,5% delle performance sui tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio (21 minuti e 27 secondi nel primo semestre 2019).

Infine, in termini di qualità erogata, si apprezzano i miglioramenti rilevati nei tempi relativi al processo del controllo sicurezza, che si attestano a 3 minuti e 37 secondi del primo semestre 2019 a fronte di 4 minuti e 14 secondi del primo semestre del 2018 (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:

- **Rinnovamento curbside partenze T3** - sul marciapiede che costeggia le partenze del Terminal 1 e Terminal 3 sono stati installati delle panchine dal layout innovativo ed ergonomico, utilizzabili dai passeggeri in attesa di entrare nel Terminal come panchine.
- **Ridefinizione curbside partenze T3** - in landside per una più attenta gestione dei flussi meeters & greeters e degli NCC

Figura 1 | FCO | Accessibilità | Rinnovamento curbside partenze T3



Figura 2 | FCO | Accessibilità | Ridefinizione curbside partenze T3



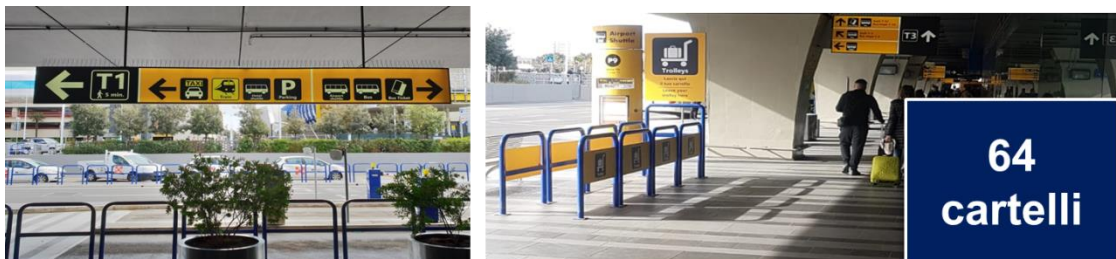
- **Nuova pensilina dedicata al flusso pedonale tra partenze T1 e T3** Realizzazione di una nuova pensilina per collegare l'entrata dei Terminal 1 e 3 da poter utilizzare in alternativa ai camminamenti sopraelevati.

Figura 3 | FCO | Accessibilità | Nuova pensilina dedicata al flusso pedonale tra partenze T1 e T3



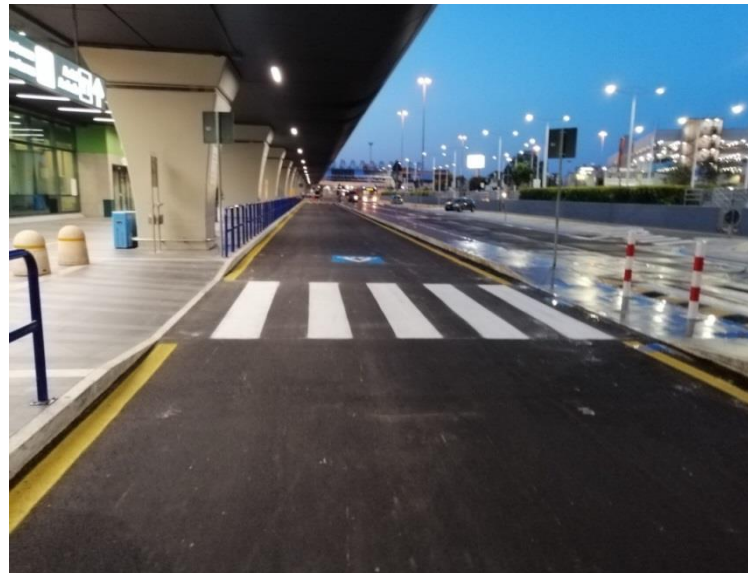
- **Rinnovamento curbside arrivi: nuova segnaletica di indirizzo** - Con l'obiettivo di aiutare il passeggero in arrivo e in partenza dal Terminal 3, è stata rinnovata la segnaletica esterna ed integrata con informazioni sul traposto per Roma comprensiva dei tempi di percorrenza tra i punti di interesse.

Figura 4 | FCO | Accessibilità | Rinnovamento curbside arrivi: nuova segnaletica di indirizzo



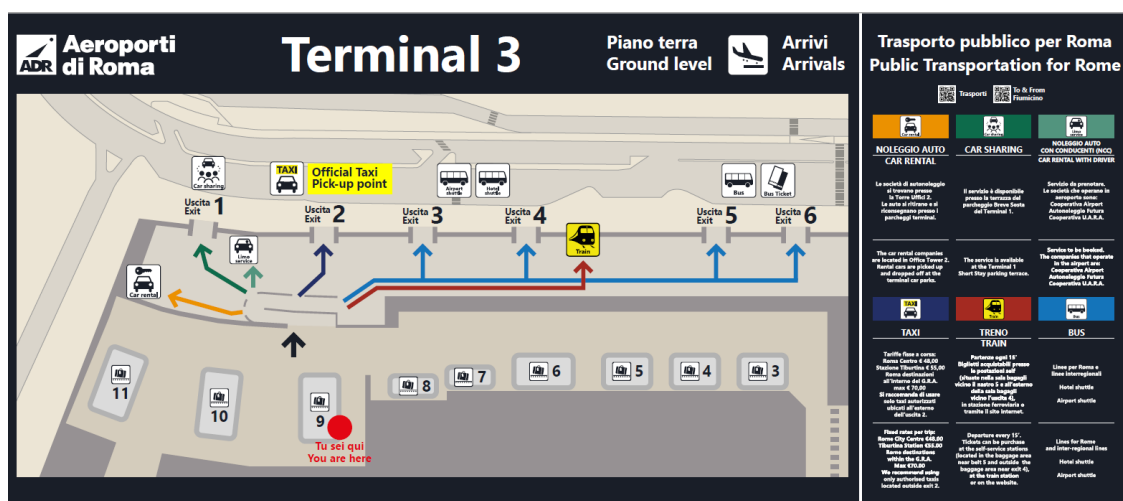
- Miglioramento accosto taxi arrivi T1** Agli arrivi del Terminal 1 è stato rimodernato il manto stradale per rendere più agevole l'accosto dei taxi al marciapiede e facilitare la discesa dei passeggeri dalle autovetture.

Figura 5 | FCO | Accessibilità | Miglioramento accosto taxi arrivi T1



- Realizzazione mappe con indicazioni sul trasporto pubblico per Roma** - Agli arrivi del Terminal 3 in corrispondenza dei nastri riconsegna bagagli, è stata installata una mappa con evidenza dei mezzi di trasporto da poter usare per arrivare a Roma. Le info riguardano le tariffe, le tipologie di mezzi (noleggio auto, NCC, car sharing, taxi, treno, bus) e i punti dell'aeroporto in cui poterli prendere.

Figura 6 | FCO | Accessibilità | Realizzazione mappe con indicazioni sul trasporto pubblico per Roma



- **Introduzione nuove linee treni AV** - Sono stati introdotti nuovi collegamenti tra l'aeroporto e le principali città italiane:
 - 4 collegamenti al giorno tra Venezia, Padova, Bologna, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto, di cui 2 collegamenti con Frecciarossa e 2 con Frecciargento
 - 2 collegamenti al giorno tra Genova, La Spezia, Pisa, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto con Frecciargento

In particolare, il Frecciarossa che opera su FCO aeroporto è il 1000 ovvero il treno più moderno della flotta di Trenitalia. Può raggiungere la velocità massima di 400Km/h e può viaggiare su tutte le reti AV d'Europa.

- **Inserimento info voli a bordo treno** - Inserito all'interno del treno regionale e del Leonardo Express per l'Aeroporto di Fiumicino di una pagina di informazioni in tempo reale sui voli di prossima partenza dai Terminal.

- **Realizzazione nuovo accosto e relativa segnaletica per Hotel Shuttle**
 - Inserito all'interno del treno regionale e del Leonardo Express per l'Aeroporto di Fiumicino di una pagina di informazioni in tempo reale sui voli di prossima partenza dai Terminal.

Figura 7 | FCO | Accessibilità | Realizzazione nuovo accosto e relativa segnaletica per Hotel Shuttle



Sviluppo infrastrutture 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 proseguito 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.

Lo sviluppo dell'infrastruttura gestita, inoltre, 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.

In quest'ottiva, 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:

- Realizzazione della V isola check-in al Terminal 1
- Conversione banchi self drop e spostamento kiosk Check-in Terminal 1
- Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1
- Ulteriore riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3
- Realizzazione nuova area VAT Refund e dogana in area landside Terminal 3
- Realizzazione di un varco sicurezza dedicato a famiglie e PRM al Terminal 3
- Estensione utilizzo q-beater di nuova generazione al Terminal 3 Est
- Riconfigurazione frontiera
- Nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM
- Ristrutturazione dell'Area di Imbarco E31-E44
- Incremento piazzole WB e NB piazzali Ovest (1/2)
- Installazioni dotazioni PCA e 400HZ piazzali Ovest
- VDGS: Informazioni in piazzola sul turn around
- Miglioramento condizioni climatiche camminamenti pedonali
- Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri

1. Nuova Isola V Check-in Terminal 1

Realizzazione della nuova V isola check-in, per consentire una più efficiente e funzionale distribuzione dei vettori tra i due Terminal e ridurre i tempi di servizio relativi all'accettazione dei passeggeri in partenza, grazie all'introduzione di 30 nuovi banchi di cui 2 ibridi utilizzabili anche come self bag drop.

Figura 8 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuova Isola V Check-in Terminal 1



2. Potenziamento controlli sicurezza Terminal 1 Ovest

Tenuto conto delle modifiche del layout dell'area Partenze Terminal 1, dovute alla realizzazione della nuova V isola check-in, è stata completata la seconda fase di ampliamento dei controlli T1 Ovest con l'inserimento della decima macchina di controllo rx per accogliere lo spostamento del Fast Track (due macchine dedicate) propedeutico per l'utilizzo del varco centrale per i controlli riservati ai voli sensibili in seguito alla chiusura del varco Est.

Figura 9 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Potenziamento controlli sicurezza Terminal 1 Ovest



1. Riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3

L'incremento del traffico originanti sensibili al Terminal 3, ha condotto alla necessità di ampliare l'area di accettazione, per tale ragione è stata ulteriormente spostata la parete di delimitazione dell'area verso Est per un plus di circa 380mq.

Nella stessa area è stato aperto un collegamento con il corridoio che porta ai controlli di sicurezza dedicati ai voli sensibili, per agevolare il flusso passeggeri.

Figura 10 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3



2. Realizzazione nuova area VAT Refund e dogana in area landside Terminal 3

Nuova area dedicata al Vat Refund più ampia e regolare per consentire un maggior comfort al passeggero nell'attesa del proprio turno: + 270mq area di accumulo (400 mq attuali vs 130 mq precedenti).

Figura 11 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Realizzazione nuova area VAT Refund e dogana in area landside Terminal 3



3. Introduzione di un varco dedicato a famiglie e PRM al Terminal 3 lato Est

I varchi sicurezza T3 Est sono stati riconfigurati, introducendo delle linee dedicate ai passeggeri PRM e famiglie con passeggini ai controlli di sicurezza T3 Est.

E' stato, inoltre, valorizzato il servizio Fast Track tramite inserimento di un portale con indicazioni dinamiche.

Figura 12 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI| Introduzione di un varco dedicato a famiglie e PRM al Terminal 3 lato Est

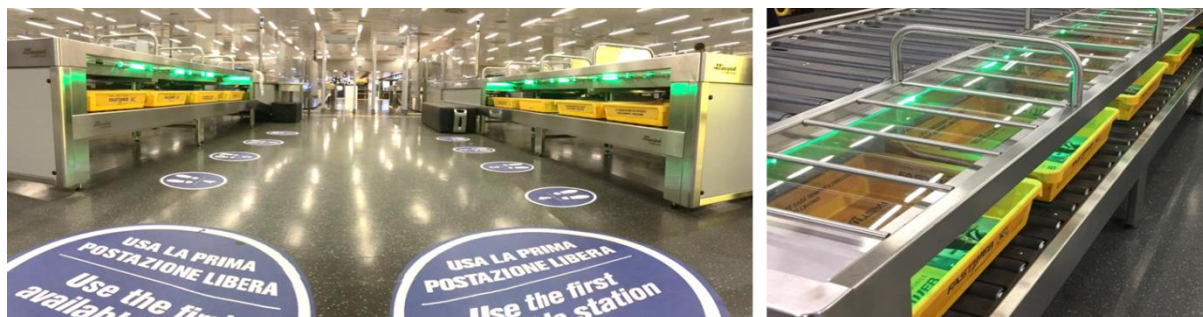


4. Estensione utilizzo q-beater di nuova generazione al Terminal 3 Est

Le macchine presenti al varco T3 Est sono state tutte sostituite con q-beater di nuova generazione, per migliorare i tempi di servizio ai controlli di sicurezza, attraverso:

- accelerazione del sistema di recupero automatico della vaschetta
- utilizzo di superfici trasparenti e sistemi di illuminazione per rendere più visibile la vaschetta disponibile

Figura 13 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI| Estensione utilizzo q-beater di nuova generazione al Terminal 3 Est



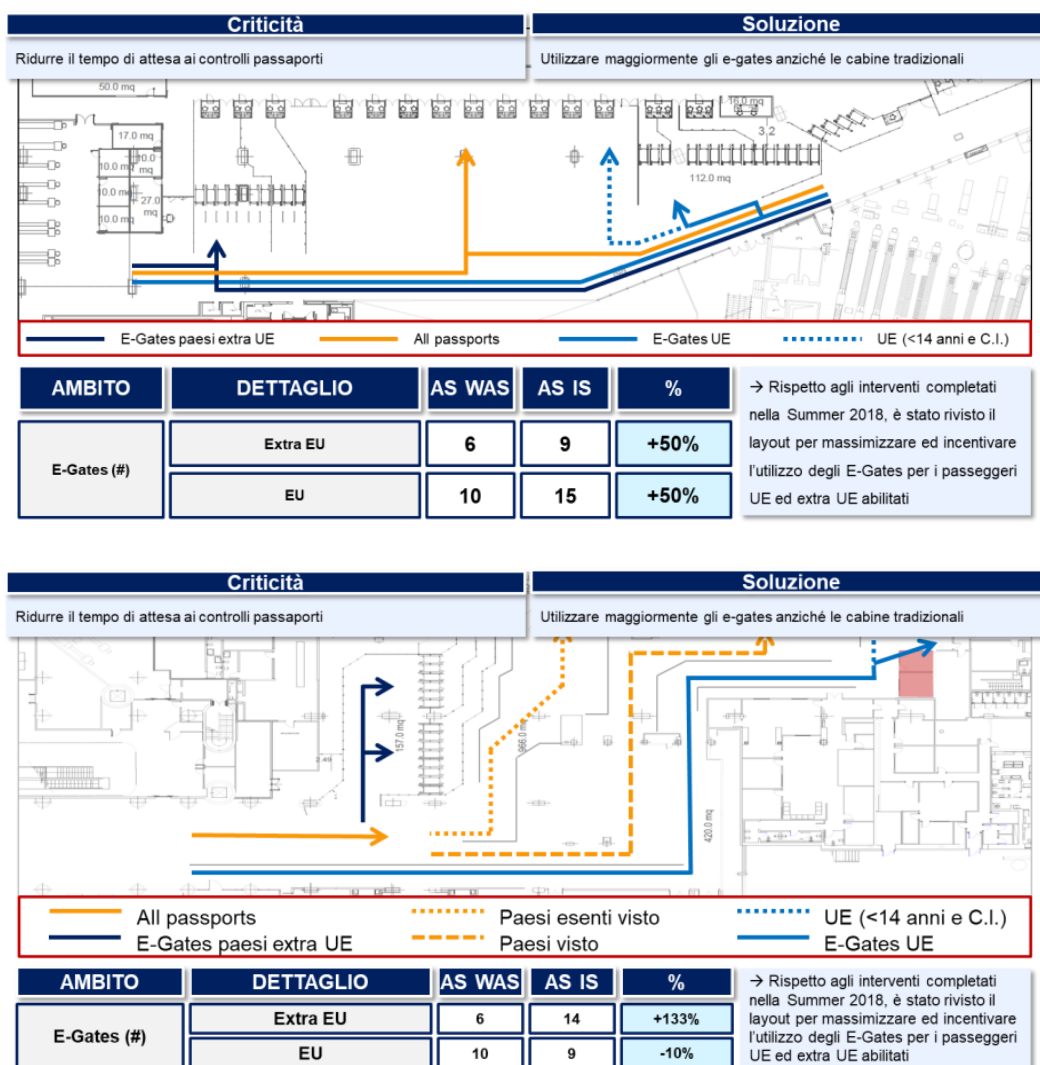
5. Riconfigurazione frontiera

A seguito di accordi tra la Polizia e le ambasciate, la possibilità di utilizzo degli E-gate è stata estesa anche ai passeggeri extra UE autorizzati.

Tale cambiamento operativo, al fine di espletare tutti i suoi benefici, ha richiesto un ulteriore adeguamento della frontiera (arrivi, partenze, transiti) tramite riconfigurazione delle aree di accumulo, delle pareti di delimitazione e con la rimodulazione delle cabine tradizionali per consentire l'installazione di ulteriori E-Gates.

Sono stati importanti interventi in termini di segnaletica.

Figura 14 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Riconfigurazione frontiera



6. Nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM

Oltre alle classiche cabine passaporti, sia in area immigration che in partenza è stato inaugurato all'inizio del 2019 il nuovo controllo di frontiera dedicato esclusivamente ai PRM, tra area Schengen ed Extra Schengen e viceversa.

Il processo viene agevolato tramite l'utilizzo di minivan a 7 posti attrezzato per il trasporto di persone con disabilità.

Figura 15 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM



Wayfinding

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).

Tra gli interventi più rilevanti si citano:

- Nuovo wayfinding all'interno del T1
- Mappa con indicazioni dei trasporti pubblici per Roma
- Passaporti: modifica dei layout arrivi/partenze/transiti
- Implementazione segnaletica dinamica
- Miglioramento FIDS
- Modifica della segnaletica identificativa dei carrellini portabagagli e degli smoking point
- Mappa con indicazioni dei servizi specifica per ogni area di imbarco
- Aggiornamento del wayfinding nella hall check-in T3
- Satellite: miglioramento segnaletica gate

1. Nuovo wayfinding all'interno del T1

Alle partenze del Terminal 1 è stato favorito l'orientamento dei passeggeri tramite diversi interventi di segnaletica per aggiornare le innovazioni apportate dall'apertura della V Isola, Wayfinding relativo alle compagnie operanti al Terminal 1, già a partire dai camminamenti provenienti da stazione/parcheggi. Inoltre sono state effettuate delle modifiche sulla visualizzazione dei banchi check-in assegnati per facilitare l'orientamento dei passeggeri

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

Azioni	Foto
<p>A Mappa check-in Terminal 1 aggiornata con le innovazioni apportate dall'apertura della V Isola</p>	
<p>B Restyling delle porte di entrata, con evidenza delle compagnie che operano ai banchi check-in più vicini</p>	
<p>C Nuova segnaletica verticale per evidenziare i vettori che operano a seconda delle isole check-in</p>	
<p>D Nuovo wayfinding e layout per i banchi check-in delle compagnie diverse da Alitalia al Terminal 1</p>	
<p>E Wayfinding relativo alle compagnie operanti al Terminal 1, già a partire dai camminamenti provenienti da stazione/parcheggi</p>	

Layout e Segnaletica

2. Introduzione di segnaletica dinamica

La segnaletica dinamica permette di:

- integrare le informazioni in tempo reale
- gestire la messa in onda delle grafiche in base a orari ed esigenze operative
- utilizzare la segnaletica dedicata in varie lingue (attualmente Italiano, Inglese, Cinese e Russa)
- visualizzare grafiche specifiche per area/fascia oraria

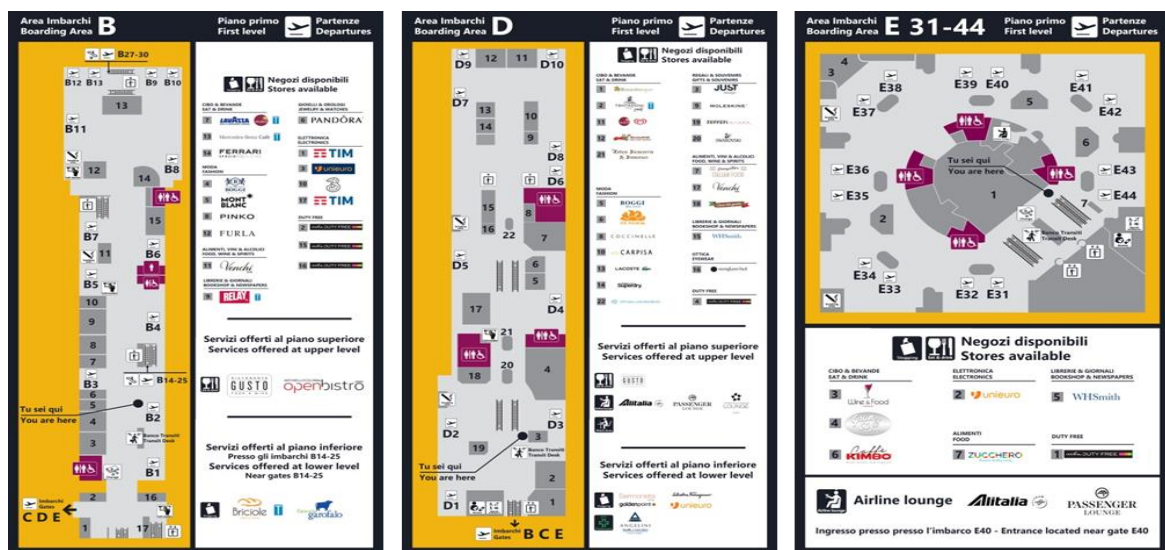
Figura 17| FCO | WAYFINDING | Introduzione di segnaletica dinamica



3. Mappa con indicazioni dei servizi specifica per ogni area di imbarco

Realizzazione all'interno dei monitor in area B, D, E11-E24, E31-44 e AVC di mappe che forniscono informazioni sui negozi e lounge nelle aree di imbarco.

Figura 18 | FCO | WAYFINDING | Riposizionamento FIDS



4. Aggiornamento del wayfinding nella hall check-in T3

All'interno della hall check-in del Terminal 3 è stata migliorata la segnaletica a supporto dei passeggeri per l'individuazione della corretta isola check-in, servizi igienici, vat refund e altri servizi presenti in area landside.

Figura 19 | FCO | WAYFINDING | Aggiornamento del wayfinding nella hall check-in T3



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.

1. Servizi dedicati alle famiglie

Sono stati introdotti una serie di servizi dedicati alle famiglie con bambini:

- **parcheggio rosa** per le donne in gravidanza e neomamme
- **punti vendita** dedicati ai più piccoli
- facilità nel portare il **passettino** in volo
- **menu family friendly** presso alcuni punti ristoro
- **aree giochi** per intrattenere i più piccoli
- **diploma del piccolo viaggiatore**
- **toilettes** a misura di bambino e **nursery**
- **varco** più confortevole al Terminal 1

Figura 20 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Introduzione flyer famiglie



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

2. Nuove colonnine di ricarica

Aumentato ulteriormente il numero (+35) di charging point, nelle aree di imbarco e servite aree precedentemente sprovviste come, ad esempio, le sale riconsegna bagagli.

Figura 21 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Charging station



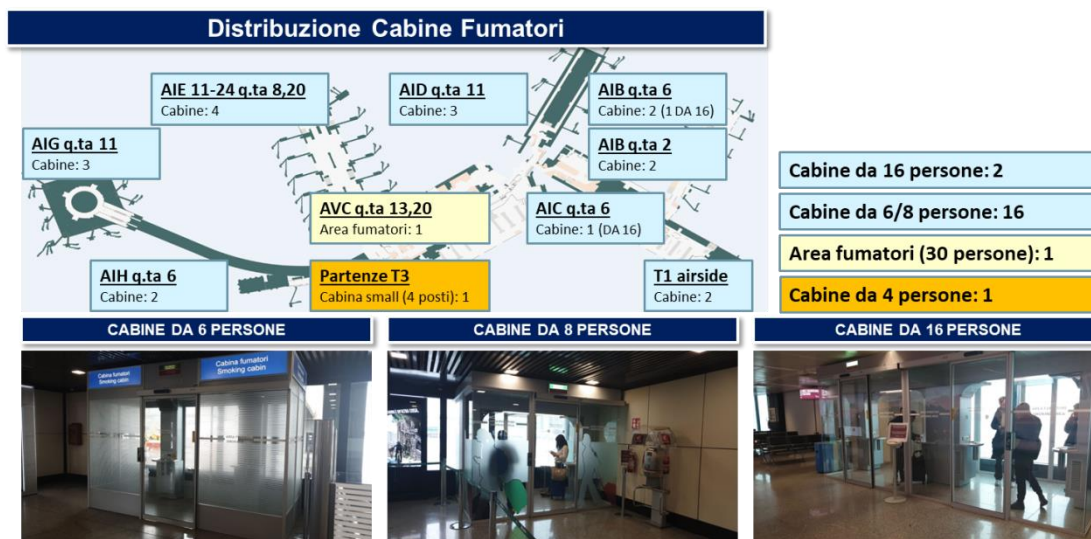
3. Nuove smoking cabin

Incrementato ulteriormente il numero (+4) 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 22 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Smoking cabin



4. Nuove sale VIP | Airside

L'offerta di ailine lounge della nuova area di imbarco E è stata allargata con la attivazione nel Molo della Emirates Lounge.

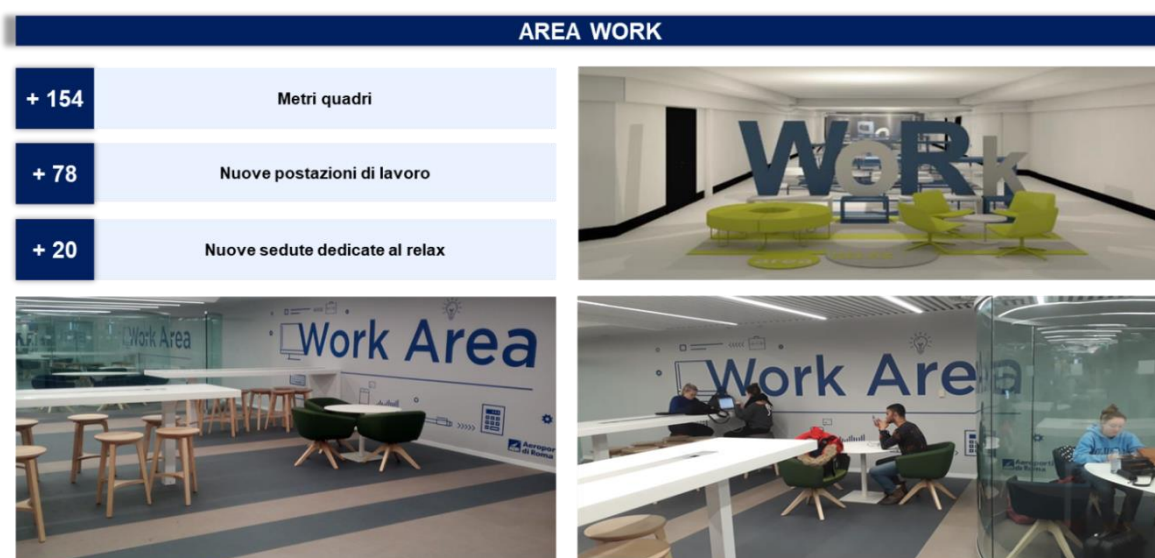
Figura 23 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Lounge Airside - Emirates Lounge – Molo E11-E24



5. Realizzazione nuova area work e relax molo D

Nell'agosto 2018 è stata aperta la prima area work: 154mq dedicati a postazioni di lavoro funzionali e di design in Area di Imbarco D.

Figura 24 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Realizzazione nuova area work e relax molo D



6. Azione di corner «China» presso sala riconsegna T1 e T3

Grazie alla collaborazione con i subconcessionari, ADR ha introdotto nuove tecnologie con lo scopo di migliorare l'esperienza del passeggero cinese e aumentare il livello di servizio.

In particolare, sono stati introdotti nuovi metodi di pagamento personalizzati per i passeggeri cinesi in visita in Italia:

- metodo Alipay in area Extra-Schengen ovvero quella con la maggiore offerta di campagne pubblicitarie, area “tax free mall” e negozi di lusso
- metodo di pagamento Wechat

Figura 25 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO | Azione di corner «china» presso sala riconsegna T1 e T3



7. Introduzione compattatore bottiglie di plastica T3 partenze

Per migliorare la sostenibilità in aeroporto, agendo sulla differenziazione dei rifiuti, sono state installate due compattatrici che permettono la separazione automatica del rifiuto solido (plastica) dalla parte liquida, in particolare:

- bottiglie in plastica compattate raccolte in un sacco
- parte liquida scaricata direttamente nella rete fognaria
- sacco e contenitore posizionati su un carrello estraibile

8. Campagne di Comunicazione

Per evidenziare i risultati raggiunti, porre l'attenzione su temi specifici e spingere il passeggero ad atteggiamenti virtuosi, sono state attivate le seguenti campagne:

- A. Passaporti (E-gates)
- B. Best Airport
- C. Sostenibilità

Figura 26 | FCO | COMUNICAZIONE | Best Airport



L'aeroporto supporta e sponsorizza organizzazioni locali, attività sportive e iniziative culturali: durante il 2018 sono stati più di 180 gli eventi che hanno migliorato «l'esperienza del passeggero».

Figura 27 | FCO | COMUNICAZIONE | Eventi per l'intrattenimento del passeggero in aeroporto



Interventi migliorativi | CIAMPINO

ACCESSIBILITA'

- Miglioramento segnaletica trasporti: miglioramento della segnaletica interna ed esterna comprensiva di informazioni sui mezzi di trasporto.

Figura 28 | CIA | Accessibilità | Miglioramento segnaletica trasporti



- Attivazione Airlink: Attivazione servizio bus dall'aeroporto di Ciampino alla stazione Termini.

Figura 29 | CIA | Accessibilità | Attivazione servizio bus dall'aeroporto di Ciampino alla stazione Termini

Attivazione servizio bus dall'aeroporto di Ciampino alla stazione Termini.

✈

Ciampino Airlink

DAL TERMINAL A TERMINI

+ = 2,70€

Grazie al nuovo servizio di Trenitalia e Atral, con un biglietto combinato viaggi tra l'Aeroporto di Ciampino e la stazione di Roma Termini rapidamente e senza traffico.

ATRAL
 TRENTALIA
 GRUPPO TERMINI DELLO STATO ITALIANO

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum.

CITARIO NUJ 12th Ed. 20...

- Modifica polo bus: riqualifica area di attesa e stalli bus con info sulla pensilina della fermata Shuttle e inserimento sullo Shuttle Bus

Figura 30 | CIA | Accessibilità | Modifica polo bus



INFRASTRUCTURE REVITALIZATION

- Riqualfica area controlli sicurezza, Valorizzazione del servizio fast track, separazione dai controlli common tramite utilizzo di pax-track distinti, razionalizzazione delle aree di accumulo e realizzazione di una de-stress area.

Figura 31 | CIA | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Realizzazione di una de-stress area

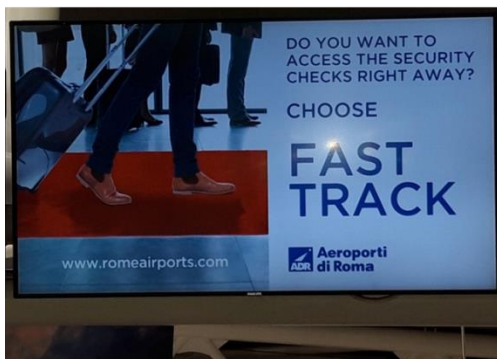
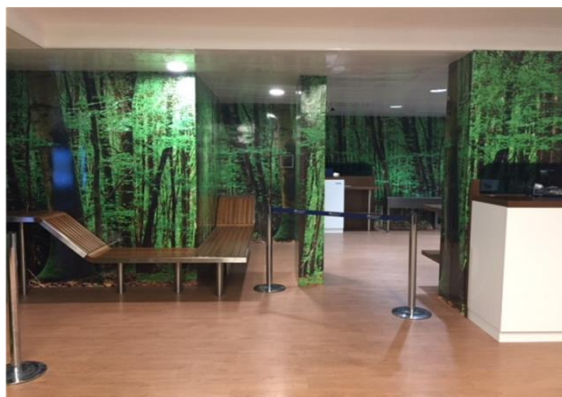


Figura 32 | CIA | INFRASTRUCTURE REVITALIZATION | Realizzazione di una de-stress area



SERVIZI AL PASSEGGERO

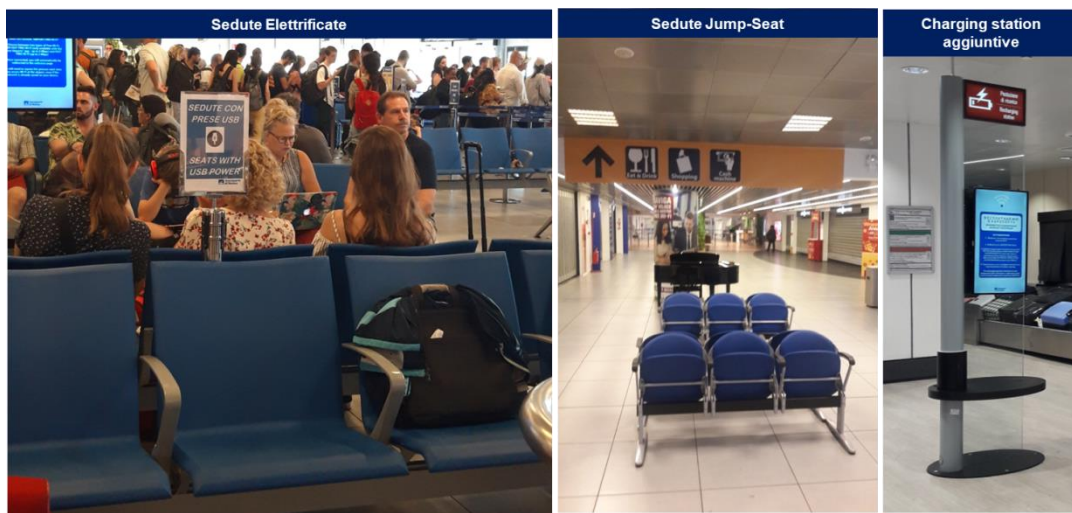
▪ Nuove sedute e punti ricarica

Aumentato il numero di posti a sedere nelle aree di imbarco, incrementando anche la disponibilità dei punti di ricarica, trattandosi di sedute elettrificate.

Aumentato ulteriormente anche il numero delle **charging station**, mantenendo il layout preesistente 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.

Figura 33 | CIA | Servizi al passeggero | Nuove sedute e punti ricarica



LA CARTA DEI SERVIZI ADR

Rispetto al 2018, ADR è intervenuta sulla Carta dei Servizi 2019 rivedendo la struttura del documento in ottica del miglioramento continuo, mantenendo un dialogo costruttivo con la comunità allargata degli stakeholders.

A livello di obiettivi, sono stati migliorati i target per lo scalo di Fiumicino relativi agli indicatori che nel corso del 2018 hanno registrato una performance particolarmente positiva, ovvero: la percezione complessiva dei servizi in aeroporto, il livello di sicurezza personale e patrimoniale, il livello di pulizia delle toilette, la disponibilità dei carrelli portabagagli, il servizio Wi-Fi, l'offerta commerciale, il sito web, la professionalità del personale e il servizio delle biglietterie.

I miglioramenti sono riconducibili essenzialmente ai numerosi interventi di sviluppo infrastrutturale, all'ampliamento dei servizi erogati grazie al supporto delle società controllate ADR e al coinvolgimento degli stakeholder con i quali sono stati condivisi margini d'azione comuni.

Per lo scalo di Ciampino, gli standard sono stati definiti alla luce delle performance raggiunte nel 2018, confrontate con i valori pubblicati sulla precedente Carta dei Servizi.

A livello di performance rilevate nel primo semestre del 2019, in termini di qualità erogata, per quanto concerne Fiumicino, si evidenzia complessivamente un andamento migliore rispetto a quanto rilevato nel primo semestre del 2018 (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 del 2018 fino a +2 p.p. e alla puntualità in partenza che, con un aumento di 3 p.p., si attesta al 81%. Anche la performance del processo relativo al controllo del bagaglio a mano registra un miglioramento di 1,6 p.p. rispetto al primo semestre del 2018. Si mantiene stabile su livelli elevati la performance relativa al tempo di attesa in coda al banco check-in.

Relativamente a Ciampino, l'analisi dell'andamento dei livelli di qualità erogata evidenzia nel primo semestre del 2019 performance superiori a quelle registrate nel primo semestre del 2018 per tutti i processi, tranne che per l'attesa in coda al banco check-in, che registra un calo di -2,6 p.p. In netto miglioramento le performance relative al processo della riconsegna ultimo bagaglio (+10,5 p.p.) e della puntualità in partenza (+2,4 p.p.).

INDICATORI DI QUALITA' FCO

Dal 01/07/18 al 30/06/19

		Fiumicino			
		Obiettivo 2 ann. 2 sott. (2018)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	04:18	0:03:20	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	26:55	0:17:40	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	35:15	0:31:12	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	86,1%	92,3%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,8%	100,0%	c	OK
PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:10	0:08:37	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:20	0:09:47	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	03:12	0:02:36	d	OK
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	78,0%	87,8%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	87,6%	96,4%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	15,75	16,7	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	2,06	1,81	d	OK

LEGENDA

* Dato fornito da società esterne di rilevazione certificate ISO

Dato fornito da ADR

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

- Tempi Qualità Erogata = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi

INDICATORI DI QUALITA' CIA

Dal 01/07/18 al 30/06/19

		Ciampino			
		Obiettivo 2 ann. 2 sott. (2018)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	05:11	04:10	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	19:50	13:58	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	25:40	25:47	d	KO
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	80,3%	89,4%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,5%	100,0%	c	OK
PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	12:30	02:19	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	19:05	17:11	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	02:58	02:50	d	OK
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	76,3%	84,6%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	88,5%	95,4%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	28,75	31,7	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	5,30	2,0	d	OK

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

<p>LEGENDA</p> <p>* Dato fornito da società esterne di rilevazione certificate ISO</p> <p># Dato fornito da ADR</p> <p>- Qualità percepita= % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)/totale voti</p> <p>- Tempi Qualità Erogata = "hh.mm.ss": ore/minuti/secondi</p>
