

DOCUMENTAZIONE DIRITTO PRM

Annualità 2023

Introduzione

Con data 07/10/2022, 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 terza 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 2023*, 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 2023.
- 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 2023

Si riporta, di seguito, la tabella riepilogativa della Regolatoria certificata 2021 riguardo la riconciliazione dei ricavi e dei costi al prodotto regolamentato PRM:

| Scheda Profitti e Perdite 2021 da REGOLATORIA | Servizio PRM | Anno 2021 |
|---|---------------|------------------|
| Tariffa Applicata 2022 prot. ENAC 0126454-P DEL 03/11/2021 | 0,90 € | |
| A) Valore di consuntivo della produzione: | | |
| 1) ricavi delle vendite e delle prestazioni | € | 2.053.651 |
| 4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni ⁽⁵⁾ | € | 2.046.975 |
| 5b) Ricavi e proventi diversi | € | 65 |
| 5a) Contributi Conto esercizio | € | 5.284 |
| | € | 1.327 |
| B) Costi della produzione ammessi a fini regolatori: | € | 2.150.618 |
| 6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci | € | 2.390 |
| 7) per servizi | € | 1.652.748 |
| 8) per godimento di beni di terzi (escluso canone concessorio) | € | 5.750 |
| 8.1) canone concessorio | € | 236.488 |
| 8) per godimento di beni di terzi (incluso canone concessorio) | € | 242.238 |
| 9) per il personale | € | 202.601 |
| 10) ammortamenti ⁽⁶⁾ : | € | 36.595 |
| a) ammortamenti immateriali | € | 5.672 |
| b) ammortamenti materiali | € | 30.923 |
| 11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci | € | 972 |
| 14) oneri diversi di gestione | € | 13.074 |
| C) Ulteriori costi ammessi a fini regolatori: | € | - |
| 1) IRAP ⁽⁷⁾ | € | - |
| D) Totale costi regolatori ⁽¹⁰⁾ | € | 2.150.618 |
| CIN | € | 427.354 |
| WACC | 9,39% | |
| Remunerazione Capitale Investito | € | 40.129 |
| E) MARGINE LORDO ante costi capitali | -€ | 96.967 |
| Margine Lordo al netto dei costi Capitali | -€ | 137.095 |
| Inflazione Anno 2021 | | 0,5% |
| Inflazione Anno 2022 | | 5,4% |
| Totale Margine Rivalutato | -€ | 145.221 |
| WLU Peviste da CDP per il 2023 | | 3.530.161 |
| Valore in aumento/decremento alla Tariffa 2022 per il principio del full cost recovery | -€ | 0,04 |

Le unità di servizio stimate per il 2023 indicano 3.530.161

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 2023 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 2023 pari a 3.530.161 determinando una tariffa per unità di servizio (0,66 €/pax). A questo si è provveduto a considerare il recupero del margine negativo registrato per l'annualità 2021 (-145.221 euro pari a 0,04 €/pax per l'anno 2023) ed il recupero di cui all'audizione del 29 Ottobre 2020 (599.413 euro pari a 0,17 €/pax per l'anno 2023) in cui Società e Utenti hanno approvato il Piano di recupero di euro 1.798.239 in tre annualità di importo costante.

| | Tariffa 2023 |
|---|---------------|
| Totale Costi Regolatori 2021 | € 2.190.747 |
| Tasso Inflazione Programmata 2021 | 0,5% |
| Tasso Inflazione Programmata 2022 | 5,4% |
| Totale Costi Regolatori 2021 rivalutati | € 2.320.592 |
| | |
| Costo utile per la definizione della Tariffa 2023 | € 2.320.592 |
| | |
| WLU Peviste da CDP per il 2023 | 3.530.161 |
| | |
| Tariffa 2023 | € 0,66 |
| Recupero per Conguaglio opex anno precedente | € 0,04 |
| Costo da Recuperare da Audizione del 29/10/2020 | € 599.413 |
| Recupero UNITARIO da Audizione del 29/10/2020 | € 0,17 |
| | |
| Tariffa 2023 Finale | € 0,87 |

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 | € | 427.354 |
| WACC | 9,39% | |
| Remunerazione Capitale Investito | € | 40.129 |

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 2023

| Unità di traffico | PREVISIONE 2023 |
|---|--------------------|
| PAX TOTALI | 7.034.530 |
| <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% |
| Pax in transito | 19.904 |
| Pax in partenza | 3.530.161 |
| <i>di cui Av. Comm. Intra UE Adulti</i> | 3.298.019 |
| <i>di cui Av. Comm. Intra UE Children</i> | 163.159 |
| <i>di cui AG Intra UE Adulti</i> | 887 |
| <i>di cui AG Intra UE Children</i> | 46 |
| <i>di cui Av. Comm. Extra UE Adulti</i> | 63.598 |
| <i>di cui Av. Comm. Extra UE Children</i> | 3.817 |
| <i>di cui AG Extra UE Adulti</i> | 595 |
| <i>di cui AG Extra UE Children</i> | 40 |

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

Gli International Standards e le Recommended Practices relative alla facilitazione del trasporto aereo di persone con disabilità e PRM sono stabiliti nell'Annesso 9 ICAO, Capitolo 8. Il "Manuale sull'Accesso al trasporto aereo di persone con disabilità - Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities" (DOC 9984 ICAO) consolida i principi generali riguardanti la facilitazione del trasporto di persone con disabilità e PRM.

Nell'Unione Europea (UE), i diritti dei passeggeri con disabilità e dei PRM sono protetti dal Regolamento (CE) N 1107/2006 (CE 1107/2006) e le stesse disposizioni sono stabilite nel documento ECAC Doc 30, Parte I, al fine di armonizzare l'implementazione delle misure negli Stati Membri ECAC non-EU. Le indicazioni sull'applicazione del CE 1107/2006 sono fornite nelle Linee guida Interpretative rilasciate nel giugno 2012.

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 02B 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'attività 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 inoltre ulteriormente comunicato che il monitoraggio delle Carte dei Servizi aeroportuali 2020 non sarebbe stato 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 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.

Analogamente, con nota ENAC-PROT-05/08/2020-0074400, il Direttore Sviluppo Studi Economici e Tariffe ha comunicato che anche con riferimento ai Piani della Qualità allegati ai CdP la validità e significatività di alcuni indicatori risulta inficiata, ritenendo pertanto opportuno sospendere gli effetti del monitoraggio del Piano della Qualità per l'annualità 2020 e riservandosi di effettuare successive valutazioni sulla base delle evidenze che scaturiranno dalle rilevazioni degli indicatori inseriti nei suddetti Piani.

Da agosto 2020 GESAP ha dunque riavviato le attività di rilevazione statistica della qualità e di customer satisfaction ai sensi delle Circolari ENAC GEN 02B e GEN 06.

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, in attesa dell'individuazione, nell'ambito dell'apposito gruppo di lavoro istituito con Assaeroporti, sia di indicatori idonei a rilevazioni specifiche correlate all'emergenza COVID, sia alla eventuale riconsiderazione degli indicatori approvati nel piano di qualità dei contratti di programma in essere, non applicabili allo stato attuale dell'emergenza.

Con successive note ENAC-PROT-14/01/2021-0003706-P e ENAC-PROT-11/02/2021-0015390-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 e, su richiesta dei Gestori, formalizzato la sospensione di alcuni indicatori ritenuti temporaneamente non applicabili, ivi inclusi quelli n.6, n.7, n.8 e n.10 relativi ai servizi ai PRM, invitando i Gestori stessi a modificare il Piano della Qualità laddove presenti indicatori sospesi.

Analoghe comunicazioni sono pervenute con nota ENAC-PROT-25/01/2022-0008224-P del Direttore Tutela dei Diritti dei Passeggeri con riferimento alle modalità di presentazione e pubblicazione della Carta dei Servizi 2022, mentre per la Carta dei Servizi 2023, con nota ENAC-PROT-12/05/2022-0058002-P lo stesso Direttore Tutela dei Diritti dei Passeggeri, alla luce della ripresa del traffico aereo e del termine dello stato di emergenza deliberato dal Governo al 30 marzo 2022, ha confermato la revoca di tutte le deroghe concesse nel biennio 2020-2021 e la piena applicazione di quanto previsto dalla normativa ENAC di riferimento.

Relativamente al monitoraggio del Piano qualità, con nota ENAC-PROT-27/07/2022-0092725-P, il Direttore Tutela dei Diritti dei Passeggeri, nel confermare l'ammissibilità della eventuale richiesta di sospensione degli indicatori per l'annualità 2021, secondo le indicazioni fornite con nota ENAC-PROT-11/02/2021-0015390-P, ha ribadito la revoca di tutte le deroghe concesse con le note ENAC inviate nel biennio 2020-2021 su tale materia, precisando che gli indicatori dei piani qualità relativi all'annualità 2022 saranno tutti valorizzati.

Sullo stesso tema, con nota ENAC-PROT-16/09/2022-0114177-P la Direzione Investimenti Infrastrutturali, richiamando quanto comunicato con nota ENAC-PROT-05/08/2020-0074400, ha invitato le Società di Gestione a trasmettere gli esiti dei monitoraggi effettuati nel 2021 sugli indicatori del Piano di Qualità in Contratto di Programma

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), 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 |
| INDICATORI PRIORITARI | | | | | | | | | |
| Sottogruppo indicatori di qualità riferiti ai servizi di assistenza ai PRM | | | | | | | | | |
| 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% |

Gli indicatori inclusi nel Piano della Qualità 2020-2023 di GESAP non rientrano tra quelli sospesi con la nota ENAC-PROT-11/02/2020-0015390-P e dunque restano confermati.

Nella tabella seguente sono riportati gli standard e gli obiettivi di qualità dei servizi di assistenza ai PRM riferiti all'anno 2021.

| Anno 2021 | | | | | |
|-----------------------|--|------------------------------------|-----------|-----------|-------|
| Indicatore di qualità | Unità di Misura | Peso | Anno 2021 | | |
| | | | Target | Risultato | |
| 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 trascorso indicati in minuti | 12,5% | 6'45" | 4'03" |
| PRM 13 | Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM | % pax soddisfatti | 7,5% | 97,30% | 100% |

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 2021 e Gennaio-Agosto 2022

mod.asprm21



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

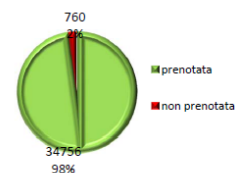
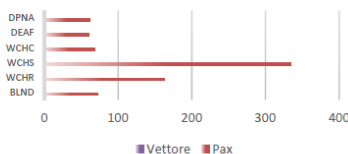
Assistenze erogate nell'anno 2021

| | 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 |
| gennaio | 18 | 2 | 0 | 210 | 6 | 0 | 490 | 7 | 0 | 152 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 |
| febbraio | 12 | 2 | 0 | 160 | 7 | 0 | 455 | 6 | 0 | 141 | 1 | 0 | 12 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| marzo | 20 | 1 | 0 | 187 | 4 | 0 | 530 | 7 | 0 | 228 | 1 | 0 | 10 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| aprile | 28 | 2 | 0 | 218 | 4 | 0 | 700 | 5 | 0 | 235 | 3 | 0 | 38 | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| maggio | 40 | 2 | 0 | 385 | 3 | 0 | 1076 | 6 | 0 | 381 | 2 | 0 | 12 | 1 | 0 | 5 | 1 | 0 |
| giugno | 80 | 6 | 0 | 830 | 14 | 0 | 2099 | 10 | 0 | 650 | 2 | 0 | 30 | 5 | 0 | 20 | 5 | 0 |
| luglio | 80 | 2 | 0 | 1118 | 20 | 0 | 2480 | 15 | 0 | 700 | 4 | 0 | 30 | 1 | 0 | 38 | 3 | 0 |
| agosto | 81 | 5 | 0 | 994 | 18 | 0 | 2173 | 52 | 0 | 707 | 5 | 0 | 33 | 4 | 0 | 37 | 15 | 0 |
| settembre | 98 | 24 | 0 | 1178 | 40 | 0 | 2740 | 109 | 0 | 914 | 18 | 0 | 70 | 17 | 0 | 25 | 13 | 0 |
| ottobre | 90 | 6 | 0 | 1015 | 15 | 0 | 2305 | 52 | 0 | 818 | 15 | 0 | 42 | 20 | 0 | 21 | 18 | 0 |
| novembre | 98 | 8 | 0 | 660 | 10 | 0 | 2000 | 22 | 0 | 773 | 7 | 0 | 25 | 2 | 0 | 15 | 2 | 0 |
| dicembre | 90 | 12 | 0 | 730 | 22 | 0 | 2220 | 43 | 0 | 815 | 11 | 0 | 41 | 4 | 0 | 32 | 4 | 0 |
| | 735 | 72 | 0 | 7685 | 163 | 0 | 19268 | 334 | 0 | 6514 | 69 | 0 | 347 | 60 | 0 | 207 | 62 | 0 |

Servizio prestato da: **GH PALERMO**
Sala Amica: [numero di sale presenti]

note:

MANCATA NOTIFICA/PRENOTAZIONE



Legenda

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

AEROPORTO di ...

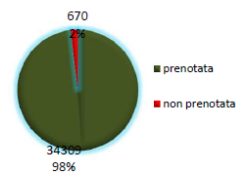
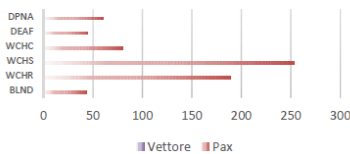
Reg. [CE] 1107/2006
Assistenze erogate nell'anno 2022

| | 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 |
| gennaio | 52 | 7 | | 565 | 13 | | 1670 | 20 | | 489 | 3 | | 50 | 2 | | 32 | 8 | |
| febbraio | 50 | 6 | | 427 | 15 | | 1233 | 18 | | 470 | 4 | | 20 | 8 | | 11 | 5 | |
| marzo | 60 | 1 | | 540 | 10 | | 1764 | 20 | | 665 | 6 | | 80 | 2 | | 31 | 5 | |
| aprile | 93 | 2 | | 834 | 8 | | 2289 | 38 | | 831 | 12 | | 40 | 8 | | 24 | 6 | |
| maggio | 110 | 8 | | 1142 | 19 | | 2618 | 31 | | 1040 | 8 | | 167 | 12 | | 35 | 7 | |
| giugno | 127 | 3 | | 1527 | 33 | | 3053 | 45 | | 1027 | 12 | | 55 | 3 | | 61 | 8 | |
| luglio | 122 | 7 | | 1437 | 41 | | 3108 | 38 | | 1017 | 13 | | 61 | 4 | | 35 | 5 | |
| agosto | 100 | 9 | | 1404 | 50 | | 2771 | 43 | | 880 | 22 | | 38 | 6 | | 54 | 16 | |
| settembre | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ottobre | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| novembre | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| dicembre | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 714 | 43 | 0 | 7876 | 189 | 0 | 18506 | 253 | 0 | 6419 | 80 | 0 | 511 | 45 | 0 | 283 | 60 | 0 |

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

note:

MANCATA NOTIFICA/PRENOTAZIONE



Legenda

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