

Convenzione - Contratto di programma ENAC - ADR

Consultazioni con gli utenti

Andamento indicatori qualità e ambiente



Agosto 2015 – Aeroporto Leonardo da Vinci

INTRODUZIONE

QUALITA'

AMBIENTE

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Presentazione della relazione

Nel mese di Agosto 2015 consegnata ad ENAC la relazione annuale

Periodo di riferimento per la consuntivazione

- **LUGLIO 2014 – 6 MAGGIO 2015:** per i primi 9 indicatori di Qualità di Fiumicino (periodo ridotto a causa dell'incendio avvenuto in data 7/5).
- **LUGLIO 2014 – GIUGNO 2015:** per tutti gli altri indicatori

Contenuto della relazione

La relazione «riporta i valori relativi a ciascun indicatore analitico di qualità e tutela ambientale»

Modalità consuntivazione dati

Come specificato nelle schede contenute all'allegato 10 del C.d.P

QUALITA'

- Selezionati gli indicatori a maggior impatto sulla percezione dei passeggeri, secondo i criteri di centralità del cliente e customer satisfaction.
- Attivato un percorso regolare di miglioramento dei livelli di soddisfazione dei passeggeri per entrambi gli scali romani.

AMBIENTE

- Individuati indicatori che, assicurato il rispetto dei parametri di legge, contribuiscano nel modo più efficace ad assicurare la sostenibilità ambientale degli scali.
- Attivate azioni di miglioramento che coinvolgono il numero più ampio possibile dei soggetti che operano in aeroporto.

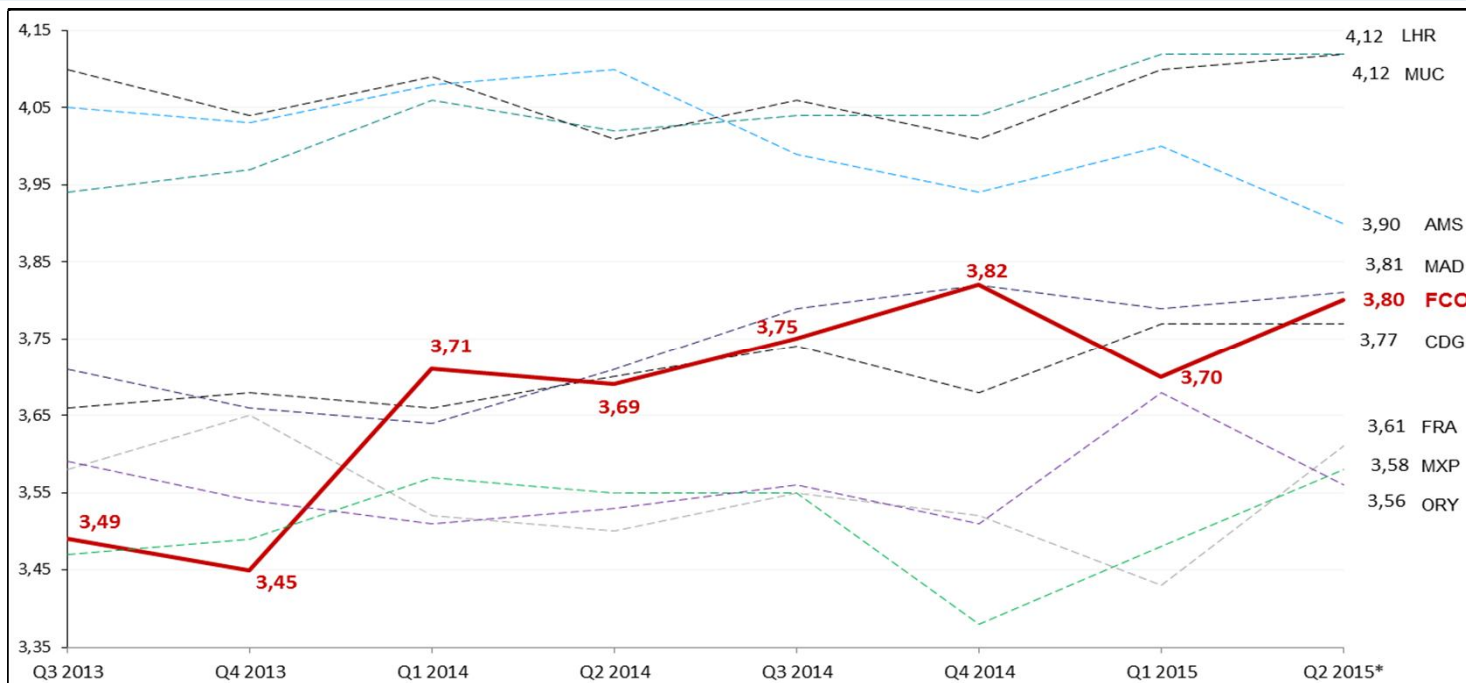
INTRODUZIONE

QUALITA'

AMBIENTE

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

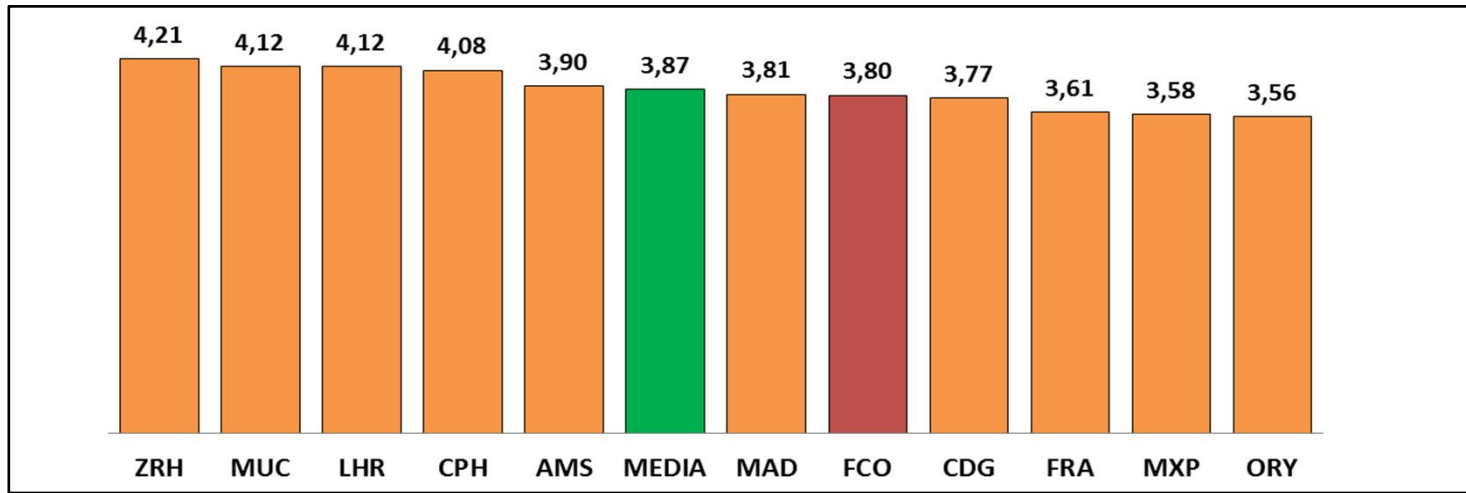
Contesto di riferimento



Trend Overall

L'indagine condotta dall'ACI mostra performance di FCO allineate a quelle di Madrid e di Parigi (CDG)

Fonte: ACI



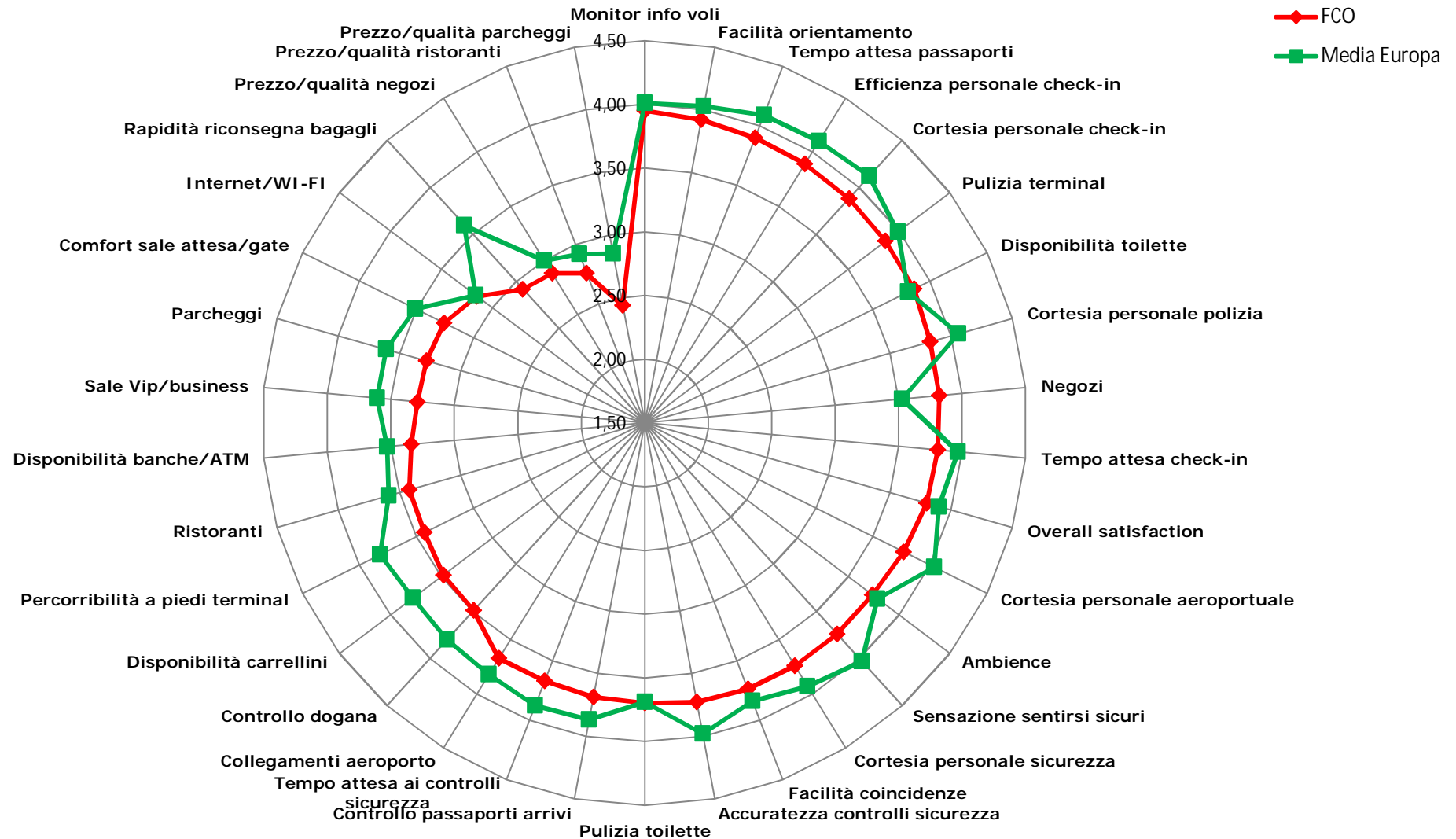
Posizionamento Q2 2015

Il posizionamento ACI registrato nel Q2 2015 colloca FCO a ridosso di Madrid e non distante dalla media del panel.

Fonte: ACI

(*) A causa dell'incendio, per FCO il Q2 2015 comprende solo Aprile

Analisi della qualità percepita FCO (Q2 2015)



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

Area

Attività svolte

1

Cambiamento Organizzativo

- ❑ **Internalizzazione dei servizi di pulizia con costituzione Airport Cleaning:** affidato il compito di:
 - garantire, sia a FCO che a CIA, standard elevati di pulizia (toilette e terminal)
 - gestire il servizio di raccolta e distribuzione dei carrelli portabagagli
- ❑ **Terminal Manager:** potenziamento della ruolo organizzativo dei Terminal Manager a supporto del miglioramento della qualità dei servizi; avvio di specifici corsi di formazione a supporto della nuova figura

2

Monitoraggio Continuo

- ❑ **Ampliamento del sistema di monitoraggio:** collaborazione con la facoltà di «Management per la Qualità» dell'Università Roma Tre al fine di approfondire la conoscenza di tutte le fasi dell'esperienza di viaggio del passeggero.

3

Accessibilità Città - APT

- ❑ **Intermodalità:** attivata a dicembre 2014 l'alta velocità che collega FCO alle principali città del nord (Firenze, Bologna, Padova, Venezia).
- ❑ **Parcheggi:** completato il *Parking Management System* (sostituzione di tutte le casse automatiche ed emettitrici di biglietti). Avvio del progetto *Car Parking Revitalization*, al fine di allineare i parcheggi agli elevati standard europei EPA (European Parking Association).

Area

Attività svolte

4

Comfort e Servizi

- Riqualifica Toilette:** completato il programma di riqualifica di tutti i gruppi toilette, secondo nuovo concept COPERNICO.
- Servizio «fast office»:** installate macchine polifunzionali per invio/ricezione fax e fotocopie collocate ai banchi informazioni.
- Postazioni Tablet:** installate 8 postazioni fisse dotate di 8 tablet ciascuna, collegati alla rete aziendale.
- Aree «Workstation»:** installate 7 pareti attrezzate con prese elettriche in aggiunta alle stazioni di ricarica disponibili a FCO.

5

Informazioni

- Sistema FIDS (Flight Information Departure System):** completata l'implementazione del nuovo sistema FIDS che consente di fornire un maggior numero di informazioni ai passeggeri.
- Tabellone LED:** installato al Terminal 1 un tabellone di grandi dimensioni (63 mq) a tecnologia a LED, leggibile a distanza comprese tra i 10 e i 60 metri.

Evoluzione Customer Satisfaction: % Pax Soddisfatti

Aree di Valutazione		Lug '13- 6 Mag '14	Lug '14- 6 Mag '15	Var. p.p.
OVERALL		89,2%	91,5%	+2,3
COMFORT	Comfort complessivo	91,1%	93,3%	+2,2
	Sale d'attesa	89,7%	88,9%	-0,8
	Climatizzazione	91,2%	91,4%	+0,2
	Sicurezza Pers. e Patr.	83,3%	88,0%	+4,7
ACCOGLIENZA AL PAX	Informazioni	81,4%	85,7%	+4,3
	Intrattenimento	76,5%	83,9%	+7,4
	Cortesia del personale	86,2%	85,8%	-0,4
	Segnaletica Interna	83,1%	87,9%	+4,8
TEMPI DI SERVIZIO	Riconsegna Bagagli	79,8%	81,2%	+1,4
	Passaporti	91,9%	90,8%	-1,1
	Check in	91,8%	92,3%	+0,5
	Sicurezza	94,9%	95,1%	+0,2
PULIZIA	Toilette	70,6%	87,5%	+16,9
	Aeroporto	74,4%	89,0%	+14,6

Qualità Erogata: processi prioritari 2014-2015

Indicatori	Lug '13- 6 Mag '14	Lug '14- 6 Mag '15	Var %
Ric. Ultimo Bagaglio - Naz (tempo nel 90% dei casi)	28' 35''	27' 40''	+3,2%
Ric. Ultimo Bagaglio - Int (tempo nel 90% dei casi)	39' 44''	40' 08''	-1%
Check in - Naz (tempo nel 90% dei casi)	3' 57''	4' 10''	-5,5%
Check in - Int (tempo nel 90% dei casi)	17' 43''	12' 54''	+27,2%
Sicurezza (tempo nel 90% dei casi)	5' 31''	5' 05''	+7,9%
Puntualità (% voli puntuali in partenza)	79,5%	72,9%	-8,3%
Toilette (media valutaz.: 1 scarso – 4 buono)	3,56	3,79	+6,5%

INTRODUZIONE

QUALITA'

AMBIENTE

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

Area

Nuove tecnologie di generazione energia

Attività svolte

- Installazione di **4 impianti mini-eolici** e **1 impianto fotovoltaico** a concentrazione solare
 - SMART GRID:** installazione di un impianto di accumulo con sistema intelligente di gestione dei carichi e di 4 stalli per auto elettriche.
-
- Raccolta «porta a porta»:** avvio del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti «porta a porta» nei terminal presso gli esercizi commerciali, raggiungendo nel 2014 il 65% di raccolta differenziata (obiettivo 2015 80%)
 - Isole ecologiche:** realizzate di 2 isole ecologiche a CIA che hanno permesso di incrementare la % di raccolta differenziata di 16 p.p. arrivando al 21% nel 2014 (obiettivo 2015: 25%).
-
- Programma «Airport Carbon Accreditation» (ACA):**
 - **FCO:** conseguita la NEUTRALITÀ dell'aeroporto, compensando le emissioni prodotte (65.000 tCO₂) con l'acquisto di crediti di carbonio- Livello max di accreditamento: **3+ NEUTRALITY.**
 - **CIA:** conseguito il certificato liv. **2 – REDUCTION**, attraverso la riduzione delle emissioni prodotte. Ultimata la documentazione per il passaggio al liv. **3 – OPTIMISATION** (riduzione emissioni dirette ed indirette), in attesa di ricevere la documentazione.

Gestione e smaltimento rifiuti

Contenimento emissioni

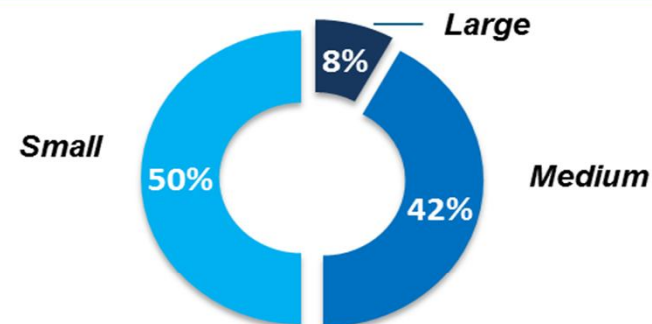
La raccolta dei rifiuti Porta a Porta a FCO

SISTEMA TARIFFARIO

Il servizio è collegato all'effettiva produzione di rifiuti - tariffa puntuale - e ai servizi di raccolta attivati: small, medium o large.

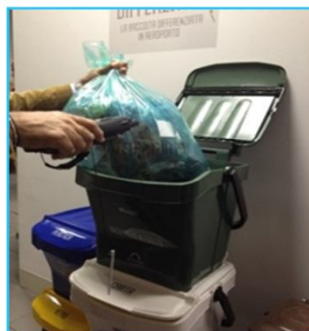


CENSITE 666 UTENZE CHE HANNO SCELTO DIVERSE TAGLIE:



Processo di raccolta

- UTENTI COMMERCIALI
- SUB CONCESSIONARI
- ENTI ISTITUZIONALI
- UFFICI



Raccolta

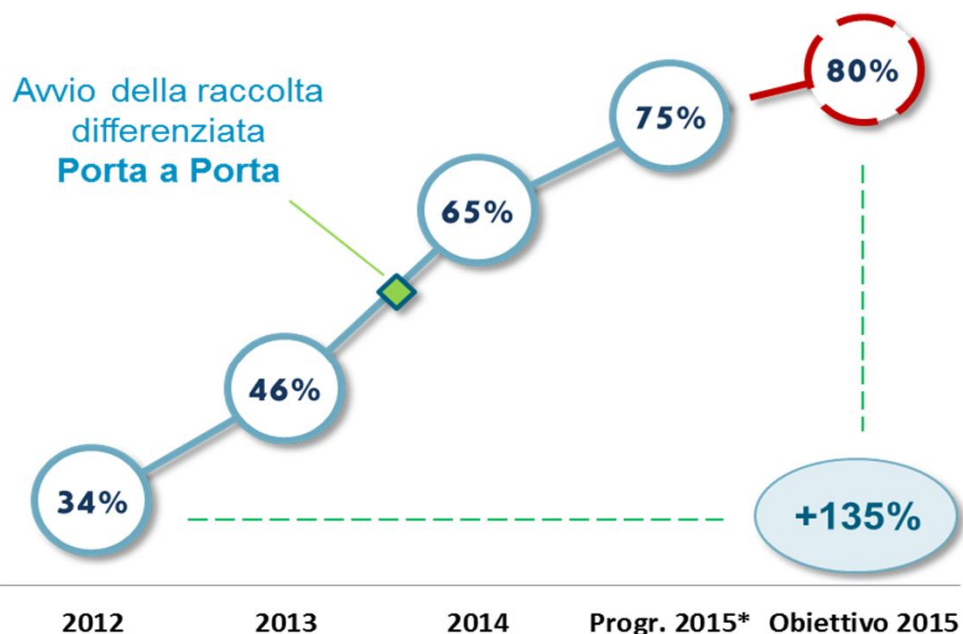
Trasporto

Isola ecologia

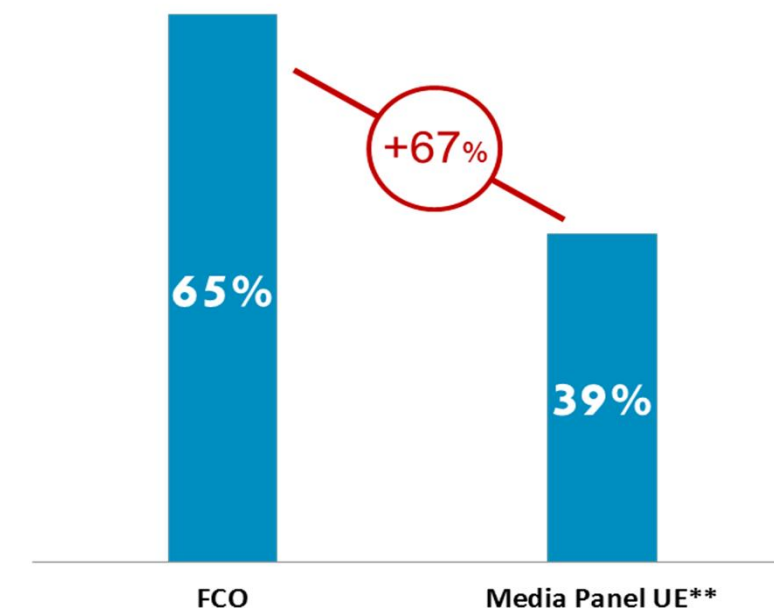
Evoluzione della raccolta differenziata

«ADR ha sensibilmente incrementato la % di raccolta differenziata, rendendo FCO uno dei migliori APT in Europa nella gestione dei rifiuti»

Evoluzione della raccolta differenziata a FCO



Benchmark UE



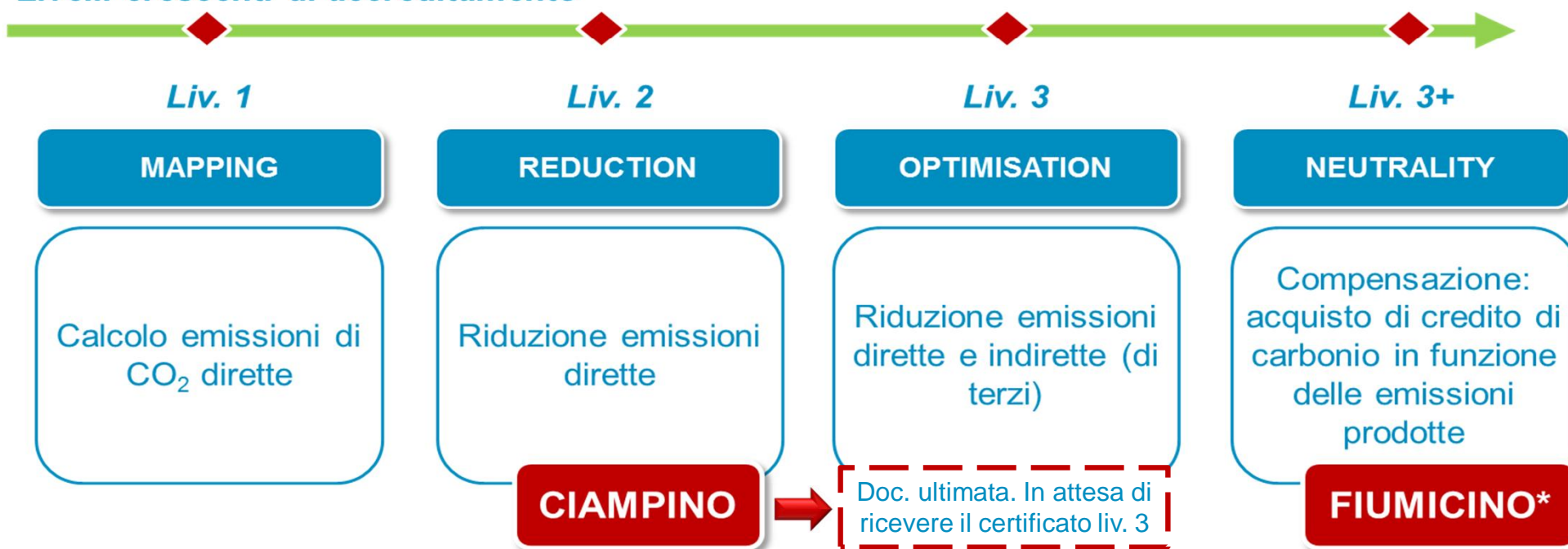
* Dati aggiornati al 30/04/2015. A Maggio il dato è stato pari a 70%.

** Panel UE: ATH, LHR, CDG, ORY, MXP

Contenimento delle emissioni di CO2

«Dal 2011 ADR ha aderito al sistema di certificazione ACA (Airport Carbon Accreditation) di ACI Europe (Airport Council International)...»

Livelli crescenti di accreditamento



* Compensate 65.000 tonnellate di CO2 prodotte direttamente ed indirettamente a FCO.

INTRODUZIONE

QUALITA'

AMBIENTE

CONSUNTIVAZIONE INDICATORI CDP

FCO – QUALITÀ: Luglio 2014 – 6 Maggio 2015

Indicatore	U.M.	Performance Lug 14 / 6 Mag 15	Obiettivo	Status
1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano *	Tempo nel 90% dei casi	0.05.05	0.08.30	OK
2a) Riconsegna ultimo bagaglio *	Tempo di attesa nel 90% dei casi	0.38.45	0.38.22	NO
2b) Riconsegna primo bagaglio *	Tempo di attesa nel 90% dei casi	0.30.16	0.32.38	OK
3) Tempo di attesa in coda al check-in *	Tempo di attesa nel 90% dei casi	0.12.22	0.19.20	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort *	% pax soddisfatti	93,30%	86,00%	OK
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione *	% pax soddisfatti	89,00%	78,00%	OK
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi *	% pax soddisfatti	85,70%	82,00%	OK
7) Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace *	% pax soddisfatti	87,90%	85,00%	OK
8) Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento passeggeri *	% pax soddisfatti	93,20%	86,00%	OK
9) Assistenza PRM #	% pax soddisfatti	97,90%	87,00%	OK
10) Disponibilità punti informazione operativi #	TPHP/N° punti informazione	23,57	23,21	NO
11) Efficienza dei sistemi di trasferimento pax #	% di tempo di funzionamento su 18 h	99,50%	99,10%	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli #	% di tempo di funzionamento su 18 h	99,20%	98,80%	OK

Le performance evidenziano valori oltre il target per 10 indicatori su 12

N. B.: gli indicatori n. 10, 11, 12 si riferiscono al periodo completo Lug 2014 – Giu 2015.

* Dato fornito da Pragma; # dato fornito da ADR

CIA – QUALITÀ: Luglio 2014 – Giugno 2015

Indicatore	U.M.	Performance Lug 14-Giu 15	Obiettivo	status
1) Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli *	Tempo nel 90% dei casi	00:07:31	0.08.20	OK
2a) Tempo riconsegna ultimo bagaglio *	Tempo nel 90% dei casi	00:26:00	0.26.00	OK
2b) Tempo riconsegna primo bagaglio *	Tempo nel 90% dei casi	00:21:07	0.20.00	NO
3) Tempo di attesa coda check-in *	Tempo nel 90% dei casi	00:17:38	0.22.00	OK
4) Percezione complessiva sul livello di comfort *	% pax soddisfatti	79,30%	90,00%	NO
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione *	% pax soddisfatti	86,30%	90,00%	NO
6) Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi *	% pax soddisfatti	80,40%	80,00%	OK
7) Presenza di segnaletica chiara, comprensibile ed efficace *	% pax soddisfatti	84,80%	80,00%	OK
8) Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes *	% pax soddisfatti	79,50%	90,00%	NO
9) Assistenza PRM #	% pax soddisfatti	98,60%	87,00%	OK
10) Up time CREWS (1) #	% tempo di funzionamento su 17H	100,00%	99,50%	OK
11) Disponibilità punti informazione operativi #	TPHP/N° punti informazione	32,10	33,60	OK
12) Affidabilità impianti riconsegna bagagli #	% tempo di funzionamento su 8H	99,50%	99,30%	OK

Le performance evidenziano valori oltre il target per 8 indicatori su 12

* dato fornito da Pragma; # dato fornito da ADR

(1) dal 01/01/2014 il sistema CREWS è stato sostituito con il sistema CUTE

FCO – AMBIENTE: Luglio 2014 – Giugno 2015

Indicatore	U.M.	Performance Lug 14-Giu 15	Obiettivo	status
1) Centraline di rilevazione del rumore	N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000	6,04	5,83	OK
2) Up-time rete di monitoraggio rumore	% tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo	93,9%	92,0%	OK
3) Trattamento differenziato dei rifiuti	Quintali di rifiuti raccolti in modo differenziato/quintali totali di rifiuti	73,0%	35,0%	OK
4) a. Trattamento acque reflue - COD (mg/L di O2)	% rispetto al Limite di Legge (125 mg/L) della concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica dei composti organici ed inorganici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione	35,6%	45,0%	OK
4) b. Trattamento acque reflue - BOD5 (mg/L di O2)	% rispetto al Limite di Legge (25 mg/L) della concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione biochimica dei composti organici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione	54,0%	64,0%	OK
4) c. Trattamento acque reflue - Solidi Sospesi Totali (mg/L)	% rispetto al Limite di Legge (35 mg/L) della concentrazione annuale media di solidi sospesi totali nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione	17,1%	22,0%	OK
5) Efficienza energetica	KWh di energia utilizzata nel terminal / mc di terminal	148,75	163,00	OK
6) Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia	KWh di energia non prodotta da fonti rinnovabili/ kwh di energia utilizzata dall'aeroporto	1,00	0,99	NO

Le performance evidenziano valori oltre il target per 5 indicatori su 6

CIA – AMBIENTE: Luglio 2014 – Giugno 2015

Indicatore	U.M.	Performance Lug 14-Giu 15	Obiettivo	status
1) Centraline di rilevazione del rumore	N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000	19,47	17,91	OK
2) Up-time rete di monitoraggio rumore	% tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo	96,4%	92,0%	OK
3) Trattamento differenziato dei rifiuti	Quintali di rifiuti raccolti in modo non differenziato/quintali totali di rifiuti	75,5%	90,0%	OK
4) Trattamento acque reflue	% concentrazione annuale media di ossigeno necessaria per l'ossidazione chimica dei composti organici ed inorganici nei campioni di acqua reflua degli impianti di Depurazione	100,0%	100,0%	
5) Efficienza energetica	KWh di energia utilizzata nel terminal / mc di terminal	122,25	156,00	OK
6) Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia	KWh di energia non prodotta da fonti rinnovabili/ kwh di energia utilizzata dall'aeroporto	1,00	1,00	

Le performance evidenziano valori oltre il target per 4 indicatori su 4