

**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.**

l'anno duemiladodici il giorno 27 del mese di dicembre

tra

l'**Ente Nazionale per l'Aviazione Civile**, concedente, codice fiscale n. 97158180584, che d'ora in avanti sarà denominato "**ENAC**", rappresentato ai fini del presente atto dal Direttore Generale Alessio Quaranta domiciliato per la carica presso la sede del predetto ente, in Roma, viale del Castro Pretorio 118, in virtù dei poteri ad esso conferiti

e

la **Società Aeroporti di Roma S.p.A.**, per brevità denominata "**Concessionaria**" o "**ADR S.p.A.**", con sede legale in Fiumicino, Via dell'Aeroporto di Fiumicino n. 320, Capitale Sociale Euro 62.224.743, C.F. e numero di iscrizione del Registro delle imprese di Roma 13032990155, rappresentata dal Dott. Fabrizio Palenzona nella sua qualità di Presidente e legale rappresentante legale pro-tempore della Società domiciliato per la carica presso la sede della Società denominate congiuntamente "**Parti**".

**Vista** la 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, comprensivo di principi e criteri per il suo aggiornamento periodico sottoscritta tra le Parti in data 25 ottobre 2012 e costituita dalla Convenzione per la gestione totale fino al 2044 del sistema aeroportuale romano (Titolo I) e dal Contratto di programma in deroga (Titolo II) e relativi allegati (l'**Atto Unico**);

**Visto** il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 21 dicembre 2012 che ha approvato l'Atto Unico subordinatamente al recepimento dei principi e delle

indicazioni di cui all'art. 1, comma 1, nonché delle modifiche e integrazioni puntuali di cui all'art. 1, comma 2, del medesimo Decreto;

**Visto** l'art. 1, comma 3, dello stesso Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi del quale le prescrizioni di cui ai commi 1 e 2 del medesimo art. 1 devono essere recepite dalle Parti mediante apposito Atto aggiuntivo da stipulare entro il 31 dicembre 2012, termine indicato all'art. 22, comma 2, del decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5, convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012 n. 35;

**Ritenuto** quindi necessario procedere al recepimento delle suddette prescrizioni secondo quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 2012;

le Parti, con il presente Atto aggiuntivo che costituisce parte integrante e sostanziale dell'Atto Unico stipulato in data 25 ottobre 2012

## **CONVENGONO**

di procedere alle seguenti modifiche ed integrazioni.

### **Articolo 1 – Aeroporto di Viterbo**

1.1 Nella parte che precede l'articolato è eliminato:

***“IN ATTESA***

*- della definizione dei procedimenti di attuazione dell'Atto di intesa programmatica ENAC – ADR S.p.A. sottoscritto in data 10 dicembre 2008, concernente l'aeroporto di Viterbo”.*

1.2 E' eliminato all'art. 1, comma 4, il seguente periodo:

*“Relativamente al nuovo scalo di Viterbo, componente del sistema aeroportuale della Capitale, fermi restando gli obblighi assunti dalla Concessionaria nell'ambito dell'Atto di intesa programmatica delle attività propedeutiche all'Atto aggiuntivo per la concessione di gestione aeroportuale di detto scalo, le Parti*

danno espressamente atto che la disciplina convenzionale relativa all'assentimento della concessione per la costruzione e la gestione di tale scalo verrà demandata ad apposito Atto Convenzionale, una volta perfezionato il relativo iter procedimentale e verificatisi i relativi presupposti in fatto e in diritto, individuati nel Piano degli investimenti a lungo termine di cui al successivo art. 9, comma 1”.

1.3 L'articolo 9, commi 1, 1bis, sono sostituiti dai seguenti:

*“1. Il Programma degli investimenti di lungo termine previsti dalla Concessionaria sino al 30 giugno 2044 relativo al sistema aeroportuale della Capitale costituisce l'**Allegato 2** al presente atto e ricomprende le opere di cui all'art. 1, comma 4, fermo restando che le opere previste per il nuovo scalo di Viterbo saranno sostituite con ulteriori interventi di potenziamento della capacità infrastrutturale dell'aeroporto di Fiumicino. Fermo quanto sopra le Parti si impegnano a negoziare in buona fede entro il 30 giugno 2014 una integrazione al Piano di Sviluppo Aeroportuale con cui disciplinare la realizzazione di tali ulteriori interventi di potenziamento, assicurando la verifica di impatto sulle infrastrutture e sul territorio. Il Piano Economico Finanziario di cui al successivo art. 11 costituisce l'**Allegato 3**.*

*1bis. Gli investimenti da realizzare nel decennio 2012 – 2021 relativamente al sistema aeroportuale della Capitale con dettaglio degli investimenti per il quinquennio 2012-2016, sono riportati nell'**Allegato 4** che, approvato da ENAC, con il presente Atto costituisce Piano di Sviluppo Aeroportuale con validità dalla data di efficacia del presente Atto. Restano esclusi gli investimenti da realizzare presso il nuovo scalo di Viterbo ai sensi del comma 1.*

## **Articolo 2 – Scadenza dell'Atto Unico**

2.1 L'articolo 1, comma 8, è sostituito dal seguente:

*“Il presente Atto avrà scadenza al 30 giugno 2044, termine della concessione ai sensi delle disposizioni richiamate in premessa, senza possibilità di proroga”.*

2.2 L'art. 11, comma 5, è integralmente eliminato.

### **Articolo 3 – Modificazioni soggettive della Concessionaria**

3.1 L'articolo 3, comma 1, è sostituito dal seguente:

*“1. A fini di preventiva valutazione di compatibilità con la normativa afferente le gestioni aeroportuali, sono sottoposte ad autorizzazione preventiva da parte del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e del Ministero dell'economia e delle finanze, previa istruttoria dell'ENAC, a pena di decadenza dalla concessione, le operazioni che implicano modifiche soggettive della Concessionaria.*

*Decorso inutilmente il termine di 60 giorni dall'istanza formulata dalla Concessionaria, l'autorizzazione all'operazione si intende rilasciata ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 20, comma 1, della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m.i.”.*

### **Articolo 4 – Approvazione e modifiche del Piano di Sviluppo Aeroportuale**

4.1 L'articolo 9, commi 4, 5 e 6, sono sostituiti dai seguenti:

*“4. In caso di sopravvenute disposizioni normative ovvero di esigenze inerenti la sicurezza, la regolarità del trasporto aereo o comunque connesse al dimensionamento dei volumi di traffico, anche su segnalazione di ENAC la Concessionaria può proporre all'Ente la modifica del Piano di Sviluppo Aeroportuale di cui al precedente comma 2. Tale modifica può riguardare sia l'introduzione di interventi non previsti, sia lo stralcio e/o la modifica di quelli originariamente programmati. In tali ipotesi, la Concessionaria propone contestualmente l'aggiornamento del Piano economico-finanziario, ai sensi del successivo art. 11, comma 3, al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di equilibrio del Piano economico-finanziario ultimo approvato anche mediante la eventuale ridefinizione della dinamica tariffaria. Le Parti si impegnano ad individuare un accordo sulle modifiche da apportare al Piano di Sviluppo Aeroportuale e/o al Piano Economico Finanziario entro il termine di 240 giorni decorrenti dalla presentazione della proposta unitaria da parte*

della Concessionaria. Ove tale accordo non dovesse essere raggiunto nel termine indicato troverà applicazione il successivo art. 19 con il pagamento del relativo indennizzo.

5. Il Piano di Sviluppo aeroportuale è approvato, anche ai fini urbanistici, con le procedure di cui alla parte II, titolo III, capo IV, del decreto legislativo 12 aprile 2006 n. 163 e successive modificazioni, nonché ai sensi delle disposizioni di cui alla legge 22 agosto 1985 n. 449, in quanto applicabili.
6. Fermo quanto previsto al successivo art. 11, comma 3, qualora il procedimento di approvazione del Piano di Sviluppo aeroportuale non sia perfezionato entro 36 mesi dalla sua presentazione a ENAC nei termini di cui al comma 2, il presente Atto potrà essere dichiarato risolto dalla Concessionaria ai sensi del successivo art. 19, con il pagamento del relativo indennizzo, purchè ENAC adotti il nulla osta tecnico entro sei mesi dalla presentazione del Piano di Sviluppo aeroportuale completo di tutti gli elaborati previsti di cui all'Allegato 5. Il termine di 36 mesi per il perfezionamento del procedimento di approvazione del Piano di Sviluppo Aeroportuale sarà sospeso qualora in tale arco temporale l' "Indice di saturazione airside", inteso come rapporto tra il picco dei movimenti orari del busy day (IATA) e la massima capacità allocabile (ENAC), rilevato al 30 ottobre di ogni anno con riferimento ai dodici mesi solari precedenti risultasse inferiore a 0.75. La sospensione del termine opererà sino a quando le successive rilevazioni (effettuate sempre al 30 ottobre e con riferimento ai dodici mesi solari precedenti) attesteranno il superamento di tale soglia.

Il termine di sei mesi per l'adozione del nulla osta tecnico sarà sospeso in caso di richiesta di ENAC di completamento e/o integrazione degli elaborati presentati ovvero di adeguamento degli stessi alle eventuali prescrizioni stabilite da ENAC in applicazione delle linee ed indirizzi di cui all'art. 6, comma 2, lett. b), per il periodo intercorrente dalla data di ricezione della richiesta sino alla data di consegna degli elaborati mancanti e/o integrati da parte della Concessionaria.

*Ove il nulla osta tecnico di ENAC non intervenga nel termine di sei mesi sopra indicato, il presente Atto potrà essere dichiarato risolto dalla Concessionaria ai sensi del successivo art. 19, con il pagamento del relativo indennizzo”.*

#### **Articolo 5 – Revoca per ragioni di pubblico interesse**

5.1 All'articolo 18 è inserito il seguente comma 3 bis:

*“3 bis Il valore di mercato delle attività non regolate definito ai sensi del precedente comma 3 sarà determinato da un organismo indipendente pubblico nazionale o internazionale scelto congiuntamente dalle parti entro 30 giorni dall'adozione del decreto interministeriale di revoca della concessione. In caso di mancato accordo la scelta dell'organismo indipendente sarà rimessa al Presidente della Camera Arbitrale Internazionale di Parigi su istanza della Parte più diligente, con oneri a carico della Concessionaria”.*

5.2 L'articolo 18, comma 4, è sostituito dal seguente:

*“4. Il valore dell'indennizzo determinato ai sensi dei precedenti commi deve essere comunque ridotto di un valore corrispondente ai flussi di cassa – al netto dei relativi costi, oneri, investimenti ed imposte - percepiti dalla Concessionaria durante lo svolgimento della gestione cui è tenuta, alle medesime condizioni fissate dal presente Atto, dalla data del provvedimento interministeriale fino alla data di trasferimento della gestione e incrementato:*

- (i) delle imposte che la Concessionaria dovrà pagare a fronte dell'incasso dell'indennizzo di cui al comma 3 e*
- (ii) degli interessi sull'indennizzo per il periodo intercorrente tra la data di adozione del provvedimento interministeriale e la data del pagamento, calcolati al tasso pari alla media dei tassi euribor a 3 mesi fissati all'inizio di ciascun trimestre del periodo considerato, aumentato di 100 p.b.”.*

5.3 L'articolo 18, comma 5, è sostituito dal seguente:

*“5. L'ENAC assicura il subentro del nuovo concessionario in tutti i rapporti attivi*

*e passivi relativi all'oggetto del presente Atto, con esclusione dei debiti di natura finanziaria ed eventuali ratei passivi, ivi comprese le partecipazioni societarie autorizzate dall'ENAC esercenti attività regolate di cui al presente Atto, di cui risulta titolare la Concessionaria al momento del trasferimento della concessione al subentrante”.*

## **Articolo 6 – Cessazione del rapporto concessorio per risoluzione della Convenzione**

6.1 All'articolo 19 è inserito il seguente comma 2 bis:

*“2 bis Il valore di mercato delle attività non regolate definito ai sensi del precedente comma 2 sarà determinato da un organismo indipendente pubblico nazionale o internazionale scelto congiuntamente dalle parti entro 30 giorni dall'adozione del provvedimento di cessazione della concessione. In caso di mancato accordo la scelta dell'organismo indipendente sarà rimessa al Presidente della Camera Arbitrale Internazionale di Parigi su istanza della Parte più diligente, con oneri a carico della Concessionaria”*”.

6.2 L'articolo 19, comma 3, è sostituito dal seguente:

*“3 Il valore dell'indennizzo determinato ai sensi dei precedenti commi deve essere comunque ridotto di un valore corrispondente ai flussi di cassa - al netto dei relativi costi, oneri, investimenti ed imposte - percepiti dalla Concessionaria durante lo svolgimento della gestione cui è tenuta, alle medesime condizioni fissate dal presente Atto, dalla data del provvedimento interministeriale fino alla data di trasferimento della gestione e incrementato:*

- i) delle imposte che la Concessionaria dovrà pagare a fronte dell'incasso dell'indennizzo di cui al comma 2 e*
- (ii) degli interessi sull'indennizzo per il periodo intercorrente tra la data di adozione del provvedimento interministeriale e la data del pagamento, calcolati al tasso pari alla media dei tassi euribor a 3 mesi fissati all'inizio di ciascun trimestre del periodo considerato, aumentato di 100 p.b.”.*

6.3 L'articolo 19, comma 5, è sostituito dal seguente:

*“5. L'ENAC assicura il subentro del nuovo concessionario in tutti i rapporti attivi e passivi relativi all'oggetto del presente Atto, con esclusione dei debiti di natura finanziaria ed eventuali ratei passivi, ivi comprese le partecipazioni societarie autorizzate dall'ENAC esercenti attività regolate di cui al presente Atto, di cui risulta titolare la Concessionaria al momento del trasferimento della concessione al subentrante”.*

#### **Articolo 7 – Decadenza della concessione**

7.1 All'articolo 20 è inserito il seguente comma 3 bis:

*“3 bis Il valore di mercato delle attività non regolate definito ai sensi del precedente comma 3 sarà determinato da un organismo indipendente pubblico nazionale o internazionale scelto congiuntamente dalle parti entro 30 giorni dall'adozione del provvedimento interministeriale di decadenza della concessione. In caso di mancato accordo la scelta dell'organismo indipendente sarà rimessa al Presidente della Camera Arbitrale Internazionale di Parigi su istanza della Parte più diligente, con oneri a carico della Concessionaria”.*

7.2 L'articolo 20, comma 4, è sostituito dal seguente:

*“4. Il valore dell'indennizzo determinato ai sensi dei precedenti commi deve essere comunque ridotto di un valore corrispondente ai flussi di cassa della gestione – al netto dei relativi costi, oneri, investimenti e imposte - percepiti dalla Concessionaria durante lo svolgimento della gestione cui è tenuta, alle medesime condizioni fissate dalla presente convenzione, dalla data del provvedimento interministeriale di decadenza fino alla data di trasferimento della gestione al gestore subentrante e incrementato:*

*(i) delle imposte che la Concessionaria dovrà pagare a fronte dell'incasso dell'indennizzo di cui al comma 3 e*

*(ii) degli interessi sull'indennizzo per il periodo intercorrente tra la data di adozione del provvedimento interministeriale e la data del pagamento, calcolati al tasso pari alla media dei tassi euribor a 3 mesi fissati all'inizio*

*di ciascun trimestre del periodo considerato, aumentato di 100 p.b..  
L'importo così calcolato deve essere decurtato, a titolo di penale, di una  
somma pari al 10% dello stesso”.*

7.3 L'articolo 20, comma 7, è sostituito dal seguente:

*“7. L'ENAC assicura il subentro del nuovo concessionario in tutti i rapporti attivi e passivi relativi all'oggetto del presente Atto, con esclusione dei debiti di natura finanziaria ed eventuali ratei passivi, ivi comprese le partecipazioni societarie autorizzate dall'ENAC esercenti attività regolate di cui al presente Atto, di cui risulta titolare la Concessionaria al momento del trasferimento della concessione al subentrante”.*

#### **Articolo 8 – Cessazione del rapporto concessorio per scadenza naturale**

8.1 L'articolo 20 bis, comma 8, è sostituito dal seguente:

*“8. L'ENAC assicura il subentro del nuovo concessionario in tutti i rapporti attivi e passivi relativi all'oggetto del presente Atto, con esclusione dei debiti di natura finanziaria ed eventuali ratei passivi, ivi comprese le partecipazioni societarie autorizzate dall'ENAC esercenti attività regolate di cui al presente Atto, di cui risulta titolare la Concessionaria al momento del trasferimento della concessione al subentrante”.*

#### **Articolo 9 – Qualità dei servizi**

9.1 All'articolo 29 è aggiunto il seguente comma 13:

*“13. Fermo quanto sopra le Parti si impegnano a negoziare in buona fede entro il 30 giugno 2014 un Atto aggiuntivo alla presente Convenzione con cui prevedere eventuali ulteriori meccanismi di misurazione della qualità dei servizi secondo standard internazionali relativi ad aeroporti di dimensioni comparabili e, conseguentemente, stabilire le relative sanzioni in caso di mancato rispetto dei predetti standard.”*

#### **Articolo 10 - Arbitrato**

10.1 L'articolo 46, comma 2, è sostituito dal seguente:

*“2. E' espressamente escluso l'arbitrato irrituale. Si applicano, per quanto non espressamente previsto, gli artt. 806 e ss. del Codice di Procedura Civile in tema di arbitrato”.*

#### **Articolo 11 - Allegati**

11.1 L'Allegato 6 è modificato come segue: al paragrafo 1.8 è eliminata la seguente frase:

*“Resta inteso che eventuali ritardi nella progettazione e realizzazione del Terminal 4 Ovest non saranno oggetto di applicazione di penali anche per cause imputabili alla Concessionaria, nel limite di 24 mesi dal rispettivo cronoprogramma”.*

11.2 L'Allegato 8 è modificato come segue: le previsioni introduttive sono sostituite dalle seguenti:

*“1. I cronoprogrammi di cui al presente Allegato 8 sono stati redatti alla data del 31.10.2011 e non tengono conto delle prescrizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 2012 di approvazione dell'Atto Unico.*

*2. Entro 60 giorni dalla data di efficacia del predetto Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, la Concessionaria dovrà presentare ad ENAC l'aggiornamento dei cronoprogrammi medesimi per tenere conto:*

*a) della differita scansione temporale degli investimenti in ragione dell'arco temporale intercorrente tra la data di redazione dei cronoprogrammi stessi (31.10.2011) e la data di efficacia del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 dicembre 2012 e, con esso, dell'Atto Unico, ad eccezione di quanto previsto sub b);*

*b) per il periodo 2012 – 2016*

*(i) del minor tempo di realizzazione degli interventi da eseguire in tale arco temporale, restando per essi immutato il termine finale al 31.12.2016 ma differito il termine di inizio in ragione della data effettiva di efficacia dell'Atto Unico;*

*(ii) del maggior importo di 325 milioni di euro di investimenti da eseguire in tale arco temporale;*

*c) per gli interventi sub b), della puntuale individuazione ed indicazione temporale di assunzione dei provvedimenti amministrativi comunque occorrenti per il rispetto dei tempi programmati”.*

11.3 L'Allegato 10 è modificato come segue: la Tabella 1 – Aeroporto di Fiumicino – Indicatori di Qualità e la Tabella 3 – Aeroporto di Ciampino – Indicatori di Qualità sono sostituite dalle Tabelle Allegato 1 e Allegato 2 al presente Atto Aggiuntivo.

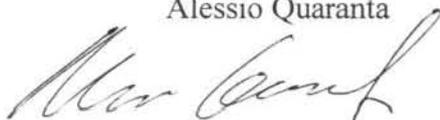
Letto, confermato e sottoscritto dalle Parti.

Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

ENAC

Il Direttore Generale

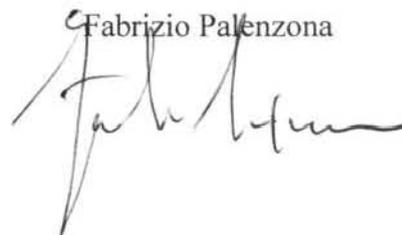
Alessio Quaranta



Aeroporti di Roma S.p.A.

Il Presidente

Fabrizio Palenzona





**CONTRATTO DI PROGRAMMA ENAC - ADR 2012-2016 - INDICATORI DI QUALITA'**  
**Anno base 2010**

Tab1. AEROPORTO DI FIUMICINO: Indicatori di qualità

| Indicatori  | Unità di misura                                   | Peso | LIVELLO PREST.NE 2010 | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|---|---|------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano                       | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,1  | 8'51"                 | 8'51"  | 8'50"  | 8'50"  | 8'30"  | 8'20"  |
| 2) Tempo riconsegna ultimo bagaglio                                   | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,04 | 41'26"                | 40'51" | 40'01" | 39'12" | 38'22" | 37'23" |
| 3.a) Tempo riconsegna primo bagaglio                                  | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,04 | 34'53"                | 34'08" | 33'38" | 33'08" | 32'38" | 31'57" |
| 3.b) Tempo di attesa in coda al check-in                              | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,08 | 20'                   | 19'50" | 19'40" | 19'30" | 19'20" | 19'10" |
| 4) Percezione complessiva sul livello di comfort                      | % pax soddisfatti                                 | 0,1  | 80,5%                 | 81%    | 83%    | 85%    | 86%    | 87%    |
| 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione                  | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 69,2%                 | 71,0%  | 73,0%  | 75,0%  | 78%    | 80%    |
| 6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi         | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 79,7%                 | 80,0%  | 81,0%  | 81,0%  | 82,0%  | 83,0%  |
| 7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace  | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 80,0%                 | 82,0%  | 83,0%  | 84,0%  | 85,0%  | 86,0%  |
| 8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 80,1%                 | 83,0%  | 84,0%  | 85,0%  | 86,0%  | 87,0%  |
| 9) Assistenza PRM   | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 80,0%                 | 81,0%  | 82,0%  | 85,0%  | 87,0%  | 90%    |
| 11) Disponibilità punti informazione operativi                        | TPHP/N° punti informazione                        | 0,08 | 25,69                 | 25,41  | 25,25  | 24,72  | 23,21  | 22,30  |
| 11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax                       | % tempo di funzionamento su orario apertura scalo | 0,08 | 98,5%                 | 98,7%  | 98,9%  | 99,0%  | 99,1%  | 99,2%  |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli                          | % tempo di funzionamento su orario apertura scalo | 0,08 | 97,3%                 | 97,8%  | 98,2%  | 98,6%  | 98,8%  | 99,0%  |



**CONTRATTO DI PROGRAMMA ENAC - ADR 2012-2016 - INDICATORI DI QUALITA'**  
**Anno base 2010**

Tab 3. - AEROPORTO DI CIAMPINO: Indicatori di qualità

| Indicatori   | Unità di misura                                   | Peso | LIVELLO PREST.NE 2010 | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|--|---|------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano                      | Tempo nel 90% dei casi                            | 0,1  | 9'26"                 | 9'20"  | 9'     | 8'50"  | 8'20"  | 8'00"  |
| 2) Tempo riconsegna ultimo bagaglio                                  | Tempo riconsegna nel 90% dei casi                 | 0,04 | 28'54"                | 28'    | 27'30" | 27'    | 26'    | 25'    |
| 3.a) Tempo riconsegna primo bagaglio                                 | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,04 | 22'25"                | 22'00" | 21'30" | 21'    | 20'    | 19'    |
| 3.b) Tempo di attesa in coda al check-in                             | Tempo di attesa nel 90% dei casi                  | 0,08 | 26'28"                | 25'00" | 24'00" | 23'00" | 22'00" | 21'00" |
| 4) Percezione complessiva sul livello di comfort                     | % pax soddisfatti                                 | 0,1  | 89,9%                 | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  |
| 5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione                 | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 90,7%                 | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  | 91,0%  |
| 6) Percezione sull'efficacia dei punti informazione operativi        | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 75,5%                 | 76,0%  | 77,0%  | 78,0%  | 80,0%  | 80,0%  |
| 7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 76,7%                 | 78,0%  | 80,0%  | 80,0%  | 80,0%  | 80,0%  |
| 8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità delle toilette   | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 87,9%                 | 88,0%  | 89,0%  | 90,0%  | 90,0%  | 90,0%  |
| 9) Assistenza PRM  | % pax soddisfatti                                 | 0,08 | 80,0%                 | 81,0%  | 82,0%  | 85,0%  | 87,0%  | 90,0%  |
| 11) Disponibilità punti informazione operativi                       | TPHP/N° punti informazione                        | 0,08 | 35,6                  | 33,6   | 33,6   | 33,6   | 33,6   | 33,6   |
| 10) Up-time sistema CREWS  | % tempo di funzionamento su orario apertura scalo | 0,08 | 99,5%                 | 99,5%  | 99,5%  | 99,5%  | 99,5%  | 99,5%  |
| 12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli                         | % tempo di funzionamento su orario apertura scalo | 0,08 | 99,00%                | 99,15% | 99,20% | 99,25% | 99,35% | 99,45% |

