

## **Atto Unico Convenzione Contratto di Programma ENAC – ADR**

### **Proposta di Aggiornamento Tariffario 2020**

#### **Consultazione tra Gestore ed Utenti aeroportuali di Fiumicino e Ciampino**

#### **Verbale dell'incontro del 15 ottobre 2019**

#### **Hilton Garden Inn Rome Airport - Aeroporto "Leonardo da Vinci" di Fiumicino**

*I lavori iniziano alle ore 10.20.*

La Consultazione dell'Utenza aeroportuale degli scali di Fiumicino e Ciampino in merito alla proposta di aggiornamento tariffario 2020 **si apre con i saluti del dott. Fabio Soleri** (Responsabile Affari Regolatori di Aeroporti di Roma e "Referente" della procedura di Consultazione) che illustra le principali fasi della Procedura di Consultazione degli Utenti. Precisa che l'obiettivo è quello di chiudere il processo entro fine novembre.

Nell'incontro odierno verrà fatto il punto su: 1) Andamento del traffico negli ultimi anni e nel 2019; 2) Avanzamento del Piano Investimenti; 3) Aggiornamento su Piano della Qualità e della Tutela Ambientale; 4) Proposta tariffaria per il periodo 1.03.2020 – 29.02.2021.

**Segue l'intervento dell'Amministratore Delegato di Aeroporti di Roma, ing. Ugo de Carolis**, che presenta gli aspetti più salienti dei temi che saranno poi sviluppati nel corso della giornata. In particolare, ADR sta proseguendo l'importante Piano investimenti approvato da ENAC, con alcune rimodulazioni e ottimizzazioni rispetto al pianificato in relazione a fattori esogeni e a valutazioni legate agli scenari di mercato; dati di traffico in continua crescita e riconoscimenti internazionali sulla qualità del servizio sono importanti conferme dell'apprezzamento ricevuto da ADR. Ricorda, fra gli altri, i riconoscimenti che Fiumicino ha ottenuto da ACI Europe e Skytrax.

Sottolinea l'importante sviluppo infrastrutturale, collegato all'andamento del traffico e allo sviluppo, in particolare del lungo raggio. Si sofferma poi sul miglioramento della qualità nei servizi al passeggero per quanto riguarda i processi e le infrastrutture. Nel periodo 2012-2019 ADR ha mantenuto gli impegni assunti con riferimento al trend degli investimenti infrastrutturali con particolare attenzione alle reali necessità dell'aeroporto, che determinano la necessità di correzioni e modifiche rispetto ai valori pianificati. In particolare i flussi di traffico aeromobili appaiono inferiori a quanto previsto nel CDP.

Sottolinea il costante impegno nella gestione efficiente delle attività soggette a tariffazione e l'evoluzione opex per passeggero in discesa. Con riferimento alla proposta tariffaria: ADR conferma il proprio sforzo teso ad ottimizzare il piano investimenti. Evidenzia il gap nel quinquennio in corso a causa di ritardi autorizzativi per la parte di sviluppo fuori sedime a nord. Il livello medio dei corrispettivi sottoposto all'attuale consultazione utenti prevede una sostanziale stabilità nel triennio 2018-2020.

Prende poi la parola il **Dott. Raffaele Pasquini (Direzione Sviluppo Marketing Aviation)** che presenta il documento "Evoluzione del traffico nel sistema aeroportuale della Capitale" con particolare riguardo alle performance di traffico passeggeri dall'avvio del CDP e indicazioni degli scostamenti traffico "actual" rispetto al traffico previsto nello stesso CDP.

Relativamente alle performance di traffico, evidenzia la crescita nel periodo 2013-2018, sia in termini di traffico passeggeri che di movimenti (CAGR di 3,5% nel periodo).

Con riferimento a Fiumicino, nel periodo 2013-2018, sottolinea l'incremento del mercato Schengen, che presenta una crescita media annua del +4%, la forte crescita verso destinazioni Extra-Schengen (crescita media annua del +5%), quest'ultima sostenuta dallo sviluppo del mercato di lungo raggio. Per il mercato domestico, al contrario, sottolinea un rallentamento dovuto ai tagli relativi alla crisi Alitalia del 2017 e alla sempre maggiore competizione con l'alta velocità. Rispetto ai dati dell'ultimo anno, rileva la forte crescita dei flussi verso l'Africa (+13,8%), Russia e Ucraina.

Con riferimento a Ciampino, evidenzia un traffico passeggeri complessivo in sostanziale stabilità rispetto al 2017: leggero decremento del settore domestico e lieve incremento per i voli UE e Extra-UE. Segnala un aumento dei movimenti Extra-UE (+20,4%), grazie all'avvio delle operazioni di Ryanair verso la Giordania e l'incremento di Wizz Air per Chisinau.

In merito agli scostamenti del traffico "actual" rispetto a quello previsto da contratto di programma (dati 2017-2019), per l'aeroporto di Fiumicino, sottolinea che la crescita passeggeri, stimata al +3,5%, si è assestata al 2,8% (dati "actual"). La minor crescita è dovuta principalmente alla crisi Alitalia, al fallimento di Air Berlin e Monarch. Per l'aeroporto di Ciampino, evidenzia che il traffico risulta sostanzialmente in linea con le previsioni presenti nel contratto di programma. In merito a Ciampino, segnala inoltre che la riduzione dei passeggeri del -2,9%, prevista per fine 2019, è il risultato di una attesa riduzione a 65 MOV commerciali a partire da Winter 2019-2020.

In merito agli sviluppi del traffico per i mesi a venire, evidenzia che il mercato internazionale è previsto in crescita, trainato principalmente dal lungo raggio, con maggiore concentrazione verso l'America, l'Estremo Oriente e la Cina.

Prende la parola l'Ing. **Giorgio Gregori (Direttore Sviluppo Infrastrutture)** che presenta lo stato di avanzamento degli investimenti illustrando il relativo documento.

Con riferimento al Contratto di programma ENAC – ADR evidenzia come prosegua l'attuazione del piano di sviluppo, con alcune rimodulazioni ed ottimizzazioni rispetto al pianificato, derivanti da fattori esogeni e da valutazioni legate agli scenari di mercato.

Il piano investimenti di FCO Sud nel quinquennio 2017-'21 è sostanzialmente confermato con priorità allo sviluppo terminal e rimodulazione degli investimenti *airside* in relazione al traffico e alle tematiche autorizzative di Pista 4. In tale contesto, gli investimenti realizzati dal 2017 ad oggi risultano coerenti con l'evoluzione del traffico e con l'elevato livello di attenzione verso la qualità e l'efficienza operativa.

Lo sviluppo dei terminal è ora incentrato principalmente sull'ampliamento dell'Aerostazione Est, a servizio del traffico Schengen, con una modifica del programma lavori ed una rimodulazione degli investimenti tesa ad anticipare il completamento dell'opera rispetto a quanto pianificato nel CdP (entro il 2021 rispetto al 2022). La diminuzione degli investimenti nel triennio 2017-'19 rispetto al CdP è dovuta principalmente a ritardi negli iter autorizzativi non dipendenti da ADR.

Si sofferma quindi sull'illustrazione delle slide relative al progetto di completamento di Fiumicino Sud. Con riferimento allo sviluppo di Fiumicino Sud, rappresenta che l'assetto infrastrutturale dell'aeroporto ha

l'obiettivo di massimizzare l'utilizzo della dotazione esistente all'interno dell'attuale sedime e migliorare il livello di servizio dello scalo. Si completa, in tal modo, il disegno di assetto definito dai precedenti Piani Sviluppo Aerostazione (PSA) relativamente ai quali ENAC ha rilasciato nulla osta tecnico in data 22.07.2011. Il Decreto V.I.A. del 2013 di compatibilità ambientale del Progetto di completamento di Fiumicino Sud contiene una serie di prescrizioni formulate dalla Commissione VIA del MATTM e dal MiBAC per le quali ADR sta procedendo, per conto di ENAC, alle verifiche di ottemperanza presso gli Enti di riferimento al fine di procedere con la realizzazione delle opere.

A partire dal 2014 sono state avviate le verifiche di ottemperanza di competenza MATTM di un primo set di interventi inclusi nel Progetto, tutte concluse positivamente nei mesi di febbraio e marzo 2018.

Tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019 sono stati inviati al MATTM ulteriori progetti: Sistema Aerostazioni Est, lotto 2, Raddoppio Bravo, lotto A e Svincolo in area est, le cui verifiche di ottemperanza sono state recentemente completate.

Nel mese di dicembre 2018 il MiBAC ha espresso parere positivo alla verifiche di ottemperanza del progetto Sistema Aerostazioni lato Est, lotto 1. Nel mese di giugno 2019 lo stesso Ministero ha richiesto alcune integrazioni relativamente al progetto del Sistema Aerostazioni lato Est, lotto 2.

Con riferimento allo sviluppo di lungo periodo, l'ing. Gregori rappresenta che la procedura VIA relativa al Masterplan al 2030 risulta riattivata dal mese di maggio 2019 (fase istruttoria ancora in corso).

Illustrando il Masterplan di Ciampino, l'ing. Gregori afferma che sono in corso alcuni ulteriori approfondimenti tra la Direzione Generale Valutazioni e Autorizzazioni Ambientali del MATTM e la stessa Commissione tecnica di VIA per l'emissione definitiva del Decreto Interministeriale (MATTM/MiBACT) di compatibilità ambientale. Pertanto la procedura non è, ad oggi, ancora conclusa.

Elenca quindi i principali interventi con riferimento agli investimenti 2019 per Fiumicino e Ciampino avvalendosi delle slides contenute nel relativo documento.

Segue l'intervento del **dott. Emanuele Calà (Responsabile Qualità del Servizio)** che presenta la Relazione sull'andamento del Piano di Qualità con riferimento agli obiettivi raggiunti nel periodo luglio 2018 – giugno 2019 rispetto agli indicatori previsti dal Contratto di Programma ADR. Con riferimento ai risultati raggiunti ricorda come, a seguito delle performance registrate, l'aeroporto "Leonardo da Vinci" ha conseguito per il secondo anno consecutivo l'importante riconoscimento internazionale del "Best Airport Award" 2019, assegnato allo scalo romano nel corso dell'assemblea annuale dell'Airport Council International che si è svolta a Limassol a giugno 2019. Il premio è stato attribuito da un panel di autorevoli esperti indipendenti del settore aviation, tra cui rappresentanti della Commissione europea, dell'Agenzia Europea per la sicurezza aerea (EASA), SASAR JU e della Conferenza europea dell'aviazione civile (ECAC). Nel primo semestre 2019 l'aeroporto di 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). La capacità di ADR di generare miglioramenti della qualità 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" all'aeroporto Leonardo da Vinci. Con riferimento al Piano di miglioramento di FCO, illustra le slide allegate al documento elencando le principali azioni per incrementare ulteriormente la soddisfazione dei passeggeri con riguardo a: accessibilità, sviluppo infrastruttura, wayfinding, servizi e comunicazione al passeggero. Illustra quindi il Piano di miglioramento CIA con l'ausilio di slide. Con

riferimento alla consuntivazione degli indicatori di CDP: per entrambi gli aeroporti di Fiumicino e di Ciampino è stato superato il livello target dell'indicatore sintetico.

Interviene quindi il **dott. Lorenzo Cavina (Responsabile Ambiente e Sostenibilità)** per commentare il documento "Indicatori annuali di tutela ambientale e piano interventi" disponibile sul sito di ADR. Il Contratto di Programma con ENAC costituisce un'opportunità per confermare e rafforzare l'impegno di ADR sul fronte del rispetto dell'ambiente e della sostenibilità del business. Si segnala che per il 2019 ADR si è dotata di un Piano di Sostenibilità Ambientale articolato in 4 macro aree tematiche: 1) contenimento impatti ambientali dei processi; 2) sistema ambientale 2.0; 3) favorire la comunicazione e il cambiamento culturale; 4) piano di monitoraggio ambientale 2.0. In tale Piano sono confluiti molteplici progetti aziendali (oltre 55) per lo scalo di FCO, con obiettivi diversi incentrati sulla sostenibilità, la salvaguardia ambientale e la tutela del territorio e del paesaggio. Si sofferma sulle slides relative alla progettazione e costruzione eco-sostenibile, al contenimento del consumo di suolo e ai risultati sui principali comparti ambientali. Per scegliere e definire gli indicatori ambientali da inserire nel contratto di programma 2017-2021, ADR ha tenuto in considerazione i seguenti 3 fattori: 1) linee guida Enac 2015; 2) Sistema di gestione ambientale ADR; 3) analisi delle priorità degli stakeholder. Con riferimento alla definizione degli indicatori: tenendo in considerazione l'Analisi Ambientale, le linee guida definite da ENAC e le priorità evidenziate, ADR ha individuato 5 indicatori su cui concentrare il proprio impegno: 1) Risparmio energetico e riduzione delle emissioni in atmosfera; 2) Massimizzazione della percentuale di raccolta differenziata nei terminal; 3) Sostituzione del parco macchine aziendale con veicoli a basse emissioni; 4) Riduzione dei consumi di acqua potabile; 5) Verifica del rispetto delle clausole ambientali inserite nei contratti. Presenta infine i risultati della seconda annualità del secondo quinquennio di Contratto di Programma ed indica che le performances sui singoli indicatori hanno permesso il superamento del livello target previsto per l'indicatore sintetico.

Il dottor Marco Gatti osserva che EasyJet nutre molto interesse per gli obiettivi di sostenibilità ambientale, ma non vede la sostenibilità in concreto anche nella parte delle tariffe che possono premiare i vettori più virtuosi. Auspica che ADR si raccordi finalmente agli altri maggiori aeroporti europei e si attivi anche per una tariffazione che premi i vettori efficienti e virtuosi. Circa la prima presentazione, è rimasto sorpreso, avendo constatato che mentre il traffico cresce molto di meno di quello prefissato nel contratto di programma, c'è disinteresse continuo nei confronti di coloro che potrebbero creare traffico in futuro, cioè il segmento low cost (anche considerando che il vettore di riferimento è in crisi e ha bisogno di un lasso di tempo notevole per riprendersi). Occorrerebbe dunque contrarre o ritardare gli investimenti. Non si vede la necessità degli attuali investimenti a fronte di tariffe molto alte. Non sono eccessive solo le tariffe regolamentate, ma anche tutte le altre tariffe. La compagnia che rappresenta è contraria a un bonus per qualità e ambiente, che già si paga attraverso le tariffe. Ribadisce infine la richiesta che si decida l'istituzione di un tavolo per la definizione di una SLA.

**Il Dott. Fabio Soleri (Responsabile Affari Regolatori)** illustra la "Proposta di aggiornamento tariffario 2020" ricordando che il documento è disponibile sul sito di ADR. Come di consueto, i principali elementi inclusi nel set informativo all'Utenza sono la proposta di aggiornamento dei corrispettivi dei servizi sottoposti a regolamentazione (Allegato 9 del CDP) e lo stato di avanzamento del piano investimenti, con particolare riferimento al valore previsto per l'intero anno 2019 che impatta sulla componente «k» della proposta. Tale valore è al momento relativo alla previsione aziendale condotta a luglio ("ipotesi a finire 6 + 6"), ma ADR

intende provvedere alla sua verifica contabile entro fine di ottobre e proporre gli esiti all'utenza con la pubblicazione dell'Allegato 9 e di una breve presentazione che renderà le ragioni delle marginali modifiche alle tariffe rispetto a quanto pubblicato il 9 agosto ed oggetto dell'incontro odierno.

La previsione di spesa per investimenti nel 2019 è inferiore a quanto originariamente riportato nel piano 2017-21 predisposto nel 2016 per l'aggiornamento previsto da CDP, prevalentemente per effetto del prolungarsi dell'iter autorizzativo oltre che per ottimizzazioni / ripianificazioni in atto, legate allo scenario di traffico ed alle esigenze operative. Per i lavori dell'hub est è prevista una concentrazione nel biennio 2020-21.

Il resto del set informativo riguarda il monitoraggio degli indicatori di qualità e tutela ambientale (Allegato 10 del CDP) che insieme costituiscono la componente «ε» della tariffa in proposta: le performance raggiunte nell'annualità luglio 2018- giugno 2019 conducono al riconoscimento tariffario della massima premialità.

Anche considerando l'effetto del bonus qualità e ambiente, la previsione tariffaria 2020 per Fiumicino risulta in tutti i casi inferiore ai livelli prospettati nella dinamica 2017-21 di CDP. Inoltre, rispetto ai corrispettivi attualmente applicati, tale previsione tariffaria dà evidenza di una diminuzione (-0,3%). I corrispettivi 2020 per l'aviazione commerciale di Ciampino risultano al di sotto sia rispetto alle previsioni di CDP che rispetto all'anno in corso.

Evidenza come il 2020 rappresenti il quarto anno dell'attuale periodo regolatorio 2017-21 e l'aggiornamento annuale dei corrispettivi si inquadri nella dinamica tariffaria quinquennale rappresentata all'Utenza in consultazione nel 2016. L'art. 22 del Contratto di Programma («CDP») fissa in 5 anni la durata dei periodi fra una revisione e l'altra dei parametri per la dinamica tariffaria. Tale dinamica tariffaria prevedeva un'evoluzione dei corrispettivi medi di FCO al rialzo (2017: 30,8 €/pax, 2021: 35,1 €/pax) in ragione del piano investimenti previsto. Nello specifico per il 2020, la previsione ex-ante di corrispettivo medio era di 34,2 €/pax. L'aggiornamento dei corrispettivi 2020 ora in consultazione per FCO dà evidenza dello sforzo di ADR teso ad ottimizzare il piano investimenti per spesa e timing in considerazione degli effettivi fabbisogni del mercato. A questo si combina una revisione dei tempi collegati all'iter autorizzativo per le espansioni fuori sedime che ha contribuito a ridurre il livello degli investimenti 2019 rispetto al pianificato. Ne consegue un valore del parametro «k» più contenuto che riduce il corrispettivo medio a 30,0 €/pax (-4,2 €/pax sotto le previsioni di CDP). Tuttavia, il piano investimenti in corso di implementazione porta a prevedere comunque aumenti dei corrispettivi regolati per il 2021. Gli aumenti saranno funzione dell'effettiva consuntivazione del piano investimenti.

Illustra quindi le slide contenute nel documento con riferimento alla proposta tariffaria 2020 vs previsioni CDP e alla evoluzione massimi ricavi reg unitari vs CDP (2013-2020) per Fiumicino e alla proposta tariffaria 2020 e scostamento vs previsioni di CDP per Ciampino. Si sofferma quindi sulla evoluzione della RAB nel 2013-2020, elemento determinante per la definizione dell'evoluzione tariffaria. Conclude indicando che il materiale proposto in consultazione fornisce un importante e vasto patrimonio informativo rilevante che pone ADR fra gli aeroporti maggiormente trasparenti in Europa con riferimento agli elementi della costruzione tariffaria. Fra questi:

- apertura dei costi ammessi (operativi e di capitale)



- scostamenti fra piano investimenti realizzato e piano approvato da ENAC nel 2016

Da quest'anno, ADR produce per la consultazione con l'utenza anche un "Documento Informativo Annuale".

Luciano NERI ringrazia i colleghi degli aeroporti di Roma per l'esposizione molto encomiabile dal punto di vista della chiarezza, in cui è stato dato risalto al ribasso fra investimenti previsti e quelli che effettivamente sono stati realizzati. La differenza è dovuta soprattutto a motivi di ordine autorizzativo. A investimenti sostanzialmente costanti è corrisposto un livello di traffico leggermente più basso, quindi se la tariffa proposta è praticamente piatta è il risultato di un'operazione di efficientamento. Invita pertanto i colleghi di A.D. R. a continuare a lavorare su queste linee e li invita possibilmente a migliorare. Per alcuni aspetti la proposta tariffaria diventa una rappresentazione un po' uguale a se stessa. Ci si trova in un periodo di transizione sotto il profilo della regolamentazione. Il bonus per la qualità che viene riconosciuto è in linea con le previsioni del contratto di programma, e visto che è lodevole perseguire un miglioramento costante della qualità, non dovrebbe essere oggetto di un riconoscimento tariffario.

Il WACC incrementale è una voce che fa parte del contratto stipulato fra Aeroporti di Roma e ENAC. Concerne le opere effettuate su un aeroporto che possono avere una importanza strategica.

Circa il discorso sulla qualità, si dichiara d'accordo sul fatto che a Fiumicino la qualità sia migliorata rapidamente, perché si è assistito a una vera e propria impennata della qualità erogata nell'aeroporto. Questo miglioramento è stato messo in campo per effetto degli investimenti, non è certo un effetto positivo derivante dalla limitazione del numero di handler. Le due cose non sono direttamente collegate. L' Aeroporto di Fiumicino ha fatto da apripista di tutti gli altri scali. L'unico effetto di tale limitazione che è stato rilevato è un incremento dei costi per il vettore.

Chiede quindi di conoscere quali siano i termini esatti dell'estensione del periodo corrente tariffario e quale sia l'autorità competente deputata a decidere tale estensione e su quasi di basi. In ogni caso chiede che su questi aspetti gli utenti siano sempre tenuti al corrente degli sviluppi.

Il dottor SOLERI ritiene utile ribadire che Aeroporti di Roma si adopererà nel limite del possibile per cercare di mitigare gli effetti degli investimenti, che avranno un ulteriore ruolo importante per il miglioramento della qualità dell'aeroporto, che avrà ripercussioni nelle tariffe. Chiarisce che nessuno ha parlato di estensione di periodo tariffario. La proposta avanzata è un possibile piano di lavoro con le autorità competenti, finalizzato a mitigare l'aumento tariffario per l'anno prossimo. Tutto il resto rimane inalterato. In ogni caso gli utenti saranno ottenuti con pienamente informati. Per una serie di efficientamenti che si stanno portando avanti e anche per una correzione al valore di mercato del tasso di remunerazione capitale porterà nel 2022, all'inizio del prossimo quinquennio tariffario, un valore più basso. Ovviamente la qualità del servizio nel 2022 sarà superiore a quella del 2021, ma nessuno ha parlato di estensione dei periodi regolatori. In ogni caso le regole saranno decise dalle autorità competenti nelle sedi competenti.

**SEZIONE Q&A**

Il Dott. Fabio Soleri apre la sezione dedicata alle Q&A ed evidenzia che sono state ricevute alcune domande da parte di Easyjet e Assohandlers. Tali domande sono state ricevute fuori tempo massimo rispetto al timing previsto per la risposta in audizione, nonostante ciò troveranno risposta in un documento pubblicato (versione in lingua italiana e inglese) sul sito di ADR.

Sempre con riferimento al set di domande avanzate da easyJet nelle stesse è presente una serie di temi relativi ai crediti insinuati al passivo di Alitalia in amministrazione straordinaria. Il Dott. Soleri sottolinea che si tratta di temi che non hanno nessun rilievo per la proposta tariffaria per l'annualità 2020 che è oggetto dell'audizione odierna e della consultazione avviata il 9 agosto.

In relazione agli altri quesiti, ADR fornisce di seguito le risposte, precisando che le stesse saranno pubblicate sul sito in lingua italiana e inglese e al quale si rimanda. Il Dott. Soleri dà comunque lettura del documento predetto.

Prende la parola il Dott. Marco Gatti (Easyjet) che ritiene non soddisfacenti le risposte fornite da ADR principalmente per i seguenti punti. In relazione al credito verso Alitalia si vuole assicurare che non venga recuperato in tariffa nei prossimi periodi e che non sia a carico di altri vettori. Per i "transfer" ritiene che la politica tariffaria non è trasparente e produce una discriminazione nei confronti degli altri vettori.

Il Dott. Fabio Soleri (ADR) assicura che i crediti vantati da ADR verso AZ non ricadranno sulla tariffa relativa all'annualità 2020-2021.

Il Dott. Calvarese (Comitato Utenti) chiede informazioni in merito al collegamento tra T1 e T3 per il transfer bagagli, in merito alla possibilità di realizzare coperture in airside per i mezzi (Bus e mezzi di rampa), ribadisce che vorrebbero l'introduzione di specifici SLA anche per Fiumicino come l'esperienza dello scalo di Milano e infine richiede di applicare ai check-in anche la tecnologia, in particolare quella biometrica.

L'Ing. Paolo Cambula (ADR) precisa che il progetto di collegamento bagagli tra T1 e T3 sarà valutato parallelamente allo sviluppo infrastrutturale e comunque sono stati poste in essere attività valutative. Per il tema relativo alla copertura in airside ritiene che il progetto sia realizzabile per i mezzi di piccole dimensioni mentre per i bus o altri mezzi più grandi la realizzazione può presentarsi più complicata. Saranno valutati in futuro progetti e zone per poter effettuare tali coperture.

Il Dott. Emanuele Galà (ADR) evidenzia che sono state pubblicate da ENAC le nuove "Linee Guida per la proposta e la valutazione degli indicatori di qualità nei contratti di programma" pubblicate ad aprile 2019 che modificano in maniera rilevante il processo di definizione del Piano Qualità, in particolare si evidenziano i principali elementi di novità: 1) maggior peso agli indicatori di qualità erogata (percentuale che in termini di numero di indicatori), 2) estensione del basket di indicatori selezionabili anche KPI di natura tecnica, 3) eliminazione del concetto di indicatori obbligatori, 4) introduzione di KPI di benchmark internazionale al fine di valutare il posizionamento dell'aeroporto rispetto agli altri aeroporti internazionali in termini di qualità percepita da parte dei passeggeri e infine 5) revisione del processo di consultazione con gli utenti aeroportuali.

*CONTINUA*

*Q&A e su regola temporanea + la questione di transfer.*

*Paolo Rossi  
DELTA*

*Marco  
EYANAIR*

*MA  
easyjet*

*Am  
JTBK  
L. Or  
CU*

*Emiliano  
DELTA*





