

## **PIANO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

**Risultati e piano di miglioramento**

**Convenzione – Contratto di Programma ENAC-ADR**

*Consultazione con gli utenti:*

*Il sottoperiodo tariffario, Il annualità (1 luglio 2018 - 30 giugno 2019)*

**RISULTATI RAGGIUNTI**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**

**CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**

# Riconoscimenti internazionali

## ACI Europe Best Airport Award 2019

- Airports Council International (ACI) Europe ogni anno assegna il "Best Airport Award" agli aeroporti (suddivisi in 4 categorie in funzione dei volumi di traffico gestiti) che si contraddistinguono per gli eccellenti livelli raggiunti in attività chiave come la gestione operations, la qualità dei servizi, lo sviluppo infrastrutturale, l'offerta di F&B e negozi, la safety e security aeroportuale, le relazioni con gli stakeholders, la sostenibilità e l'attenzione all'ambiente.
- Il panel di giudici è composto da esperti indipendenti della Commissione Europea, European Union Aviation Safety (EASA), SESAR e European Civil Aviation Conference (ECAC).
- Per il secondo anno consecutivo, il Leonardo da Vinci si è aggiudicato il Best Airport Award nella categoria degli aeroporti europei con oltre 25 milioni di passeggeri, superando in finale gli scali di Monaco di Baviera, Copenaghen, Dublino, Istanbul Sabiha Gökçen, Londra Gatwick, Mosca Sheremetyevo e Vienna.
- La giuria ha motivato il premio sottolineando gli ottimi risultati ottenuti da Aeroporti di Roma nell'innovazione tecnologica e gestionale a supporto dell'efficienza delle operazioni e della qualità dei servizi, oltreché per la forte attenzione alla sicurezza aeroportuale, per la stretta collaborazione con le compagnie aeree, per il monitoraggio continuo delle prestazioni e per i chiari obiettivi ambientali.

## 4-Stars Rating Skytrax

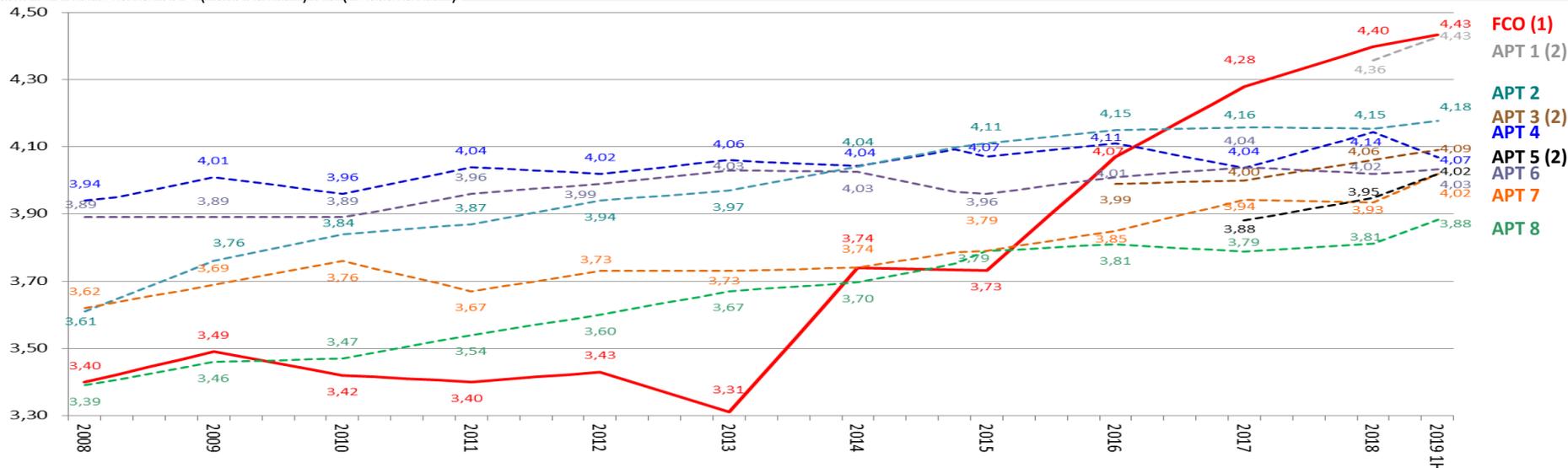
- La capacità di gestione di ADR è confermata anche da Skytrax, la principale società internazionale di rating e valutazione del settore aeroportuale, che, a valle dell'audit svolto a Maggio 2019 ha assegnato nuovamente le «4 stelle Skytrax» al Leonardo da Vinci.
- Tra le motivazioni ancora una volta il forte orientamento del gestore aeroportuale a garantire il comfort al passeggero e l'eccellenza nelle operazioni.



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

## Aeroporti Europei >40 Mio Pax – periodo 2008-2019 | 1^ Semestre

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



**Nel primo semestre 2019 Fiumicino ha raggiunto il valore record di 4,43 dell'indice di soddisfazione dei passeggeri secondo la Survey indipendente condotta dall' «Airports Council International» (ACI). Per il 2018 ACI ha confermato, per il secondo anno consecutivo, Fiumicino al primo posto tra gli hub dell'Unione Europea in termini di qualità dei servizi offerti ai passeggeri ed ha inserito stabilmente il Leonardo da Vinci nella lista dei migliori aeroporti premiati in tutto il mondo**

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

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

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

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

(2) Variazioni cluster >40M Pax: APT 3 entrato dal 1QTR 2016; APT 5 entrato dal 2QTR 2017; APT 1 entrato dal 1QTR 2018.

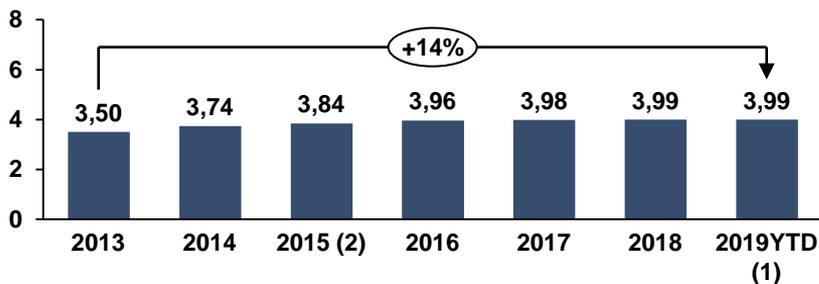
# In netto miglioramento anche i principali indicatori di qualità erogata

Aeroporto di Fiumicino; periodo 2013-2019 YTD<sup>(1)</sup>

## Livello di Pulizia Toilette

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

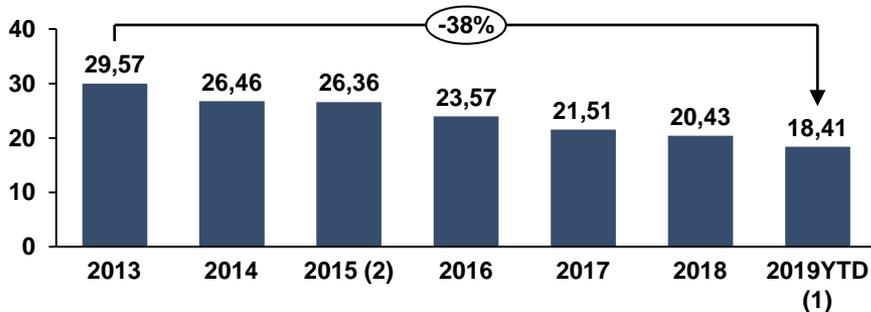
Valutaz.



## Riconsegna Bagagli - Nazionale

Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)

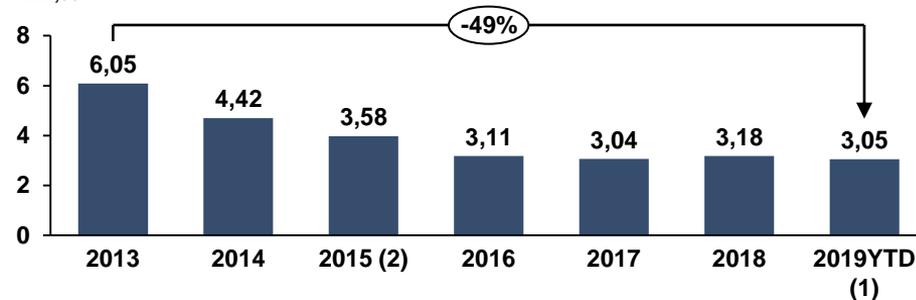
Mm,ss



## Controlli di Sicurezza

Tempi di attesa (90% dei casi)

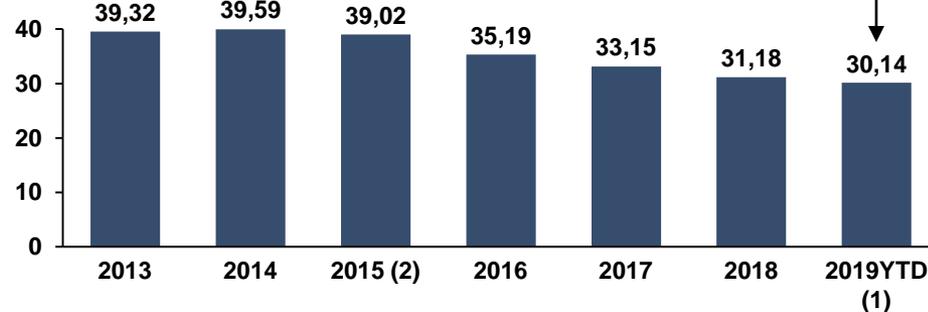
Mm,ss



## Riconsegna Bagagli - Internazionale

Tempi di attesa Ultimo Bagaglio (90% dei casi)

Mm,ss

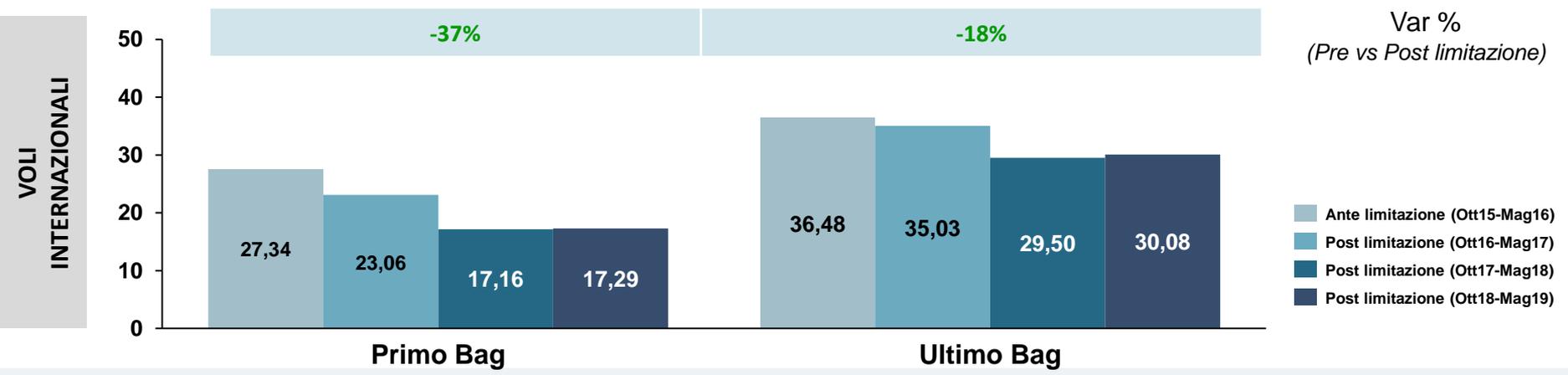
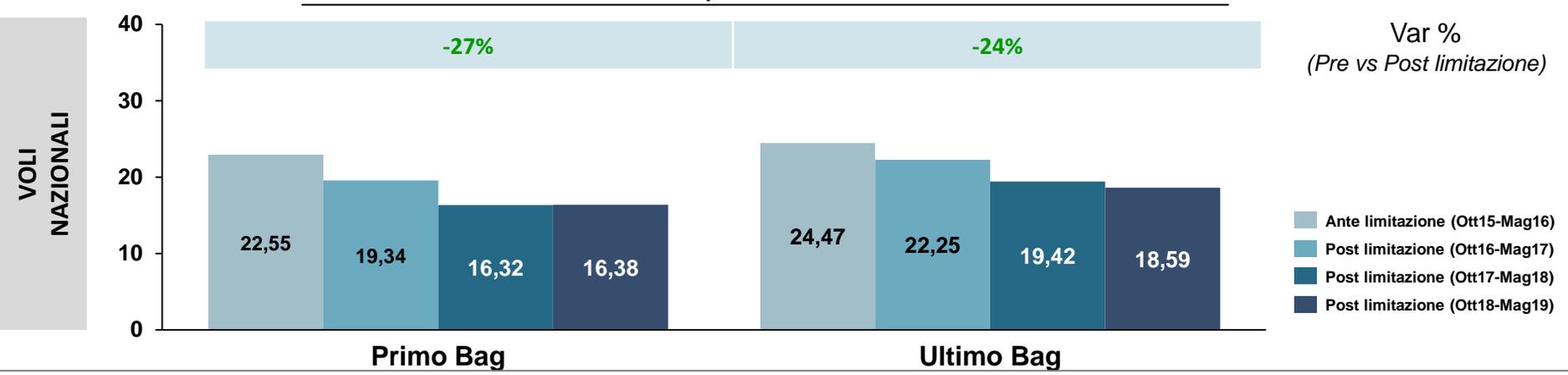


(1) Dato 2019 progressivo a giugno 2019

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

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

Tempi nel 90% dei casi



**❑ RISULTATI RAGGIUNTI**

**❑ PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**

**❑ PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**

**❑ CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**

# Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri



## Accessibilità

1. Rinnovamento curbside partenze: installazione sedute
2. Ridefinizione curbside partenze T3
3. Nuova pensilina dedicata al flusso pedonale tra partenze T1 e T3
4. Rinnovamento curbside arrivi: nuova segnaletica di indirizzo
5. Miglioramento accosto taxi arrivi T1
6. Realizzazione mappe con indicazioni sul trasporto pubblico per Roma
7. Introduzione nuove linee treni AV
8. Inserimento di info voli a bordo treno in partnership con Trenitalia
9. Sperimentazione annunci vocali e monitor nelle navette per segnalare le fermate
10. Miglioramento dell'area di attesa dedicata ai passeggeri del Polo Bus
11. Realizzazione nuovo accosto e relativa segnaletica per Hotel Shuttle
12. Identificazione aree di rispetto adiacenti alle porte del terminal (no smoking area)
13. Revamping parcheggi Multipiano: parapetti, scale, pensiline di accesso

## 1 Rinnovamento curbside partenze: installazione sedute

Sul marciapiede che costeggia le partenze del Terminal 1 e Terminal 3 sono state installate delle panchine dal layout innovativo ed ergonomico, utilizzabili dai passeggeri in attesa di entrare nel Terminal come sedute.



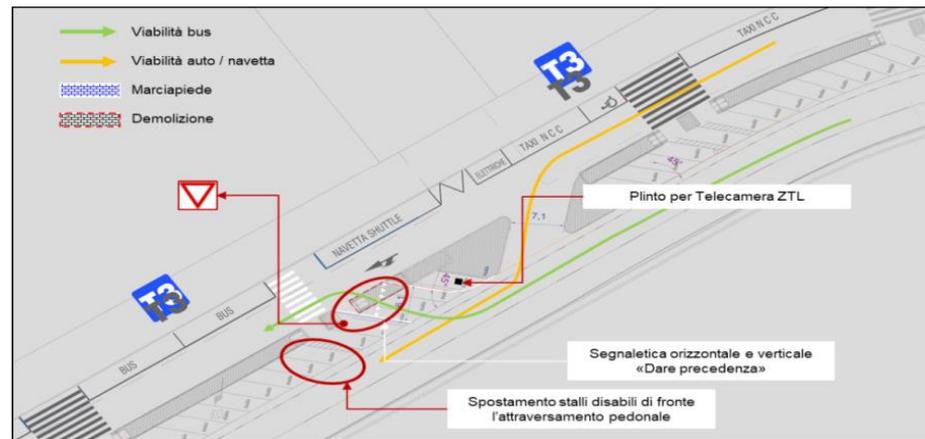
**+118  
dissuasori**

# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



## 2 Ridefinizione curbside partenze T3



Con l'obiettivo di decongestionare l'area curbside in corrispondenza delle bussole 1 e 2 delle Partenze del Terminal 3, è stato modificato il percorso dei bus turistici che accompagnano i passeggeri al Terminal.

Grazie all'introduzione della corsia ZTL e delle relative telecamere, c'è stato un miglioramento della viabilità sul curbside.

## Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



3 Nuova pensilina dedicata al flusso pedonale tra partenze T1 e T3



Realizzazione di una nuova pensilina per collegare l'entrata dei Terminal 1 e 3, alla quota Partenze, da poter utilizzare in alternativa ai camminamenti sopraelevati.

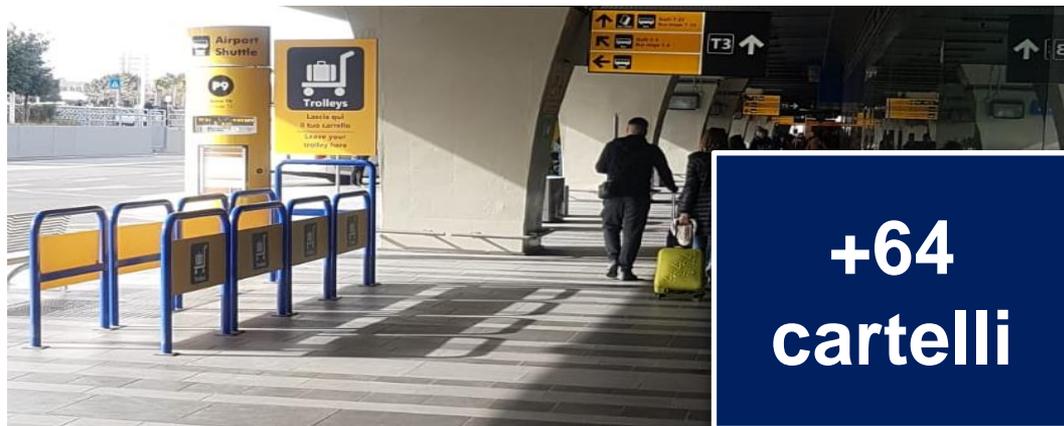
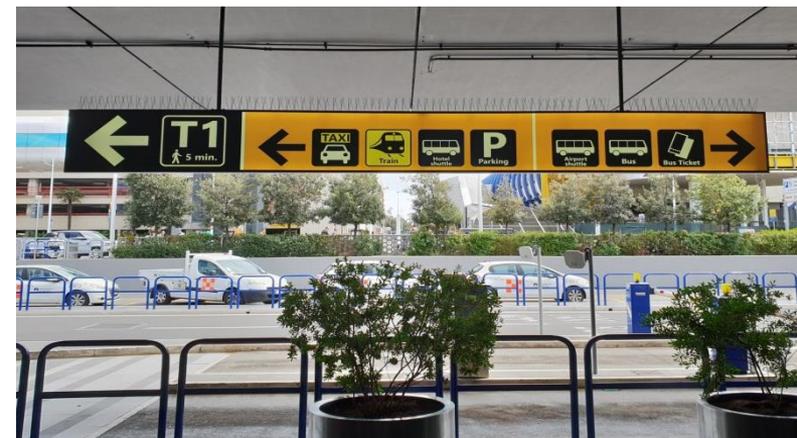
# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



## 4 Rinnovamento curbside arrivi: nuova segnaletica di indirizzo

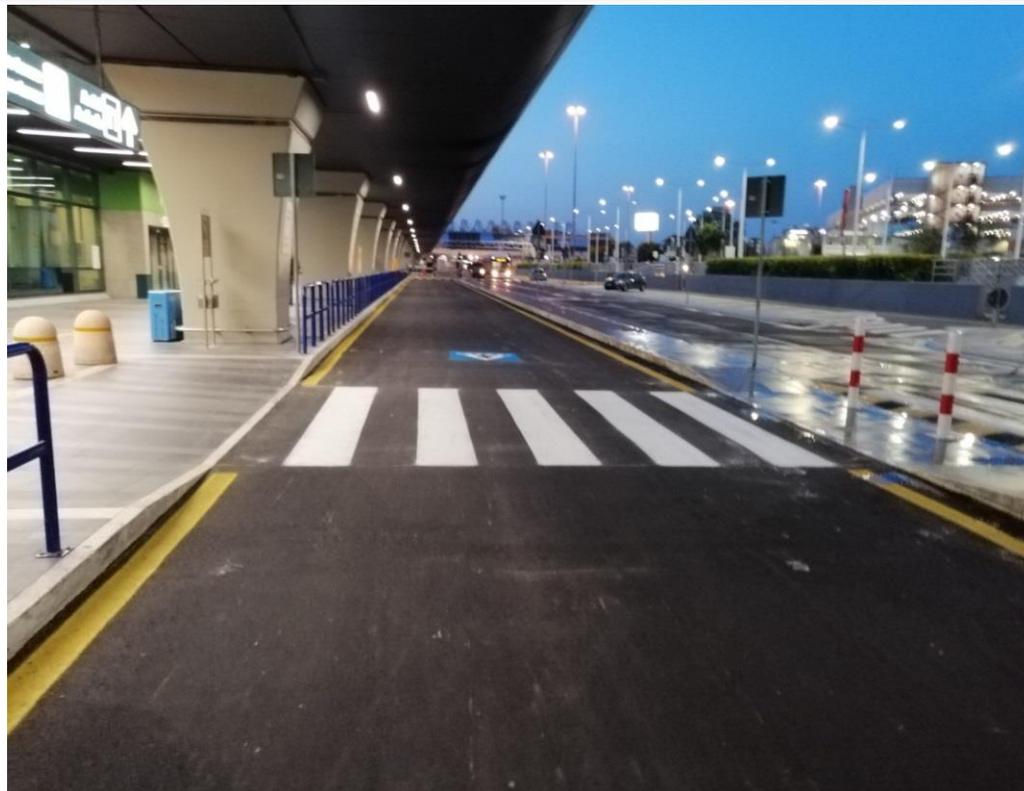
Con l'obiettivo di aiutare il passeggero in arrivo e in partenza dal Terminal 3, è stata rinnovata la segnaletica esterna ed integrata con informazioni sul traposto per Roma comprensiva dei tempi di percorrenza tra i punti di interesse.



**+64  
cartelli**

## 5 Miglioramento accosto taxi Arrivi T1

### Corsia taxi agli arrivi del T1



Agli Arrivi del Terminal 1 è stato rimodernato il manto stradale per rendere più agevole l'accosto dei taxi al marciapiede e facilitare la discesa dei passeggeri dalle autovetture.

# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



## 6 Realizzazione mappe con indicazioni sul trasporto pubblico per Roma

### Aeroporti di Roma

# Terminal 3

Piano terra  
Ground level

Arrivi  
Arrivals

### Trasporto pubblico per Roma Public Transportation for Rome

Trasporti

To & From  
Fiumicino

NOLEGGIO AUTO CAR RENTAL	CAR SHARING	NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE (NCC) CAR RENTAL WITH DRIVER
<p>Le società di autonoleggio si trovano presso la Torre Uffici 2. Le auto si ritirano e si riconsegnano presso i parcheggi terminali.</p>	<p>Il servizio è disponibile presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta del Terminal 1.</p>	<p>Servizio da prenotare. Le società che operano in aeroporto sono: Cooperativa Airport Autonoleggio Futura Cooperativa U.A.R.A.</p>
<p>The car rental companies are located in Office Tower 2. Rental cars are picked up and dropped off at the terminal car parks.</p>	<p>The service is available at the Terminal 1 Short Stay parking terrace.</p>	<p>Service to be booked. The companies that operate in the airport are: Cooperativa Airport Autonoleggio Futura Cooperativa U.A.R.A.</p>
TAXI	TRENTO	BUS
<p>Tariffe fisse a corsa: Roma Centro € 48,00 Stazioni Tiburtina € 55,00 Roma destinazioni all'interno del G.R.A. max € 70,00 Si raccomandano di usare solo autorizzati ubicati all'esterno dell'uscita 2.</p>	<p>Partenze ogni 15' Biglietti acquistabili presso le postazioni self-service (puntec) nella sala bagagli vicino il nastro 4 e all'esterno della sala bagagli vicino l'uscita 4. In stazione ferroviaria è tramite il sito Internet.</p>	<p>Linee per Roma e linee interregionali Hotel shuttle Airport shuttle</p>
<p>Fixed rates per trip: Roma City Centre € 48.00 Tiburtina Station € 55.00 Rome destinations within the G.R.A. Max € 70.00 We recommend using only authorized taxis located outside exit 2.</p>	<p>Departure every 15'. Tickets can be purchased at the self-service stations (located in the baggage area near belt 4 and outside the baggage area near exit 4) at the train station or on the website.</p>	<p>Lines for Rome and inter-regional lines Hotel shuttle Airport shuttle</p>

Agli arrivi del Terminal 3 in corrispondenza dei nastri riconsegna bagagli, è stata installata una mappa con evidenza dei mezzi di trasporto da poter usare per arrivare a Roma.

Le info mostrate riguardano le tipologie di mezzi disponibili (noleggio auto, NCC, car sharing, taxi, treno, bus), le relative tariffe e i punti dell'aeroporto in cui poterli acquistare i biglietti e trovare i mezzi.

# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

ACCESSIBILITA'



## 7 Introduzione nuove linee treni AV

Sono stati introdotti nuovi collegamenti ferroviari tra l'aeroporto e le principali città italiane, nel dettaglio:

- 4 collegamenti al giorno tra Venezia, Padova, Bologna, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto, di cui 2 con Frecciarossa e 2 con Frecciargento
- 2 collegamenti al giorno tra Genova, La Spezia, Pisa, Firenze, Roma e Fiumicino Aeroporto con Frecciargento

In particolare, il Frecciarossa che opera su FCO aeroporto è il 1000 ovvero il treno più moderno della flotta di Trenitalia.

Può raggiungere la velocità massima di 400Km/h e viaggiare su tutte le reti AV d'Europa.



## 8 Inserimento info voli a bordo treno

All'interno del treno regionale e del Leonardo Express per l'Aeroporto di Fiumicino è stata inserita una pagina di informazioni in tempo reale sui voli di prossima partenza dai Terminal.



## 9 Sperimentazione annunci vocali e monitor nelle navette per segnalare le fermate

Per migliorare le informazioni e supportare il passeggero nell'individuazione della fermata a cui scendere dalla navetta che collega i Terminal con i parcheggi Lunga Sosta, sono in corso:

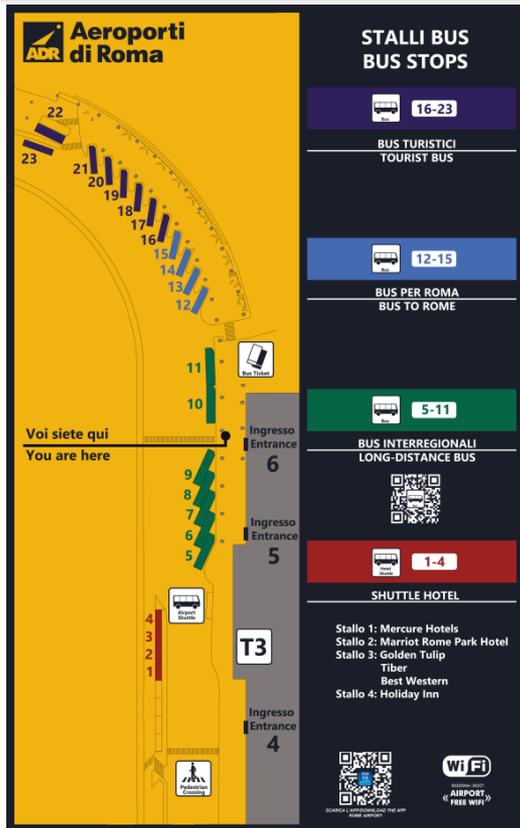
- A** sperimentazione di un sistema di annunci vocali e informazioni mostrate a monitor per segnalare le fermate e le compagnie operanti per area
- B** introduzione dei loghi dei vettori suddivisi per Terminal all'interno della navetta

### Segnalazione fermata successiva accompagnata da messaggio vocale

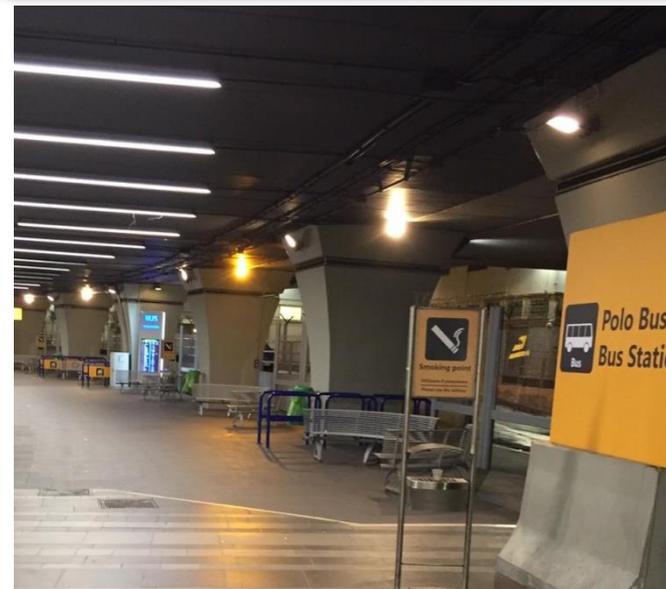


## 10 Miglioramento area di attesa passeggeri al Polo Bus

### Mappa stazione dei bus



### Razionalizzazione smoking point



Per evitare l'addensamento nelle area fumatori presso le fermate più congestionate all'inizio della «piazza» e per migliorare e uniformare le indicazioni al passeggero, sono stati effettuati i seguenti interventi:

- spostamento smoking point in modo da decongestionare le aree fumatori
- adeguamento a nuova segnaletica e introduzione mappa Polo Bus
- miglioramento delle sedute

## 11 Realizzazione nuovo accosto e relativa segnaletica per Hotel Shuttle

### Nuovo accosto dedicato agli Hotel Shuttle



Agli Arrivi del Terminal 3 è stato realizzato un nuovo accosto dedicato agli Hotel Shuttle, opportunamente segnalato già dall'interno del Terminal.

Sulla banchina, sono mostrati gli orari di ogni bus in corrispondenza dello stallo dedicato.

## 12 Identificazione aree di rispetto adiacenti alle porte del terminal (no smoking area)

### Aree di rispetto adiacenti alle porte del Terminal 1

Con lo scopo di migliorare il livello di comfort dei passeggeri, sono state razionalizzate le aree fumatori all'esterno del Terminal.

Inoltre, al fine di migliorare la qualità dell'aria nelle zone adiacenti alle porte di entrata ai Terminal (partenze e arrivi), sono state create delle aree di rispetto dove è proibito fumare.



# Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri



1. Realizzazione della V isola check-in al Terminal 1
2. Conversione banchi self drop e spostamento kiosk Check-in Terminal 1
3. Potenziamento controlli sicurezza Ovest Terminal 1
4. Ulteriore riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3
5. Realizzazione nuova area VAT Refund e dogana in area landside Terminal 3
6. Realizzazione di un varco sicurezza dedicato a famiglie e PRM al Terminal 3
7. Estensione utilizzo q-beater di nuova generazione al Terminal 3 Est
8. Riconfigurazione frontiera
9. Nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM
10. Ristrutturazione dell'Area di Imbarco E31-E44
11. Incremento piazzole WB e NB piazzali Ovest (1/2)
12. Installazioni dotazioni PCA e 400HZ piazzali Ovest
13. VDGS: Informazioni in piazzola sul turn around
14. Miglioramento condizioni climatiche camminamenti pedonali
15. Interventi puntuali volti a migliorare gestione, decoro e comfort dei passeggeri

Sviluppo  
infrastrutture  
e  
Qualità vettori

① Nuova Isola V Check-in Terminal 1

30

Nuovi banchi

2

Nuovi self bag drop off ibridi



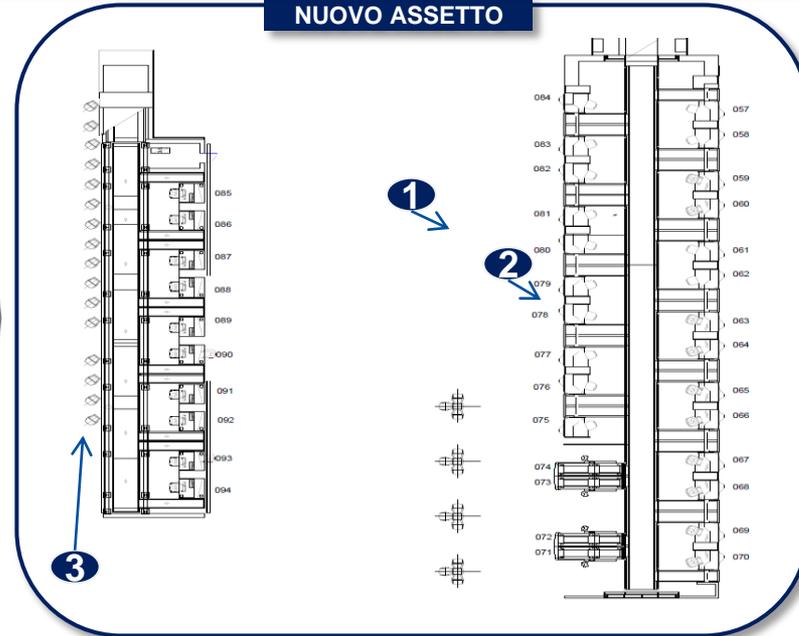
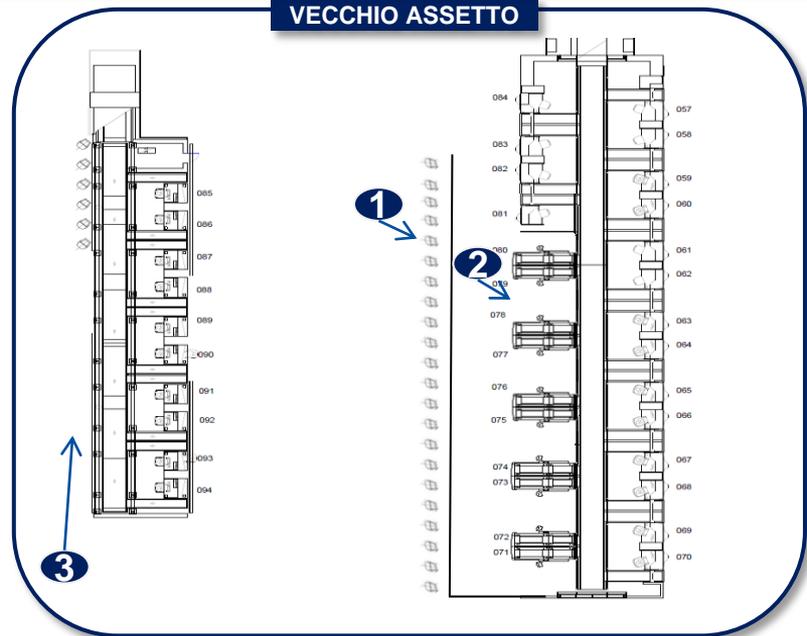
Realizzazione della nuova V isola check-in al Terminal 1 per incrementare la capacità landside, con l'introduzione di 30 nuovi banchi di cui 2 ibridi utilizzabili anche come self bag drop.

## 2 Conversione banchi self drop e spostamento kiosk Check-in Terminal 1

### Conversione banchi self drop in banchi tradizionali e spostamento kiosk

VECCHIO ASSETTO

NUOVO ASSETTO



**1**  
Da 22 a 12 kiosk tra  
isola tecnologica e  
premium

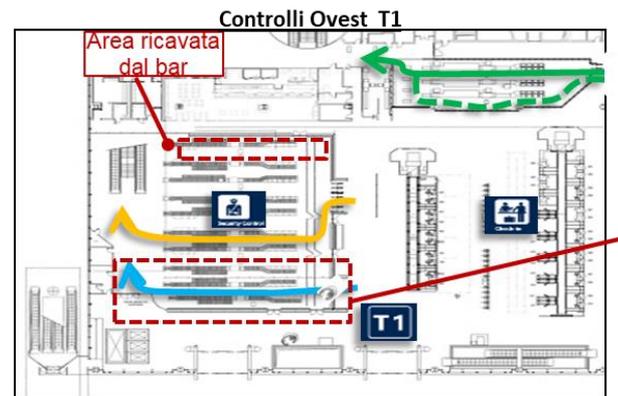
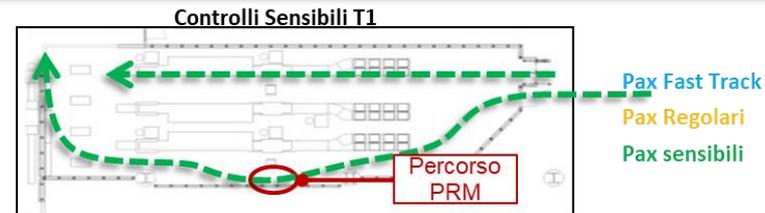
**2**  
Convertiti 6 banchi  
tradizionali in 6 self  
drop-off

**3**  
Da 6 a 16 kiosk retro  
isola premium

I principali benefici dell'iniziativa sono: (i) la valorizzazione dei 6 banchi convertiti a drop-off (da 75 a 80) che risultavano sotto-utilizzati, (ii) il rafforzamento dei kiosk retro isola premium, che contribuiscono a decongestionare le altre aree, (iii) un accesso più confortevole ai self bag drop

## 3 Potenziamento controlli sicurezza Terminal 1 Ovest

Tenuto conto delle modifiche del layout dell'area Partenze Terminal 1, dovute alla realizzazione della nuova V isola check-in, è stata completata la seconda fase di ampliamento dei controlli T1 Ovest con l'inserimento della decima macchina di controllo rx per accogliere lo spostamento del Fast Track (due macchine dedicate) propedeutico per l'utilizzo del varco centrale per i controlli riservati ai voli sensibili in seguito alla chiusura del varco Est.



## 4 Riconfigurazione area accettazione voli sensibili Terminal 3

### Interventi realizzati

**A** L'incremento del traffico originanti sensibili al Terminal 3, ha condotto alla necessità di ampliare l'area di accettazione, per tale ragione è stata ulteriormente spostata la parete di delimitazione dell'area verso Est per un plus di circa 380mq.

**B** Nella stessa area è stato aperto un collegamento con il corridoio che porta ai controlli di sicurezza dedicati ai voli sensibili, per agevolare il flusso passeggeri

### Benefici attesi

Incrementare la capacità di accettazione e la superficie di circolazione dedicata ai passeggeri di voli sensibili

Incrementare il livello di servizio

**B**



**A**



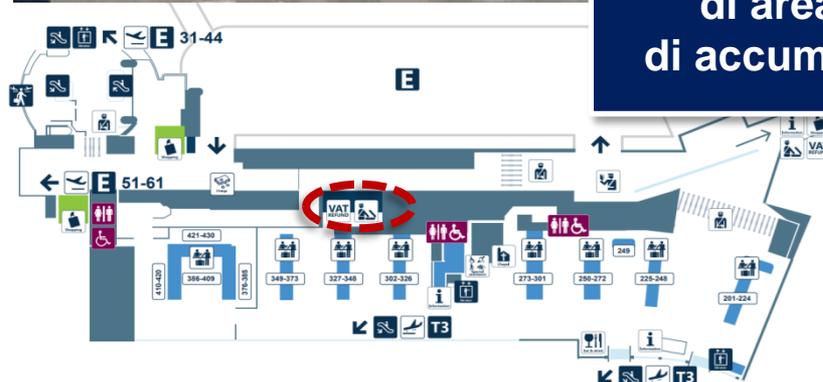
## 5 Realizzazione nuova area VAT Refund e dogana in area landside Terminal 3

### Interventi realizzati

- Nuova area dedicata al Vat Refund più ampia e regolare per consentire un maggior comfort al passeggero nell'attesa del proprio turno
- + 270mq area di accumulo (400 mq attuali vs 130 mq precedenti)



+ 270 mq  
di area  
di accumulo



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

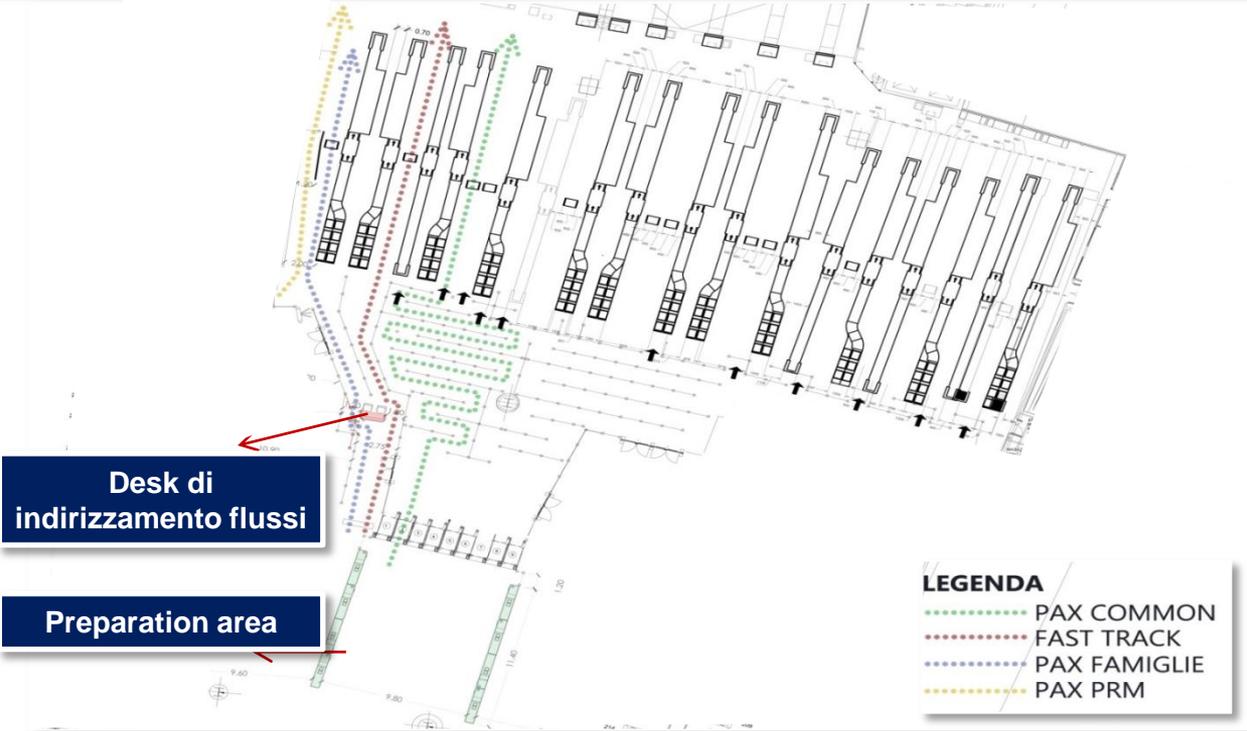
## 6 Introduzione di un varco dedicato a famiglie e PRM al Terminal 3 lato Est

### Desk di indirizzamento flussi



I varchi sicurezza T3 Est sono stati riconfigurati, introducendo delle linee dedicate ai passeggeri PRM e famiglie con passeggini ai controlli di sicurezza T3 Est.  
E' stato, inoltre, valorizzato il servizio Fast Track tramite inserimento di un portale con indicazioni dinamiche

### Portale di segnaletica dinamica

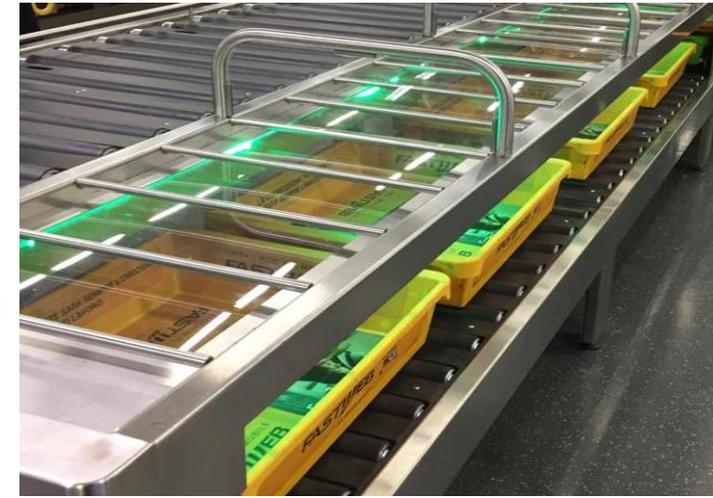


Desk di  
indirizzamento flussi

Preparation area

- LEGENDA**
- PAX COMMON
  - FAST TRACK
  - PAX FAMIGLIE
  - PAX PRM

## 7 Estensione utilizzo q-beater di nuova generazione al Terminal 3 Est



### Azioni

Le macchine presenti al varco T3 Est sono state sostituite con q-beater di nuova generazione, per migliorare i tempi di servizio ai controlli di sicurezza, attraverso:

- accelerazione del sistema di recupero automatico della vaschetta
- utilizzo di superfici trasparenti e sistemi di illuminazione per rendere più visibile la vaschetta disponibile

### Vantaggi

- Throughput significativamente più elevato e prestazioni più stabili durante il giorno eliminando i colli di bottiglia per il carico di passeggeri in fila
- Minor carico di lavoro: il passeggero prende la propria vaschetta in modo indipendente

## 8 Riconfigurazione frontiera (1/3)

### Interventi realizzati

A seguito di accordi tra la Polizia e le ambasciate, la possibilità di utilizzo degli E-gate è stata estesa anche ai passeggeri extra UE autorizzati.

Tale cambiamento operativo, al fine di espletare tutti i suoi benefici, ha richiesto un ulteriore adeguamento della frontiera (arrivi, partenze, transiti) tramite riconfigurazione delle aree di accumulo, delle pareti di delimitazione e con la rimodulazione delle cabine tradizionali per consentire l'installazione di ulteriori E-Gates.

Sono stati, inoltre, effettuati importanti interventi in termini di segnaletica

### Benefici attesi

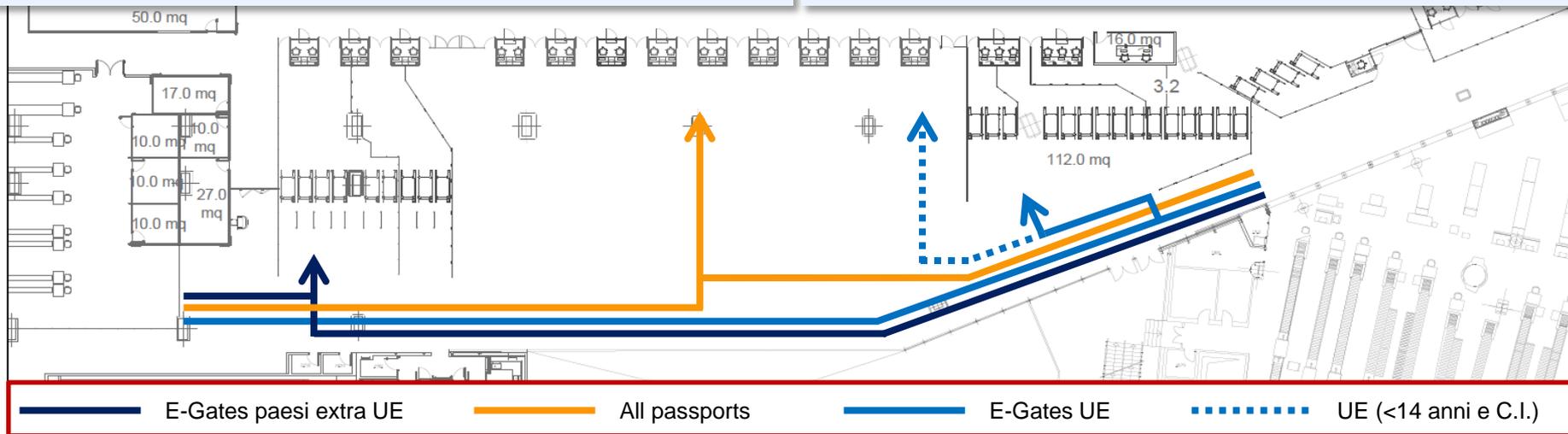
- Ridurre il tempo di attesa al controllo passaporti anche per passeggeri Extra UE autorizzati
- Incrementare il livello di servizio
- Incremento metri quadri a disposizione dei passeggeri

## 8 Riconfigurazione frontiera – Partenze (2/3)

### Obiettivi

Ridurre il tempo di attesa ai controlli passaporti

Utilizzare maggiormente gli e-gates anziché le cabine tradizionali



AMBITO	DETTAGLIO	AS WAS	AS IS	%
E-Gates (#)	Extra EU	6	9	+50%
	EU	10	15	+50%

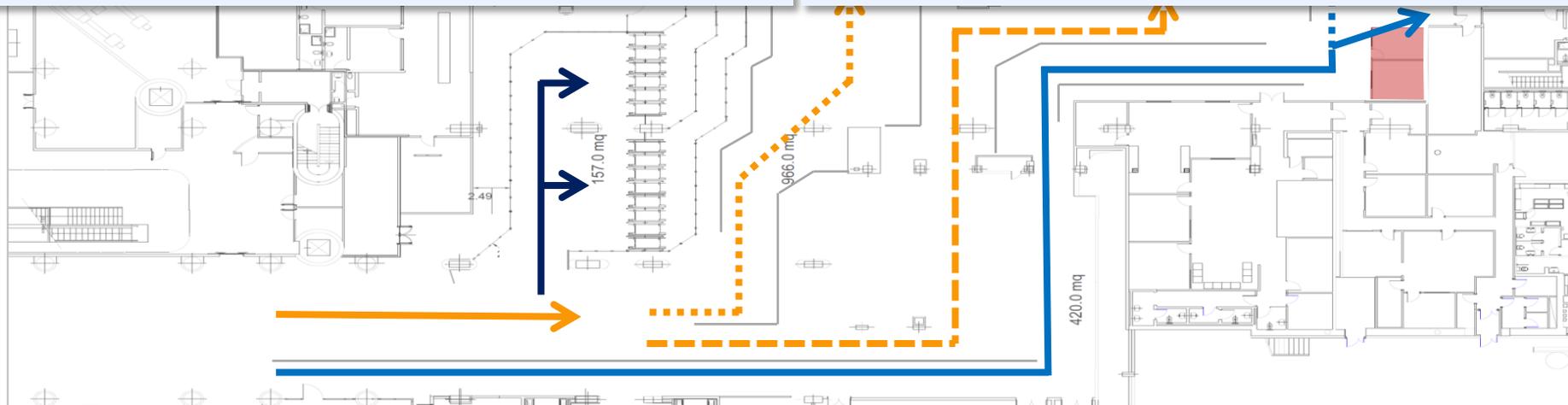
→ Rispetto agli interventi completati nella Summer 2018, è stato rivisto il layout per massimizzare ed incentivare l'utilizzo degli E-Gates per i passeggeri UE ed extra UE abilitati

## 8 Riconfigurazione frontiera – Arrivi (3/3)

### Obiettivi

Ridurre il tempo di attesa ai controlli passaporti

Utilizzare maggiormente gli e-gates anziché le cabine tradizionali



——— All passports  
E-Gates paesi extra UE

- - - - - Paesi esenti visto  
Paesi visto

- - - - - UE (<14 anni e C.I.)  
——— E-Gates UE

AMBITO	DETTAGLIO	AS WAS	AS IS	%
E-Gates (#)	Extra EU	6	14	+133%
	EU	10	9	-10%

→ Rispetto agli interventi completati nella Summer 2018, è stato rivisto il layout per massimizzare ed incentivare l'utilizzo degli E-Gates per i passeggeri UE ed extra UE abilitati

## 9 Nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM

### Ingresso del nuovo controllo di frontiera dedicato al PRM



Oltre alle classiche cabine passaporti, sia in area immigration che in partenza è stato inaugurato all'inizio del 2019 il nuovo controllo di frontiera dedicato esclusivamente ai PRM, tra area Schengen ed Extra Schengen e viceversa.

Il processo viene agevolato tramite l'utilizzo di minivan a 7 posti attrezzato per il trasporto di persone con disabilità

## 10 Ristrutturazione dell'Area di Imbarco E31-E44



Ristrutturazione dell'Area di Imbarco E31-E44 volta a migliorare il comfort dei passeggeri:

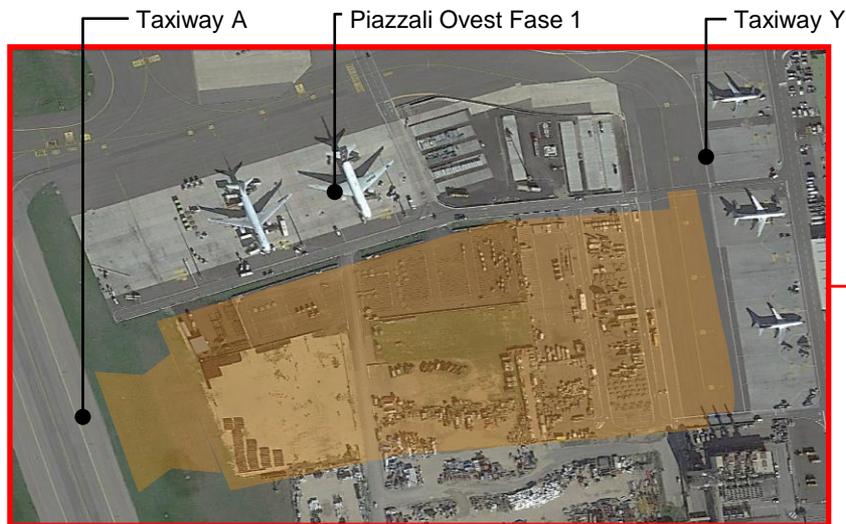
- Modifica del colore dei banchi gate, adeguandola al colore della segnaletica

## 11 Incremento piazzole WB e NB piazzali Ovest (1/2)

L'obiettivo dell'intervento è l'incremento della capacità nell'area Ovest dell'Aeroporto realizzando nove piazzole di sosta aeromobili.

L'area individuata per la realizzazione dei nuovi piazzali è localizzata tra le vie di rullaggio A e Y, a Sud del piazzale in completamento previsto nel progetto Piazzali Ovest Fase 1.

Il progetto comprende le opere civili per la realizzazione dei nuovi piazzali e la connessione con la Taxiway A.



Area di intervento

## 11 Incremento piazzole WB e NB piazzali Ovest (2/2)

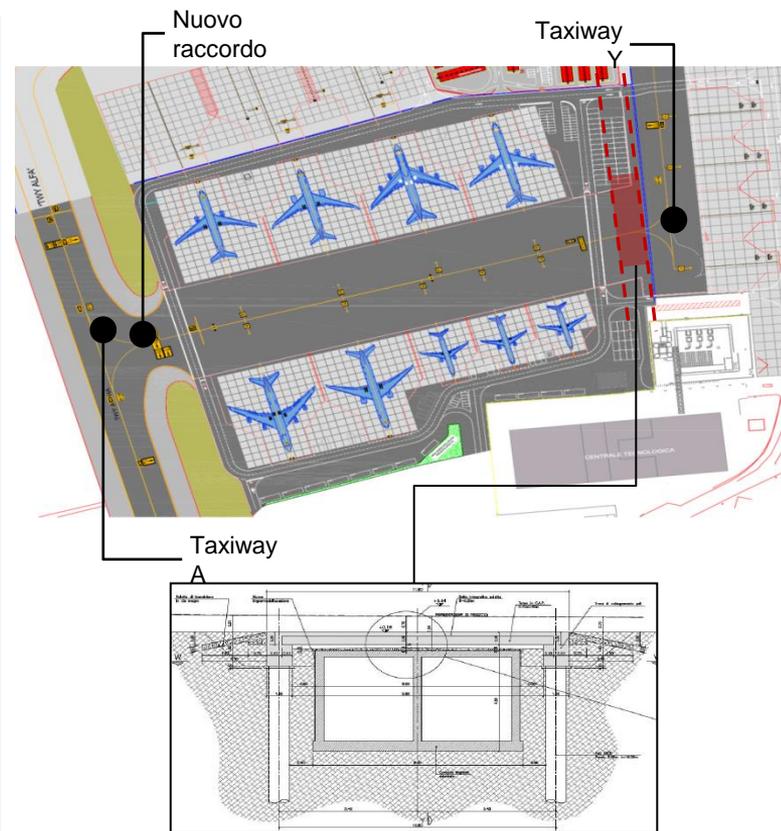
Capacità delle nuove piazzole di sosta:

- N. 6 Piazzole codice E: fino a 65m di apertura alare (B747-400)
- N. 3 Piazzole codice C: fino a 36m di apertura alare (full C)

La galleria servizi esistente che corre parallelamente alla taxiway Y sarà rinforzata superiormente per garantire il passaggio di aeromobili

L'intervento prevede la realizzazione di un sistema idraulico di smaltimento acque e la deviazione del segmento del Collettore Est esistente.

L'alimentazione dei nuovi impianti ha richiesto la progettazione di una nuova cabina elettrica dedicata ai sistemi installati sul nuovo piazzale.



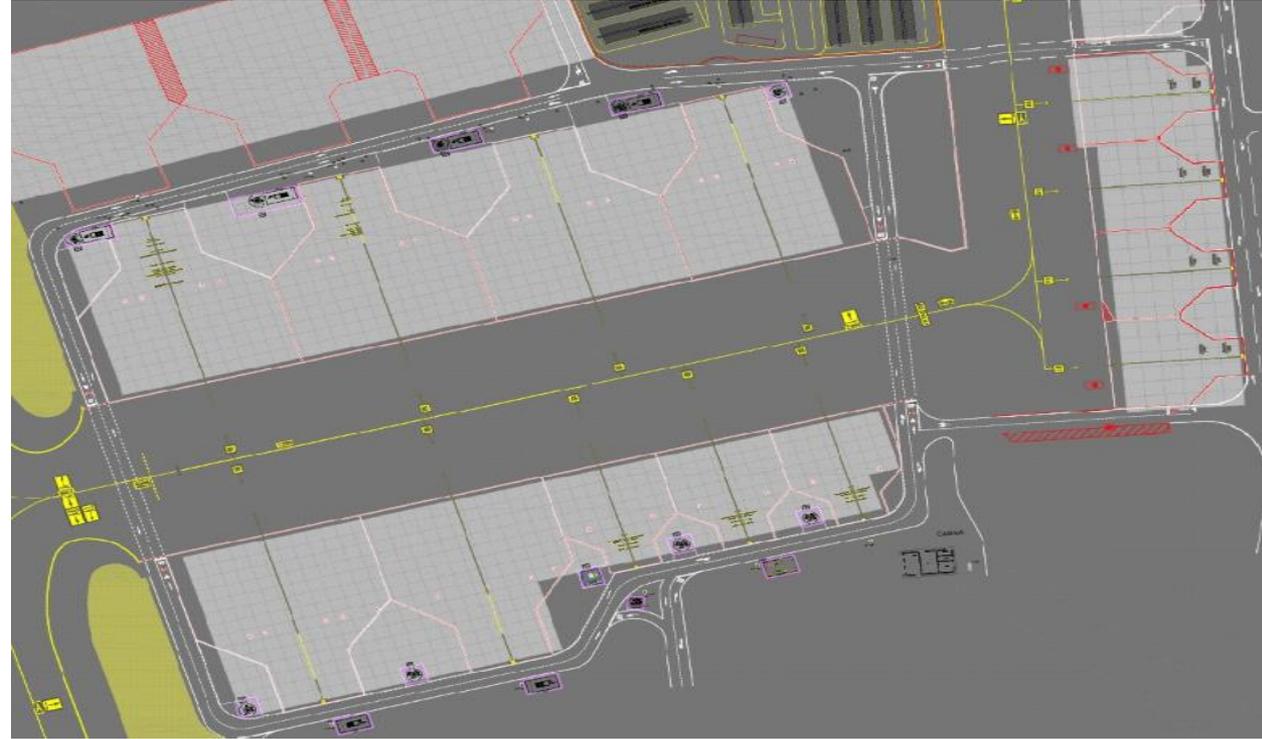
Rinforzo galleria servizi

## 12 Installazioni dotazioni PCA e 400HZ piazzali Ovest

Tutte le piazzole di sosta sono state equipaggiate con sistema di guida ottica all'accosto in piazzola VDGS (Visual Docking Guidance System)

Tutte le piazzole sono inoltre dotate di:

- Impianto di illuminazione piazzale mediante torri faro equipaggiate con luci LED e corona mobile
- Impianto di pre-condizionamento
- Impianto alimentazione 400Hz
- Impianti AVL, comprensivo di illuminazione Lead-In
- Pit carburante



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

SVILUPPO  
INFRASTRUTTURE E  
QUALITA' VETTORI



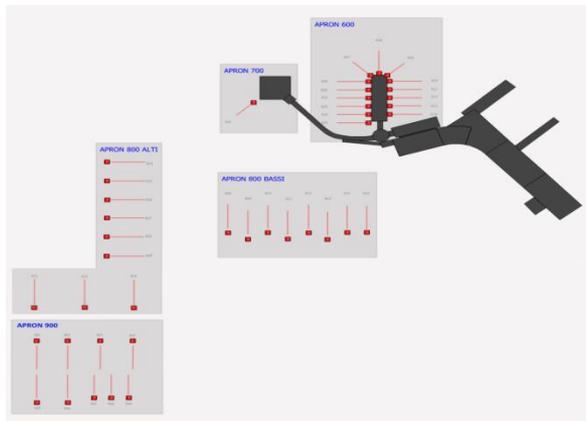
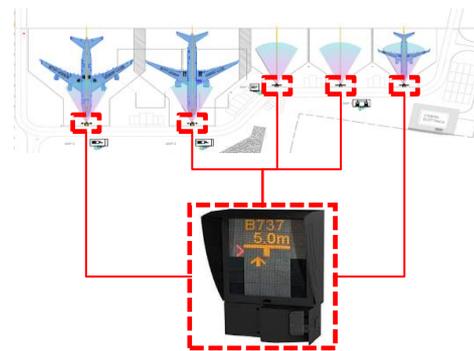
## 13 VDGS: Informazioni in piazzola sul turn around

I nuovi VDGS, che permettono di dare informazioni in piazzola sullo stato del volo e sui target dell'A-CDM, sono stati installati nelle piazzole:

- 808-815
- 824-829
- 601-614

I vantaggi offerti dal sistema consistono in:

- aumento degli aspetti Safety riguardanti le fasi di ingresso e stop in piazzola
- possibilità di diminuire il distanziamento tra aeromobili su piazzole contigue, con conseguente aumento di capacità delle piazzole
- funzionamento anche in condizioni di bassa visibilità e/o in notturno

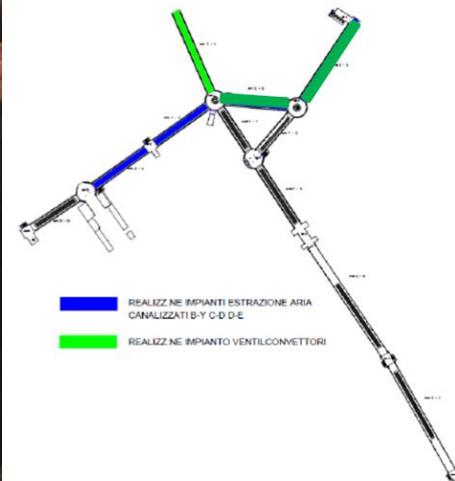
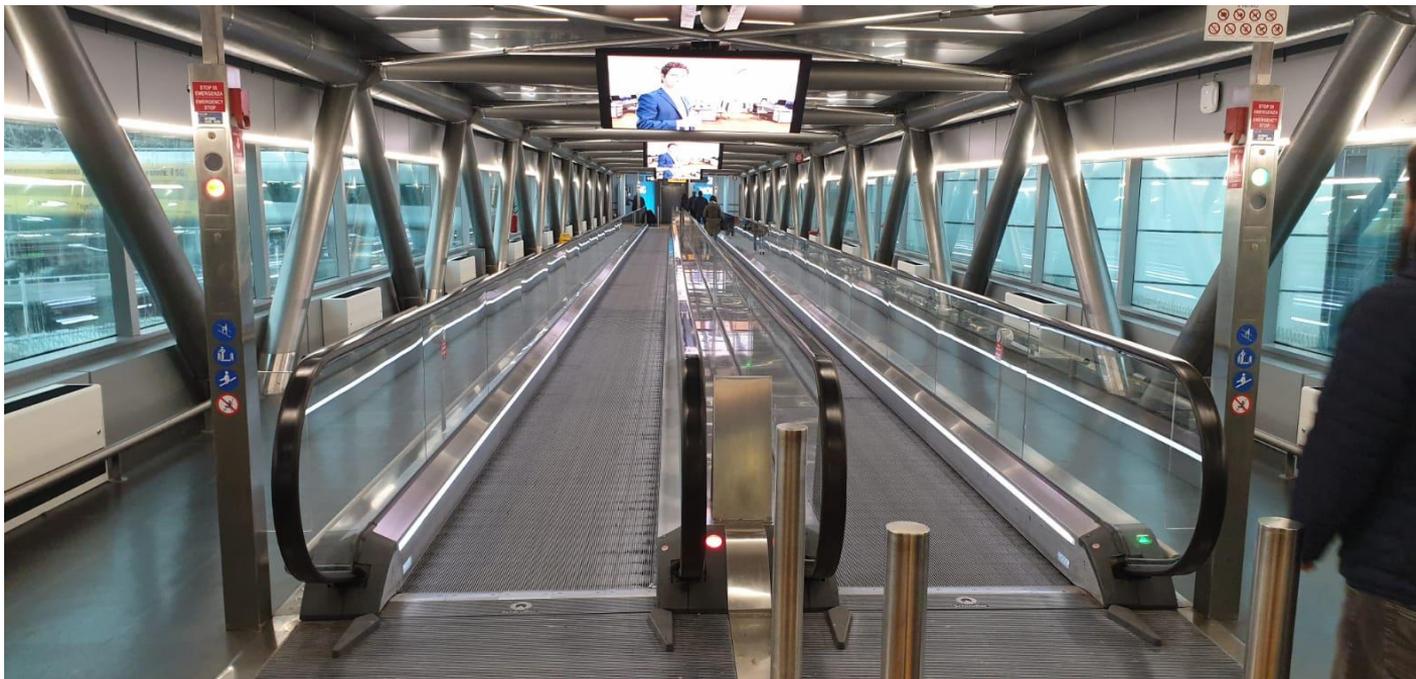


I nuovi VDGS sono integrati con un sistema che migliora la puntualità del dato registrato la qualità delle informazioni in piazzola e al Controllo Voli

## 14 Miglioramento condizioni climatiche camminamenti pedonali

### Interventi realizzati

Realizzati impianti venticonvettori nei tratti dei camminamenti più vicini al Terminal (verdi nella mappa) e di impianti di estrazione di aria canalizzata in quelli di accesso alla stazione ferroviaria, per migliorare le condizioni climatiche dei tunnel pedonali.



### Wayfinding

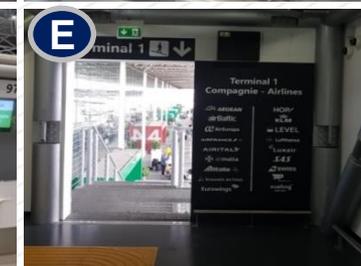
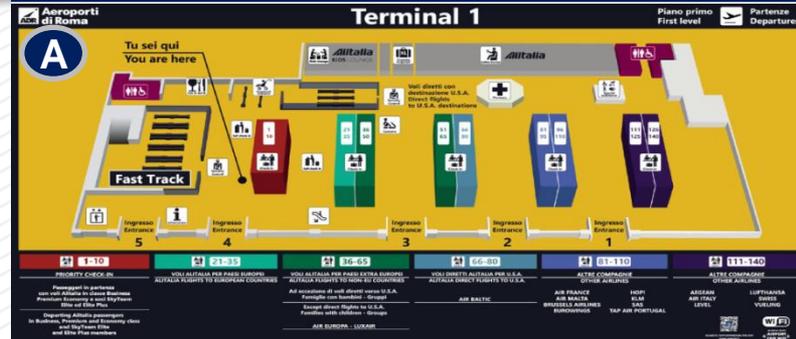
1. Nuovo wayfinding all'interno del T1
2. Mappa con indicazioni dei trasporti pubblici per Roma
3. Passaporti: modifica dei layout arrivi/partenze/transiti
4. Implementazione segnaletica dinamica
5. Miglioramento FIDS
6. Modifica della segnaletica identificativa dei carrellini portabagagli e degli smoking point
7. Mappa con indicazioni dei servizi specifica per ogni area di imbarco
8. Aggiornamento del wayfinding nella hall check-in T3
9. Satellite: miglioramento segnaletica gate

## 1 Nuovo wayfinding Terminal 1 (1/4)

### Azioni

- A** Mappa check-in Terminal 1 aggiornata con le innovazioni apportate dall'apertura della V Isola
- B** Restyling delle porte di entrata, con evidenza delle compagnie che operano ai banchi check-in più vicini
- C** Nuova segnaletica verticale per evidenziare i vettori che operano a seconda delle isole check-in
- D** Nuovo wayfinding e layout per i banchi check-in delle compagnie diverse da Alitalia al Terminal 1
- E** Wayfinding relativo alle compagnie operanti al Terminal 1, già a partire dai camminamenti provenienti da stazione/parcheggi

### Foto



Layout e Segnaletica

## 1 Nuovo wayfinding Terminal 1 (2/4)

### Azioni

### Foto

**F** Implementazione del sistema “banco disponibile” per indirizzare i passeggeri ad utilizzare il primo banco check-in disponibile.

Adattamento del sistema al layout dei nuovi banchi check-in attraverso l’implementazione della procedura “Next in line”



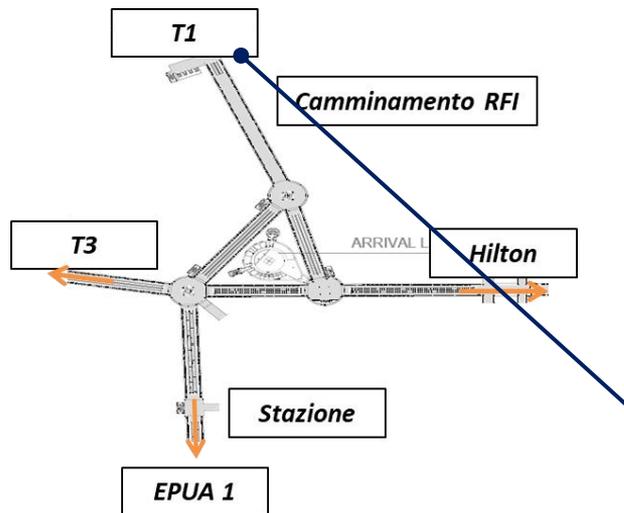
**G** Indicazione banco check-in assegnato per range e per facilitare il passeggero nel banco corretto

**G** **Partenze** 15:39 Lunedì 9 lug 2018 **Aeroporti di Roma**

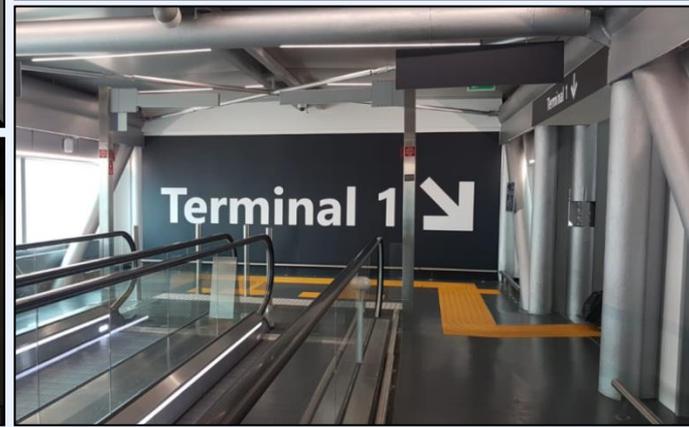
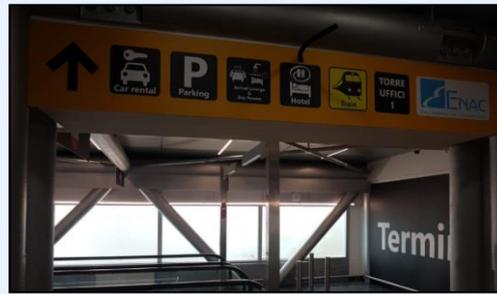
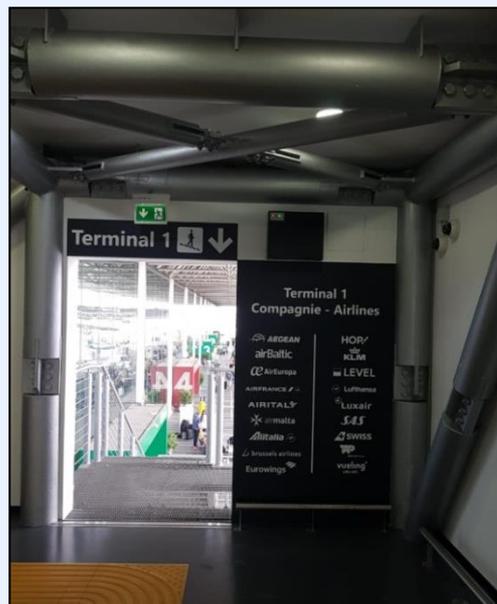
Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status	Volo	Orario	Destinazione	Banco	Gate	Status
DL6620	15:35	Athens	071-084	B21	Imbarco	KQ1604	17:25	Amsterdam	025	B18	
AF9825	15:55	Cagliari	071-084	B05		KL3442	17:30	Genova	071-084	B17	
SU4293	16:00	Venezia	071-084	B17	Imbarco	KL5537	17:30	Pisa	071-084	B23	
AZ2080	16:00	Milano Linate	071-084	B19		BT5338	17:30	Milano Linate	071-084	B08	
KM2302	16:10	Olbia	019	D05		TP7284	17:35	Palermo	071-084	B03	
AZ866	16:30	Tunis	071-084	E12		BT5493	17:40	Venezia	071-084	B16	
AZ2082	16:30	Milano Linate	071-084	B22		BT634	17:40	Riga	009	B13	
UX3159	16:35	Malta	064	B15		EY2502	17:45	Bologna	071-084	B26	
UX1044	16:50	Madrid	006	B06		AJ7169	17:45	Firenze	071-084	B30	
AZ574	16:55	Zurich	071-084	B23		9W5957	17:55	Verona	071-084	B09	
AJ7383	17:00	Catania	071-084	B03		QJ8344	17:55	Olbia	013	D10	
BT5527	17:00	Milano Linate	071-084	B10		AZ736	18:00	Tehran	071-084	E	
TP7254	17:10	Brindisi	071-084	B10		9W5969	18:00	Napoli	071-084	B15	
MK9529	17:15	Paris Cdg	025	B05		AZ2050	18:00	Milano Linate	071-084	B04	
BT5580	17:15	Milano Malpensa	071-084	B29		MK3521	18:10	Paris Cdg	025	B02	
EY2983	17:15	Trieste	071-084	B19		UX1048	18:25	Madrid	020	B10	
LG1315	17:15	Torino	071-084	B27		AZ2100	18:30	Milano Linate	071-084	B06	
AZ206	17:20	London Heathrow	064	E		KL3485	18:45	Cagliari	071-084	B11	
EY2979	17:20	Nico	071-084	C09		AZ2056	19:00	Milano Linate	071-084	B08	
TP7143	17:20	Lamezia Terme	071-084	B31		9W5931	19:10	Torino	071-084	B19	
AF9751	17:20	Cagliari	071-084	B20							
TP7236	17:20	Bari	071-084	B14							

Sviluppi IT

## 1 Nuovo wayfinding Terminal 1 (3/4)



Valorizzazione delle informazioni relative alle compagnie operanti al Terminal 1 già dai camminamenti pedonali che collegano con il parcheggio multipiano e la stazione dei treni.



## 1 Nuovo wayfinding Terminal 1 (4/4)

### Terminal 1

Ingresso Entrance 1



Ingresso Entrance 2



Ingresso Entrance 3



Ingresso Entrance 4

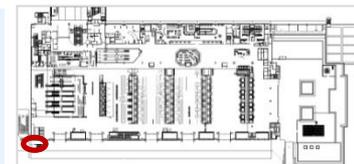


Ingresso Entrance 5



Controlli di sicurezza Security control

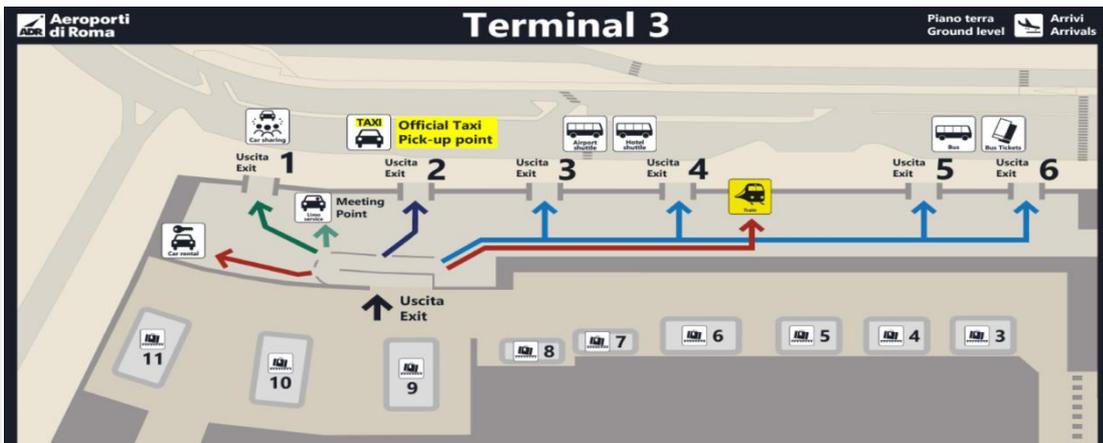
Introduzione nuova segnaletica esterna in uscita dai camminamenti verso il Terminal 1, per consentire al passeggero di utilizzare la porta di accesso più vicina ai banchi di accettazione della propria compagnia



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

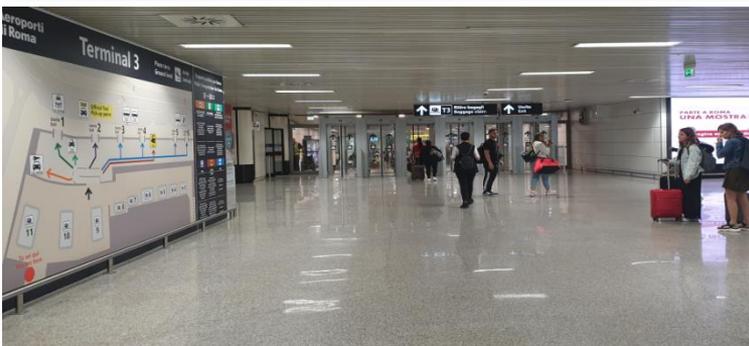
## 2) Mappa con indicazioni dei trasporti pubblici per Roma

Agli arrivi Terminal 3, in più punti è stata installata la mappa relativa al Trasporto Pubblico per Roma in cui vengono riportate le indicazioni per utilizzare i diversi mezzi per Roma (parcheggi, taxi, bus, treni, noleggio autovetture, car sharing e servizio NCC) al fine di guidare i passeggeri verso le proprie destinazioni e fornire informazioni utili su tariffe ed eventuale vendita di biglietti.



### Trasporto Pubblico per Roma - Public Transportation for Rome

Trasporti		To & From Fiumicino			
<b>NOLEGGIO AUTO CAR RENTAL</b>	<b>CAR SHARING</b>	<b>NOLEGGIO AUTO CON CONDUCENTE (NCC) CAR RENTAL WITH DRIVER</b>	<b>TAXI</b>	<b>TRENO TRAIN</b>	<b>BUS</b>
Le società di autonoleggio si trovano presso la Torre Uffici 2. Le auto si ritirano e si riconsegnano presso i parcheggi terminal.	Il servizio è disponibile presso la terrazza del parcheggio Breve Sosta del Terminal 1.	Servizio da prenotare. Le società che operano in aeroporto sono: Cooperativa Airport Autonoleggio Futura Cooperativa U.A.R.A.	Tariffe fisse a corsa: Roma Centro € 48,00 Stazione Tiburtina € 55,00 Roma destinazioni all'interno del G.R.A. max € 70,00 Si raccomanda di usare solo taxi autorizzati ubicati all'esterno dell'uscita 2.	Partenze ogni 15' Biglietti acquistabili presso le postazioni self (situato nella sala bagagli vicino il nastro 5 e all'esterno della sala bagagli vicino l'uscita 4), in stazione ferroviaria o tramite il sito internet.	Linee per Roma e linee interregionali Hotel shuttle Airport shuttle
The car rental companies are located in Office Tower 2. Rental cars are picked up and dropped off at the terminal car parks.	The service is available at the Terminal 1 Short Stay parking terrace.	Service to be booked. The companies that operate in the airport are: Cooperativa Airport Autonoleggio Futura Cooperativa U.A.R.A.	Fixed rates per trip: Rome City Centre €48.00 Tiburtina Station €55.00 Rome destinations within the G.R.A. Max €70.00 We recommend using only authorised taxis located outside exit 2.	Departure every 15'. Tickets can be purchased at the self-service stations (located in the baggage area near belt 5 and outside the baggage area near exit 4), at the train station or on the website.	Lines for Rome and inter-regional lines Hotel shuttle Airport shuttle



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

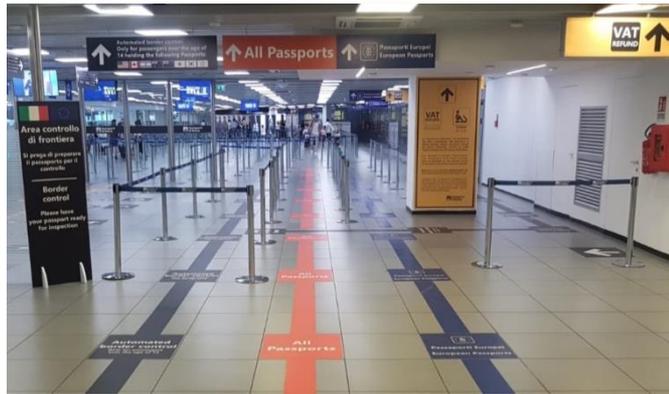
WAYFINDING



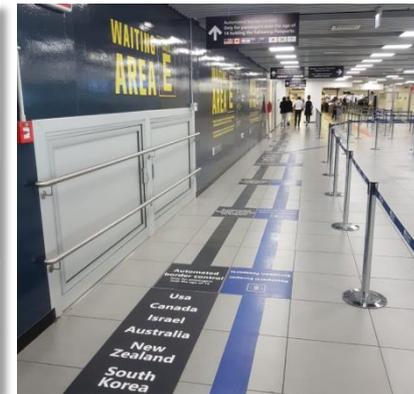
## 3 Passaporti: modifica dei layout partenze (1/5)



▼ Lato voli sensibili



▼ Distribuzione flusso pax lato voli sensibili



▼ Lato Molo D



▼ Lato Molo D

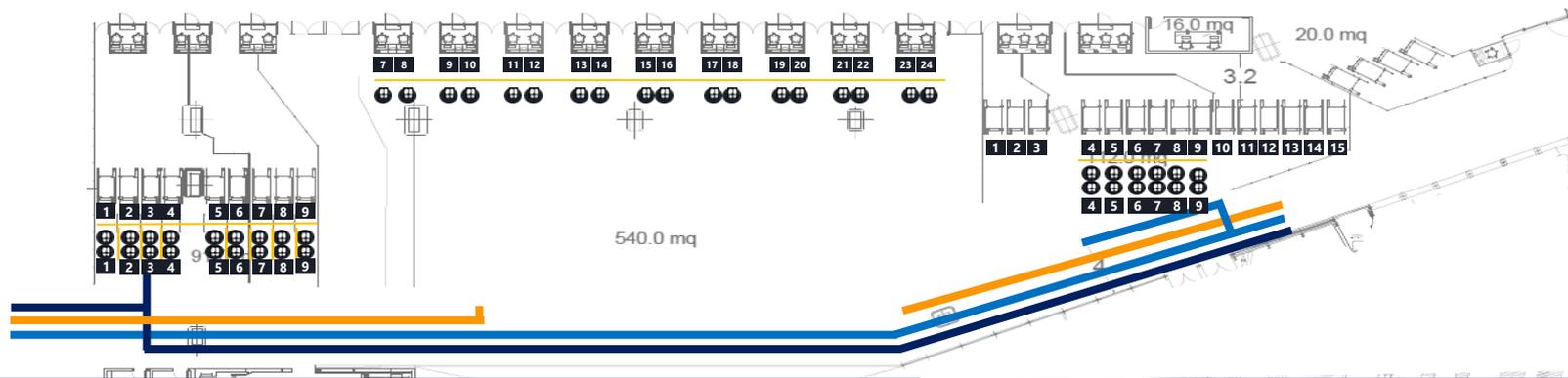


# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

WAYFINDING



## 3 Passaporti: modifica dei layout partenze (2/5)



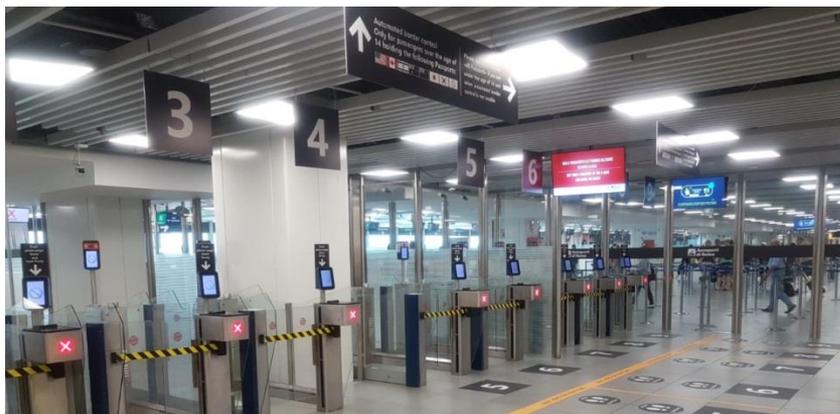
E-Gates

1

WAIT HERE YOUR TURN



1

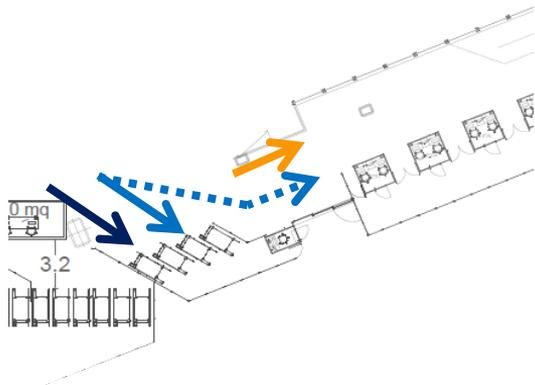


Nuovi E-Gates extra UE



Nuovi E-Gates UE

## 3 Passaporti: modifica dei layout transiti (3/5)



- E-Gates paesi extra UE
- E-Gates UE
- ..... UE (<14 anni e C.I.)
- All passports



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

## 3 Passaporti: modifica dei layout arrivi (4/5)



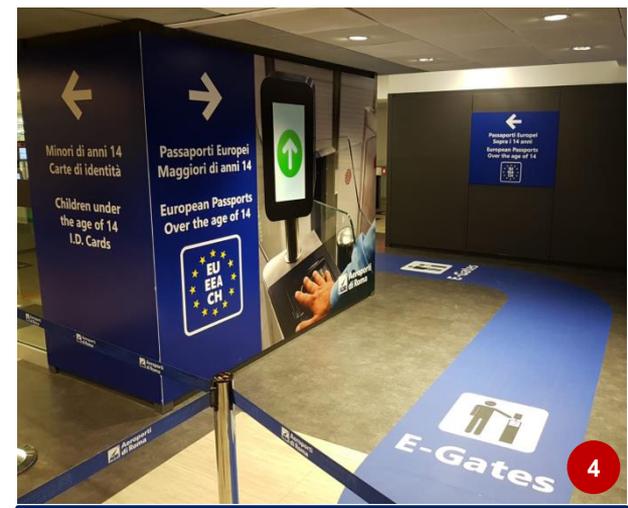
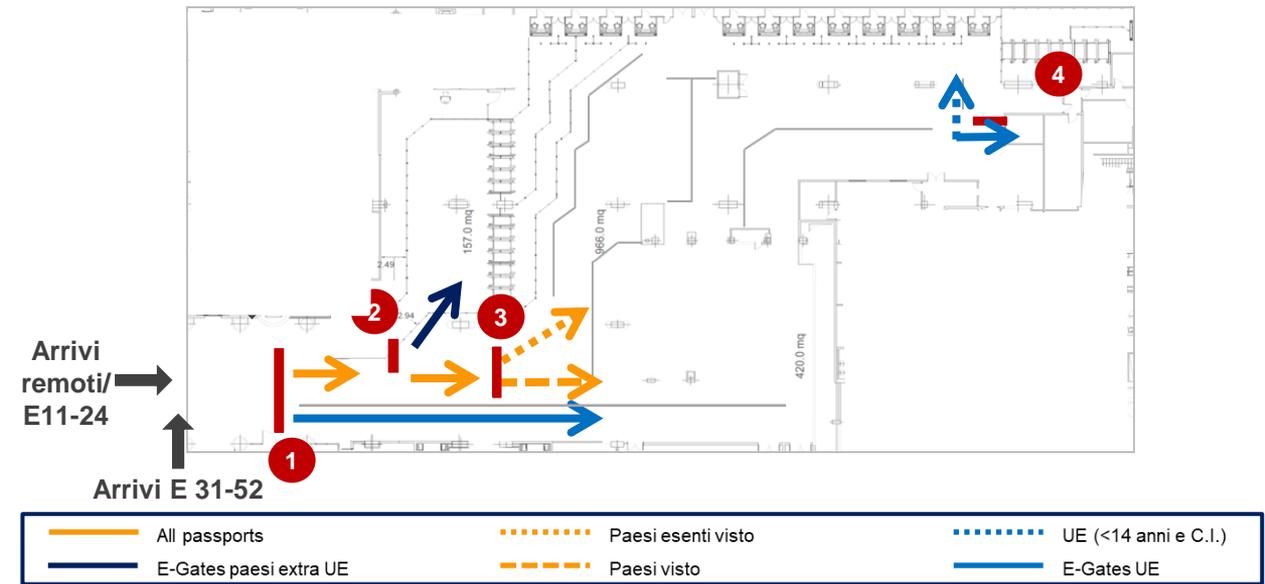
Bivio passaporti UE/non UE



Bivio passaporti E-Gates/Manuali



Bivio passaporti esenti/non esenti da visto



Bivio maggiori/minori di 14 anni e C.I.

# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

## 3 Passaporti: modifica dei layout arrivi (5/5)

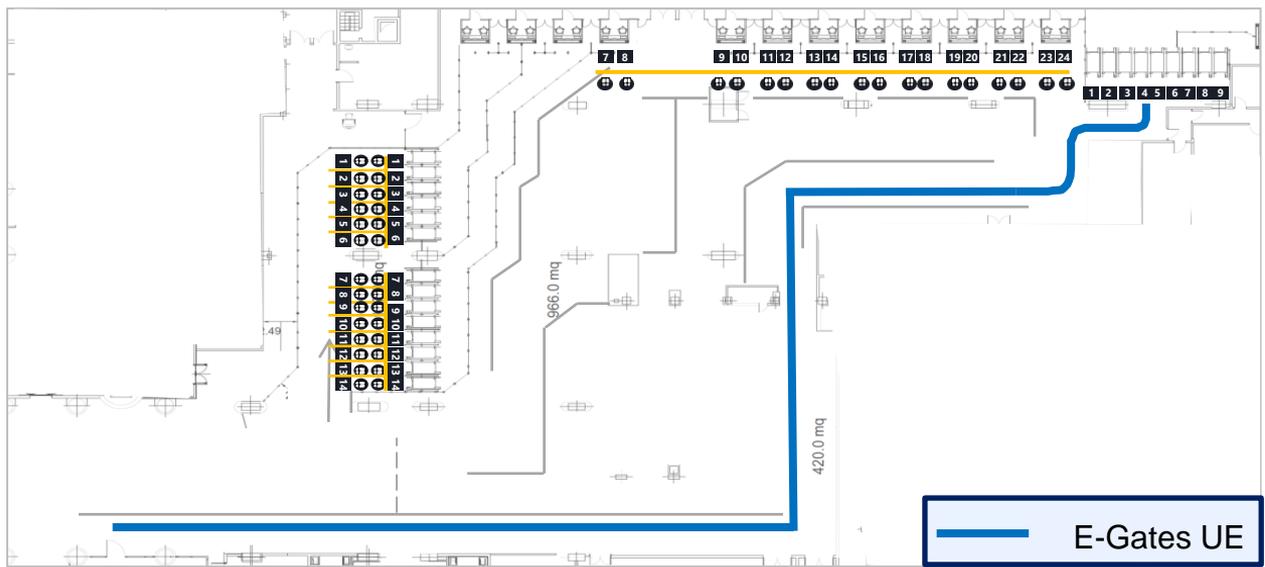
E-Gates

1

WAIT HERE YOUR TURN



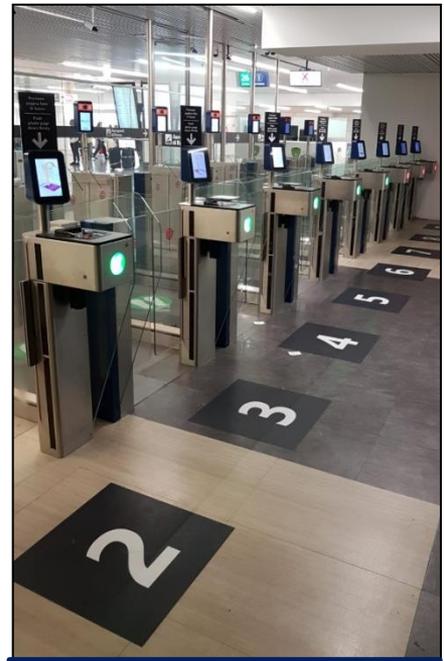
1



E-Gates UE



Calpestabili utilizzati



Nuovi E-Gates UE



Nuovi E-Gates extra UE



Percorso per E-Gates UE

## 4 Implementazione segnaletica dinamica

### Controllo Passaporti Partenze



### Banco Info snodo riconsegna bagagli da Molo D



La segnaletica dinamica permette di:

- integrare le informazioni in tempo reale
- gestire la messa in onda delle grafiche in base a orari ed esigenze operative
- utilizzare la segnaletica dedicata in varie lingue (attualmente Italiano, Inglese, Cinese e Russa)
- visualizzare grafiche specifiche per area/fascia oraria

# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

WAYFINDING



## 5 Miglioramento FIDS

Effettuati diversi interventi sui FIDS per migliorare la percezione dei passeggeri sulla chiarezza delle informazioni mostrate sui monitor, in particolare:

- A** aumentate le dimensioni dei monitor
- B** razionalizzati i monitor rispetto ad aree omogenee

### Aggiunti FIDS da 65' in area Terminal 3 Mezzanino



### Spostati alcuni FIDS per renderli più fruibili nella Hall check-in T1



## 6 Modifica della segnaletica identificativa dei carrellini portabagagli e degli smoking point

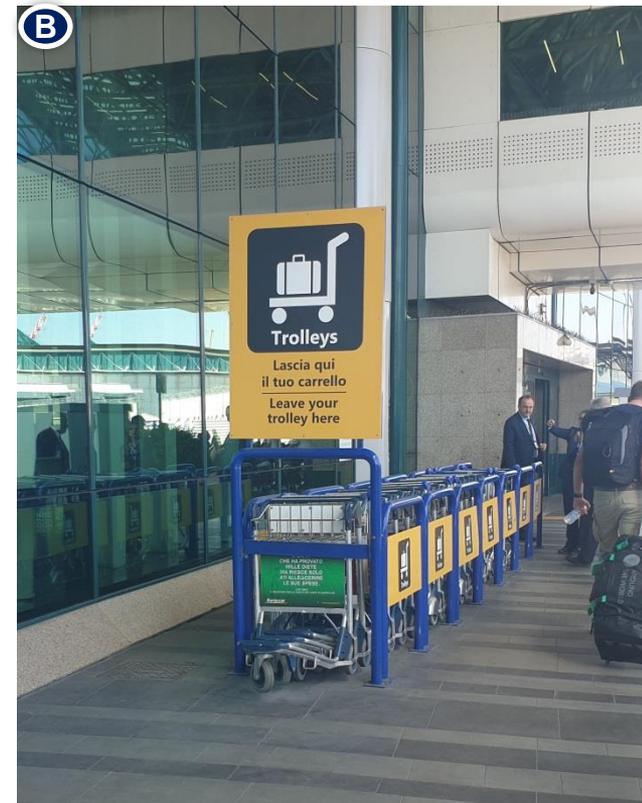
Sul marciapiede che costeggia le partenze e gli arrivi del Terminal 1 e Terminal 3 è stata rinnovata la segnaletica:

- A** aree fumatori ben visibili
- B** carrellini portabagagli al fine di agevolare i passeggeri nell'utilizzo

### Segnaletica Smoking point



### Segnaletica carrellini porta bagagli



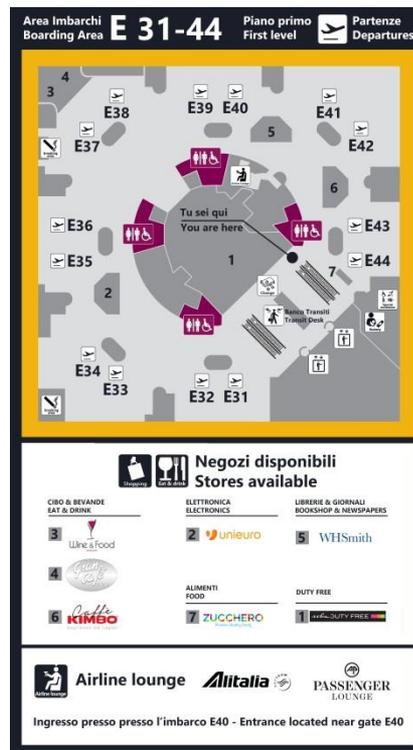
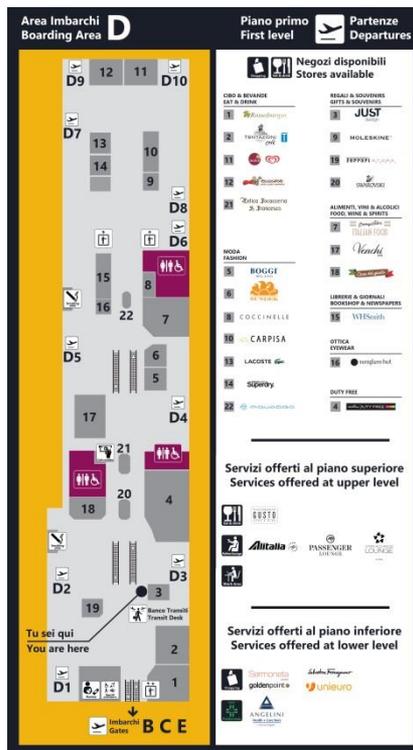
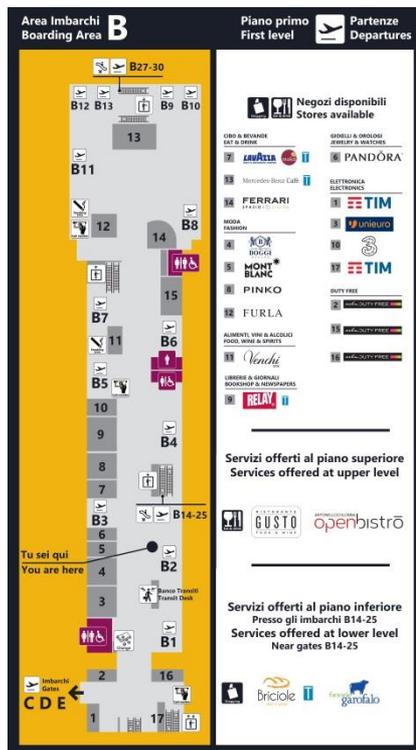
# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

WAYFINDING



7 Mappa con indicazioni dei servizi specifica per ogni area di imbarco

Realizzazione all'interno delle aree di imbarco B, D, E11-E24, E31-44 e della quota dedicata al Mall in Avancorpo T3 di mappe che forniscono informazioni sui negozi e lounge nelle aree di imbarco.



## 8 Aggiornamento del wayfinding nella hall check-in T3

All'interno della hall check-in del Terminal 3 è stata migliorata la segnaletica a supporto dei passeggeri per l'individuazione della corretta isola check-in, servizi igienici, vat refund e altri servizi presenti in area landside.



## 9 Satellite: miglioramento segnaletica gate

Per facilitare l'orientamento del passeggero all'interno dello spazio circolare della zona di imbarco E31-E44, sono stati completati i seguenti miglioramenti:

- aggiornamento della grafica dei segni  
Ingrandimento della segnaletica del numero di porta
- regolazione della segnaletica di transito



# Piano di miglioramento Qualità | FCO – azioni in corso

## Principali azioni per incrementare ulteriormente soddisfazione passeggeri



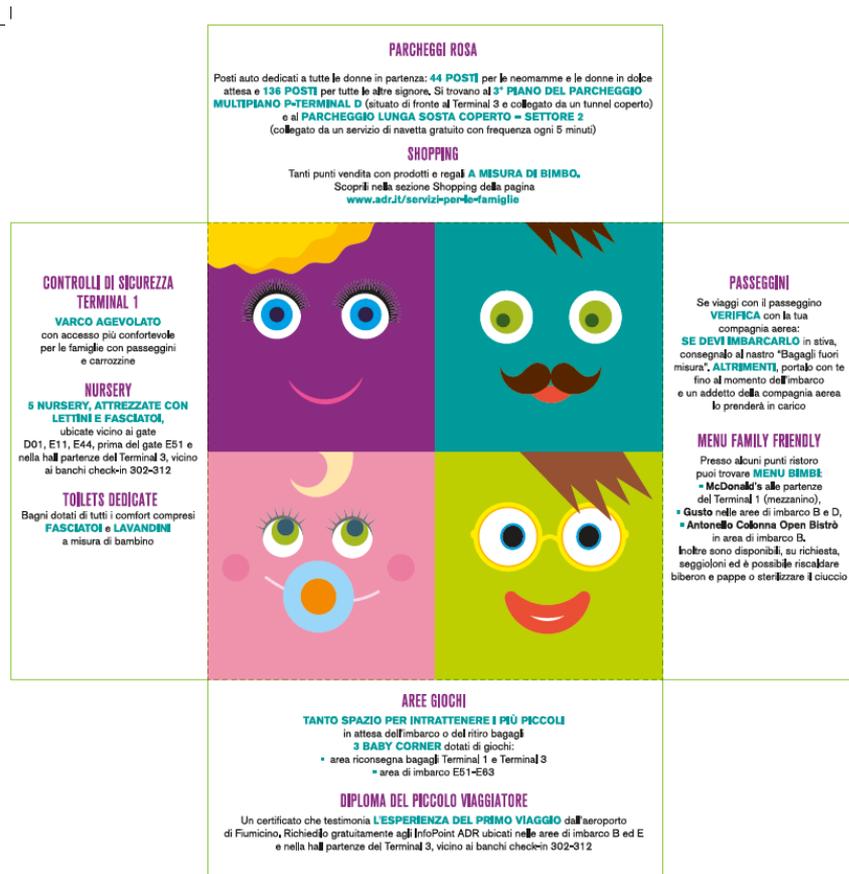
Servizi e  
comunicazione  
al passeggero

1. Introduzione flyer famiglie: per illustrare servizi offerti in aeroporto
2. Installazione di ulteriori stazioni di ricarica di nuova tecnologia e redistribuzione anche in nuove aree
3. Miglioramento delle prestazioni delle attuali cabine fumatori in linea con gli standard delle nuove cabine
4. Imbottitura sedute
5. Rinnovamento delle nursery: introduzione monitor infovoli dentro
6. Realizzazione nuova area work e relax molo D
7. Introduzione di sintetizzatore vocale multilingue
8. Installazione di corner «China» presso sala riconsegna T1 e T3
9. Apertura nuove lounge in area Airside
10. Introduzione compattatore bottiglie di plastica T3 partenze
11. Miglioramento percezione su controlli sicurezza
12. Attivazione campagne specifiche su qualità, sostenibilità, passaporti
13. Attivazione esposizioni in aeroporto
14. Eventi per l'intrattenimento del passeggero in aeroporto
15. Installazione monitor TV nelle sale amiche PRM

## 1 Introduzione flyer famiglie

Sono stati introdotti in aeroporto dei flyer per indicare ai passeggeri in viaggio con bambini i servizi disponibili:

- **parcheggio rosa** per le donne in gravidanza e neomamme
- **punti vendita** dedicati ai più piccoli
- possibilità di portare il **passeggiino** in volo
- **menu family friendly** presso alcuni punti ristoro
- **aree giochi** per intrattenere i più piccoli
- **diploma del piccolo viaggiatore**
- **toilettes** a misura di bambino e **nursery**
- **varco** più confortevole al Terminal 1



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

SERVIZI AL  
PASSEGGERO



2 Installazione di ulteriori stazioni di ricarica di nuova tecnologia e redistribuzione anche in nuove aree

## Charging station nuovo layout



**950**

Sedute dotate di  
prese usb

**440**

Prese  
USB

## Charging station vecchio layout



**300**

Numero prese  
elettriche  
230V

**35**

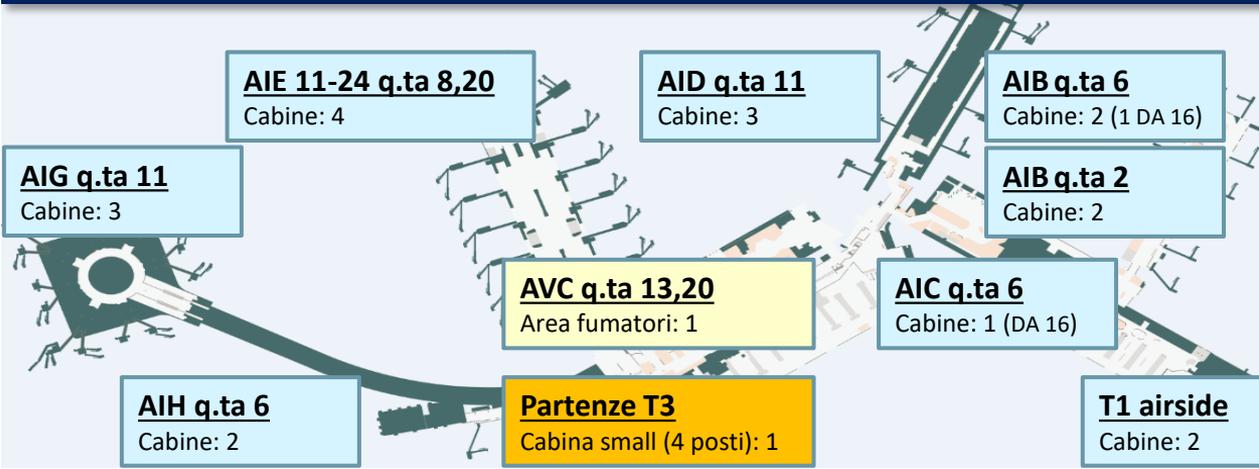
Nuove charging  
station installate  
nel 2019



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

3 Miglioramento delle prestazioni delle attuali cabine fumatori in linea con gli standard delle nuove cabine

## Distribuzione Cabine Fumatori



Incremento del numero di cabine fumatori presso le aree di imbarco (+4 nel corso del 2019) e installazione porte di apertura automatiche

Monitoraggio continuo delle prestazioni delle cabine fumatori

**Cabine da 16 persone: 2**

**Cabine da 6/8 persone: 16**

**Area fumatori (30 persone): 1**

**Cabine da 4 persone: 1**

CABINE DA 6 PERSONE



CABINE DA 8 PERSONE



CABINE DA 16 PERSONE



## 4 Imbottitura sedute

E' stato completato il rinnovamento delle sedute presenti ai moli B e D, procedendo con l'imbottitura così da renderle più confortevoli e più appetibili ai passeggeri.

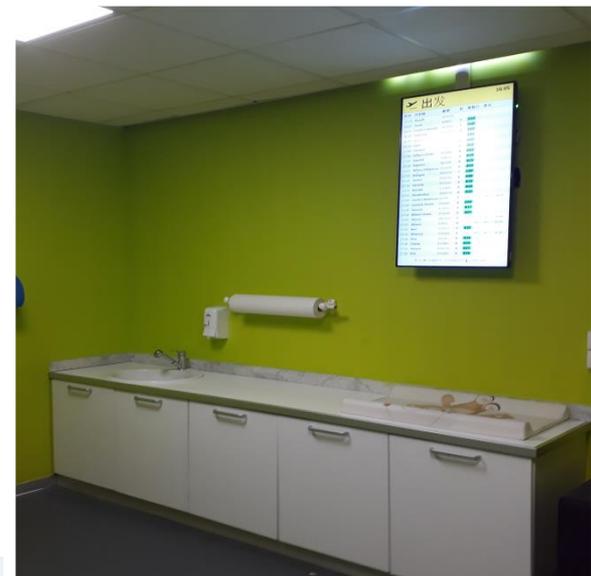
La scelta è volta a creare delle aree più accoglienti per permettere anche ai passeggeri con tempi di attesa lunghi di rilassarsi.



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

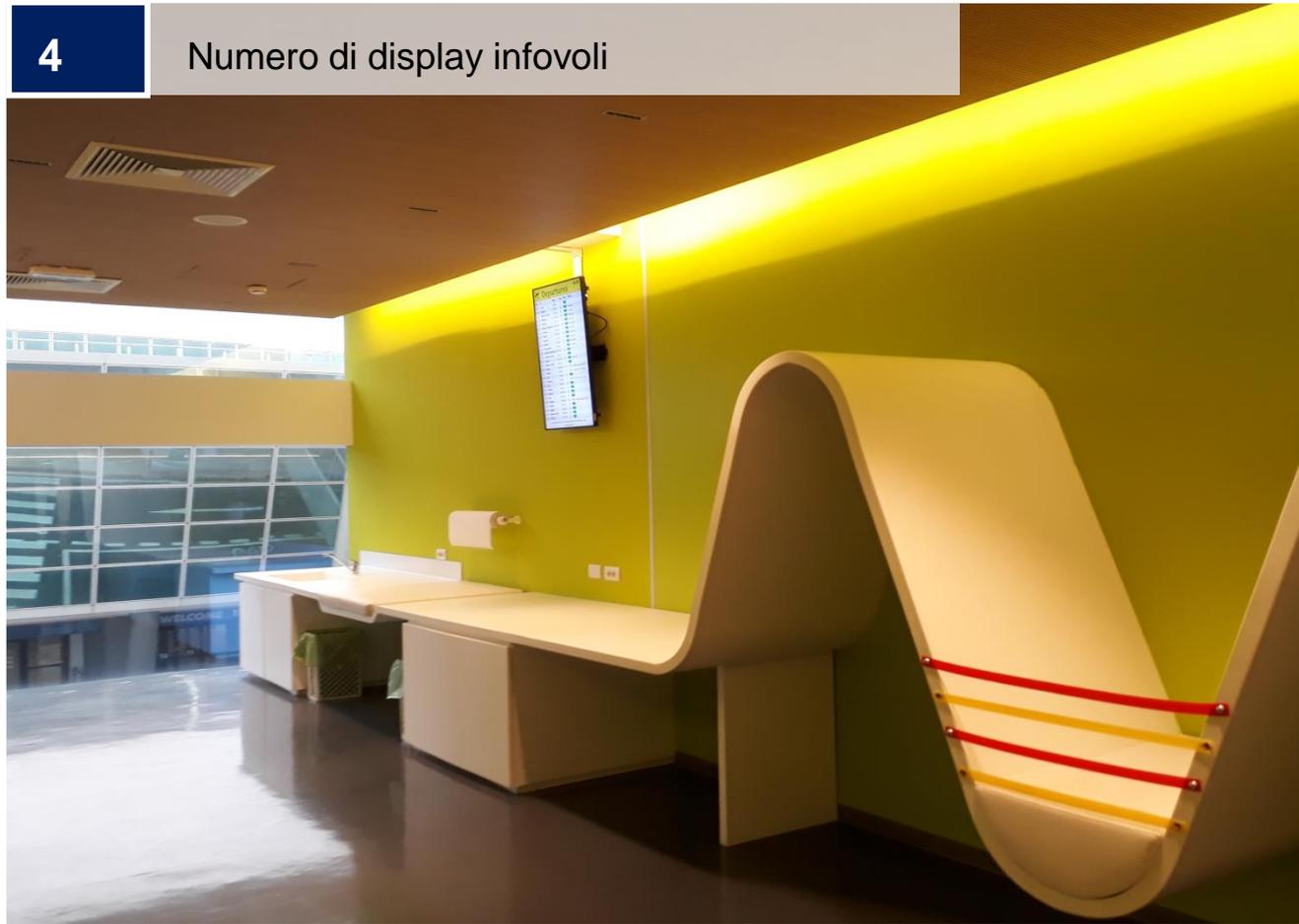
5 Rinnovamento delle nursery: introduzione monitor infovoli dentro

## Ristrutturazione NURSERY



4

Numero di display infovoli



## 6 Realizzazione nuova area work e relax molo D

### AREA WORK

+ 154

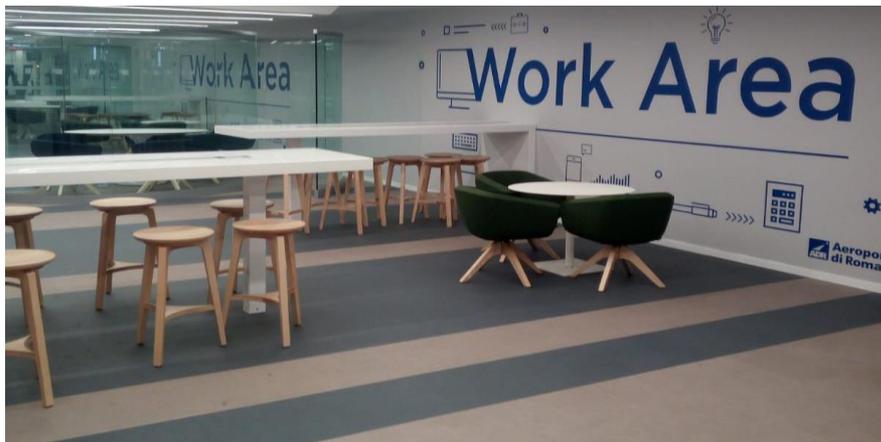
Metri quadri

+ 78

Nuove postazioni di lavoro

+ 20

Nuove sedute dedicate al relax



## 7 Introduzione di sintetizzatore vocale multilingue

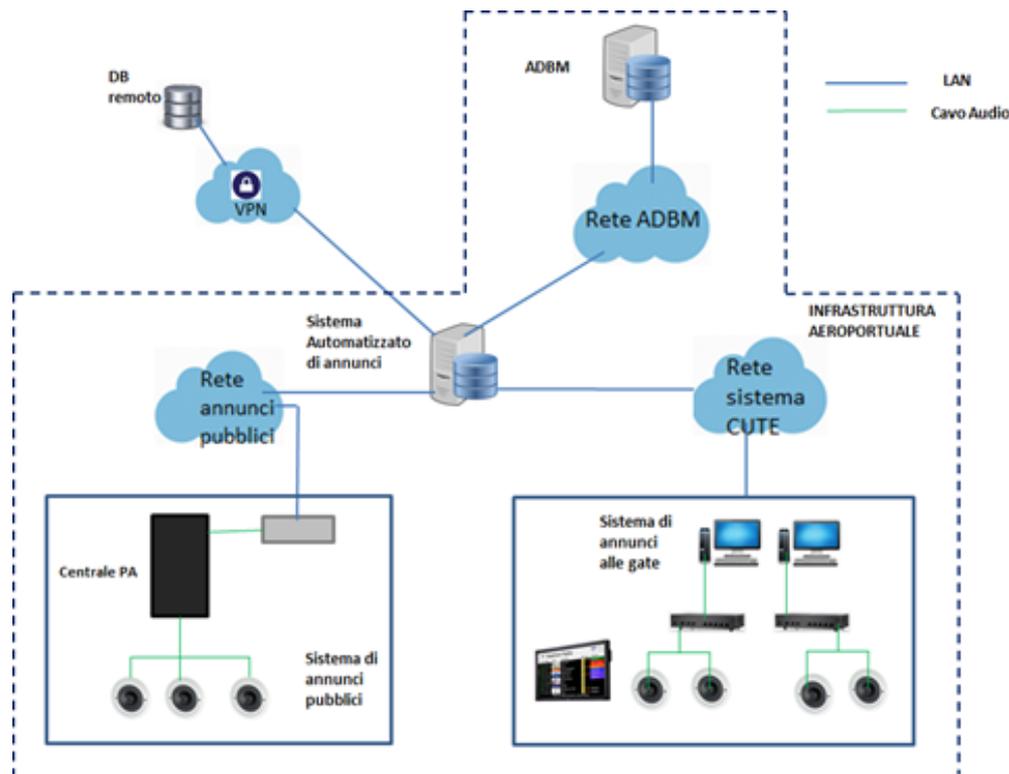
E' stato installato un sistema automatico di annunci vocali con l'obiettivo di aumentare la qualità del servizio offerto ai passeggeri e alle compagnie aeree.

Il sistema elabora i dati forniti direttamente dagli operatori e li trasmette ai passeggeri tramite messaggi audio

Il sistema utilizza diverse lingue, per poter soddisfare maggiori nazionalità:

- italiano
- inglese
- francese
- spagnolo
- tedesco
- portoghese
- russo
- cinese (mandarino)
- ucraino
- rumeno

## Funzionamento sistema di annunci vocali



8 Installazione di corner «China» presso sala riconsegna T1 e T3

Grazie alla collaborazione con i subconcessionari, ADR ha introdotto nuove tecnologie con lo scopo di migliorare l'esperienza del passeggero cinese e aumentare il livello di servizio

In particolare, sono stati introdotti nuovi metodi di pagamento personalizzati per i passeggeri cinesi in visita in Italia:

- metodo Alipay in area Extra-Schengen ovvero quella con la maggiore offerta di campagne pubblicitarie, area “tax free mall” e negozi di lusso
- metodo di pagamento Wechat



— 五福四海过福年 —  
他乡遇故

支付宝扫码领红包享优惠  
单笔消费满800元

立减 **40** 元人民币

最高得2888元人民币  
全年活动 境外专享

提供汇率 惠增值

活动时间:  
2019年1月15日-2019年2月28日

1. 用户使用支付宝手机客户端(版本7.7及以上版本)扫描指定商家二维码, 单笔消费满800元人民币, 立减40元优惠, 即享红包参与活动。每个用户限领一次。支付宝红包加码活动, 请认准支付宝优惠码: 90-571-58108, 扫码后之红包专享, 商家优惠最终解释权。

支付宝 ALIPAY × ADR Aeroporti di Roma

## 9 Apertura nuove lounge in area Airside

### EMIRATES LOUNGE – MoLo E11-E24

Business area, dining room, bar, prayer room, comfort area. 1000 m<sup>2</sup> con accesso diretto ai loading bridge

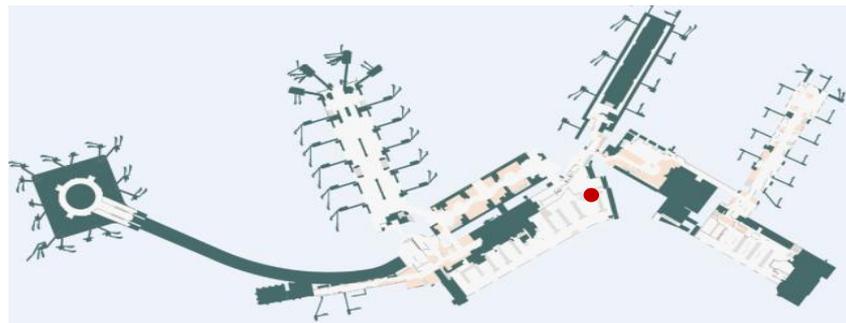


## 10 Introduzione compattatore bottiglie di plastica T3 partenze

### Terminal 3 Est

Per migliorare la sostenibilità in aeroporto, agendo sulla differenziazione dei rifiuti, sono state installate alcune compattatrici che permettono la separazione automatica del rifiuto solido (plastica) dalla parte liquida, in particolare:

- bottiglie in plastica compattate raccolte in un sacco
- parte liquida scaricata direttamente nella rete fognaria
- sacco e contenitore posizionati su un carrello estraibile



11 Miglioramento percezione su controlli sicurezza

Sono state individuate alcune soluzioni di miglioramento nel campo dello screening dei passeggeri e del bagaglio a mano

## Spillette operatori lingue straniere



## Calzascarpe

Aeroporti  
di Roma

HAI BISOGNO  
DI UN CALZASCARPE ?  
DOPO L'USO PER FAVORE  
RIPONILO NELLO STERILIZZATORE.  
**GRAZIE**

DO YOU NEED A **SHOEHORN** ?  
PLEASE REINSERT IT IN THE  
STERILIZER AFTER USE.  
**THANK YOU.**

您需要一个鞋拔吗？  
用完后请放回消毒器内。  
谢谢！



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

## 12 Attivazione campagne specifiche su qualità, sostenibilità, passaporti

Per evidenziare i risultati raggiunti, porre l'attenzione su temi specifici e spingere il passeggero ad atteggiamenti virtuosi, sono state attivate le seguenti campagne:

- A** Passaporti (E-gates)
- B** Best Airport
- C** Sostenibilità

**A**

ALL EUROPEAN PASSPORTS ARE ELECTRONIC.

PASSPORT

E-PASSPORT SYMBOL

USE THE E-GATE AND AVOID THE QUEUE.

NOW AVAILABLE FOR

USA AUSTRALIA JAPAN  
 POLSKA POLSKA POLSKA  
 CANADA KORĀA REP. POLSKA  
 POLSKA POLSKA POLSKA

SERVICE ACTIVE FOR ALL EUROPEAN CITIZENS OVER 14 YEARS OF AGE, MINIMUM HEIGHT 140 CM.

Aeroporti di Roma

1<sup>st</sup> IN THE WORLD

**B**

ROME FCO  
**BEST AIRPORT 2018**

ADR Aeroporti di Roma

CI AVETE PREMIATO COME  
**MIGLIOR AEROPORTO D'EUROPA**

**40.000\* VOLTE**

**GRAZIE**

IL NOSTRO IMPEGNO È OFFRIRVI  
 OGNI GIORNO I MIGLIORI SERVIZI

CHIEDETECI ANCORA DI PIÙ | [comments@adr.it](https://www.adr.it)

\*SONO 40.000 I LAVORATORI CHE GARANTISCONO IL FUNZIONAMENTO DELL'AEROPORTO

**C**

**ABBIAMO UN CUORE VERDE. IL TUO.**

GRAZIE A TE ABBIAMO RAGGIUNTO L'86% DEI RIFIUTI RICICLATI.

AIUTACI A FARE DI PIÙ.

USA GLI APPROPRI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA.

**GREEN**

PERSONE, VALORI, AMBIENTE  
 PEOPLE, VALUES, ENVIRONMENT

## 13 Eventi per l'intrattenimento del passeggero in aeroporto (1/2)

**L'aeroporto supporta e sponsorizza organizzazioni locali, attività sportive e iniziative culturali: durante il 2018 sono stati più di 180 gli eventi che hanno migliorato «l'esperienza del passeggero»**

Un'offerta unica a livello europeo: l'aeroporto, con una formula innovativa che coinvolge passeggeri di tutto il mondo, diventa un teatro internazionale e vetrina degli eventi più prestigiosi nella capitale e nel paese, in parte grazie a partnership con i più importanti beni culturali istituzioni a Roma. Di seguito le iniziative:



4° edizione di "Santa Cecilia al Volo": performance di giovani talenti all'interno del Terminal



Incontri con gli autori di "Librati"



Performance di artisti del Teatro dell'Opera di Roma



Auditorium Parco della Musica: Festival del Flamenco



Celebrazioni per il capodanno Cinese



"Scacchi al volo": tutorial e partite con i passeggeri

## 13 Eventi per l'intrattenimento del passeggero in aeroporto (2/2)

L'aeroporto supporta e sponsorizza organizzazioni locali, attività sportive e iniziative culturali: durante il 2018 sono stati più di 180 gli eventi che hanno migliorato «l'esperienza del passeggero»



### Testimonianze da organizzazioni e scuole locali

«Navigare il Territorio» è un'iniziativa organizzata da Aeroporti di Roma, dalla Fondazione Benetton per lo studio e la ricerca e l'archeologia Sito di Ostia Antica, in collaborazione con il Comune di Fiumicino e il "Tirreno-Eco-Schools Project" rete scolastica.

Il progetto, dedicato a conoscere e apprezzare i porti imperiali di Claudio e Traiano, a due passi dall'aeroporto di Fiumicino, ha offerto negli ultimi tre anni l'opportunità di vivere in modo insolito uno dei più importanti siti archeologici dell'antica Roma, ospitando cittadini, turisti e scuole locali con attività dedicate alla storia e alla natura, ma raccontando la storia attraverso il gioco e l'arte.

L'iniziativa ha coinvolto più di 15.000 studenti locali e anche i passeggeri dell'aeroporto sono stati informati: potevano visitare i porti imperiali con un autobus gratuito per il trasporto tra il T3 e il sito archeologico.»

14 Installazione monitor TV nelle sale amiche PRM

Installati nuovi monitor nelle sale amiche PRM del Satellite, T3 landside partenze e al molo D



**RISULTATI RAGGIUNTI**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**

**CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**

1. Miglioramento segnaletica trasporti
2. Attivazione airlink
3. Modifica polo bus
4. Valorizzazione Fast Track
5. Realizzazione di una de-stress area
6. Introduzione di carrellini portabagagli
7. Nuove sedute e punti ricarica
8. Miglioramento layout are di accumulo e esterno gate
9. Miglioramento segnaletica

## 1 Miglioramento segnaletica trasporti

Miglioramento della segnaletica interna ed esterna comprensiva di informazioni sui mezzi di trasporto.



## 2 Attivazione airlink

Attivazione servizio bus dall'aeroporto di Ciampino alla stazione Termini.



### Ciampino **Airlink**

## DAL TERMINAL A TERMINI



Grazie al nuovo servizio di Trenitalia e Atral, con un biglietto combinato viaggi tra l'Aeroporto di Ciampino e la stazione di Roma Termini rapidamente e senza traffico.

ATRAL



>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum



CITARO NU 12mt. 2p.

## 3 Modifica polo bus

**Riqualifica area di attesa e stalli bus con monitor informativi nell'area di attesa (riepilogativo corse) e nella specifica pensilina di ogni singolo stallo (bus in partenza)**



## 4 Valorizzazione Fast Track

Valorizzazione del servizio fast track e separazione dai controlli common tramite utilizzo di pax-track distinti



### 5 Realizzazione di una de-stress area



Realizzazione di una de-stress area tramite installazione di panche in legno e rivestimento delle pareti con pellicola con riproduzione di alberi, su esempio del T3 Est a Fiumicino, per migliorare l'esperienza del passeggero e rendere più confortevole il processo relativo ai controlli di sicurezza e in generale la permanenza in aeroporto

## 6 Introduzione di carrellini portabagagli

### Carrellini Porta-bagagli



- Implementazione di zone di accumulo carrellini all'interno dei parcheggi dedicati ai passeggeri
- Miglioramento della segnaletica identificativa

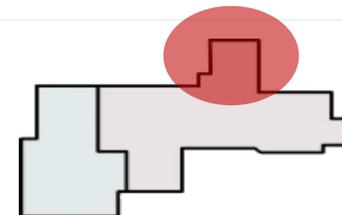
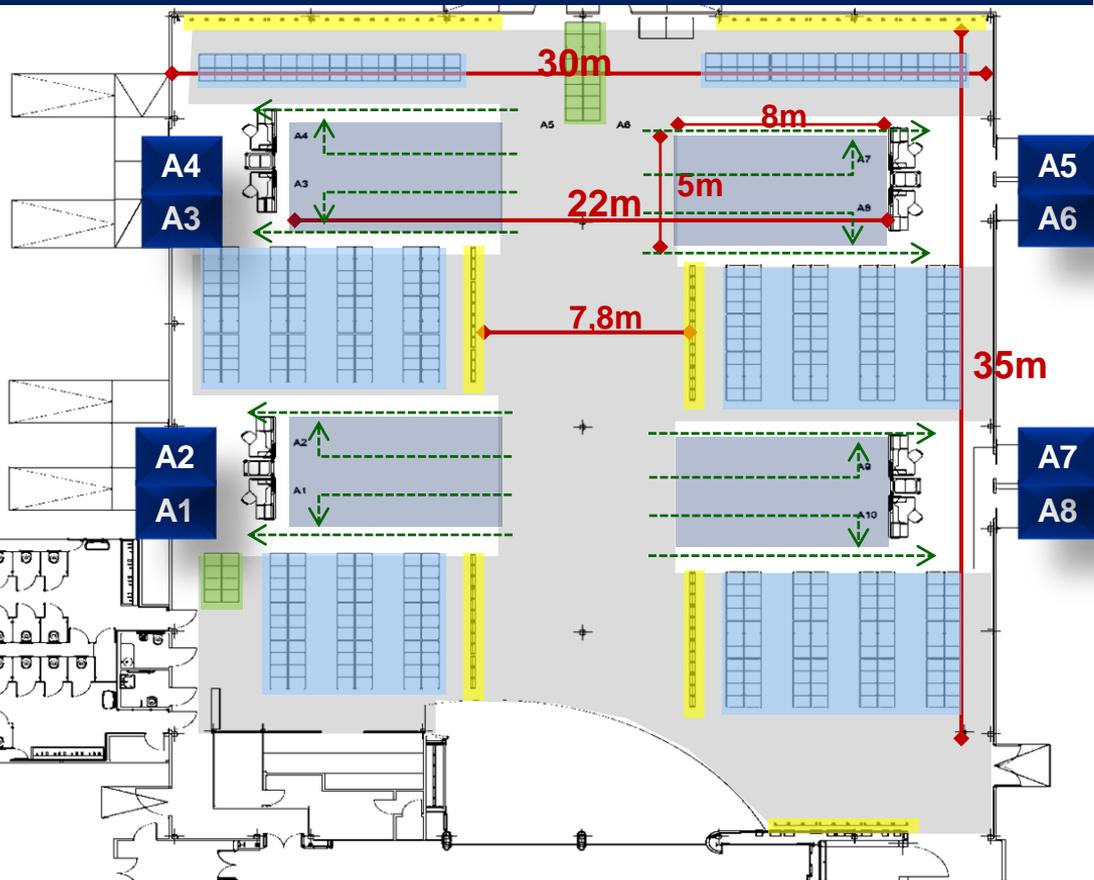
# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

CIAMPINO



## 7 Nuove sedute e punti ricarica (1/2)

### Area di imbarco Schengen | A1-A10



Sedute totali = 508

di cui:

- **Jump-Seat** = 90
- **standard** = 24
- **elettrificate** = 394

## 7 Nuove sedute e punti ricarica (2/2)

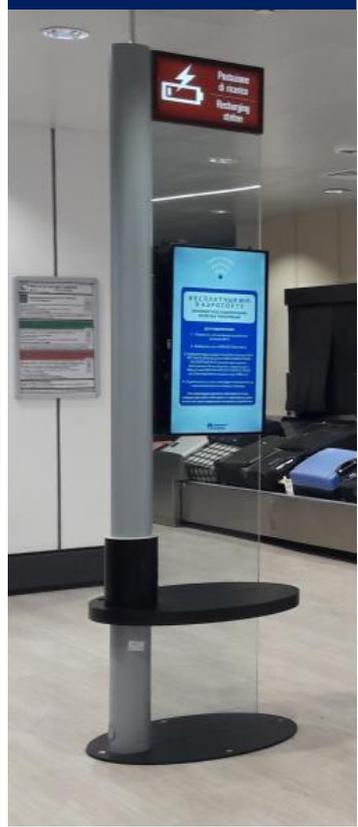
### Sedute Elettrificate



### Sedute Jump-Seat



### Charging station aggiuntive



## 8 Miglioramento layout are di accumulo e esterno gate

Nuovo layout bacino passeggeri Gates B



Nuovo layout esterno Gates A1 – A4



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

CIAMPINO



## 9 Miglioramento segnaletica (1/2)



Nell'ambito della riqualifica generale dell'aeroporto di Ciampino, è stata conclusa la sostituzione della segnaletica al passeggero che, coerentemente a quanto già compiuto a Fiumicino, è volta al miglioramento dell'orientamento e dell'indirizzamento del passeggero verso le diverse aree dello scalo.

Il progetto ha previsto l'installazione di PANNELLI INFORMATIVI RETROILLUMINATI e gestiti attraverso un SOFTWARE per il rilevamento di eventuali anomalie.



# Principali azioni implementate | Il annualità - Il quinquennio

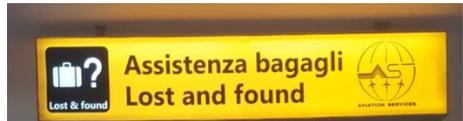
## 9 Miglioramento segnaletica (2/2)



Aggiornamento grafica di 2 smoking point



Riposizionamento dei cassonetti segnaletici divelti dal vento e caratterizzazione rastrelliere porta bagagli



Aggiornamento grafica Lost&Found AS

**RISULTATI RAGGIUNTI**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO FCO**

**PIANO DI MIGLIORAMENTO CIA**

**CONSUNTIVAZIONE INDICATORI del CONTRATTO DI PROGRAMMA**

# Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

FCO | Il annualità - Il quinquennio: Luglio 2018-Giugno 2019



n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 2 ann. 2 sott. (2018)	Lug '18- Giu '19
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	04:18	0:03:20
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	26:55	0:17:40
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	35:15	0:31:12
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	86,1%	92,3%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,8%	100,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	10:10	0:08:37
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	10:20	0:09:47
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	03:12	0:02:36
9	Percezione della connettività Wi-Fi all'interno dell'aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	78,0%	87,8%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	87,6%	96,4%
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	15,75	16,7
12	Disponibilità di sedute in area airside (#)	TPHP/N° sedute airside	d	7%	2,06	1,81

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

# Consuntivazione indicatori Contratto di Programma:

CIA | Il annualità - Il quinquennio: Luglio 2018-Giugno 2019



n.	Indicatori Qualità	Unità di misura	Verso	Peso	Obiettivo 2 ann. 2 sott. (2018)	Lug '18- Giu '19
1	Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	15%	05:11	4:10:00
2	Tempo di attesa riconsegna primo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	19:50	13:58:00
3	Tempo di attesa riconsegna ultimo bagaglio (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	25:40	25:47
4	Percezione sul livello di pulizia toilette (*)	% pax soddisfatti	c	10%	80,3%	89,4%
5	Percezione sull'efficacia dell'assistenza erogata alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (*)	% pax soddisfatti	c	10%	98,5%	100,0%
6	PRM in partenza prenotati: attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	10%	12:30	2:19:00
7	Tempo di attesa in coda al check-in (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	5%	19:05	17:11:00
8	PRM in arrivo prenotati: attesa a bordo per lo sbarco, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero (*)	Tempo di attesa nel 90% dei casi	d	7%	02:58	2:50:00
9	Percezione sul livello di comfort complessivo in aerostazione (*)	% pax soddisfatti	c	7%	76,3%	84,6%
10	Segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace (*)	% pax soddisfatti	c	7%	88,5%	95,4%
11	Disponibilità punti informazione operativi (#)	TPHP/N° punti informazione	d	7%	28,75	31,7

**Superato il target dell'indicatore sintetico fissato per il 4,2%**