

Convenzione - Contratto di programma ENAC - ADR

Consultazioni con gli utenti

Andamento indicatori qualità e ambiente



15 novembre 2013 – Aeroporto Leonardo da Vinci

I criteri di consuntivazione

Presentazione della relazione

30 SETTEMBRE 2013 consegna ad ENAC come da Convenzione (art. 29 comma 8)

Periodo di riferimento per la consuntivazione

LUGLIO 2012 – GIUGNO 2013 come da Linee Guida

Contenuto della relazione

La relazione dovrà «riportare 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

Gli impegni presi con la stipula del C.d.P.

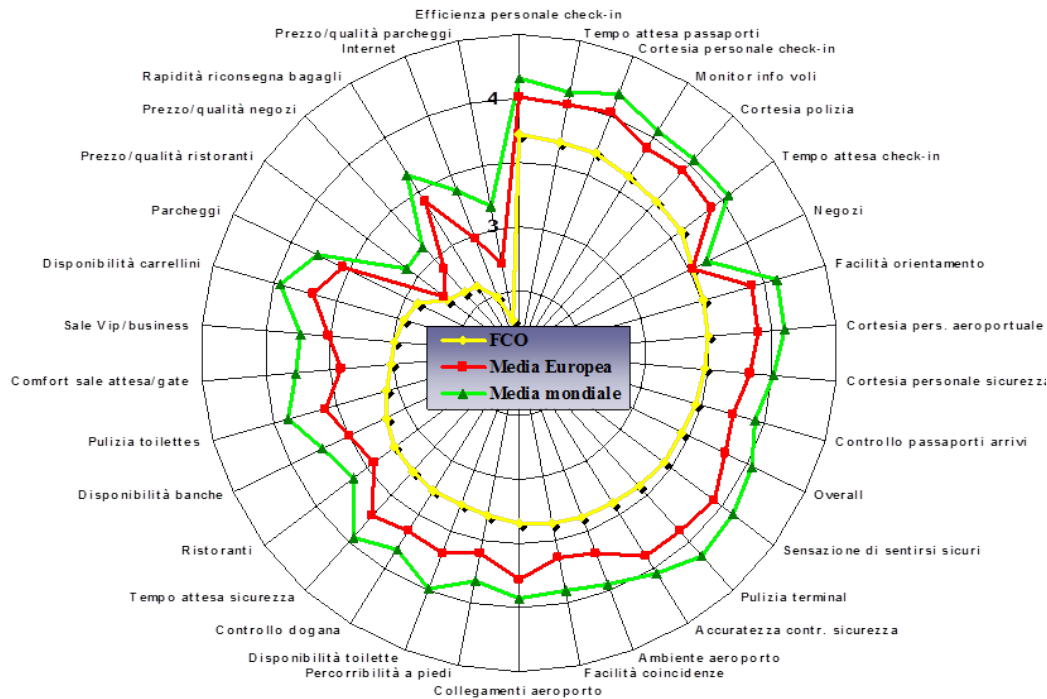
QUALITA'

1. Il miglioramento complessivamente previsto nel quinquennio dal C.d.P. per FCO e CIA è sostanzialmente allineato a quanto previsto nei maggiori scali nazionali.
2. Sono stati selezionati gli indicatori a maggior impatto sulla percezione dei passeggeri
3. Avviare un trend di miglioramento costante

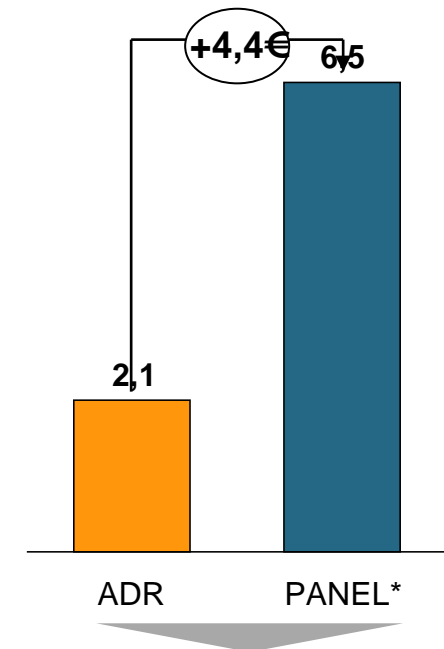
AMBIENTE

1. Data una struttura di indicatori definita dalle linee guida ADR ha concentrato l'impegno su gli indicatori a maggiore impatto.

Il contesto di riferimento



Investimenti per pax (€/pax, media anni 2000-2011)



I livelli di soddisfazione subiscono un incremento sostanziale soprattutto a fronte del rilascio di nuove infrastrutture.

Performance di ADR spiegata anche dai limitati volumi di capex negli ultimi anni

* Aeroporti nel panel: ADR, FRA, ADP, MUC, LHR, AMS, CPH, SEA

Gli interventi a supporto del cambiamento

1. Qualità: il progetto Copernico, il cliente al centro

- E' stato attivato un programma straordinario di riqualificazione di alcune infrastrutture (es. toilette, pavimentazioni, ecc)
- Si è intervenuti su tutti i principali processi operativi
- E' stato attivato un programma di comunicazione interno ed esterno sulla qualità del servizio

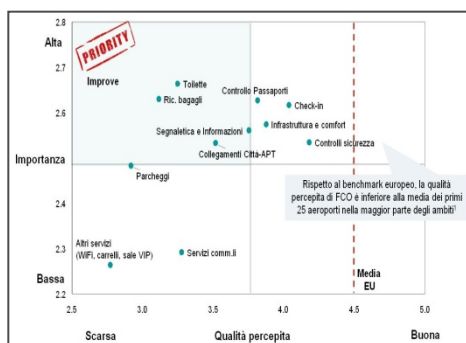
2. Ambiente: dalla conformità alla sostenibilità

- Nuovo contratto per la raccolta e smaltimento rifiuti con un investimento significativo sulle isole ecologiche
- Certificazione CO₂

Approccio Copernico: ascolto esigenze clienti punto di partenza dell'analisi

1

Analisi esigenze clienti



- Customer surveys ai passeggeri
- Interviste a vettori e operatori commerciali

2

Individuazione cantieri prioritari

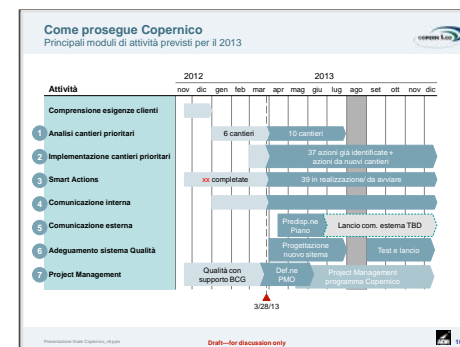
Sulla base delle esigenze riscontrate definiti i principali cantieri per il miglioramento della qualità in aeroporto

Passeggeri	Vettori	Operatori commerciali
• Servizi igienici	• Pontili di imbarco	• Logistica carico/carico merci
• Pulizie terminal	• Apron management	• Segnaletica commerciale
• Riconsegna bagagli	• Carta dei Servizi ADR - compagnie aeree	• Carta dei servizi ADR - operatori commerciali
• Manutenzione inf.	• Sviluppo NET System*	• Procedure amministrative
• Check-in		
• Segnaletica		
• Accessibilità		
• Sicurezza		

- Identificazione diversi cantieri prioritari per tipologia di cliente (passeggeri, vettori e operatori commerciali)

3

Identificazione iniziative per cantieri prioritari



- Diagnostico attuali performance
- Individuazione delle iniziative per incrementare la qualità
- Piano di implementazione azioni

4

Coinvolgimento ampio e permanente della struttura ADR

COINVOLGIMENTO ATTORI DELLA FILIERA AEROPORTUALE

COINVOLGERE GLI OPERATORI

- Prima “**Giornata della Qualità Aeroportuale**” (7 maggio) con partecipazione di ENAC
- Incontri bisettimanali con handler, AOC e comitato utenti
- Progetto Airport Helpers su CIA

COINVOLGERE I VETTORI

- Incontri con IBAR, Assaereo, AOC, Comitato Utenti
- Partecipazione di ADR ad assemblea AOC

RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA MONITORAGGIO

- Sviluppato il sistema di monitoraggio
- Invio settimanale di reportistica specifica agli operatori
- Progetto rivisitazione del sistema su richiesta di handler e vettori
- Incontri con operatori non in linea con gli standard aeroportuali

COMUNICAZIONE: Attivati i programmi

WEB

- Creazione di una sezione ad hoc dedicata a Copernico da inserire nella intranet e nella extranet
- Pubblicazione su internet dei livelli di qualità erogati ai passeggeri per check in , riconsegna bagagli, sicurezza e puntualità dei voli

Comunicazione interna

- Realizzazione di manifesti affissi nei punti di maggiore concentrazione del Personale
- Uscita mensile su ADR Noi per aggiornare sullo stato dei progetti in corso e pubblicare i contributi raccolti attraverso l'Occhiometro.
- Pianificazione di focus group in area operativa per diffondere e far condividere a tutti i livelli il valore di Copernico. (giugno)



Comunicazione esterna

PARTENZA 20 MAGGIO
Messaggio generale
“Working TO Progress”

Tempi di servizio

Comfort

Sviluppo

Infrastrutturale

Ambiente

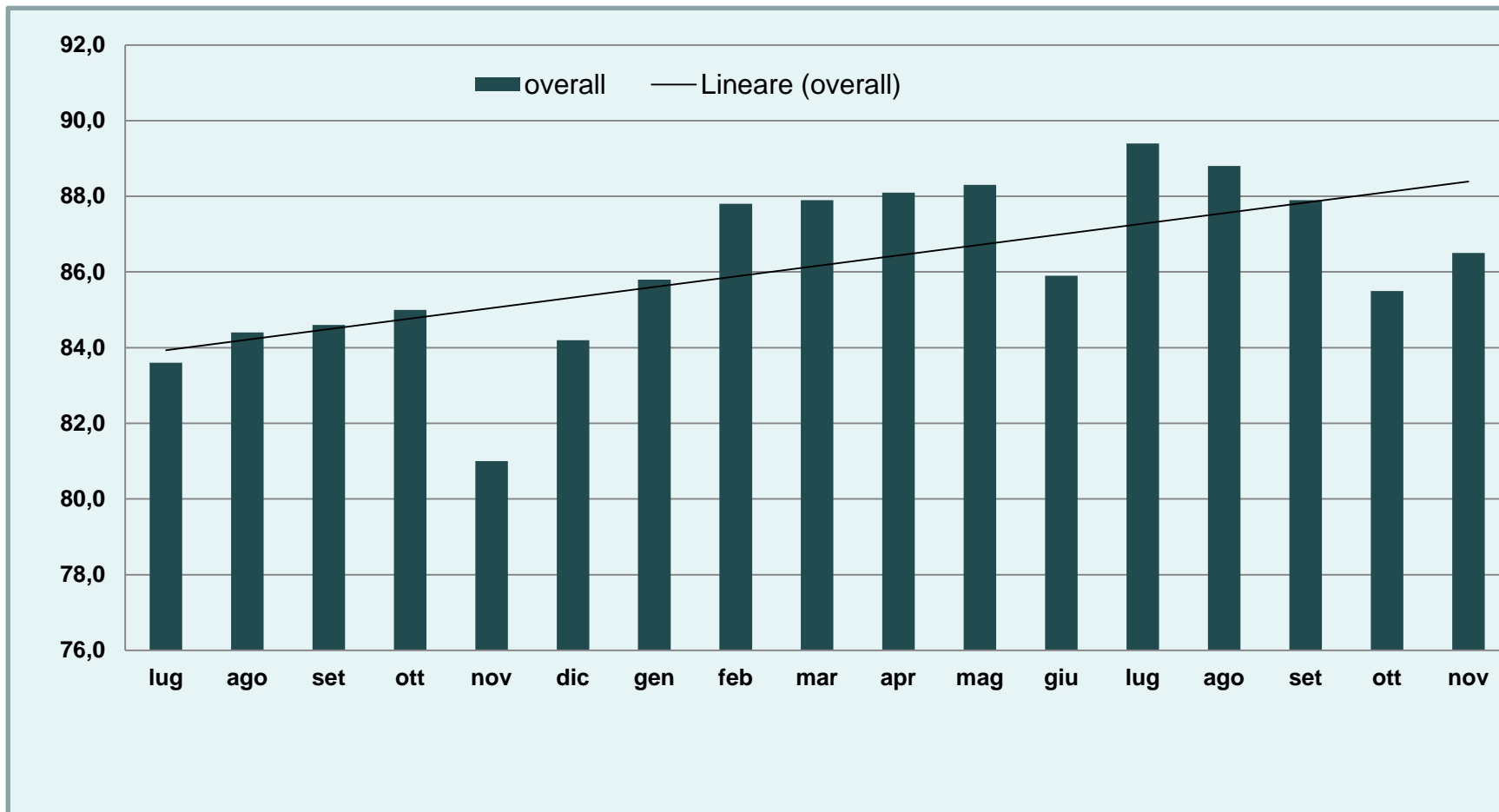


Processi prioritari: il miglioramento è iniziato

Indicatori	Unità di misura	LIVELLO PREST.NE 2010	OBIETTIVO CdP 2013	2011	2012	2013 (al 10 / 11)	luglio/agosto 2013
1) Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	8'51"	8'50"	12'43"	12'57"	7'59"	6'14"
2) Tempo riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	41'26"	40'01"	39'46"	40'35"	38'19"	40'44"
3) Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	20'	19'40"	18'46"	18'15"	15'56"	18'54"
4) Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	80,5%	83,0%	83,4%	81,5%	83,0%	87,7%
5) Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	69,2%	73,0%	73,9%	78,2%	73,5%	73,7%

Processi prioritari

La percentuale di passeggeri soddisfatti di FCO è in costante miglioramento



Il nuovo approccio anche all'ambiente

ADR ha posto particolare attenzione ai temi ambientali ottenendo risultati significativi

Area	Attività svolte
Gestione e smaltimento rifiuti prodotti all'interno del sedime aeroportuale	<ul style="list-style-type: none">• Realizzazione di 5 isole ecologiche a servizio dei Terminal, presidiate da personale esterno• Emissioni Ordinanza ENAC n. 2/2012 "Procedura per la gestione dei rifiuti e relative modalità di controllo"• Attività quotidiana di controllo del sedime aeroportuale con gestione delle anomalie riscontrate• Audit ambientali su ditte terze
Scarichi idrici	<ul style="list-style-type: none">• Ottimizzazione della gestione degli Impianti di Depurazione• Monitoraggio di tutti gli scarichi idrici presenti sul sedime aeroportuale di FCO
Qualità dell'aria	<ul style="list-style-type: none">• Ottenimento Airport Carbon Accreditation FCO• Monitoraggio principali inquinanti gassosi, PM10 ed IPA• Inventario sorgenti emissive presenti sul sedime al fine di quantificarne i contributi

Le performance di Qualità di FCO, Luglio 2012 - Giugno 2013

Indicatori	Unità di misura	2010	Lug. 2012-	Obiettivo CdP
			Giu. 2013	2013
1 Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	8'51"	8'47"	8'50"
2a Tempo riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	41'26"	39'50"	40'01"
2b Tempo riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	34'53"	31'06"	33'38"
3 Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	20'00"	17'47"	19'40"
4 Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	80,5%	80,7%	83,0%
5 Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	69,2%	75,9%	73,0%
6 Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	79,7%	79,6%	81,0%
7 Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	80,0%	79,5%	83,0%
8 Percezione dell'efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% pax soddisfatti	80,1%	91,1%	84,0%
9 Assistenza PRM	% pax soddisfatti	80,0%	98,7%	82,0%
10 Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	25,69	25,50	25,25
11 Efficienza dei sistemi di trasferimento pax	% tempo di funzionamento su 18H	98,5%	99,2%	98,9%
12 Affidabilità impianti riconsegna bagagli	% tempo di funzionamento su 18H	97,3%	99,0%	98,2%

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

• Consuntivo 2013 +6,7%

Le performance di Qualità di CIA , Luglio 2012 - Giugno 2013

Indicatori	Unità di misura	2010	Obiettivo CdP	
			Lug. 2012- Giu. 2013	2013
1 Tempo di attesa al controllo bagaglio a mano	Tempo di attesa nel 90% dei casi	9'26"	7'18"	9'00"
2a Tempo riconsegna ultimo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	28'54"	20'35"	27'30"
2b Tempo riconsegna primo bagaglio	Tempo di attesa nel 90% dei casi	22'25"	17'26"	21'30"
3 Tempo di attesa in coda al check-in	Tempo di attesa nel 90% dei casi	26'28"	17'05"	24'00"
4 Percezione complessiva sul livello di comfort	% pax soddisfatti	89,9%	83,9%	90,0%
5 Percezione sul livello di pulizia in aerostazione	% pax soddisfatti	90,7%	84,1%	90,0%
6 Percezione dell'efficacia dei punti informazione operativi	% pax soddisfatti	75,5%	84,0%	77,0%
7 Presenza di segnaletica interna chiara, comprensibile ed efficace	% pax soddisfatti	76,7%	86,1%	80,0%
8 Percezione del livello di pulizia e funzionalità toilettes	% pax soddisfatti	87,9%	81,5%	89,0%
9 Assistenza PRM	% pax soddisfatti	80,0%	98,4%	82,0%
10 Disponibilità punti informazione operativi	TPHP/N° punti informazione	35,60	33,60	33,60
11 Up time CREWS	% tempo di funzionamento su 17H	99,5%	99,5%	99,5%
12 Affidabilità impianti riconsegna bagagli	% tempo di funzionamento su 8H	98,4%	99,1%	99,1%

• Le performance evidenziano valori oltre il target per 9 indicatori su 12

• Consuntivo 2013 +9,5%

Le performance ambientali di FCO, Luglio 2012 - Giugno 2013

Indicatori	Unità di misura	2010	Obiettivo CdP	
			Lug. 2012- Giu. 2013	2013
1 Centraline di rilevazione del rumore	N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000	4,84	4,89	5,35
2 Up-time rete di monitoraggio rumore	% tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo	89,0%	90,3%	90,0%
3 Trattamento differenziato dei rifiuti (1)	Quintali di rifiuti raccolti in modo differenziato/quintali totali di rifiuti	30,0%	45,0%	33,0%
4a 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	48,0%	36,0%	46,0%
4b 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	67,0%	46,8%	65,0%
4c 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	25,0%	21,2%	23,0%
5 Efficienza energetica	KWh di energia utilizzata nel terminal/mc di terminal	167	141	165
6 Utilizzazione di fonti rinnovabili di energia	KWh di energia non prodotta da fonti rinnovabili/ kwh di energia utilizzata dall'aeroporto	1	1	0,998

- Le performance evidenziano valori oltre il target per 6 indicatori su 8
- Consuntivo 2013 +17,8%

Le performance ambientali di CIA, Luglio 2012 - Giugno 2013

Indicatori	Unità di misura	2010	Lug. 2012- Giu. 2013	Obiettivo CdP
				2013
1 Centraline di rilevazione del rumore	N° centraline fisse di rilevazione del rumore/movimenti aeromobili per 100 000	12,90	14,72	14,38
2 Up-time rete di monitoraggio rumore	% tempo di funzionamento su orario di apertura dello scalo	89,0%	94,0%	90,0%
3 Trattamento differenziato dei rifiuti (1)	Quintali di rifiuti raccolti in modo non differenziato/quintali totali di rifiuti	99,0%	95,0%	95,0%
5 Efficienza energetica	KWh di energia utilizzata nel terminal/mc di terminal	159,70	148	158

• **Le performance evidenziano valori oltre il target per 3 indicatori su 4**

• **Consuntivo 2013 +5%**

Obiettivi di Qualità 2014

Area	Obiettivi 2014
Soddisfazione Complessiva pax FCO	<ul style="list-style-type: none">• OVERALL +3% (da 87% a 90%)
Sicurezza Aeroportuale	<ul style="list-style-type: none">• - 14% → Tempo di attesa ai varchi sicurezza• + 2% → Soddisfazione pax tempi attesa (progr. ott. 2013 – 91,5%)
Riconsegna bagagli	<ul style="list-style-type: none">• - 6% → Tempi di attesa ultimo bag• + 5% → Soddisfazione pax tempi attesa (progr. ott. 2013 – 75%)
Check-in	<ul style="list-style-type: none">• - 6% → Tempi attesa al check-in• + 2% → Soddisfazione pax tempi attesa (progr. ott. 2013 – 88,5%)
Comfort	<ul style="list-style-type: none">• + 5% → Soddisfazione pax comfort (progr. ott. 2013 – 83%)
Pulizie	<ul style="list-style-type: none">• + 6% → Soddisfazione pax pulizia Aeroporto (progr. ott. 2013 – 74%)