

***RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA TERZA ANNUALITÀ DEL SECONDO  
QUINQUENNIO DEL PIANO DELLA QUALITÀ***

# INDICE

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA TERZA ANNUALITÀ DEL SECONDO QUINQUENNIO DEL PIANO DELLA QUALITÀ PER GLI SCALI ROMANI DI FIUMICINO E CIAMPINO .....	2
PREMESSA .....	2
LA QUALITÀ .....	5
Contesto di Riferimento.....	5
Interventi migliorativi   FIUMICINO .....	8
Accessibilità Città/Aeroporto .....	8
Sviluppo infrastrutture e Qualità vettori .....	12
Servizi al passeggero e comunicazione e comunicazione .....	18
Covid Innovation Lab.....	21
Interventi migliorativi   CIAMPINO .....	24
LA CARTA DEI SERVIZI ADR.....	26
INDICATORI DI QUALITÀ FCO.....	28
INDICATORI DI QUALITÀ CIA.....	29
ALLEGATO 1.....	30
CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETÀ TERZA CHE EFFETTUA LE RILEVAZIONI.....	30

## **RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA TERZA 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 terza annualità del secondo quinquennio del Contratto di Programma per gli scali romani di Fiumicino e Ciampino (periodo di consuntivazione: 1 luglio 2019 – 30 giugno 2020).

Nel periodo oggetto di consuntivazione va sottolineato che, a seguito del DPCM del 9/3/2020 che ha esteso a livello nazionale la disposizione per il contenimento del COVID-19, in pari data ADR ha provveduto alla sospensione temporanea di tutte le rilevazioni di qualità percepita ed erogata, comprese le rilevazioni utili ai fini della Carta dei Servizi, del Contratto di Programma e del programma internazionale di benchmarking «Airport Service Quality» (ASQ) condotto da ACI.

Ai fini della Carta dei Servizi e del Piano Qualità contenuto nel Contratto di Programma (Allegato 10), tale sospensione è stata comunicata ad ENAC Direzione Centrale l'11/3/2020. ENAC il 12/3 ha inviato una lettera a tutti gli aeroporti italiani, comunicando che «...è possibile sospendere le attività correlate alle indagini di customer satisfaction e di rilevazione degli indicatori della qualità della Carta dei Servizi 2020, ferma restando la possibilità di recuperare le suddette attività nel corso dell'annualità, non appena, come ci si augura, la situazione ritorni alla normalità.».

Per questo motivo, la consuntivazione prende in considerazione le rilevazioni effettuate nel periodo 1 luglio 2019 – 9 marzo 2020. La rilevazione dei valori sarà riavviata nel momento in cui si ripristineranno le normali condizioni di operatività aeroportuale, così come da comunicazione ENAC.

Come negli anni precedenti, anche la terza annualità è stata caratterizzata dalla forte attenzione posta da ADR nell'implementazione di iniziative di miglioramento continuo della qualità del servizio, tramite l'adeguamento delle infrastrutture esistenti, la realizzazione di nuove ed il potenziamento dei servizi offerti ai passeggeri, coinvolgendo i principali *stakeholder* (Enac, Handler, Compagnie aeree). A seguito della mutata operatività imposta dal Covid-19, ADR con il supporto di tutti gli *stakeholder* si è concentrata sul garantire la messa in sicurezza e la salute dei passeggeri, con particolare attenzione ai livelli di qualità offerti negli scali romani.

Grazie alle azioni messe in campo, Fiumicino e Ciampino sono i primi aeroporti al mondo ad ottenere la certificazione *Biosafety Trust*, rilasciata dall'organismo di certificazione RINA SERVICES, relativa alla

corretta applicazione del sistema di prevenzione del contagio dovuto alle infezioni da agenti biologici. Un riconoscimento che dimostra come i protocolli e le misure adottate al “Leonardo da Vinci” e al “G.B. Pastine” siano all'avanguardia nelle procedure di contenimento alla diffusione dei virus e rappresentino un esempio di *best practice* da prendere a riferimento per ridurre al minimo i rischi di diffusione delle epidemie. La certificazione assegnata da RINA è il risultato di un'attenta istruttoria sulle misure di contenimento adottate per tutte le possibili forme di contagio, dai virus meno pericolosi a quelli più nocivi come l'Ebola e il Covid -19, che ha coinvolto ogni singola attività svolta negli aeroporti: dai servizi aeroportuali ai sistemi ICT, dalla manutenzione delle infrastrutture alle attività commerciali, dai servizi di assistenza ai controlli sicurezza, dai servizi di pulizia ai parcheggi, includendo un'attenta verifica dei flussi informativi nei confronti dei dipendenti e dei passeggeri. RINA ha valutato, con estremo rigore e in base a standard internazionali, la corretta applicazione del sistema di prevenzione del contagio dovuto alle infezioni da agenti biologici e ha conferito la certificazione ai due scali, attestandone la rispondenza agli standard e alle *best practice* internazionali.

Per quanto riguarda lo scenario pre-Covid 19, le diverse iniziative di miglioramento implementate 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 nel corso del 2019.

Il “Leonardo da Vinci” è l'aeroporto europeo in assoluto più apprezzato dai passeggeri, per il terzo anno consecutivo. A renderlo noto è ACI (Airports Council International) World – l'associazione internazionale e 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 2019.

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 2019 con il record annuale assoluto di 4,47 (su una scala dove il punteggio massimo è 5).

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 che, a valle dell’audit svolto a Maggio 2019, ha confermato 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.

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

- relativamente allo scalo di Fiumicino performance superiori all’obiettivo per tutti gli indicatori;
- relativamente allo scalo di Ciampino performance superiori all’obiettivo per 11 indicatori su 12.

## LA QUALITÀ

### Contesto di Riferimento

Fin dall'avvio del Contratto di Programma, l'obiettivo che ADR persegue è quello di garantire un livello di eccellenza dei servizi e tendere al più alto grado di soddisfazione dei passeggeri, rendendo l'aeroporto di Fiumicino un riferimento tra gli hub occidentali e mantenendo le performance di Ciampino su livelli di qualità elevati attraverso una politica orientata al miglioramento continuo.

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 2019 in termini di soddisfazione dei propri passeggeri (da 4,40 a fine 2018 a 4,47 alla fine del 2019), mantenendo lo scalo stabilmente al di sopra della media degli aeroporti europei sopra i 25 milioni di passeggeri<sup>1</sup> nel 2019.

Nei primi mesi del 2020<sup>2</sup> 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 4,52 (scala compresa tra 1-scadente e 5-eccellente), in ulteriore incremento rispetto al dato medio annuo del 2019, pari a 4,47, confermando Fiumicino al primo posto tra gli *hub* dell'Unione Europea in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri.

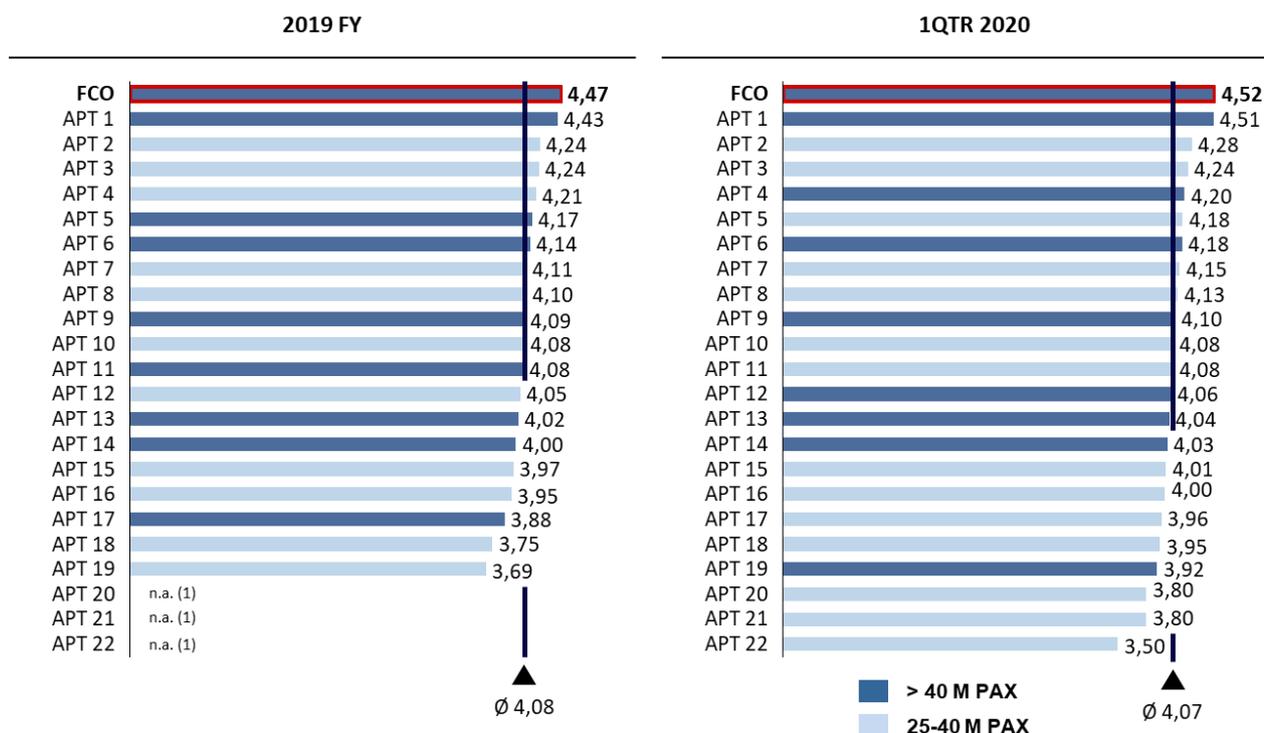
A trainare l'escalation di Fiumicino sono stati processi come i controlli di sicurezza, i controlli del passaporto e il *check-in*, il miglioramento del *wayfinding* (in particolar modo la segnaletica interna e l'informazione ai passeggeri), la cortesia e la disponibilità dello staff aeroportuale, il 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.

---

<sup>1</sup> AMS: Amsterdam; ARN: Stoccolma Arlanda; BCN: Barcellona; BRU: Bruxelles-National; CDG: Parigi Charles de Gaulle; CPH: Copenhagen; 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 Maiorca; SVO: Mosca Sheremetyevo; VIE: Vienna Schwechat; ZRH: Zurigo. Nel 2020 entrano nel panel gli aeroporti di ATH: Atene, DUS: Düsseldorf e MXP: Milano Malpensa.

<sup>2</sup> A seguito del DPCM del 9/3/2020, ADR ha provveduto in pari data alla sospensione temporanea di tutte le rilevazioni di qualità percepita ed erogata comprese le rilevazioni utili ai fini dell'aggiornamento degli indicatori della Carta dei Servizi 2020, del Contratto di Programma e del programma internazionale di benchmarking "Airport Service Quality" ASQ condotto da ACI. Ai fini della Carta dei Servizi e del Piano Qualità contenuto nel Contratto di Programma (Allegato 10), tale sospensione è stata comunicata ad ENAC Direzione Centrale l'11/3/2020. ENAC il 12/3 ha inviato una lettera a tutti gli aeroporti italiani, comunicando la possibilità di sospendere le attività correlate alle indagini di customer satisfaction e di rilevazione degli indicatori della qualità della Carta dei Servizi 2020.

Grafico 1 | Posizionamento di FCO nel 2019 (anno completo) e nel primo trimestre 2020 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 12.000 controlli oggettivi effettuati ogni mese presso gli scali di Fiumicino e di Ciampino, è stato possibile rilevare un andamento complessivamente stabile su livelli di eccellenza della qualità del servizio offerta rispetto al 2019.

Si evidenzia in particolare il miglioramento dei tempi di attesa per il *check-in* dei voli nazionali, che passano dai 4 minuti e 29 secondi dei primi mesi del 2019 ai 3 minuti e 39 secondi dei primi mesi del 2020 (-18,6%)<sup>3</sup>.

Mentre sul versante della qualità percepita, oltre alla conferma dell’apprezzamento dei passeggeri dei miglioramenti riscontrati sul processo del *check-in* (96% di passeggeri soddisfatti), si segnalano anche i risultati ottenuti sul processo della riconsegna bagagli che registra l’88% di passeggeri soddisfatti (+4 punti

<sup>3</sup> A seguito del DPCM del 9/3/2020, ADR ha provveduto in pari data alla sospensione temporanea di tutte le rilevazioni di qualità percepita ed erogata comprese le rilevazioni utili ai fini dell’aggiornamento degli indicatori della Carta dei Servizi 2020, del Contratto di Programma e del programma internazionale di benchmarking “Airport Service Quality” ASQ condotto da ACI. Ai fini della Carta dei Servizi e del Piano Qualità contenuto nel Contratto di Programma (Allegato 10), tale sospensione è stata comunicata ad ENAC Direzione Centrale l’11/3/2020. ENAC il 12/3 ha inviato una lettera a tutti gli aeroporti italiani, comunicando la possibilità di sospendere le attività correlate alle indagini di customer satisfaction e di rilevazione degli indicatori della qualità della Carta dei Servizi 2020.

percentuali rispetto al 2019). Si confermano infine le performance positive ottenute nel 2019 per *l'overall satisfaction*, con una percentuale di passeggeri complessivamente soddisfatti dell'aeroporto di Fiumicino pari al 98%.

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 93% dei primi mesi del 2019 al 95% dei primi mesi del 2020.

Risultati positivi anche sul processo della riconsegna bagagli, che registra il 92% di passeggeri soddisfatti nei primi mesi del 2020 (+3 punti percentuali) ed un miglioramento del 14,9% delle performance sui tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio (16 minuti e 28 secondi nei primi mesi del 2020).

## Interventi migliorativi | FIUMICINO

### Accessibilità Città/Aeroporto

In linea con gli interventi portati avanti nelle precedenti annualità, sono proseguiti gli interventi volti al miglioramento dell'accessibilità agli aeroporti gestiti. In particolare, per quanto riguarda lo scalo di Fiumicino, si è puntato specialmente a fornire informazioni quanto più chiare, a creare un percorso dedicato per i passeggeri che vogliono utilizzare i taxi e al miglioramento dei parcheggi.

- **Rinnovamento Entrate Arrivi Terminal ed identificazione Terminal 1 Partenze** interventi entrambi mirati al miglioramento dell'orientamento dei passeggeri che si avvicinano all'aeroporto, dove, tramite l'installazione di pellicole sulle porte d'ingresso degli arrivi e sulla facciata del Terminal 1 partenze, viene indicato in quale Terminal ci si trova.

Figura 1 | FCO | Accessibilità | Rinnovamento Entrate Arrivi Terminal

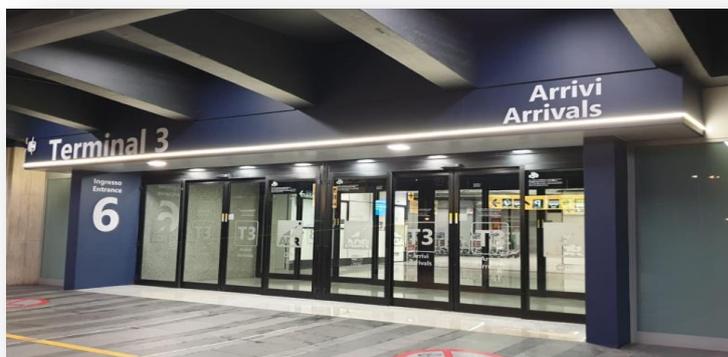
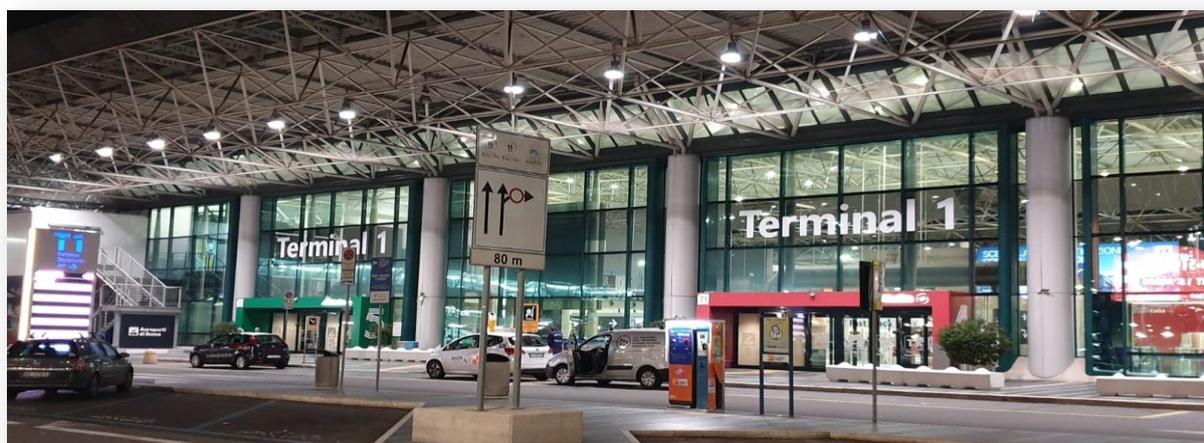
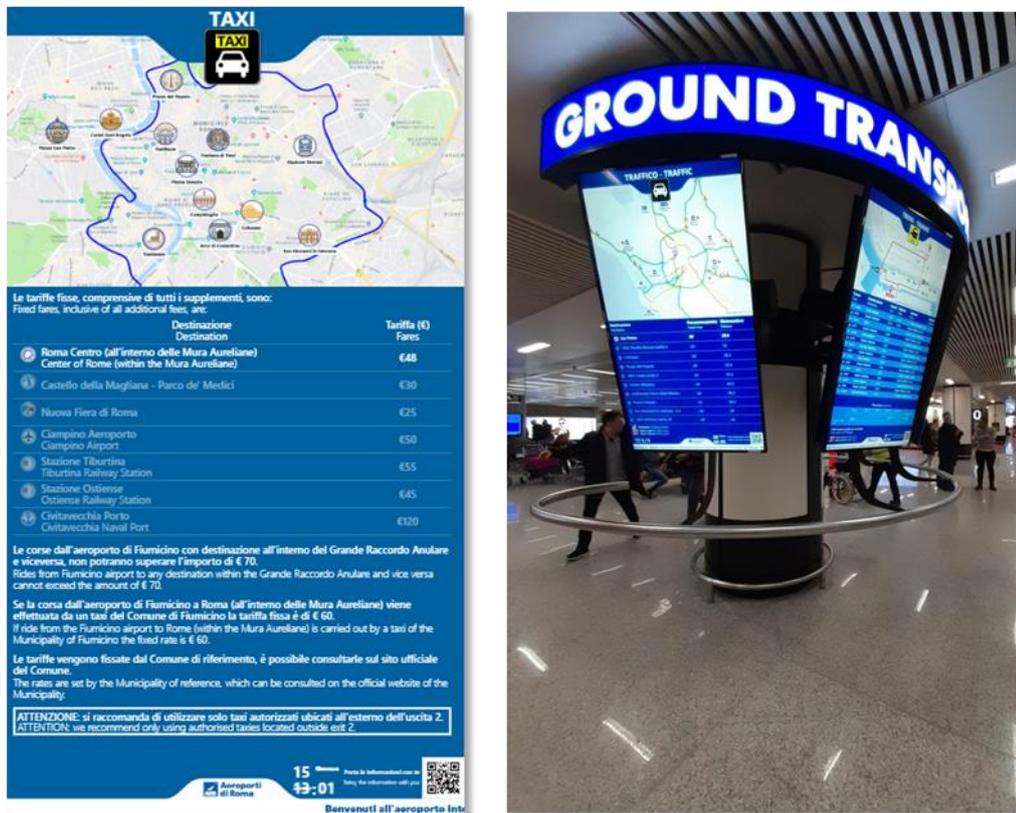


Figura 2 | FCO | Accessibilità | Identificazione Terminal 1 Partenze



- **Ground Transportation – informazioni in tempo reale:** è stato migliorato il servizio di infomobilità in tempo reale fornito ai passeggeri e agli operatori aeroportuali relativamente ai principali collegamenti dall'aeroporto. L'utilizzo di un nuovo layout facilita la leggibilità e l'interpretazione delle informazioni sui collegamenti da e per l'aeroporto da parte dei passeggeri

Figura 3 | FCO | Accessibilità | Ground Transportation – informazioni in tempo reale



- **Nuovo Percorso Taxi** sono stati effettuati alcuni interventi infrastrutturali e di segnaletica volti ad indirizzare in modo chiaro e diretto i passeggeri che desiderano utilizzare il TAXI recandosi al punto di ritiro ufficiale, identificato tramite un percorso identificato tramite segnali orizzontali e verticali, installazione di pareti di vetro che proteggono i passeggeri in coda dall'aggancio di eventuali aggressori, presenza di guardie di sicurezza che monitorano sul processo

Figura 4 | FCO | Accessibilità | Nuovo Percorso Taxi



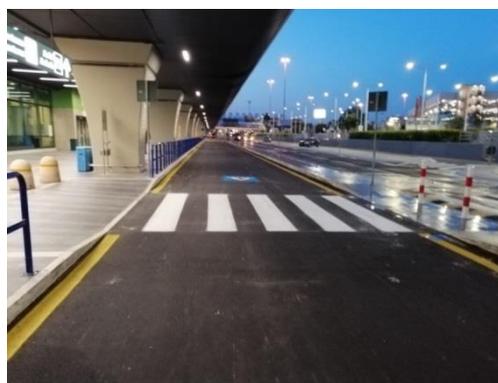
- **Rinnovamento curbside arrivi:** nuova segnaletica di indirizzo - Con l'obiettivo di aiutare il passeggero in arrivo e in partenza dal Terminal 3, è stata rinnovata la segnaletica esterna ed integrata con informazioni sul traposto per Roma comprensiva dei tempi di percorrenza tra i punti di interesse.

Figura 5 | FCO | Accessibilità | Rinnovamento curbside arrivi: nuova segnaletica di indirizzo



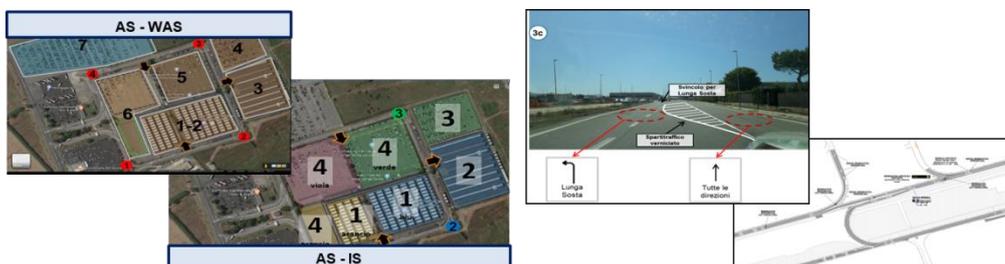
- **Miglioramento Dell'accosto Taxi Agli Arrivi T1 E T3** In continuità con l'intervento iniziato nella precedente annualità, agli arrivi del Terminal 1 e del Terminal 3 è stato rimodernato il manto stradale per rendere più agevole l'accosto dei taxi al marciapiede e facilitare la discesa dei passeggeri dalle autovetture.

Figura 6 | FCO | Accessibilità | Miglioramento accosto taxi arrivi T1



- **Indicazione compagnie aree nelle navette per evidenziare le fermate:** per migliorare le informazioni e supportare i passeggeri nell'identificare la fermata a cui scendere dal bus navetta che collega i terminal con i parcheggi a lungo termine, sono state introdotte informazioni sulle compagnie aeree divise per Terminal.
- **Cambiamonete:** sono stati installati 7 sistemi integrati composti da cambiamonete e parcometro a quota arrivi e 5 a quota partenze per consentire ai passeggeri di provvedere al pagamento del parcheggio in maniera più semplice.
- **Lunga Sosta: Rifacimento Segnaletica Da Autostrada** Il parcheggio lunga sosta, composto da oltre 3.700 posti auto, è stato profondamente migliorato in termini di indicazioni stradali, segnaletica e facilità di riconoscimento:
  - Revisionati i settori di parcheggio: da 7 a 4 e caratterizzati da diversi colori per facilitare i passeggeri a trovare il proprio posto riservato
  - Strade interne aggiornate da e verso il parcheggio terminal / auto per semplificare la ricerca del parcheggio da parte dei passeggeri che arrivano dall'autostrada

Figura 7 | FCO | Accessibilità | Lunga Sosta: Rifacimento Segnaletica Da Autostrada



- **Lunga Sosta: Ri-Definizione Settori e Numerazione dei singoli Stalli:** nuova segnaletica e indicazioni stradali all'interno del parcheggio: ogni posto è stato identificato da un unico codice; le fermate degli autobus all'interno del parcheggio sono state caratterizzate dal colore del settore più vicino e le indicazioni indicano settore, fila e luogo

Figura 8 | FCO | Accessibilità | Lunga Sosta: Ri-Definizione Settori e Numerazione dei singoli Stalli



## Sviluppo infrastrutture e Qualità vettori

Continua l'attenzione da parte di ADR nei confronti del cliente "Vettore", mediante l'attivazione di un portafoglio di iniziative che mirano al miglioramento dei livelli di servizio offerti alle compagnie aeree.

Tale attenzione è evidenziata dall'affinamento del 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 che rappresenta da sempre un fattore critico di successo per ADR, nell'ultimo anno ha visto la realizzazione di 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:

1. Nuovo Lost & Found Terminal 1
2. Ristrutturazione dell'Isola check-in «I» al Terminal 3
3. Compattatori bottiglie di plastica ai controlli sicurezza
4. Sperimentazione e implementazione dello shoes metal detector nei controlli sicurezza
5. Nuovo Vat Refund in area Extra Schengen
6. Nuovo Ufficio Dogana
7. Segnaletica dinamica
8. Delivery at aircraft
9. Maintenance performance improvement
10. Monitoraggio flusso passeggeri
11. Rivisitazione linee di trasporto BHS T1
12. Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri

▪ **Nuovo Lost & Found Terminal 1**

E' stato realizzato un nuovo lost & found al Terminal 1, nella sala riconsegna bagagli.

I banchi sono stati aperti a partire dallo spostamento della riconsegna dei voli schengen delle compagnie Lufthansa, Swiss e Vueling dal T3 al T1

**Figura 9 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuovo Lost & Found Terminal**

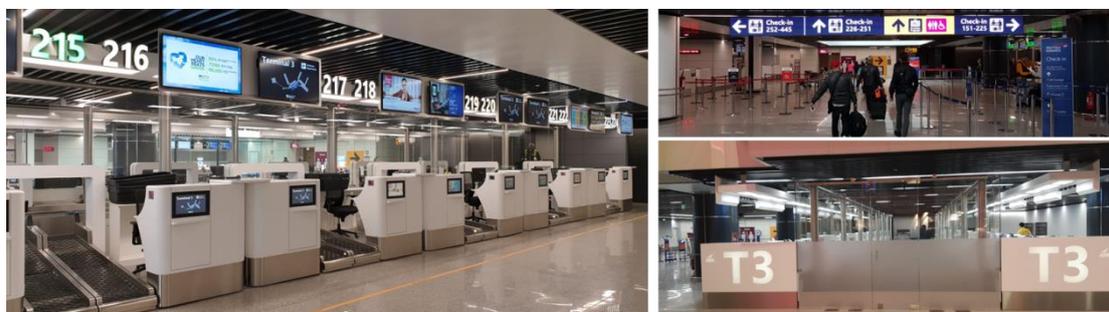


▪ **RISTRUTTURAZIONE DELL'ISOLA CHECK-IN «I» AL TERMINAL 3**

Realizzata la ristrutturazione dell'Isola «I» del Terminal 3 utilizzando banchi di nuova tecnologia, segnaletica e monitor integrati per essere più facilmente individuati dal passeggero.

Nella stessa area, è stato installato un cassonetto di segnaletica dinamica per indirizzare i pax.

**Figura 10 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Ristrutturazione Dell'isola Check-In «I» Al Terminal 3**



▪ **COMPATTATORI BOTTIGLIE DI PLASTICA AI CONTROLLI SICUREZZA**

Per migliorare la sostenibilità in aeroporto, sono stati installati alcuni compattatori per separare automaticamente i rifiuti solidi (plastica) dal liquido. In particolare:

- ❑ le bottiglie di plastica compattate vengono raccolte in un sacchetto
- ❑ la parte liquida viene scaricata direttamente nel sistema fognario
- ❑ sacchi e contenitori sono posizionati su un carrello rimovibile

L'intervento è stato realizzato in prossimità dei varchi sicurezza T1 e T3, Sensibili e non.

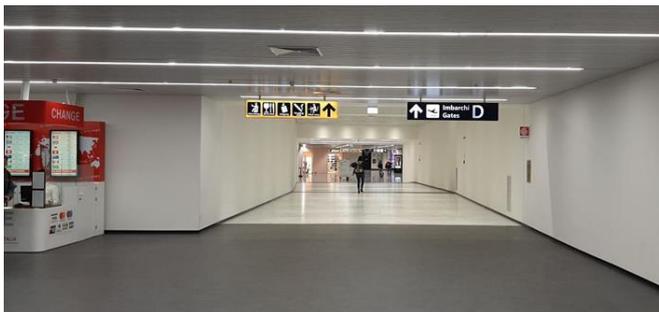
**Figura 11 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Compattatori bottiglie di plastica ai controlli sicurezza**



▪ **NUOVI PONTI DI COLLEGAMENTO**

Sono stati creati due nuovi ponti di collegamento tra AIC e AID (bidirezionale, a servizio di originanti, terminanti e transiti) e tra controlli di sicurezza T3 Est e area Schengen (bidirezionale, a servizio di originanti, terminanti e transiti) per poter procedere con la cantierizzazione dell'area "pipetta" punto di snodo precedente per consentire lo sviluppo dell'infrastruttura, senza interferire con l'esperienza dei passeggeri.

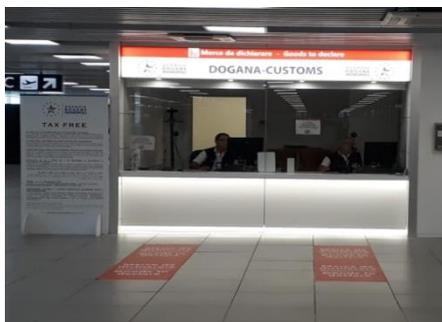
**Figura 12 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuovi ponti di collegamento**



### ▪ NUOVO UFFICIO DOGANA

E' stato realizzato un nuovo ufficio doganale in airside, per consentire le operazioni ai passeggeri in transito.

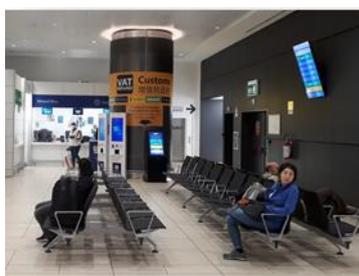
Figura 13 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuovo ufficio doganale



### ▪ NUOVO VAT REFUND IN AREA EXTRA SCHENGEN

Per migliorare l'esperienza dei passeggeri in area Extra Schengen, è stato aperto un nuovo VAT Refund in Avancorpo del Terminal 3. L'area è stata evidenziata dall'inserimento di inserimenti grafici per aumentare la visibilità delle postazioni e della segnaletica esistente.

Figura 14 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Nuovo Vat Refund



### ▪ SEGNALETICA DINAMICA

Installati diversi cassonetti di segnaletica dinamica, per meglio indirizzare i passeggeri in spazi complessi:

- Immigration
- Bivio terminanti Molo D verso riconsegna bagagli T1 e T3
- Check-in Terminal 3
- Mezzanino Terminal 3 landside

Figura 15 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Segnaletica dinamica



▪ **DELIVERY AT AIRCRAFT**

ADR ha sviluppato un prototipo di scivolo che consente a oggetti come passeggini, coperte, sedie a rotelle di arrampicarsi sul ponte di carico.

Il sistema è stato installato sui pontili:

- 402-404-405-406-407-408-409-411
- 502-504-506-806-807

Figura 16 | FCO | SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITA' VETTORI | Delivery at Aircraft



- **MAINTENANCE PERFORMANCE IMPROVEMENT**

Nel 2020, ADR ha rivoluzionato la segnalazione di guasti e malfunzionamenti dei sistemi e delle attrezzature aeroportuali mediante:

Passaggio da rapporti telefonici tramite un contact center esterno a rapporti digitali, tramite codice QR e smartphone,

Avvio di una sperimentazione sulla segnalazione remota e automatica di guasti e malfunzionamenti direttamente dai sistemi e dalle apparecchiature dell'aeroporto.

Entrambe le azioni porteranno ad un miglioramento della qualità percepita dai passeggeri

- **MONITORAGGIO FLUSSO PASSEGGERI**

Estensione delle aree di monitoraggio del movimento passeggeri a:

- Adeguamento della copertura dell'area di confine in base al cambiamento di layout per l'estate 2019
- Controllo della copertura nel terminal 1
- Area di copertura RIMBORSO IVA

## Servizi al passeggero e comunicazione e comunicazione

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

Durante l’ultima annualità, l’attenzione è stata prevalentemente focalizzata sull’offerta di nuove tipologie di servizi e installazioni volte al coinvolgimento dei passeggeri, anche in un’ottica social

- **Nuove aree sedute:** sono state realizzate due aree sedute, in AVC ed area di imbarco D, con un layout nuovo e l’inserimento di punti luce che ricordano le chiome degli alberi, per accogliere il passeggero e migliorarne il comfort.

Figura 17 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Introduzione flyer famiglie



- **Pet Area:** indirizzata ai passeggeri in arrivo ed in partenza e pertanto posizionata in una posizione baricentrica tra i 2 Terminal, sulla viabilità secondaria. E’ stato redatto un Regolamento per la fruizione per un corretto utilizzo.

Figura 18 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Pet Area



- **Andamento periodico qualità:** per dare evidenza ai passeggeri dei risultati raggiunti dallo scalo di Fiumicino in termini di qualità, anche rispetto ad aeroporti simili, in termini di qualità percepita sono state create e pubblicate sui monitor delle pagine sull'andamento periodico della qualità in cui viene confrontata la performance di Fiumicino con quella degli altri maggiori aeroporti europei.

La pagina viene aggiornata ogni trimestre, con i dati più recenti della survey ACI

Figura 19 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Andamento Periodico Qualita'



Nell'ottica di coinvolgere i passeggeri nella loro esperienza in aeroporto, di scattare una foto e di condividerla sui social, sono state realizzate diverse installazioni, in particolare:

- opere anamorfiche raffiguranti l'Uomo Vitruviano, il Colosseo ed il Giudizio Universale
- instagram station in cui i passeggeri possono realizzare dei selfie da postare sui social

Figura 20 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Opere anamorfiche



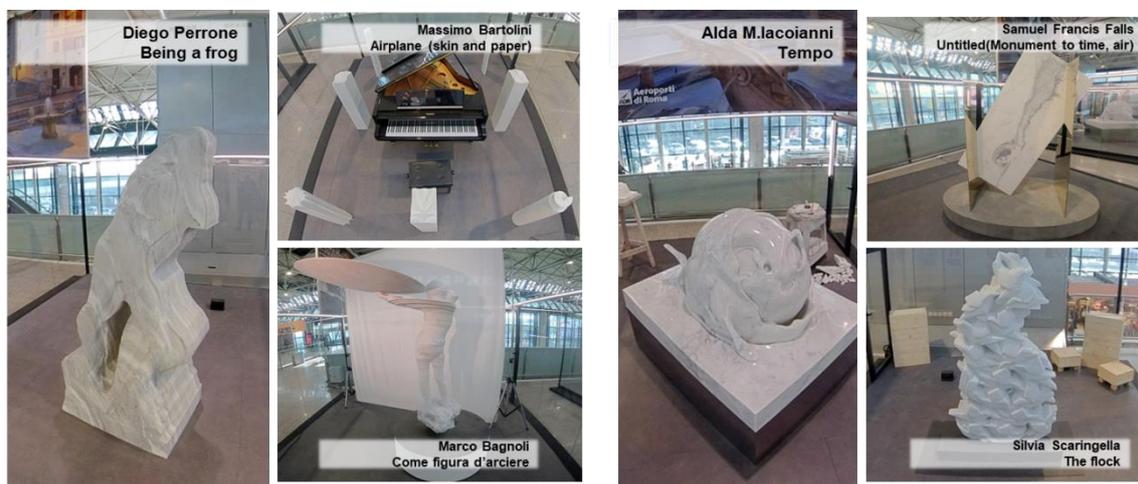
Figura 21 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Instagram Station



▪ **«Leonardo e il viaggio. Oltre i confini dell’uomo e dello spazio»**

E’ stato attivato un concorso a termine del quale le opere rimarranno esposte in aeroporto, all’interno delle aree di imbarco, per migliorare l’esperienza del passeggero.

Figura 22 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Leonardo e il viaggio



▪ **Target specifici**

Sono continuate le iniziative con target su specifici passeggeri, in particolare sui passeggeri cinesi:

- è stato installato un distributore automatico di acqua agli arrivi internazionali per bottiglie in omaggio per accogliere gli utenti Alipay in arrivo
- è stata attivata la Lotteria Alipay Wu Fu: coinvolgimento di passeggeri cinesi in occasione del capodanno cinese presso gli ADR Info Point e Personal Shopper
- Hongbao: buste rosse consegnate a mano presso i banchi del check-in per i passeggeri cinesi in partenza da Roma, promuovendo l’iniziativa di rimborso e il miglior tasso di cambio sugli acquisti di Fiumicino pagati con Alipay.

Figura 23 | FCO | SERVIZI AL PASSEGGERO E COMUNICAZIONE | Target specifici



## Covid Innovation Lab

La mutata operatività imposta dal Covid-19 ha creato la necessità di mettere a terra soluzioni efficaci in tempi molto brevi utilizzando tecnologie che supportino i processi consentendo di attivare velocemente una rinnovata fase operativa.

Con l'obiettivo di mettere in campo in maniera tempestiva nuove soluzioni tecnologiche e di processo sono stati, quindi, attivati scouting con i vendors, per consentire loro di presentarci i nuovi prodotti offerti dall'industria mirati alla gestione della "fase 2" nel trasporto aereo, in altri casi le linee hanno sviluppato all'interno le idee e i progetti in fase preliminare, per poi sottoporli ai fornitori.

Le iniziative valutate come «quick win» sono state suddivise in quattro principali aree, come segue:

**A. Sistemi di monitoraggio della temperatura:** utilizzare le tecnologie più innovative per sottoporre tutti i passeggeri alla misurazione della temperatura nei punti nevralgici dello Scalo.

Ridurre l'impatto di tale monitoraggio sui tempi di servizio per processo, creando canali separati per gli operatori ed intervenendo con soluzioni dinamiche.

- **Termocamere Ingressi Terminal:** installazione di termocamere doppia ottica sui totem di bussola 5 e 4 T3 Partenze, della bussola 4 del T3 arrivi e in uscita dal camminamento RFI, ovvero in tutti i punti di accesso al Terminal per segnalare eventuali temperature > 37,5°.
- **Termocamere mobili:** termocamere montate su casco per monitoraggio dinamico delle temperature corporee dei passeggeri da parte di operatori aeroportuali.

Figura 24 | FCO | Covid Innovation Lab | Sistemi di monitoraggio della temperatura



**B. Sistemi di prevenzione, protezione e di igienizzazione:** contrastare la diffusione del virus nell'ambiente aeroportuale applicando tecnologie che in maniera preventiva proteggano i passeggeri, igienizzando i loro bagagli, i supporti con cui entrano in contatto, le aree in cui si muovono.

- **Igienizzazione bagagli da stiva:** sul tratto di nastro di riconsegna che precede lo sbarco del bagaglio sul carosello dove viene prelevato dal passeggero, è stato installato un dispositivo automatico di erogazione di una nebbia sanificante a base di acido ipocloroso che viene emanata al passaggio del bagaglio all'interno di un tunnel.

- **Sanificazione bagagli da stiva al nastro:** sanificazione tramite un nebulizzatore ed un prodotto a base di perossido di idrogeno dei bagagli in arrivo effettuata in sala riconsegna, prima del prelievo da parte dei passeggeri, fornendo opportuna comunicazione.
- **Sanificazione di scale mobili e tapis roulant:** installazione di sistema di sanificazione dei corrimano di scale/tappeti mobili tramite tecnologia ad UV.
- **Parettine di protezione in plexiglass.**
- **Tappeti «shoe sole disinfectant»:** tappeto Adesivo anticontaminante costituito da 40 fogli usa-e-getta cosparsi di un adesivo batteriostatico sensibile alla pressione con cui sono state allestite le bussola adibite ad ingresso principale Terminal.
- **Sanificazione ascensori:** sanificazione aria e pulsantiera ascensori tramite l'utilizzo di raggi ultravioletti e di un ventilatore interno a raggi UV in test agli i ascensori panoramici al T3.

Figura 25 | FCO | Covid Innovation Lab| Sistemi di prevenzione, protezione e di igienizzazione



C. **Servizi al passeggero:** creare servizi che migliorino la qualità dell'esperienza vissuta dal passeggero in aeroporto, viste le mutate esigenze in ottica Covid, facilitando i processi «self», mettendo a disposizione DPI.

- **Distributori automatici di Kit igienizzante:** installazione di distributori automatici dotati anche di un «kit igienizzante» (con opzione di prezzo particolarmente contenuta) che include mascherine e prodotti igienizzanti sia in prossimità degli ingressi principali al Terminal, sia nelle aree di imbarco.

Figura 26 | FCO | Covid Innovation Lab| Servizi al passeggero



### D. Canali di comunicazione

- **PASSEGGERO:** informare il passeggero delle misure messe in campo da ADR tramite canali onsite e online, elaborare una segnaletica ad hoc al passeggero identificabile dal colore azzurro e ripetuta all'interno dello Scalo per ogni tipo di informativa per le misure di prevenzione Covid-19.
- **SEGNALETICA REGOLE:** colore univoco per segnaletica ed informazioni al passeggero in ambito covid. Utilizzo di messaggi chiari e diretti, in linea con la normativa

Figura 27 | FCO | Covid Innovation Lab | SEGNALETICA REGOLE



Diffusione delle informazioni tramite segnaletica orizzontale (calpestabili), verticale (totem e forex) e digitale (sui FIDS e sugli asset ADV)

- **ISTITUZIONALE:** informare gli *stakeholder* del piano di azioni adottate da ADR per rendere FCO un "COVID-Safe Airport".
- **Informazioni Istituzionali ed indicazioni operative:** i passeggeri sono invitati al rispetto delle regole, in particolare al mantenimento della distanza sociale, tramite il sistema di annunci vocali e tramite megafoni utilizzati dagli operatori.

Figura 28 | FCO | Covid Innovation Lab | Canali di comunicazione



## Interventi migliorativi | CIAMPINO

### SERVIZI AL PASSEGGERO

#### ▪ COMPATTATORI BOTTIGLIE DI PLASTICA

Per migliorare la sostenibilità in aeroporto, sono stati installati alcuni compattatori per separare automaticamente i rifiuti solidi (plastica) dal liquido.

- ❑ le bottiglie di plastica compattate vengono raccolte in un sacchetto
- ❑ la parte liquida viene scaricata direttamente nel sistema fognario
- ❑ sacchi e contenitori sono posizionati su un carrello rimovibile

Figura 29 | CIA | Servizi al passeggero e comunicazione | Compattatori Bottiglie Di Plastica



#### ▪ FOOD & BEVERAGE

E' stato portato a termine l'ampliamento dell'area sedute del Ristorante Free Flow "Gusto" con ulteriori 50 mq ca. e 52 posti a sedere aggiuntivi.

L'area, ancora più visibile in entrata, va a migliorare il servizio offerto in particolare modo negli orari di picco e nei periodi di maggior afflusso di passeggeri.

E' stata, inoltre, riqualificata l'area Market, la cui rivisitazione ha apportato anche un'ottimizzazione dello spazio dei prodotti in vendita che ha consentito l'allestimento di aree dedicate al deposito dei carrelli portavassoi.

Figura 30 | CIA | Servizi al passeggero e comunicazione | Food & Beverage



- **CONTINGENCY COVID**

In linea con gli interventi portati avanti nello scalo di Fiumicino, la mutata operatività imposta dal Covid-19 ha creato la necessità di mettere a terra soluzioni efficaci in tempi brevi per supportare i processi operativi ed indirizzare i passeggeri in maniera chiara e semplice.

Figura 31 | CIA | Servizi al passeggero e comunicazione | Interventi di segnaletica Contingency Covid



## LA CARTA DEI SERVIZI ADR

I risultati provenienti dalle rilevazioni di qualità erogata e percepita dai passeggeri vengono sintetizzati e pubblicati annualmente all'interno della Carta dei Servizi che recepisce la normativa ENAC e propone indicatori di qualità per ogni tipologia di passeggero e sugli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso. La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente attraverso un processo che vede coinvolti tutti i soggetti sia interni ad ADR che terzi interessati ai processi aeroportuali inseriti nella Carta dei Servizi e che culmina con l'approvazione finale di ENAC.

Nel corso dei primi mesi del 2020 ADR è intervenuta sulla Carta dei Servizi rivedendo la struttura del documento in ottica del miglioramento continuo, mantenendo un dialogo costruttivo con la comunità allargata degli *stakeholder*. In particolare, ADR ha rivisto la classificazione degli obiettivi 2020 relativamente al processo del *check-in*, unificando le performance dei tempi di attesa ai banchi *check-in* “dedicati” nazionali ed internazionali (banchi utilizzati per l'accettazione di un volo specifico) per una maggiore significatività dell'indicatore.

A livello di obiettivi, sono stati migliorati i target per lo scalo di Fiumicino relativi agli indicatori che nel corso del 2019 hanno registrato una performance particolarmente positiva, come ad esempio per i bagagli complessivi disguidati in partenza. 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 2019, confrontate con i valori pubblicati sulla precedente Carta dei Servizi.

A livello di performance rilevate nei primi mesi del 2020<sup>4</sup>, in termini di qualità erogata, per quanto concerne Fiumicino, si evidenzia complessivamente un andamento stabile su livelli di eccellenza, in linea con quanto rilevato nei primi mesi del 2019. In particolare, si evidenziano le *performance* registrate per i tempi di riconsegna bagagli *Extra Schengen Wide Body* (in miglioramento del 6,3% rispetto allo stesso periodo del 2019) e alla puntualità in partenza che, con un aumento di 1,7 punti percentuali, si attesta al 88,2%.

---

<sup>4</sup> A seguito del DPCM del 9/3/2020, ADR ha provveduto in pari data alla sospensione temporanea di tutte le rilevazioni di qualità percepita ed erogata comprese le rilevazioni utili ai fini dell'aggiornamento degli indicatori della Carta dei Servizi 2020, del Contratto di Programma e del programma internazionale di benchmarking “Airport Service Quality” ASQ condotto da ACI. Ai fini della Carta dei Servizi e del Piano Qualità contenuto nel Contratto di Programma (Allegato 10), tale sospensione è stata comunicata ad ENAC Direzione Centrale l'11/3/2020. ENAC il 12/3 ha inviato una lettera a tutti gli aeroporti italiani, comunicando la possibilità di sospendere le attività correlate alle indagini di customer satisfaction e di rilevazione degli indicatori della qualità della Carta dei Servizi 2020.

Relativamente a Ciampino, l'analisi dell'andamento dei livelli di qualità erogata evidenzia nei primi mesi del 2020 *performance* superiori a quelle registrate nei primi mesi del 2019 per tutti i processi, tranne che per i tempi di attesa al controllo sicurezza, comunque in piena conformità rispetto agli obiettivi fissati nella Carta dei Servizi. In netto miglioramento i tempi relativi al processo della riconsegna ultimo bagaglio (+9,5%) e della puntualità in partenza (+4,2 punti percentuali).

## INDICATORI DI QUALITA' FCO

Dal 01/07/19 al 9/03/20

		<b>Fiumicino</b>			
		<b>Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)</b>	<b>Performance</b>	<b>Crescente ( c ) vs Decrescente ( d )</b>	<b>Status</b>
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	04:15	0:03:11	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	26:40	0:18:57	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	35:00	0:31:14	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	86,3%	92,8%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,9%	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	10:05	0:08:03	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:15	0:09:58	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	03:08	0:01:41	d	OK
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	79,0%	87,8%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	87,8%	96,0%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	15,50	15,2	d	OK
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	2,04	1,87	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 01/07/19 al 9/03/20

		Ciampino			
		Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)	Performance	Crescente ( c ) vs Decrescente ( d )	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	05:07	05:00	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	19:30	13:08	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	25:25	21:17	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	80,5%	89,9%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,6%	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	12:20	01:53	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	18:50	15:09	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	02:56	02:50	d	OK
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	76,5%	87,4%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	89,0%	94,9%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	28,50	33,1	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	5,10	2,2	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><b>LEGENDA</b></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>
---

## **ALLEGATO 1**

**CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETÀ TERZA CHE EFFETTUA LE  
RILEVAZIONI**



ATI – Associazione Temporanea di Impresa

Spett.le Aeroporti di Roma SpA  
c.a. Dott. M. Biondi

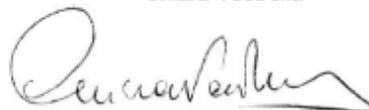
Oggetto: CONTRATTO DI PROGRAMMA ADR – ENAC: LE PERFORMANCE DEI DUE SCALI ROMANI  
(Annualità FCO e CIA)  
Rif. Contr. N. 10407 Servizio biennale di monitoraggio della qualità erogata e percepita  
negli aeroporti "L. Da Vinci" di Fiumicino e "G.B. Pastine" di Ciampino

I.Q.M. Ispezioni s.r.l. in A.T.I. con MG Research s.r.l., ente incaricato da Aeroporti di Roma di monitorare la qualità percepita (attraverso interviste ai passeggeri) e la qualità erogata (attraverso rilevazione oggettiva dei processi aeroportuali) presso gli aeroporti "L. Da Vinci" di Fiumicino e "G.B. Pastine" di Ciampino, nel presente documento, riporta, con validazione, i risultati emersi nel periodo

- 1 Luglio 2019 – 09 Marzo 2020 c/o lo scalo di Fiumicino
- 1 Luglio 2019 – 09 Marzo 2020 c/o lo scalo di Ciampino
- Come previsto dal Contratto di Programma ADR – ENAC

Si fa notare che agli indicatori di qualità percepita (che fanno riferimento alla percentuale di passeggeri soddisfatti) sono stati applicati opportuni fattori di ponderazione in funzione del traffico passeggeri e che agli indicatori di qualità erogata (che fanno riferimento ai tempi di erogazione dei servizi monitorati) sono stati applicati opportuni coefficienti di espansione nel rispetto metodologico.

I.Q.M. Ispezioni s.r.l.  
Amministratore Unico  
Chiara Vestrella





ATI – Associazione Temporanea di Impresa

## INDICATORI DI QUALITA' FCO

Dal 01/07/19 al 9/03/20

		Fiumicino			
		Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	04:15	0:03:11	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	26:40	0:18:57	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	35:00	0:31:14	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	86,3%	92,8%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,9%	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	10:05	0:08:03	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	10:15	0:09:58	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	03:08	0:01:41	d	OK
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	79,0%	87,8%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	87,8%	96,0%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	15,50	15,2	d	OK
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	2,04	1,87	d	OK

### LEGENDA

\* Dato fornito da società esterne di rilevazione certificate ISO

# Dato fornito da ADR



ATI – Associazione Temporanea di Impresa

## INDICATORI DI QUALITA' CIA

Dal 01/07/19 al 9/03/20

		Ciampino			
		Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)	Performance	Crescente (c) vs Decrescente (d)	Status
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	05:07	05:00	d	OK
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	19:30	13:08	d	OK
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	25:25	21:17	d	OK
Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	80,5%	89,9%	c	OK
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	98,6%	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	12:20	01:53	d	OK
Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	18:50	15:09	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	02:56	02:50	d	OK
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	76,5%	87,4%	c	OK
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	89,0%	94,9%	c	OK
Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	28,50	33,1	d	KO
Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	5,10	2,2	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 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