

# DOCUMENTAZIONE DIRITTO PRM

## Annualità 2021

### Introduzione

Con data 07/10/2021, la Società GESAP S.p.a. (di seguito denominata anche “GESAP” o “la società”), affidataria della gestione dell’aeroporto di Palermo - Punta Raisi - , ha dato avvio alla Procedura di Consultazione annuale degli Utenti, avente ad oggetto il monitoraggio della seconda annualità del periodo 2020-2023, secondo quanto previsto dal Modello di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvato dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, ART) con Delibera 92/2017.

In pari data, nel rispetto di quanto previsto dalle linee Guida ENAC 2018/0001 ed.1 del 09/08/2018 riguardo ai diritti riscossi per finanziare l’assistenza fornita alle persone a disabilità ridotta (PRM) di cui al regolamento (CE) n. 1107/2006 , la Società ha pubblicato sul proprio sito web il presente *Documento informativo annuale per la determinazione del corrispettivo PRM annualità 2022*, contenente le seguenti informazioni:

- a. Un prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l’impianto della contabilità analitica/regolatoria certificata, che riporti, per l’anno di consuntivo, i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi e le unità di servizio stimate per l’anno 2022.
- b. La proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi nell’anno di riferimento, con evidenza dell’eventuale conguaglio tariffario
- c. L’illustrazione dei criteri utilizzati per l’individuazione del driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia utilizzata per il ribaltamento dei costi generali
- d. Il livello del CIN ammesso per l’anno di consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti - debiti
- e. Le previsioni, per l’anno di riferimento, delle unità di servizio
- f. Una informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell’Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 A, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC
- g. L’indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM
- h. Una informativa sulla componente forza lavoro e il numero degli addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM ed il relativo costo
- i. L’elenco e il numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l’espletamento del servizio di assistenza PRM
- j. L’indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue secondo la classificazione di cui alla sezione 5 (5.2.2) – del doc. 30 ECAC – Parte I – 11th edition/december 2009 – Amendment n° 2

A chiusura dell'audizione pubblica, la Società provvederà tempestivamente a pubblicare sul proprio sito web il livello dei diritti aeroportuali, salvo diverso avviso da ENAC

**a. prospetto analitico del centro di tariffazione PRM, riconciliato con l'impianto della contabilità analitica/regolatoria certificata, che riporti i ricavi e il dettaglio dei costi operativi e di capitale ammessi e le unità di servizio stimate per l'anno 2022**

Si riporta, di seguito, la tabella riepilogativa della Regolatoria certificata 2020 riguardo la riconciliazione dei ricavi e dei costi al prodotto regolamentato PRM:

Scheda Profitti e Perdite 2020 da REGOLATORIA	Servizio PRM	Anno 2020
<b>Tariffa Applicata 2020</b> prot. ENAC 0108296-P DEL 04/11/2020		<b>0,90 €</b>
<b>A) Valore di consuntivo della produzione:</b>		<b>€ 925.853</b>
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni		€ 918.607
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni <sup>(5)</sup>		€ 30
5b) Ricavi e proventi diversi		€ 7.216
<b>B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori:</b>		<b>€ 1.703.004</b>
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci		€ 244
7) per servizi		€ 1.328.200
8) per godimento di beni di terzi (escluso canone concessorio)		€ 4.872
8.1) canone concessorio		€ 116.320
8) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio)		€ 121.192
9) per il personale		€ 197.394
10) ammortamenti <sup>(6)</sup> :		€ 41.200
a) ammortamenti immateriali		€ 6.048
b) ammortamenti materiali		€ 35.152
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		-€ 281
14) oneri diversi di gestione		€ 15.055
<b>C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori:</b>		<b>€ -</b>
1) IRAP <sup>(7)</sup>		€ -
<b>D) Totale costi regolatori <sup>(10)</sup></b>		<b>€ 1.703.004</b>
<b>CIN</b>		<b>€ 395.507</b>
<b>WACC</b>	<b>9,39%</b>	
<b>Remunerazione Capitale Investito</b>		<b>€ 37.138</b>
<b>E) MARGINE LORDO ante costi capitali</b>		<b>-€ 777.151</b>
<b>Margine Lordo al netto dei costi Capitali</b>		<b>-€ 814.289</b>
<b>Inflazione Anno 2020</b>		<b>0,8%</b>
<b>Inflazione Anno 2021</b>		<b>0,5%</b>
<b>Totale Margine Rivalutato</b>		<b>-€ 824.908</b>
<b>WLU Peviste da CDP per il 2022</b>		<b>2.893.574</b>

Le unità di servizio consuntivate al 2020 sono state pari a 1.341.553. Le unità di servizio stimate per il 2021 (consuntivo Gen-Ago e Forecast Sett-Dec) sono 2.192.602. Per il 2022 le stime indicano 2.893.574.

**b. La proposta tariffaria finale per il corrispettivo PRM da applicarsi nell'anno di riferimento, con evidenza dell'eventuale conguaglio tariffario**

Nel rispetto di quanto prescritto al par. 4.1 delle linee guida ENAC 2018-001, si è provveduto a calcolare il valore del diritto PRM per l'annualità 2022 analizzando i costi operativi e di capitale, valorizzati in termini di quote di ammortamento e remunerazione del capitale investito per l'anno di riferimento (dati dell'ultima contabilità regolatoria certificata) nel rispetto del principio del full cost recovery, incrementati del tasso di inflazione programmata.

Tale valore è stato diviso per le unità di servizio programmate per l'anno 2022 pari a 2.893.574 determinando una tariffa per unità di servizio (0,61 €/pax). A questo si è provveduto a considerare il recupero del margine negativo registrato per l'annualità 2020 (-824.908 euro pari a 0,29€/pax per l'anno 2022) ed il recupero di cui all'audizione del 29 Ottobre 2020 (599.413 euro pari a 0,21€/pax per l'anno 2022) in cui Società e Utenti hanno approvato il Piano di recupero di euro 1.798.239 in tre annualità per pari importo con decorrenza 2022.

	Tariffa 2022
<b>Totale Costi Regolatori 2020</b>	<b>€ 1.740.142</b>
<b>Tasso Inflazione Programmata 2020</b>	<b>0,8%</b>
<b>Tasso Inflazione Programmata 2021</b>	<b>0,5%</b>
<b>Totale Costi Regolatori 2020 rivalutati</b>	<b>€ 1.762.834</b>
<b>Costo utile per la definizione della Tariffa 2022</b>	<b>€ 1.762.834</b>
<b>WLU Peviste da CDP per il 2022</b>	<b>2.893.574</b>
<b>Tariffa 2022</b>	<b>€ 0,61</b>
<b>Recupero per Conguaglio opex anno precedente</b>	<b>€ 0,29</b>
<b>Costo da Recuperare da Audizione del 29/10/2020</b>	<b>€ 599.413</b>
<b>Recupero UNITARIO da Audizione del 29/10/2020</b>	<b>€ 0,21</b>
<b>Tariffa 2022 Finale</b>	<b>€ 1,10</b>

**c. L'illustrazione dei criteri utilizzati per l'individuazione del driver di allocazione dei costi indiretti e la metodologia utilizzata per il ribaltamento dei costi generali**

L'allocazione al centro PRM dei costi indiretti e dei costi generali, è stata effettuata in proporzione al rapporto tra i costi diretti ed indiretti di produzione del singolo servizio ed i costi diretti ed indiretti di produzione allocati al complesso dei servizi, prendendo in considerazione ai fini della chiave di ribaltamento sia i costi interni che i costi esterni come previsto ai punti 61 e 62 delle linee guida ENAC.

**d. Il livello del CIN ammesso per l'anno di consuntivo, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti - debiti**

Di seguito il CIN, di competenza del centro di tariffazione PRM, al netto del saldo crediti – debiti

CIN		€	395.507
WACC	9,39%		
Remunerazione Capitale Investito		€	37.138

**e. Le previsioni, per l'anno di riferimento, delle unità di servizio**

Di seguito, la tabella riepilogativa delle unità di servizio relative ai passeggeri in partenza per l'anno 2022

Unità di traffico	PREVISIONE 2022
<b>PAX TOTALI</b>	<b>5.766.008</b>
<i>di cui IATA</i>	24,00%
<i>di cui low cost</i>	73,90%
<i>di cui charter</i>	2,00%
<i>di cui AG e altri minori</i>	0,10%
<b>Pax in transito</b>	<b>16.315</b>
<b>Pax in partenza</b>	<b>2.893.574</b>
<i>di cui Av. Comm. Intra UE Adulti</i>	<b>2.703.295</b>
<i>di cui Av. Comm. Intra UE Children</i>	<b>133.737</b>
<i>di cui AG Intra UE Adulti</i>	<b>727</b>
<i>di cui AG Intra UE Children</i>	<b>38</b>
<i>di cui Av. Comm. Extra UE Adulti</i>	<b>52.130</b>
<i>di cui Av. Comm. Extra UE Children</i>	<b>3.129</b>
<i>di cui AG Extra UE Adulti</i>	<b>487</b>
<i>di cui AG Extra UE Children</i>	<b>32</b>

**f. Una informativa sul livello del servizio offerto e sugli standard di qualità che il gestore deve perseguire per tutte le fasi del servizio, ai sensi dell'Allegato 1 della circolare ENAC GEN 02 A, nonché, in particolare, sugli indicatori/obiettivi di qualità afferenti il servizio PRM inseriti nel Piano della Qualità approvato da ENAC**

Il Regolamento CE n. 1107/2006, in particolare all'articolo 9 "Norme di qualità per l'assistenza", prescrive che negli aeroporti con un traffico commerciale annuo di passeggeri superiori alle 150.000 unità "il gestore aeroportuale fissi norme di qualità per l'assistenza di cui all'Allegato I del Regolamento stesso e stabilisca le risorse necessarie per rispettarle, in collaborazione con gli utenti aeroportuali (mediante il comitato degli utenti aeroportuali) e le organizzazioni che rappresentano i passeggeri con disabilità e i passeggeri a mobilità ridotta (PRM)". Secondo l'Allegato I del Regolamento 1107/2006, il Gestore Aeroportuale assicura l'assistenza e adotta le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- a) comunicare il loro arrivo in aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno dei terminal;
- b) spostarsi dal punto designato al banco dell'accettazione;
- c) adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli;
- d) procedere dal banco di accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- e) imbarcarsi sull'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- f) procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere;
- g) riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- h) procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile;
- i) sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
- j) procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, completando i controlli per l'immigrazione e doganali;
- k) procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato;
- l) prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno dei terminal e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche;
- m) recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- n) su richiesta del passeggero, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore anche durante lo sbarco e l'imbarco;
- o) ricevere a terra l'assistenza per la gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile, nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose;
- p) ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile;
- q) ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove fattibile;
- r) poter accedere alle informazioni sui voli.

Coerentemente alle disposizioni del Regolamento CE n. 1107/2006 e del Doc. ECAC n. 30, gli standard di qualità dei servizi ai PRM negli scali nazionali sono definiti dalla Circolare ENAC GEN 02A e costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali disciplinata dalla Circolare ENAC GEN 06.

Più specificamente, nella Carta dei Servizi Aeroportuali gli standard di qualità dei sopra elencati servizi ai PRM vengono raggruppati nei 6 seguenti “fattori di qualità” che riguardano aspetti rilevanti del servizio, sia di carattere oggettivo che soggettivo:

- a) Efficienza dei servizi di assistenza;
- b) Sicurezza per la persona (safety);
- c) Informazioni in aeroporto;
- d) Comunicazione con i passeggeri;
- e) Comfort in aeroporto;
- f) Aspetti relazionali e comportamentali.

A ogni fattore di qualità sono poi associati uno o più indicatori qualitativi o quantitativi in relazione alla variabile/parametro da valutare.

Con riferimento all'annualità 2020, a seguito del diffondersi della pandemia di COVID-19 e della conseguente emanazione da parte delle Autorità competenti di appositi provvedimenti normativi per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica, il Vice Direttore Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti, con nota ENAC-PROT-11/03/2020-0029259, ha dato facoltà ai gestori aeroportuali di sospendere le attività di rilevazione della qualità e di customer satisfaction (ivi inclusi i servizi ai PRM) relative agli indicatori della carta dei servizi, ferma restando la possibilità di recuperare le suddette attività nel corso dell'annualità qualora la situazione fosse tornata alla normalità. I suddetti provvedimenti normativi nazionali ed internazionali hanno infatti introdotto misure molto stringenti relative ai comportamenti da adottare nello svolgimento dell'operatività lavorativa e fortemente limitato il traffico aereo sugli aeroporti nazionali sia in termini di passeggeri che di movimenti, di modo che le rilevazioni della qualità e di customer satisfaction avrebbero fornito risultati poco significativi ai fini della valutazione complessiva del normale andamento della gestione dei servizi aeroportuali. Nei mesi di aprile, maggio, giugno e luglio 2020, GESAP, così come tutti i gestori degli scali nazionali, ha quindi sospeso le rilevazioni della qualità e di customer satisfaction.

Ad aggiornamento di quanto sopra, stante il permanere della situazione di emergenza determinata dalla pandemia di COVID-19, il Vice Direttore Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti, con nota ENAC-PROT-05/08/2020-0074209-P, ha ulteriormente comunicato che il monitoraggio delle Carte dei Servizi aeroportuali 2020 non sarà considerato ai fini della valutazione della qualità offerta dai gestori per le prossime annualità, invitando tuttavia le società di gestione a ripristinare le attività di rilevazione della qualità e customer satisfaction. Ciò al fine di acquisire una base di dati sulla quale effettuare analisi fondate su elementi di concretezza, ragionevolezza e buon senso, nell'ottica di valutare nel dettaglio e in via transitoria quali indicatori della Carta dei Servizi è possibile utilizzare e mantenere nel mutato scenario operativo e quali invece sospendere temporaneamente o integrare per prendere in considerazione alcuni nuovi aspetti di qualità dei servizi legati alla gestione della crisi epidemiologica, sulla scia di quanto già fatto da ACI e da EASA.

In tal senso, la Funzione Organizzativa Carta Diritti e Qualità dei Servizi aeroportuali di ENAC ha contemporaneamente istituito un apposito gruppo di lavoro (formato da ENAC, Assaeroporti e i rappresentanti dei gestori) finalizzato sia alla revisione degli indicatori della carta dei servizi in modo tale da individuare quelli più idonei in relazione alle esigenze determinate dall'emergenza COVID-19, sia alla

eventuale riconsiderazione degli indicatori approvati nel piano di qualità dei contratti di programma in essere, non applicabili allo stato attuale dell'emergenza.

Da agosto 2020 GESAP ha dunque riavviato le attività di rilevazione statistica della qualità e di customer satisfaction ai sensi delle Circolari ENAC GEN 02A e GEN 06 ed ha partecipato al gruppo di lavoro istituito da ENAC.

In relazione a quanto emerso dagli incontri del suddetto gruppo di lavoro, stante il venir meno dei presupposti previsti nella Circolare ENAC GEN 06 dovuto all'evento eccezionale, straordinario e imprevedibile della pandemia COVID-19, il Vice Direttore Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti, con nota ENAC-PROT-12/11/2020-0111291-P, ha emanato alcune disposizioni temporanee inerenti le rilevazioni di qualità e customer satisfaction relative alla carta dei servizi 2021, con facoltà per i gestori di presentare gli indicatori di qualità anche in misura ridotta, sulla base delle rilevazioni effettuate, purché accompagnati da apposita relazione illustrativa per dare conto delle scelte effettuate.

Con successiva nota ENAC-PROT-14/01/2021-0003706-P, il Vice Direttore Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti ha inoltre comunicato le modalità di presentazione della carta dei servizi 2021 alla luce del contesto emergenziale in corso, con specifica esclusione dei target 2021.

Nella tabella seguente sono riportati gli standard e gli obiettivi di qualità dei servizi di assistenza ai PRM riferiti all'anno 2020 :

INDICATORI PRM CARTA DEI SERVIZI						
Fattore di qualità	N. indic.	Indicatore	Unità misura	Obiettivo 2020	Risultato 2020	TARGET Doc. 30 ECAC
Efficienza dei servizi di assistenza	1 PRM 1	Per PRM in partenza con prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'15"	3'37"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	2	Per PRM in partenza senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	7'25"	3'54"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	3	Per PRM in arrivo con prenotazione: tempo di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'10"	4'30"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
	4	Per PRM in arrivo senza prenotazione: tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, dallo sbarco dell'ultimo passeggero	Tempo di attesa in minuti nel 90% dei casi	3'10"	2'55"	<10 minuti per 80% dei passeggeri <20 minuti per 90% dei passeggeri <30 minuti per 100% dei passeggeri
Sicurezza per la persona (safety)	5	Percezione sullo stato e sulla funzionalità degli equipaggiamenti in dotazione	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
	6	Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
Informazioni in aeroporto	7	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	% di informazioni essenziali accessibili sul numero totale delle informazioni essenziali	97,2%	100%	
	8	Completezza: numero delle informazioni e istruzioni, relative ai servizi offerti, disponibili in formato accessibile rapportato al numero totale	% di informazioni/istruzioni relative ai servizi in formato accessibile sul numero totale delle informazioni/istruzioni	97,2%	100%	
	9	Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
Comunicazione con i passeggeri	10	Numero delle risposte fornite nei tempi stabiliti rispetto al numero totale delle richieste di informazione pervenute	% di risposte fornite nei tempi stabiliti sul numero totale delle richieste	100%	100%	
	11	Numero di reclami ricevuti rispetto al traffico totale di PRM	% di reclami ricevuti sul traffico totale di PRM	0%	0%	
Comfort in Aeroporto	12	Percezione sull'efficacia dell'assistenza ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	100%	99,5%	
	13	Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, etc.	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
	14	Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es. Sala Amica)	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
Aspetti relazionali e comportamentali	15	Percezione sulla cortesia del personale (infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciali)	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,2%	100%	
	16 PRM 13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	% di passeggeri PRM soddisfatti	97,20%	100%	

Con riferimento al Contratto di Programma 2020-2023, di cui il Piano di Qualità costituisce parte integrante, nel rispetto delle disposizioni contenute nel Modello ART di Regolazione dei Diritti aeroportuali e nelle “Linee Guida ENAC per la proposta e la valutazione degli indicatori di qualità nei Contratti di Programma”, per i servizi ai PRM sono stati selezionati i 2 indicatori di seguito specificati (già inclusi tra quelli contenuti nella Carta dei Servizi: indicatori n. 1 e N. 16 della tabella sopra riportata), tra quelli elencati nel basket di riferimento contenuti nel cluster di traffico applicabile a GESAP (Cluster 2 – Aeroporti che negli ultimi due anni, considerando l’Anno Base del nuovo periodo contrattuale e l’anno che precede l’Anno Base, abbiano registrato una media del traffico consuntivo compreso tra 5 e 15 milioni di passeggeri annui), rispettando la proporzione prevista tra indicatori di “qualità erogata” e indicatori di “qualità percepita” ed applicando a ciascuno i pertinenti pesi relativi e complessivi:

- **“Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza PRM”**, con peso complessivo del 20%:

“Sotto-gruppo Indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza PRM

7.1 Indicatori analitici di qualità 2020-2023									
N.	INDICATORI ANALITICI	Peso	Unità di misura	Valori rilevati all'anno 2019	Obiettivi 2019	Obiettivi			
						2020	2021	2022	2023
<b>INDICATORI PRIORITARI</b>									
<b>Sottogruppo indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM</b>									
PRM 1	Per PRM in partenza con prenotazione: Tempo di attesa per ricevere l'assistenza da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotazione	12,5%	Tempo trascorso indicato in minuti	3'39"	8'00"	7'15"	6'45"	6'15"	5'45"
PRM 13	Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM	7,5%	% pax soddisfatti	100,00%	97,00%	97,20%	97,30%	97,40%	97,50%

Si precisa inoltre, nota ENAC-PROT-05/08/2020-0074400-P, che il Direttore Sviluppo Studi Economici e Tariffe, richiamando la sopra citata nota del Vice Direttore Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti, ha comunicato che, anche con riferimento ai Piani della Qualità allegati ai contratti di programma, la validità e la significatività di alcuni indicatori risulta inficiata, ritenendo opportuno per tale ragione sospendere gli effetti del monitoraggio del Piano della Qualità per l’annualità 2021, anche in attesa delle successive determinazioni della collaterale Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti e degli esiti del costituendo Gruppo di Lavoro.

**g. L’indicazione sulle modalità di svolgimento del servizio PRM**

Il servizio PRM è affidato a società esterna

**h. Una informativa sulla componente forza lavoro e il numero degli addetti (FTE) annui dedicati al servizio PRM ed il relativo costo**

Il servizio PRM è affidato a società esterna con costo pari a 8.116.416,00 per una durata quadriennale. Il servizio è erogato a cura della società affidataria del servizio (presidio fino a 17/18 FTE a turno per 3 turni giornalieri, utili quale guida per il dimensionamento) e l’assistenza risulta fornita per 365 giorni all’anno,

senza soluzione di continuità, in concomitanza con lo svolgimento dell'attività aeroportuale e con l'impegno di svolgere il servizio anche in caso di anticipo e/o ritardo dei voli e in caso di operatività notturna. Sono messi a disposizione del fornitore del servizio le seguenti attrezzature e impianti:

- Sedie a rotelle
- Punti di richiesta di assistenza e pick up sulla viabilità in prossimità del Terminal con relativi stalli auto dedicati
- Dotazione sistemi informatici e di comunicazione

**i. L'elenco e il numero delle principali infrastrutture e attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio di assistenza PRM**

Vedi punto h.

**j. L'indicazione del numero e delle tipologie di assistenze annue secondo la classificazione di cui alla sezione 5 (5.2.2) – del doc. 30 ECAC – Parte I – 11th edition/december 2009 – Amendment n° 2**

Di seguito le tabelle riepilogative delle assistenze erogate nell'anno 2020

mod.asprm20



Vice Direzione Centrale Economia e Vigilanza Aeroporti  
Funzione Organizzativa Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi Aeroportuali

AEROPORTO di [nome di aeroporto]

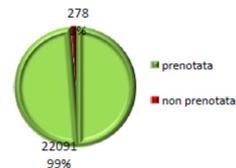
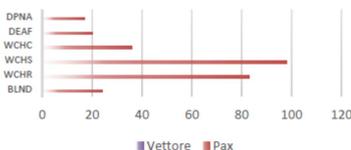
Reg. [CE] 1107/2006  
Assistenze erogate nell'anno 2020

	BLND			WCHR			WCHS			WCHC			DEAF			DPNA			
	prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		prenotata	non prenotata		
	Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore	Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore		Pax	Vettore
gennaio	50	5	0	993	20	0	2380	15	0	728	10	0	80	3	0	33	4	0	
febbraio	80	4	0	564	10	0	1580	9	0	551	8	0	25	2	0	12	2	0	
marzo	26	0	0	206	6	0	451	3	0	109	2	0	7	1	0	1	0	0	
aprile	3	0	0	41	0	0	65	0	0	12	0	0	2	0	0	0	0	0	
maggio	2	0	0	67	0	0	187	0	0	39	0	0	8	0	0	0	0	0	
giugno	9	0	0	300	3	0	621	0	0	141	0	0	5	1	0	5	0	0	
luglio	88	4	0	625	6	0	1480	8	0	420	2	0	10	4	0	4	2	0	
agosto	77	2	0	510	9	0	1506	15	0	500	5	0	20	2	0	20	3	0	
settembre	76	0	0	630	10	0	1729	11	0	611	2	0	35	3	0	32	0	0	
ottobre	60	2	0	428	2	0	1410	18	0	488	2	0	23	2	0	21	5	0	
novembre	18	3	0	150	5	0	513	10	0	177	3	0	7	1	0	5	0	0	
dicembre	19	4	0	265	12	0	553	9	0	183	2	0	6	1	0	9	1	0	
	508	24	0	4779	83	0	12475	98	0	3959	36	0	228	20	0	142	17	0	

Servizio prestato da: **GH PALERMO**  
Sala Amica: **PRM**

note:

MANCATA NOTIFICA/PRENOTAZIONE



Legenda

<b>BLND:</b> pax ipovedenti o ciechi.	<b>WCHC:</b> pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale.
<b>WCHR:</b> pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia.	<b>DEAF:</b> Pax con disabilità uditiva.
<b>WCHS:</b> pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale, ma sono autonomi a bordo.	<b>DPNA:</b> Pax con disabilità intellettuali o comportamentali.