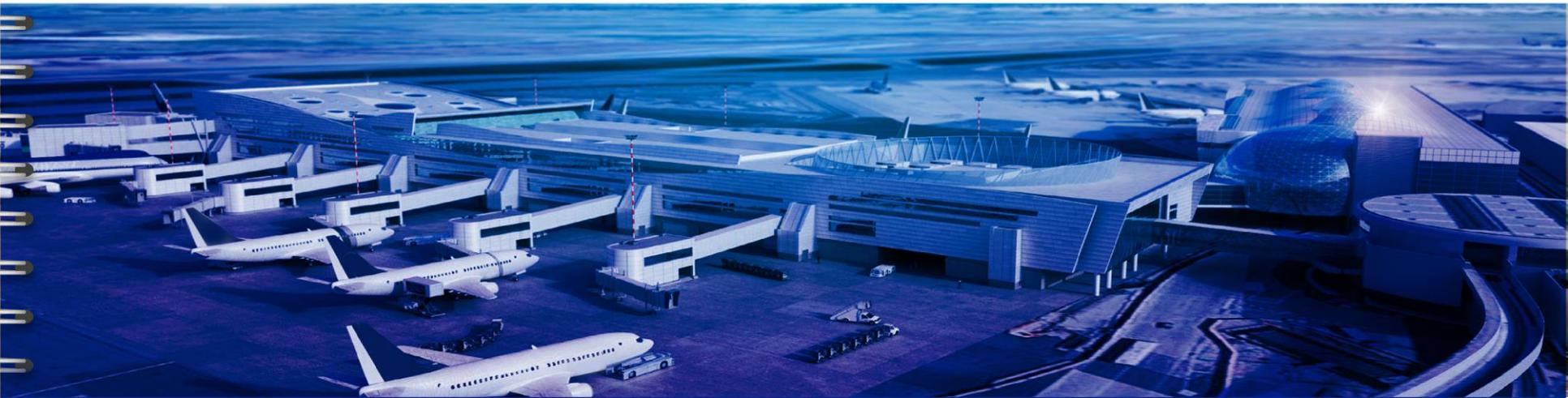


PIANO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Risultati e piano di miglioramento (H2 2019-H1 2020)
Contratto di Programma ENAC-ADR
Consultazione con gli utenti



AGENDA

RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

CONTINGENCY COVID-19

PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA

Riconoscimenti Internazionali

«Airport Service Quality» ASQ

Airport Council International, l'associazione internazionale di operatori aeroportuali civili costituita nel 1991 che, attraverso interviste dirette ai passeggeri valuta la qualità dei servizi erogati in oltre 350 aeroporti in tutto il mondo, ha attribuito per il terzo anno consecutivo (2017-2018-2019) il premio «**Airport Service Quality Award**» all'aeroporto Leonardo Da Vinci nella categoria degli scali europei con più di 40 milioni di pax, grazie ad un punteggio record di 4,47 (scala da 1-scadente a 5 -eccellente)



ACI Europe Best Airport Award

L'aeroporto Leonardo da Vinci ha conseguito anche l'importante riconoscimento internazionale «**Best Airport Award**» 2018 attribuito da ACI Europe a seguito della valutazione di un panel di autorevoli esperti indipendenti del settore aviation, tra cui rappresentanti della Commissione europea, di EUROCONTROL e della Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC). Fiumicino è risultato primo assoluto nella categoria "Passeggeri superiori ai 25 milioni", a cui appartengono i 20 principali aeroporti monitorati in Europa da ACI.

Nel 2019, per il secondo anno consecutivo, il Leonardo da Vinci si è aggiudicato il «**Best Airport Award**» nella categoria degli aeroporti europei 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.



**BEST AIRPORT AWARDS
WINNER**

4-Stars Rating Skytrax

Nel corso del 2017, ADR ha aderito al programma «**World Airport Rating**» di **Skytrax**, organizzazione internazionale di rating per il trasporto aereo, attraverso un audit che ha attribuito all'aeroporto di Fiumicino un rating di 4 stelle (scala da 1 a 5). Nel maggio 2019, a valle dell'audit condotto da Skytrax, il Leonardo da Vinci ha nuovamente ottenuto le «**4 stelle Skytrax**»

Inoltre, a seguito dei risultati ottenuti nel corso del 2017 nell'ambito della «World Airport Survey» condotta da Skytrax, l'Aeroporto di Fiumicino si è aggiudicato il prestigioso award «**The World's Most Improved Airport**».

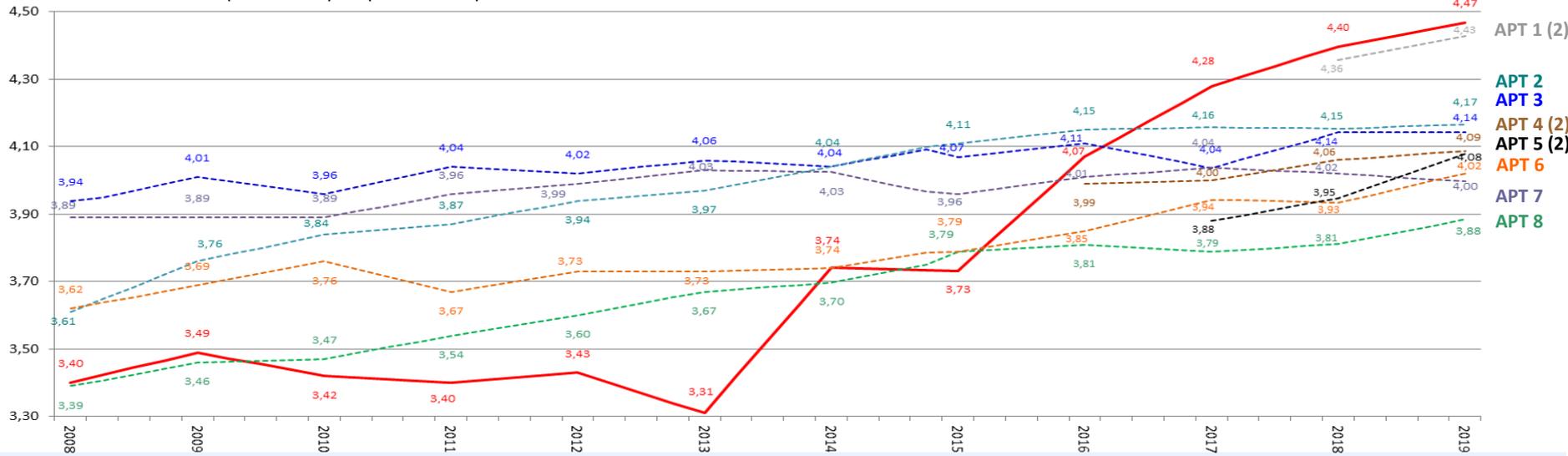


**WORLD'S MOST
IMPROVED AIRPORT**

Survey ACI «Airport Service Quality»: KPI «Overall Satisfaction»

Aeroporti Europei >40 Mio Pax – periodo 2008-2019 FY

Scala di valutazione: da 1 («Scadente») a 5 («Eccellente»).



Con un punteggio record di 4,47 su base annua dell'indice di soddisfazione dei passeggeri, per il terzo anno consecutivo ACI ha confermato Fiumicino al primo posto tra gli hub dell'Unione Europea in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri ed ha inserito stabilmente il Leonardo da Vinci nella lista dei migliori aeroporti premiati in tutto il mondo.

Fonte: ACI – **Airports Council International**: Airport Service Quality - Survey Report. Panel Aeroporti: AMS; BCN; CDG; LGW; LHR; MAD; MUC; SVO.

ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in oltre 300 aeroporti nel mondo, mediante un minimo di 350 interviste trimestrali in ogni singolo aeroporto (800 a FCO). Vengono monitorati in modo continuativo 34 differenti parametri della qualità percepita del servizio, riguardanti: Overall Satisfaction, Access, Check-In, Passport/Personal ID Control, Security, Finding Your Way, Airport Facilities, Airport Environment e Arrivals Services.

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

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

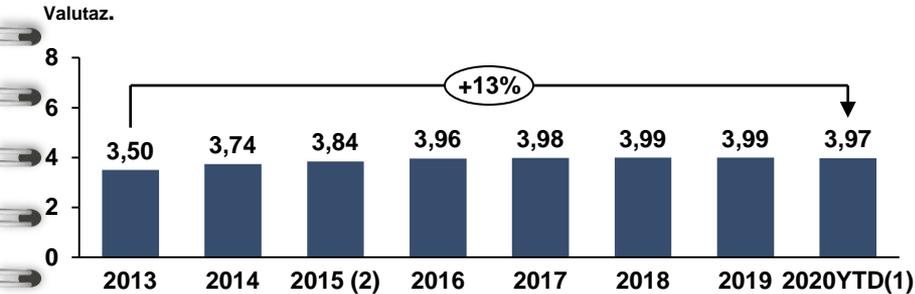
(2) Variazioni cluster >40M Pax: APT 4 entrato dal 1QTR 2016; APT 5 entrato dal 2QTR 2017; APT 1 entrato dal 1QTR 2018.

In netto miglioramento anche i principali indicatori di qualità erogata

Aeroporto di Fiumicino; periodo 2013-2020 YTD⁽¹⁾

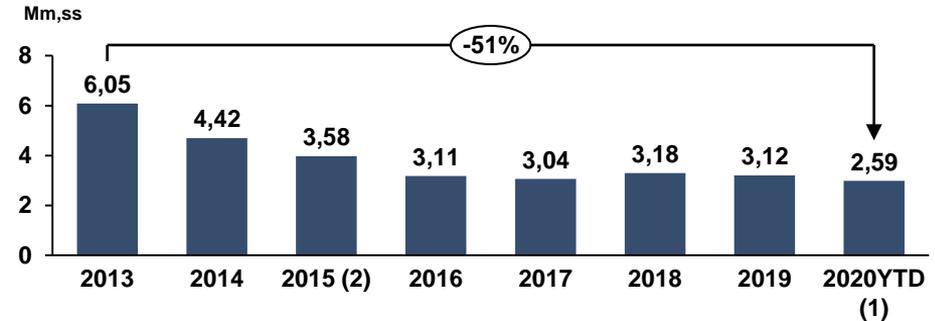
Livello di Pulizia Toilette

(valutazione media: 1 – Scadente; 4 – Buono; indicatore crescente)

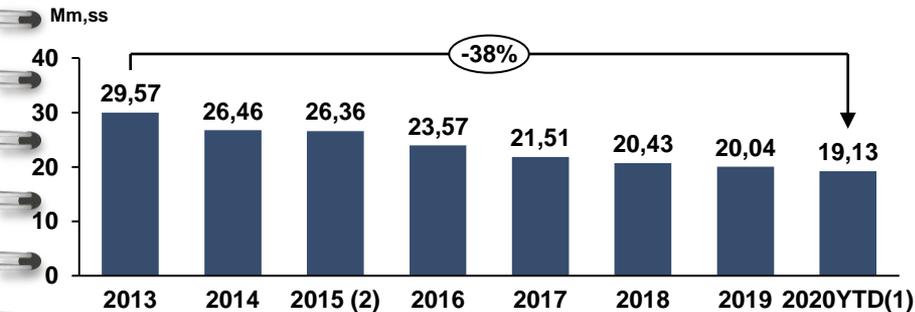


Controlli di Sicurezza

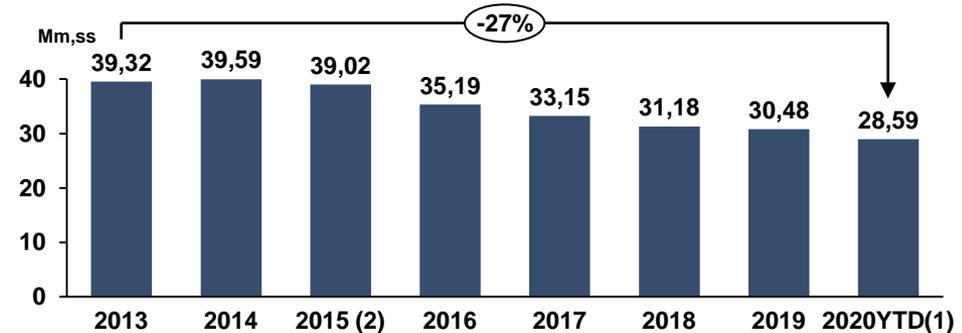
Tempi di attesa (90% dei casi)



Riconsegna Bagagli - Nazionale
Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)



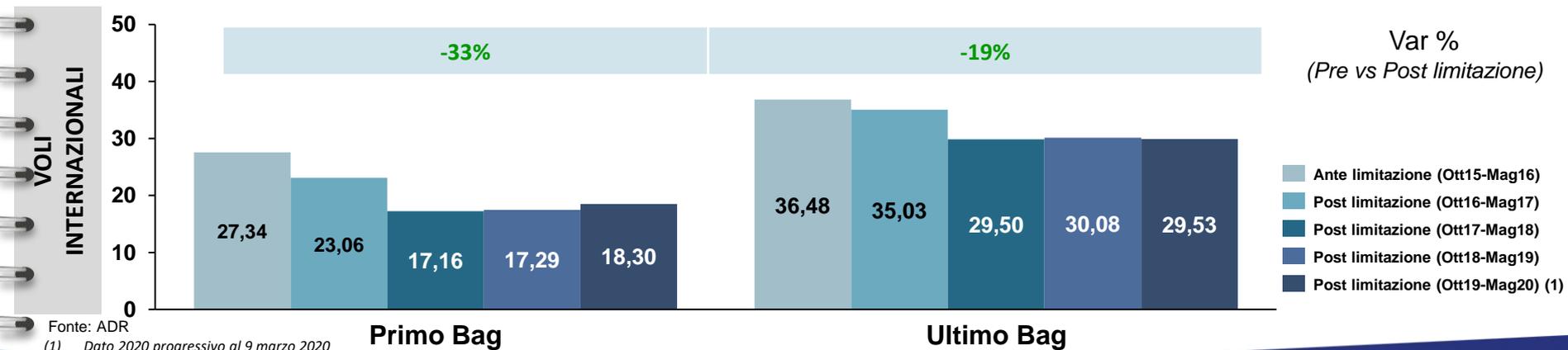
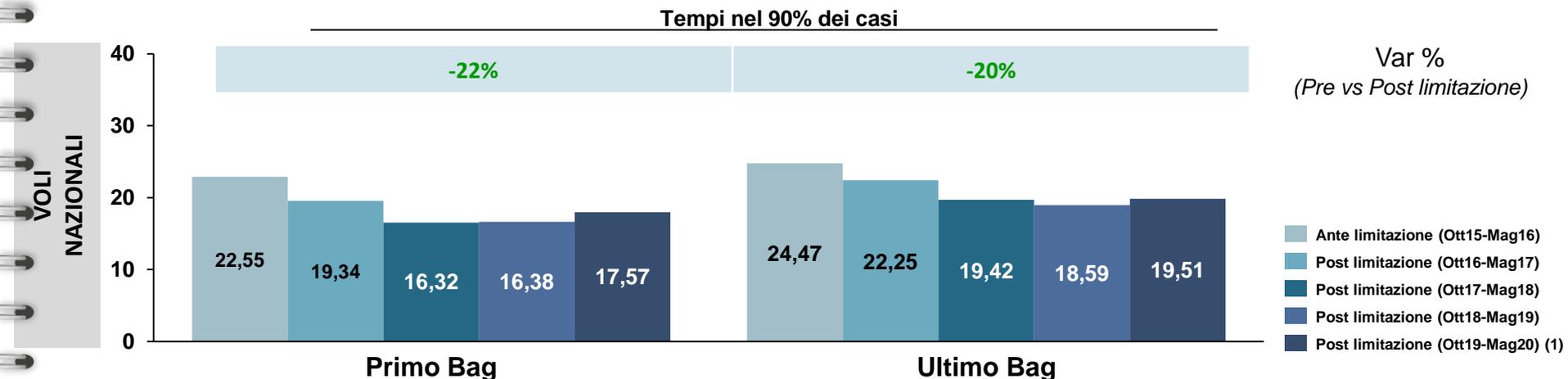
Riconsegna Bagagli - Internazionale
Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)



(1) Dato 2020 progressivo al 9 marzo 2020

(2) Non comprende il periodo 7 maggio-30 settembre (incendio T3)

Riconsegna bagagli a Fiumicino: effetti della limitazione degli handlers di rampa a partire dal 18 maggio 2016⁽¹⁾



Fonte: ADR
(1) Dato 2020 progressivo al 9 marzo 2020

AGENDA

RISULTATI RAGGIUNTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO

CONTINGENCY COVID-19

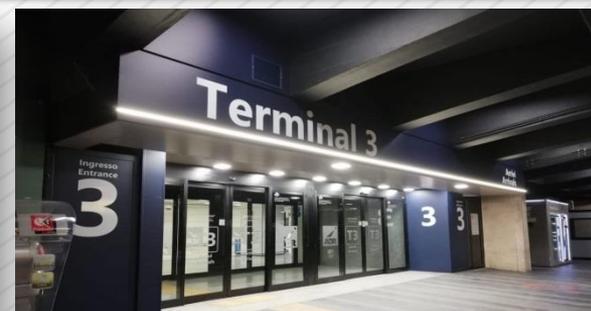
PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA



Accessibilità

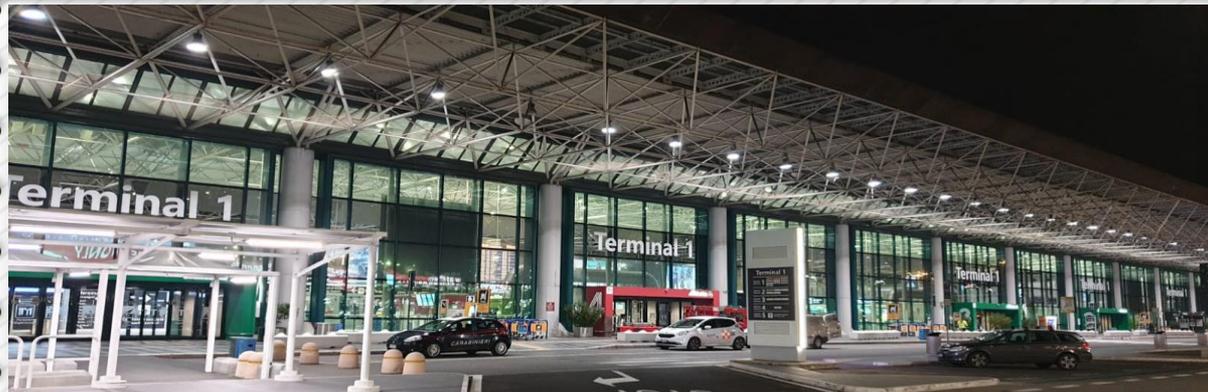
1. Rinnovamento Entrate Arrivi Terminal
2. Identificazione Terminal 1 Partenze
3. Ground Transportation – informazioni in tempo reale
4. Nuovo Percorso Taxi
5. Rifacimento asfalto corsie taxi T1 e T3
6. Annunci vocali e monitor nelle navette per evidenziare le fermate
7. Cambiamonete
8. Lunga sosta: rifacimento segnaletica da autostrada
9. Lunga sosta: ri-definizione settori e numerazione dei singoli stalli



Per migliorare l'orientamento dei passeggeri che si avvicinano all'aeroporto sono stati installate delle pellicole sulle porte d'ingresso degli arrivi che indicano in quale Terminal ci si trova



➔ Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso
➔ ACCESSIBILITA' | IDENTIFICAZIONE TERMINAL 1 PARTENZE



Per migliorare l'orientamento dei passeggeri che si avvicinano all'aeroporto sono state installate delle pellicole sulla facciata del Terminal 1





Migliorato il servizio di infomobilità in tempo reale sui principali collegamenti dall'aeroporto

- Migliorato il servizio di infomobilità in tempo reale fornito ai passeggeri e agli operatori aeroportuali relativamente ai principali collegamenti dall'aeroporto
- Il nuovo *layout* facilita la leggibilità e l'interpretazione delle informazioni sui collegamenti da e per l'aeroporto da parte dei passeggeri

TAXI

Le tariffe fisse, comprensive di tutti i supplementi, sono:
 Fixed fares, inclusive of all additional fees, are:

Destinazione Destination	Tariffa (€) Fares
1 Roma Centro (all'interno delle Mura Aureliane) Center of Rome (within the Mura Aureliane)	€48
2 Castello della Magliana - Parco de' Medici	€30
3 Nuova Fiera di Roma	€25
4 Ciampino Aeroporto Ciampino Airport	€50
5 Stazione Tiburtina Tiburtina Railway Station	€55
6 Stazione Ostiense Ostiense Railway Station	€45
7 Civitavecchia Porto Civitavecchia Naval Port	€120

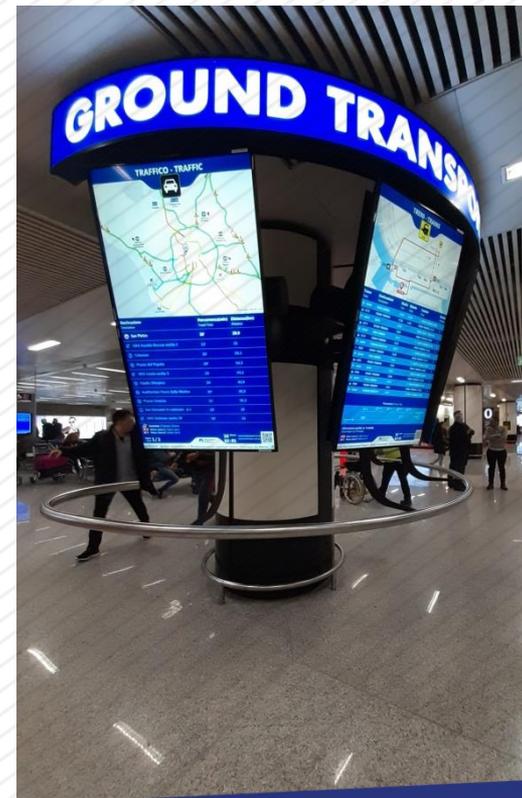
Le corse dall'aeroporto di Fiumicino con destinazione all'interno del Grande Raccordo Anulare e viceversa, non potranno superare l'importo di € 70.
 Rides from Fiumicino airport to any destination within the Grande Raccordo Anulare and vice versa cannot exceed the amount of € 70.

Se la corsa dall'aeroporto di Fiumicino a Roma (all'interno delle Mura Aureliane) viene effettuata da un taxi del Comune di Fiumicino la tariffa fissa è di € 60.
 If ride from the Fiumicino airport to Rome (within the Mura Aureliane) is carried out by a taxi of the Municipality of Fiumicino the fixed rate is € 60.

Le tariffe vengono fissate dal Comune di riferimento, è possibile consultarle sul sito ufficiale del Comune.
 The rates are set by the Municipality of reference, which can be consulted on the official website of the Municipality.

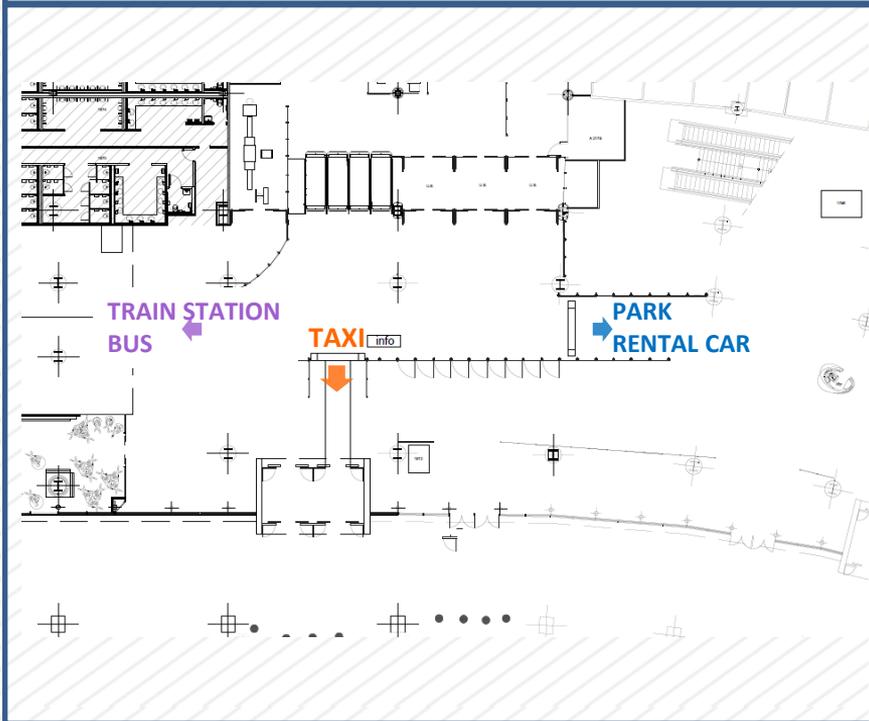
ATTENZIONE: si raccomanda di utilizzare solo taxi autorizzati ubicati all'esterno dell'uscita 2.
 ATTENTION: we recommend only using authorised taxis located outside exit 2.

15 Aeroporti di Roma 13-01

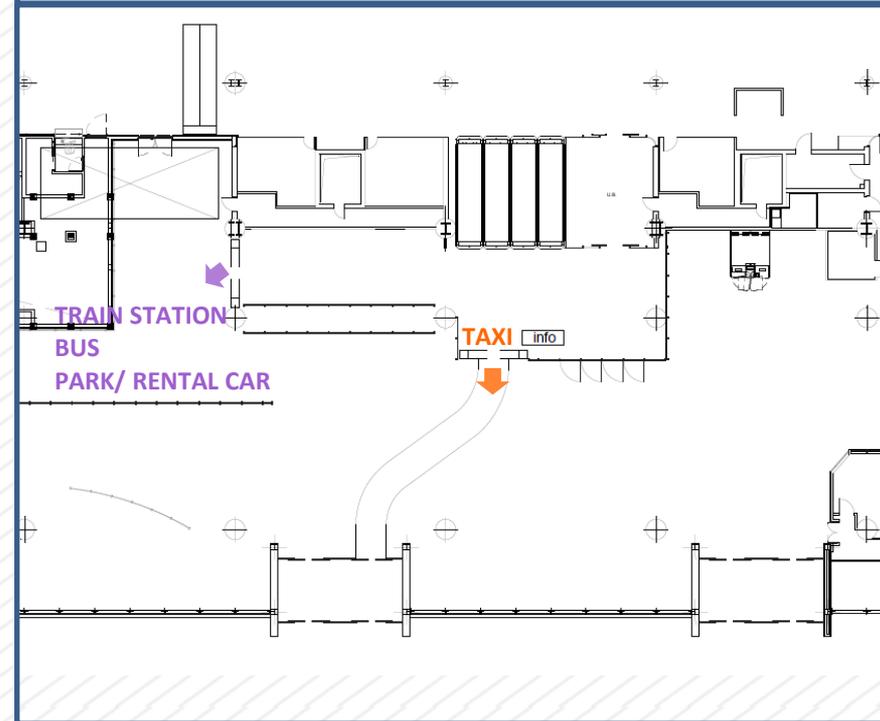




Terminal 1



Terminal 3

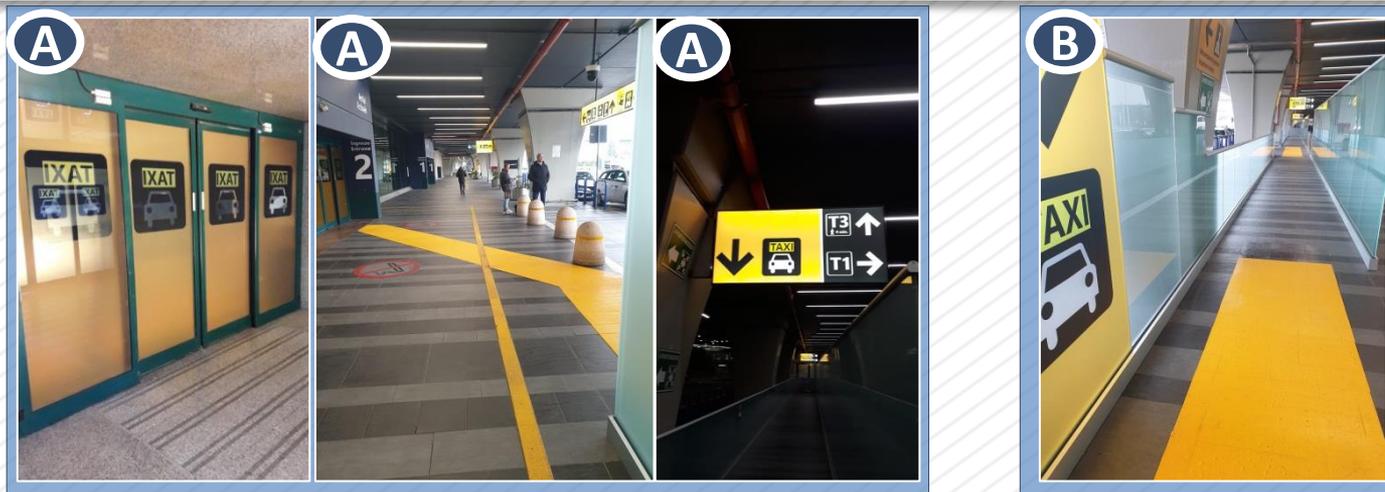




Segnaletica per i passeggeri in arrivo a Fiumicino - Uscita per il ritiro bagagli

Realizzazione di interventi volti a indirizzare in modo chiaro e diretto i passeggeri che escono dalle sale riconsegna bagagli, fornendo loro informazioni complete e supporto da parte di operatori aeroportuali dedicati, attraverso:

- A** Miglioramento delle informazioni sui mezzi disponibili per raggiungere Roma
- B** Installazione di 2 sportelli informativi (1 a T1 e 1 a T3) gestiti dallo staff ADR
- C** Interventi di segnaletica che indirizzano i passeggeri attraverso portali dedicati ai vari mezzi di trasporto e un tappeto di invito al punto di ritiro taxi ufficiale



Segnaletica per passeggeri in arrivo a Fiumicino - marciapiede in uscita dal Terminal

Realizzazione di interventi volti ad accompagnare i passeggeri che, una volta usciti dal Terminal, desiderano utilizzare il TAXI recandosi al punto di ritiro taxi ufficiale, attraverso:

- A** Chiara identificazione del percorso TAXI mediante segnali orizzontali e verticali
- B** Installazione di pareti di vetro che proteggono i passeggeri in coda da eventuali aggressori



Segnaletica per passeggeri in arrivo a Fiumicino – Corsia accosto TAXI

Realizzazione di una rigida divisione tra le 2 corsie dei taxi per separare le auto che consentono al passeggero il pagamento con il POS da quelle che non lo consentono, attraverso:

- A** Nuova segnaletica orizzontale e verticale
- B** Installazione di un cordolo di separazione tra le corsie
- C** Intervento di asfaltatura (tipologia comune) con dossi per attraversamenti preformati
- D** Un nuovo cartello aggiuntivo che invita i tassisti a spegnere il motore mentre sono in attesa di attivare la propria corsa, per ridurre lo smog





Leaflet ed e-mail



ADR Aeroporti di Roma



DO YOU NEED A TAXI?

PLEASE FOLLOW THE YELLOW PATH TO REACH THE OFFICIAL TAXIS

FIXED FARE
€48

ROME CENTER
Within Aurelian Walls



Taxis of Fiumicino Municipality apply the fare of €60 to reach destinations within Aurelian Walls

Taxi drivers cannot refuse to make the required trip

WANT TO PAY WITH CREDIT CARD? WHEN YOU REACH THE OFFICIAL TAXI PICK-UP POINT, CHOOSE THE TAXI IN THE DEDICATED LANE



FOR MORE INFORMATION ON TAXIS AND FARES, PLEASE ACCESS THE ROME MUNICIPALITY WEBSITE VIA QR CODE

MAX FARE
€70

OTHER DESTINATIONS
Within G.R.A. (highway around the city - A90)



If your destination is located inside the G.R.A. (highway around the city - A90), there are fixed or variable rates up to a maximum of €70

If your destination is in Fiumicino Municipality, it is recommended to use **local taxis**

MAIN EXTRA CHARGES FOR OTHER DESTINATIONS:
€ 1 FOR EACH ADDITIONAL BAGGAGE AFTER THE FIRST
€ 6,50 PER NIGHT TRIP



comments@adr.it
PLEASE WRITE TO SUBMIT A COMPLAINT OR REPORT ANOMALIES AND DISSERVICES

PLEASE FIND BELOW ALL THE OTHER SOLUTIONS TO REACH ROME



TRAINS



BUS TO ROME



LONG DISTANCE BUS



HOTEL SHUTTLE



LIMO SERVICE



CAR RENTAL



CAR SHARING



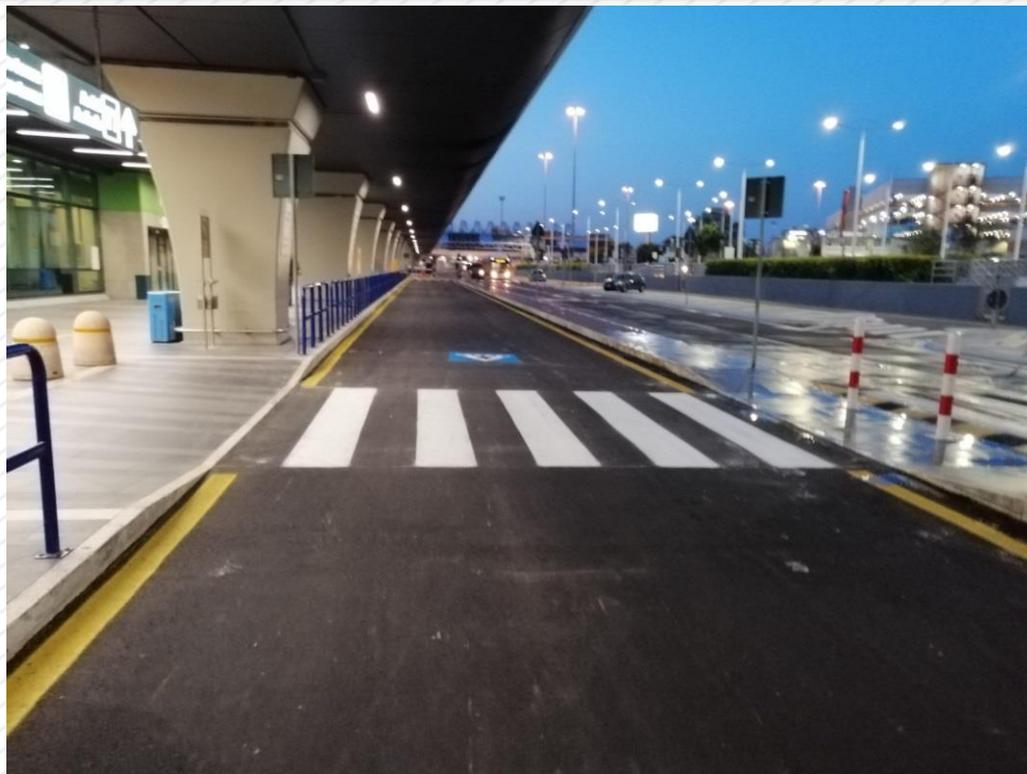
FOR MORE INFORMATION, PLEASE ACCESS ADR WEBSITE VIA QR CODE



Comments@adr.it



Corsia TAXI



Nella zona degli arrivi del Terminal 1 e del Terminal 3 è stato migliorato il manto stradale per facilitare l'accesso dei taxi al marciapiede e agevolare l'uscita dei passeggeri dai veicoli

Per migliorare le informazioni e supportare i passeggeri nell'identificare la fermata per scendere dal bus navetta che collega i terminal con i parcheggi a lungo termine, sono stati introdotti:

- A** Un sistema che fornisce annunci vocali e informazioni visualizzate su un monitor per indicare fermate e compagnie aeree operanti per area
- B** I loghi delle compagnie aeree divisi per Terminal

Next stop announcement with voice message





Installati 7 sistemi integrati
composti da
cambiamonete e
parcometro a quota arrivi e
5 a quota partenze.

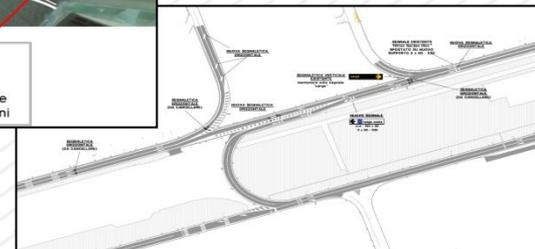
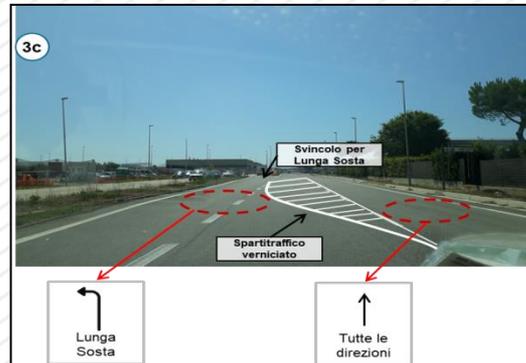
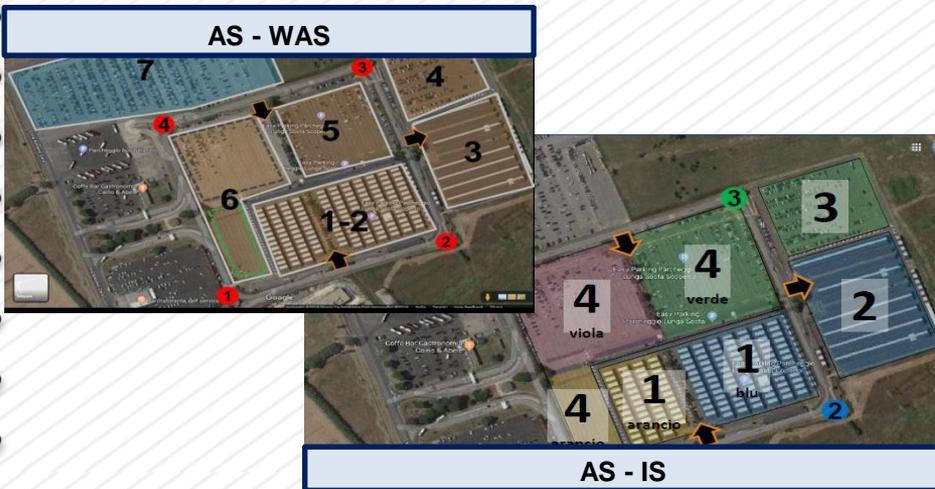




Il parcheggio lunga sosta, composto da oltre 3.700 posti auto, è stato profondamente migliorato in termini di indicazioni stradali, segnaletica e facilità di riconoscimento

1) Revisionati i settori di parcheggio: da 7 a 4 e caratterizzati da diversi colori per facilitare i passeggeri a trovare il proprio posto riservato

2) Strade interne aggiornate da e verso il parcheggio terminal / auto per semplificare la ricerca del parcheggio da parte dei passeggeri che arrivano dall'autostrada





3) 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





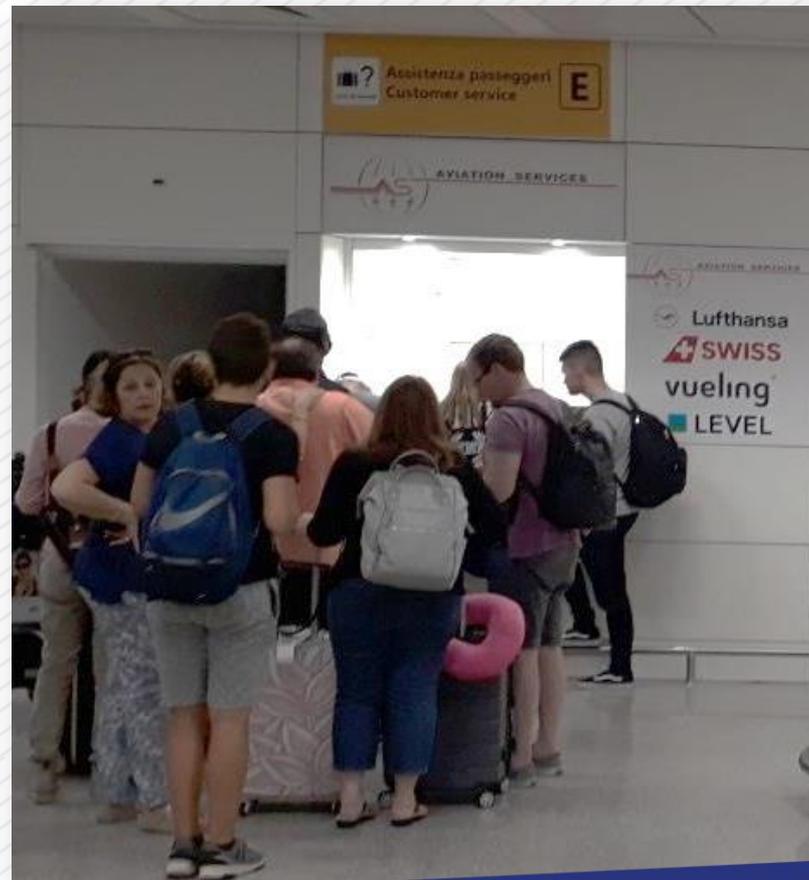
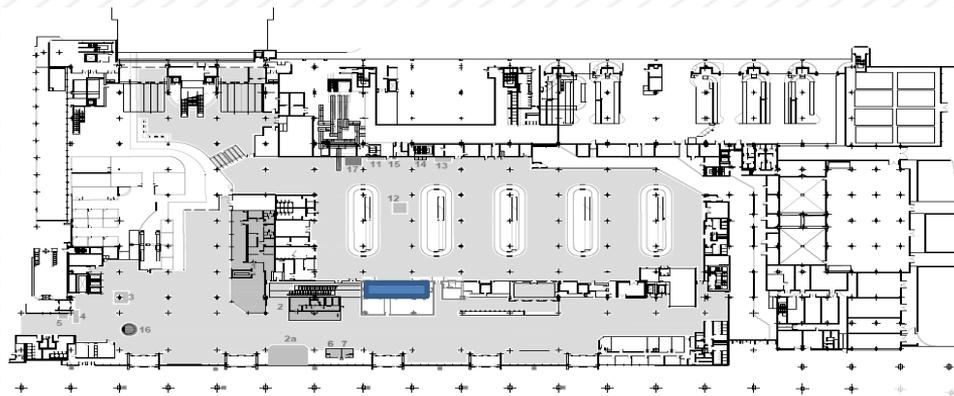
**Sviluppo
infrastrutture e
Qualità vettori**

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. Nuovi ponti di collegamento
5. Sperimentazione e implementazione dello «shoes metal detector» nei controlli sicurezza
6. Nuovo «Vat Refund» in area Extra Schengen
7. Nuovo Ufficio Dogana
8. Segnaletica dinamica
9. Delivery at aircraft
10. Maintenance performance improvement
11. Rivisitazione linee di trasporto BHS T1
12. Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri



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



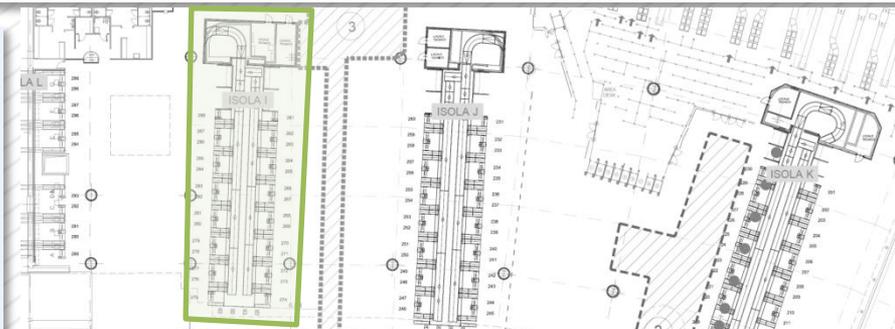
Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITÀ VETTORI | RISTRUTTURAZIONE DELL'ISOLA CHECK-IN «I» AL TERMINAL 3



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

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

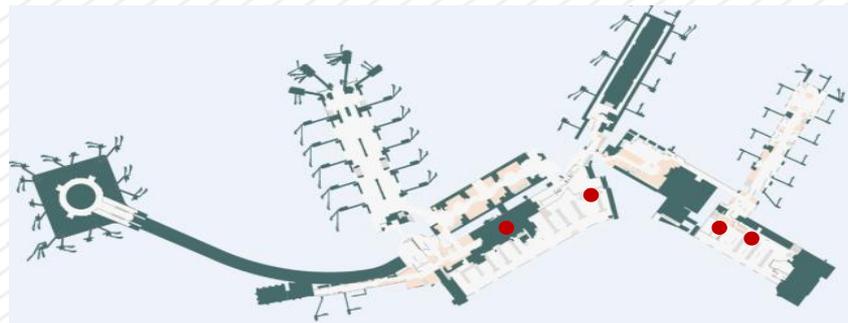




Per migliorare la sostenibilità in aeroporto, sono stati installati alcuni compactatori per separare automaticamente i rifiuti solidi (plastica) dal liquido. In particolare:

- 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





- 1 Apertura nuovo ponte di collegamento tra AIC e AID (bidirezionale, a servizio di originanti, terminanti e transiti)
- 2 Apertura nuovo ponte di collegamento tra controlli di sicurezza T3 Est e area Schengen (bidirezionale, a servizio di originanti, terminanti e transiti)
- 3 Cantierizzazione dell'area "pipetta" e conseguente chiusura dell'attuale ponte di collegamento



Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITÀ VETTORI | NUOVO UFFICIO DOGANA



Realizzazione di un nuovo ufficio doganale in airside per consentire le operazioni ai passeggeri in transito





Apertura del nuovo VAT Refund in Avancorpo con inserimenti grafici per aumentare la visibilità delle postazioni e della segnaletica esistente



Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

SVILUPPO INFRASTRUTTURE E QUALITÀ VETTORI | 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





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



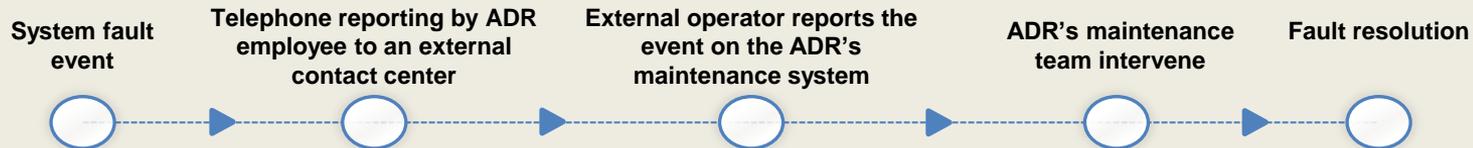


Nel 2020, ADR ha rivoluzionato la segnalazione di guasti e malfunzionamenti dei sistemi e delle attrezzature aeroportuali mediante:

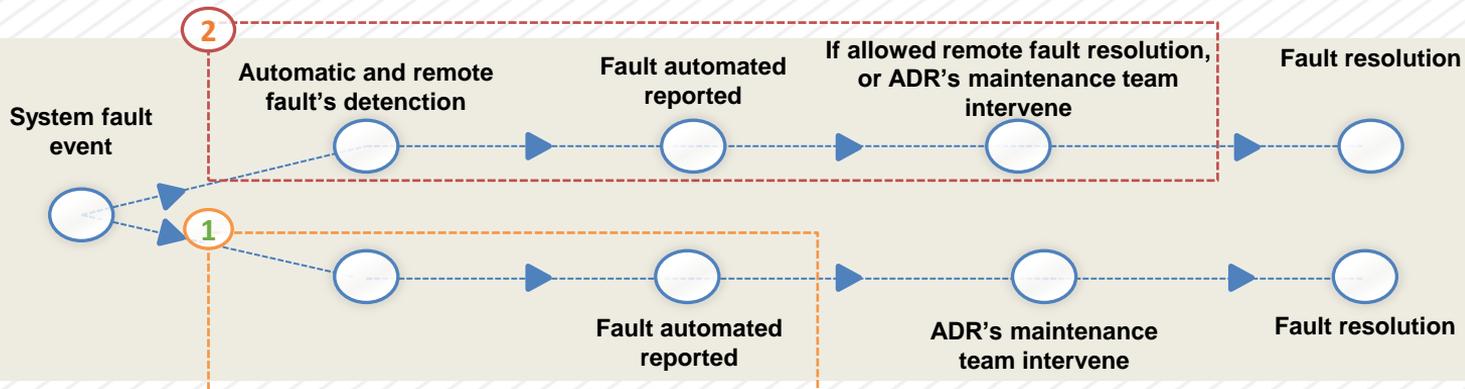
- 1 Passaggio da rapporti telefonici tramite un *contact center* esterno a rapporti digitali, tramite codice QR e smartphone
- 2 Avvio di una sperimentazione sulla segnalazione remota e automatica di guasti e malfunzionamenti direttamente dai sistemi e dalle apparecchiature dell'aeroporto

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

Faults and malfunctions detection and reporting process – AS WAS



Faults and malfunctions detection and reporting process – AS IS





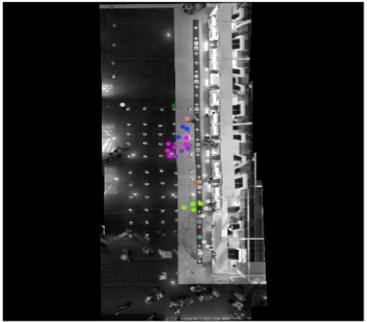
Estensione delle aree di monitoraggio del movimento passeggeri a:

- Adeguamento della copertura dell'area di confine in base al cambiamento di layout per l'estate 2019
- Check-in Terminal 1

T1 > T1 CheckIn > ISOLA 1
16:42

- T1
- T1 CheckIn
- ISOLA 1
- ISOLA 3
- ISOLA 4
- T1 Sicurezza Ovest
- T3
- T3 Passaporti Arrivi
- T3 Passaporti Partenze
- T3 Passaporti Transiti
- T3 Sicurezza Est
- T3 Sicurezza Transiti

ISOLA 1 Desk 111 - 125



Name	Throughput	PAX/Day	Status
Desk_111	36 p/h	379	No PAX
Desk_112	12 p/h	461	No PAX
Desk_113	132 p/h	824	No PAX
Desk_114	84 p/h	662	No PAX
Desk_115	168 p/h	692	PAX
Desk_116	216 p/h	590	No PAX
Desk_117	240 p/h	1133	No PAX
Desk_118	168 p/h	785	No PAX
Desk_119	180 p/h	805	No PAX
Desk_120	228 p/h	620	No PAX

Name	Throughput	PAX/Day	Status
Desk_126	72 p/h	196	No PAX
Desk_127	72 p/h	301	No PAX
Desk_128	24 p/h	423	No PAX
Desk_129	48 p/h	366	No PAX
Desk_130	0 p/h	352	No PAX
Desk_131	36 p/h	298	No PAX
Desk_132	48 p/h	287	No PAX
Desk_133	24 p/h	89	No PAX
Desk_134	12 p/h	70	No PAX
Desk_135	24 p/h	60	No PAX

ISOLA 1 Desk 126 - 140



ISOLA 1 Desk 111 - 125

Queue length: 3 Pax

Predicted Waiting time: 0 min 45 s

- 3 Pax
- 1 Pax
- 3 Pax
- 4 Pax

ISOLA 1 Desk 126-140



Waiting Time Desk 126-140

ADR Aeroporti di Roma

32



- Modifica sistemi SW sala BHS + logiche BHS/HBS T1 e T3€
- Implementazione sistema Easytracking
- Revamping caroselli di riconsegna T1 (12-13-14-15-16) e T3 (9-10-11)
- Riqualifica ex HBS quota 2 del T3
- Riconfigurazione banchi drop off AZ in tradizionali
- Aumento flessibilità BHS T1
- Ottimizzazione processo di radiogenamento con ATR
- Stalli BHS molo E
- Aumento flessibilità HBS T1





Servizi al passeggero e comunicazione

- ✓ Nuove aree sedute
- ✓ Pet Area
- ✓ Andamento periodico qualità
- ✓ Installazione anamorfica uomo vitruviano
- ✓ Installazioni anamorfiche avancorpo
- ✓ Instagram station
- ✓ Opere d'arte in aeroporto
- ✓ Iniziative indirizzate ai passeggeri cinesi
- ✓ Apertura di nuovi esercizi commerciali
- ✓ Nuovi format f&b
- ✓ Attivazioni food truck
- ✓ Eventi speciali

Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

Servizi al passeggero e comunicazione | NUOVE AREE SEDUTE



Sono state realizzate due nuove aree sedute con un nuovo layout in AVC ed area di imbarco D





E' stata creata una «pet area»

indirizzata ai passeggeri in arrivo ed in partenza e pertanto posizionata in una posizione baricentrica tra i 2 Terminal, sulla viabilità secondaria

Per il corretto utilizzo è stato redatto un regolamento per la fruizione



REGOLAMENTO

All'interno della pet area devono essere rispettate le seguenti norme comportamentali.

- 1 L'ACCESSO ALL'AREA È CONSENTITO AD UN SOLO CANE PER VOLTA;
- 2 I CANI DEVONO RIMANERE SOTTO IL COSTANTE CONTROLLO DELL'ACCOMPAGNATORE;
- 3 È FATTO OBBLIGO ALL'ACCOMPAGNATORE DI ASPORTARE LE DEIEZIONI SOLIDE DEL PROPRIO CANE, PORLE IN SACCETTI IMPERMEABILI E SMALTIRLE NEGLI APPOSITI CONTENITORI;
- 4 È VIETATO L'INGRESSO AI MINORI DI ANNI 18 NON ACCOMPAGNATI DA MAGGIORI DI ETÀ;
- 5 È AMMESSO INTRODURRE CIBO PURCHÉ VENGA SOMMINISTRATO UNICAMENTE AL PROPRIO CANE E RIPOSTO OGNI AVANZO NEGLI APPOSITI CONTENITORI.

Si ricorda che il proprietario/accompagnatore è civilmente e penalmente responsabile di ogni azione del cane da lui condotta ai sensi degli artt. 2052 c.c. e 672 c.p.

REGULATIONS

The following behavioural rules must be observed within the pet area.

- 1 ONLY ONE DOG IS ALLOWED ACCESS TO THE AREA AT A TIME;
- 2 DOGS MUST BE KEPT UNDER CONTROL AT ALL TIMES;
- 3 THE ESCORT IS OBLIGED TO REMOVE THE DOG'S WASTE, PLACE IT IN WATERPROOF BAGS AND DISPOSE OF IT IN THE APPROPRIATE CONTAINERS;
- 4 ENTRY IS FORBIDDEN TO MINORS UNDER 18 YEARS OF AGE UNLESS ACCOMPANIED BY AN ADULT;
- 5 FOOD MAY BE BROUGHT PROVIDED THAT IT IS FED ONLY TO YOUR DOG AND THAT ANY LEFTOVERS ARE PLACED IN THE APPROPRIATE CONTAINERS.

Please remember that the owner/escort is civilly and criminally liable for every action of the dog under their charge pursuant to Articles 2052 of the Italian Civil Code and 672 of the Italian Penal Code.

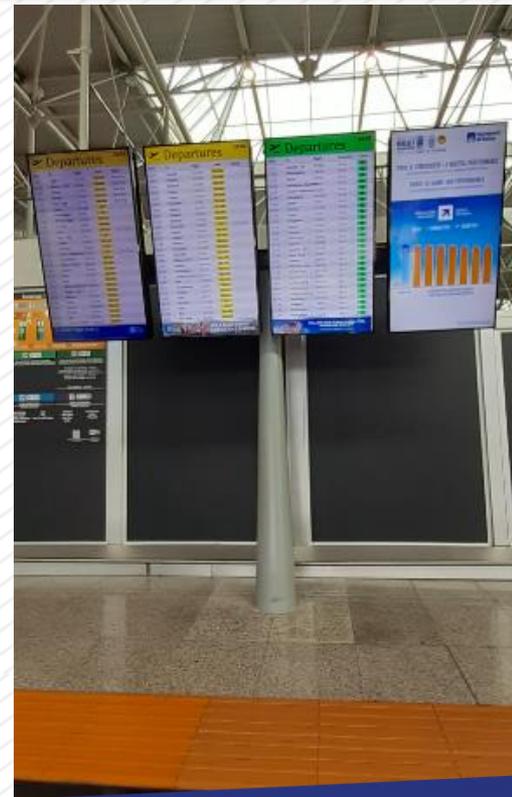




Evidenza dei risultati raggiunti in termini di qualità, anche rispetto ad aeroporti simili

- **Valorizzazione** dell'andamento dei risultati raggiunti da FCO in termini di qualità percepita (su base dei risultati ACI) rispetto alla media del Panel⁽¹⁾:
 1. Sicurezza
 2. Pulizie
 3. Wi-fi
 4. Wayfinding
 5. Passaporti
 6. Check-in
 7. Overall
- **Promozione** dei risultati raggiunti anche tramite inserimento logo «Best Airport 2018 e 2019»
- Maggiore **visibilità** conferita dove la performance è «migliore» rispetto ad altri aeroporti

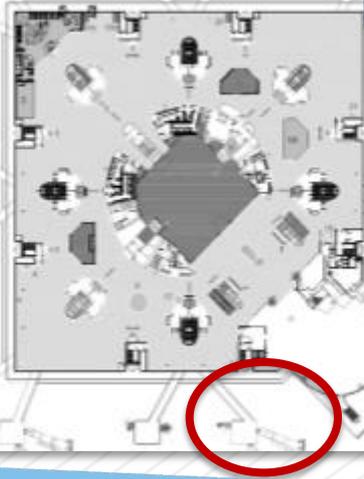
⁽¹⁾Panel: Hub >40M Pax: AMS; BCN; CDG; FCO; LGW; LHR; MAD; MUC; SVO.





Installazione anamorfica pittorica con soggetto: UOMO VITRUVIANO

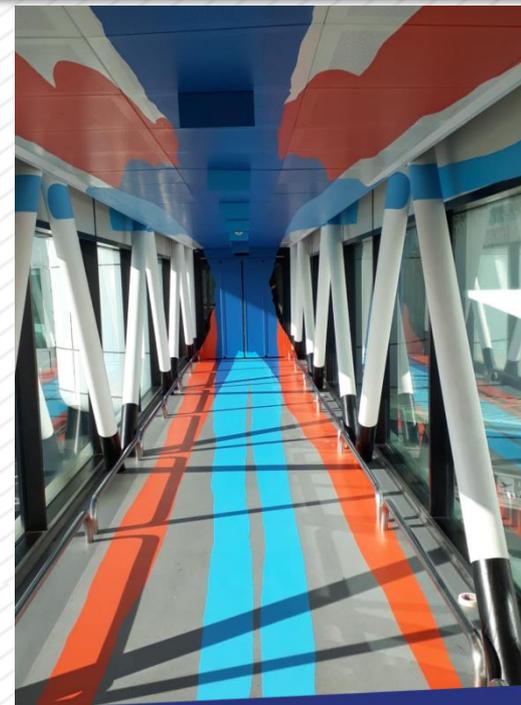
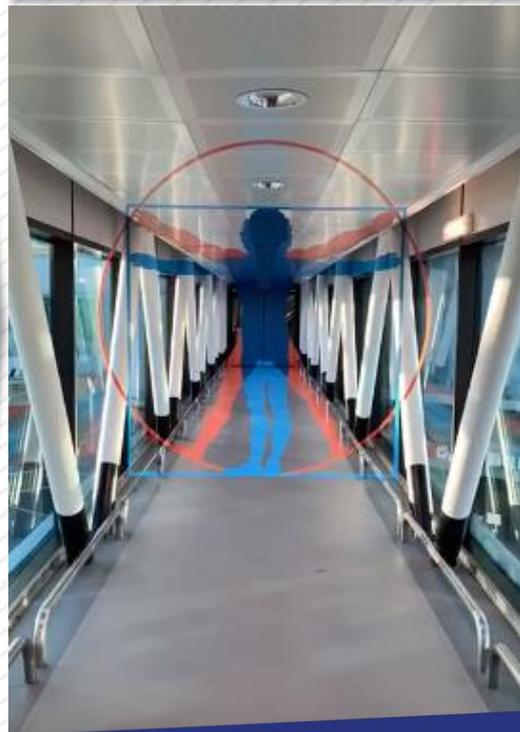
- Raffigurazione dell'Uomo vitruviano che, a seconda del punto in cui ci si posiziona, fa variare la figura visualizzata (soggetto vs. forme generiche) con possibilità da parte del passeggero di scattare foto e condividere sui social (#romeairports)



Prima



Dopo





Realizzazione di riproduzioni opere d'arte visibili a Roma «Join the art of Rome»

- Riproduzione opere d'arte visibili a Roma con possibilità da parte del passeggero di scattare foto e condividere sui social (#romeairports).

Colosseo



Giudizio Universale



Realizzazione ed installazione di 3 «Instagram station»

Realizzazione instagram station con possibilità da parte del passeggero di scattare foto e condividere sui social (#romeairports).



Extra Schengen food



Boarding Area E



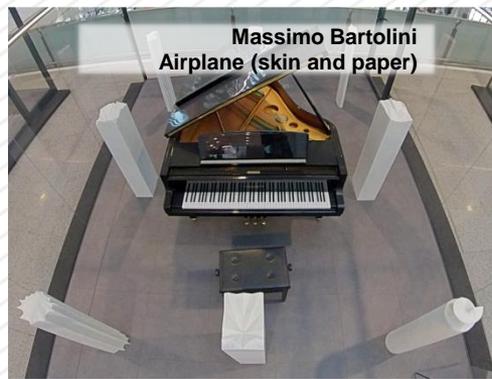
Baggage Claim T3



Concorso sul tema «Leonardo e il viaggio. Oltre i confini dell'uomo e dello spazio»



Diego Perrone
Being a frog



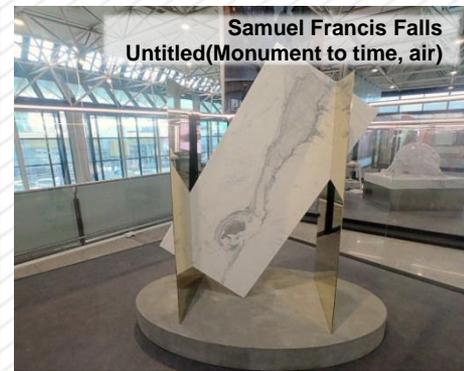
Massimo Bartolini
Airplane (skin and paper)



Marco Bagnoli
Come figura d'arciere



Alda M. Iacoianni
Tempo



Samuel Francis Falls
Untitled (Monument to time, air)



Silvia Scaringella
The flock



TARGET SU SPECIFICI PASSEGGERI



Distributore automatico di acqua agli arrivi internazionali per bottiglie in omaggio per accogliere gli utenti Alipay in arrivo.



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.

AGENDA

- RISULTATI RAGGIUNTI**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**
- CONTINGENCY COVID-19**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**
- CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**



- ❑ In data **29/06/2020** ADR ha ottenuto la **“Biosafety Trust Certification”** di RINA Services, un importante riconoscimento che testimonia la capacità di ADR di assicurare il più sicuro ed efficace **“sistema di gestione per la prevenzione e il controllo delle infezioni”**. Gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino sono i primi scali al mondo ad ottenere questa certificazione
- ❑ **La certificazione assegnata dal 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**



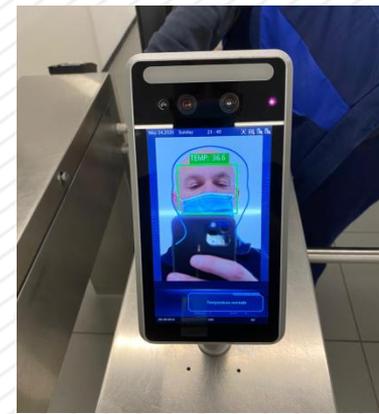
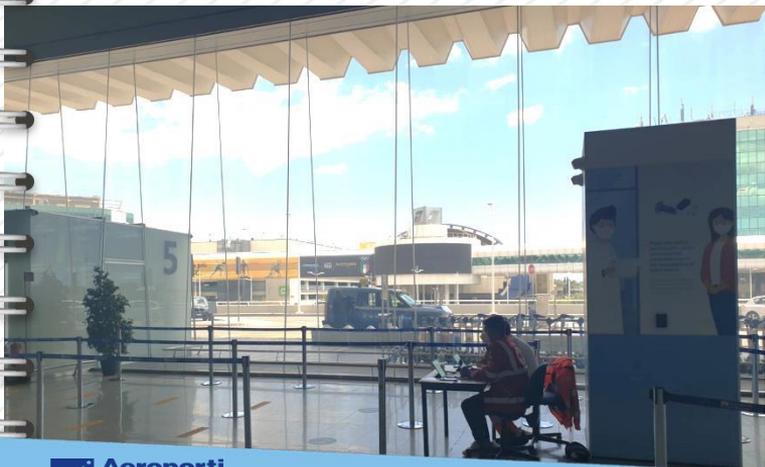
BIOSAFETY TRUST
CERTIFICATION
MANAGEMENT SYSTEM



MACRO AREA	OBIETTIVO
SISTEMI DI MONITORAGGIO DELLA TEMPERATURA	<p>Utilizzare le tecnologie più innovative per sottoporre tutti i passeggeri alla misurazione della temperatura nei punti nevralgici dello Scalo</p> <p>Ridurre l'impatto di tale monitoraggio sui tempi di servizio per processo, creando canali separati per gli operatori ed intervenendo con soluzioni dinamiche</p>
SISTEMI DI PREVENZIONE, PROTEZIONE E DI IGIENIZZAZIONE	<p>Ridurre 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</p>
SERVIZI AL PASSEGGERO	<p>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 e una polizza assicurativa</p>
CANALI DI COMUNICAZIONE	<p><u>AL PASSEGGERO</u>: informare il passeggero delle misure messe in campo da ADR tramite canali onsite e online, utilizzare i mezzi comunicativi per tranquillizzare sulla gestione dell'emergenze, segnaletica al passeggero identificabile dal colore azzurro e ripetuta all'interno dello Scalo</p> <p><u>ISTITUZIONALE</u>: informare gli Stakeholders del piano di azioni adottate da ADR per rendere FCO un "COVID-Safe Airport"</p>



INIZIATIVA	DESCRIZIONE
Termocamere Ingressi Terminal e controllo STAFF (NPU, Varchi accesso 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.
Termocamere mobili	Installazione di termocamere doppia ottica ai varchi staff e doganali dei pedoni che segnalano le temperature > 37,5° Termocamere montate su casco per monitoraggio dinamico delle temperature corporee dei passeggeri da parte di operatori aeroportuali. Utilizzata per il visore interno la tecnologia di realtà aumentata.





INIZIATIVA	DESCRIZIONE
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 di corrimano di scale/tappeti mobili tramite tecnologia ad UV.
Paretine di protezione in plexiglass	Uso di paretine e box in plexiglass per organizzare in modo safe aree di concentrazione dei flussi dove è difficile mantenere il distanziamento sociale di 1 m.
Tappeti «shoe sole disinfectant»	Tappeto Adesivo anticontaminante costituito da 40 fogli usa-e-getta cosparsi di un adesivo batteriostatico sensibile alla pressione. Allestite la bussola 4 e 5 delle partenze T3 adibita 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 8 ascensori panoramici al T3





INIZIATIVA	DESCRIZIONE
Check-in Kiosk Hall Partenze T3	Allestimento di postazioni self check-in distribuite nella hall Partenze del Terminal 3. I kiosk saranno separati tra loro per mantenere la distanza sociale, anche tramite la realizzazione pareti in cartongesso
Distributori automatici di Kit igienizzante PARTENZE	Installazione di un distributore automatico dotato anche di un «kit igienizzante» che include mascherine e prodotti igienizzanti da installare fronte terminal
Kit igienizzante ARRIVI	Vendita del «kit igienizzante» per il ground transportation (treno, bus, taxi) nelle vending machines già presenti, per passeggeri in arrivo a FCO e diretti a Roma.
Kit igienizzante CIAMPINO	Vendita del «kit igienizzante» per i passeggeri che arrivano e lasciano lo scalo nelle vending machines già presenti, per passeggeri in arrivo a FCO e diretti a Roma.
Riduzione prezzo kit	Opzione più economica per distributori automatici kit igienizzante: prezzo 1€

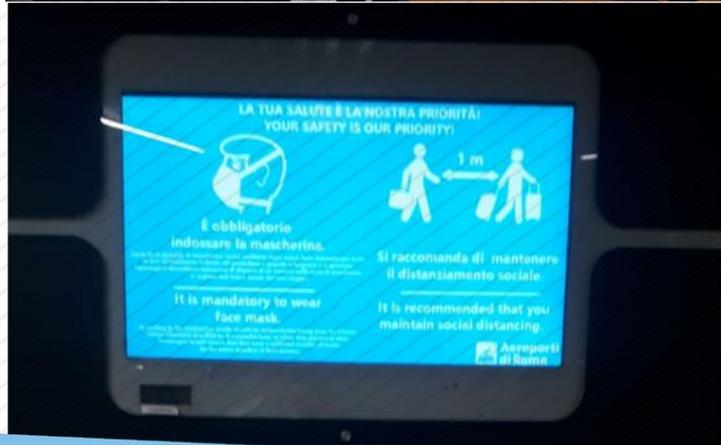




Asset Advertising



Monitor Gate

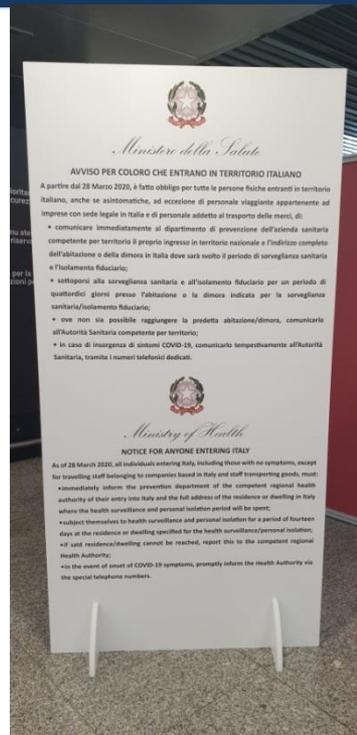
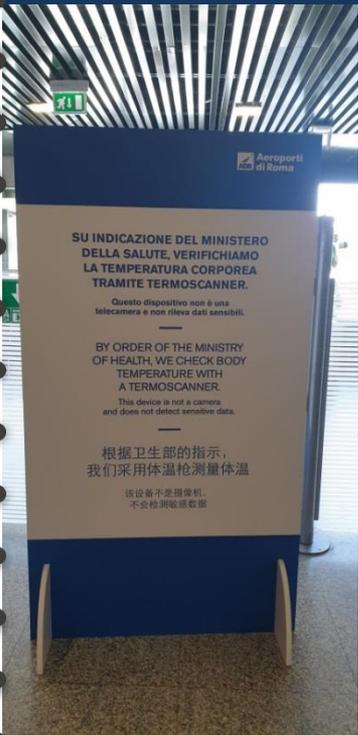


Monitor dei banchi Check-in





Informazioni Istituzionali ed indicazioni operative



**LA TUA SALUTE È LA NOSTRA PRIORITÀ!
YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY**



Secondo le misure di contenimento del contagio da COVID-19 previste dal DPCM 26 aprile 2020, è obbligatorio usare protezioni delle vie respiratorie negli spazi interni accessibili al pubblico. Anche in aeroporto, è dunque obbligatorio l'utilizzo di mascherine.

According to COVID-19 containment measures provided for by the Council of Ministers' Presidential Decree of 26 April 2020, the use of respiratory protection is required in interior public places. Therefore, the use of masks is compulsory even inside the airport.



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.



APP



News

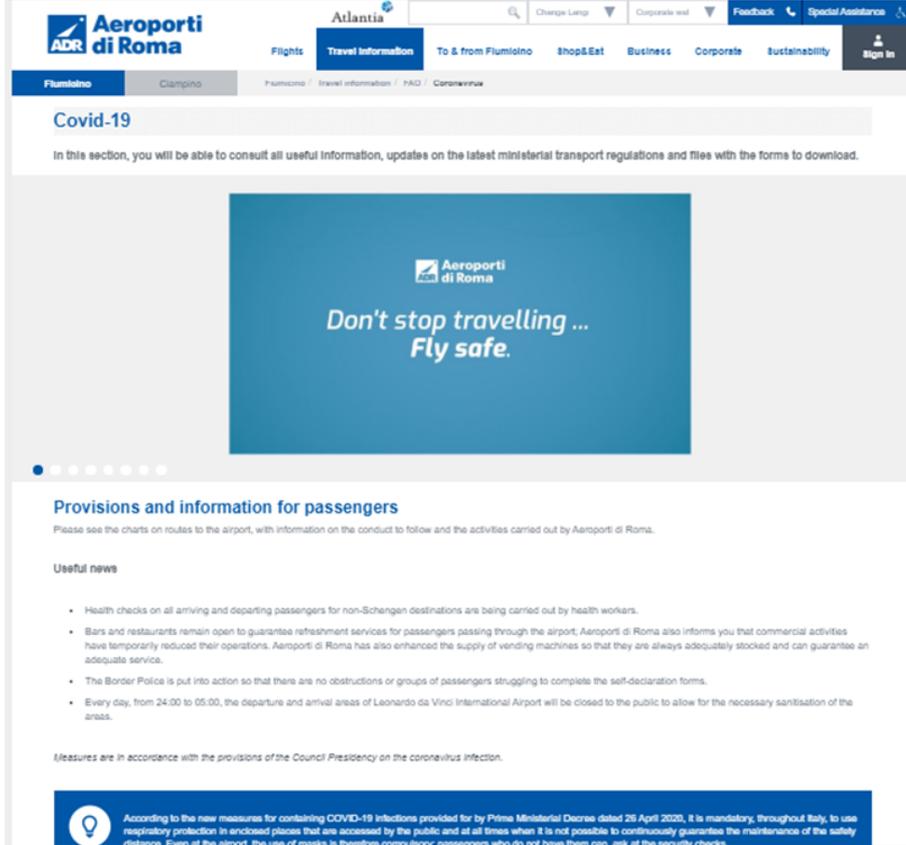


Nuova riduzione operatività 06 apr 2020

Aeroporti di Roma informa di aver predisposto un ulteriore piano di riduzione dell'operatività del terminal passeggeri di Fiumicino. A partire da martedì 7 aprile, le operazioni di imbarco di tutti i voli in partenza saranno effettuate solamente dal molo B. Le operazioni di check-in, i controlli di sicurezza e la riconsegna bagagli continueranno ad essere effettuate esclusivamente al Terminal 3. La decisione, che segue la chiusura del Terminal 1 del 17 marzo e un forte ridimensionamento delle aree d'imbarco il 27 marzo, si è resa necessaria a causa di ulteriori molteplici cancellazioni di voli da e per l'Italia annunciate da molte compagnie aeree. Nelle ultime settimane il traffico aereo è crollato a livello globale e sul principale scalo italiano oggi la riduzione è di oltre il 95% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. I terminal passeggeri dello scalo di Fiumicino riprenderanno ad operare regolarmente non appena sarà superata l'attuale fase di emergenza.



Sito ADR.it



The screenshot shows the website for Aeroporti di Roma (ADR.it) with a navigation menu including Flights, Travel Information, To & from Fiumicino, Shop&Eat, Business, Corporate, Sustainability, and Sign In. The main content area is titled 'Covid-19' and features a large blue banner with the text 'Don't stop travelling ... Fly safe.' Below the banner, there is a section titled 'Provisions and information for passengers' with a list of useful news items.

Useful news

- Health checks on all arriving and departing passengers for non-Schengen destinations are being carried out by health workers.
- Bars and restaurants remain open to guarantee refreshment services for passengers passing through the airport; Aeroporti di Roma also informs you that commercial activities have temporarily reduced their operations. Aeroporti di Roma has also enhanced the supply of vending machines so that they are always adequately stocked and can guarantee an adequate service.
- The Border Police is put into action so that there are no obstructions or groups of passengers struggling to complete the self-declaration forms.
- Every day, from 24:00 to 05:00, the departure and arrival areas of Leonardo da Vinci International Airport will be closed to the public to allow for the necessary sanitisation of the areas.

Measures are in accordance with the provisions of the Council Presidency on the coronavirus infection.

According to the new measures for containing COVID-19 infections provided for by Prime Ministerial Decree dated 26 April 2020, it is mandatory, throughout Italy, to use respiratory protection in enclosed places that are accessed by the public and at all times when it is not possible to continuously guarantee the maintenance of the safety distance. Even at the airport, the use of masks is becoming compulsory: passengers who do not have them on will not be able to pass through the security checks.

VIDEO

E' stato realizzato un video il cui obiettivo è fornire informazioni, assicurare i passeggeri e allo stesso tempo chiedere il contributo di tutti per il rispetto delle regole per proteggere la propria salute e quella degli altri.



AMBITO	AREE IMPATTATE	OBIETTIVO INTERVENTO	TIPOLOGICO
A Curbside	4.10.15 Avvicinamento al Terminal	<input type="checkbox"/> Indicazione obbligatorietà utilizzo mascherine - Informare i passeggeri che si potrà accedere al Terminal solo indossando una mascherina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartelli in forex ▪ Pellicole
B AREE DI STAZIONAMENTO	4.10.1 Sedute	<input type="checkbox"/> Gestione passeggeri che utilizzano il servizio - Impedire l'utilizzo di alcune sedute per mantenere le distanze di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartelli in forex
C BANCHI E AREE DI ACCUMULO	4.10.2 Check-in 4.10.3 Security 4.10.4 Passaporti 4.10.5 Aree di Imbarco e LB 4.10.7 Tax Refund 4.10.8 Lost & Found 4.10.10 Biglietterie 4.10.12 Aree Verifica Giustificativo	<input type="checkbox"/> Indicazione banchi aperti/chiusi - Segnalare i banchi chiusi e quelli a disposizione dei passeggeri, anche in linea con quanto definito dalle strutture salute e sicurezza di ADR e degli handlers <input type="checkbox"/> Gestione passeggeri nelle aree di accumulo - Segnalare le attuali limitazioni (mantenimento distanza di sicurezza) - Indicare gli spazi a disposizione in linea con le distanze di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cavalieri  ▪ Monitor FIDS  ▪ Asset ADV ▪ Totem ▪ Calpestabili tipologia «piedini»
D COLLEGAMENTI MECCANIZZATI E SMOKING CABIN	4.10.6 Ascensori / Scale Mobili / Tapis Roulant 4.10.13 Smoking Cabin 4.10.14 People Mover	<input type="checkbox"/> Indicazione capienza - Indicare il numero massimo di passeggeri ammessi <input type="checkbox"/> Gestione passeggeri che utilizzano il servizio - Indicare gli spazi a disposizione in linea con le distanze di sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pellicole verticali ▪ Calpestabili tipologia «piedini»
E SALE RICONSEGNA BAGAGLI	4.10.9 Nastri Riconsegna	<input type="checkbox"/> Gestione passeggeri in attesa del proprio bagaglio - Segnalare le attuali limitazioni (mantenimento distanza di sicurezza)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitor FIDS  ▪ Asset ADV  ▪ Pellicola su fascione (in sostituzione TFM)
F SERVIZI IGIENICI	4.10.11 Toilette / Lavabi / Wc a parete	<input type="checkbox"/> Gestione passeggeri che utilizzano il servizio - Segnalare le attuali limitazioni (mantenimento distanza di sicurezza) - Indicare i lavabi chiusi e quelli a disposizione dei passeggeri - Impedire l'utilizzo dei wc a parete	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adesivi tra gli specchi ▪ Adesivi su pareti

2ª fase - Prespaziato



Colore univoco per segnaletica ed informazioni al passeggero in ambito covid

Utilizzo di messaggi chiari e diretti, in linea con la normativa

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

DISTANZA SOCIALE SOCIAL DISTANCING





Bussole di ingresso T3 arrivi e partenze





Aeroporti di Roma

SI PREGA DI RISPETTARE LE SEGUENTI DISPOSIZIONI

PLEASE RESPECT THE FOLLOWING RULES



L'accesso al terminal è consentito solo a passeggeri e operatori aeroportuali.

Access to the terminal is only permitted to passengers and airport operators.



Per entrare è necessario sottoporsi al controllo della temperatura corporea con termoscanner.

To enter, body temperature needs to be checked with a thermal scanner.



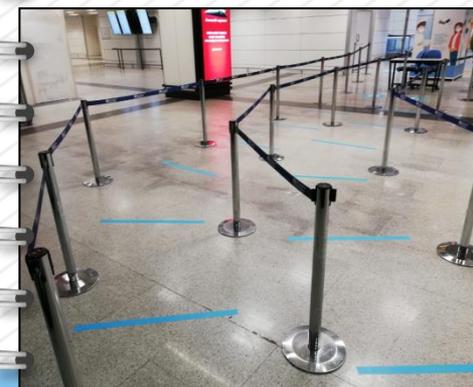
All'interno del terminal è obbligatorio indossare la mascherina di protezione.

Protective masks must be worn inside the terminal.



Il terminal resta aperto ogni giorno dalle ore 5.00 alle 24.00.

The terminal is open every day from 05:00 to 00:00.





Prima che inizi il tuo viaggio, i nostri termoscanner controlleranno la tua temperatura in pochi istanti.

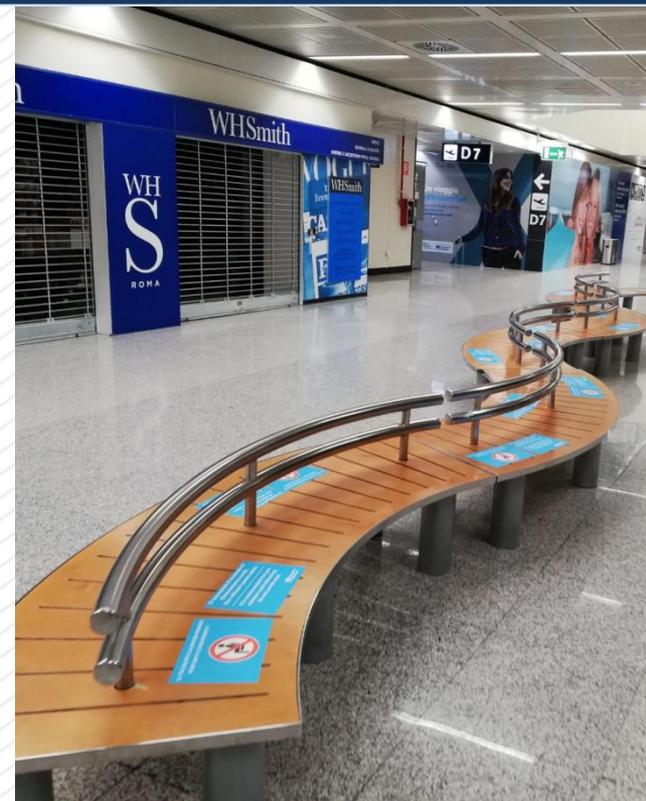
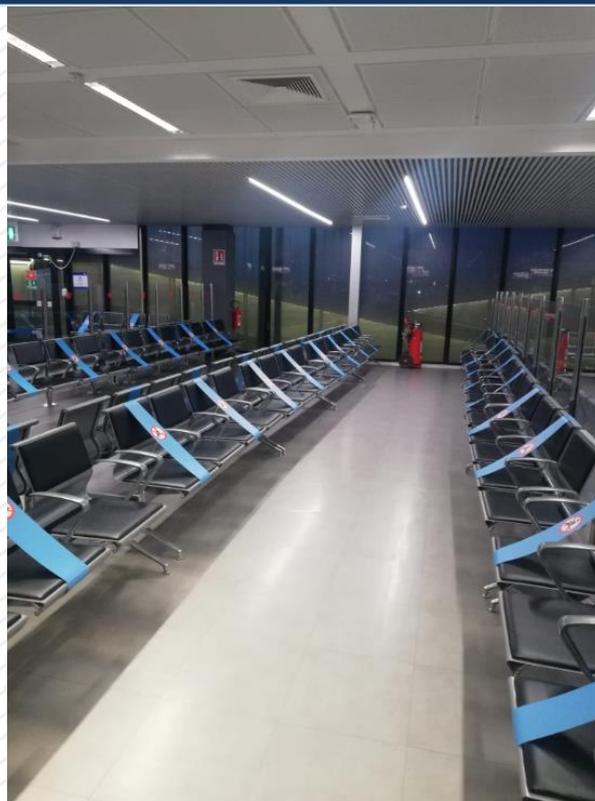
Before your journey begins, our temperature scanners will check your temperature in a few moments.





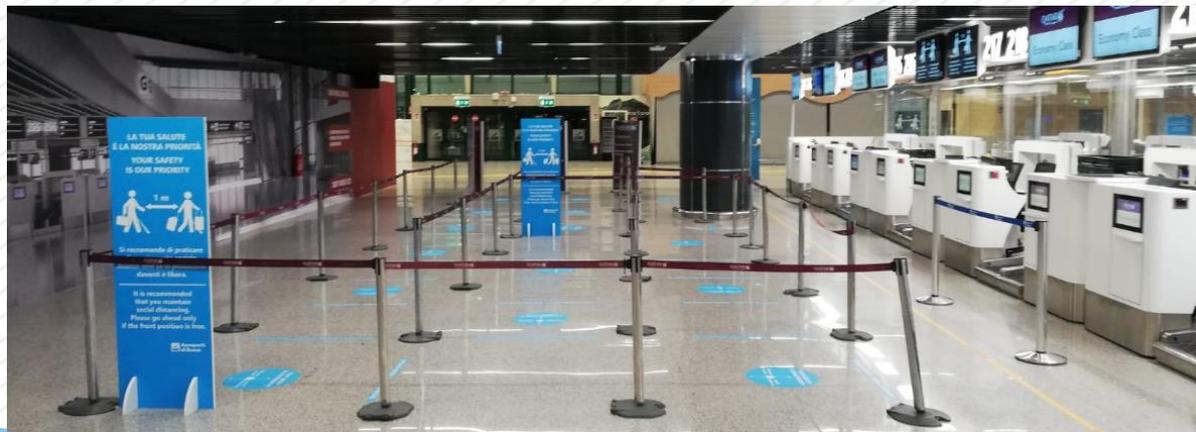


Aree sedute T3, imbarchi B-C-D-E

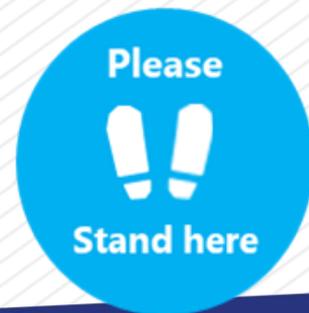




➔ Totem e adesivi calpestabili, utilizzo di monitor per il check-in per segnalare le posizioni di attesa e la necessità di mantenere la distanza sociale



**DISTANZA SOCIALE
SOCIAL DISTANCING**



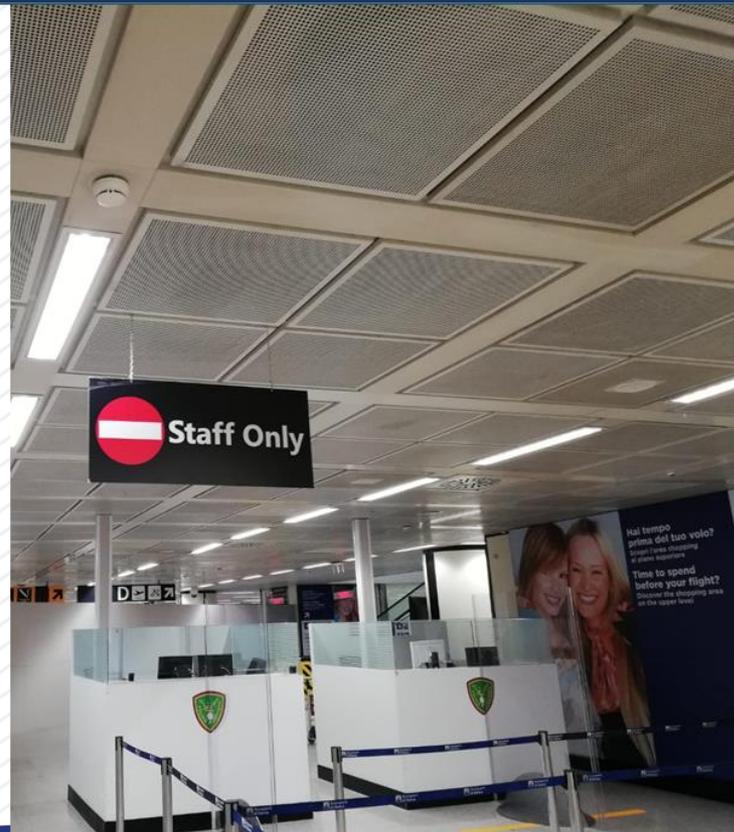


Cartelli e adesivi calpestabili, per segnalare le posizioni di attesa e la necessità di mantenere la distanza sociale





Totem e adesivi calpestabili, per segnalare le posizioni di attesa e la necessità di mantenere la distanza sociale





→ Totem e adesivi calpestabili, utilizzo di monitor per segnalare le posizioni di attesa e la necessità di mantenere la distanza sociale





Calpestabile per indicare le posizioni da mantenere sul pavimento





Calpestabile per indicare le posizioni da mantenere sul pavimento





LA TUA SALUTE È LA NOSTRA PRIORITÀ!
YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY!



Gli uffici effettuano la disinfezione periodicamente.

x
x



L'impianto di aerazione è soggetto a sanificazione.

x
x



L'accesso agli uffici è limitato ad un numero massimo di persone. L'ingresso è regolamentato.

x
x

Ricordati di:



Mantenere il distanziamento sociale.

x
x



Igienizzare le mani prima e dopo il pagamento.

x
x

Aeroporti di Roma

LA TUA SALUTE È LA NOSTRA PRIORITÀ!
YOUR SAFETY IS OUR PRIORITY!



I retailer effettuano la disinfezione periodicamente.

x
x



L'impianto di aerazione è soggetto a sanificazione.

x
x



L'accesso ai diversi locali commerciali e ristoranti è limitato ad un numero massimo di persone. L'ingresso è regolamentato dal singolo punto vendita.

x
x

Ricordati di:



Mantenere il distanziamento sociale.

x
x



Igienizzare le mani prima e dopo il pagamento.

x
x

Aeroporti di Roma

Grafiche per distanziamento e aree di attesa (cashe, banchi, etc.)

DISTANZA SOCIALE - SOCIAL DISTANCING

Avanza solo se la postazione davanti è libera - Please go ahead only if the front position is free



AGENDA

- RISULTATI RAGGIUNTI**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**
- CONTINGENCY COVID-19**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**
- CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**



**Piano di
miglioramento
Ciampino**

1. Miglioramento de-stress area
2. Compattatori bottiglie di plastica
3. Wayfinding
4. Food & beverage ampliamento
5. Food & beverage area market

CIAMPINO | COMPATTATORI BOTTIGLIE DI PLASTICA

Per migliorare la sostenibilità in aeroporto sono stati installati alcuni compactatori 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





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 risulta ancora più visibile in entrata e migliora il servizio offerto in particolare modo negli orari di picco e nei periodi di maggior afflusso di passeggeri



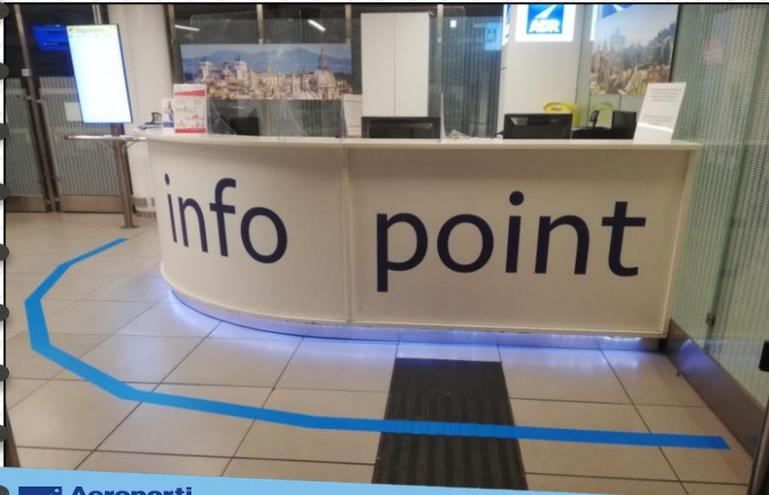


E' stata riqualificata l'area Market con conseguente ottimizzazione dello spazio dei prodotti in vendita che a sua volta ha consentito l'allestimento di aree dedicate al deposito dei carrelli porta-vassoi



Piano di miglioramento Qualità | CIA – azioni in corso

CIAMPINO | INTERVENTI CONTINGENCY COVID



AGENDA

- RISULTATI RAGGIUNTI**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**
- CONTINGENCY COVID-19**
- PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**
- CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**



- ❑ A seguito del **DPCM del 9 marzo** che ha esteso a livello nazionale le disposizioni miranti al 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 (Allegato 10) e del programma internazionale di *benchmarking* «Airport Service Quality» (ASQ) condotto da ACI
- ❑ La **sospensione** è stata **comunicata ad ENAC** Direzione Centrale l'11 marzo. Il 12 marzo ENAC 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 quanto sopra esposto, **la consuntivazione prende in considerazione le rilevazioni effettuate nel periodo 1 luglio 2019 – 9 marzo 2020**. ADR riprenderà prontamente la rilevazione dei processi aeroportuali nel momento in cui si ripristineranno le normali condizioni di operatività aeroportuale

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

FCO | III annualità - Il quinquennio: Luglio 2019-Marzo 2020



n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)	Lug '19- Mar '20	STATUS
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	04:15	0:03:11	OK
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	26:40	0:18:57	OK
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	35:00	0:31:14	OK
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	86,3%	92,8%	OK
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,9%	99,9%	OK
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	10:05	0:08:03	OK
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	10:15	0:09:58	OK
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	03:08	0:01:41	OK
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	79,0%	87,8%	OK
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	87,8%	96,0%	OK
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	15,50	15,2	OK
12	Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	d	7%	2,04	1,87	OK

Superato il target dell'indicatore sintetico fissato per il 4,3%

NB: (*) Dato fornito da società esterne di rilevazione certificate ISO; (#) dato fornito da ADR

Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

CIA | III annualità - Il quinquennio: Luglio 2019-Marzo 2020



n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 3 ann. 2 sott. (2019)	Lug '19-Mar '20	STATUS
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	05:07	0:05:00	OK
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	19:30	0:13:08	OK
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	25:25	0:21:17	OK
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	80,5%	89,9%	OK
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,6%	100,0%	OK
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	12:20	0:01:53	OK
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	18:50	0:15:09	OK
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	02:56	0:02:50	OK
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	76,5%	87,4%	OK
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	89,0%	94,9%	OK
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	28,50	33,1	KO
12	Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	d	7%	5,10	2,2	OK

Superato il target dell'indicatore sintetico fissato per il 5,2%

NB: (*) Dato fornito da società esterne di rilevazione certificate ISO; (#) dato fornito da ADR