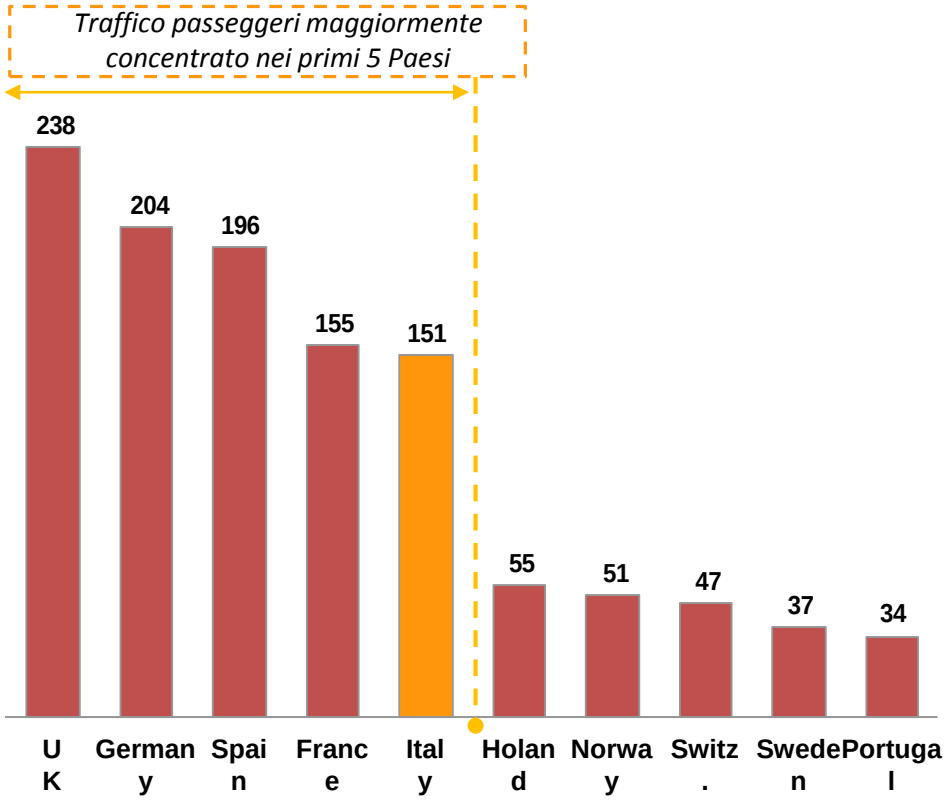
LA MANUTENZIONE E LE PERFORMANCE DELLE SCALO

Roma 14 Dicembre 2016

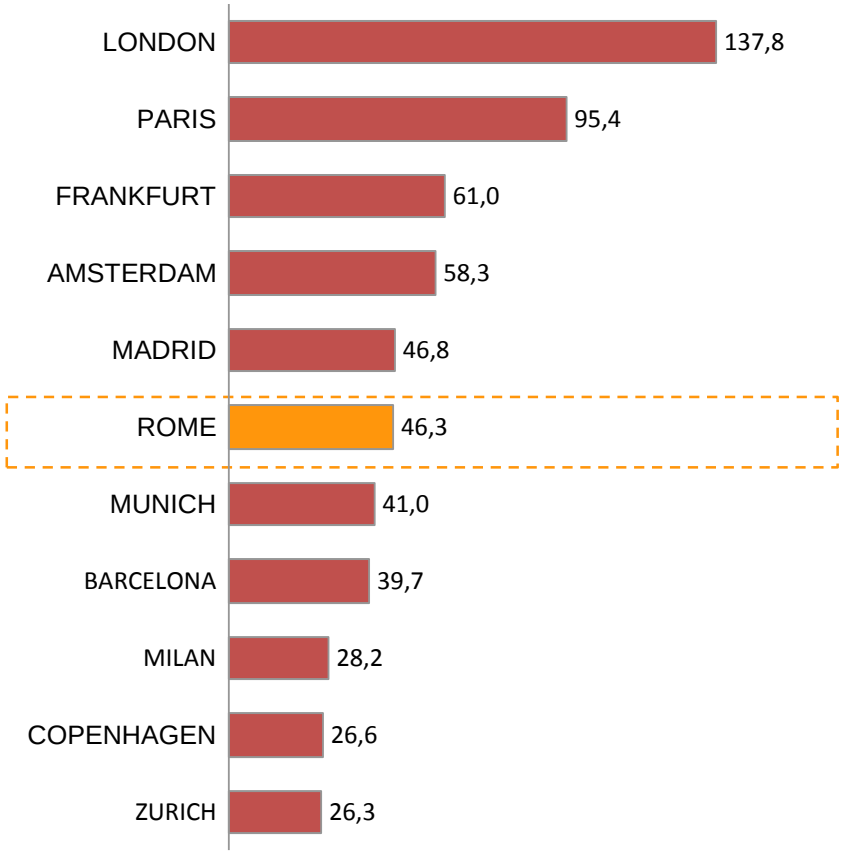
Aeroporti di Roma

ADR opera in uno dei maggiori mercati Europei per volumi di traffico, sesto tra gli Aeroporti Europei

Volumi di traffico passeggeri nei maggiori Paesi Europei



Roma, sesta per il traffico passeggeri in Europa



Fonte: ICCSAI 2015, dati 2014 / ACI 2015

Overview degli Aeroporti gestiti da ADR

1 FIUMICINO

Traffico
•40,4 Mpax, a corto e a lungo raggio
•> 100 Compagnie Aeree, full service e low cost
•> 200 destinazioni

Cargo
•1 corriere

•140.000 tonnellate

•Ben collegato a Roma e ad altre città

•Collegato con le maggiori Autostrade e con il centro città tramite treno e bus shuttle
•Maggiore sviluppo di ferrovie e strade previsto per i prossimi anni

•Vicino al porto di Civitavecchia

•Vicino al mare e alle aree non urbane

•Efficiente abbattimento del rumore per i decolli ed un maggior potenziamento delle vie di comunicazione verso Nord

2 CIAMPINO

Traffico
•5,8 Mpax
•2 Compagnie Aeree Low Cost and aviazione Generale
•> 60 destinazioni a corto raggio

Cargo City
•3 corrieri
•16,000 tonnellate

Aeroporto di posizionamento secondario
- 14 km di distanza dal centro città
- Collegato con trasporto locale e bus shuttle

Fonte: dati interni ADR

Interventi di manutenzione

Nuova segnaletica

Segnaletica

KPI ASQ Quality perceived	Q3 2016 FCO	Q3 2016 Panel	Q3 2016 Var. %	YTD '16 vs '15 YTD-16	YTD '16 vs '15 YTD-15	YTD '16 vs '15 FCO Var. %
Ease of finding way through the airport	4,12	3,98	3,5%	4,02	3,78	6,3%

- Nuova segnaletica all'Aeroporto di FCO (incluse nuove aree gate F & E), attraverso nuove rappresentazioni, codici colore, dimensioni.
- Tutta la segnaletica verrà aggiornata al nuovo standard prima di Marzo 2017

COLLEGAMENTO GATE AREA C-D

INSTALLAZIONE DI NUOVI SCHERMI PER INDICAZIONI SULLA CONSEGNA BAGAGLI

LANDSIDE-TERMINAL 1 PARTENZE

Interventi di manutenzione

Gruppo bagni

KPI ASQ Quality perceived	Q3 2016 FCO	Q3 2016 Panel	Q3 2016 Var. %	YTD '16 vs '15 YTD-16	YTD '16 vs '15 YTD-15	YTD '16 vs '15 FCO Var. %
Cleanliness of washrooms	4,07	3,73	9,1%	3,99	3,56	12,1%
Cleanliness of airport terminal	4,20	4,03	4,1%	4,10	3,72	10,4%

Ristrutturazione toilets

- **Ristrutturazione dei bagni secondo il nuovo concept**, in linea con i casi best practice internazionali
- Rafforzamento dei turni (giorno/notte) per l'ottimizzazione delle risorse

Feedback

- Test di prova per tre differenti fornitore di **smiley boxes nel 2016**
- **Immediato feedback** sulla soddisfazione del passeggero
- **31 installazioni per il rilevamento della soddisfazione del cliente** installate prima della fine del 2016, i cui alert vengono controllati da ADR per **l'implementazione immediata delle azioni correttive necessarie**

Interventi di manutenzione

De-stress Area ai varchi Sicurezza

- Nuova *area De-stress* dopo i principali varchi sicurezza al Terminal 3 con illuminazione soft e 26 confortevoli sedute.

Security

KPI ASQ Quality perceived	Q3 2016 FCO	Q3 2016 Panel	Q3 2016 Var. %	YTD '16 vs '15 YTD-16	YTD '16 vs '15 YTD-15	YTD '16 vs '15 FCO Var. %
Courtesy and helpfulness of security staff	4,16	3,96	5,1%	4,07	3,69	10,3%
Thoroughness of security inspection	4,07	3,94	3,3%	3,99	3,64	9,6%
Waiting time at security inspection	4,11	3,85	6,8%	4,01	3,55	12,9%

ANTE OPERAM

POST OPERAM

Interventi di manutenzione

Security

Lettura automatica attraverso sistema «Pax track» e diminuzione code con «Queue Beater»

Installazione di accessi elettronici per la lettura automatica delle carte di imbarco, chiamati Pax Track: maggior ordine e regolarità di accesso, tracciando le tempistiche del percorso

E-gates

Preparation area

Testato il «Queue Beater» ai controlli sicurezza Terminal 1 Ovest: doppio sistema trasportatore che consente ai passeggeri di prepararsi simultaneamente (fino a 4 passeggeri) per i controlli sicurezza. Saranno estesi a tutti i controlli sicurezza.

YTD 2016: 90% dei pax attende circa 3 min (std 5min)

SISTEMA IN PROVA AL TERMINAL 1 OVEST

Interventi di manutenzione:

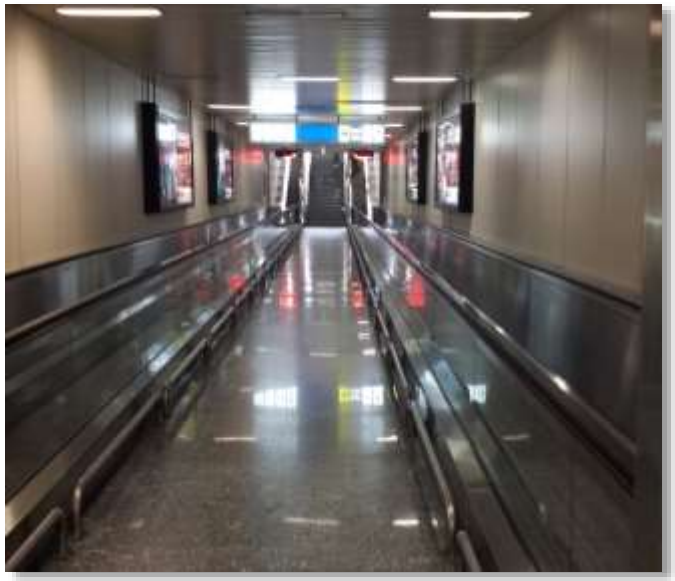
Ristrutturazione dei sottopassaggi pedonali al Terminal 3

Comfort

- Riapertura e ristrutturazione dei sottopassaggi pedonali di collegamento tra Terminal 3,parcheggi multipiano e stazione ferroviaria.

- Sostituzione di pavimenti, rivestimenti di pareti e soffitti, impianti elettrici e sistema di illuminazione

ANTE OPERAM



POST OPERAM

Interventi di manutenzione

Processo di riconsegna del bagaglio

Riconsegna del bagaglio

- Illuminazione tipo Strip-led ed installazione di 27 nuovi schermi
- Installazione di nuove sedute.

KPI ASQ Quality perceived	Q3 2016			YTD '16 vs '15		
	FCO	Panel	Var. %	YTD-16	YTD-15	FCO Var. %
Flight information screens	4,24	4,03	5,2%	4,13	3,76	9,8%

Ampliamento delle aree di fronte ai nastri dal 4 all'8: da una lunghezza di 8m *ante operam* ad una di 15 m *post operam*

17 nuovi schermi sopra i nastri 4-8

- *Installazione di 10 nuovi schermi.*
- Nuova illuminazione strip-led
- Aumento delle sedute

Interventi di manutenzione

«Rivitalizzazione Car Parking » (1/2)

Parcheggi

- Miglioramento delle aree interne ed esterne ai parcheggi multipiano: miglioramento del livello di confort e segnaletica.

KPI ASQ Quality perceived	Q3 2016 FCO	Q3 2016 Panel	Q3 2016 Var. %	YTD '16 vs '15 YTD-16	YTD '16 vs '15 YTD-15	YTD '16 vs '15 FCO Var. %
Parking facilities	3,58	3,59	-0,3%	3,45	3,34	3,3%
VfM of parking facilities	3,19	2,64	20,8%	2,99	2,76	8,2%

ANTE OPERAM

POST OPERAM

Altri miglioramenti

Conteggio dei posti disponibili

Nuovo rivestimento delle casse automatiche

Nuova segnaletica esterna

Entrata dei passaggi

Interventi di manutenzione

«Rivitalizzazione Car Parking» (2/2)

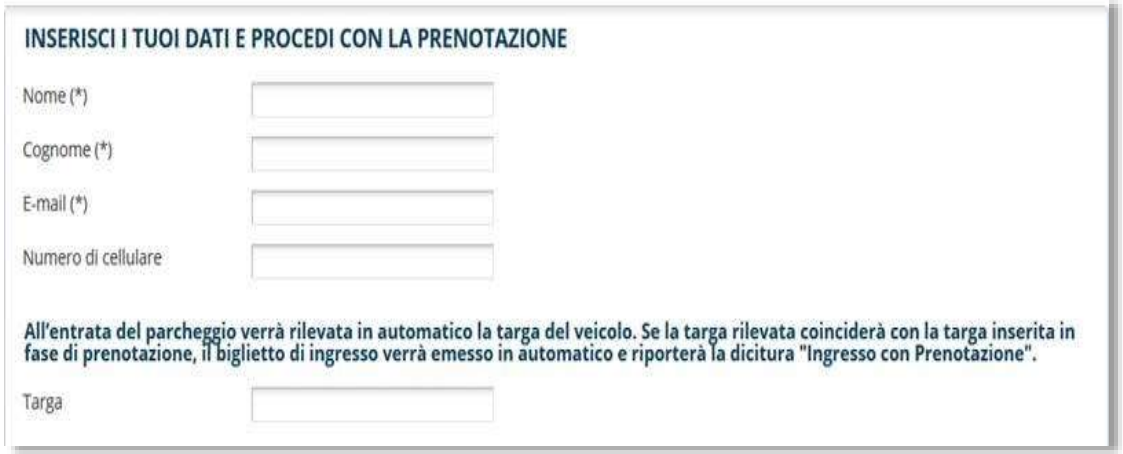
Parcheggi

- Altri miglioramenti:
  - Rivisitazione della segnaletica esterna sulle zone di controllo del traffico
  - Ristrutturazione dei bagni dei multipiani ed area taxi.
  - Sosta gratuita di 60 minuti nei parcheggi lunga sosta.

- Nuovo sistema di lettura automatico delle targhe per collegare la prenotazione on-line con l'entrata ai parcheggi (con riconoscimento tramite sistema QR-Code technology).

PANELS WITH CHANGEABLE MESSAGES

AUTOMATIC READING OF VEHICLE NUMBER PLATES (online booking)



INSERISCI I TUOI DATI E PROCEDI CON LA PRENOTAZIONE

Nome (*)

Cognome (*)

E-mail (*)

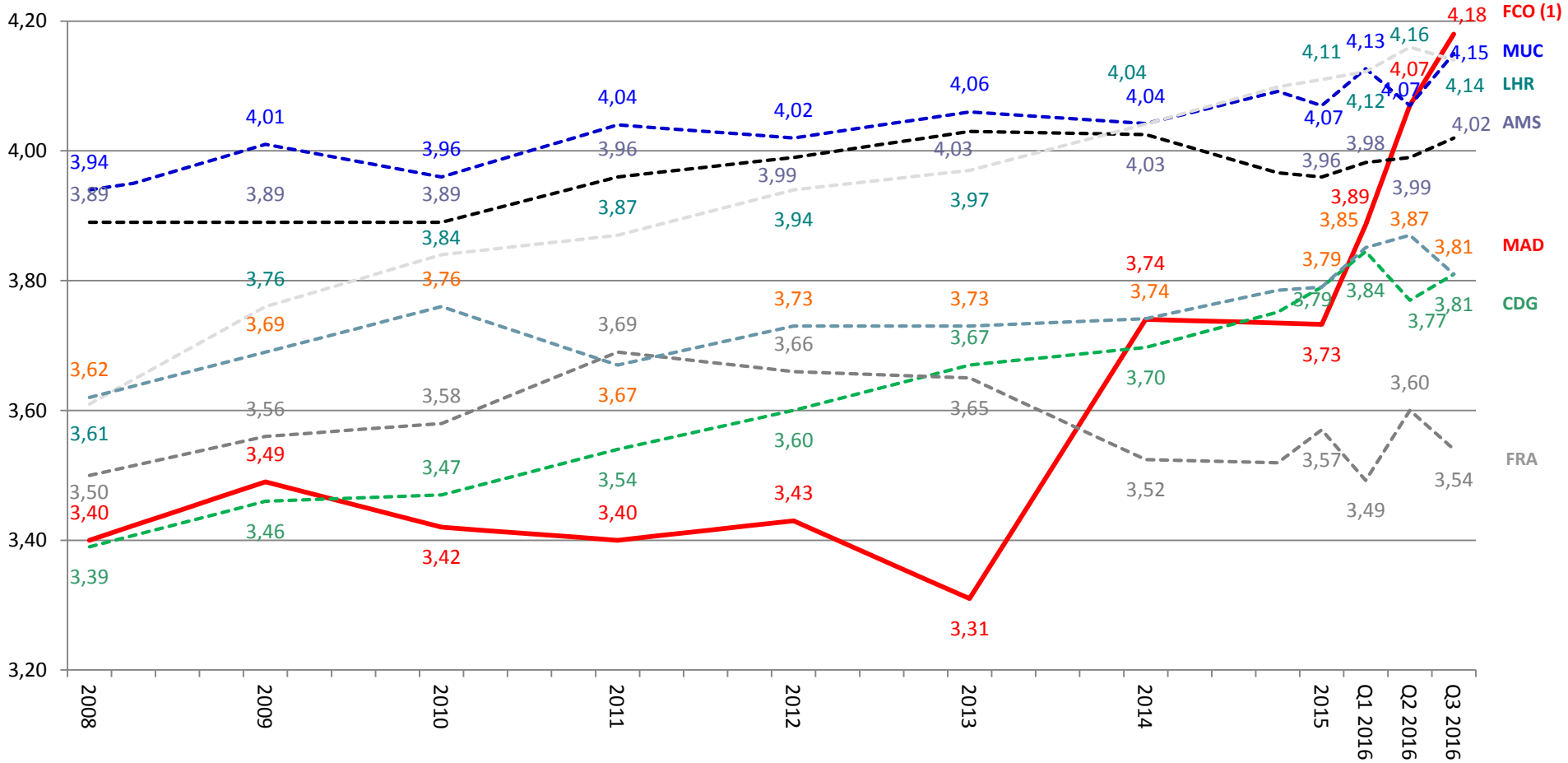
Numero di cellulare

All'entrata del parcheggio verrà rilevata in automatico la targa del veicolo. Se la targa rilevata coinciderà con la targa inserita in fase di prenotazione, il biglietto di ingresso verrà emesso in automatico e riporterà la dicitura "Ingresso con Prenotazione".

Targa

Qualità di servizio Aeroportuale – quadro sugli Aeroporti Europei «Overall Satisfaction» 2008-Q3 2016

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



Fonte: ACI – **Airports Council Internationa**l: Airport Service Quality - Survey Report.

ACI misura la qualità percepita dai passeggeri in circa 250 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.*

Avancorpo T3 e Nuovo Molo

Il complesso dell'Avancorpo e nuovo Molo consentirà di incrementare la capacità del traffico passeggeri di FCO di circa 6 MLN pax/anno con una infrastruttura all'altezza delle best practice di settore e dei più elevati standard qualitativi nel contesto di benchmark. Le aree terminal aperte al pubblico saranno ca 90.000mq.

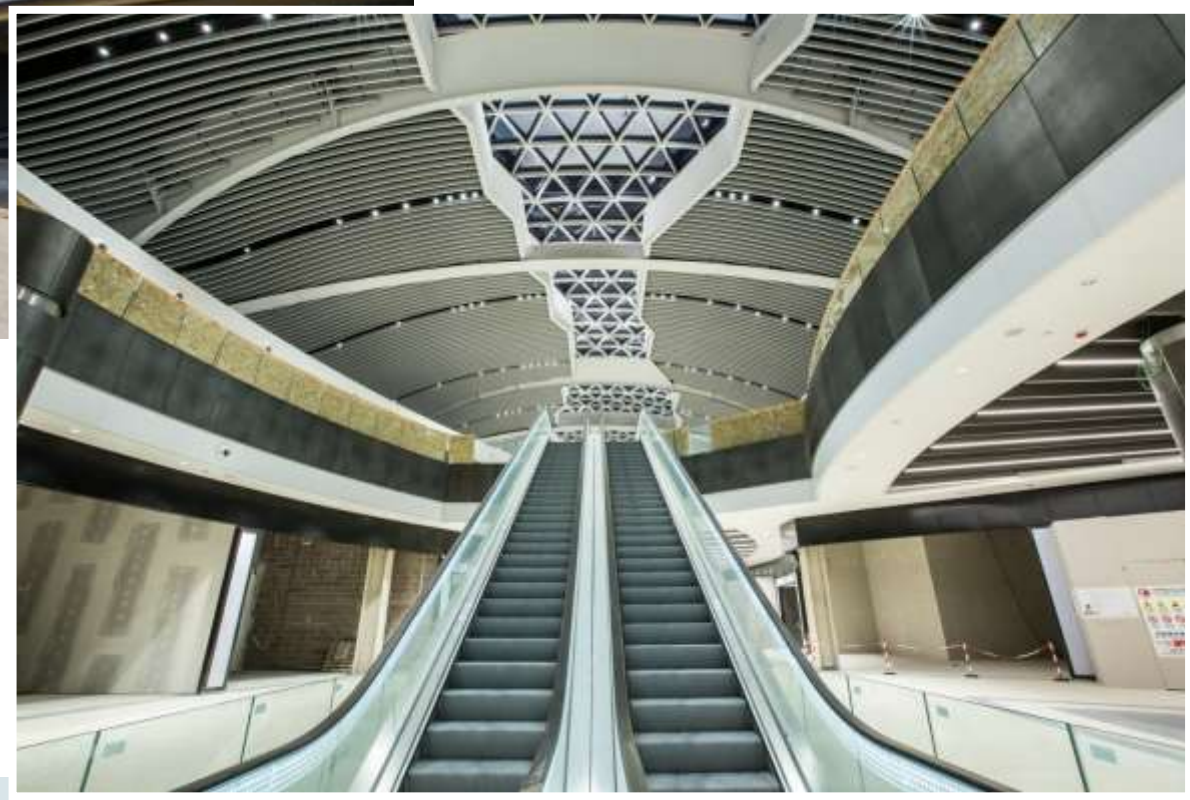
Avancorpo e Area di imbarco E

Interno Avancorpo

Numeri chiave:

- Ca. +6 mln passeggeri/anno di capacità
- + 90.000 mq superficie di terminal
- + 14 loading bridge
- Nuova departure lounge common da 25.000mq
- Nuovo impianto di gestione bagagli (BHS/HBS) a servizio di tutto il sistema Aerostazioni Ovest

Avancorpo e Nuovo Molo – avanzamento lavori



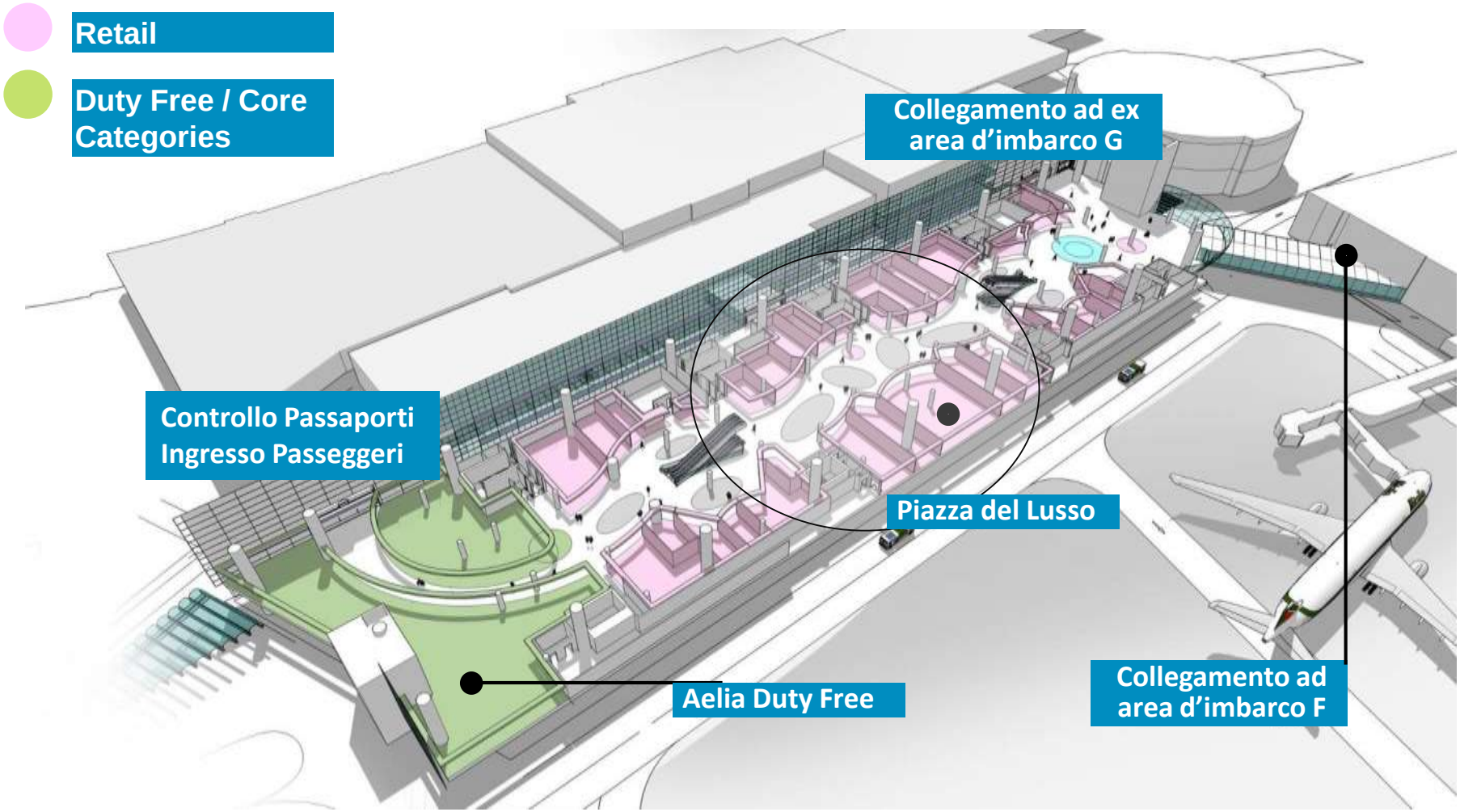
Ottobre 2016

Avancorpo e Nuovo Molo – avanzamento lavori

Ottobre 2016

Avancorpo e Nuovo Molo – avanzamento lavori

Avancorpo quota partenze

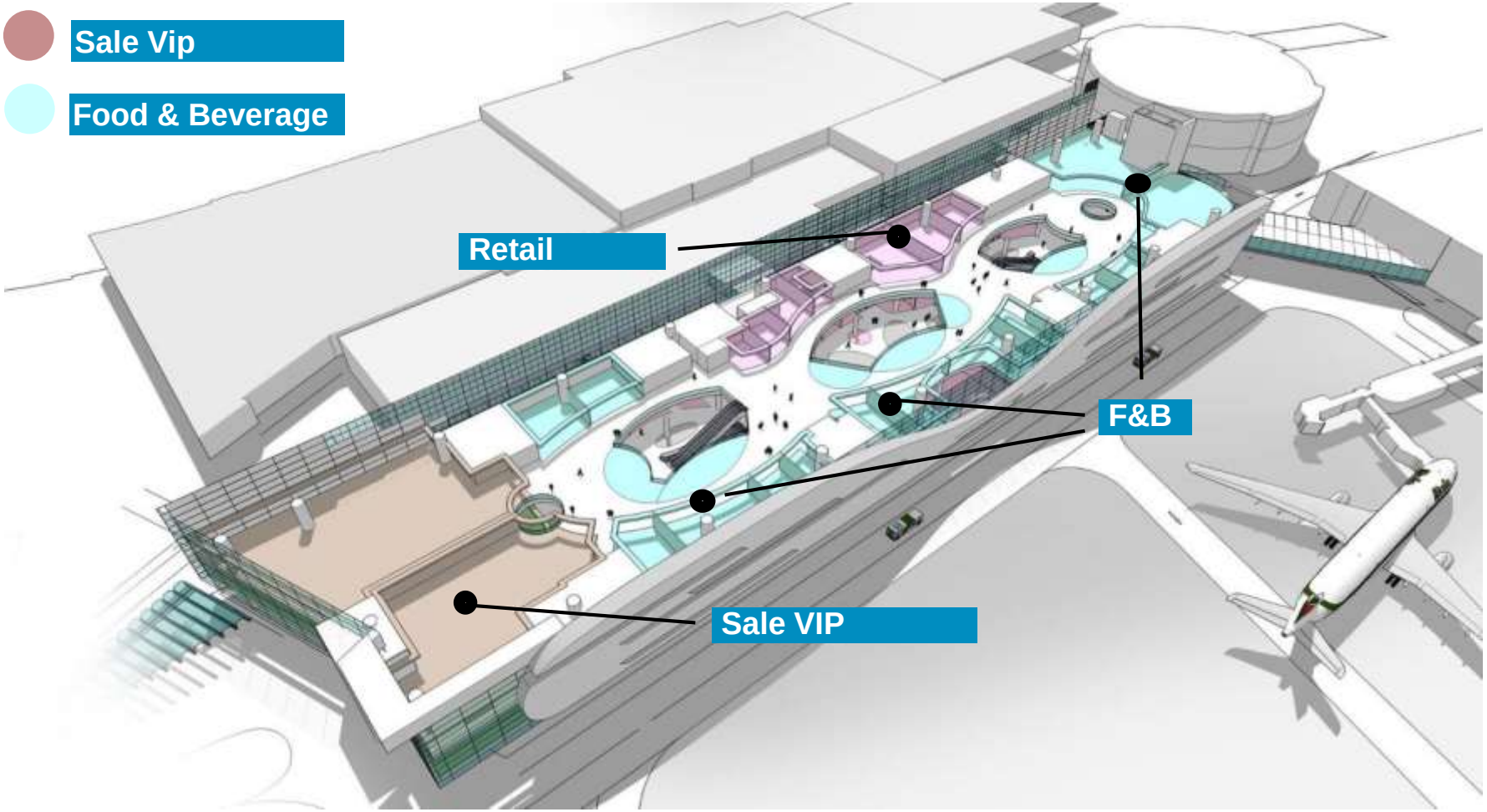


Avancorpo quota Mezzanino

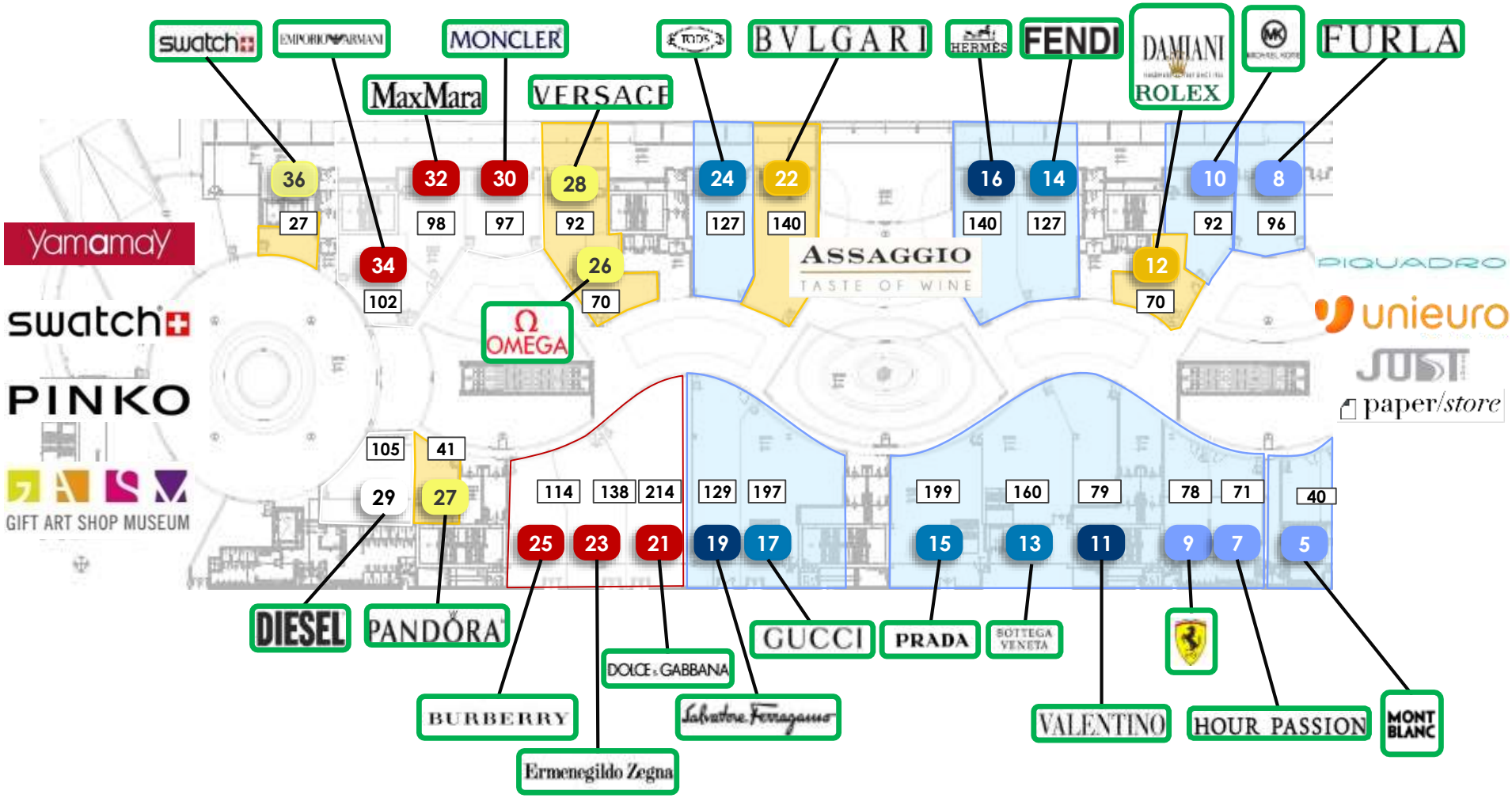
Retail

Sale Vip

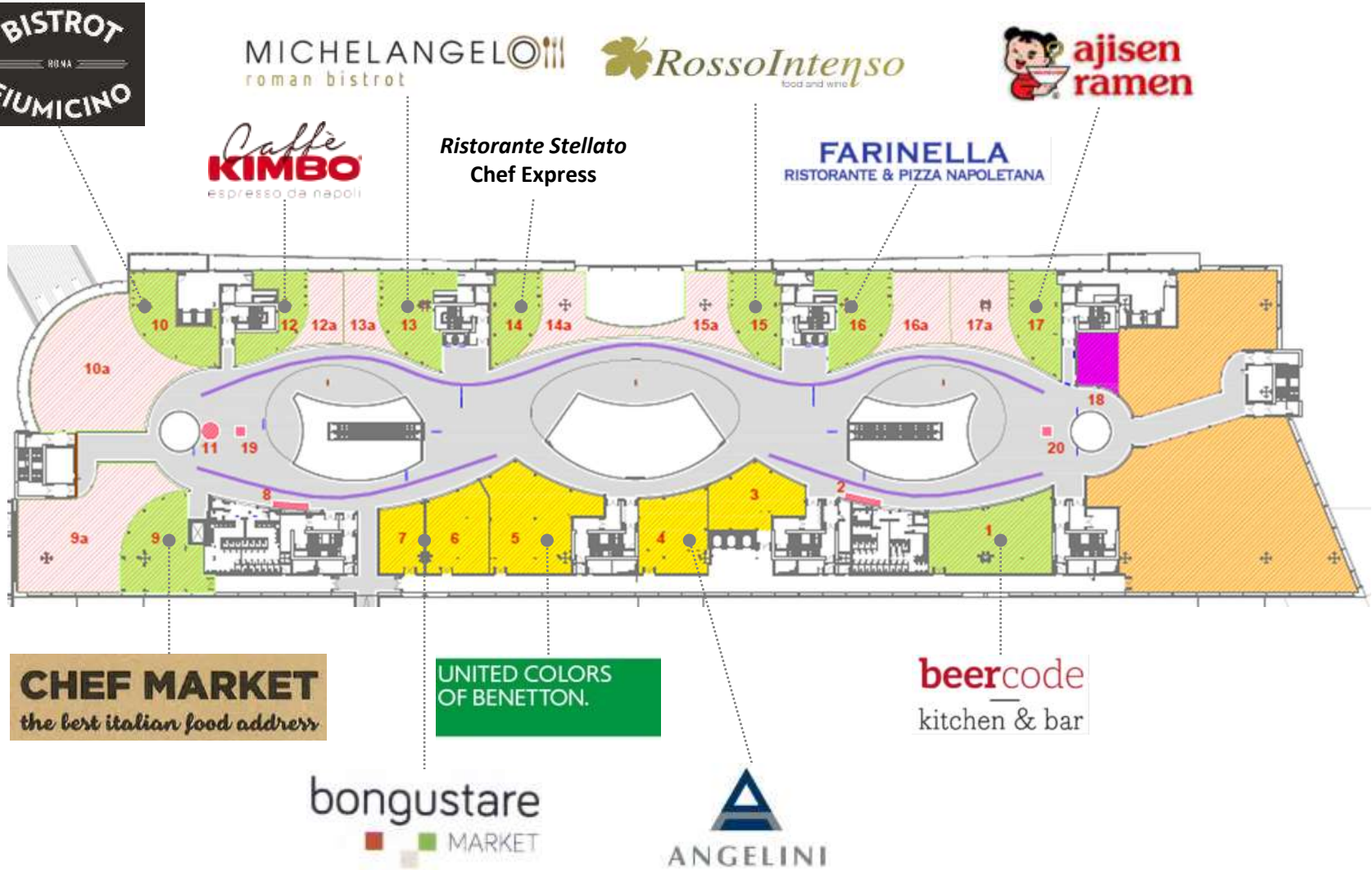
Food & Beverage



I Brand del Lusso e del Made in Italy



L’offerta di Ristorazione del mezzanino



Principali sviluppi landside previsti prima del quinquennio '17-'21

	Oggi	Azioni di ottimizzazione dei processi	BHS Terminal 1	Avancorpo e Area E	Area F
DESCRIZIONE	▪ 4 Terminal ▪ 5 aree di imbarco ▪ 83 gate, di cui 35 con loading bridge	**Miglioramento continuo processi operativi:** ▪ **allocazione dinamica** ▪ **incremento utilizzo finger: nel 2020 oltre il 90% dei voli via finger** ▪ **migliore gestione code** ▪ **"call forward"** ▪ **migliore utilizzo spazi** (es. attraverso azioni su layout) ▪ **incremento spazi per la gestione degli imbarchi** (es. attraverso razionalizzazione spazi retail)	▪ Possibile accettazione **voli lungo raggio al T1** ▪ **10.800 bagagli gestiti** per ora	▪ **8 gate remoti** ▪ **+12,000 mq di superfici commerciali** ▪ Implementazione del "**call forward**" in area Extra Schengen	▪ **14 gate con loading bridge, di cui 2 per A380** ▪ **100% voli ExSch serviti da finger** ▪ **Nuovo BHS** al servizio del T3 e dell'area Ovest
MQ	**Situazione attuale: 315.000 mq di terminal**		**+18.000 mq di aree operative (BHS)**	**+40.000 mq di terminal**	**+50.000 mq di terminal**
Incr. Capacità			**+ 1 mln pax**	**+ 1 mln pax**	**+ 5mln pax**
Capacità totale			**38 mln pax**	**39 mln pax**	**44 mln pax**

Principali sviluppi landside previsti a partire dal quinquennio ’17-’21
Capacità per circa 58 mln di passeggeri al completamento di Fiumicino Sud

	Riqualifica T5	Avancorpo T1 e Area imbarco A	Estensione T1	Riqualifica T3 Progetto in corso di elaborazione
Miglioramento continuo dei processi operativi				
DESCRIZIONE	▪ Rimodulazione ed efficientamento Terminal 5 **(e poi Terminal 4 al 2024)** per **gestione voli point-to-point**	▪ **24 nuovi gate, di cui 14 con loading bridge** ▪ **90% voli Schengen serviti via finger** ▪ **+3.000 mq di superfici commerciali**	▪ **Incremento superfici aree** check-in, sicurezza, riconsegna bagagli ▪ **+8,000 mq superficie commerciali** ▪ **+3 nastri bagagli**	▪ **Razionalizzazione superfici hall partenze e arrivi, nuovi varchi sicurezza** ▪ **Ampliamento hall riconsegna bagagli**
MQ	**+10.000 mq di terminal**	**+35.000 mq di terminal**	**+35.000 mq di terminal**	
Incr. Capacità	Fase 1 **+ 2,5 mln pax** Fase 2 **+2,5 mln pax**	**+ 4 mln pax**	**+ 3 mln pax**	**+ 2 mln pax**
Capacità totale	**47 mln pax** **49 mln pax**	**53 mln pax**	**56 mln pax**	**58 mln pax**

Lo sviluppo modulare di Fiumicino per supportare la crescita del traffico – Tempistica ipotizzabile sulla base delle attuali previsioni di traffico

Completamento FCO Sud

- ✓ ***2016**: Avancorpo del Terminal 3 e Molo E*
- ✓ ***2019**: Avancorpo del Terminal 1 e Molo A*

Pista 4

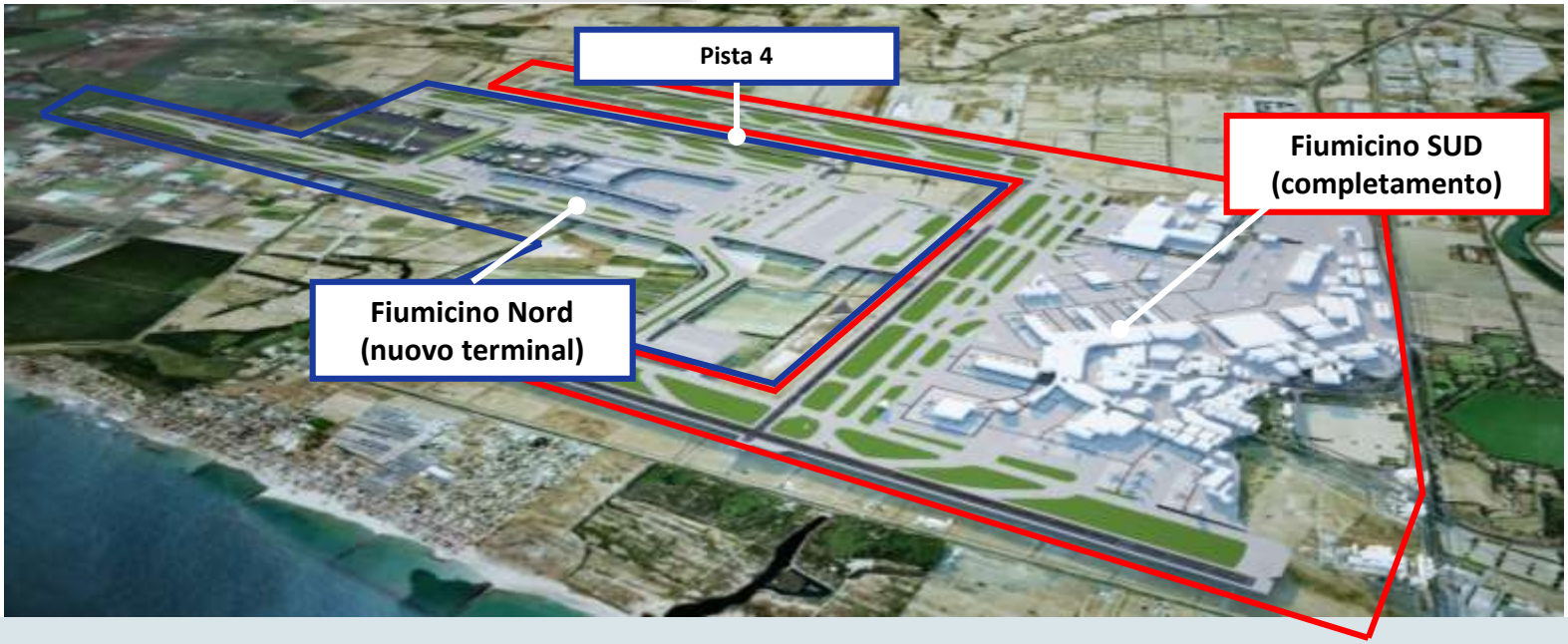
- ✓ **2021: nuova pista 4 per rimuovere i crescenti vincoli capacitivi e proteggere il ruolo di Hub di Fiumicino**

FCO Nord – Prima Fase Terminal

- ✓ **2028: primo modulo della nuova aerostazione, in funzione dell'evoluzione del traffico**

FCO nord – Seconda Fase Terminal

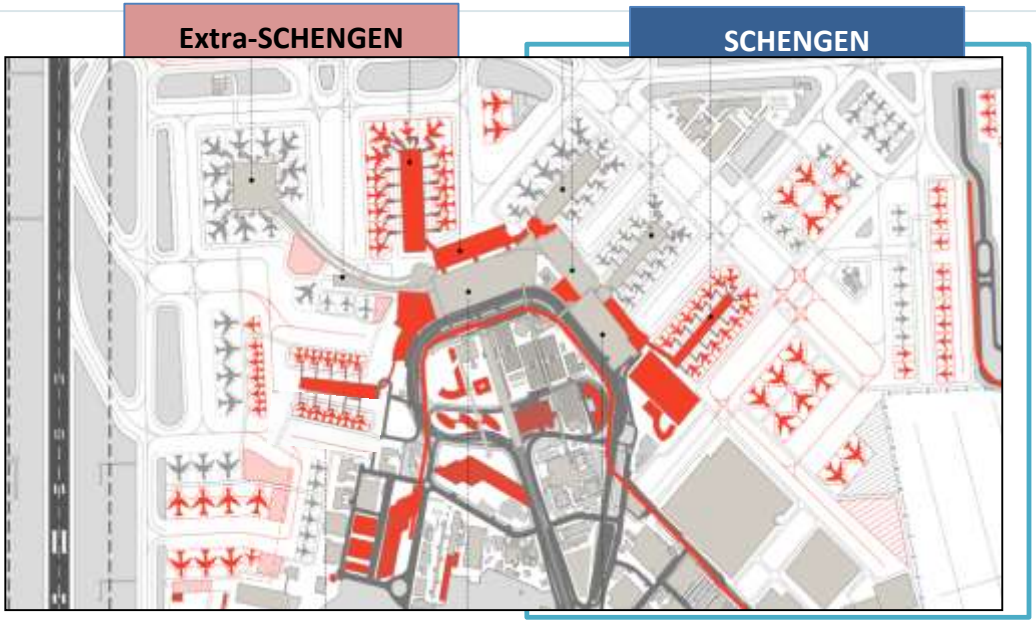
- ✓ **2035: successivo ampliamento potenziale per catturare le ulteriori opportunità di crescita**



BACK UP

Riqualifica facciata Terminal 3
Completamento lavori prima campata lato ovest

Macro fasi del Piano di sviluppo di Fiumicino Sud



Nuove infrastrutture

Numeri chiave:

- **Capacità Terminal: + 21 milioni di passeggeri / anno (+55%)**
- **Estensione Aree Terminal: +190.000 mq**
- **Pontili d'imbarco: da 35 a 74**
- **2 nuovi sistemi di gestione bagagli automatici**

Area Extra-Schengen con adeguato livello di servizio

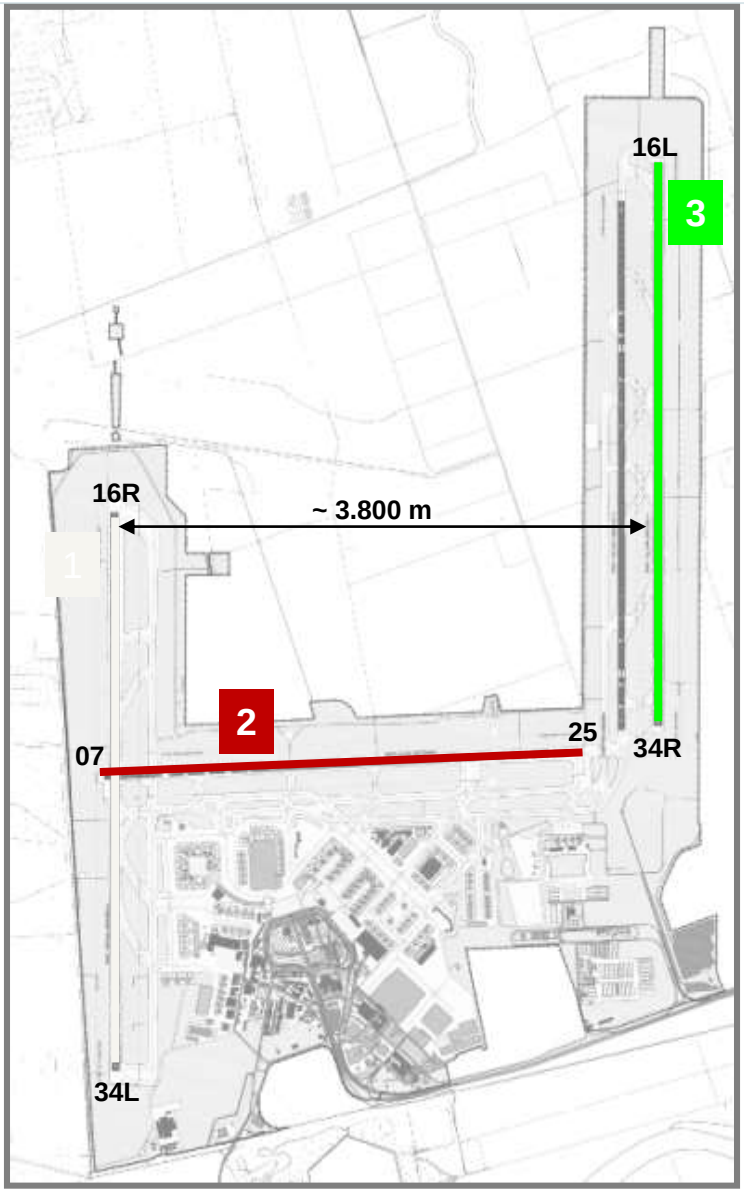
- **Previsto ampliamento capacità per traffico Extra-Schengen con migliori livelli di servizio:**
  - apertura area E/F con capacità superiore a 6 mln di passeggeri
  - livelli di servizio in linea con i migliori standard degli aeroporti Europei

Area Schengen con adeguato livello di servizio

- **Avviate attività estensione area Est per accogliere il traffico Schengen:**
  - a partire da fine del 2019 prevista prima fase ampliamento (Avancorpo T1 e Molo A)
  - Successivamente, estensione del Terminal 1

- **Nel periodo transitorio** (2016-2019) previste **azioni di ottimizzazione operatività area Schengen**:
  - **razionalizzazione utilizzo infrastrutture** (es: allocazione dinamica dei pontili d'imbarco)
  - **ribilanciamento del traffico** Schengen anche **attraverso il potenziamento del Terminal 5**
  - **altre azioni operative** (es: layout imbarchi, gestione delle code, ecc.)

Recap capacità piste nella configurazione attuale

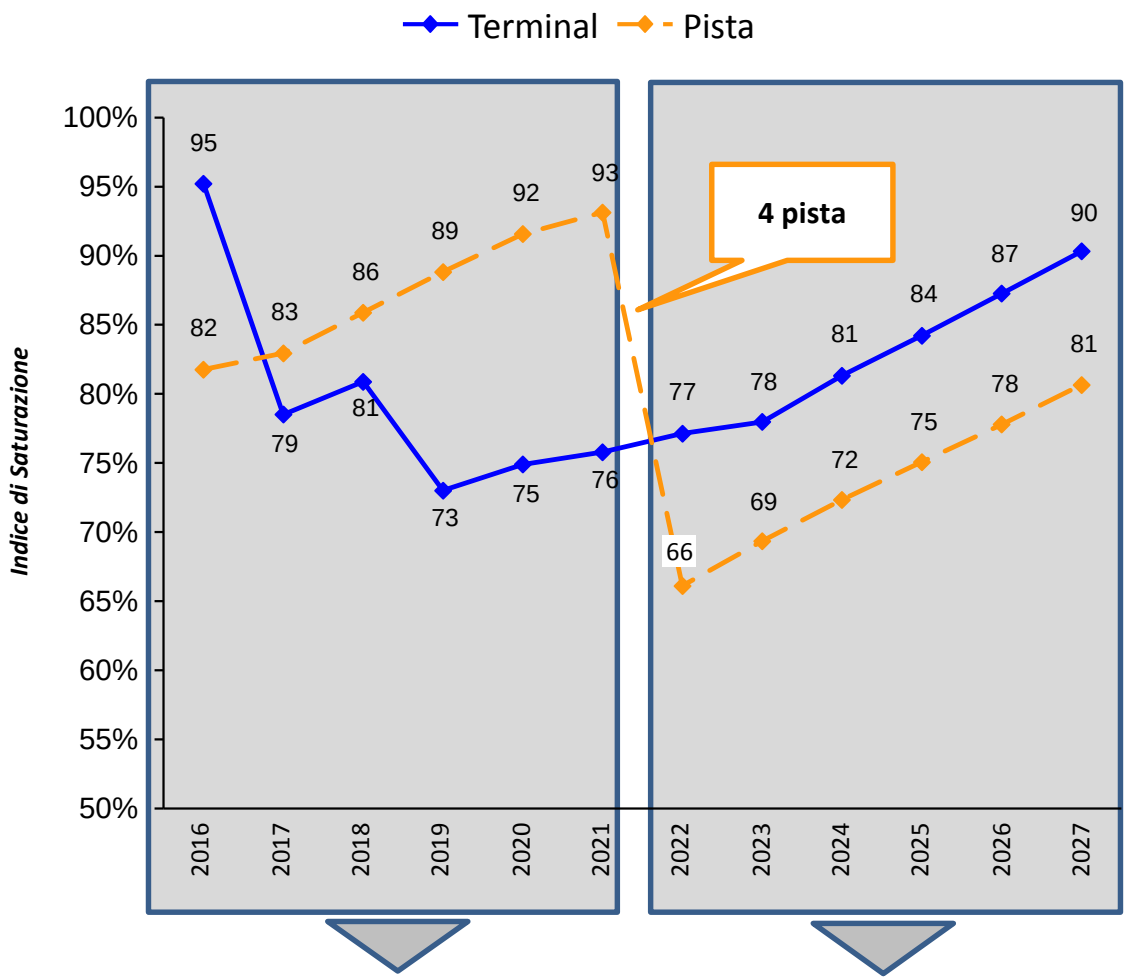


- **L'aeroporto di Fiumicino si estende su un sedime di circa 1.590 ha e dispone di tre piste di volo di cui due parallele con interasse di circa 3.800 m.**

- La **pista 2 interseca la pista 1** a circa metà della sua lunghezza, pertanto le due infrastrutture **non possono** essere **utilizzate contemporaneamente**.

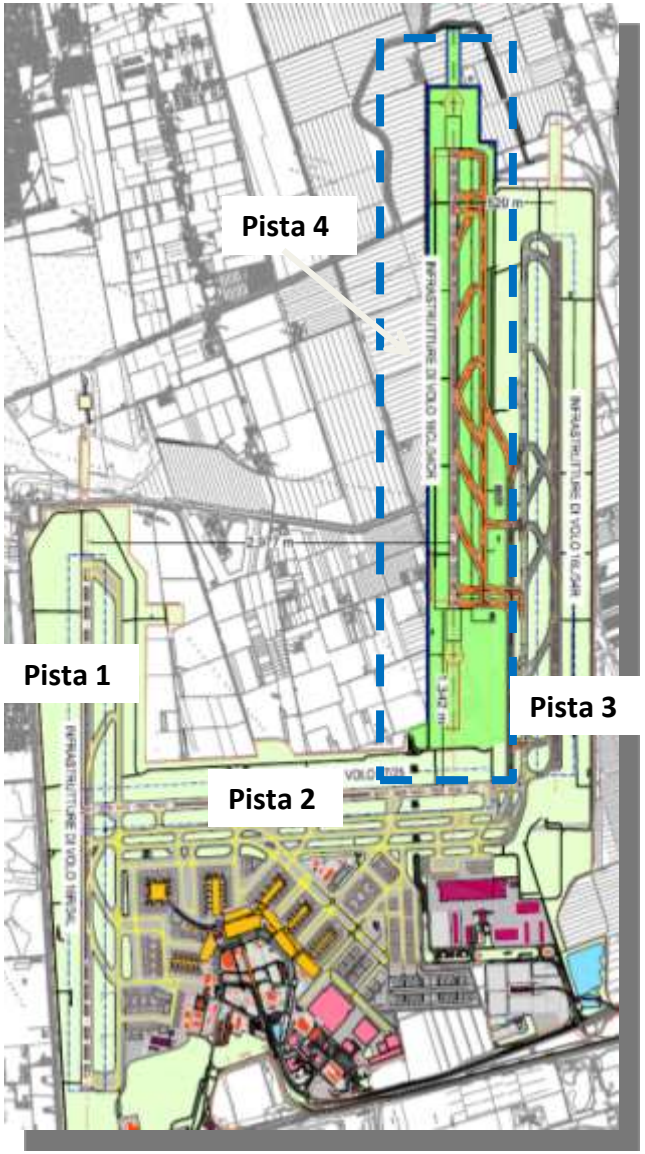
Due piste contemporaneamente disponibili per le operazioni di atterraggio e decollo

Previsto nel quinquennio (rilascio fine 2021) lo sviluppo della 4a pista, necessario per garantire massimo utilizzo dell'infrastruttura di Sud e a sostegno dell'avvio di FCO Nord previsto nel 2028

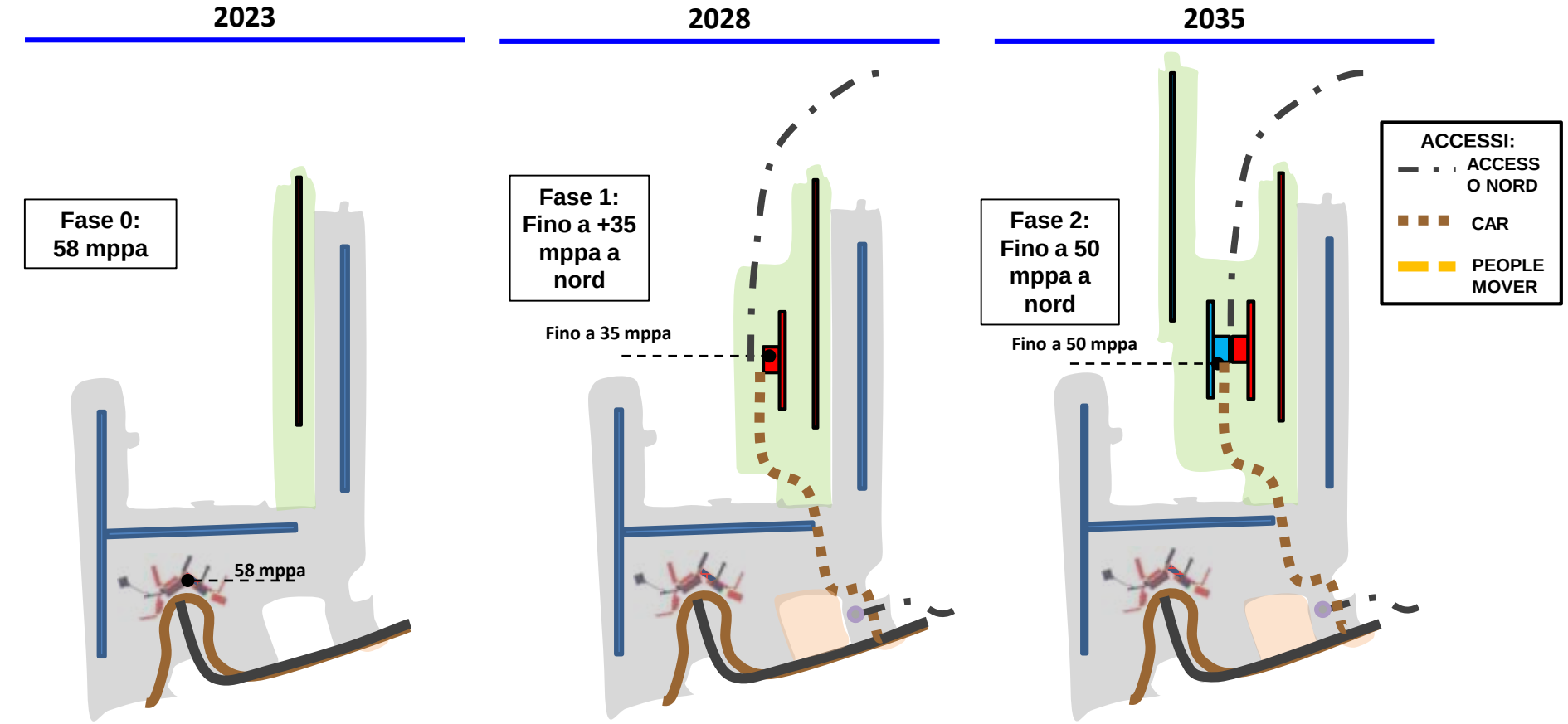


Forte saturazione capacità pista, Terminal in linea con traffico

4° pista aumenta capacità. Terminal verso elevati livelli di utilizzo



Espansione Fiumicino a Nord: evoluzione verso approccio modulare, implementabile in funzione dello sviluppo del traffico (volumi e tempi), efficiente nell'utilizzo del territorio e sostenibile in termini tariffari



Superficie:
da 1.600 ha

+289 ha
(+10% superficie
pavimentata)

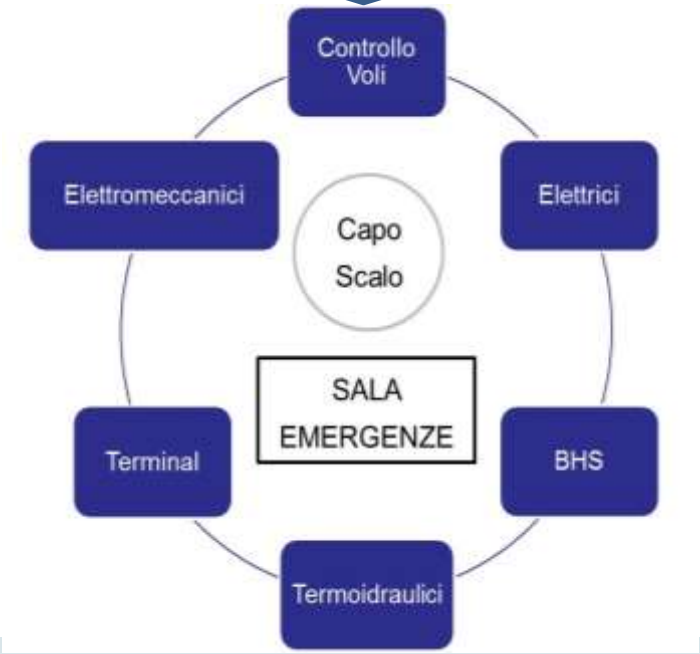
Configurazione finale: +ca. 900
ha rispetto ad oggi

- **Infrastruttura che verrà realizzata per consentire la piena cattura del potenziale di traffico, con approccio modulare e di minimizzazione dell'impatto sul territorio**

Airport Operation Centre - APOC

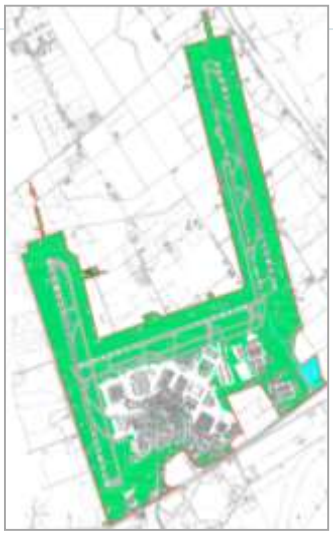
EMN è capofila nel progetto di realizzazione della Sala di Controllo Unica Aeroportuale (APOC)

EMN riunirà all'interno dell'APOC le sale di controllo operative di manutenzione Elettromeccanica, Termoidraulica, Elettrica, BHS insieme al Controllo Voli e la sala controllo Terminal.



Vantaggi
- *Maggiore sinergia tra le Line di Manutenzione ed il personale operativo afferente a Controllo voli e gestori Terminal*
- *Istituzione di una sala crisi per la gestione delle emergenze Aeroportuali*
- *Presenza del Capo Scalo nella gestione delle attività operative*
- *Maggior efficienza ed efficacia delle azioni intraprese in sinergia con i presidi ed enti presenti nell'APOC.*

Manutenzione: Focal Point per il miglioramento delle performance ADR



Esercizio e Manutenzione, attraverso attività di manutenzione correttiva, su condizione e ciclica, garantisce la funzionalità degli impianti e infrastrutture degli Aeroporti di Fiumicino e Ciampino, consentendo lo svolgimento di tutte le attività di business di Aeroporti di Roma

> performance manutentive portano a > performance di ADR

> Performance EMN

- *Introduzione della tecnologia mobile a supporto delle squadre in campo per la migliore tracciabilità di tutti gli interventi di manutenzione effettuati da squadre interne e ditte esterne;*
- *Predisposizione Audit tecnici sulla qualità degli interventi effettuati e Verifiche tecniche sulle attività di manutenzione*
- *Segmentazione a sistema delle attività manutentive (guasto,ciclica,on condition) per una migliore diagnostica degli interventi*

> Performance ADR

- *Puntuale misurazione degli SLA contrattuali ed applicazione di penali e contestazione degli interventi;*
- *Costante monitoragio delle attività manutentive e della qualità degli interventi effettuati.*
- *Efficientamento delle attività di manutenzione cicliche e programmate a seguito di analisi su guasto.*

Vantaggi

>Saving e controllo sui contratti EMN

>Qualità dello stato dell'arte degli interventi

> Efficienza sui programmi di manutenzione