

# MY AIRPORT

Persone, fatti e storie degli aeroporti di Roma

608

15:26

**LA PUNTUALITÀ  
È UN LAVORO  
DI SQUADRA**



## MY AIRPORT

Pubblicazione Bimestrale  
edita da Aeroporti di Roma SpA  
Autorizzazione del Tribunale civile  
di Civitavecchia n. 532/2018 del 05/04/2018

### Direttore responsabile

Francesco Casaccia

### Coordinamento

Giovanna De Cesare

### Sede Redazionale

Via Pier Paolo Racchetti, 1  
00054 Fiumicino (Roma)

## STAMPA

Marchesi Grafiche Editoriali SpA

## Redazione

Francesco Albertario  
Eleonora Caradonna  
Fabiana Carboni  
Massimiliano Ciprelli  
Emiliano Nanni  
Michaela Priori  
Silvia Rosati  
Maria Rosaria Speranza  
Antonella Squillacioti  
Angela Valenti



gruppo **Atlantia**



MISTO  
Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile  
FSC® C104873

## LA VOSTRA OPINIONE CONTA: MIGLIORIAMO INSIEME L'AEROPORTO

SCRIVETE A [redazionemyairport@adr.it](mailto:redazionemyairport@adr.it)

Il nostro giornale si rivolge a tutti gli operatori aeroportuali di Fiumicino e Ciampino. Siamo certi che i suggerimenti, ma anche le critiche costruttive, le osservazioni, gli spunti per cogliere nuove idee, le vostre opinioni possano aiutarci a crescere e a rendere le nostre pagine sempre più interessanti per la comunità. Siamo proprio noi che lavoriamo quotidianamente nei nostri aeroporti a poter costruire una vera community: vi mettiamo a disposizione le nostre pagine e aspettiamo i vostri contributi!

**Grazie fin d'ora a tutti**

**La redazione**



## **“L’ECCELLENZA È IL RISULTATO DI UN LAVORO CONDIVISO”**

4

Parla Patrizia Terlizzi, Direttore aeroportuale Lazio ENAC

## **FIUMICINO DA RECORD**

6

I dati che testimoniano i successi dello scalo

## **MY APOC, IL CENTRO TECNOLOGICO CHE GOVERNA LO SCALO**

7

Viaggio dentro la sala di regia dell'aeroporto

## **VOLA LA PUNTUALITÀ DI FIUMICINO**

9

L'intervento di Ivan Bassato, Direttore Airport Management

## **VITA DA CAPOSCALO**

10

Sabrina Caruso: forza e determinazione nelle sfide quotidiane

## **“MI PIACE PRENDERMI CURA DI CHI VOLA”**

11

La testimonianza di Maria Marta Carvallo, Regional Airport Manager del Mediterraneo di Iberia

## **CIAMPINO AIRLINK: IL NUOVO SERVIZIO TRENO + BUS**

12

Da Roma Termini allo scalo G. B. Pastine e viceversa in 30 minuti

## **CINA: TUTTO QUELLO CHE BISOGNA SAPERE**

14

Curiosità su abitudini e modi di pensare dei cinesi

## **LA MOSTRA: LE ALI DI LEONARDO. IL GENIO E IL VOLO**

16

Fiumicino celebra i cinquecento anni dalla morte di Leonardo

## **“FIUMICINO È IL MIO SCALO PREFERITO”**

19

Manuela Moreno, giornalista del TG2, entusiasta del nostro aeroporto

## **ACCADDE IN AEROPORTO**

20

Racconti ed esperienze di chi lavora in aeroporto

## **IL VIAGGIO DELL'ORSACCHIOTTO BEAR**

22

La storia dell'orsacchiotto smarrito che a Fiumicino ha trovato una famiglia

# I RISULTATI SI OTTENGONO LAVORANDO INSIEME

PATRIZIA TERLIZZI, DIRETTORE AEROPORTUALE LAZIO, ILLUSTRIL RUOLO CENTRALE DELL'ENAC NEL COMPLESSO INGRANAGGIO CHE FA FUNZIONARE LO SCALO

di **Giovanna De Cesare**

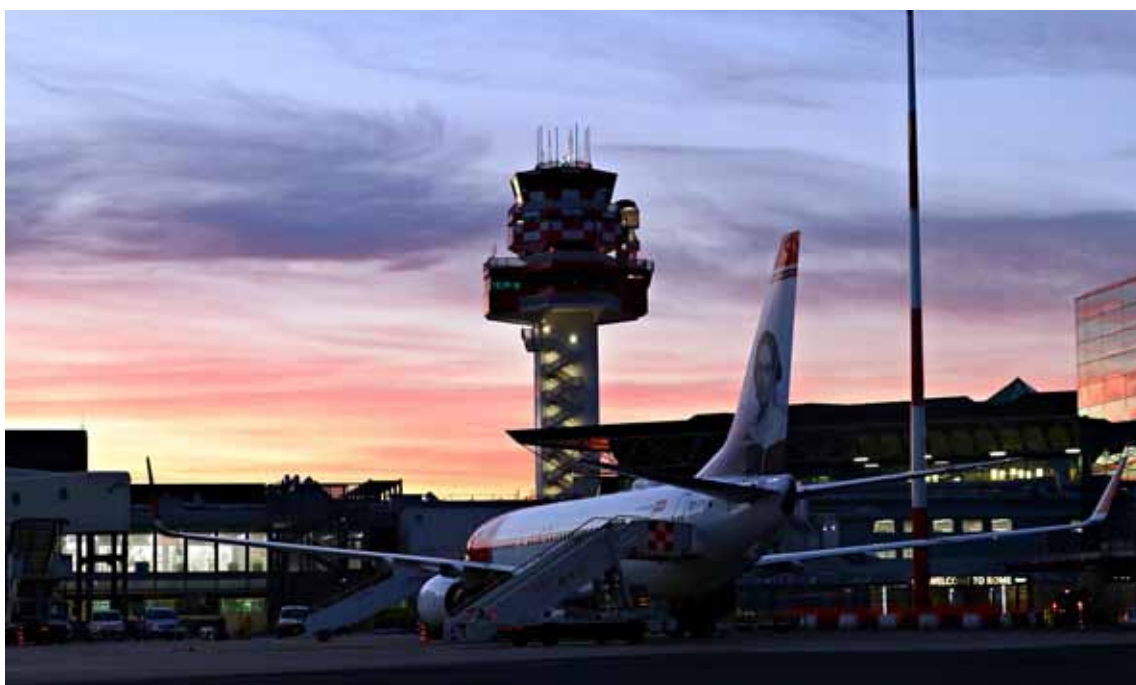
“**P**er raggiungere risultati eccellenti c'è bisogno di condivisione e collaborazione”. A esserne convinta è Patrizia Terlizzi, primo Direttore donna alla guida dell'ENAC Lazio. Arriva in azienda nell'86 come vicedirettore di aeroporto. Cresce in una famiglia di avvocati, si laurea in giurisprudenza, ma sceglie da subito di non percorrere un cammino che sembra già scritto. “Spinta dalla passione per il volo ho provato il concorso in ENAC e lì ha avuto inizio un'avventura che mi ha da subito entusiasmata”.

**Un percorso professionale in continua ascesa...**  
“La mia attività lavorativa è stata molto varia. Ho sempre accettato con entusiasmo le sfide



*Patrizia Terlizzi*

e i cambiamenti, anche di sede. Ho lavorato in buona parte d'Italia: Verona, Rimini, Bari, Napoli, Reggio Calabria, Cagliari. Ogni volta, cambiando, ho arricchito non solo la mia conoscenza professionale, ma anche la mia ca-





pacità di fare squadra, la mia sensibilità verso le persone e le situazioni da affrontare”.

**E poi è arrivata alla guida dell'ENAC Lazio che controlla il più grande aeroporto d'Italia.**

“Per me è stato un onore ma anche una sfida ricevere questo incarico. Anche perché la direzione aeroportuale Lazio non aveva mai avuto un direttore donna. Ma il vero tema per me è sempre stato cercare di creare una modalità di lavoro condivisa e di collaborazione con tutti. È quello che provo a fare quotidianamente con il supporto e l'impegno di tutta la direzione aeroportuale Lazio”.

**Un lavoro che sta dando ottimi risultati in termini di qualità e puntualità. Qual è il ruolo dell'ENAC nella sfida continua al miglioramento?**

“La funzione di ENAC, in collaborazione con il gestore e con gli altri attori come handler e vettori, è una funzione di vigilanza e controllo affinché tutta una serie di attività vengano svolte nel rispetto dei tempi e delle modalità previsti dalla Carta dei servizi. È fondamentale che la qualità del servizio si coniughi con la puntualità. L'ENAC ha quindi un doppio ruolo, da un lato quello di assicurare lo svolgimento dei servizi nel rispetto dei tempi e dei modi, dall'altro quello di stimolo e pungolo perché si vada verso un miglioramento continuo di entrambi. Un'attività complessa che ha permesso di raggiungere risultati ottimi solo perché svolta con un criterio di condivisione e collaborazione”.

**Lei crede molto nel lavoro di squadra.**

“L'aeroporto è un meccanismo complesso in cui operano una miriade di soggetti che fanno parte di un ingranaggio e, per funzionare al meglio, ciascuno di loro deve operare con puntualità. Un risultato che si ottiene solamente se si fa un ottimo lavoro di squadra. La funzione di ENAC, come autorità aeroportuale, è proprio fare in modo che tutti gli elementi di questo ingranaggio possano lavorare in maniera corretta e sincrona”.

**Ma se parliamo ad esempio di puntualità, quali sono le azioni che mettete in campo per fare in modo che questo ingranaggio, come lo chiama lei, funzioni al meglio?**

“A parte tutta un'attività di ispezione che facciamo regolarmente a campione, credo però che il punto fondamentale e il momento più

importante di condivisione, sia il lavoro svolto nelle riunioni in cui valutiamo la performance dell'aeroporto. Il team composto da ENAC, ADR e handler, che si riunisce con una certa regolarità, analizza tutti i vari elementi e le performance che ci servono ai fini del miglioramento della puntualità. Ad esempio prendiamo in esame la riconsegna dei bagagli, la discesa del primo passeggero, i tempi di attesa al banco check-in. Li valutiamo in relazione alla Carta dei servizi e se necessario interveniamo con azioni di miglioramento o di mitigazione, di modifica delle procedure o delle metodologie fino a interventi a livello organizzativo”.

**Con quale periodicità convocate quest'incontro?**

“Ogni mese, calendarizzato per tutto l'anno. L'estate scorsa però, per esempio, abbiamo aumentato la frequenza degli incontri a uno a settimana. Ci siamo dati una griglia di lavoro, abbiamo indicato tutta una serie di azioni di intervento che ritenevamo necessari e li abbiamo monitorati nel corso della settimana. L'obiettivo era capire se quell'intervento o quella modalità operativa programmati erano andati a buon fine o se si erano verificate delle distonie. Il concetto è cercare di analizzare in maniera preventiva eventuali elementi che possono portare a un disservizio o addirittura situazioni di disagio per i passeggeri. Perché la finalità di tutto il nostro lavoro è appunto fornire un servizio di qualità al passeggero, e la puntualità è uno di questi elementi, insieme alla qualità delle strutture, alla pulizia etc”.

**Un lavoro complesso fare in modo che questo meccanismo funzioni sempre al meglio.**

“Dev'essere perfetto come un orologio perché un aereo parta e arrivi puntuale. Il ruolo di ENAC, come soggetto pubblico è proprio di tenere insieme tutto questo sistema, tirare un po' le fila intervenendo come stimolo in maniera preventiva più che punitiva”.

**Immagino quindi sia particolarmente soddisfatta dei risultati ottenuti**

“Come ho detto, sono convinta che i risultati ottenuti siano così importanti solo perché c'è dietro un grande lavoro di condivisione. Considero di essere parte di quel “sistema Paese” che funziona. Per me e per la mia squadra in ENAC è fonte di grande soddisfazione e orgoglio rappresentare una vera e propria eccellenza di questo Paese”. ■

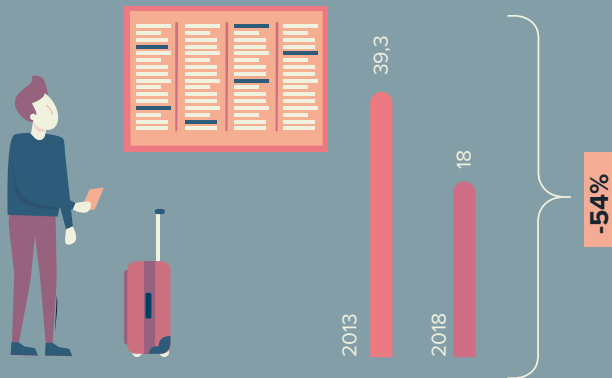


# FIUMICINO DA RECORD

Per il secondo anno consecutivo Il Leonardo da Vinci è l'aeroporto leader in Europa per qualità dei servizi, secondo le valutazioni dei passeggeri. Lo scalo romano entra stabilmente nella lista dei migliori scali del mondo.

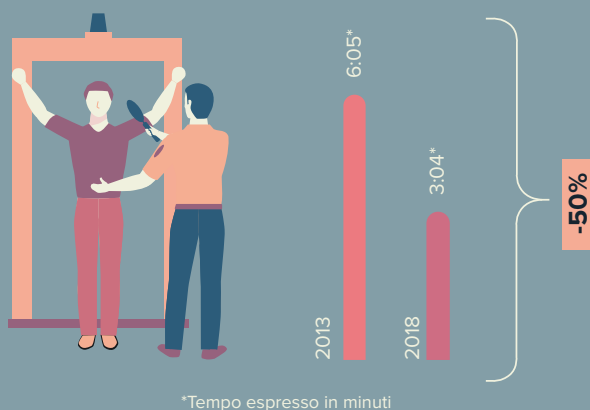
## 1 PUNTUALITÀ DEI VOLI

Percentuale codici ritardo endogeni di Fiumicino vs totale



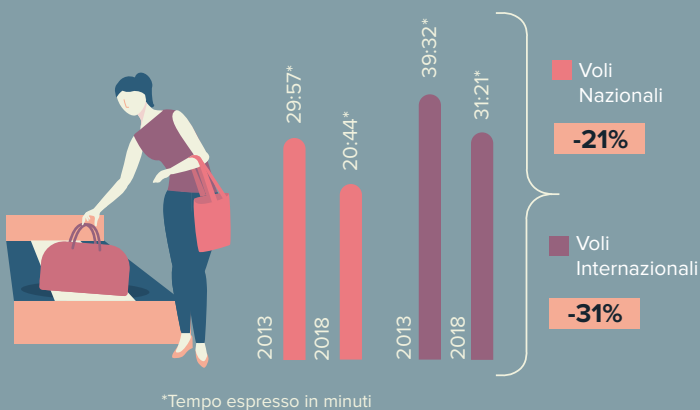
## 2 SICUREZZA

Tempo medio per i controlli di sicurezza



## 3 CONSEGNA BAGAGLI

Tempo medio per la consegna (voli nazionali/internazionali)



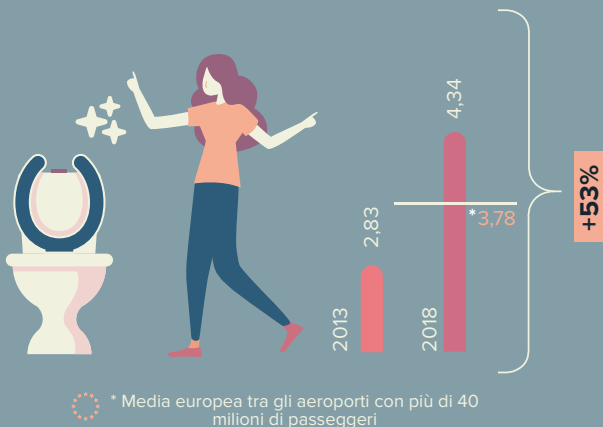
## 4 SODDISFAZIONE PER IL COMFORT

Scala da 1 a 5  
1 rappresenta il minimo e 5 il massimo



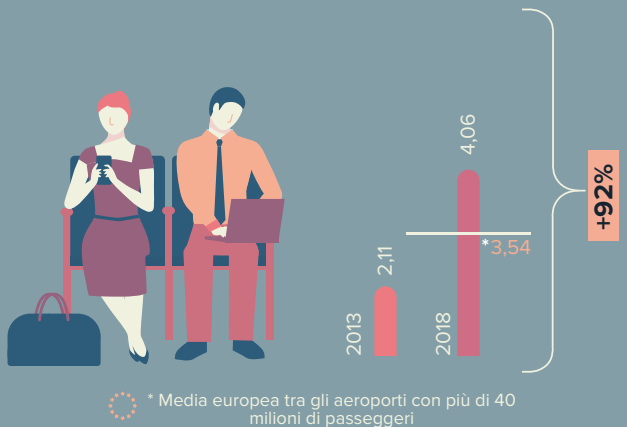
## 5 SODDISFAZIONE PULIZIA TOILETTE

Scala da 1 a 5  
1 rappresenta il minimo e 5 il massimo



## 6 SODDISFAZIONE SERVIZIO WI-FI

Scala da 1 a 5  
1 rappresenta il minimo e 5 il massimo



# OK AL DECOLLO!

## MY APOC: LA “SALA DI REGIA” CHE FA PARTIRE I VOLI PUNTUALI

di **Silvia Rosati**

**A**vete mai pensato a quanti attori operano all'interno dell'aeroporto affinché i motori di un aereo entrino in azione per il decollo, i passeggeri siano a bordo, i bagagli sistemati in sicurezza all'interno della stiva e la pista sia libera?

Si tratta di un risultato al quale siamo abituati nel nostro ruolo di operatori aeroportuali, tuttavia perchè un decollo o un atterraggio avvengano circa mille volte al giorno al Leonardo da Vinci, è necessario che il processo di assistenza a terra e sottobordo sia condotto in modo fluido e nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei servizi. Per questo obiettivo, ADR ha realizzato una sorta di cabina di regia all'interno della quale operano la gran parte delle figure operative che collaborano perché il nostro scalo mantenga efficienza e puntualità: “My Apoc”.

Chi sono questi attori? Il Controllo voli, la Sala controllo terminal, la Control room security e la Sala controllo Security, la Sala operativa ADR Tel e, ultimo in ordine di elencazione ma

### Cos'è My APOC

- 6 sale
- AOP - sistema di dashboard operative sullo stato di tutte le operazioni aeroportuali airside e landside
- 5 unità organizzative presenti
- 40 persone dedicate alla My Apoc che turnano h24
- 100 monitor e 50 ledwall ad uso esclusivo della My Apoc
- 12 ore il turno più lungo di lavoro per disruption di alto livello
- 2 briefing ordinari al giorno alle 7.30 e alle 15.30
- Velocità nel trasferire le informazioni
- Futura condivisione delle informazioni con gli scali europei
- Rientra nel progetto SESAR

non certo d'importanza, il Caposcalo.

My Apoc si compone di un insieme di sale in cui sono presenti decine di monitor che



vengono supervisionati dai colleghi presenti. Non è questa la sede per descrivere il lavoro di ciascuno, ma per sottolineare il clima d'integrazione e di scambio d'informazioni continuo che avviene al suo interno.

In passato, le esigenze operative di integrazione non erano avvertite in modo così importante come oggi. Tali esigenze sono diventate sempre più stringenti e significative, a causa dell'intensificarsi del traffico aereo, al quale non ha fatto da contraltare l'aumento della fluidità delle "autostrade del cielo". La rete dei collegamenti aerei europei, infatti, ha mostrato nell'estate del 2018 segni evidenti di saturazione della capacità disponibile e forte congestione. La parola d'ordine è quindi diventata integrazione, sia tra gli Stati che all'interno degli scali: l'esigenza è ridurre al minimo i tempi del trasferimento delle comunicazioni sia al proprio interno che tra un aeroporto europeo e l'altro.

Per questa ragione, è stata realizzata "My Apoc", in coerenza con quanto richiesto dal "Cielo Unico Europeo", l'insieme di norme che governa il traffico aereo tra i Paesi dell'Ue con

senza filtri perché chi possiede l'informazione la condivide con i suoi colleghi diretti, presenti tutti all'interno della stessa infrastruttura. Inoltre le informazioni sono trasversali, i capi area di ogni sala sono ora consapevoli di quello che implicano le conseguenze della loro decisione: oggi non c'è una sala operativa che ignori cosa fa l'altra e il tutto si traduce in qualità erogata ai passeggeri. Anche gli operatori di ADR lavorano molto meglio, con maggiore consapevolezza di essere un unico team che agisce in modo sincrono.

Contribuisce a questa visione complessiva anche un altro potente strumento di condivisione: il briefing che avviene due volte al giorno. È gestito dal Caposcalo nella sequenza dei KPI (indicatori di qualità) da analizzare in team con i responsabili operativi di sala per lo scambio delle informazioni necessarie all'attività. Al mattino vengono evidenziate le possibili criticità della giornata, il pomeriggio invece c'è una sorta di riepilogo di quanto accaduto nelle 12 ore precedenti. In caso di emergenza, il briefing si può dilatare anche nell'arco di molte ore, affinché tutto sia risolto in contemporanea e su più fronti.

Ma non finisce qui: la coordinazione e la sincronicità verranno rappresentate all'interno di un nuovo strumento: l'Airport Operation Plan, una dashboard che avrà come oggetto l'analisi e la reportistica dei principali KPI dell'aeroporto: puntualità, massimizzazione e pianificazione delle infrastrutture per utilizzarle al meglio, ritardi dello scalo. Questo permetterà di gestire in modo proattivo e pianificato qualsiasi evento avverrà in aeroporto, comprese le "disruption" operative, giocando d'anticipo. Come? Avendo sotto continua osservazione tutte le nostre attività riportate nella dashboard e monitorando le altre sulle quali non abbiamo il controllo (per esempio il traffico ferroviario e stradale) che afferiranno in questo unico centro di raccolta dati visibile nella My Apoc.

In futuro, queste informazioni verranno condivise con gli altri scali europei e, in questo modo, anche ADR contribuirà a operare non più come fatto fino ad oggi basandosi sul criterio di territorialità ma in "blocchi funzionali di spazio aereo" europei, sempre più integrati. ■



l'obiettivo di una maggiore cooperazione e facilità di scambio dei dati sui voli. A questo si aggiunge la necessità di ottimizzare e ridurre al minimo i tempi di risposta dell'infrastruttura aeroportuale.

Il primo e più evidente vantaggio dato dalla sala è la velocità con cui si trasmettono gli eventi: non più attraverso comunicazioni per telefono, ma con uno scambio immediato e



# LA PUNTUALITÀ NEL TRASPORTO AEREO



Ivan Bassato - Direttore  
Airport Management

di **Ivan Bassato**  
*Direttore Airport Management*

**Q**uando ci accingiamo a fare un viaggio in aereo, tutti noi ci attendiamo che il nostro volo parta puntuale e che arrivi all'aeroporto di destinazione, magari anche con qualche minuto di anticipo. Allo stesso tempo sappiamo però, in base alle nostre esperienze di viaggio precedenti e a quanto ci viene riportato dai mezzi di informazione, che non sempre questo

accade. Ma ecco che, ormai seduti al nostro posto pronti ad iniziare la corsa di decollo, appena il volo parte puntuale, una positiva sensazione di serenità si diffonde nella cabina. Una buona puntualità dei voli in partenza, infatti, rappresenta un prerequisito fondamentale per la soddisfazione dei passeggeri che utilizzano l'aeroporto. Di contro, anche in presenza di ottimi servizi offerti nei terminal di uno scalo, non vi potrà essere un feedback positivo se la puntualità dei voli è bassa e gli orari poco affidabili.

È quindi con grande soddisfazione, dei passeggeri innanzi tutto, ma anche nostra come Aeroporti di Roma, che condivido con voi i dati relativi agli ottimi livelli di puntualità raggiunti nei primi mesi dell'anno in corso. Nel mese di marzo Fiumicino è stato il più puntuale tra i grandi hub europei: l'81,63% dei voli è partito puntuale dal nostro scalo. Inoltre, nei primi tre mesi dell'anno, è stato il secondo scalo tra i grandi hub in Europa. Una performance particolarmente positiva che corona il grande lavoro di miglioramento dei processi, delle scelte di pianificazione e dei sistemi di monitoraggio che l'aeroporto, grazie alla forte collaborazione di tutti gli stakeholder che vi operano, ha messo in atto negli ultimi anni. La puntualità di uno scalo è infatti un parametro fondamentale di efficienza, raggiunta con un grande lavoro di squadra. A questo risultato infatti hanno contribuito tutti gli attori aeroportuali: le società di handling con le importanti migliorie apportate, l'ENAV che gestisce in modo efficiente lo spazio aereo di Fiumicino, l'ENAC con la sua attività di supervisione e le Forze di Polizia, dei Vigili del Fuoco e degli altri Enti di Stato che operano per avere uno scalo sempre più sicuro e più integrato. ■

# “L’OPERATIVITÀ È LA MIA PROFESSIONE”

PARLA SABRINA CARUSO, CAPOSCALO AEROPORTI DI ROMA

di **Eleonora Caradonna**

**È** la figura di riferimento per tutte le attività che coinvolgono l’operatività dello scalo. Coordina, attiva, sollecita le strutture aziendali e gli operatori aeroportuali, con l’obiettivo di attuare quanto previsto dagli standard, dai regolamenti e dalle procedure, affinché l’aeroporto funzioni in tutti i suoi aspetti.

Stiamo parlando della figura del Caposcalo Aeroporti di Roma, la cui funzione è quella di garantire, nell’arco delle 24 ore e sette giorni su sette, la supervisione e il coordinamento delle attività operative dello scalo e di erogazione dei servizi.

Un ruolo chiave nelle disruption operative in aeroporto e una delle funzioni più delicate in assoluto.

Sabrina Caruso è tra i cinque colleghi che a Fiumicino ricoprono questo incarico. Unica donna, sposata e con due figli ormai grandi, Sabrina svolge con entusiasmo questo ruolo dal 2004.

“Sono entrata in Aeroporti di Roma che avevo appena vent’anni. Ho ricoperto tanti incarichi che mi hanno permesso di crescere professionalmente e personalmente e nei quali ho riversato l’esperienza che a mano a mano acquisivo. Oggi sono Caposcalo del primo aeroporto italiano - commenta fiera - e questo significa responsabilità, impegno e anche orgoglio”.

Sabrina Caruso non può negare che lavorare su una turnazione h24, per così tanti anni, richieda un grande impegno fisico, specialmente per una donna, ma confessa di aver imparato a gestire le situazioni semplici così come quelle complicate, sia nel lavoro che nella vita privata, anche grazie alla vicinanza e collaborazione della sua famiglia.



*Sabrina Caruso*

Questa consapevolezza, insieme alla grande esperienza, le dà ogni giorno la forza e la determinazione per affrontare le mille sfide che un sistema complesso come il nostro certo non fa mancare.

“Ci sono momenti anche di grande soddisfazione - ammette la Caruso - come quando è richiesto un coordinamento per il trasferimento da Fiumicino di organi per trapianto o di malati”. In quei momenti l’impegno per organizzare le operazioni con i vari enti, a partire dal Pronto Soccorso aeroportuale gestito da ADR, nel minor tempo possibile è ancora più sentito. “In questi casi - prosegue la Caposcalo - si tocca con mano l’efficienza del proprio operato e la conoscenza diventa la forza su cui faccio leva per aiutare le persone in difficoltà”.

E chiedendole se consiglierebbe la sua professione, la risposta non può che essere affermativa, perché: “anche se talvolta nella gestione dell’operatività le giornate sono frenetiche e richiedono un impegno notevole, non mi annoio mai. Un giorno non è mai uguale all’altro e a oggi non ho ancora finito di imparare”. ■

# “PASSIONE E PROFESSIONALITÀ LE CHIAVI DEL MIO LAVORO”

MARIA MARTA CARVALLO, REGIONAL AIRPORT MANAGER DEL MEDITERRANEO DI IBERIA, RACCONTA LA SUA ESPERIENZA A MY AIPORT

di **Angela Valenti**

**M**aria Marta Carvalho è una delle protagoniste della vita aeroportuale. Nasce e cresce in Argentina in un momento molto difficile per il Paese che conosce una dittatura feroce e vive una grossa crisi economica. Maria Marta, appena può, comincia a lavorare ed entra come hostess in Aerolineas Argentinas. Durante uno dei suoi viaggi conosce l'amore e si trasferisce a Roma dove, grazie alla conoscenza della lingua spagnola, comincia a lavorare nella direzione commerciale di Iberia.



*Maria Marta Carvalho*

Presto la sua indole operativa la porta ad allargare progressivamente il suo raggio d'azione fino a diventare caposcalo a Roma per la compagnia e, in seguito, Regional Airport Manager del Mediterraneo. “Supervisiono l'operato di ben 11 aeroporti. Oltre a Fiumicino, sono responsabile delle attività di Genova, Olbia, Bari, Atene, Corfù, Dubrovnik, Istanbul, Spalato, Tel Aviv e Zagabria. Sono spesso in volo e molto poco a casa, ma va bene così. Amo il mio lavoro, mi piace supervisionare il lavoro dei colleghi e aiutarli a rispettare le norme dettate da Iberia. Ho un forte senso di appartenenza alla compagnia aerea per cui lavoro e ne sono particolarmente fiera. Iberia infatti era una specie di dinosauro che qualche tempo fa ha avviato un processo di grande modernizzazione che l'ha resa sana economicamente e competitiva sul mercato”.

Maria Marta è quella che si dice una donna multitasking che è riuscita nel tempo a con-

ciliare lavoro e famiglia, imparando anche a convivere con i sensi di colpa che generalmente caratterizzano le donne che lavorano. “È vero, a volte è stato difficile incrociare i tempi del lavoro con quelli di mio figlio - ammette la Caposcalo - ma ho una mamma che mi aiuta e una grande passione per il mio lavoro che mi ha fatto superare momenti difficili. Ancora oggi mi faccio in quattro per aiutare un passeggero in difficoltà. È uno dei compiti di chi fa questo lavoro. Mi piace prendermi cura di chi vola e continuo a credere che sia l'essere umano che fa la differenza e che

fa sentire speciali i nostri clienti”.

Maria Marta è anche presidente dell'Airline Operators Committee (AOC), l'associazione delle compagnie aeree che operano a Fiumicino. “Questo incarico mi rende molto orgogliosa anche perché l'elezione avviene per votazione. Sono la prima donna a essere stata eletta presidente dal 1999, anno in cui è nato il committee”. Maria Marta rappresenta la comunità dei vettori e il suo incarico prevede che si faccia portavoce dei problemi e delle esigenze di tutti, seguendo e coordinando progetti comuni. “Lo scambio di comunicazione tra vettori è essenziale. Le problematiche che caratterizzano il nostro lavoro sono tante e, fortunatamente, i passeggeri sono sempre in aumento”.

Passione e generosità sono le chiavi del successo di questa donna che non si tira mai indietro di fronte alle difficoltà, sempre disponibile e sorridente con colleghi e viaggiatori. ■



# UN NUOVO SERVIZIO PER COLLEGARE L'AEROPORTO DI CIAMPINO CON ROMA CENTRO

GRAZIE ALLA COMBINAZIONE DI TRENO E BUS È POSSIBILE RAGGIUNGERE TERMINI E VICEVERSA SOLO IN 30 MINUTI CON 2,70 EURO

di **Eleonora Caradonna**

**P**romette di rivoluzionare i collegamenti tra l'aeroporto di Ciampino e il centro della città di Roma. È Ciampino Airlink, la nuova modalità di servizio treno + bus che collega direttamente l'aeroporto G.B. Pastine con la stazione di Roma Termini, l'area dei Castelli Romani e del sud del Lazio e che è attiva da aprile grazie alla sinergia tra Trenitalia, ATRAL e Aeroporti di Roma.

Con Ciampino Airlink a soli 2 euro e 70 dall'aeroporto di Ciampino, in 30 minuti è possibile arrivare a Roma Termini. Dallo scalo un comodo bus porta direttamente alla stazione ferroviaria di Ciampino, da lì in treno si raggiunge Roma Termini, evitando così lo stress del traffico e a tutto vantaggio dell'ambiente.

Il servizio offre una combinazione di 77 navette + treno nei giorni feriali e 44 nei giorni festivi. La fermata del bus è a pochi metri dall'ingresso dell'aeroporto, in uno spazio ospitale e comodo sia per la salita sia per la discesa. All'interno dell'area riconsegna bagagli sono state installate



*Un momento dell'inaugurazione del servizio*

due biglietterie automatiche di Trenitalia. Bus e treni sono equipaggiati con posti dedicati alle persone a mobilità ridotta.

Il biglietto Ciampino Airlink si può acquistare su tutti i canali di vendita di Trenitalia (sito internet [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com), App Trenitalia, self-service in stazione, biglietterie, agenzie di viaggio abilitate, punti vendita LisPaga di Lottomatica, Sisal-Pay e Tabacchi). Sulla pagina dedicata [https://www.trenitalia.com/it/treni\\_regionali/lazio/ciampino-airlink.html](https://www.trenitalia.com/it/treni_regionali/lazio/ciampino-airlink.html) è possibile consultare tutti gli orari dei bus. ■





Non lasciare che  
un linfoma spezzi  
il mio sogno.

**Dona il tuo**  **all'AIL.**

**C.F. 80102390582**

Il sogno di aprire un ristorante non dovrebbe restare un sogno. Ecco perché da 50 anni c'è AIL, con i suoi 20.000 volontari: per aiutare la ricerca, per aiutare i sogni a realizzarsi. Sostieni la lotta contro le leucemie, dona il tuo 5x1000 all'AIL\*

**#MAIPIÙSOGNISPEZZATI**

[www.ail.it](http://www.ail.it)

  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE-LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS

\*Puoi effettuare la donazione con il CUD, il 730 e il modello unico persone fisiche. Basta apporre la tua firma e trascrivere il codice fiscale della nostra associazione nell'apposito spazio "SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI NON LUCRATIVE DI UTILITÀ SOCIALE..." sul modulo della dichiarazione dei redditi.

# CURIOSITÀ SULLA CINA

di **Fabiana Carboni e Antonella Squillacioti**

**M**ille curiosità sul “mondo aeroporto”, crocevia di culture e luogo d’incontro tra persone provenienti da ogni parte del globo, che viaggiano per affari o per turismo.

Entrando ogni giorno a contatto con popoli e culture differenti, è necessario che tutti gli addetti aeroportuali abbiano la sensibilità nel sapersi relazionare con le diverse realtà. L’aeroporto di Fiumicino, uno dei primi scali al mondo ad essere stato ufficialmente accreditato come “Welcome Chinese Airport” collega direttamente la Capitale con dodici città della “Greater China”.

I numerosi passeggeri cinesi che ogni giorno transitano in aeroporto, ci offrono quindi occasione di confronto con una cultura esotica e affascinante, anche se non sempre facile da comprendere, perché tanto diversa dalla nostra.

Imparare i piccoli gesti quotidiani che caratterizzano la cultura cinese, può essere importante per svolgere il proprio lavoro in modo fluido, in particolare operatori di front office e Sicurezza.

Sappiamo che i viaggiatori cinesi sono particolarmente sensibili ai gesti di accoglienza nei loro confronti e nei confronti della loro cultura. Ad esempio un semplice sorriso e un buon-giorno nella loro lingua (ni hao) li gratificano appieno.

Ma quali sono le accortezze da osservare quando ci si relaziona con questa particolare tipologia di turisti? ■





### **LEI È?**

In Cina i nomi seguono i cognomi e per chiamarli si utilizza il cognome (ad es. se una persona si chiama Zhang Ailing, Zhang è il cognome e Ailing il nome quindi signora Zhang).

È assolutamente sgradito e maleducato chiamare un cinese per nome oppure indicarlo con il dito indice. Per indicare una persona in Cina si usa la mano intera.

### **INCHINO O STRETTA DI MANO?**

I cinesi salutano con un lieve inchino non marcato, ma sono abituati anche a stringere la mano.

### **“PER I CINESI È SUFFICIENTE AVERE UN THERMOS DI TÈ PER ESSERE FELICI”**

Così recita un vecchio detto cinese e noi sappiamo bene quanto sia vero. I cinesi sono inseparabili dal loro thermos di tè, tanto che ai controlli di sicurezza il personale è ormai sensibilizzato nel preparare i passeggeri ci-

nesi a far svuotare in anticipo il thermos con l'acqua calda per il tè.

### **PRENDETEVI TUTTO MA NON LA MIA REPUTAZIONE**

丢面子 questi tre caratteri in fila sono il terrore di ogni cinese, e tradotti letteralmente significano “perdere la faccia”. Mantenere l'onore per i cinesi è categorico, pena la decadenza sociale dalla famiglia, dall'ambiente lavorativo, dal gruppo di amici. Di sicuro i cinesi hanno un'alta considerazione dell'altro, che va lodato ed elogiato anche quando non lo merita pienamente, rifacendosi al concetto di assoluto rispetto e a quello di umiltà.

### **DA NON APRIRE SUBITO**

È assolutamente maleducato aprire sul momento un regalo ricevuto da un cinese. In questo modo si rischierebbe di dare più importanza all'oggetto in sé che al pensiero. Un regalo si riceve con un breve inchino e si apre solo quando l'ospite sarà andato via. ■



# LE ALI DI LEONARDO. IL GENIO E IL VOLO

IN ESPOSIZIONE NEL NOSTRO AEROPORTO LE MACCHINE DEL VOLO DI LEONARDO DA VINCI NEI TERMINAL 1 E 3 FINO AL 31 GENNAIO 2020



LA MACCHINA  
UCCELLO  
THE BIRD  
MACHINE



**1** L'Uomo Volante, la più imponente e spettacolare tra le riproduzioni in mostra al Terminal 1, è un modello di ali battenti con un'apertura di 11 metri, azionate dalla forza delle braccia, delle gambe e della testa dell'uomo.



**2** L'Uomo Uccello è un bassorilievo che ritrae una creatura metà uomo - metà volatile e rappresenta il simbolo dell'utopia di Leonardo di trasformare l'uomo in perfetto imitatore degli uccelli.

La mostra, dedicata ai 500 anni dalla morte di Leonardo da Vinci, è stata promossa da Atlantia e organizzata da ADR, in collaborazione con il Comitato Nazionale per le Celebrazioni Leonardesche, il museo Galileo di Firenze e Codice Edizioni. È la prima volta che le macchine di Leonardo, riprodotte con una fedeltà assoluta rispetto ai disegni progettuali, vengono esposte all'interno di uno dei più importanti aeroporti a livello internazionale. ■







L'area multimediale con le pagine del Codice sul volo degli uccelli



**3** La Macchina del volo a ventola, un gigantesco alante che sfrutta l'energia del vento e le correnti aeree a imitazione del volo dei rapaci.

**4** Il Vascello Volante, azionato dall'uomo, muove alternativamente due grandi pale simili a quelle di un'imbarcazione a remi.



**5** L'Uomo Volante "medio" è una riproduzione in scala ridotta del modello di ali battenti con un'apertura alare di sei metri.

Le g  
prog  
dal p  
delle

LE AL  
WING

SCOPRI LE **OFFERTE** RISERVATE  
AGLI **OPERATORI AEROPORTUALI**.

**Offerte  
Dedicare**

Registrati per essere sempre **aggiornato**  
**in anteprima** sulle promozioni su:

**[www.shopping-operators.it](http://www.shopping-operators.it)**

 **Aeroporti  
di Roma**

# “IL GIORNALISMO, LA MIA PASSIONE”

MANUELA MORENO, CONDUTTRICE E INVIATA DEL TG2, SI RACCONTA A MY AIRPORT

di **Angela Valenti**

**C**ome e quando è nata la tua passione per il giornalismo?

È una passione che ho sempre avuto. Riuscire a coniugare la mia passione con i viaggi e l'innata curiosità caratteriale a un lavoro come l'inviata è stato un magico accordo.

**Cosa si prova a entrare ogni sera nelle case di milioni di italiani e raccontare loro cosa accade nel mondo?**

È una grande responsabilità con una doppia sfaccettatura: una è quella che ho come conduttrice della edizione principale del Tg2 della sera e l'altra è come inviata speciale per seguire i principali eventi internazionali. Entrambe le posizioni sono un'importante sfida che si rinnova ad ogni edizione del telegiornale.

**Qual è stata la notizia più bella e quale la più difficile da dare?**

Quella più bella è difficile da ritrovare nella memoria, purtroppo le notizie nel telegiornale normalmente non sono belle... In genere l'unica bella notizia che trova spazio in apertura di tg è la vittoria dell'Italia ai mondiali... C'è ancora tempo ma iniziamo a incrociare le dita!

*Manuela Moreno*

Il momento più difficile è stato il racconto come inviata della notte degli attacchi di Parigi. Era l'inizio di una nuova era, un'ondata di odio che da quel momento in poi ha invaso il vecchio continente.

**Un episodio, un ricordo, una storia che più ti ha colpita nella tua carriera?**

Recentemente il viaggio lungo il muro di confine tra Stati Uniti e Messico. Un documentario "on the road" che mi ha portato a scoprire persone, luoghi e storie che non avrei mai immaginato.

**Per lavoro viaggi spesso, come descriveresti il nostro aeroporto? Hai consigli che possano aiutarci a fare sempre meglio?**

Adoro gli aeroporti! La mia curiosità è incontrare persone da tutte le parti del mondo. Tante lingue, mille stili e caratteri che rappresentano un grande cosmo raccolto in un piccolo spazio. Migliorare è sempre possibile, ma Fiumicino per me è sempre il preferito: in cima alla mia lista, non per una questione affettiva o di appartenenza, ma per la qualità oggettiva dei servizi e per la cordialità e professionalità del personale che accompagna le mie partenze sempre con un sorriso! ■





Inauguriamo una nuova rubrica, in cui i protagonisti sarete voi. Chiunque vorrà inviare un'email a [redazionemyairport@adr.it](mailto:redazionemyairport@adr.it) sarà il benvenuto.

Potete raccontare episodi legati al vostro lavoro e di vita in aeroporto che vi hanno colpito o che ricordate con particolare piacere e divertimento per condividerli con i nostri lettori.

Iniziamo con le colleghe di Aelia che ci hanno raccontato tre episodi in cui la fanno da padrone il destino e l'emozione.



La redazione

## AL CUOR NON SI COMANDA

di **Manuela Ielati**

**C**osa provereste di fronte a una dichiarazione d'amore in diretta tra due sconosciuti senza essere in un reality? Eppure succede in aeroporto...

Di solito lavoro nell'area di imbarco E, nel negozio Montblanc, quello è il mio mondo, mi piace vendere penne e altri oggetti eleganti ai passeggeri che li amano quanto me. Una sera stavo sostituendo una collega nel negozio Swarovski nell'area di imbarco D, quando si è avvicinata una giovane coppia intorno ai trent'anni, di cui lui italiano e lei spagnola. Hanno chiesto di vedere alcuni anelli e la ragazza ne ha provati alcuni, finché ne ha trovato uno che sembrava di suo gradimento. Il loro modo di fare era molto rilassato, sembrava volessero più curiosare che realmente acquistare qualcosa. Si sono allontanati, infatti, dicendomi che sarebbero ripassati di lì a poco. Ma prima di andare via, lui mi ha lasciato il suo cellulare, chiedendomi di fare delle foto. Mi è sembrata una richiesta bizzarra, mi sono ritrovata con il cellulare di uno sconosciuto tra le mani! L'ho lasciato accanto a me, per pochi minuti, trascorsi i quali mi sono vista i due ragazzi di ritorno. Lei mi ha chiesto l'anello che aveva scelto qualche minuto prima. Il ragazzo allora lo ha afferrato prima che potesse infilarlo al dito e si è gettato in ginocchio ai suoi piedi, chiedendole di sposarlo.

In un attimo, ho visto la passeggera passare da un sorriso stupefatto alle lacrime e io stessa mi sono commossa! Spero che si siano sposati e ora vivano felici e contenti in una bella città italiana o spagnola. ■

## IL MONDO È PICCOLO

di **Paola Clerico**

Tempo fa mi è capitato un episodio piuttosto insolito e divertente. Generalmente lavoro nell'area di imbarco D nel grande shop subito dopo le scale mobili. Una mattina tra i vari clienti si è avvicinata una famiglia spagnola che voleva acquistare del vino. Io sono una grande appassionata e, oltre a berlo e a gustarlo, mi interessano le storie che si celano dietro le bottiglie. Una delle mie preferite è la Marina Cvetici, un Montepulciano d'Abruzzo, intitolata alla moglie di un viticoltore, che ahimè ora non c'è più, tra i primi a credere nelle potenzialità dei vitigni autoctoni. Parlando con il capofamiglia mi sono trovata anche a magnificare le bellezze della zona dei Castelli dove vivo e gli ho suggerito, per eventuali visite future, alcuni luoghi generalmente poco battuti dai turisti. Gli ho parlato di Villa Chigi ad Ariccia e della Villa dei Quintili sull'Appia Antica. Qualche mese dopo sono venuti a trovarmi degli amici che vivono fuori Roma. Era una splendida giornata e abbiamo deciso di andare alla Villa dei Quintili. A un certo punto, mentre passeggiavo tra le antiche rovine romane, ho sentito che mi chiamavano. Mi sono girata ed era proprio quella famiglia spagnola che mi aveva riconosciuta. Ci siamo presi un caffè e salutati con grande entusiasmo sottolineando la strana combinazione di tempi e luoghi che ci aveva fatti incontrare di





Da sinistra: Cristiana Scarsella, Paola Clerico e Manuela Ielati



nuovo. A volte la vita ha strani disegni. Un'unica considerazione: meno male che il vino è stato di loro gradimento! ■

## UNA MAMMA È COME IL SOLE

di **Cristiana Scarsella**

Mi sono commossa di fronte alla gioia e all'emozione della futura mamma di una bimba. Mentre ero in turno nel corner Swarovski, una coppia intorno ai quarant'anni si è avvicinata chiedendomi di mostrare la collezione di anelli. La pas-

seggera mi sembrava sovraeccitata, come se fosse in procinto di andare a una festa e cercasse un accessorio luminoso per essere notata. Le ho mostrato gli anelli e lei ha scelto uno a forma di sole, molto grande, dorato e brillante. "Con questo non può passare inosservata" le ho detto sorridendo e lei mi ha subito confermato che era proprio quello che desiderava. Poi, come spinta da un impulso che non riusciva a controllare, mi ha aperto il cuore. Stava andando con suo marito a incontrare la bimba che avrebbero adottato in Colombia. Una bimba di tre anni della quale voleva attirare l'attenzione con un oggetto che potesse piacerle e che avrebbe indossato proprio per avvicinarsi a lei.

Questo anello sarebbe diventato il simbolo del loro primo incontro e della data in cui avrebbe avuto davvero inizio la loro famiglia. Ne avrebbe parlato con sua figlia, una volta diventata grande e avrebbe finito con il regalarglielo quando lei lo avesse voluto.

Mi sono commossa mentre le preparavo il pacchetto, anche perché c'è un ulteriore dettaglio: Swarovski ha scelto, per la festa della mamma, proprio quell'anello scelto dalla passeggera, a forma di sole, dorato, luminoso e brillante. ■







di lingua e palato, tentativi simpatici di suoni di calci e pugni?” Non ne volevo un altro, volevo il mio. Nonostante i numerosi tentativi, non ho mai ritrovato il mio He Man, ma a Harrison, noi dello staff di Aeroporti di Roma, abbiamo voluto regalare un finale diverso e colmare di immagini, i vuoti della storia che vanno dalla perdita in aeroporto al momento dell’abbraccio. Abbiamo raccontato a Harrison che il suo orsetto è partito dagli uffici ADR dopo aver acquistato un Fast Track, ha

preso la navetta easy Parking per raggiungere i terminal, raggiungendo velocemente l’area di imbarco, dopo il controllo di sicurezza. Si è rifocillato, tolettato e riposato alla Plaza Premium Lounge, si è divertito suonando al pianoforte, è rimasto incuriosito dalle statue romane in area di imbarco E, si è ha preso una bibita da Michelangelo, prima di prendere un volo Vueling per ritornare in Scozia dal suo dolcissimo padrone. Ad ogni smarrimento diventiamo più attenti, per ogni perdita diventiamo più grandi, maturiamo con la ferma convinzione che nulla esisterà per sempre, ma in questo caso non ce la siamo sentita di partecipare al processo di maturità del nostro piccolo passeggero, così Harrison rimarrà bambino ancora un altro po’. ■





# Sicuri. Protetti. *Priceless.*

Con Mastercard sei sempre rimborsato in caso di acquisti non autorizzati\*.

Anche con la nuova **Mastercard Debit**, che addebita immediatamente le spese sul tuo conto. Inoltre puoi:



Prelevare  
in Italia e all'estero



Pagare contactless  
con carta e smartphone\*\*



Pagare online  
in tutti i siti convenzionati

[mastercard.it](https://www.mastercard.it)



\*Adottando ogni ragionevole accorgimento per prevenire il furto, lo smarrimento o l'utilizzo fraudolento della carta, del PIN e degli strumenti di generazione OTP (One Time Password) e comunicando tempestivamente all'emittente tali eventi, questo rimborserà interamente le spese non autorizzate, anche al di sotto della franchigia prevista per legge. Tale copertura non si applica alle carte Corporate (ad eccezione delle carte Business) ed alle carte non nominative (es. Gift Card).

\*\*È necessaria l'abilitazione della carta e la predisposizione del dispositivo. Verifica la disponibilità del servizio con il tuo emittente.