

ALLEGATO 10

Piano della Qualità e Ambiente

Periodo 2017-2021

Nota Metodologica	4
1. Costruzione ed applicazione degli indicatori sintetici	4
2. Meccanismo premiante/penalizzante	6
3. Modalità di applicazione	7
Piano della Qualità	8
Premessa.....	8
1. Il sistema di monitoraggio	9
1.1 Sistema di rilevazione della qualità percepita	9
1.2 Sistema di rilevazione della qualità erogata.....	10
2. La scelta degli indicatori 2017-2021.....	11
2.1 Criteri per la selezione degli indicatori	11
2.2 Indicatori selezionati.....	12
2.3 Anno Base	14
2.4 Analisi di traffico	14
2.5 Obiettivi per gli indicatori selezionati nel secondo sotto-periodo	17
3. Determinazione dei parametri di qualità.....	19
Indicatori di Fiumicino	19
1. FCO: Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	19
2. FCO: Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	20
3. FCO: Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio.....	21
4. FCO: Percezione sul livello di pulizia toilette.....	22
5. FCO: Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.....	24
6. FCO: PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati	25
7. FCO: Tempo di attesa in coda al check-in	26
8. FCO: Percezione complessiva sull'efficacia ed accessibilità dei servizi di informazione	27
9. FCO: Percezione della connettività WI-FI all'interno dell'aerostazione.....	28
10. FCO: Segnaletica interna, chiara, comprensibile, efficace.....	29
11. FCO: Disponibilità di punti informazione operativi	30
12. FCO: Disponibilità di sedute in area Airside	31
Indicatori di Ciampino	32
1. CIA: Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	32
2. CIA: Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio.....	33
3. CIA: Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	34
4. CIA: Percezione sul livello di pulizia toilette	35
5. CIA: Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.....	36
6. CIA: PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere assistenza da uno dei punti designati	37
7. CIA: Tempo di attesa in coda al check-in.....	38
8. CIA: Percezione complessiva sull'efficacia ed accessibilità dei servizi di informazione	39
9. CIA: Percezione sul livello complessivo di comfort in aerostazione.....	40
10. CIA: Segnaletica interna, chiara, comprensibile, efficace.....	41

11. CIA: Disponibilità di punti informazione operativi	42
12. CIA: Disponibilità di sedute in area Airside	43
Allegato	44
Certificazione Pragma	
 <i>Piano della Tutela Ambientale</i>	 <i>48</i>
<i>1. L'impegno di Aeroporti di Roma</i>	<i>48</i>
<i>2. Il sistema di gestione ambientale ISO 14001</i>	<i>50</i>
<i>3. Aspetti significativi del sistema ambientale ADR e loro rilevanza nella scelta degli indicatori.....</i>	<i>52</i>
3.1 Consumo risorsa idrica.....	52
3.2 Consumi energetici	54
3.3 Emissioni di CO ₂	56
3.4 Produzione di rifiuti.....	57
3.5 Inquinamento acustico	58
3.6 Formazione e sensibilizzazione del personale.....	59
3.7 Gestione dei fornitori	59
<i>4. La scelta degli indicatori</i>	<i>60</i>
4.1 Risparmio energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili	61
4.2 Abbattimento emissioni	62
4.3 Gestione e trattamento dei rifiuti.....	63
4.4 Riduzione dei consumi di acqua potabile.....	63
4.5 Gestione dei fornitori	64
<i>5. Sintesi degli indicatori selezionati.....</i>	<i>65</i>
<i>6. Schede di dettaglio degli indicatori</i>	<i>66</i>
6.1 Aeroporto di Fiumicino	66
6.1.1 Risparmio Energetico.....	67
6.1.2 Produzione di energia alternativa da fonte rinnovabile.....	69
6.1.3 Abbattimento emissioni.....	70
6.1.4 Gestione e trattamento rifiuti.....	71
6.1.5 Riduzione dei consumi di acqua potabile.....	72
6.1.6 Verifica clausole ambientali inserite nei contratti	73
6.2 Aeroporto di Ciampino.....	75
6.2.1 Risparmio Energetico.....	76
6.2.2 Produzione di energia alternativa da fonte rinnovabile.....	78
6.2.3 Abbattimento emissioni.....	79
6.2.4 Gestione e trattamento rifiuti.....	80
6.2.5 Verifica clausole ambientali inserite nei contratti	81

Nota Metodologica

Nel rispetto dell'art. 29 – Piano della Qualità e della Tutela Ambientale – del Contratto di Programma ENAC – ADR del 2012 la presente nota metodologica al “Piano Qualità ed Ambiente di ADR” descrive il meccanismo attraverso il quale gli indicatori selezionati di qualità e tutela ambientale potranno recare conseguenze sulla dinamica tariffaria degli scali di Fiumicino e Ciampino.

Per tali indicatori la società si impegna a raggiungere nel sotto-periodo di regolazione tariffaria obiettivi di miglioramento annuale delle prestazioni rese rispetto ai valori registrati a consuntivo all'Anno Base. Ad ognuno degli indicatori dei due sottogruppi (qualità e tutela ambientale) è attribuito un peso in base ad impatto e gestibilità e la somma dei pesi attribuiti ad ognuno degli indicatori è pari ad 1 (100%), nel rispetto del disposto dell'art. 29, comma 5 (lettera c).

1. Costruzione ed applicazione degli indicatori sintetici

La costruzione degli indicatori sintetici della qualità e dell'ambiente che individuano l'obiettivo complessivo necessario a determinare i valori dei parametri q ed α è coerente con le modalità riportate nell'apposita sezione delle Linee Guida applicative della “Direttiva in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva”.

Il conseguimento degli obiettivi nel corso del sotto-periodo regolatorio sarà verificato annualmente tramite confronto fra valori raggiunti e valori obiettivo per ogni componente dell'indicatore sintetico di qualità e dell'indicatore sintetico di tutela ambientale nel rispetto delle formule a seguire.

$$Q_{j(t)} = \left[\frac{(Iq_{j(t)} - Oq_{j(t)})}{Oq_{j(t)}} \right] * Pq_j$$
$$A_{j(t)} = \left[\frac{(Ia_{j(t)} - Oa_{j(t)})}{Oa_{j(t)}} \right] * Pa_j$$

dove:

a) $Iq_j(t)$ = valore raggiunto nell'anno t per il j -esimo componente dell'indicatore sintetico di qualità, espresso come variazione percentuale rispetto al valore dell'indicatore all'anno base;

- b) $O_{qj}(t)$ = obiettivo prefissato per l'anno t per il j-esimo componente dell'indicatore sintetico di qualità, espresso come variazione percentuale rispetto al valore dell'indicatore all'anno base;
- c) P_{qj} = peso del j-esimo indicatore analitico di qualità;
- d) $I_{aj}(t)$ = valore raggiunto nell'anno t per il j-esimo componente dell'indicatore sintetico di tutela ambientale, espresso come variazione percentuale rispetto al valore dell'indicatore all'anno base;
- e) $O_{aj}(t)$ = obiettivo prefissato per l'anno t per il j-esimo componente dell'indicatore sintetico di tutela ambientale, espresso come variazione percentuale rispetto al valore dell'indicatore all'anno base;
- f) P_{aj} = peso del j-esimo indicatore di tutela ambientale.

Più in dettaglio, sarà predisposta una suddivisione degli indicatori in due tipologie a seconda del modo in cui questi rappresentano le variazioni dei livelli di prestazione erogata:

- gli indicatori crescenti (denominati "C") saranno quelli per i quali il miglioramento è associato ad un aumento dei valori dell'indicatore (es.: livello di pulizia delle toilette)
- gli indicatori decrescenti (denominati "D") saranno quelli per i quali il miglioramento è associato ad una diminuzione dei valori dell'indicatore (es.: tempi di attesa al controllo radiogeno dei bagagli)

Per rendere poi confrontabili i risultati ottenuti per le due diverse tipologie di indicatori si misurerà lo scostamento tra livelli di qualità promessi e quelli effettivamente prestati nel rispetto delle seguenti formule:

Per gli indicatori di tipo "C"

$$Q_{j(t)} = \left[\frac{(I_{qj(t)} - O_{qj(t)})}{O_{qj(t)}} \right] * P_{qj}$$

$$A_{j(t)} = \left[\frac{(I_{aj(t)} - O_{aj(t)})}{O_{aj(t)}} \right] * P_{aj}$$

Per gli indicatori di tipo "D"

$$Q_{j(t)} = \left[\frac{(O_{qj(t)} - I_{qj(t)})}{O_{qj(t)}} \right] * P_{qj}$$

$$A_{j(t)} = \left[\frac{(O_{aj(t)} - I_{aj(t)})}{O_{aj(t)}} \right] * P_{aj}$$

La sommatoria di tutti gli scostamenti di cui sopra darà il valore dell'incremento/decremento del livello di prestazioni raggiunte nel loro complesso rispetto a quanto previsto.

Nell'arco dell'intero sotto-periodo tariffario il confronto fra valori raggiunti e valori obiettivo di cui sopra si può sintetizzare come segue:

$$Q(t)_{\text{maggiore, uguale, minore}} Q_0(t)$$

$$A(t)_{\text{maggiore, uguale, minore}} A_0(t)$$

dove:

nell'arco dell'intero sotto-periodo tariffario **Q** e **A**, **Q₀** e **A₀** sono determinati per ogni anno (t) come segue:

$$Q(t) = \sum_j Iq_j(t) \cdot Pq_j$$

$$A(t) = \sum_j Ia_j(t) \cdot Pa_j$$

$$Q_0(t) = \sum_j Oq_j(t) \cdot Pq_j$$

$$A_0(t) = \sum_j Oa_j(t) \cdot Pa_j$$

2. Meccanismo premiante/penalizzante

L'art. 29 indica in q per qualità e α per ambiente i parametri che misurano lo scostamento degli obiettivi annuali sintetici di qualità e di tutela ambientale raggiunti nello svolgimento del servizio j rispetto a quelli promessi per la stessa annualità.

Se risulta che **Q=Q₀** allora **q=0**. Analogamente se **A=A₀** si ha **α=0**. In questo caso se ne deriva che gli obiettivi di qualità e di ambiente sono raggiunti. Essi si intendono

però raggiunti anche qualora si riscontrino risultati all'interno di una fascia di tolleranza di $\pm 0.25\%$ rispetto agli indicatori-obiettivo sintetici fissati *ex ante*.

Nel caso in cui i risultati cadano all'esterno di tale intervallo, il meccanismo premiante/penalizzante è impostato come segue:

- a) si individua una fascia percentuale di scostamento relativamente alla quale: (i) il limite inferiore è fissato anno per anno dall'indicatore-obiettivo dell'anno precedente (**Qo (t-1), Ao (t-1)**); (ii) il limite superiore è calcolato incrementando l'indicatore-obiettivo dell'anno di una variazione pari alla differenza fra tale obiettivo e quello assegnato per l'anno precedente; (iii) ai fini di quanto sopra, nel primo anno del sotto-periodo regolatorio si assume l' "anno base" come anno precedente;
- b) si assegna a ciascuno dei parametri q e α il loro valore massimo ($\pm 1\%$) al raggiungimento del valore massimo di detta fascia;
- c) nel caso, invece, si registrino valori intermedi, positivi o negativi, nell'ambito della fascia di scostamento, i parametri q e α verranno quantificati con proporzionalità diretta.

Ai fini dell'applicazione va considerato che il miglioramento della qualità costituisce "bene" di cui usufruiscono tutti i servizi aeroportuali. Ad esempio, innalzamenti della funzionalità dell'aeroporto possono consentire incrementi di traffico e dunque anche del numero dei "consumatori" di servizi non regolamentati; del maggior comfort beneficiano quindi gli utenti nella duplice veste di acquirenti di servizi regolamentati e di servizi non regolamentati. Considerazioni simmetriche valgono per il miglioramento ambientale. Ne segue che gli effetti del meccanismo premiante/penalizzante – fissato in un massimo di $\pm 1\%$ dei parametri q e α – devono essere distribuiti su tutti i servizi aeroportuali in relazione alla rispettiva quota di ricavi, misurata per ragioni di semplicità, sull'anno base.

3. Modalità di applicazione

All' "anno base" 2015 per ADR i servizi regolamentati contribuiscono al 75% dei ricavi pertinenti della gestione aeroportuale. In ragione di questo, la variazione massima dei parametri q ed α a valere per il secondo sotto-periodo regolatorio 2017-21 sarà pari a $0,75 * \pm 1\%$.

L'eventuale incremento/decremento tariffario (ϵ) relativo al superamento/mancato raggiungimento degli obiettivi fissati avrà applicazione a fini tariffari sull'annualità successiva. Per l'ultimo anno del sotto-periodo regolatorio esso sarà riconosciuto a fini tariffari nella prima annualità del successivo sotto-periodo regolatorio.

Piano della Qualità

Premessa

La presente Relazione ha lo scopo di illustrare il Piano Qualità di Aeroporti di Roma per il periodo 2017 - 2021 coerentemente con quanto previsto dal Contratto di Programma. L'aggiornamento del Piano Qualità è stato elaborato in coerenza con quanto previsto all'art. 29 del Contratto di Programma stesso, che recita:

- *Comma 3: «Per quanto concerne il secondo “sotto-periodo tariffario” potranno essere individuati dalle parti indicatori differenti da quelli scelti per il primo sotto-periodo tariffario, sulla base di motivate ragioni inerenti anche ai risultati del primo “sotto-periodo” ed a eventuali indicazioni dell’utenza»*
- *Comma 4: «La scelta degli indicatori [...] terrà conto dei valori di consuntivo rilevati all’Anno Base al fine di privilegiare quegli indicatori ancora suscettibili di significativi incrementi migliorativi rispetto ad altri o per i quali sussistano segnalazioni da parte dell’utenza espresse nell’ambito delle periodiche consultazioni»*

Conseguentemente ADR ha ritenuto opportuno modificare l'elenco degli indicatori, sostituendo indicatori che misurano processi meno prioritari per la clientela (passeggeri e vettori) o per i quali è particolarmente difficile garantire ulteriori miglioramenti di particolare rilievo.

Ai fini dell'aggiornamento del Piano della Qualità si è tenuto conto di quanto definito da ENAC nel “Modello di regolazione tariffaria per aeroporti con traffico passeggeri pari o superiore a 8 milioni di passeggeri” (di seguito “Modello di regolazione tariffaria”); gli indicatori inseriti nel Piano Qualità 2017-2021 sono stati selezionati tra quelli previsti dal Modello di regolazione tariffaria o dalla circolare ENAC GEN-06.

1. Il sistema di monitoraggio

ADR è costantemente impegnata nella definizione e implementazione di una politica di miglioramento del livello qualitativo e degli standard dei servizi offerti. Per la qualità del servizio ADR effettua un monitoraggio costante delle performance erogate ai passeggeri mediante sistemi di rilevazione basati su tecniche statisticamente definite secondo quanto stabilito dalla circolare ENAC GEN 06. In particolare, il sistema di monitoraggio dei livelli di qualità è certificato UNI EN ISO 9001 dal 2007.

1.1 Sistema di rilevazione della qualità percepita

Il sistema di monitoraggio di ADR della qualità percepita prevede la somministrazione di questionari, da parte di società terze, che sono compilati in autonomia dai passeggeri. Il piano di campionamento è ripartito su tutto l'anno, sette giorni su sette.

I questionari, redatti con la collaborazione dell'università Roma Tre di Roma, Dipartimento di Studi Aziendali, sono strutturati in modo tale da garantire il monitoraggio di tutti i principali processi aeroportuali, nonché la copertura degli indicatori previsti dalla Carta dei Servizi e dal Contratto di Programma. Per ogni domanda viene richiesto al passeggero di esprimere una valutazione secondo una scala compresa tra "1- pessimo" a "6- eccellente", con l'opzione "non usato" per quei processi facoltativi di cui il passeggero potrebbe non aver fruito, come ad esempio il servizio di riconsegna bagagli o la pulizia delle toilette.

I punti di contatto con il passeggero sono di due tipologie:

- per i passeggeri in partenza il questionario viene somministrato ai *gate* di imbarco
- per i passeggeri in arrivo il questionario viene somministrato nelle sale di riconsegna bagagli.

Il piano di campionamento della qualità percepita è stato definito considerando come popolazione di riferimento il traffico dei passeggeri stratificato per terminal/fascia oraria e giorno della settimana. Per l'anno 2015 il piano di campionamento è stato il seguente:

- Scalo di Fiumicino:
 - 2.000 rilevazioni ogni mese suddivise per il 60% alle partenze e il 40% agli arrivi;
 - agli arrivi il 30% dei passeggeri al terminal T1 e il 70% al terminal T3;

- alle partenze il 40% dei passeggeri ai terminal T1 e T2, e il 60% ai terminal T3 e T5.
- Scalo di Ciampino: 800 rilevazioni ogni mese suddivise per il 60% alle partenze e il 40% agli arrivi.

Il campione così definito garantisce affidabilità statistica¹ mensile a livello di scalo e trimestrale a livello di terminal. Tali percentuali potranno essere soggette a variazioni in caso di modifica dei flussi dei passeggeri/ allocazione voli ai terminal.

Relativamente alle modalità di calcolo degli indicatori di qualità percepita, espressi come percentuali di passeggeri soddisfatti, sono calcolati come rapporto tra il numero di valutazioni comprese tra 4 e 6 (estremi inclusi) e il numero complessivo di risposte ricevute (da 1 a 6) per ogni domanda escludendo dal calcolo le risposte eventuali “non usato”.

1.2 Sistema di rilevazione della qualità erogata

ADR monitora in modo continuo i livelli di servizio offerti ai passeggeri attraverso misurazioni oggettive dei principali servizi aeroportuali, con l’obiettivo di avere a disposizione indicatori che ricomprendano a 360 gradi l’esperienza di viaggio del passeggero.

Complessivamente tra Fiumicino e Ciampino, ADR effettua ogni mese oltre 20.000 controlli oggettivi dei livelli di servizio offerti, tra le seguenti macro-aree¹:

1. Processi e servizi aeroportuali: tempi di servizio dei principali processi (es. discesa primo passeggero, riconsegna bagagli, check-in, controllo sicurezza, controllo passaporti, assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, tax refund)
2. Pulizia Aeroportuale: livelli di pulizia e malfunzionamenti nei terminal e nelle toilette.
3. Attività commerciali: tempi di servizio e conformità a procedure per duty free e food & beverage.

¹ Affidabilità statistica per il 90% della popolazione al 95% di confidenza

2. La scelta degli indicatori 2017-2021

2.1 Criteri per la selezione degli indicatori

Per la definizione degli obiettivi, il piano ADR per la qualità assume come punti di riferimento i seguenti criteri:

1. **Centralità del cliente.** La soddisfazione del cliente è per ADR obiettivo strategico prioritario per la pianificazione dei propri interventi. Come clienti si intendono in primo luogo i passeggeri, ma anche gli operatori (vettori, handler, operatori, ecc.)
2. **Valenza Sociale.** Elevata attenzione rivolta ai passeggeri a ridotta mobilità da parte di ADR durante tutte le fasi di viaggio del passeggero, incluse quelle antecedenti all'arrivo in aeroporto.
3. **Eccellenza del sistema aeroportuale romano.** Roma oltre ad essere la capitale del paese ne costituisce anche una delle principali porte di accesso è quindi necessario che gli aeroporti della capitale contribuiscano a costruire un'immagine positiva del paese verso l'esterno.
4. **Sviluppo del contesto sociale e territoriale.** ADR gestisce una delle principali infrastrutture della regione ed uno dei motori dello sviluppo sociale ed economico del contesto territoriale in cui si colloca.

In considerazione di quanto definito dall'art. 29, commi 3 e 4 del Contratto di Programma ENAC – ADR e tenuto conto di quanto previsto nel documento ENAC “Modello di regolazione tariffaria”, gli indicatori di qualità e i pesi associati a ciascuno di essi per Fiumicino e Ciampino sono stati definiti sulla base delle seguenti indicazioni:

- a) strutturazione del Piano Qualità attraverso l'individuazione di non più di 12 indicatori;
- b) inclusione degli indicatori relativi a “tempo di attesa al controllo bagaglio a mano”, “tempo di attesa riconsegna primo bagaglio”, “tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio” e “percezione sul livello di pulizia toilette”, in quanto ritenuti prioritari per il soddisfacimento delle esigenze degli utenti aeroportuali;
- c) inclusione di 3 indicatori relativi ai servizi di assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità, a fronte di un numero minimo pari a 2 richiesto dal Modello di regolazione tariffaria;
- d) individuazione dei restanti 5 indicatori tra quelli previsti dal Modello di regolazione tariffaria e/o dalla GEN-06, tenendo conto delle singole specificità

che differenziano le varie realtà aeroportuali, sia in termini di volume di traffico gestito che di tipologia dello stesso;

e) attribuzione dei pesi come segue:

- indicatori sub lettera b): 40%
- indicatori sub lettera c): 27%
- Indicatori sub lettera d): 33%

2.2 Indicatori selezionati

Sulla base di quanto precedentemente rappresentato, di seguito sono riportati gli indicatori proposti da ADR per il secondo sotto-periodo 2017-21 che possono essere distinti in due categorie: servizi erogati e percezione dei livelli di servizio offerti al passeggero.

a. Servizi erogati

I parametri selezionati, sia per Fiumicino che per Ciampino, sono i seguenti:

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FONTE ²	SCOPE
Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella A (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella A (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella A (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella B (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella B (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Tabella A (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Disponibilità punti informazione operativi	TPHP ³ /N° punti informazione	GEN-06	FCO e CIA
Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside	GEN-06	FCO e CIA

² Le fonti rappresentate fanno riferimento alla circolare ENAC "GEN-06" e al Modello di regolazione tariffaria (tabella A e B) pubblicato da ENAC.

³ Typical Peak Hour Passenger calcolata in conformità con quanto previsto dalla circolare Enac GEN-06.

b. Percezione dei livelli di servizio

I parametri selezionati per la rilevazione della soddisfazione dei passeggeri sono i seguenti:

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FONTE ⁴	SCOPE
Percezione sul livello di pulizia toilette	% Passeggeri soddisfatti	Tabella A (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% Passeggeri soddisfatti	Tabella B (Mod. di regolaz.tariffaria)	FCO e CIA
Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% Passeggeri soddisfatti	GEN-06	FCO e CIA
Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% Passeggeri soddisfatti	GEN-06	FCO e CIA
Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% Passeggeri soddisfatti	GEN-06	CIA

Va precisato che – se per cause esogene ed imprevedibili – dovesse verificarsi un decadimento significativo della puntualità di scalo o altri eventi esterni alla responsabilità del gestore e tali da destabilizzare l'operatività aeroportuale nel suo complesso, senza che né Gestore, né ENAC abbiano alcuna reale leva gestionale per evitarlo, ENAC potrà prendere in considerazione l'opportunità di escludere a fine anno (in sede di consuntivazione dei risultati), il periodo compromesso.

Qualora invece dovesse verificarsi un decadimento significativo delle performance di un Operatore/Vettore tale da incidere significativamente sulle prestazioni dei livelli di servizio nel periodo di riferimento, è opportuno precisare quanto segue.

Come previsto dal Codice della Navigazione e come riportato nelle premesse della Circolare ENAC GEN-06 e APT-31 il rapporto contrattuale tra Vettore e Handler deve

⁴ Le fonti rappresentate fanno riferimento alla circolare ENAC "GEN-06" e al Modello di regolazione tariffaria (tabella A e B) pubblicato da ENAC.

essere coerente con i minimi contenuti nel Regolamento di Scalo. Qualora le rilevazioni effettuate dal Gestore su base mensile per gli obblighi ad esso derivanti dalle Circolari ENAC GEN 06, dovessero far emergere su un vettore o un Operatore, livelli di servizio inadeguati che portino ad evidenziare un mancato rispetto del principio di coerenza sopra enunciato, si dovrà prevedere l'esclusione a fine anno (in sede di consuntivazione dei risultati) dei dati relativi all'Operatore/Vettore considerato per il periodo e per il processo di servizio compromesso. A tal fine, nella fase di accertamento dell'infrazione conseguente alle risultanze emerse dalle verifiche effettuate su base mensile dal Gestore, dovrà darsi seguito alla segnalazione all'ENAC per l'adozione dei correlati provvedimenti sanzionatori. Queste considerazioni assumono particolare rilievo nel caso di parametri quali i tempi di riconsegna dei bagagli, i tempi di attesa ai check-in, i controlli di sicurezza del bagaglio.

Per tutti gli indicatori considerati vale la metodologia di calcolo definita da ENAC nel documento GEN 06 (in particolare in Linee Guida e Metodologia) sulla redazione delle Carte dei Servizi per i gestori aeroportuali ed i meccanismi di applicazione definiti per gli scali di Fiumicino e Ciampino.

2.3 Anno Base

In conformità a quanto riportato nell'art. 29, comma 2 del Contratto di Programma ENAC - ADR per entrambi gli scali il 2015 è stato preso a riferimento come "anno base" del secondo quinquennio (2017-21).

Come condiviso con ENAC, a causa dell'incendio occorso al Terminal 3 nella notte tra il 6 il 7 Maggio del 2015, per quanto concerne lo scalo di Fiumicino è escluso il periodo compreso tra il 7 Maggio e il 30 Settembre 2015 a causa della sospensione delle rilevazioni nel periodo specificato.

2.4 Analisi di traffico

Nel corso del 2015 si è osservata una crescita dell'economia globale e, contestualmente, si è verificato un sensibile calo dei prezzi del petrolio: con riferimento al settore del trasporto aereo tale combinazione ha favorito un'importante crescita del traffico.

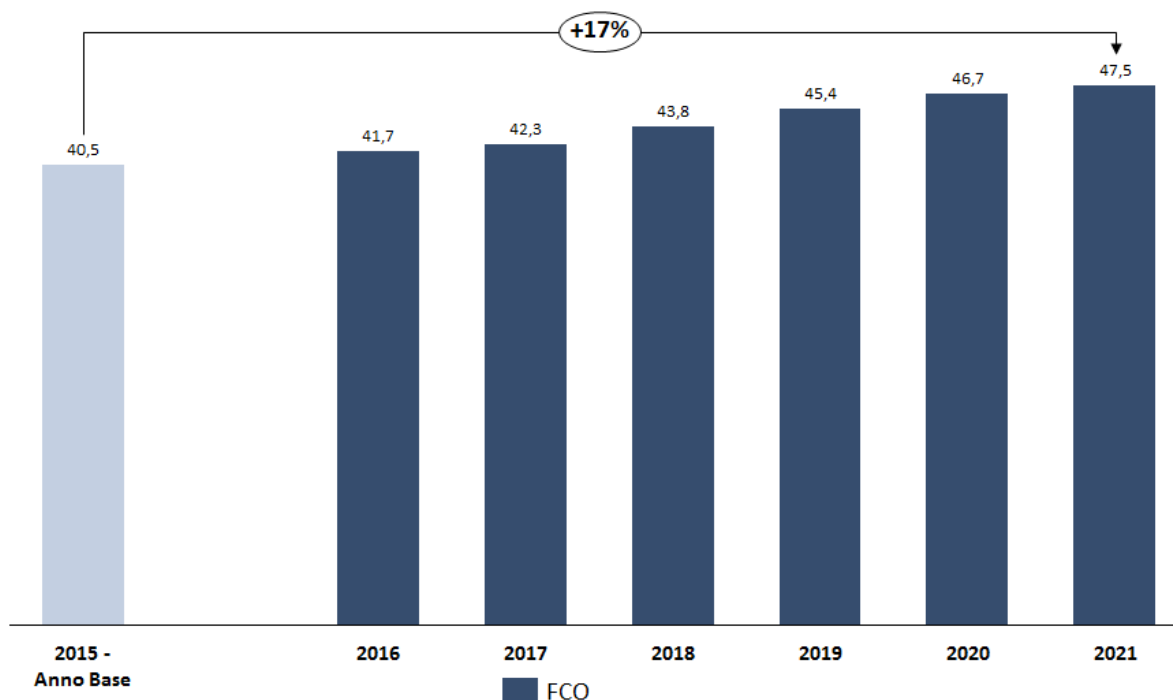
Il sistema aeroportuale romano è il sesto in Europa per volume di traffico passeggeri con un dato di traffico complessivo nel 2015 pari a 46.3 milioni di passeggeri (FCO + CIA), in incremento del 6.1% rispetto al 2014. Tale incremento di traffico è risultato il

secondo più elevato tra i principali operatori aeroportuali in Europa, dietro solo a Madrid (+12%).

Nel corso del 2015 si è assistito a un graduale e progressivo ampliamento del network servito da Fiumicino e Ciampino, sia in termini di nuovi collegamenti che di incremento dell'offerta sulle destinazioni già servite. Nel 2015 ciò ha consentito un incremento dei volumi di traffico in particolar modo per i collegamenti con il Medio-oriente e resto dell'Europa che hanno registrato crescita del 16.5% e del 9.7%, rispettivamente.

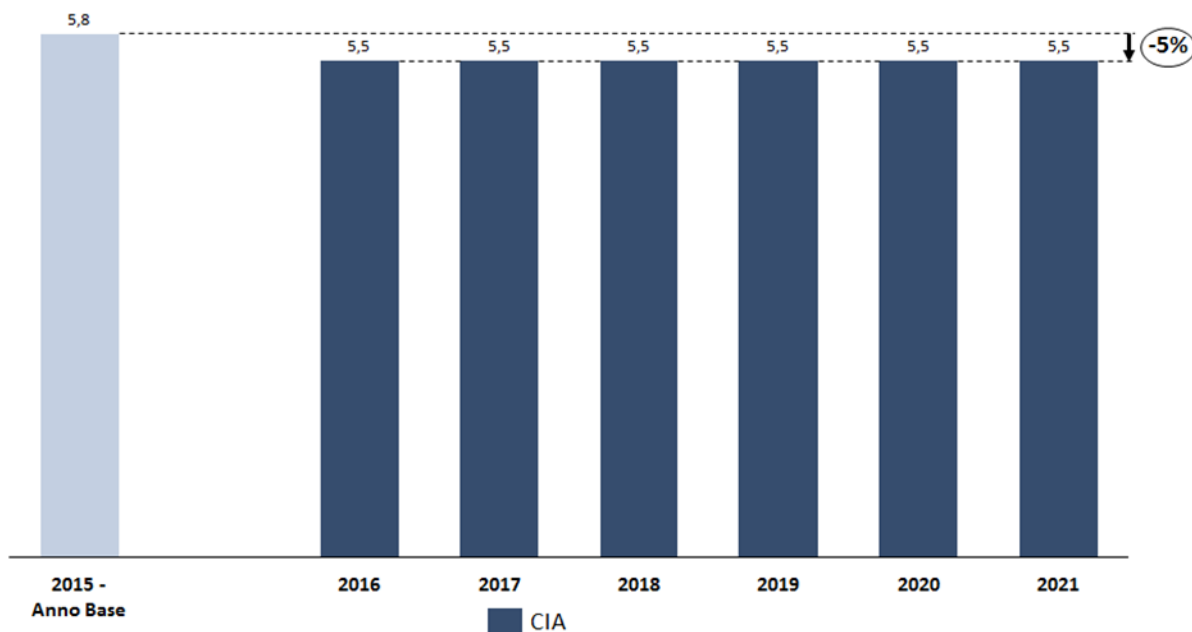
Per quanto concerne lo scalo di Fiumicino, le previsioni di traffico presentano un trend in aumento costante nel secondo sotto-periodo, che porterà il numero di passeggeri a Fiumicino da 40,5 milioni del 2015 ai 47,5 milioni di passeggeri previsti nel 2021, in aumento del 17% rispetto al 2015.

Il grafico seguente rappresenta le stime di traffico di FCO nel secondo sotto-periodo (dati in Milioni di passeggeri).



A Ciampino, invece, a fronte di un picco di traffico registrato nel 2015, a partire dal 2016 le previsioni di traffico mostrano volumi stabili nel quinquennio.

Il grafico seguente rappresenta le stime di traffico di CIA nel secondo sotto-periodo (dati in Milioni di passeggeri).



In considerazione dell’attesa crescita del traffico e degli interventi di adeguamento infrastrutturale nei terminal, la prevista dinamica degli indicatori per il secondo quinquennio del Contratto di Programma – illustrata nei paragrafi successivi e mirante a ulteriori continui miglioramenti – rappresenta per l’azienda un obiettivo sfidante. I lavori nei terminal previsti nel piano investimenti impatteranno sia la *customer experience* sia la disponibilità di strutture e mezzi necessari alla gestione dei servizi aeroportuali.

2.5 Obiettivi per gli indicatori selezionati nel secondo sotto-periodo

Nelle tabelle seguenti viene sintetizzato l'andamento previsto per i parametri relativi alla qualità.

La tabella seguente sintetizza la proposta di indicatori per la determinazione del parametro "q" relativo alla qualità per lo scalo di FCO⁵

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Cluster	Peso Cluster	Peso	Obiettivi					
						2015 Anno base	2017	2018	2019	2020	2021
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatori obbligatori ex Tab. A Linee Guida ENAC	40%	15%	04.34	04.20	04.18	04.15	04.13	04.10
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			5%	29.26	27.20	26.55	26.40	26.25	26.10
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	37.47	35.40	35.15	35.00	34.45	34.30
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti			10%	85,6%	85,8%	86,1%	86,3%	86,6%	86,8%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	Indicatori obbligatori ex Tab. B Linee Guida ENAC	20%	10%	98,7%	98,8%	98,8%	98,9%	98,9%	99,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	10.19	10.15	10.10	10.05	10.00	09.55
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatore facoltativo ex Tab. A Linee Guida ENAC	40%	5%	10.33	10.25	10.20	10.15	10.10	10.05
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatore ex Tab. B Linee Guida ENAC		7%	03.19	03.15	03.12	03.08	03.04	03.00
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	Indicatori ex Carta dei Servizi GEN-06		7%	73,8%	77,0%	78,0%	79,0%	79,5%	80,0%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti			7%	86,9%	87,4%	87,6%	87,8%	88,0%	88,1%
11	Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione			7%	16,48	16,00	15,75	15,50	15,25	15,00
12	Disponibilità di sedute in area airside	TPHP/N° sedute airside			7%	2,10	2,08	2,06	2,04	2,02	2,00

⁵ L'anno base non comprende il periodo impattato dall'incendio 7 Maggio-30 Settembre 2015

La tabella seguente sintetizza la proposta di indicatori per la determinazione del parametro “q” relativo alla qualità per lo scalo di CIA

n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Cluster	Peso Cluster	Peso	2015 Anno base	Obiettivi				
							2017	2018	2019	2020	2021
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatori obbligatori ex Tab. A Linee Guida ENAC	40%	15%	05.36	05.15	05.11	05.07	05.03	05.00
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			5%	20.57	20.10	19.50	19.30	19.10	18.50
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	26.14	25.55	25.40	25.25	25.10	24.55
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti			10%	79,5%	80,0%	80,3%	80,5%	80,8%	81,0%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	Indicatori obbligatori ex Tab. B Linee Guida ENAC	20%	10%	98,3%	98,4%	98,5%	98,6%	98,8%	99,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi			10%	12.47	12.40	12.30	12.20	12.10	12.00
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatore facoltativo ex Tab. A Linee Guida Enac	40%	5%	19.35	19.20	19.05	18.50	18.35	18.20
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa nel 90% dei casi	Indicatore ex Tab. B Linee Guida ENAC		7%	03.01	03.00	02.58	02.56	02.54	02.52
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% pax soddisfatti	Indicatori ex Carta dei Servizi GEN-06		7%	75,8%	76,0%	76,3%	76,5%	76,8%	77,0%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti			7%	85,7%	88,0%	88,5%	89,0%	89,5%	90,0%
11	Disponibilità punti informazione operativi ⁽²⁾	TPHP/N* punti informazione			7%	34,10	29,00	28,75	28,50	28,25	28,00
12	Disponibilità di sedute in area airside ⁽²⁾	TPHP/N* sedute airside			7%	5,80	5,50	5,30	5,10	4,90	4,70

Per l'assegnazione dei pesi ai vari indicatori sono stati considerati, oltre alle indicazioni dettate da ENAC nel Modello di regolazione tariffaria, i seguenti elementi:

- i. Impatto: peso maggiore agli indicatori che si ritiene condizionino maggiormente i livelli di servizio erogati e la soddisfazione dei passeggeri.
- ii. Controllo: peso maggiore agli indicatori sui quali la possibilità di interventi per realizzare miglioramenti è maggiore.

3. Determinazione dei parametri di qualità Indicatori di Fiumicino

1. FCO: TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO BAGAGLIO A MANO

Definizione: L'indicatore calcola il tempo che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo, in minuti, registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra *tempo inizio coda* e *tempo fine coda*, in minuti e secondi.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso più elevata poiché il fattore in esame ha un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria, in considerazione del fatto che coinvolge la totalità dei passeggeri originanti e che rappresenta un punto di contatto chiave con il passeggero.

Livello di prestazione anno base (2015)

Nel 2015 il tempo medio di coda è stato di 4'34" in netto miglioramento rispetto alle performance del 2010 (anno base del primo sotto-periodo) pari a 8'51" facendo registrare un miglioramento del +48%.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un miglioramento complessivo del 9% rispetto alle performance del 2015. In considerazione delle stime di traffico previste per Fiumicino e degli interventi infrastrutturali previsti nei terminal con conseguenze sulle performance, il conseguimento degli obiettivi selezionati nel sotto-periodo rappresenterebbe un traguardo rilevante.

2. FCO: TEMPO DI ATTESA RICONSEGNA PRIMO BAGAGLIO

Definizione: Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, del primo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro del primo bagaglio e il tempo di block-on *del volo stesso*

Peso: Il peso assegnato a tale indicatore è da considerarsi in modo aggregato con l'indicatore correlato relativo al tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio. In quest'ottica è stata data elevata rilevanza al processo di riconsegna bagagli.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 29'26" in netto miglioramento rispetto al dato del 2010 corrispondente a 34'53" (ca. +16%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è stato definito un miglioramento significativo nel quinquennio in esame in virtù della limitazione degli handler a Fiumicino, avvenuta nel corso del 2016, e del rafforzamento del processo di monitoraggio delle performance e dei controlli di compliance effettuati da ADR nei confronti degli handler sottobordo, relativi alla presenza di personale e mezzi in conformità al regolamento di scalo vigente. I nuovi rapporti contrattuali tra handler e gestore consentiranno ad ADR, infatti, di disporre di maggiori leve in tale ambito. Pertanto gli obiettivi presentano un miglioramento di ca. +11% nel 2021 rispetto alle performance del 2015, con un primo balzo del +7% solo nel primo anno sulla base delle motivazioni descritte.

3. FCO: TEMPO DI ATTESA RICONSEGNA ULTIMO BAGAGLIO

Definizione: Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro dell'ultimo bagaglio e il tempo di block-on *del volo stesso*

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta poiché il fattore in esame ha certamente un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria. Rilevazioni effettuate da ADR confermano come i tempi di riconsegna bagagli siano il fattore ritenuto più importante per il passeggero in arrivo.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 37'47", in netto miglioramento rispetto al 2010 (anno base del precedente sotto-periodo) che riportava un tempo pari a 41'26" (ca. +9%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è stato definito un miglioramento significativo nel quinquennio in esame in virtù della limitazione degli handler a Fiumicino, avvenuta nel corso del 2016, e del rafforzamento del processo di monitoraggio delle performance e dei controlli di compliance effettuati da ADR nei confronti degli handler sottobordo, relativi alla presenza di personale e mezzi in conformità al regolamento di scalo vigente. I nuovi rapporti contrattuali tra handler e gestore consentiranno ad ADR, infatti, di disporre di maggiori leve in tale ambito. Pertanto gli obiettivi presentano un miglioramento pari al +9% nel 2021 rispetto alle performance del 2015, con un incremento del 6% nel primo anno.

4. FCO: PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA TOILETTE

Definizione: L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla pulizia e al funzionamento delle toilette presenti in aerostazione.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze, presso i gate di imbarco e agli arrivi nella sala di riconsegna bagagli.

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti.

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso elevata poiché il fattore in esame ha un impatto significativo sull'esperienza di viaggio complessiva del passeggero, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)⁶

Il livello dell'indicatore per l'anno base è pari a 85.6% dei passeggeri soddisfatti.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento continuo nel corso del quinquennio 2017-2021 in considerazione del fatto che i principali interventi in tale ambito sono stati effettuati negli anni passati. In particolare si evidenzia il *refurbishment* completo nel 2014 dei gruppi bagno di Fiumicino, secondo un nuovo *concept* più moderno e funzionale. Gli interventi infrastrutturali sono stati integrati, inoltre, anche con altre iniziative volte al miglioramento dei processi e dell'organizzazione delle attività. A tal proposito, a titolo esemplificativo si menzionano alcuni degli interventi effettuati:

- *Insourcing* del servizio di pulizia delle aerostazioni e dei servizi igienici attraverso la costituzione della società Airport Cleaning (società controllata al 100% da ADR S.p.A.) operante su entrambi gli scali.
- Introduzione del presidio permanente delle toilette da parte di addetti di Airport Cleaning (previsto anche il doppio presidio in caso di picco di traffico)
- Installazione di *smiley box* all'interno dei servizi igienici, con sistemi di *alert* in caso di ripetute valutazioni negative in un breve intervallo temporale.

⁶ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

- Implementazione di sistema di abbattimento di odori e diffusione di profumazione dell'aria in tutti i gruppi di servizi igienici attraverso l'installazione di nuove apparecchiature automatiche.
- Ottimizzazione dei processi, attraverso la predisposizione di procedure ad hoc per la pulizia di aree più complesse dal punto di vista operativo (es. elevatori panoramici, collegamenti terminal-stazione ferroviaria, finger, condizionatori).
- Miglioramenti relativi all'immagine del personale Airport Cleaning attraverso l'acquisto di nuove divise.
- Avvio di corsi di formazione per migliorare le competenze e i comportamenti.

Nel 2013, prima degli interventi sopra riportati, la percentuale di passeggeri soddisfatti si attestava a ca. 63%. Nei successivi 2 anni detta percentuale è sensibilmente incrementata fino ad arrivare al 85.6% nel 2015 (+36%).

Ciò premesso, l'incremento di traffico previsto nel sotto-periodo sarà un fattore che inciderà negativamente sulle performance dell'indicatore rendendo più sfidante il raggiungimento dei target.

5. FCO: PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA EROGATA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

Definizione: Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)⁷

Il livello di soddisfazione si attesta su valori pari al 98.7% di passeggeri soddisfatti.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un sostanziale mantenimento delle ottime performance finora registrate dallo scalo, prevedendo di migliorare l'indicatore fino ad attestarsi al 99% nel 2021.

L'incremento di traffico previsto nel secondo sotto-periodo ed il recente trend di incremento in percentuale delle assistenze rispetto al totale dei passeggeri saranno fattori che incideranno negativamente sulle performance dell'indicatore rendendo più complicato il raggiungimento dei target.

⁷ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo

6. FCO: PRM IN PARTENZA PRENOTATI: ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI

Definizione: Tempo che intercorre dall'arrivo del passeggero PRM prenotato in partenza in uno dei punti designati per l'assistenza fino all'arrivo dell'addetto.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra tempo dell'arrivo del passeggero davanti ad uno dei punti designati e il tempo dell'arrivo dell'addetto.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)⁸

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 10'19".

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento negli anni del piano fino a raggiungere, nel 90% dei casi, il valore di 9'55" nel 2021 ossia un miglioramento complessivo della performance di circa il 4%. Confrontando l'obiettivo in questione con il target individuato nella circolare ENAC GEN-02A, che prevedeva tempi di attesa non superiori ai 10 minuti per i passeggeri PRM in partenza con pre-notifica nell'80% dei casi, emerge il netto miglioramento riguardato da ADR per il quinquennio. In aggiunta, l'incremento di traffico previsto nel sotto-periodo ed il trend recentemente confermato di incremento percentuale delle assistenze rispetto al totale dei passeggeri saranno fattori che incideranno negativamente sulle performance dell'indicatore rendendo più sfidante il raggiungimento dei target

⁸ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

7. FCO: TEMPO DI ATTESA IN CODA AL CHECK-IN

Definizione: Tempo che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di accettazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra il momento in cui il passeggero si posiziona in coda e quello in cui il passeggero arriva davanti al banco di accettazione.

Peso: All'indicatore è stata attribuita una rilevanza inferiore al fine di riservare maggior attenzione ad altri indicatori a più alto impatto sull'esperienza di viaggio del passeggero, come gli indicatori relativi al controllo sicurezza e riconsegna bagagli.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 10'33", migliorando sensibilmente le performance registrate nel 2010 che erano pari a 20'00" (+47%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Pur partendo da una base significativamente migliore rispetto al sotto-periodo precedente, gli obiettivi presentati nel secondo sotto-periodo descrivono un miglioramento ulteriore di circa il 4% nel 2021. In considerazione delle stime di traffico per Fiumicino e degli interventi infrastrutturali previsti nei terminal che impatteranno le performance nei periodi interessati dai cantieri, il conseguimento degli obiettivi traggurdati per il sotto-periodo rappresenta per l'azienda un risultato ambizioso.

8. FCO: PRM IN ARRIVO PRENOTATI: ATTESA A BORDO PER LO SBARCO, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO

Definizione: Tempo che intercorre tra la discesa dell'ultimo passeggero all'ingresso dell'addetto nell'aeromobile per l'assistenza al passeggero PRM.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione

Modalità di calcolo: Differenza di tempo tra la discesa dell'ultimo passeggero e l'ingresso dell'addetto per l'assistenza al passeggero PRM all'interno dell'aeromobile.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio, ma considerato in modo aggregato con gli altri due indicatori dedicati ai passeggeri PRM, si evince l'attenzione riservata a tale tipologia di passeggero da parte di ADR.

Livello di prestazione anno base (2015)⁹

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 3'19".

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento negli anni del piano fino a raggiungere, nel 90% dei casi, il valore di 3'00" nel 2021 ossia un miglioramento complessivo della performance di oltre il 9%. Confrontando l'obiettivo in questione con il target individuato nella circolare ENAC GEN-02A, che prevedeva tempi di attesa non superiori ai 5 minuti per i passeggeri PRM in arrivo con prenotazione nell'80% dei casi, emerge il netto miglioramento trapiantato da ADR per il quinquennio. In aggiunta, l'incremento di traffico previsto nel sotto-periodo ed il trend recentemente confermato di incremento percentuale delle assistenze rispetto al totale dei passeggeri saranno fattori che incideranno negativamente sulle performance dell'indicatore rendendo più sfidante il raggiungimento dei target

⁹ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo

9. FCO: PERCEZIONE DELLA CONNETTIVITÀ WI-FI ALL'INTERNO DELL'AEROSTAZIONE

Definizione: Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al servizio Wi-Fi disponibile in aerostazione.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze, presso le gate di imbarco e agli arrivi dopo il ritiro del bagaglio.

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti.

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito in quanto considerato sempre più un fattore "must have" tra i servizi offerti ai passeggeri. E' stato, comunque, inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza a processi "core", quali la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Livello di prestazione anno base (2015)¹⁰

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari al 73,8%.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento negli anni del piano fino a raggiungere il valore del 80% nel 2021 corrispondente ad un miglioramento complessivo della performance di ca. 8%. In particolare è stato definito un incremento del 4% nel primo anno del secondo sotto-periodo, in virtù delle azioni messe in atto da ADR in questo ambito, quali l'incremento della banda a disposizione dei passeggeri, l'attivazione della funzionalità per la visione di contenuti in streaming, lo sviluppo di una nuova veste grafica delle pagine nella versione mobile. Tali servizi, sono offerti ai passeggeri in modalità gratuita e illimitata.

¹⁰ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo

10. FCO: SEGNALETICA INTERNA CHIARA, COMPENSIBILE ED EFFICACE

Definizione: grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia della segnaletica interna.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze, presso le gate di imbarco e agli arrivi dopo il ritiro del bagaglio.

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 86.9%, in miglioramento significativo rispetto al 2010, anno base del primo sotto-periodo, in cui si attestava all'80% (ca +9%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è stato previsto un miglioramento negli anni del piano qualità fino a raggiungere il valore pari al 88.1% nel 2021, incrementando le performance del +1.4%.

11. FCO: DISPONIBILITÀ PUNTI INFORMAZIONE OPERATIVI

Definizione: l'indicatore segnala il numero di punti che comunicano informazioni relative all'operatività dell'aeroporto, utili alle esigenze dei passeggeri.

Tecnica di rilevazione: Esame di documentazione tecnica: Typical Peak Hour Passengers (TPHP) da banca dati aziendale; numero di punti di informazione da disegni tecnici e verifica di funzionalità.

Modalità di rilevazione: la definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero dei punti di informazione operativi sarà effettuato un conteggio.

Unità di misura: TPHP/N° punti di informazione operativi.

Modalità di calcolo: vengono conteggiati i punti di informazione funzionanti nell'ambito dell'aerostazione e deputati a fornire informazioni su una pluralità di voli in arrivo e partenza, escludendo i display posti sui banchi check-in e sulle gate delle sale di imbarco.

Peso: l'indicatore è stato inserito nella fascia di peso media, dato la rilevanza crescente che assumerà l'indicatore al crescere dei livelli di traffico, che faranno aumentare la TPHP.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore calcolato nell'anno base è pari a 16,48, ovvero poco più di 16 passeggeri per punto informativo con riferimento all'ora di picco. Il dato ha evidenziato nell'arco del primo sotto-periodo un notevole miglioramento in considerazione della base di partenza del 2010, in cui l'indicatore era pari a 25,69, facendo registrare pertanto un miglioramento del +36%.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

La crescita prevista è in funzione delle manutenzioni e delle modalità operative di intervento che saranno implementate nel corso degli anni. Il valore previsto per il 2021 è pari a 15.0 in miglioramento del 9% circa rispetto all'anno base. Tenuto conto delle modalità di calcolo e tecniche di rilevazione, tale indicatore risentirà direttamente, e in modo negativo, degli aumenti di traffico previsti nei prossimi cinque anni.

12. FCO: DISPONIBILITÀ DI SEDUTE IN AREA AIRSIDE

Definizione: l'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area airside per passeggero.

Tecnica di rilevazione: Esame di documentazione tecnica: numero di posti a sedere nell'area airside da disegni tecnici, TPHP da banca dati aziendale.

Modalità di rilevazione: La definizione di Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero delle sedute in area airside sarà effettuato tramite conteggio.

Unità di misura: TPHP/N° posti a sedere area airside.

Modalità di calcolo: Conteggio dei posti a sedere nell'area airside e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso media, dato l'impatto che tale aspetto ha in merito alla soddisfazione dei passeggeri in ambito "comfort".

Livello di prestazione anno base (2015)¹¹

Il valore rilevato nell'anno base è pari a 2.10.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per il presente indicatore è previsto un miglioramento complessivo di ca. il 5% nel 2021, che rappresenta un obiettivo sfidante tenuto conto delle stime di traffico previste in crescita in ciascuno degli anni del secondo sotto-periodo che, per le modalità di calcolo e tecniche di rilevazione rappresentate sopra, impatteranno negativamente il trend dell'indicatore.

¹¹ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

Indicatori di Ciampino

1. CIA: TEMPO DI ATTESA AL CONTROLLO BAGAGLIO A MANO

Definizione: L'indicatore calcola il tempo che intercorre dall'inserimento in coda di un passeggero al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra *tempo inizio coda* e *tempo fine coda*, in minuti e secondi.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso più elevata poiché il fattore in esame ha un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria, in considerazione del fatto che coinvolge la totalità dei passeggeri originanti e che rappresenta un punto di contatto chiave con il passeggero.

Livello di prestazione anno base (2015)

Nel 2015 il tempo medio di coda è stato di 5'36" in netto miglioramento (+41%) rispetto alla performance del 2010 (anno base del primo sotto-periodo) che era pari a 9'26".

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un miglioramento complessivo pari all'11% circa rispetto alle performance del 2015.

2. CIA: TEMPO DI ATTESA RICONSEGNA PRIMO BAGAGLIO

Definizione: Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, del primo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: tempo intercorrente tra l'istante della messa sul nastro del primo bagaglio e il tempo di block-on *del volo stesso*

Peso: Il peso assegnato a tale indicatore è da considerarsi in modo aggregato con l'indicatore correlato relativo al tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio. In quest'ottica è stata data elevata rilevanza al processo di riconsegna bagagli.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 20'57" in miglioramento rispetto al dato del 2010 corrispondente a 22'25" (+7%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un miglioramento nel quinquennio pari al 10% nel 2021.

3. CIA: TEMPO DI ATTESA RICONSEGNA ULTIMO BAGAGLIO

Definizione: Tempo che intercorre dal momento di block-on dell'aeromobile, alla manifestazione sul nastro di riconsegna bagagli, lato airside, dell'ultimo bagaglio del volo oggetto di misurazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Tempo intercorrente tra momento della messa sul nastro dell'ultimo bagaglio e il tempo di block-on *del volo stesso*

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta poiché il fattore in esame ha certamente un elevato impatto sui livelli di soddisfazione dei passeggeri, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria. Rilevazioni effettuate da ADR confermano come i tempi di riconsegna bagagli siano il fattore ritenuto più importante per il passeggero in arrivo.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 26'14", in miglioramento rispetto al 2010 (anno base del precedente sotto-periodo) che riportava un tempo pari a 28'54" (ca. +9%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un miglioramento nel quinquennio corrispondente ad una riduzione dei tempi di servizio del 5% nel 2021.

4. CIA: PERCEZIONE SUL LIVELLO DI PULIZIA TOILETTE

Definizione: L'indicatore mostra il grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla pulizia e al funzionamento delle toilette presenti in aerostazione.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso i gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti.

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso elevata poiché il fattore in esame ha un impatto significativo sull'esperienza di viaggio complessiva del passeggero, in accordo con quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 79.5%, in calo rispetto al 2010 in cui si attestava a 87,9%.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento negli anni del piano fino a raggiungere il valore del 81% nel 2021 ossia un miglioramento complessivo della performance del 2%.

5. CIA: PERCEZIONE SULL'EFFICACIA DELL'ASSISTENZA EROGATA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA

Definizione: Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente all'assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso i gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti.

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)¹²

Il livello di soddisfazione si attesta su valori pari al 98.3% di passeggeri soddisfatti.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un sostanziale mantenimento delle ottime performance finora registrate dallo scalo, prevedendo di migliorare l'indicatore fino ad attestarsi al 99.0% nel 2021.

¹² Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

6. CIA: PRM IN PARTENZA PRENOTATI: ATTESA PER RICEVERE L'ASSISTENZA, DA UNO DEI PUNTI DESIGNATI

Definizione: Tempo che intercorre dall'arrivo del passeggero PRM in partenza in uno dei punti designati per l'assistenza fino all'arrivo dell'addetto.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: tempo registrato nel 90% dei casi ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra tempo dell'arrivo del passeggero davanti ad uno dei punti designati e il tempo dell'arrivo dell'addetto.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso alta data l'elevata valenza sociale che ricopre ed in considerazione di quanto riportato nel Modello di regolazione tariffaria.

Livello di prestazione anno base (2015)¹³

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 12'47".

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento costante nel tempo fino a raggiungere un incremento di circa 6% nel 2021.

¹³ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

7. CIA: TEMPO DI ATTESA IN CODA AL CHECK-IN

Definizione: Tempo che intercorre dal posizionamento in coda di un passeggero al suo arrivo davanti al banco di accettazione.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione giornaliera del livello di qualità erogato.

Unità di misura: Tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza tra il momento in cui il passeggero si posiziona in coda e quello in cui il passeggero arriva davanti al banco di accettazione.

Peso: All'indicatore è stata attribuita una rilevanza inferiore al fine di riservare maggior attenzione ad altri indicatori a più alto impatto sull'esperienza di viaggio del passeggero, come gli indicatori relativi al controllo sicurezza e riconsegna bagagli.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 19'35", migliorando sensibilmente le performance registrate nel 2010 che erano pari a 26'28" (+26%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Pur partendo pertanto da una base significativamente migliore rispetto al sotto-periodo precedente, gli obiettivi presentati nel secondo sotto-periodo descrivono un miglioramento ulteriore di circa il 6% nel 2021.

8. CIA: PRM IN ARRIVO PRENOTATI: ATTESA A BORDO PER LO SBARCO, DOPO LO SBARCO DELL'ULTIMO PASSEGGERO

Definizione: Tempo che intercorre tra la discesa dell'ultimo passeggero all'ingresso dell'addetto nell'aeromobile per l'assistenza al passeggero PRM.

Tecnica di rilevazione: Monitoraggio a campione con affidabilità statistica mensile del dato sullo scalo e trimestrale a livello di singolo terminal.

Modalità di rilevazione: Rilevazioni dirette basate sulla misurazione del livello di qualità erogato da parte di società terza.

Unità di misura: tempo registrato nel 90% dei casi, ottenuto come espansione alla popolazione del tempo stimato dal campione.

Modalità di calcolo: Differenza di tempo tra la discesa dell'ultimo passeggero e l'ingresso dell'addetto per l'assistenza al passeggero PRM all'interno dell'aeromobile.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio, ma considerato in modo aggregato con gli altri due indicatori dedicati ai passeggeri PRM, si evince l'attenzione riservata a tale tipologia di passeggero da parte di ADR.

Livello di prestazione anno base (2015)¹⁴

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 3'01".

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento costante nel tempo fino a raggiungere un incremento di circa 5% nel 2021, arrivando ad un tempo di servizio, nel 90% dei casi, pari a 2'52". Confrontando l'obiettivo in questione con il target individuato nella circolare ENAC GEN-02A, che prevedeva tempi di attesa non superiori ai 5 minuti per i passeggeri PRM in arrivo con prenotazione nell'80% dei casi, emerge il netto miglioramento trapiantato da ADR per il quinquennio.

¹⁴ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo

9. CIA: PERCEZIONE SUL LIVELLO DI COMFORT COMPLESSIVO IN AEROSTAZIONE

Definizione: Grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente al comfort in aerostazione.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario auto-compilato.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso le gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti.

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il *numero dei giudizi positivi* (4,5,6) e il *numero totale dei giudizi* (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi a maggior impatto sulla customer experience, quali come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il livello dell'indicatore per l'anno base è rappresentato dalla performance registrata nel 2015, pari a 75,8%, in calo rispetto al dato registrato nel 2010 pari a 89,9%.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore si prevede un miglioramento negli anni del piano fino a raggiungere il valore del 77.0% nel 2021 ossia un miglioramento complessivo della performance dell'1,6%.

10. CIA: SEGNALETICA INTERNA CHIARA, COMPRENSIBILE ED EFFICACE

Definizione: grado di soddisfazione da parte dei passeggeri relativamente alla chiarezza, alla comprensibilità e all'efficacia della segnaletica interna.

Tecnica di rilevazione: Intervista ai passeggeri attraverso la somministrazione di un questionario.

Modalità di rilevazione: Sondaggio all'interno dei terminal nelle aree partenze (presso i gate di imbarco), e agli arrivi (nella sala di riconsegna bagagli).

Unità di misura: Percentuale passeggeri soddisfatti

Modalità di calcolo: Utilizzando questionari con una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 6 (eccellente), la % di soddisfazione è data dal rapporto tra il numero dei giudizi positivi (4,5,6) e il numero totale dei giudizi (1-6).

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso medio al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, quali come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore registrato nel 2015 è stato pari a 85.7%, in netto miglioramento rispetto al 2010, anno base del primo sotto-periodo, in cui si attestava a 76.7% (ca +12%).

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è stato previsto un miglioramento negli anni del piano qualità fino a raggiungere il valore pari al 90,0% nel 2021, incrementando le performance del 5%.

11. CIA: DISPONIBILITÀ PUNTI INFORMAZIONE OPERATIVI

Definizione: l'indicatore segnala il numero di punti che comunicano informazioni relative all'operatività dell'aeroporto, utili alle esigenze dei passeggeri.

Tecnica di rilevazione: Esame di documentazione tecnica: Typical Peak Hour Passengers (TPHP) da banca dati aziendale; numero di punti di informazione da disegni tecnici e verifica di funzionalità.

Modalità di rilevazione: la definizione del Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero dei punti di informazione operativi sarà effettuato un conteggio.

Unità di misura: TPHP/N° punti di informazione operativi.

Modalità di calcolo: vengono conteggiati i punti di informazione funzionanti nell'ambito dell'aerostazione e deputati a fornire informazioni su una pluralità di voli in arrivo e partenza, escludendo i display posti sui banchi check-in e sui gate delle sale di imbarco.

Peso: l'indicatore è stato inserito nella fascia di peso media, al fine di riservare maggiore importanza ad altri processi, come la riconsegna bagagli, sicurezza e pulizia toilette.

Livello di prestazione anno base (2015)

Il valore base calcolato nell'anno base è pari a 34,10, ovvero poco più di 34 passeggeri per punto informativo con riferimento all'ora di picco. Il dato ha evidenziato nell'arco del primo sotto-periodo un miglioramento del +4% rispetto al 2010, in cui si attestava a 35,60.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per l'indicatore è previsto un miglioramento significativo nell'arco del secondo sotto-periodo, raggiungendo nel 2021 un miglioramento del 18% rispetto al 2015.

12. CIA: DISPONIBILITÀ DI SEDUTE IN AREA AIRSIDE

Definizione: l'indicatore tecnico mostra la disponibilità di posti a sedere nell'area airside per passeggero.

Tecnica di rilevazione: Esame di documentazione tecnica: numero di posti a sedere nell'area airside da disegni tecnici, TPHP da banca dati aziendale.

Modalità di rilevazione: la definizione del Typical Peak Hour Passengers (TPHP) segue le indicazioni presenti nella metodologia inclusa nel cap. 3 della GEN 06. Per quanto riguarda il numero delle sedute in area airside sarà effettuato tramite conteggio.

Unità di misura: TPHP/N° posti a sedere area airside.

Modalità di calcolo: Conteggio dei posti a sedere nell'area airside e calcolo del rapporto TPHP/n° sedute.

Peso: L'indicatore è stato inserito nella fascia di peso media, dato l'impatto che tale aspetto ha in merito alla soddisfazione dei passeggeri in ambito "comfort".

Livello di prestazione anno base (2015)¹⁵

Il valore rilevato nell'anno base è pari a 5,80, ovvero circa 6 passeggeri per posti a sedere in area airside con riferimento all'ora di picco.

Livello di prestazione previsto per gli anni di piano (2017-2021)

Per il presente indicatore è previsto un miglioramento significativo nel piano della qualità che porterà l'indicatore ad un incremento del 19% nel 2021, corrispondente ad un valore dell'indicatore pari a 4,70.

¹⁵ Indicatore aggiunto nel secondo sotto-periodo.

ALLEGATO

**CERTIFICAZIONE DELLA SOCIETA' CHE
EFFETTUA LE RILEVAZIONI - PRAGMA**

Roma, 18 Luglio 2016

c.c.laa. 343341 Irib. Roma 3007/71 c.f. 00819770587 p.iva 00934911009

**Oggetto: CONTRATTO DI PROGRAMMA ADR-ENAC: LE PERFORMANCE DEI DUE SCALI ROMANI
(FCO e CIA: Annualità e Anno base)**

Rif. RM14-4405 - Servizi di monitoraggio qualità aeroporti di Fiumicino e Ciampino contratti MAP 0120/14 e MAP 024/15

Pragma srl, l'Istituto incaricato da Aeroporti di Roma (ADR) di monitorare la qualità percepita (attraverso interviste ai passeggeri) e la qualità erogata (attraverso rilevazione oggettiva dei processi aeroportuali) presso gli aeroporti Leonardo da Vinci a Fiumicino e G.B.Pastine di Ciampino, nel presente documento riporta con validazione i risultati emersi nei periodi

a) ANNUALITA'

- 1 ottobre 2015 – 30 giugno 2016 presso lo scalo di Fiumicino

- 1 luglio 2015 - 30 giugno 2016 presso lo scalo di Ciampino

b) ANNO BASE

- Gennaio 2015 – Dicembre 2015 (escluso il periodo impattato dall'incendio: dal 07-mag 2015 al 30-set 2015) presso lo scalo di Fiumicino

- Gennaio 2015 – Dicembre 2015 presso lo scalo di Ciampino

come previsto dal Contratto di Programma ADR-ENAC.

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



Pragma S.r.l.
Il direttore di ricerca
Rossella Ceccattini



Pragma Srl
Sede centrale: 00162 Roma, Via Nomentana n. 134 Tel. +3906844881 Fax +390684488298
Ufficio operativo: 20125 Milano, Via Arbe n. 34
E-mail: pragma@pragma-research.it - Sito web: www.pragma-research.it





b) ANNO BASE

FIUMICINO				
n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	2015 ¹ Anno base
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	04.34
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	29.26
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	37.47
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	c	85,6%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	c	98,7%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10.19
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10.33
8	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% pax soddisfatti	c	84,3%
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione	% pax soddisfatti	c	73,8%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	c	86,9%

¹ Escluso il periodo impattato dall'incendio: dal 07-mag al 30-set.

LEGENDA

Qualità percepita = % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)
 Tempi medi Q.E. = "mm.ss": minuti/secondi



CIAMPINO				
n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Crescente (c) Vs Decrescente (d)	2015 Anno base
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	05.36
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	20.57
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	26.14
4	Percezione sul livello di pulizia toilette	% pax soddisfatti	c	79,5%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta	% pax soddisfatti	c	98,3%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	12.47
7	Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	19.35
8	Percezione complessiva sull'efficacia e sull'accessibilità dei servizi di informazione	% pax soddisfatti	c	80,5%
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione	% pax soddisfatti	c	75,8%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	c	85,7%

LEGENDA

Qualità percepita = % di pax soddisfatti: voti 6+5+4 (scala a 6 punti)
 Tempi medi Q.E. = "mm.ss": minuti/secondi

Piano della Tutela Ambientale

1. L'impegno di Aeroporti di Roma

Aeroporti di Roma - ADR S.p.A. sin dal 1974 è concessionaria esclusiva per la gestione e lo sviluppo del Sistema aeroportuale della Capitale, costituito dall'aeroporto intercontinentale "Leonardo da Vinci" di Fiumicino e dall'aeroporto "Giovanni Battista Pastine" di Ciampino. ADR è una realtà imprenditoriale impegnata da sempre a fornire servizi di qualità e guidata da valori aziendali che pongono alla base del proprio operare le tematiche del rispetto per l'ambiente e della sostenibilità del proprio business.

ADR: Politica integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza

- ✓ centralità del cliente/utente
- ✓ ricerca dell'eccellenza
- ✓ partecipazione attiva
- ✓ sicurezza delle operazioni aeroportuali
- ✓ gestione efficace di salute e sicurezza sul lavoro
- ✓ salvaguardia dell'ambiente ed efficienza energetica
- ✓ oltre la conformità legislativa, l'approccio proattivo

L'impegno aziendale nella tutela dell'ambiente e nell'orientamento allo sviluppo sostenibile è stato formalizzato a partire dal 1999 con la prima certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001 dello scalo di Fiumicino; nel 2001 è stata raggiunta la medesima certificazione per lo scalo di Ciampino. L'impegno di ADR verso le tematiche ambientali si viene ancor più a strutturare con l'adesione, nel 2011, all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airport Council International) e l'implementazione nel 2012 del Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma ISO 50001. Nel 2012, a fronte dell'implementazione del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza sul lavoro, è stata emanata la "Politica integrata qualità, ambiente, energia e salute e sicurezza sul lavoro" del Gruppo ADR. La gestione delle tematiche sancite nella suddetta politica avviene quindi secondo standard riconosciuti a livello internazionale in base ai quali sono stati certificati i sistemi di gestione di ADR.

Nel 2015 è stato implementato un Sistema di Gestione Integrato per la Società Airport Cleaning (Società controllata da ADR), in conformità alle norme ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 9001. Sempre nel 2015 tutti i sistemi di gestione di ADR sono stati verificati dall'Ente esterno TUV che, a seguito di audit specifici, ha confermato le relative certificazioni. Inoltre, per quanto riguarda la certificazione ACA, nel 2015 è stato riconfermato il livello di accreditamento 3+ "Neutrality" per lo scalo di Fiumicino ed è stato raggiunto il livello di accreditamento 3 "Optimisation" per lo scalo di Ciampino.

2. Il sistema di gestione ambientale ISO 14001

Le attività svolte presso gli aeroporti di Ciampino e Fiumicino sono regolamentate da procedure e istruzioni conformi al Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 (attivo nello scalo di Fiumicino sin dal 1999) volte ad assicurarne la corretta gestione, grazie al coinvolgimento sistematico di tutto il personale.

La decisione di implementare e mantenere attivo nel tempo un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) deriva dalla volontà di assicurare una gestione rigorosa dei processi aziendali e di contribuire a ridurre l'impatto ambientale causato dalle attività aeroportuali. Con il mantenimento di tale SGA, certificato da un ente esterno a garanzia di lavoratori, utenti/clienti e territorio, ADR mira ad ottenere il continuo miglioramento della qualità delle attività aziendali anche in materia di tutela ambientale e di sicurezza ed igiene del lavoro, il tutto mediante la strutturazione e la corretta gestione di procedure relative ad aspetti che possono determinare impatti ambientali. L'attenzione del personale viene mantenuta alta mediante il costante coinvolgimento in specifiche campagne di informazione/formazione, finalizzate a sviluppare la cultura ambientale all'interno dell'organizzazione e a rafforzare la consapevolezza dell'impatto delle attività svolte sull'ambiente in generale e sul territorio circostante in particolare.

Parte del personale ADR ha ricevuto specifica formazione sulle tecniche di auditing ed è entrato a far parte di un gruppo di auditor interni specializzati che, in coordinamento con le funzioni aziendali, esegue periodiche verifiche di conformità alla norma ISO 14001. Tale attività, effettuata in modo continuativo nel corso degli anni, consente di individuare eventuali possibili spunti di miglioramento nella gestione delle tematiche ambientali oltre a garantire il corretto funzionamento del Sistema.

Il Sistema di Gestione Ambientale è inoltre sottoposto periodicamente a verifiche di terza parte al fine di attestarne la conformità ai requisiti della norma di riferimento nonché agli adempimenti legislativi applicabili.

L'Analisi Ambientale costituisce il fondamento dei Sistemi di Gestione Ambientale di ADR; lo scopo di tale documento è di fornire un quadro chiaro, completo, sintetico e aggiornato sia degli aspetti più rilevanti nell'ambito dell'impatto ambientale derivante dalle attività dell'azienda, sia degli aspetti organizzativo-gestionali più significativi.

Il documento contiene infatti un'approfondita analisi degli aspetti ambientali generati dalle attività degli aeroporti di Fiumicino e Ciampino e dell'interazione con lo specifico contesto territoriale circostante che porta, mediante dedicata metodologia di valutazione, all'identificazione delle aree di maggiore attenzione dal punto di vista ambientale. Tale documento è costantemente mantenuto aggiornato ed in linea con le variazioni organizzative, legislative e territoriali. In tale ottica risulta attualmente in revisione al fine del completo allineamento ai contenuti della norma ISO 14001:2015.

Facendo quindi riferimento a quanto già analizzato da ADR nei documenti di Analisi Ambientale degli scali di Fiumicino e Ciampino ed in funzione dell'attuale maturità dei Sistemi di Gestione implementati e delle priorità ambientali rilevanti, sono stati identificati gli indicatori descritti nei paragrafi successivi.

3. Aspetti significativi del sistema ambientale ADR e loro rilevanza nella scelta degli indicatori

3.1 Consumo risorsa idrica

Approvvigionamento

L'elevato numero di passeggeri in transito presso i due scali romani (Fiumicino: oltre 40 milioni di passeggeri/anno; Ciampino: oltre i 5 milioni di passeggeri/anno) e dei relativi accompagnatori, nonché il numero di addetti delle diverse società che operano all'interno dell'ambito aeroportuale influiscono significativamente sull'utilizzo di acqua, sia per uso potabile che per uso industriale. Fiumicino in particolare si caratterizza come una media città la cui popolazione può superare i 250.000 abitanti.

Presso lo scalo di Ciampino viene utilizzata esclusivamente acqua potabile prelevata direttamente dall'acquedotto pubblico e utilizzata prevalentemente per i servizi igienici, di ristorazione e per l'innaffiamento delle aree verdi.

La realtà dello scalo di Fiumicino è caratterizzata dalla presenza di una rete duale che consente di gestire separatamente i consumi per i quali è necessario utilizzare acqua potabile da quelli per i quali è possibile servirsi di acqua industriale. Infatti il Gruppo ADR è dotato, a Fiumicino, di un depuratore biologico per il trattamento delle acque reflue aeroportuali, che permette il riutilizzo delle acque depurate in applicazioni industriali, quali impianti termici e rete antincendio. In questo scalo, l'acqua potabile viene invece fornita da gestore pubblico e distribuita da ADR su tutto il sedime aeroportuale, con un consumo concentrato prevalentemente nelle aerostazioni.

I consumi idrici nel corso degli ultimi anni sono costantemente diminuiti; infatti, nonostante un incremento del transito di passeggeri di circa il 20%, i consumi di acqua potabile si sono ridotti di circa il 50% dal 2009 al 2015. E' inoltre da sottolineare che la qualità dell'acqua potabile è garantita attraverso l'effettuazione di analisi chimico-biologiche periodiche (circa 260 campionamenti/anno presso gli scali).

Scarichi

Presso lo scalo di Fiumicino, ADR gestisce la rete di scarico delle acque reflue e ne assicura il trattamento mediante i seguenti impianti:

- un depuratore biologico a fanghi attivi;
- un depuratore biologico a biodischi.

Per assicurare la qualità delle acque meteoriche raccolte da piste e piazzali sono presenti i seguenti impianti:

- quattro disoleatori per il trattamento delle acque meteoriche di dilavamento delle piste 2 e 3 e dei piazzali adiacenti;
- tredici impianti di prima pioggia per il trattamento delle acque di dilavamento di pista 1

Sono presenti anche quattro gruppi di impianti di raffreddamento impiegati per il condizionamento dei Terminal dello scalo di Fiumicino.

Le attività di gestione e monitoraggio costante assicurate da ADR per gli impianti di trattamento (autorizzati dalla Città Metropolitana di Roma Capitale) consentono di garantire un pieno controllo sulla qualità dell'acqua scaricata nei corpi idrici superficiali adiacenti allo scalo di Fiumicino, assicurandone la piena compatibilità con gli habitat acquatici presenti nei canali ricettori.

Il sistema fognario del sito di Ciampino presenta una natura promiscua in ragione del couso che ne fanno ADR, gli organi militari e le altre strutture civili esistenti nel sedime aeroportuale: è presente una rete primaria di pertinenza AMI ed una secondaria propria di ADR, che provvede periodicamente alla pulizia della rete secondaria al fine di prevenire intasamenti delle fognature stesse.

Le acque chiare provenienti dai piazzali di sosta aeromobili, dalle coperture manufatti e dalle aree di viabilità ordinaria e parcheggio autoveicoli (hangar, officine), sono raccolte in parte da un collettore AMI ed in parte da un collettore ADR realizzato nel 1994. Entrambe confluiscono nell'impianto disoleatore dell'Aeronautica Militare, per poi essere immesse nel Fosso Almone. Le acque in uscita dall'impianto di depurazione e le acque derivanti dalle piste sono comunque inviate al disoleatore prima dell'immissione nel recapito finale.

3.2 Consumi energetici

Per entrambi gli scali, dal 2012 è stata ottenuta la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia in conformità alla norma ISO 50001, che supporta, attraverso un Piano d'Azione Energetico costantemente aggiornato, la pianificazione degli interventi e degli investimenti, l'analisi ed il monitoraggio dei trend energetici per il miglioramento delle performance.

Tutti gli aspetti energetici, come già sopra evidenziato, sono comunque oggetto di specifiche attività di monitoraggio ed azioni di miglioramento nell'ambito delle attività condotte per il Sistema di Gestione dell'Energia (ISO 50001).

Fiumicino

L'energia elettrica che alimenta l'aeroporto di Fiumicino deriva per circa il 98% da una centrale di cogenerazione, presente sul sedime aeroportuale, mentre il restante 2% viene acquistata dalla rete di distribuzione.

L'energia termica viene anch'essa, per la maggior parte, prodotta dalla centrale di cogenerazione e la rimanente parte viene fornita dalle centrali a gas metano.

Le risorse energetiche sono quindi garantite da due grandi centrali:

- una centrale di cogenerazione alimentata a gas metano per la produzione sinergica di energia elettrica e termica, di potenza complessiva erogabile di circa 26 MW
- una centrale a gas metano, con una potenza complessiva di 48,8 MW con funzione di back-up della centrale di cogenerazione.

Presso l'aeroporto di Fiumicino negli ultimi anni si è registrato un trend in diminuzione dei consumi di energia elettrica dovuto ai significativi interventi di efficienza energetica messi in atto. Sono state infatti effettuate attività di sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led nei Terminal, nelle piste e nei piazzali arrivando ad interessare la quasi totalità dei corpi illuminanti presenti. Sono inoltre stati installati numerosi ventilconvettori ad inverter (150 nel solo nel 2015) in sostituzione di quelli ordinari e sono stati installati gruppi frigo ad inverter e fan coil ad inverter. In più, sono state sostituite le UTA e le torri evaporative del T3 corpo centrale.

Negli ultimi anni sono stati effettuati lavori di sostituzione dei motori con motori ad alta efficienza ed è stato inoltre implementato un sistema di monitoraggio dei consumi termici. A questi interventi si aggiungono le attività di carattere gestionale, già in atto da diversi anni, finalizzate alla riduzione dei consumi energetici attraverso il monitoraggio costante e la regolazione del condizionamento.

Nel 2008 l'aeroporto consumava 178 GWh/anno di energia elettrica assistendo 35 milioni di passeggeri. Nel 2015 i consumi consuntivati sono risultati pari a 152 GWh/anno assicurando i necessari servizi a 40 milioni di passeggeri.

Sempre sul fronte dell'ottimizzazione dei consumi elettrici, particolarmente innovativo è stato il progetto per la realizzazione di un'isola smart grid presso la terrazza del T1 situata a livello partenze. In questo ambito sono stati installati un insieme di impianti a fonte rinnovabile costituiti da un impianto fotovoltaico da 15 kW elettrici e 20 kW termici, un impianto solare a concentrazione per la produzione di energia termica da 7 kW e un impianto eolico da 3 kW, gestiti da un sistema intelligente di accumulo di energia elettrica che fornirà alimentazione a due stazioni di ricarica di auto elettriche (l'impianto entrerà in esercizio appena conseguite le necessarie autorizzazioni).

Ciampino

L'impianto elettrico del complesso aeroportuale di Ciampino, con proprie cabine di trasformazione, è collegato alla rete di distribuzione dell'ACEA con consegna in media tensione (MT) alla cabina C1.

La distribuzione avviene attraverso 8 cabine di MT che servono le diverse aree del sedime e all'interno di ogni cabina di trasformazione sono collocati i trasformatori da MT a bassa tensione (BT) con potenze sufficienti all'attuale richiesta di energia all'interno del sedime aeroportuale.

Per quanto riguarda la climatizzazione, sono presenti 6 centrali termiche alimentate a gas metano, tre delle quali di potenzialità superiori a 3 MW.

Come per Fiumicino, anche presso l'aeroporto di Ciampino negli ultimi anni si è registrato un trend in diminuzione dei consumi di energia elettrica, passando dagli 11,8 GWh del 2008 ai 10,6 GWh del 2015. Tale riduzione è stata ottenuta grazie ai significativi interventi di efficienza energetica messi in atto, dalla sostituzione dei corpi illuminanti con tecnologia a led nei Terminal, nelle piste, nei piazzali e nella

viabilità esterna, all'implementazione di un sistema di telegestione dei consumi elettrici delle cabine da remoto analogo a quello di Fiumicino. È stato inoltre installato un nuovo gruppo pompa di calore ed una nuova caldaia, a cui si aggiunge l'installazione di pannelli solari per acqua calda.

3.3 Emissioni di CO₂

ADR nel 2011 ha aderito all'Airport Carbon Accreditation (ACA) di ACI Europe (Airport Council International), sistema di certificazione che prevede quattro livelli di accreditamento (1,2,3,3+).

Lo scalo di Fiumicino ha raggiunto già nel 2014 il massimo livello di accreditamento 3+ "Neutrality", compensando le emissioni dirette con l'acquisto di "crediti di carbonio" provenienti da progetti di produzione di energie rinnovabili, riduzione di emissioni di gas serra e implementazione di sistemi di illuminazione a risparmio energetico.

Il sito di Ciampino ha raggiunto nel 2015 il livello 3 di accreditamento "Optimisation", che prevede la quantificazione di tutte le emissioni dirette e indirette e la dimostrazione dei miglioramenti assoluti o relativi delle performance conseguite.

In questo ambito gli autoveicoli utilizzati dalle società del Gruppo ADR per lo svolgimento delle proprie attività influiscono sulle emissioni in atmosfera ricadenti sotto il diretto controllo della società.

In relazione alla mobilità in aeroporto, i consumi energetici sono legati all'uso di benzina verde e gasolio per la movimentazione dei mezzi aeroportuali, comprensivi del parco auto acquisito attraverso noleggio a lungo termine e degli automezzi di tipo operativo, di proprietà ADR, costituiti da autovetture, mezzi speciali/rampa e mezzi elettrici.

I consumi di carburante derivanti dal traffico veicolare dei mezzi di proprietà ADR è dovuto sicuramente a piccoli spostamenti interni all'aeroporto e tra l'aeroporto di Fiumicino e quello di Ciampino; a questi vanno aggiunte alcune attività specifiche, quali lo spazzamento meccanizzato (Fiumicino e Ciampino) e il controllo del perimetro aeroportuale (Fiumicino).

3.4 Produzione di rifiuti

La produzione di rifiuti rappresenta uno dei principali aspetti ambientali degli scali aeroportuali, in particolar modo per l'aeroporto di Fiumicino che vede il transito di più di 40 milioni di passeggeri anno. Inoltre nel sedime aeroportuale sono presenti molteplici soggetti terzi produttori di rifiuti di diversa natura. Della totalità dei rifiuti prodotti annualmente, quelli urbani o assimilabili (carta, cartone, plastica, legno, ecc.) rappresentano più del 91% dei rifiuti totali prodotti a Fiumicino e la quasi totalità (99,05%) di quelli prodotti a Ciampino.

In ADR la gestione dei rifiuti risulta rigorosamente strutturata e organizzata grazie alla presenza di specifiche procedure ed istruzioni operative, che coprono la quasi totalità degli aspetti. Ad ottobre 2014 presso lo scalo di Fiumicino è stata avviata la fase operativa del nuovo servizio di raccolta dei rifiuti "porta a porta", denominato "la raccolta differenziata vola" che nel 2015 ha consentito di ottenere una percentuale di rifiuti differenziati pari al 74%. A settembre 2014 è stato formalizzato un apposito contratto con un operatore specializzato per il trattamento della frazione umida organica, al fine di avviare a recupero un quantitativo medio mensile di circa 60 tonnellate di rifiuti compostabili.

Presso l'aeroporto di Fiumicino attualmente sono presenti 5 isole ecologiche per la raccolta dei rifiuti, che, a valle delle variazioni strutturali dell'aeroporto previste nel prossimo biennio, confluiranno in 3 isole di maggiori dimensioni.

Presso lo scalo di Ciampino sono invece presenti 2 isole ecologiche la cui realizzazione ha determinato un miglioramento nella gestione della raccolta differenziata.

Si segnala inoltre che nel giugno 2012 ADR ha ottenuto l'iscrizione alla categoria 8 classe E dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali e, in virtù di ciò, dal mese di agosto 2012 gestisce anche i rifiuti prodotti da soggetti terzi operanti nel sedime aeroportuale di entrambi gli scali.

3.5 Inquinamento acustico

ADR opera nell'ambito del sistema di norme nazionali e regionali che definiscono le regole da seguire per le attività connesse alla gestione delle problematiche di inquinamento acustico, ivi incluse le modalità di misurazione dell'impatto acustico e la definizione dei vari limiti alle emissioni di rumore, proponendosi però costantemente l'obiettivo di ottimizzare le prestazioni dei propri sistemi di misurazione e di minimizzare gli impatti sul territorio delle attività aeroportuali.

Gli scali di Fiumicino e Ciampino si sono dotati di due sistemi di monitoraggio indipendenti (uno per ciascuno scalo) pienamente conformi ai requisiti contenuti nel DM 20 maggio 1999, che monitorano quotidianamente l'andamento dei livelli di inquinamento acustico e che sono in grado di discriminare, attraverso l'associazione degli "eventi di rumore" con i tracciati radar forniti da ENAV, il rumore di origine aeronautica dagli altri eventi acustici non dovuti all'attività di volo.

Nel 2015, per migliorare ulteriormente le prestazioni del sistema, è stato incrementato il numero delle centraline operative che sono diventate 19 (di cui due rilocabili) a Fiumicino e 10 (di cui due rilocabili) a Ciampino.

Per entrambi gli scali è stata approvata la cosiddetta "zonizzazione acustica aeroportuale", che viene sistematicamente verificata attraverso le misure effettuate con i sistemi di monitoraggio sopra descritti.

Per il solo scalo di Ciampino, essendosi verificate le condizioni previste dal D.M. 29/11/2000, sono stati presentati alle autorità competenti la "mappa dei conflitti" e il "piano di contenimento ed abbattimento del Rumore" (PCAR), che sarà soggetto ad approvazione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Per lo scalo di Fiumicino, allo scopo di mitigare gli effetti acustici prodotti, ADR ha inoltre realizzato nel corso del tempo una serie di interventi a terra fra cui: dune artificiali di 4-6 metri di altezza a lato della Pista 1 che limitano il rumore durante la fase di rullaggio; una barriera vegetale, costituita da macchia mediterranea, arbusti e alberi lungo l'autostrada Roma-Fiumicino, per contenere il rumore all'interno del confine aeroportuale; "uscite veloci" sulla Pista 1 per consentire agli aeromobili in atterraggio di liberare la pista di volo senza l'uso del comando "reverse" e rifacimento

della piazzola prova motori, con la realizzazione di barriere fonoassorbenti e fonoisolanti.

3.6 Formazione e sensibilizzazione del personale

La formazione del personale è un aspetto fondamentale della corretta gestione delle attività lavorative, ma allo stesso tempo anche della consapevolezza dell'impatto di queste attività sull'ambiente e delle conseguenze che ne possono derivare. ADR da sempre pone la formazione al centro delle priorità aziendali, effettuando in media più di 6000 ore di formazione suddivisa tra formazione per neoassunti, formazione in materia di sicurezza in generale e aeroportuale in particolare, formazione nell'ambito degli specifici aspetti ambientali, oltre che attività di addestramento per specifiche mansioni.

3.7 Gestione dei fornitori

ADR è consapevole che le attività svolte dai propri fornitori, se non condotte nel modo più corretto, possono generare impatti negativi sull'ambiente e, in linea di principio, compromettere il lavoro realizzato per una conduzione ottimale delle attività gestite direttamente. Per evitare questo tipo di problematiche, ADR ha predisposto specifiche procedure che definiscono in modo formale gli obblighi ed i comportamenti che debbono essere adottati dai vari operatori per garantire il rispetto delle norme ambientali. Queste procedure integrano quanto previsto dai modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/01 e dal Codice Etico adottati dal Gruppo ADR.

Nello specifico, gli ambiti presi in esame sono:

- Gestione di rifiuti
- Gestione delle acque (reflue, meteoriche, superficiali, sotterranee, ecc...)
- Emissioni in atmosfera
- Gestione serbatoi contenenti carburanti o altri prodotti chimici
- Gestione materiali contenenti amianto

Tali procedure sono fornite al momento della stipula del contratto a subconcessionari, operatori aeroportuali, lavoratori in appalto e ogni altro soggetto operante sugli scali di Fiumicino e Ciampino. Per assicurare il rispetto del sistema procedurale, ADR ha attivato un programma di verifiche strutturato che consente di individuare i comportamenti difformi e di attivare azioni di miglioramento.

4. La scelta degli indicatori

Per la scelta degli indicatori da adottare ADR ha preso a riferimento in primo luogo quanto indicato dalle Linee Guida ENAC del luglio 2015, in coerenza con quanto stabilito all'art. 29.3 del Contratto di Programma che prevede in occasione dell'aggiornamento quinquennale l'introduzione di indicatori differenti da quelli del primo sotto-periodo in base a motivate ragioni anche in considerazione dei risultati raggiunti. Le Linee Guida ENAC del luglio 2015 forniscono un articolato elenco di indicatori di prestazione ambientale nell'ambito dei quali è rappresentabile in modo più efficace rispetto agli indicatori applicati nel primo quinquennio l'effettivo impegno aziendale per il rispetto dell'ambiente.

A partire da tale riferimento sono state individuate le aree nelle quali si ritiene di poter intervenire assicurando i maggiori benefici in termini di tutela dell'ambiente e di miglioramento della sostenibilità complessiva del sistema aeroportuale romano.

4.1 Risparmio energetico e produzione di energia da fonti rinnovabili

La tematica energetica, in un contesto come quello aeroportuale, è certamente una di quelle di maggior rilievo e, alla luce delle azioni già messe in atto nel corso degli ultimi anni, ADR ha ritenuto di proseguire su tale percorso di miglioramento e di adottare, sia per lo scalo di FCO che di CIA, nell'ambito dei parametri previsti dall'allegato A alle linee guida ENAC, i seguenti obiettivi di miglioramento individuati nell'ambito del Gruppo 1.A e 1.B:

- ✚ 1) Riduzione del consumo di energia mediante sistemi di gestione di apparati di illuminazione e di condizionamento (Building Management System, cellule fotosensibili, sensori di movimento, ecc...);
- ✚ 2) Produzione di energia elettrica tramite installazione di impianti fotovoltaici con elevati rendimenti e basso coefficiente di degradazione del modulo nel tempo.

ADR è stata certificata ISO 50001 nel novembre 2012 da Bureau Veritas, ed è stato uno tra i primi aeroporti europei ad aver ottenuto e mantenuto tale certificazione energetica. Pertanto sono diversi anni che il sistema di certificazione produce i propri frutti, grazie al circolo virtuoso di misure, analisi, identificazione delle opportunità, realizzazione di interventi/ottimizzazioni, misurazione dei risultati, ecc.. Basterà citare un indicatore su tutti: il consumo di energia elettrica per passeggero è costantemente diminuito dal 2009 (anno in cui valeva 5,23 kWh/pax), fino al 2015 (anno in cui è sceso a 3,76 kWh/pax), con una riduzione quindi maggiore del 28%. Pertanto l'identificazione degli indicatori proposti nel presente documento è effettuato a partire da un articolato percorso di ottimizzazione energetica e di un'ampia gamma di interventi già realizzati.

In particolare il primo indicatore è finalizzato a dare evidenza dei risultati che saranno raggiunti in termini di riduzione dei consumi mediante ulteriori interventi che prevedono l'introduzione di sistemi di gestione automatica sugli impianti di illuminazione e di condizionamento. Si prevede di potenziare ed ampliare il sistema di diagnostica avanzata e predittiva per la manutenzione degli impianti di condizionamento, utilizzando la strumentazione sviluppata da una società americana

leader nel settore che vanta applicazioni in tutto il mondo. Questo sistema consentirà di individuare con ampio anticipo eventuali guasti o malfunzionamenti degli impianti. Intervenendo prontamente si potrà evitare che gli impianti funzionino in modalità degradata, con maggiori consumi, per tutto il periodo che intercorre tra l'inizio del guasto ed il suo manifestarsi palesemente.

Inoltre si prevede di interfacciare alcuni sistemi di scalo (AODB, FIDS, TVCC, ecc.) con il Building Management System al fine di regolare le prestazioni fornite dal sistema di condizionamento e dal sistema di illuminazione nelle singole zone, sulla base dell'occupazione delle relative aree. Per realizzare questo è necessario che il sistema di condizionamento e quello di illuminazione siano gestibili per zone e da remoto. Attualmente questa condizione, per gli impianti di climatizzazione, è già realizzata per FCO, mentre lo è solo parzialmente per CIA. Il sistema di gestione dell'illuminazione invece, sia per FCO che per CIA, non è adeguatamente separato per zone e non è comandabile da remoto.

Pertanto si rendono necessarie opere importanti sui sistemi di illuminazione di entrambi gli scali per adeguarli a quanto necessario e per collegarli ad un sistema centralizzato di telecomando. Questo sistema si interfacerà con i vari altri sistemi di scalo per poter gestire i comandi in modo opportuno consentendo di minimizzare i consumi, ma anche di migliorare il comfort e la sicurezza dei passeggeri e degli utenti.

Il secondo indicatore invece rifletterà l'aumento di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, in seguito all'attuazione di un programma importante di installazione di impianti fotovoltaici sulle coperture dei terminal e di altri edifici, principalmente presso il sedime di FCO, ma anche di CIA.

4.2 Abbattimento emissioni

ADR è uno dei pochi grandi aeroporti a livello mondiale ad aver conseguito il livello di neutralità nell'ambito del sistema di certificazione delle emissioni ACA (Airport Carbon Accreditation). A conferma di tale impegno ADR ha deciso di ridurre ulteriormente le emissioni in atmosfera collegate alle attività direttamente gestite. Considerando il contributo delle emissioni derivanti dall'utilizzo degli autoveicoli

aziendali, ADR, nell'ambito dei parametri previsti dall'allegato A alle linee guida ENAC, ha deciso di adottare, sia per lo scalo di FCO che di CIA, il seguente obiettivo di miglioramento individuato nell'ambito del Gruppo 1.C :

- ✚ Sostituzione di parte del parco veicoli esistente con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc...).


4.3 Gestione e trattamento dei rifiuti

A partire dal lavoro svolto negli ultimi anni, ADR intende concentrarsi in particolare sull'ottimizzazione del ciclo di raccolta dei rifiuti nelle aerostazioni. In tali aree infatti esiste ancora un margine di miglioramento significativo: nel 2015 la percentuale di rifiuti differenziati è stata del 50% sul totale. Tale risultato è stato conseguito grazie all'introduzione del processo di raccolta porta a porta a tariffa puntuale. Per il futuro si intende accrescere questa percentuale intervenendo sull'organizzazione del processo di raccolta e modificando l'attuale struttura delle tariffe. Coerentemente, nell'ambito dei parametri previsti dall'allegato A alle linee guida ENAC, ADR ha deciso di adottare, sia per lo scalo di FCO che per quello di CIA, il seguente obiettivo di miglioramento individuato nell'ambito del Gruppo 2.C:

- ✚ % di rifiuti correttamente differenziati sul totale dei rifiuti prodotti.

4.4 Riduzione dei consumi di acqua potabile

A partire dal lavoro svolto negli ultimi anni ADR intende concentrarsi sull'ottimizzazione della gestione dei consumi di acqua potabile in particolare utilizzandola esclusivamente per gli usi per i quali è specificamente necessaria, passando invece all'impegno dell'acqua industriale in tutti gli altri casi. Negli ultimi anni i litri di acqua potabile utilizzata per assicurare il transito di ciascun passeggero sono costantemente diminuiti su entrambi gli scali e si ritiene che tale processo possa essere ulteriormente migliorato. Coerentemente, nell'ambito dei parametri previsti dall'allegato A alle linee guida ENAC, ADR ha deciso di prendere a riferimento, solo per lo scalo di FCO, l'obiettivo di miglioramento definito nella scheda del Gruppo 2.D, concentrando però il proprio impegno sulla riduzione del consumo di acqua potabile piuttosto che di acqua intesa in senso lato:

 Litri di acqua potabile consumata per passeggero.

4.5 Gestione dei fornitori

Nella gestione dei contratti, essendo già da tempo consolidata la prassi di inserire clausole ambientali (come individuato nel Gruppo 3.B delle linee guida ENAC), si è rilevata l'opportunità di inserire tra gli obiettivi di miglioramento, sia per lo scalo di FCO che per quello di CIA, quello di seguito descritto al fine di rafforzare le azioni di verifica operativa dell'attuazione delle stesse:

 Verifica attuazione clausole ambientali espresse nei riferimenti contrattuali .

5. Sintesi degli indicatori selezionati

Indicatori Ambiente - FCO

Indicatore	U.M.	Anno base 2015	Peso CdP	Obiettivi				
				2017	2018	2019	2020	2021
Riduzione del consumo di energia presso i terminal	Riduzione del consumo di energia (in kWh), rispetto all'anno base	84.071.268	0,24	83.650.912	83.230.555	82.810.199	82.389.843	81.969.486
Produzione di energia tramite installazione di impianti fotovoltaici	MWh prodotti da fonti tradizionali (non rinnovabili), rispetto ai MWh consumati	100%	0,19	100,0%	99,5%	99,0%	98,7%	98,5%
Sostituzione dei veicoli del car-pooling con veicoli a ridotte emissioni	% di veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	94%	0,10	94%	87%	79%	72%	65%
Raccolta differenziata dei rifiuti non pericolosi	% di rifiuti differenziati presso le aree transito passeggeri	50%	0,24	51%	52%	53%	54%	55%
Riduzione dei consumi di acqua potabile	% riduzione dei consumi (in litri) di acqua potabile consumati per pax, rispetto all'anno base	15,57	0,19	15,41	15,26	15,10	14,95	14,79
Verifica rispetto clausole ambientali inserite nei contratti	% di contratti NON verificati	100%	0,05	90%	85%	80%	70%	60%

Indicatori Ambiente - CIA

Indicatore	U.M.	Anno base 2015	Peso CdP	Obiettivi				
				2017	2018	2019	2020	2021
Riduzione del consumo di energia	Riduzione del consumo di energia (in kWh), rispetto all'anno base	10.680.932	0,29	10.627.527	10.574.123	10.520.718	10.467.313	10.413.909
Produzione di energia tramite installazione di impianti fotovoltaici	MWh prodotti da fonti tradizionali (non rinnovabili), rispetto ai MWh consumati	100%	0,24	100,0%	99,5%	99,0%	98,7%	98,5%
Sostituzione dei veicoli del car-pooling con veicoli a ridotte emissioni	% di veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	100%	0,13	90%	82%	70%	55%	40%
Raccolta differenziata dei rifiuti non pericolosi	% di rifiuti differenziati presso le aree transito passeggeri	34%	0,29	35%	36%	37%	38%	40%
Verifica rispetto clausole ambientali inserite nei contratti	% di contratti NON verificati	100%	0,05	90%	85%	80%	70%	60%

La consuntivazione degli indicatori sopra elencati verrà effettuata facendo riferimento ai dati al 30/06 di ciascun anno.

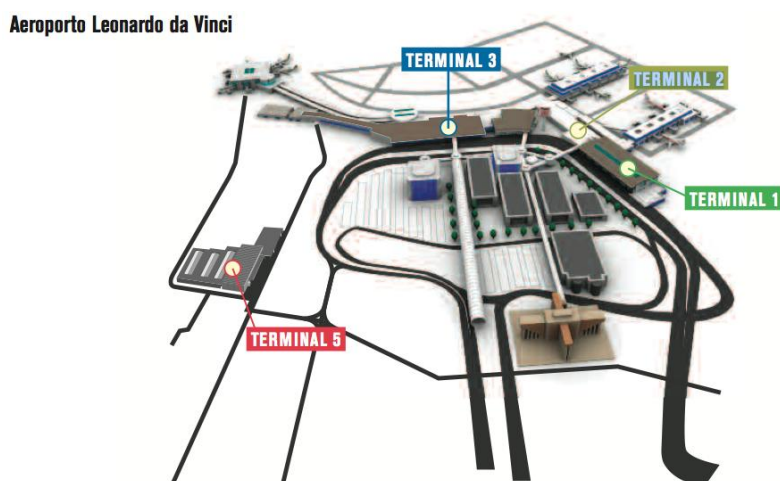
6. Schede di dettaglio degli indicatori

6.1 Aeroporto di Fiumicino

L'aeroporto di Fiumicino rappresenta l'“hub” di riferimento nazionale per il traffico internazionale e intercontinentale di linea e charter. Esso è situato a circa 30 km dalla città di Roma, in direzione sud-ovest.

Ad est dell'aeroporto di Fiumicino lungo l'autostrada Roma–Fiumicino è operativa dal 2004 un'area denominata Cargo City, una struttura modulare pensata per favorire lo sviluppo del trasporto delle merci attraverso infrastrutture polivalenti e sostenendo l'intermodalità tra il trasporto aereo, ferroviario, marittimo e stradale.

Lo sviluppo avuto dall'aeroporto "Leonardo da Vinci" negli ultimi anni, spinto in particolare dalla componente dei voli internazionali, nel 2015 ha portato lo scalo di Fiumicino ad essere utilizzato da oltre 40 milioni di passeggeri.



Le principali informazioni sull'aeroporto:

- Superficie totale di 15,9 km²
- Superficie Terminal passeggeri 312.000 m²
- 4 piste
- 123 piazzole aeromobili
- 4 terminal passeggeri
- 10.682 posti auto e moto
- Più di 40 milioni di passeggeri annui (dati 2015)
- Più di 315.000 movimenti annui
- Transitano oltre le 138.000 tonnellate/anno di merci

6.1.1 Risparmio Energetico

L'indicatore n.1 è finalizzato a contribuire all'ottimizzazione dell'uso dell'energia monitorando il funzionamento dei servizi in essere presso l'insieme delle aree transito passeggeri. Esso verrà elaborato esprimendo le riduzioni consuntivate per ogni anno di esercizio. Rispetto all'indicatore previsto dalle linee guida ENAC verranno considerati anche i consumi energetici connessi con la gestione degli impianti di condizionamento

	INDICATORE	PESO
N.1	Riduzione del consumo di energia mediante sistemi di gestione di apparati di illuminazione e di condizionamento (Building Management System, cellule fotosensibili, sensori di movimento, ecc) presso i terminal T1 – T3 – T5, moli B,D,G,H	0,24

ADR prevede di ridurre il valore del consumo energetico registrato nel 2015 del 2,5% nel quinquennio 2017-2021 a parità di infrastruttura. Nel calcolo dell'indicatore verrà considerata l'incidenza dell'aumento o della diminuzione del numero di passeggeri nelle infrastrutture interessate.

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
Consumi kWh	Riduzione del consumo di energia (in kWh) delle aerostazioni(*) rispetto all'anno base	83.650.912	83.230.555	82.810.199	82.389.843	81.969.486

(*) Il consumo di energia elettrica considerato è relativo alle Aerostazioni che rimarranno in servizio nel prossimo quinquennio (T1, T3, T5, Moli B, D, G, H), con esclusione quindi del T2 che verrà demolito e con esclusione dei nuovi terminal che entreranno in servizio. Tale valore per il 2015 è pari a 84.071.268 kWh.

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
1.a	Implementazione sistema di diagnostica fdd	2017-2021
1.b	Implementazione sistema gestione lampade	2017-2021
1.c	Interfaccia sistemi di gestione con FIDS e telecamere	2018-2021
1.d	Implementazione sistema di misura consumi	2017-2018

6.1.2 Produzione di energia alternativa da fonte rinnovabile

L'indicatore n.2 si propone di misurare gli incrementi nella generazione di energia prodotta da fonti rinnovabili.

N.2	INDICATORE	PESO
	Produzione di energia elettrica tramite installazione di impianti fotovoltaici di ultima generazione con elevati rendimenti e basso coefficiente di degradazione del modulo nel tempo.	0,19

Nel quinquennio 2017-2021, ADR prevede di arrivare a produrre complessivamente l'1,5% di energia elettrica da fonti rinnovabili. La produzione attuale è pari a zero.

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
% di energia consumata derivante da fonti tradizionali (non rinnovabili)						
100%	MWh prodotti da fonti tradizionali (non rinnovabili), rispetto ai MWh consumati	100%	99,5%	99,0%	98,7%	98,5%

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
2.a	Installazione di impianti fotovoltaici	2017-2021
2.b	Installazione di altri impianti FER	2018-2021

6.1.3 Abbattimento emissioni

L'indicatore n.3 si propone di incentivare e monitorare l'incremento dell'utilizzo di veicoli aziendali utilizzando carburanti a ridotte emissioni atmosferiche (es. gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc...). Esso verrà utilizzato esprimendo il dato come percentuale di autoveicoli a ridotte emissioni atmosferiche rispetto al numero totale di autoveicoli del parco mezzi ADR.

N.3	INDICATORE	PESO
	Sostituzione di parte del parco veicoli del car-pooling esistente con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc)	0,10

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
% veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
94%	% di veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	94 %	87 %	79 %	72 %	65 %

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
3.a	Sostituzione di alcune autovetture in Noleggio a Lungo Termine con veicoli a ridotte emissioni (prevalentemente ibridi/elettrici) (*)	2017-2021

(*) Nello specifico, nel 2019 scadranno alcuni contratti di noleggio di autovetture. Alcuni di questi verranno rinnovati/prolungati, altri verranno sostituiti progressivamente (secondo le percentuali indicate in tabella) con veicoli a ridotte emissioni.

6.1.4 Gestione e trattamento rifiuti

L'indicatore n.4 si propone di favorire il consolidamento dei processi di gestione rifiuti stimolando le azioni di differenziazione nell'ambito della raccolta effettuata nelle aree di transito passeggeri. Esso verrà utilizzato esprimendo la percentuale delle quantità di rifiuti differenziati.

N.4	INDICATORE	PESO
	Affinazione del processo di separazione dei rifiuti non pericolosi al fine di una massimizzazione del riuso o del riciclaggio	0,24

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
Rifiuti totali differenziati/Rifiuti totali prodotti dai terminal inviati alle isole ecologiche	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
50%	% di rifiuti differenziati presso le aree transito passeggeri	51%	52%	53%	54%	55%

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
4.a	Definizione di un sistema analitico per la determinazione puntuale della frazione di rifiuti raccolti con "Porta a Porta", al fine di ottimizzare le diverse linee di recupero	2016
4.b	Incontri periodici con i subconcessionari	2017-2021
4.c	Messa a regime di un nuovo sistema di pesatura dei cassoni dei rifiuti	2016
4.d	Progettazione e realizzazione di 3 nuove isole ecologiche	2017-2020
4.e	Specifiche e razionalizzazione del servizio di raccolta	2017-2021

6.1.5 Riduzione dei consumi di acqua potabile

L'indicatore n.5 si propone di stimolare lo sviluppo di ulteriori azioni di risparmio sul fronte degli utilizzi di acqua potabile.

N.5	INDICATORE	PESO
	Riduzione dei consumi di acqua potabile	0,19

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
Litri di acqua potabile consumata per passeggero	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
15,57 (*)	Riduzione dei consumi di acqua potabile per pax (Litri di acqua potabile consumata/num. passeggeri) rispetto all'anno base	15,41	15,26	15,10	14,95	14,79

(*) Il dato fornito relativo all'anno base 2015 tiene conto della parzializzazione delle strutture aeroportuali interessate dall'incendio.

ADR prevede di ridurre il valore del consumo idrico per passeggero registrato nel 2015 del 5% nel quinquennio 2017-2021, normalizzando il dato con il numero di passeggeri. Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
5.a	Analisi e monitoraggio dei consumi tramite installazione di contatori distribuiti sulla rete	2 anni
5.b	Ottimizzazione degli utilizzi individuando le utenze che possono essere servite da altre tipologie di acqua	5 anni
5.c	Ottimizzazione e riqualifica delle reti di distribuzione	5 anni

6.1.6 Verifica clausole ambientali inserite nei contratti

L'indicatore n.6 poggia sulla prassi già presente di inserire clausole "ambientali" nei contratti stipulati con ditte terze e si propone di sviluppare l'azione di verifica della attuazione operativa ed affidabile dei relativi contenuti. Esso verrà strutturato esprimendo l'incremento percentuale dei contratti verificati tramite *audit* rispetto all'annualità precedente.

Il Sistema di Audit verrà applicato su una percentuale dei fornitori di classe A (la classe A comprende i fornitori che rappresentano sino all'80% in valore del negoziato totale, al netto delle partite infra-gruppo).

N.6	INDICATORE	PESO
	Verifica attuazione clausole ambientali espresse nei riferimenti contrattuali	0,05

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
Numero di contratti non verificati con audit/totale contratti con clausole ambientali (*) per l'anno base	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
100%	% di contratti non verificati	90%	85%	80%	70%	60%

(*)Il totale dei contratti con clausole ambientali è costituito dal Negoziato del Gruppo ADR ed esclusione degli ordini di fornitura e degli ordini infra-gruppo.

Tale indicatore si inserisce all'interno di un più ampio programma di intervento da parte di ADR sulla *supply chain* relativamente alle tematiche della Sostenibilità. Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
6.a	Modifica della relativa procedura ADR	2016
6.b	Modifica della base dati ADR con l'evidenziazione, per ciascun ordine, dello scalo coinvolto	2016
6.c	Inserimento nei Capitolati Speciali di Appalto delle clausole sulle tematiche ambientali indicate nella procedura	2016
6.d	Predisposizione team Audit	2016
6.e	Audit rispetto clausole ambientali	2017-2021

6.2 Aeroporto di Ciampino

L'aeroporto "Giovan Battista Pastine" di Ciampino è il secondo aeroporto per dimensioni e traffico di Roma ed è a soli 15 km dal centro della città, in direzione sud-est, appena fuori dal Grande Raccordo Anulare. È principalmente utilizzato dalle compagnie aeree *low cost*, dagli *express-courier* e dalle attività di Aviazione Generale.

Il mercato aereo *low cost* è in costante crescita e si è sviluppato molto velocemente in tutta Europa. In Italia l'aeroporto di Ciampino è certamente stato uno degli scali che meglio ha saputo intercettare questa tipologia di traffico, favorendo una forte crescita dei flussi turistici verso Roma e nel Lazio in generale.



Le principali informazioni sull'aeroporto:

- Superficie Terminal passeggeri di 14,200 mq
- 31 banchi check-in
- 18 gate
- 1 pista, suddivisa nei due sensi di percorrenza (15/33)
- 82 piazzole aeromobili
- 1.799 posti auto totali
- Più di 5 milioni di passeggeri annui (dati 2014 e 2015)
- Più di 50.000 movimenti annui
- Transitano oltre le 15.000 tonnellate/anno di merci.

6.2.1 Risparmio Energetico

L'indicatore n.7 è finalizzato a contribuire all'ottimizzazione dell'uso dell'energia monitorando il funzionamento dei servizi in essere presso l'insieme delle aree transito passeggeri. Esso verrà utilizzato esprimendo le riduzioni consuntivate per ogni anno di esercizio rispetto all'annualità precedente. Rispetto all'indicatore previsto dalle linee guida ENAC verranno considerati anche i consumi energetici connessi con la gestione degli impianti di condizionamento.

N.7	INDICATORE	PESO
	Riduzione del consumo di energia mediante sistemi di gestione di apparati di illuminazione e di condizionamento (Building Management System, cellule fotosensibili, sensori di movimento, ecc) presso il terminal	0,29

Il consumo di energia elettrica di Ciampino è relativo all'intero aeroporto ed è pari per il 2015 a 10.680.932 kWh. ADR prevede di ridurre il valore del consumo energetico registrato nel 2015 del 2,5 % nel quinquennio 2017-2021 a parità di infrastruttura. Nel calcolo dell'indicatore verrà considerata l'incidenza dell'aumento o della diminuzione del numero di passeggeri nelle infrastrutture interessate.

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
Consumi kWh	riduzione del consumo di energia dell'intero aeroporto, rispetto all'anno base	10.627.527	10.574.123	10.520.718	10.467.313	10.413.909

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
7.a	Implementazione sistema di diagnostica fdd	2017-2021
7.b	Implementazione sistema gestione lampade	2017-2021
7.c	Interfaccia sistemi di gestione con FIDS e telecamere	2018-2021
7.d	Implementazione sistema di misura consumi	2017-2018

6.2.2 Produzione di energia alternativa da fonte rinnovabile

L'indicatore n.8 si propone di potenziare la generazione di energia prodotta da fonti rinnovabili e di misurarne l'incremento.

N.8	INDICATORE	PESO
	Produzione di energia elettrica tramite installazione di impianti fotovoltaici di ultima generazione con elevati rendimenti e basso coefficiente di degradazione del modulo nel tempo.	0,24

Nel quinquennio 2017-2021, ADR prevede di arrivare a produrre complessivamente l'1,5% di energia elettrica da fonti rinnovabili. La produzione attuale è pari a zero.

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
% di energia consumata derivante da fonti tradizionali (non rinnovabili)	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
100%	MWh prodotti da fonti tradizionali (non rinnovabili), rispetto ai MWh consumati	100,0%	99,5%	99,0%	98,7%	98,5%

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
8.a	Installazione di impianti fotovoltaici	2017-2021

6.2.3 Abbattimento emissioni

L'indicatore n.9 si propone di stimolare e monitorare l'incremento dell'utilizzo di veicoli aziendali utilizzando carburanti a ridotte emissioni atmosferiche (es. gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc...). Esso verrà utilizzato esprimendo il dato come percentuale di autoveicoli a ridotte emissioni atmosferiche rispetto al numero totale di autoveicoli del parco mezzi ADR.

N.9	INDICATORE	PESO
	Sostituzione di parte del parco veicoli del car-pooling esistente con veicoli alimentati con carburanti a minor impatto ambientale o a ridotte emissioni (gas naturale, biodiesel, trazione elettrica, idrogeno, ibridi, ecc)	0,13

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
% veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
100%	% di veicoli ad emissioni non ridotte rispetto al parco mezzi ADR	90%	82%	70%	55%	40%

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
9.a	Sostituzione di alcuni autoveicoli in Noleggio a Lungo Termine con veicoli a ridotte emissioni (prevalentemente ibridi/elettrici) (*)	2017-2021

(*) Nello specifico, nel 2019 scadranno alcuni contratti di noleggio di autoveicoli. Alcuni di questi verranno rinnovati/prolungati, altri verranno sostituiti progressivamente (secondo le percentuali indicate in tabella) con veicoli a ridotte emissioni.

6.2.4 Gestione e trattamento rifiuti

L'indicatore n.10 si propone di consolidare i processi di gestione rifiuti incrementando le azioni di differenziazione nell'ambito della raccolta effettuata nelle aree di transito passeggeri. Esso verrà utilizzato esprimendo la percentuale delle quantità di rifiuti differenziati.

N.10	INDICATORE	PESO
	Affinazione del processo di separazione dei rifiuti non pericolosi al fine di una massimizzazione del riuso o del riciclaggio	0,29

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
Rifiuti totali differenziati/Rifiuti totali prodotti dai terminal inviati alle isole ecologiche	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
34%	% di rifiuti differenziati presso le aree transito passeggeri	35%	36%	37%	38%	40%

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
10.a	Incontri periodici con i subconcessionari	2017-2021
10.b	Specifiche e razionalizzazione del servizio di raccolta	2017-2021

6.2.5 Verifica clausole ambientali inserite nei contratti

L'indicatore n.11 si propone di consolidare l'adozione di clausole ambientali nei contratti stipulati con ditte terze mediante il progressivo rafforzamento dell'azione di verifica della attuazione operativa ed affidabile dei relativi contenuti. Esso verrà utilizzato esprimendo l'incremento percentuale dei contratti verificati tramite audit rispetto all'annualità precedente. Il Sistema di Audit verrà applicato su una percentuale dei fornitori di classe A (essa comprende i fornitori che rappresentano sino all'80% in valore del negoziato totale, al netto dell'infra-gruppo).

N.11	INDICATORE	PESO
	Verifica attuazione clausole ambientali espresse nei riferimenti contrattuali	0,05

Parametro anno base (2015)	OBIETTIVO (2017-2021)					
Numero di contratti non verificati con audit/totale contratti con clausole ambientali (*) per l'anno base	Unità di misura	2017	2018	2019	2020	2021
100%	% di contratti non verificati	90%	85%	80%	70%	60%

(*) Il totale dei contratti con clausole ambientali è costituito dal Negoziato del Gruppo ADR ed esclusione degli ordini di fornitura e degli ordini infra-gruppo.

Tale indicatore si inserisce all'interno di un più ampio programma di intervento da parte di ADR sulla *supply chain* relativamente alle tematiche della Sostenibilità.

Nello specifico, l'obiettivo previsto sarà conseguito mediante i seguenti interventi:

Cod.	Descrizione Intervento	Tempistiche di realizzazione
11.a	Modifica della relativa procedura ADR	2016
11.b	Modifica della base dati ADR con l'evidenziazione, per ciascun ordine, dello scalo coinvolto	2016
11.c	Inserimento nei Capitolati Speciali di Appalto delle clausole sulle tematiche ambientali indicate nella procedura	2016
11.d	Predisposizione team Audit	2016
11.e	Audit rispetto clausole ambientali	2017-2021