

***Allegato 2 alla Delibera n° 35 del 7 maggio 2015***

**Proposta di revisione dei Diritti Aeroportuali dell'Aeroporto "Amerigo Vespucci" di Firenze per il periodo tariffario 2015-2018: conformità ai Modelli di Regolazione dei Diritti Aeroportuali approvati con Delibera ART n. 64/2014 e chiusura del procedimento di risoluzione delle controversie avviato con Delibera n. 31/2015**

**Verbale  
dell'incontro del 5 maggio 2015  
presso la sede dell'Autorità dei Trasporti  
fra  
Gestore aeroportuale  
e  
Utenti dell'aeroporto**

**AEROPORTO DI FIRENZE – PROCEDURA DI REVISIONE DEI DIRITTI AEROPORTUALI  
TENTATIVO DI INTESA TRA GESTORE E UTENTI AEROPORTUALI SUL LIVELLO DEI SERVIZI  
in attuazione della Delibera n. 31/2015 del 23/04/2015**

Verbale dell'incontro del 5 maggio 2015 tra Gestore dell'Aeroporto ed Utenti Aeroportuali

In data 5 maggio 2015 a Torino, presso la sede dell'Autorità di regolazione dei trasporti in via Nizza 230, si è svolta l'audizione della Società Aeroporto di Firenze Spa (nel seguito AdF), degli Utenti dell'Aeroporto di Firenze e delle Associazioni ricorrenti, in attuazione della Delibera n. 31/2015 dell'Autorità, al fine di esperire un tentativo per il raggiungimento di un'intesa sulla materia oggetto delle istanze di ricorso presentate in data 15 aprile 2015 da ASSAEREO, IATA e IBAR, nell'ambito della procedura di aggiornamento dei diritti aeroportuali relativa all'Aeroporto di Firenze, avviata in data 5 gennaio 2015.

L'audizione ha inizio alle ore 11:00.

Per l'**Autorità di regolazione dei trasporti** sono presenti:

- Roberto Piazza (dirigente, Ufficio accesso alle infrastrutture),
- Gianluca Guzzon (funzionario, Ufficio accesso alle infrastrutture, verbalizzante),
- Stefano Ruffini (operativo, Ufficio accesso alle infrastrutture),

Per **AdF** sono presenti:

- Marco Gialletti (Direttore amministrativo),
- Massimiliano Dosi (Direttore operativo).

Per gli **Utenti aeroportuali** sono presenti, con delega:

- Stefan Lang (Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss, Air France, KLM, Brussels Airlines, AOPA),
- Aldo F. Bevilacqua (Alitalia),

Per le **Associazioni ricorrenti** sono presenti:

- Aldo F. Bevilacqua (Assaereo),
- Nicoletta Masi (IATA),
- Stefan Lang (IBAR).

----- ◊ ◊ ◊ -----

L'ing. Piazza introduce l'incontro evidenziando il ruolo dell'Autorità quale facilitatore per il raggiungimento di un accordo fra Gestore ed Utenti in merito alla disciplina dei Diritti Aeroportuali. Annuncia che l'Autorità sta elaborando una manutenzione dei modelli aeroportuali, in modo da migliorarne l'applicabilità.

L'arch. Guzzon espone i criteri di rappresentatività dell'assemblea, evidenziando la presenza, con delega, del 72,73% delle WLU2013 relative all'Aeroporto di Firenze. La relativa tabella è allegata alla presente.

L'ing. Piazza evidenzia, a valle della delibera 31/2014, la presentazione in data 30 aprile 2015 da parte di AdF di una proposta di accordo sui livelli di servizio.



Il dott. Gialletti espone la proposta di AdF, elaborata partendo da quanto emerso in consultazione: in tale sede si erano estrapolati alcuni indicatori che non presentavano sovrapposizioni con gli indicatori del Piano della Qualità e con i contratti di *handling* (tenendo conto del fatto che AdF è anche *handler*).

Rispetto a tale proposta, ispirandosi ai principi individuati dalla Delibera 31/2014, sono stati riformulati i targets, collegandoli alle attuali funzionalità degli impianti ed all'efficientamento, ed i corrispettivi, allineando questi ultimi ai ricavi dell'aeroporto per i servizi oggetto di accordo.

E' previsto un monitoraggio continuo degli indicatori sottesi all'accordo, attraverso un autocontrollo da parte del Gestore con l'intervento del Comitato degli Utenti dell'aeroporto, con cadenza mensile.

Il dott. Dosi descrive il monitoraggio degli indicatori, che avviene in due tempi: in tempo reale, attraverso l'attribuzione del codice IATA da parte del vettore, con i successivi eventuali aggiustamenti in contraddittorio, e successivamente attraverso una sintesi mensile condotta dall'aeroporto. Lo scambio di informazioni periodico con i vettori, previsto dalla proposta, serve anche a rilevare eventuali aggiustamenti alle codifiche da attribuire alle varie casistiche, in maniera da esplicitare le cause dei disservizi.

La proposta di AdF copre l'intero periodo tariffario, ed è soggetta a revisione periodica con cadenza annuale, in relazione all'emergere di migliori pratiche. Il primo momento di confronto è previsto entro sei mesi dalla data di entrata in funzione dell'accordo.

L'ing. Piazza rileva l'attenzione dell'Autorità sul tema della qualità dei servizi aeroportuali, evidenziando le responsabilità reciproche di vettori e gestori sul piano dell'efficienza.

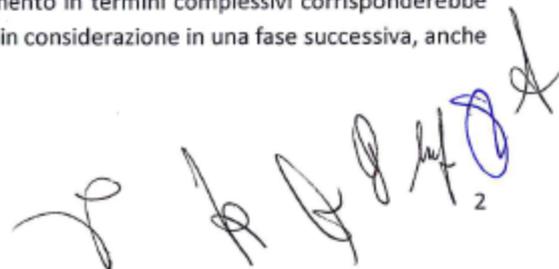
Il dott. Bevilacqua descrive alcune delle migliori pratiche europee in termini di qualità dei servizi, soffermandosi sui sistemi adottati a Londra Heathrow ed a Copenhagen.

Il dott. Gialletti evidenzia che nella proposta è lasciato in sospeso il tema della modalità di restituzione ai vettori dei corrispettivi risultanti dall'applicazione della metodologia di rilevazione dei malfunzionamenti. In proposito presenta tre ipotesi:

1. mediante una fatturazione da parte di ciascun vettore nei confronti dell'aeroporto, correlata ai malfunzionamenti specifici direttamente subiti dal vettore stesso;
2. attraverso un meccanismo globale, parametrato alle WLU, di distribuzione del corrispettivo a tutti i vettori, che se ne avvantaggerebbero in misura proporzionale al traffico;
3. mediante la creazione di un fondo, alimentato dai corrispettivi, destinato ad investimenti specifici finalizzati all'efficientamento dei servizi.

Il dott. Lang propende per la restituzione del corrispettivo del malfunzionamento al singolo vettore che ha subito il danno. Il dott. Bevilacqua si associa a tale propensione, rilevando che l'impostazione della prima formulazione della proposta era orientata proprio al "risarcimento del danno" nei confronti dei vettori che lo hanno subito, evidenziando nel contempo i limiti del meccanismo di rilevazione della qualità previsto dai Modelli. La dott.ssa Masi è d'accordo con gli altri Utenti.

Il dott. Gialletti prende atto della propensione degli Utenti circa le modalità di restituzione ai singoli vettori (opzione 1 di cui sopra), ritenendo tuttavia che un ragionamento in termini complessivi corrisponderebbe meglio ai principi alla base dei Modelli, e ne auspica la presa in considerazione in una fase successiva, anche alla luce dell'interlocuzione in corso a livello associativo.



In merito ai target ed ai corrispettivi proposti, il dott. Bevilacqua ritiene che i valori proposti non siano particolarmente sfidanti, tuttavia ritiene positivo l'avvio dell'accordo per l'affermazione di un principio, pur non essendo in gioco importi significativi a livello economico. Sul tema concorda anche il dott. Gialletti, per l'importanza del sancire un principio, le cui declinazioni saranno successivamente sviluppate.

Il dott. Gialletti evidenzia che il Comitato degli Utenti dell'Aeroporto, individuato come interlocutore del Gestore nell'applicazione dell'accordo, potrebbe non essere totalmente rappresentativo del complesso dell'utenza aeroportuale. Il dott. Bevilacqua sottolinea la necessità, anche da parte dei vettori e delle loro associazioni, di sollecitare la massima partecipazione al Comitato Utenti.

L'ing. Piazza evidenzia la necessità che la determinazione dei targets sia correlata alla serie storica delle prestazioni del gestore, sviluppando un percorso di progressivo miglioramento.

Il dott. Dosi chiede quale cadenza dare al flusso dei pagamenti ai vettori in conseguenza dell'applicazione dell'accordo: gli Utenti concordano su una modalità di fatturazione semestrale, sulla base di una rendicontazione bimestrale.

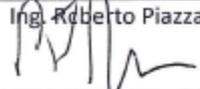
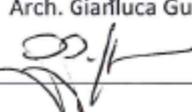
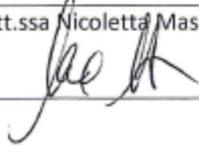
La dott.ssa Masi chiede se l'importo del corrispettivo debba essere correlato a ricavi *non aviation* del Gestore. Il dott. Gialletti risponde evidenziando la correlazione dei corrispettivi ad attività *aviation*. L'ing. Piazza interviene evidenziando la necessità di un successivo approfondimento da parte degli Uffici dell'Autorità per la pertinenza di tali corrispettivi tra i costi operativi del Gestore: richiede fin d'ora che dei relativi importi, compatibilmente con i Modelli, sia data evidenza specifica ai fini della contabilità regolatoria.

L'ing. Piazza chiede a AdF se ci sono feedback formali da parte di ENAC sul Piano della Qualità, ricevendo dal dott. Gialletti risposta negativa.

A conclusione della discussione, gli Uffici dell'Autorità prendono atto dell'accordo fra il Gestore e gli Utenti dell'aeroporto di Firenze, nonché le Associazioni ricorrenti, sulla proposta di SLA presentata da AdF in data 30 aprile 2015, ed allegata al presente verbale quale parte integrante e sostanziale, così come finalizzata in alcuni termini applicativi nel corso della presente audizione.

Le Associazioni ricorrenti dichiarano, con il raggiungimento dell'accordo, il venir meno dell'interesse alla prosecuzione del procedimento di cui alle istanze di ricorso, riguardo il tema del livello dei servizi (SLA) dell'Aeroporto di Firenze.

L'audizione termina alle ore 13.05.

Per Aeroporto di Firenze:	Per gli Utenti aeroportuali:	Per l'Autorità:
Dott. Marco Gialletti 	Dott. Stefan Lang 	Ing. Roberto Piazza 
Dott. Massimiliano Dosi 	Dott. Aldo F. Bevilacqua 	Arch. Gianluca Guzzon (verb.) 
	Dott.ssa Nicoletta Masi 	





Spett.li

**Utenti Aeroportuali scalo di Firenze**

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**  
*c.a. del Responsabile del Procedimento*  
*Ing. Roberto Piazza*  
Via Nizza, 230  
10126 Torino

**Assaereo**  
*c.a. del Segr. Gen. Aldo Francesco Bevilacqua*  
Viale delle Arti, 123  
00054 Fiumicino

**IBAR**  
*c.a. del Segr. Gen. Luciano Neri*  
Corso Vittorio Emanuele, 187  
00187 Roma

**IATA Italia**  
*c.a. del Dott.ssa Nicoletta Masi*  
Viale Di Val Fiorita, 86a  
00144 Roma

**Oggetto: Proposta Service Level Agreement**

Come richiesto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti, con Delibera n. 31 del 23 aprile 2015, si allega alla presente la proposta di accordo sul livello dei servizi (Service Level Agreement) redatta conformemente ai principi evidenziati nella citata Delibera.

La proposta qui formulata trae origine dalla proposta originaria presentata dagli Utenti nella audizione del 3 marzo 2015 ed è già stata sostanzialmente condivisa con le Associazioni di categoria nei giorni scorsi.

Il valore obiettivo degli indicatori di qualità proposti per l'applicazione di corrispettivi prevede un progressivo efficientamento nel corso del periodo tariffario (nella misura di un + 0,25% l'anno) improntato a criteri di competitività e sostenibilità, rispetto alle attuali prestazioni del Gestore aeroportuale indicate nella colonna target dell'allegato e riferite all'anno 2014 e quindi ulteriormente migliorato come obiettivo rispetto alla performance del 95% proposta il 28.4.2015.

Si rileva come le parti abbiano concordato i termini temporali di rilevamento (rilevazioni mensili) nonché le modalità di rilascio dei corrispettivi stessi su base bimestrale. La liquidazione degli importi avverrà in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato (colonna Target della tabella allegata), nella misura ed in funzione dei driver indicati in tabella (colonna corrispettivo), secondo una metodologia che sarà concordata in sede di audizione.

**AdF - Aeroporto di Firenze S.p.A.**

Via del Termine, 11 - 50127 Firenze - Tel. +39 055 30615 - Fax +39 055 3061355  
<http://www.aeroporto.firenze.it> - E-mail: [vespacc@aeroporto.firenze.it](mailto:vespacc@aeroporto.firenze.it)  
Partita IVA e Codice fiscale 03507510489 - Registro Imprese Firenze 38576  
C.C.I.A.A. 366022 - Capitale Sociale € 9.034.753 interamente versato





In merito alle modalità di rilevamento di cui sopra, si è concordato di utilizzare i criteri oggi vigenti nell'industria aeronautica (codici di ritardo IATA) da attribuirsi contestualmente alla certificata omissione o impropria prestazione del servizio indicato. Tale certificata omissione potrà essere rilevata, in modalità di autocontrollo da parte del Gestore a cadenze da concordare con il Comitato degli Utenti dello scalo di Firenze. Entro i primi sei mesi di esercizio, in funzione della soddisfazione delle parti sarà mantenuta o modificata a meglio identificare ad esempio, la metodologia di comunicazione, la rilevazione dei dati o gli obiettivi di efficientamento concordati.

Si conferma che l'eventuale liquidazione dei corrispettivi da parte del Gestore secondo l'impostazione suddetta, sarà svincolata e indipendente dalla liquidazione dei diritti aeroportuali dovuti dagli Utenti al Gestore per la fruizione dei servizi stessi.

Il presente accordo sarà oggetto di revisione, laddove necessario e concordato tra le Parti, entro un anno dalla relativa entrata in vigore, concomitante a quella dei nuovi livelli tariffari e prevista per il 26 maggio 2015, salvo diverso avviso dell'Autorità.

Fiduciosi di un positivo accoglimento della proposta nel prossimo incontro previsto per il 5 maggio 2015, porgiamo cordiali saluti.



Amministratore Delegato

Firenze, 30 aprile 2015  
Prot. 1567/A10

**AdF - Aeroporto di Firenze S.p.A.**

Via del Termine, 11 - 50127 Firenze - Tel. +39 055 30615 - Fax +39 055 3061355  
<http://www.aeroporto.firenze.it> - E-mail: [vspaccii@aeroporto.firenze.it](mailto:vspaccii@aeroporto.firenze.it)  
Partita IVA e Codice fiscale 03507510489 - Registro Imprese Firenze 38576  
C.C.I.A.A. 366022 - Capitale Sociale € 9.034.753 interamente versato



**Service Level Agreement**  
 Aeroporto Firenze Peretola

Servizio/Service	Driver	Target (*)	Corrispettivi	Note
Sistema Smistamento Bagagli <i>Baggage Handling System</i>	Funzionalità dell'impianto	96%	€ 1,07/bagaglio in partenza	Per ogni bagaglio rimasto a terra per cause attribuibili all'impianto di smistamento (delay code 87)
Impianto GPU <i>Ground Power Unit</i>	Funzionalità dell'impianto	96%	€ 37,3/toccata	Per ogni volo per il quale non è funzionante l'impianto GPU (delay code 34)
Sistema informatico di scalo <i>Gate system</i>	Funzionalità del sistema	96%	€ 0,25/passeggero in partenza	Per ogni passeggero non gestito tramite l'utilizzo del cune (delay code 58)
Assistenze speciali (ex Reg. UE n. 1107) <i>Special assistance (ex Reg. UE n. 1107)</i>	Tempistica di imbarco (entro 5' dalla richiesta)	95%	€ 0,67/passeggero in partenza	Per ogni passeggero in partenza sul volo in cui era presente l'assistenza speciale (delay code 87)

(\*) valore anno 2014; + 0,25% per ogni anno fino al 2018



30/04/2015

## ADF - Audizione del 05/05/2015

### Invitati

Numero	Colonna1	Vettore	WLU 2013	% WLU 2013	Delegato
23	associazione	AICAI	0	0,0%	
28	associazione	ART	0	0,0%	
22	associazione	Assaereo	0	0,0%	Aldo Bevilacqua
29	associazione	Assaeroporti	0	0,0%	
25	associazione	IATA	0	0,0%	Nicoletta Masi
27	associazione	IBAA	0	0,0%	
24	associazione	IBAR	0	0,0%	Stefan Lang
1	vettore	Air Berlin	70.602	3,6%	
2	vettore	Air Dolomiti	157.651	7,9%	Stefan Lang
3	vettore	Air France	345.418	17,4%	Stefan Lang
4	vettore	Alitalia	386.870	19,5%	Aldo Bevilacqua
26	vettore	AOPA	11.434	0,6%	Stefan Lang
5	vettore	Arkia Israeli Airlines	0	0,0%	
6	vettore	Austrian Airlines	53.829	2,7%	Stefan Lang
7	vettore	BA Cityflyer	0	0,0%	
31	vettore	Belle Air	32.962	1,7%	
8	vettore	Blue Air	0	0,0%	
9	vettore	Brussels Airlines	37.592	1,9%	Stefan Lang
32	vettore	Carpatair	1.022	0,1%	
33	vettore	charter	5.699	0,3%	
10	vettore	City Jet	0	0,0%	
12	vettore	Darwin Airline	27.845	1,4%	
13	vettore	Flybe	0	0,0%	
14	vettore	Hop	2.146	0,1%	
16	vettore	Iberia	0	0,0%	
15	vettore	KLM	16.044	0,8%	Stefan Lang
11	vettore	Lufthansa	284.631	14,3%	Stefan Lang
17	vettore	Meridiana	8.283	0,4%	
18	vettore	Niki	18.622	0,9%	
19	vettore	Silver	0	0,0%	
20	vettore	Swiss	149.900	7,6%	Stefan Lang
30	vettore	Volotea	67.280	3,4%	
21	vettore	Vueling	306.637	15,5%	
		Totale	1.984.467	100,0%	

### Rappresentatività

Delegato	Somma di % WLU 2013
Aldo Bevilacqua	19,49%
Stefan Lang	53,24%
Nicoletta Masi	0,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>72,73%</b>

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente  
Andrea Camanzi