

ALLEGATO 1

al III Atto Aggiuntivo alla Convenzione per la gestione del sistema aeroportuale della Capitale e Contratto di programma, ai sensi dell'art. 17, comma 34 bis, del decreto legge 1 luglio 2009, n. 78, convertito con modificazioni, in legge 3 agosto 2009, n. 102, comprensiva dei principi e criteri per il suo aggiornamento periodico.

Oggetto: aggiornamento, ai sensi dell'articolo 2, del III Atto Aggiuntivo alla Convenzione per la gestione del sistema aeroportuale della Capitale e Contratto di programma, del meccanismo per la misurazione della qualità dei servizi secondo standard internazionali, art. 29, comma 13 Atto Unico.

A) Approccio metodologico: selezione degli indicatori

Criteri di scelta degli indicatori:

- 1) esclusione degli indicatori previsti dalla Carta dei servizi e dal Piano della qualità e dell'ambiente di cui all'allegato 10 della Convenzione-Contratto, considerato che per tali strumenti di regolazione della qualità è già contemplato attualmente un meccanismo sanzionatorio per il caso di mancato raggiungimento degli obiettivi in essi prefissati, come disciplinato dall'art. 2.1.h), dell'Allegato 6 alla Convenzione-Contratto per la Carta dei Servizi, dall'art. 29 della Convenzione-Contratto e dall'Allegato 10 alla Convenzione-Contratto per il Piano della qualità e dell'ambiente;
- 2) scelta di indicatori il più possibile riguardanti aspetti sui quali il gestore aeroportuale possa esercitare una significativa influenza;
- 3) rilevanza per l'utenza aeroportuale, individuando parametri che misurano aspetti prioritari per la soddisfazione del passeggero nella sua esperienza di viaggio;
- 4) rilevanza sociale, in quanto riguardanti il servizio erogato verso passeggeri che, anche se non rappresentano una quota elevata del traffico assistito, richiedono specifiche assistenze (Passeggeri a Ridotta Mobilità);
- 5) misurabilità continua, ovvero indicatori per i quali vi è la possibilità di rilevazioni costanti e ravvicinate nel tempo e che, quindi, consentono di realizzare un sistema di monitoraggio continuo finalizzato ad assicurare azioni di miglioramento sistematiche e ravvicinate nel tempo.



B) Approccio metodologico: selezione del campione di “peers”

Principi per la definizione del benchmark di aeroporti internazionali per i due scali romani:

- 6) sono stati costituiti due panel distinti per Fiumicino e Ciampino ognuno dei quali formato da aeroporti comparabili in termini di utenza aeroportuale e dimensioni;
- 7) non sono stati considerati nel campione gli aeroporti italiani le cui performance vengono rilevate nell’ambito del programma ASQ1 dell’Airports Council International (ACI), ovvero gli aeroporti delle città di Bologna, Milano Linate, Milano Malpensa, Napoli, Olbia, Torino;
- 8) la media del campione è stata calcolata senza considerare le performance degli aeroporti romani.

C) Indicatori del nuovo meccanismo

Tenuto conto dei criteri sub A) gli indicatori di qualità sono:

- **Per lo scalo di Fiumicino (FCO):**

Indicatore	Unità di misura	Fonte dei dati
I. Segnaletica interna	<i>Valutazione media del servizio espressa dai passeggeri.</i>	ACI
II. Pulizia Terminal	<i>Valutazione media del servizio espressa dai passeggeri.</i>	ACI
III. Tempi erogazione del servizio PRM in arrivo	<i>Tempo nel 90% dei casi (ottenuto come espansione alla popolazione) del tempo intercorrente tra la discesa dell'ultimo passeggero all'ingresso dell'addetto dell'aeromobile per l'assistenza al passeggero PRM.</i>	Rilevazioni società terza
IV. Tempi erogazione del servizio PRM in partenza	<i>Tempo nel 90% dei casi (ottenuto come espansione alla popolazione) del tempo intercorrente tra la chiamata del passeggero PRM in partenza fino all'arrivo dell'addetto.</i>	Rilevazioni società terza

¹ Airport Service Quality (ASQ), ovvero un'indagine internazionale di customer satisfaction (benchmark) condotta dall'ACI (associazione dei gestori aeroportuali) su 34 items di servizio, in 250 aeroporti nel mondo.



- **Per lo scalo di Ciampino (CIA):**

Indicatore	Unità di misura	Fonte dei dati
I. Giudizio complessivo dello scalo - Overall	<i>Valutazione media del servizio espressa dai passeggeri.</i>	ACI
II. Comfort	<i>Valutazione media del servizio espressa dai passeggeri.</i>	ACI
III. Tempi erogazione del servizio PRM in arrivo	<i>Tempo nel 90% dei casi (ottenuto come espansione alla popolazione) del tempo intercorrente tra la discesa dell'ultimo passeggero all'ingresso dell'addetto dell'aeromobile per l'assistenza al passeggero PRM.</i>	Rilevazioni società terza
IV. Tempi erogazione del servizio PRM in partenza	<i>Tempo nel 90% dei casi (ottenuto come espansione alla popolazione) del tempo intercorrente tra la chiamata del passeggero PRM in partenza fino all'arrivo dell'addetto.</i>	Rilevazioni società terza

D) Aeroporti componenti i panel

Tenuto conto dei criteri sub B) per i due scali romani la scelta dei panel è rappresentata nella tabella seguente:

Scalo ADR	PANEL UE
FCO	Amsterdam Schiphol (AMS), Monaco di Baviera (MUC), Parigi - Charles De Gaulle (CDG), Parigi - Orly (ORY), Copenhagen Kastrup (CPH), Frankfurt International (FRA), Madrid Barajas (MAD), London Heathrow (LHR), Zurich Kloten (ZRH).
CIA	Bristol (BRS), Glasgow (GLA), Marsiglia Provenza (MRS), Porto (OPO), Bucarest Otopeni (OTP), Riga (RIX), Berlino Schönefeld (SXF), Valencia (VLC).



E) Definizione degli obiettivi

La modalità di definizione degli obiettivi per il secondo sottoperiodo è stata determinata utilizzando il “tasso di crescita annuale composto” (CAGR) registrato da ciascun panel di riferimento nel corso delle ultime annualità. Nello specifico per lo scalo di Roma Fiumicino è stato preso in considerazione la performance del triennio 2013-2016, mentre per lo scalo di Roma Ciampino è stato necessario utilizzare il dato riferito al biennio 2014-2016 in quanto solo a partire dal 2014 lo scalo è entrato a far parte del programma ASQ.

Formula 1

$$CAGR = \left(\frac{AVG_{tj_f}}{AVG_{tj_0}} \right)^{(1/n)} - 1$$

dove:

AVG_{tj_f} rappresenta la media del panel di riferimento nel tempo finale, ovvero 2016, per l'indicatore j;

AVG_{tj_0} rappresenta la media del panel nel tempo iniziale, per l'indicatore j (2013 per Fiumicino, 2014 per Ciampino);

n rappresenta il numero di anni considerati per la determinazione del tasso di crescita annuale composto (CAGR).

Gli obiettivi di miglioramento sono stati, pertanto, determinati per ogni indicatore applicando il tasso di crescita annuale, definito utilizzando la formula 1, in ciascuna annualità a partire dalla performance registrata nel 2016.

- **Obiettivi relativi allo scalo di Roma Fiumicino:**

FIUMICINO								
N.	Indicatore	2016	CAGR	2017	2018	2019	2020	2021
1	Segnaletica interna	4,04	0,7%	4,07	4,10	4,12	4,15	4,18
2	Pulizia Terminal	4,12	0,3%	4,13	4,15	4,16	4,18	4,19
3	Tempo di assistenza PRM in arrivo (Peso 20%)	02:53	0,1%	02:53	02:53	02:52	02:52	02:52
4	Tempo di assistenza PRM in partenza (Peso 80%)	10:17	0,5%	10:14	10:11	10:09	10:06	10:03



Osservazioni:

In relazione agli indicatori *“Tempi erogazione del servizio PRM in arrivo”* e *“Tempi erogazione del servizio PRM in partenza”*, poiché, nell’ambito del panel di riferimento, non sono disponibili rilevazioni oggettive, gli obiettivi sono stati determinati utilizzando i dati relativi all’indicatore *“Overall satisfaction with the airport”* del programma ASQ condotto da ACI. Al CAGR, calcolato secondo la formula sopra riportata, è stato ulteriormente attribuito, vista la maggiore complessità nello svolgimento del servizio da rendere ai passeggeri in partenza, un peso dell’80 per cento per quest’ultima categoria, ed un peso pari al 20 per cento per il servizio reso ai passeggeri in arrivo.

- **Obiettivi relativi allo scalo di Roma Ciampino:**

CIAMPINO								
N.	Indicatore	2016	CAGR	2017	2018	2019	2020	2021
1	Giudizio complessivo dello scalo	3,54	1,1%	3,58	3,62	3,66	3,70	3,74
2	Comfort	2,76	2,3%	2,82	2,88	2,95	3,02	3,09
3	Tempo di assistenza PRM in arrivo (Peso 20%)	03:38	0,2%	03:38	03:37	03:37	03:36	03:36
4	Tempo di assistenza PRM in partenza (Peso 80%)	08:38	0,9%	08:33	08:29	08:24	08:20	08:16

Osservazioni:

In relazione agli indicatori *“Tempi erogazione del servizio PRM in arrivo”* e *“Tempi erogazione del servizio PRM in partenza”*, analogamente a quanto fatto per determinare gli obiettivi relativi allo scalo di Fiumicino, in mancanza delle rilevazioni oggettive relativi agli aeroporti del panel, gli obiettivi sono stati determinati utilizzando i dati relativi all’indicatore *“Overall satisfaction with the airport”* del programma ASQ condotto da ACI, e il CAGR è stato ponderato prendendo in considerazioni i medesimi pesi utilizzati per Fiumicino (80 per cento per il servizio reso ai PRM in partenza e 20 per cento per il servizio reso ai PRM in arrivo).

F) Monitoraggio

Al fine di un monitoraggio sistematico delle performance, ADR si impegna a produrre e a condividere con ENAC un report bimestrale che sintetizzi l’andamento degli indicatori nel periodo in oggetto.



G) Meccanismo sanzionatorio

Nell'ottica di progressivo riallineamento degli standard di ciascun aeroporto romano alla media benchmark europea del proprio campione di riferimento, la metodologia individuata dal presente Atto prevede un meccanismo sanzionatorio che verrà applicato, per singolo indicatore, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, intermedi (annuali) e finali (fine quinquennio), di riallineamento.

La misura della sanzione, in coerenza con quanto stabilito nell'Allegato 6, art. 2.1.h), alla Convenzione-Contratto, è stata individuata prendendo a riferimento l'art. 1174 del Codice della Navigazione, il quale fissa *“la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da euro 1.032,00 a euro 6.197,00”*.

Le sanzioni si applicheranno in ragione dell'eventuale scostamento annuale (δ) tra l'obiettivo prefissato e la performance registrata sul singolo aeroporto secondo le fasce sotto riportate.

Modulazione fasce delle sanzioni		
Fascia	Scostamento	Importo (€)
1	$-2\% \leq \delta < 0$	1.032
2	$-5\% \leq \delta < -2\%$	2.754
3	$-15\% \leq \delta < -5\%$	4.475
4	$-20\% \leq \delta < -15\%$	6.197
5	$\delta < -20\%$	6.197

Il gestore sarà tenuto, inoltre, a mantenere, in ciascuno scalo, i livelli qualitativi raggiunti nell'annualità precedente. Ne deriva quindi che nel caso in cui, in un determinato anno, la performance del gestore abbia superato l'obiettivo fissato per l'annualità ma si collochi a un livello qualitativo inferiore rispetto a quello consuntivato dal gestore medesimo nell'annualità precedente, andranno considerate, per il periodo 2017-2021, le fasce di tolleranza come di seguito determinate:

- a) Indicatori di qualità erogata, qualora la performance sia superiore all'obiettivo prefissato per la medesima annualità, ma inferiore a quanto registrato nell'annualità precedente, verrà applicata la sanzione nella misura massima laddove la performance risulti $\leq -15\%$ rispetto a quella della precedente annualità;
- b) Indicatori di qualità percepita, qualora la performance sia superiore all'obiettivo prefissato per la medesima annualità ma inferiore a quanto registrato nell'annualità precedente, verrà applicata la sanzione nella misura massima laddove la performance risulti $\leq -5\%$ rispetto a quella della precedente annualità.

Ente Nazionale Aviazione Civile

Il Direttore Generale
Alessio Quaranta

Aeroporti di Roma S.p.A

L'Amministratore Delegato
Ugo de Carolis