

Coordinamento a cura
della Direzione Relazioni
Istituzionali



1.	INTRODUZIONE	6
	Lettera del Presidente	6
	Lettera del Direttore Generale	7
2.	L'APPROCCIO METODOLOGICO	8
2.1	Approccio e organizzazione del documento	8
3.	IDENTITÀ DELL'ENTE	10
3.1	Identità	10
3.2	La missione e le principali funzioni	10
3.3	Le risorse umane	13
3.4	La struttura organizzativa dell'Ente	14
3.5	L'Enac sul territorio	18
3.6	La rete di relazioni	19
3.7	Le risorse finanziarie	27
4.	L' ENAC PER I CITTADINI	30
4.1	La vision: la centralità del passeggero	30
4.2	Il portale web: www.enac.gov.it	33
5.	RAPPORTO SOCIALE	40
	Le aree di competenza dell' ENAC	40
5.1	La tutela dei diritti del passeggero	42
5.1.1	Gli obiettivi	42
5.1.2	Le attività realizzate	42
5.1.2.1	La Carta dei Servizi aeroportuali	42
5.1.2.2	La Carta dei Diritti del Passeggero	48
5.1.2.3	L'informazione al passeggero	52
5.1.2.4	La tutela del diritto alla mobilità: la definizione dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	54
5.1.2.5	La tutela del diritto alla mobilità: la salvaguardia del principio della continuità territoriale	54
5.1.2.6	Il monitoraggio della puntualità e della regolarità dei voli	60
5.1.3	I risultati conseguiti	61
5.2	Gli aspetti economici del trasporto aereo	64
5.2.1	Gli obiettivi	64
5.2.2	Le attività realizzate	64
5.2.2.1	Gli accordi internazionali e il rilascio dei diritti di traffico	64
5.2.2.2	La salvaguardia della trasparenza delle tariffe	65
5.2.2.3	Il corretto utilizzo degli slot	67
5.2.2.4	La verifica della solidità economica e finanziaria delle compagnie aeree nazionali	68
5.2.2.5	La verifica dei requisiti minimi assicurativi ed il relativo potere sanzionatorio	70
5.2.2.6	L'affidamento in gestione degli aeroporti	71
5.2.2.7	Gli aeroporti a gestione diretta	74
5.2.3	I risultati conseguiti	78

5.3	L'attività negli aeroporti	80
5.3.1	Gli obiettivi	80
5.3.2	Le attività realizzate	80
5.3.2.1	Lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali	80
5.3.2.2	La valutazione dei programmi di sviluppo degli aeroporti	81
5.3.2.3	Gli investimenti infrastrutturali negli aeroporti	83
5.3.2.4	L'aeroporto eco-sostenibile	86
5.3.2.5	Il rapporto tra Enac e i soggetti aeroportuali	86
5.3.2.6	I Piani di emergenza aeroportuale	88
5.3.2.7	Focus: <i>Le attività di security: la sicurezza del passeggero inizia in aeroporto</i>	89
5.3.2.8	Le attività ispettive aeroportuali	92
5.3.3	I risultati conseguiti	93
5.4	La sicurezza dei voli	94
5.4.1	Gli obiettivi	94
5.4.2	Le attività realizzate	94
5.4.2.1	La certificazione degli aeroporti a garanzia della sicurezza delle infrastrutture di volo	94
5.4.2.2	L'interazione aeroporto - territorio	95
5.4.2.3	Il sistema delle certificazioni per la sicurezza del volo	97
5.4.2.4	La certificazione e la sorveglianza delle Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea e del personale di settore	97
5.4.2.5	La certificazione degli apparati di comunicazione, navigazione e sorveglianza	99
5.4.2.6	La certificazione degli aeromobili, dei prodotti aeronautici e delle organizzazioni di produzione e manutenzione	100
5.4.2.7	La certificazione degli operatori aerei	102
5.4.2.8	Il rilascio delle licenze aeronautiche	103
5.4.2.9	La certificazione degli handler	106
5.4.2.10	La certificazione di imprese e addetti alla Security	108
5.4.2.11	L'attività di sorveglianza per la Sicurezza del Volo	109
5.4.2.12	Focus: <i>L'attività ispettiva sugli operatori esteri di trasporto aereo: il Programma SAFA e la Black List</i>	109
5.4.2.13	Focus: <i>La sorveglianza sugli operatori nazionali di trasporto aereo e il Programma SANA</i>	110
5.4.2.14	La prevenzione per la sicurezza del volo e le linee programmatiche per il miglioramento della sicurezza	111
5.4.3	I risultati conseguiti	114
5.5	L'attività regolamentare	116
5.5.1	Gli obiettivi	116
5.5.2	Le attività realizzate	116
5.5.2.1	I settori regolamentati dall'Enac	116
5.5.2.2	Focus: <i>La regolamentazione dello spazio aereo nel Cielo Unico Europeo</i>	116
5.5.2.3	Focus: <i>La regolamentazione dello spazio aereo nazionale</i>	118
5.5.2.4	Focus: <i>La regolamentazione per la sicurezza del volo</i>	119
5.5.2.5	Focus: <i>L'attività normativa legata alla tutela dell'ambiente</i>	119

L'Enac pubblica il suo primo Bilancio sociale nell'intento fornire ai cittadini uno strumento che consenta loro, attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte politiche, una più consapevole valutazione della capacità di governo.

E' una scelta che rientra nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione, con i cittadini chiamati a un ruolo più attivo e partecipe. Ma il Bilancio sociale è anche uno strumento di comunicazione che tiene conto della centralità sempre maggiore del passeggero nell'ambito dell'aviazione civile.

Il nostro settore ha visto negli ultimi anni un grande mutamento. Si è passati dalla centralità del vettore, che era il vero elemento di traino, alla centralità degli aeroporti e, con essi, del passeggero.

L'aeroporto ha dato prova di una straordinaria capacità di canalizzare la domanda di chi viaggia e di soddisfarne i bisogni, siano essi primari o voluttuari. E' cresciuto non solo il numero dei passeggeri, che raddoppia ogni venti anni, ma anche la tipologia e la diversificazione delle esigenze di chi viaggia in aereo.

Un dato significativo per inquadrare rapidamente l'aviazione di ieri e quella di oggi: nel 1946 avevano volato in tutto il mondo 20 milioni di passeggeri. Nel 2009 solo in Italia i passeggeri sono stati oltre 135 milioni (in tutto il mondo più di due miliardi) e potremmo serenamente arrivare immediatamente a duecento milioni, se la domanda in forte crescita non fosse mitigata dagli elementi di anelasticità del sistema.

In Italia in questo momento il limite maggiore è costituito dalla capacità delle infrastrutture aeroportuali, che hanno bisogno di investimenti in tempi brevi e sicuri per assecondare la auspicabile ripresa della crescita del settore.

I volumi di traffico sempre più elevati hanno profondamente trasformato l'aeroporto, la sua funzione e le sue dimensioni.

Gli aeroporti non sono più luoghi di passaggio, ma punti focali di un orizzonte che abbraccia commercio e industria, turismo e alberghi, senza perciò dimenticare le necessarie connessioni intermodali.

Tutto ciò ha implicato una nuova centralità per il passeggero che con la crescita della propensione a utilizzare l'aereo si confronta con una maggiore accessibilità degli aeroporti, con accresciuti standard di sicurezza e con l'alta qualità dei servizi offerti.

Proprio alla luce di ciò, informare in modo chiaro e completo i cittadini che viaggiano in aereo è un atto dovuto di trasparenza istituzionale da parte dell'Enac, chiamato a rendere conto del proprio operato a un pubblico sempre più esteso, differenziato ed esigente.

Vito Riggio
Presidente Enac

L'Enac, in conformità con quanto suggerito dalla direttiva del 17 febbraio 2006 del Dipartimento della Funzione Pubblica, ha ritenuto opportuno redigere il suo primo bilancio sociale, in modo che l'insieme delle attività svolte nel corso del 2009 fosse accessibile, trasparente e valutabile da parte del proprio pubblico di riferimento.

Pur trattandosi di un documento di natura volontaria per l'Ente, che deve essere letto come una sorta di prolungamento del tradizionale bilancio economico, l'importanza del Bilancio sociale balzerà subito agli occhi del lettore.

Si tratta infatti del documento con il quale l'amministrazione si impegna a beneficio dei propri interlocutori, siano essi le istituzioni, gli operatori di settore, i passeggeri e i cittadini tutti, a rendere conto delle scelte operate, delle attività svolte e dei servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate e analizzando i processi decisionali e operativi.

A differenza del bilancio di esercizio, che per la sua natura tecnica non è immediatamente leggibile per il cittadino che non abbia specifiche competenze al riguardo, il bilancio sociale vuole rendere comprensibili e trasparenti le priorità e gli obiettivi dell'amministrazione, gli interventi realizzati e programmati, i risultati raggiunti.

L'obiettivo del Bilancio sociale è quello di fornire una rappresentazione chiara ed esauritiva delle attività dell'Ente. A partire dai necessari dati economici, patrimoniali e finanziari, il compito di questo strumento di rendicontazione sociale è quello di fornire una valutazione dell'impatto del lavoro svolto nel corso di un anno sull'insieme dei cittadini e sul territorio.

Rendere conto di quanto operato nel proprio settore di competenza è un onere che ogni amministrazione pubblica ha in quanto titolare di una funzione di tutela di interessi e di soddisfazione di bisogni dei cittadini.

L'interesse dei cittadini nel mandato istituzionale dell'Enac, Autorità unica di vigilanza, regolazione, controllo e certificazione per l'aviazione civile, è centrale non solo in quanto tutela dei diritti del passeggero e garanzia della qualità dei servizi, ma anche nella vigilanza sulla sicurezza del trasporto aereo con il continuo innalzamento dei suoi standard e nella promozione dello sviluppo dell'intero comparto garantendo al Paese l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

Il lettore troverà in queste pagine un resoconto dell'attività dell'Enac nel 2009. Il mio auspicio è che possa misurare e apprezzare, insieme con noi, il senso e la portata del nostro delicato mandato istituzionale.

Alessio Quaranta
Direttore Generale Enac

2.1 APPROCCIO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il Bilancio Sociale dell'Enac rispetta l'articolazione indicata dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla Rendicontazione Sociale nelle Amministrazioni Pubbliche del 17 febbraio 2006 e recepisce al suo interno le principali novità introdotte nel corso del tempo da studi e regolamentazione in materia.

Il documento si struttura come segue:

- la nota metodologica;
- la sezione “**Identità dell'Ente**” che illustra la *mission* istituzionale e le funzioni dell'Enac, il sistema di relazioni con organi istituzionali italiani, comunitari ed internazionali, la struttura organizzativa e le risorse finanziarie ed umane di cui l'Ente dispone;
- la sezione “**Vision dell'Ente**” che descrive le linee strategiche e le politiche prioritarie individuate per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali;
- la sezione “**Rapporto Sociale**” che presenta le attività dell'Ente individuando per ciascuna:
 - gli obiettivi;
 - le attività realizzate;
 - i principali risultati conseguiti nell'anno 2009;
 - gli attori coinvolti;
 - la normativa di riferimento;
 - il glossario.

Questa struttura fornisce al lettore le informazioni utili a conoscere l'Enac, anche attraverso l'utilizzo di un linguaggio chiaro e fruibile nella descrizione delle sue funzioni e attività.

La finalità principale del Bilancio Sociale Enac è, infatti, quella di favorire la comprensione del ruolo istituzionale dell'Ente da parte dei cittadini.

Per facilitare la lettura del documento, le attività istituzionali dell'Enac sono state analizzate e riclassificate nelle seguenti aree:

- la tutela dei diritti del passeggero;
- gli aspetti economici del trasporto aereo;
- l'attività negli aeroporti;
- la sicurezza dei voli;
- l'attività regolamentare.

L'APPROCCIO METODOLOGICO

Il processo di realizzazione del primo Bilancio Sociale Enac ha coinvolto tutte le strutture organizzative dell'Ente.

La redazione del documento, in tale ottica, si configura anche quale sperimentazione di ampia portata per migliorare meccanismi organizzativi dell'Enac, in particolare in termini di gestione di informazioni e di dati, e per sviluppare un approccio di condivisione di progetto da utilizzare anche per il futuro.



L'Ente nazionale per l'aviazione civile (Enac) nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, nonché fatte salve le competenze specifiche degli altri enti aeronautici, agisce come unica autorità di regolazione tecnica, certificazione e vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile e cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.

L'Easa, Agenzia Europea della Sicurezza Aerea, è un Ente giuridico che si occupa di definire i livelli comuni di sicurezza e di protezione ambientale nel settore dell'aviazione civile tra i Paesi aderenti all'Unione Europea.

L'Icao - Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile - è l'Agenzia specializzata delle Nazioni Unite la cui mission è quella di sviluppare un sistema di gestione dell'aviazione civile internazionale che sia sicuro ed efficiente, nonché sostenibile.

Tra le attività dell'Icao rientrano l'elaborazione e l'aggiornamento della normativa del settore aeronautico recepita dai 190 Stati aderenti al fine di garantire il livello minimo di sicurezza.

3.1 IDENTITA'

L'Enac, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, agisce quale Autorità unica di regolazione, certificazione e sorveglianza nel settore del trasporto aereo; istituito con il decreto legislativo n. 250 del 1997, l'Ente Pubblico non economico è sottoposto all'indirizzo, alla vigilanza e al controllo del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

L'Ente ha assorbito le funzioni precedentemente attribuite alla Direzione Generale dell'Aviazione Civile (Civilavia), al Rai (Registro Aeronautico Italiano) e all'Enga (Ente Nazionale Gente dell'Aria).

Nello svolgimento delle proprie attività l'Enac opera conformemente alla normativa comunitaria, nonché agli standard indicati dall'Icao (*International Civil Aviation Organization*) e dall'Easa (*European Aviation Safety Agency*).

3.2 LA MISSIONE E LE PRINCIPALI FUNZIONI

La Missione

Nello svolgimento della propria attività istituzionale di regolazione e di controllo del settore aereo l'Ente promuove lo sviluppo dell'aviazione civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

La missione pone in evidenza gli obiettivi primari del mandato istituzionale: la **sicurezza**, la **qualità dei servizi**, la **tutela dei diritti**, l'**equa competitività** per facilitare lo **sviluppo dell'aviazione** civile e, in ultima analisi, anche lo **sviluppo economico** dell'intero Paese. Nel perseguire la sua missione, l'Enac rivolge l'attenzione al passeggero ed alla società, finalizzando la propria azione alle esigenze dell'utente, in particolare, e del cittadino, in generale. Il termine "promuovere" sottolinea che l'Ente è impegnato a favorire lo sviluppo dell'aviazione civile, obiettivo che persegue anche attraverso iniziative di cooperazione e confronto con gli altri soggetti del settore.

Il raggiungimento di questi obiettivi avviene nel rispetto di alcuni "valori" che orientano l'azione dell'amministrazione. L'Enac agisce in **autonomia** dopo aver valutato con **attenzione** il contesto istituzionale e di mercato attraverso le **professionalità** di cui dispone

in termini tecnici, gestionali e manageriali. La determinazione delle scelte tiene conto delle risorse a disposizione e della necessaria integrazione tra i soggetti coinvolti.

L'Enac, così come indicato dall'art. 687 del Codice della Navigazione, opera nelle diverse aree dell'aviazione civile ed è responsabile dell'implementazione delle attività di regolazione e di controllo del trasporto aereo:

Il controllo sulla qualità dei servizi e la tutela dei diritti del passeggero

Per garantire il rispetto degli standard qualitativi e dei diritti del passeggero, l'Enac cura la definizione e la verifica dei parametri di qualità dei servizi aeroportuali e di trasporto aereo. Qualità e tutela dei servizi sono garantite anche attraverso lo svolgimento di attività di certificazione, di formazione e di riqualificazione professionale del personale.

Gli aspetti economici del trasporto aereo

Nell'ambito delle attività legate agli aspetti economici, l'Enac provvede alla valutazione dei **programmi d'intervento aeroportuali** e all'elaborazione delle proposte di investimento e di sviluppo del sistema infrastrutturale e operativo. Rientra tra le competenze dell'Enac anche l'istruttoria per **l'affidamento in concessione** delle strutture e dei servizi aeroportuali che viene effettuata sulla base della valutazione del livello di affidabilità, efficienza e competitività dei soggetti economici e imprenditoriali coinvolti. L'Enac provvede, inoltre, alla **regolazione tariffaria**, alla predisposizione degli **accordi di traffico**, al rilascio delle **licenze di esercizio**. Rilevante anche l'attività relativa all'esame delle problematiche economiche del trasporto aereo a livello internazionale.

L'attività negli aeroporti

L'Enac, riconoscendo la strategicità dell'organizzazione infrastrutturale del nostro Paese, si occupa dell'elaborazione delle proposte di pianificazione e di sviluppo del sistema aeroportuale nazionale. Infatti, l'Ente effettua l'esame e la valutazione dei **progetti di sviluppo aeroportuali**, dei programmi d'intervento e dei piani d'investimento aeroportuale. Inoltre, nelle forme previste dalla normativa vigente, l'Enac gestisce l'affidamento dei beni del demanio aeroportuale, l'ap-



La sicurezza del passeggero è garantita mediante le attività di regolamentazione, certificazione, autorizzazione e concessione, nonché di coordinamento, controllo, ispezione e attività sanzionatoria che l'Enac svolge in tutti gli ambiti del trasporto aereo: dagli aeromobili alle infrastrutture aeroportuali; dall'inquinamento ambientale al personale di terra e di volo.

posizione dei vincoli di competenza nelle zone limitrofe agli aeroporti e la definizione dei parametri per la determinazione della capacità aeroportuale ai fini dell'attività di gestione delle bande orarie.

La regolazione per la sicurezza: *safety* e *security*

Compito dell'Enac è quello di garantire, mediante le attività di regolazione e controllo, la **sicurezza dell'utente**, intesa sia nella sua accezione di **safety**, quale forma di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche, che di **security**, quale forma di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite che possono essere messe in atto in aeroporto e a bordo degli aeromobili.

Le attività di *safety* prevedono, tra le altre, la certificazione e il controllo sulle condizioni di sicurezza degli aeromobili e degli aeroporti, l'implementazione di programmi di sorveglianza nazionali ed internazionali sulle compagnie aeree quali il SANA (*Safety Assessment of National Aircraft*) ed il SAFA (*Safety Assessment of Foreign Aircraft*) il cui risultato a livello europeo è l'inserimento nella "Black List" delle compagnie aeree che non soddisfano gli standard di sicurezza comunitari.

Anche nell'ambito della *security*, l'Enac svolge un ruolo fondamentale in quanto presiede il CISA (Comitato Interministeriale per la Sicurezza del Trasporto Aereo e degli Aeroporti), organo deputato all'elaborazione delle politiche in materia. L'Ente agisce inoltre verificando l'attuazione del Programma Nazionale di Sicurezza ed esaminando i Programmi di Sicurezza delle Compagnie Aeree nazionali ed estere, ma anche provvedendo alla certificazione degli addetti alla sicurezza e dei vari operatori aeroportuali (agenti, handler, istruttori, ispettori), nonché curando i rapporti con l'industria nazionale e internazionale per favorire l'adeguamento dei sistemi di sicurezza alle nuove tecnologie.

L'attività di regolamentazione

Nonostante la normativa in campo aeronautico discenda dall'ambito internazionale e comunitario, l'attività di regolamentazione rappresenta una delle principali funzioni dell'Enac che dispone del **potere di proposta** e partecipazione alle **attività di indirizzo, programmazione e garanzia** dello sviluppo del sistema di trasporto aereo ed aeroportuale.

L'Enac esercita, inoltre, la propria attività regolatoria nei settori

della progettazione, costruzione e manutenzione degli aeromobili; nelle attività di formazione e certificazione del personale di volo e di terra; nel settore della sicurezza, mediante la regolamentazione del trasporto aereo e delle infrastrutture aeroportuali; in ambito economico. Infine, nell'ottica della tutela dell'ambiente, l'Enac provvede all'attuazione di circolari e regolamenti volti a prevenire e contenere le diverse forme di inquinamento legate alle attività aeronautiche.

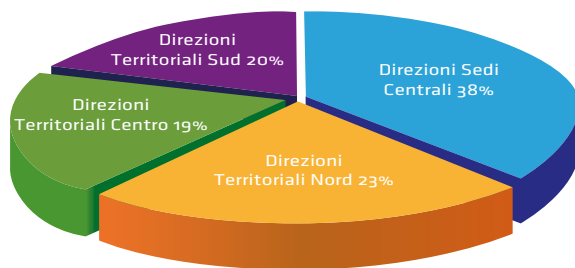
3.3 LE RISORSE UMANE

Nell'espletare le proprie funzioni l'Enac può contare su di una dotazione organica specializzata. Il personale dipendente dell'Ente è articolato in quattro aree di attività:

- a) dirigenziale - 4,5%
- b) professionale - 15,6%
- c) operativa (ispezione, vigilanza e controllo aeroportuale) - 23,4%
- d) tecnico-economico-amministrativa - 56,5%

Le figure che seguono illustrano la distribuzione delle risorse tra le sedi centrali e le sedi periferiche:

Figura 1: Distribuzione delle risorse umane Enac tra sedi centrali e periferiche



Fonte: dati organico Enac 2009

Figura 2: Le risorse umane impiegate nelle sedi centrali e periferiche

Direzione	Organico (n. unità)
Direzioni Sedi Centrali	386
Direzioni Territoriali Nord	228
Direzioni Territoriali Centro	194
Direzioni Territoriali Sud	204
Tot.	1012

Fonte: dati organico Enac 2009



Con l'obiettivo di fornire un servizio che risponda a standard qualitativi sempre più elevati, l'Enac investe nello sviluppo del proprio personale e si impegna nell'attivazione di piani di formazione, corsi di aggiornamento e programmi volti a valorizzare e potenziare la professionalità delle Risorse Umane dell'Ente. Nel 2009, l'Ente ha definito ed avviato il **Piano biennale di Formazione (2009/2010)** contenente una serie di iniziative diversificate: corsi di formazione trasversale volti all'aggiornamento del personale (a titolo esemplificativo, il corso "La privacy e le misure minime di sicurezza per la tutela dei dati personali"); corsi di formazione specialistici volti allo sviluppo di specifiche competenze (si citano, tra gli altri, quello relativo all'idoneità al volo – Airworthiness, il corso per Ispettori SAFA ed il corso per Ispettori Security).

Per ottimizzare le attività relative alla formazione, l'Ente ha definito la **Procedura Organizzativa "Gestione della formazione"** al fine di adottare un sistema di formazione continua del personale. All'interno di tale procedura è prevista l'erogazione sia di corsi "in house", che si avvalgono della professionalità di docenti interni, che di corsi esterni, cosiddetti "a catalogo", relativi ad attività specifiche in considerazione delle diverse funzioni svolte dai dipendenti.

3.4 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

Rappresentante legale dell'Ente, il **Presidente** esercita funzioni di indirizzo e programmazione, proponendo al **Consiglio di Amministrazione** la definizione degli obiettivi e dei programmi da realizzare per la successiva approvazione.

Al CdA, inoltre, è assegnato il compito di deliberare in ordine alla definizione e modifiche dello statuto, del regolamento amministrativo-contabile, del contratto di programma, del regolamento dell'organizzazione e del personale, del regolamento delle tariffe per le prestazioni di servizi e degli altri regolamenti necessari al funzionamento e all'espletamento dei compiti dell'Ente.

L'attività di tutti gli uffici ed unità operative si svolge sotto la gestione del **Direttore Generale**, il quale assicura il co-

ordinamento operativo dei servizi, delle articolazioni territoriali, nonché l'unità di indirizzo tecnico-amministrativo dell'Ente.

Il Direttore Generale si avvale del contributo del Comitato Consultivo Economico Giuridico che esprime parere non vincolante su proposte di regolamenti riguardanti la sicurezza, l'esercizio delle attività di trasporto aereo e la gestione degli aeroporti.

La macrostruttura dell'Enac si articola in **Direzioni Centrali**, deputate allo svolgimento di attività istituzionali con funzioni di coordinamento per settori omogenei, e in **Direzioni di staff** di supporto all'Ente, aventi funzioni di carattere trasversale.

Le Direzioni Centrali:

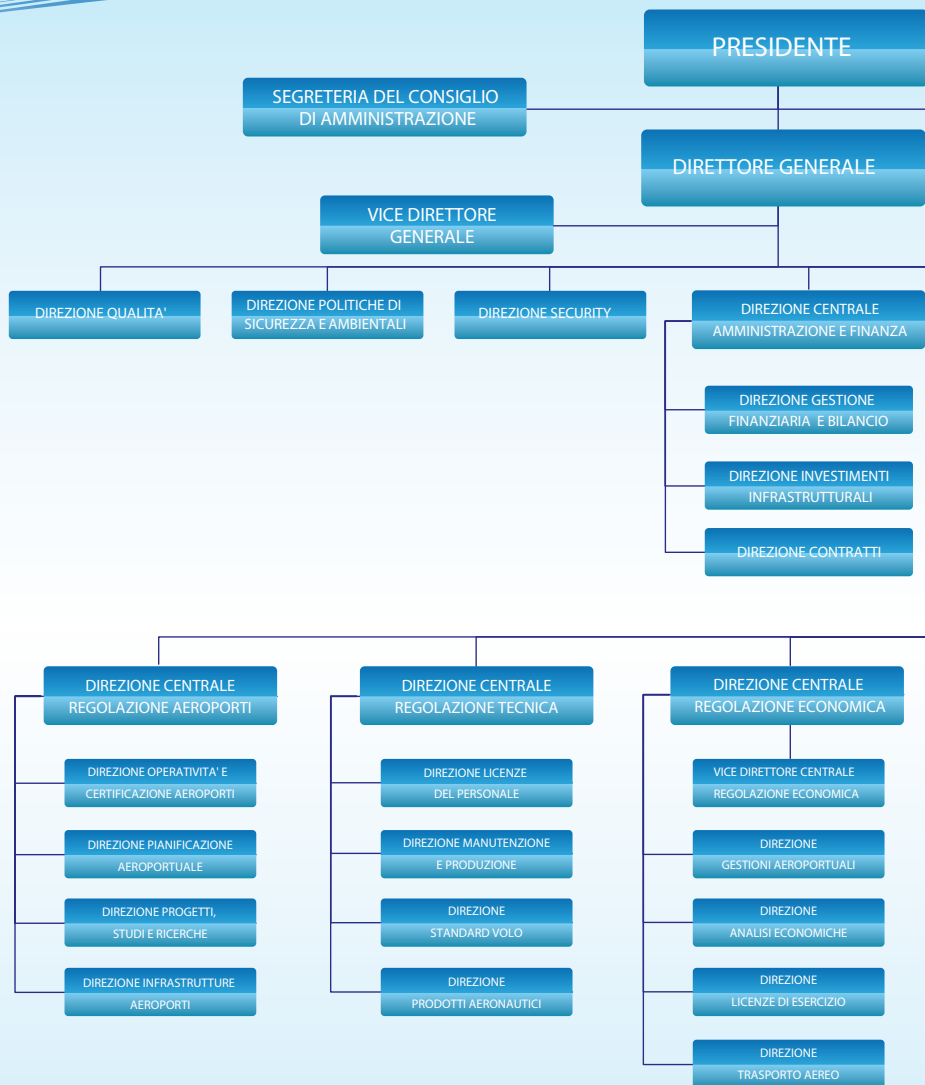
- Direzione Centrale Operazioni
- Direzione Centrale Regolazione Aeroporti
- Direzione Centrale Regolazione Economia
- Direzione Centrale Regolazione Spazio Aereo
- Direzione Centrale Regolazione Tecnica

Le Direzioni in Staff al Direttore Generale:

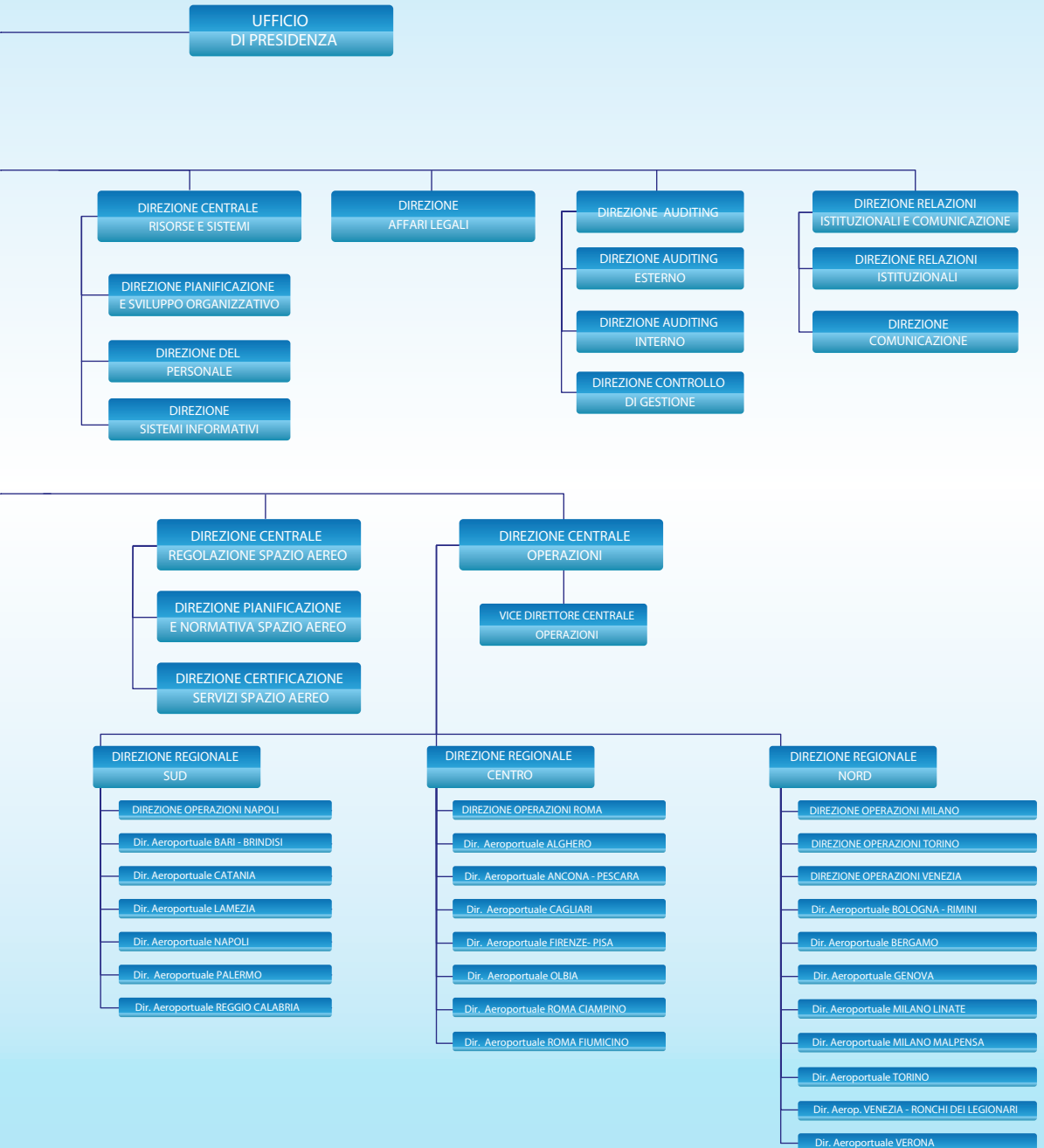
- Direzione Centrale Amministrazione e Finanza
- Direzione Centrale Risorse e Sistemi
- Direzione Affari Legali
- Direzione Auditing
- Direzione Politiche di Sicurezza e Ambientali
- Direzione Qualità
- Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione
- Direzione Security

Nella figura di seguito si riporta l'organigramma dell'Enac.





IDENTITÀ DELL'ENTE



3.5 L'ENAC SUL TERRITORIO

Le funzioni affidate dal legislatore all'Enac, in particolar modo presso gli aeroporti, non possono prescindere dal presidio del territorio; l'Ente dispone perciò di una sede centrale e di sedi territoriali presso i **maggiori aeroporti italiani**.

La sede dell'ENAC

La sede legale è a Roma
in Viale Castro Pretorio, 118 - 00185

Figura 3: La mappatura dei maggiori aeroporti italiani aperti al traffico commerciale



Fonte:Enac

La presenza capillare dell'Enac sul territorio nazionale è garantita dalle Direzioni aeroportuali; il **Direttore aeroportuale**, anche mediante il potere di ordinanza di cui dispone, adotta provvedimenti di certificazione, autorizzazione e sanzione ed assicura un efficiente coordinamento dei soggetti aeroportuali.

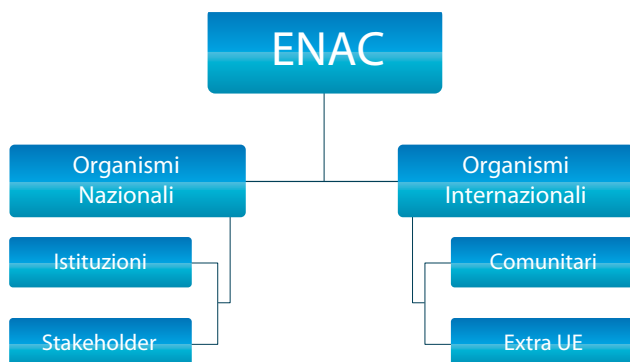
Rientrano tra le responsabilità della Direzione aeroportuale:

- la verifica della qualità dei servizi aeroportuali, del rispetto della carta dei diritti del passeggero e della carta dei servizi;
- il monitoraggio dei servizi di linea nazionali ed internazionali ed il controllo sugli aeromobili in transito negli aeroporti in accordo con i programmi ispettivi nazionali e comunitari;
- l'espletamento di funzioni di polizia e vigilanza;
- il rilascio delle licenze di volo e dei certificati agli addetti alla sicurezza;
- l'immatricolazione degli aeromobili, la certificazione e trascrizione relative alla proprietà;
- la vigilanza sul rispetto del Contratto di Programma da parte della società di gestione;
- l'adozione del regolamento di scalo e la conseguente verifica della sua corretta attuazione.

3.6 LA RETE DI RELAZIONI

Nell'ambito delle proprie attività, l'Enac interagisce con diverse tipologie di soggetti portatori di interesse che operano a vario titolo nel settore dell'aviazione. È possibile effettuare una ripartizione in due macrocategorie: Organismi nazionali, a loro volta declinabili in Istituzioni e Stakeholder, e Organismi internazionali, da distinguere in Comunitari ed Extracomunitari.

Figura 4: Le relazioni tra l'Enac e gli altri attori del settore aeronautico



ORGANISMI NAZIONALI

In quanto Autorità per l'aviazione civile, l'Enac collabora con i diversi Organismi nazionali di settore.

Istituzioni

Il **Parlamento** rappresenta la sede nazionale deputata alla definizione delle norme che incidono anche sul trasporto aereo; per tale ragione l'Enac si rapporta ad esso al fine di poter seguire da vicino il trend normativo di settore. In qualità di Autorità dell'aviazione civile, inoltre, l'Ente è referente autorevole per l'approfondimento delle tematiche attinenti l'aviazione civile, tramite le audizioni parlamentari.

È compito dell'Enac anche dare riscontro alle richieste di informazioni utili a soddisfare le istanze dei Parlamentari italiani inerenti il settore aeronautico (interrogazioni, interpellanze, mozioni e question time).

Atti di sindacato ispettivo

L'Ente ha definito una procedura di gestione ed evasione degli atti di sindacato ispettivo trasmessi dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Questa attività è stata recentemente perfezionata attraverso la definizione e realizzazione di rapporti statistici a cadenza semestrale. Da questi studi è stato possibile estrapolare informazioni utili per migliorare i processi di gestione interna e velocizzare i tempi per la risposta. Nell'anno 2009 sono stati presentati 159 atti ai quali è stata fornita una risposta in un tempo medio di 37 giorni. I temi principalmente affrontati sono stati quelli relativi alle compagnie aeree e alla liberalizzazione del trasporto aereo.

Nello svolgere le funzioni istituzionali di propria competenza, l'Enac risponde al **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**, che esercita sull'Ente potere di indirizzo, vigilanza e controllo. Il rapporto tra i due soggetti è definito all'interno del Contratto di Programma che viene stipulato tra Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, e l'Enac.

Come stabilito, l'Enac ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti collaborano per:

- la programmazione dell'organizzazione del trasporto aereo;
- la pianificazione e lo sviluppo del settore aeroportuale;
- la predisposizione degli accordi internazionali e bilaterali;
- l'elaborazione della normativa di adeguamento ai principi e alle disposizioni internazionali;
- lo studio di particolari tematiche inerenti il settore.

Numerosi sono i contatti con il **Ministero dell'Interno** che, tramite gli Uffici di Polizia di Frontiera Aerea, si occupa del controllo e delle misure di security e dei controlli di frontiera. L'Enac, inoltre, collabora con le Prefetture per la redazione del programma di prevenzione di atti illeciti e dei piani di emergenza anche contro le più moderne tipologie di minaccia, quali attacchi batteriologici, chimici e nucleari, da applicare all'interno dell'ambito aeroportuale.

La collaborazione con il **Ministero della Salute** è invece finalizzata all'elaborazione di piani, profilassi e procedure da adottare in ambito aeroportuale in caso di epidemie e pandemie.

Con il **Ministero delle Politiche Agricole e Ambientali**, l'Enac ha attivato il Servizio CITES del Corpo Forestale dello Stato per vigilare sul rispetto delle Convenzioni Internazionali in materia di commercio di animali e piante.

Il **Ministero della Difesa - Aeronautica Militare** ha come compito principale quello di garantire la difesa aerea ovvero assicurare la costante vigilanza del territorio italiano da qualunque aggressione proveniente dal cielo attraverso la prevenzione e la neutralizzazione di ogni eventuale minaccia aerea.

L'Aeronautica Militare si occupa, inoltre, del controllo del traffico aereo su alcune aree del territorio nazionale (ad esempio, sul Lago di Garda) e della realizzazione di studi, ricerche e sperimentazioni nel campo aerospaziale; coordina la formazione dei piloti di aeroplano e di elicottero delle



altre forze armate e fornisce supporto nella ricerca e nel soccorso aereo di persone in difficoltà su terra e su mare.

Inoltre, l'Enac interagisce con l'**Agenzia delle Dogane e la Guardia di Finanza** nella conduzione di controlli di natura doganale e valutaria; tale collaborazione è finalizzata anche alla soppressione del traffico di stupefacenti e di opere d'arte.

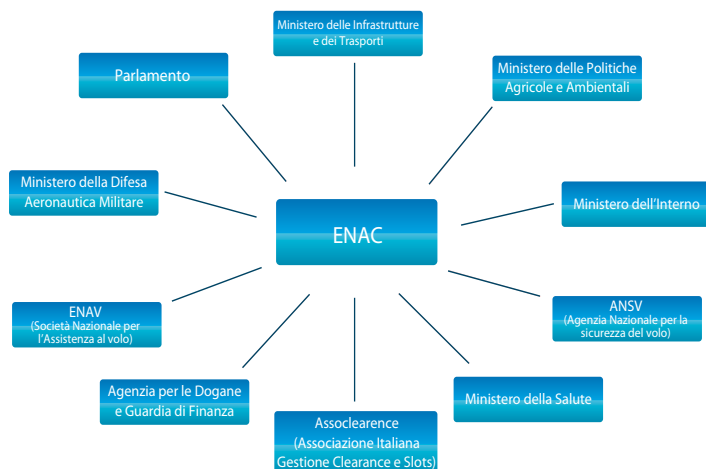
L'Enav SpA - Società Nazionale per l'Assistenza al Volo è la società italiana per l'assistenza ed il controllo del traffico aereo. Dal 1° gennaio 2001 società per azioni, a totale controllo pubblico, essa si occupa dell'esercizio dei servizi di assistenza al volo, dei sistemi e delle attività di sviluppo per l'erogazione dei servizi della navigazione aerea. Inoltre, l'Enav effettua studi e ricerche sui sistemi di navigazione e provvede alla formazione e all'addestramento di personale aeronautico specialistico interno ed esterno.

Così come stabilito dal legislatore, l'Enac effettua una costante attività di controllo sull'Enav anche attraverso la sua certificazione per la fornitura dei servizi di navigazione aerea.

L'Ansv - Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo è un'agenzia pubblica posta sotto la vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri per garantirne l'imparzialità rispetto agli attori del sistema. L'Agenzia realizza inchieste tecniche relative agli incidenti ed agli inconvenienti occorsi ad aeromobili dell'aviazione civile, per l'emanazione, se necessaria, delle opportune raccomandazioni di sicurezza che l'Enac recepisce. Conduce, inoltre, attività di studio e di indagine al fine di favorire il miglioramento della sicurezza del volo.

Assoclearance è l'**Associazione Italiana Gestione Clearance e Slots** composta da compagnie aeree e da gestori aeroportuali italiani con il compito di ottimizzare la distribuzione delle bande orarie e l'attribuzione degli slot ai vettori, tenendo conto delle richieste e della storicità. L'associazione fornisce ad Enac informazioni tempestive e puntuali in merito all'elenco delle bande orarie assegnate ed alle relative variazioni intervenute nel corso della stagione di traffico sui singoli aeroporti, anche in considerazione della recente circolare Enac che prevede l'irrogazione di sanzioni per gli operatori non ottemperanti alla normativa comunitaria e nazionale in materia.

Figura 5: I principali organismi nazionali con cui l'Enac interagisce



Stakeholder

Esistono altri soggetti associativi che operano nel settore dell'aviazione civile nazionale con cui l'Enac intrattiene relazioni che si declinano in diverse forme e tipologie di rapporti in considerazione dell'obiettivo perseguito.

Interlocutori fondamentali per l'Ente sono le associazioni di categoria cui aderiscono le società di gestione aeroportuale, le compagnie aeree, le società di handling ed i consumatori.

Scopo di relazioni costanti con tali soggetti è quello di garantire il loro coinvolgimento e al contempo di consentire loro di comprendere e valutare gli effetti dell'azione amministrativa attraverso tavoli e riunioni tecniche.

In linea con gli obiettivi della propria mission, vale a dire garantire la sicurezza e la tutela dei diritti dei passeggeri, l'Enac si rapporta costantemente con le associazioni di consumatori che forniscono un contributo alle attività dell'Ente. Principale interlocutore è il **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (Cncu)** un organismo interno del Ministero della Attività produttive, i cui compiti sono di tipo consultivo, propositivo e rappresentativo dei diritti dei consumatori e degli utenti.

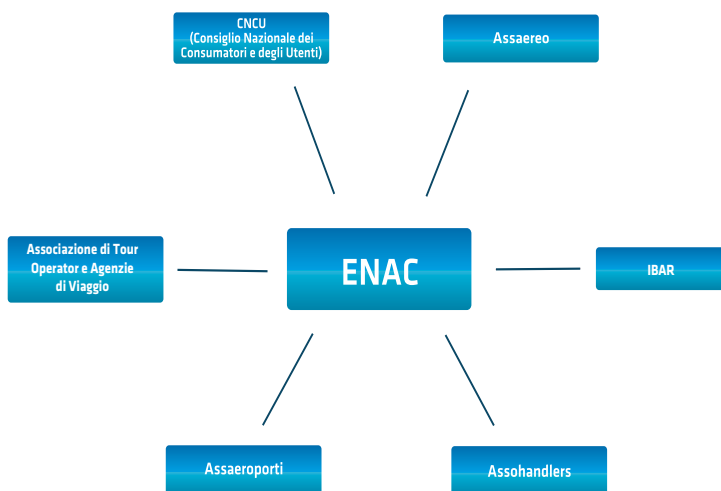


La Iata (International Air Transport Association) è l'organizzazione internazionale delle compagnie aeree a cui oggi aderiscono più di 230 vettori che svolgono servizi di linea, pari al 93% del traffico aereo internazionale. Una delle attività di maggior rilievo della Iata attiene alla predisposizione delle condizioni contrattuali di trasporto, in particolare per quel che concerne il profilo tariffario.

Sono chiamati a rappresentare il punto di vista degli associati presso i tavoli istituzionali promossi dall'Enac diversi soggetti:

- **Assaeroporti**, Associazione delle società di gestione degli aeroporti italiani;
- **Assaereo**, Associazione Nazionale Vettori e Operatori del Trasporto Aereo;
- **Ibar**, Italian Board Airline Representatives;
- **Assohandlers**, Associazione Nazionale degli Operatori di Handling;
- **Associazioni di Tour Operator e Agenzie di viaggio**.

Figura 6: Gli stakeholders dell'Enac



Le iniziative patrocinate dall'Enac

L'Enac concede il proprio patrocinio alle iniziative di carattere culturale, scientifico, sociale, educativo e sportivo che si propongono di promuovere e diffondere la cultura aeronautica. Nel corso del 2009, l'Enac ha patrocinato 13 progetti, tra cui si citano: "Gli angeli prendono il volo", campagna per la sensibilizzazione e la raccolta fondi a favore dei rifugiati organizzata e coordinata dall'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR); la "Summer School in Aviation Management", percorso formativo organizzato dall'Enac in collaborazione con l'Università di Bologna, volto a facilitare l'integrazione tra i principali attori del trasporto aereo nazionale ed internazionale.

ORGANISMI INTERNAZIONALI

L'Enac interagisce con i principali organismi internazionali attivi nel settore dell'aviazione civile, contribuendo alla definizione delle normative di settore, all'individuazione di standard applicabili al settore aereo, nonché alla regolamentazione degli aspetti concorrenziali.

Organismi Comunitari

L'Enac svolge quotidianamente la propria attività rapportandosi con le istituzioni e gli organismi europei di settore per seguire i lavori comunitari attinenti al trasporto aereo, al fine di fornire il proprio supporto nella definizione delle norme e garantire un'adeguata implementazione delle stesse all'interno del nostro Paese. Le diverse attività sono svolte presso il Consiglio, la Commissione ed i diversi gruppi tecnici che vengono costituiti a seconda delle materie da trattare.

L'**Easa** è l'Agenzia istituita dal Regolamento CE n. 1592 del 2002 per assicurare e garantire un elevato ed uniforme grado di sicurezza e protezione nell'aviazione in Europa. Essa ha competenze di carattere normativo e di certificazione e fornisce il supporto tecnico alla Commissione Europea. L'Enac partecipa in modo continuativo con proprio personale ai lavori dell'Agenzia.

Con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo dell'aviazione civile paneuropea, l'Enac interagisce con organismi competenti nelle diverse aree del settore aeronautico:

Eurocontrol - organizzazione civile e militare - sviluppa, coordina e pianifica l'attuazione di un sistema europeo uniforme per la gestione del traffico aereo. In tale ottica, Eurocontrol si prefigge: la standardizzazione dei regolamenti nazionali in merito all'utilizzo dello spazio aereo; la formazione del personale che si occupa, nei diversi Stati, del controllo del traffico aereo; la ricerca, sperimentazione e simulazione di nuovi sistemi di controllo.

L'**Ecac**, la Conferenza Europea dell'aviazione civile, può essere definita il punto di convergenza della cooperazione in materia di trasporto aereo a livello paneuropeo. L'organizzazione intergovernativa si prefigge il compito di assicurare uno sviluppo sicuro ed efficiente del trasporto aereo in Europa tramite l'armonizzazione delle politiche dei Paesi membri relative alla safety, alla se-



curity e alla tutela dell'ambiente. L'Ecac, inoltre, rappresenta un foro di discussione volto a promuovere anche la cooperazione con i Paesi Terzi e l'industria del settore.

Le **Jaa** (*Joint Aviation Authorities*) sono state costituite con il compito di coordinare e omogeneizzare le regole del settore della sicurezza, nell'ambito degli Stati membri. Ad oggi, le competenze tecniche sono transitate all'interno dell'EASA; rimangono invariate le attività formative che rientrano formalmente sotto l'egida Ecac (JAA -TO) in quanto ormai organismo associato.

Organismi extra UE

Visto il carattere internazionale che il trasporto aereo riveste, l'Enac agisce non solo in una dimensione europea, ma si relaziona anche con le organizzazioni istituite a livello internazionale, prima fra tutte l'Icao (*International Civil Aviation Organization*).

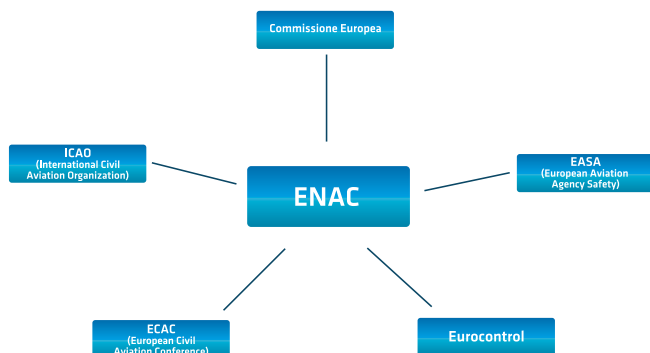
L'**Icao** è l'Agenzia specializzata delle Nazioni Unite con il compito di definire gli standard normativi e tecnici comuni nel settore dell'aviazione civile applicabili a tutti gli Stati aderenti.

Le attività dell'organizzazione si concentrano nel corso delle Assemblee Generali triennali e di quelle straordinarie, delle Conferenze interministeriali di alto livello, nei lavori permanenti del Consiglio e del Segretariato dell'Organizzazione, nei Comitati, nelle Commissioni e nei numerosi panel istituiti da quest'ultime.

Membro del Consiglio dell'Icao, l'Italia apporta il proprio contributo nei settori delle tecnologie e delle politiche di sviluppo. Con un funzionario che riveste il ruolo di Rappresentante Permanente Alternato presso il Consiglio con funzioni di *technical adviser*, l'Enac partecipa attivamente ai lavori dell'Assemblea Icao con una duplice funzione tecnica e organizzativa.

In particolare, nel corso del 2009, l'Ente ha partecipato, congiuntamente al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, ai lavori della Conferenza Diplomatica sulla revisione della Convenzione di Roma del 1952 il cui obiettivo è stato quello di sottoscrivere due Convenzioni sulle compensazioni economiche per danni a terzi in ambito aeronautico e nei casi di atti di interferenza illecita. Infine, con i suoi funzionari, l'Enac partecipa al Comitato di Protezione Ambientale nell'Aviazione (Caep), al Panel sulla security (Avsec), alla Divisione statistica (Sta) e al Panel sulle facilitazioni (Fal).

Figura 7: Gli organismi comunitari ed internazionali nel sistema di relazioni dell'Enac



3.7 LE RISORSE FINANZIARIE

Le fonti di finanziamento dell'Enac sono prevalentemente di due tipologie: finanziamenti pubblici ed entrate dell'Ente.

Le fonti di finanziamento dell'Enac sono utilizzate in parte per il funzionamento dell'amministrazione e, in parte, per la realizzazione delle attività connesse ai compiti istituzionali dell'Ente.

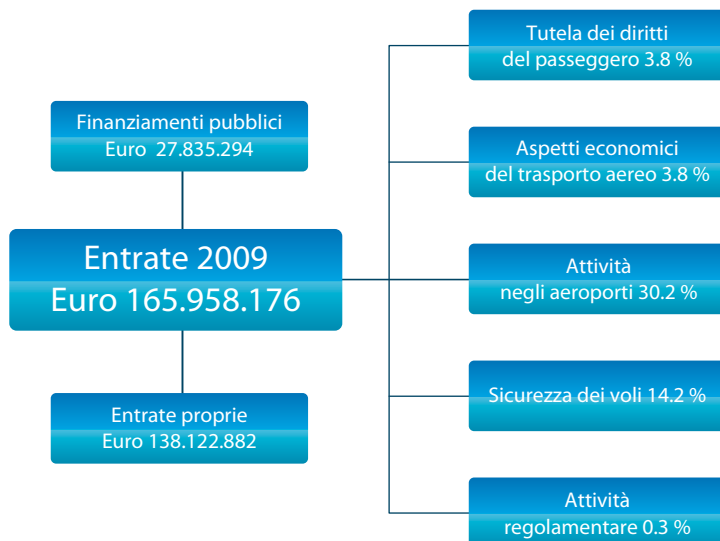
FINANZIAMENTI PUBBLICI	ENTRATE ENAC
<ul style="list-style-type: none"> ■ finanziamenti erogati dall'Unione Europea a favore della realizzazione di progetti infrastrutturali - € 2.018.940 ■ finanziamenti nazionali per investimenti aeroportuali (quota di cofinanziamento dei PON € 3.069.500 - trasferimento ordinario in conto capitale € 22.746.854) 	<p>TRASFERIMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ trasferimenti da parte dello Stato connessi all'espletamento dei compiti istituzionali dell'Ente - € 45.954.830 <p>ENTRATE PROPRIE</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ canoni per la concessione delle gestioni aeroportuali (legge 2 agosto 1985, n. 449, art. 7 successivamente integrata e modificata) - € 24.562.000 ■ contributo compensazione minori entrate (Legge 2 dicembre 2005, n. 248) - € 42.000.000 ■ tariffe per le prestazioni di servizi - € 22.767.000 ■ contributi, diritti di certificazione e documentazione degli iscritti a registri e albi - € 650.052 ■ interessi che si maturano sui prestiti, sui mutui ipotecari e sui conti correnti - € 201.900 ■ redditi dei beni immobili di proprietà dell'Ente - € 87.100 ■ altri proventi - € 1.900.000



Nella figura 8 sono riportate solo le percentuali delle risorse destinate ai diversi settori di competenza dell'Enac e non quelle utilizzate per sostenere i costi delle attività strumentali (pari al 47,7%) come, ad esempio, il personale e le spese logistiche.

Tale ripartizione evidenzia, inoltre, la rilevante quota dei finanziamenti pubblici indirizzata alla realizzazione di opere infrastrutturali.

Figura 8: La destinazione delle entrate per settore di competenza Enac nell'anno 2009



IDENTITÀ DELL'ENTE



4.1 LA VISION: LA CENTRALITÀ DEL PASSEGGERO

La *vision* dell'Enac consiste nella **promozione della cultura della sicurezza e della qualità**. Essa si esplicita in una serie di **attività** volte ad assicurare un livello sempre più elevato dei servizi e a raggiungere lo sviluppo competitivo del sistema dell'aviazione civile:

- **incrementare** la **capacità** di **analisi** (domanda, offerta, fabbisogni ed esigenze, scenari di sviluppo) del sistema dell'aviazione civile, al fine di anticiparne le problematiche e di garantirne la sicurezza;
- **contribuire**, in sinergia con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, alla **elaborazione strategica** del sistema aeroportuale nazionale e dell'utilizzo dello spazio aereo;
- **favorire** il **binomio competitività-occupazione** in tutte le realtà operative del sistema aeroportuale del Paese;
- **promuovere** e **sviluppare intese con** le **Amministrazioni centrali e locali**, finalizzate a favorire la nuova visione dell'aeroporto come centro e polo di ampie aggregazioni socio-economiche;
- **produrre** azioni permanenti di **dialogo con gli utenti** per accrescere l'informazione e la conoscenza del sistema dell'aviazione civile;
- **promuovere attività di ricerca e di studio** nel settore dell'aviazione civile, anche attraverso accordi di programma con i Ministeri, l'Università, gli istituti di ricerca e le imprese;
- **contribuire agli studi internazionali delle problematiche ambientali** per rispondere ai bisogni attuali del settore secondo criteri di sostenibilità.

Con riferimento alle aree di competenza dell'Ente, è possibile declinare la *vision* nelle seguenti **politiche prioritarie** volte a favorire il miglioramento dei servizi erogati al passeggero:

Figura 1: Le politiche prioritarie individuate dall'ENAC in relazione alla singola area di competenza e dal contesto di riferimento



Fonte: elaborazione Manuale della qualità dell'Enac

L'analisi degli scenari e la definizione delle politiche prioritarie relative alle singole aree di competenza hanno permesso di individuare le **linee strategiche** che sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Enac nell'ambito della propria *mission* e concorrono a migliorare il servizio e le politiche a favore del passeggero.



LE LINEE STRATEGICHE DELL'ENAC

- Promuovere il miglioramento della qualità del servizio ai passeggeri;
- Svolgere un ruolo proattivo per lo sviluppo del trasporto aereo mediante la programmazione e l'ottimizzazione delle sue componenti;
- Consolidare i rapporti con le Istituzioni;
- Sviluppare sistemi di analisi economico-finanziaria sui vettori e sui gestori aeroportuali per individuare le linee di sviluppo del trasporto aereo e garantire la concorrenzialità del mercato;
- Contribuire allo sviluppo del piano nazionale degli aeroporti sulla base delle singole realtà e delle esigenze del territorio;
- Consolidare il modello nazionale della gestione totale degli aeroporti;
- Sviluppare un sistema di governo della sicurezza che garantisca la conoscenza e la valutazione dei fenomeni e degli eventi aeronautici e un'incisiva azione di controllo sulle varie componenti interessate (tra gli altri: aeroporti, vettori nazionali ed esteri, personale, aziende aeronautiche);
- Promuovere la cultura aeronautica e la conoscenza del settore dell'aviazione civile;
- Definire le modalità per l'acquisizione di risorse finanziarie e fonti di reddito per sostenere le iniziative strategiche dell'Enac;
- Ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione per le attività dell'Ente;
- Assicurare lo sviluppo dell'organizzazione e delle risorse umane anche attraverso attività di formazione e valorizzazione delle professionalità.

4.2 IL PORTALE WEB: WWW.ENAC.GOV.IT

L'Enac ha rafforzato il livello di interazione con il cittadino trasformando il proprio spazio in rete in un portale complesso ma "trasparente" quale efficace strumento di servizio per dialogare con l'utenza in generale.

On-line da dicembre 2008, il portale è stato progettato con la finalità di contribuire ad accrescere la conoscenza sul funzionamento del settore, offrendo una panoramica completa, immediata, veloce e fruibile anche da un pubblico meno esperto.

Il portale è stato realizzato nel pieno rispetto dei requisiti di accessibilità agli strumenti informatici da parte delle persone disabili stabiliti dalla legge n. 4 del 2004.

Dal mese di marzo 2009, è inserito tra i siti governativi nazionali in virtù dell'assegnazione del dominio ".gov.it" concessa in base al raggiungimento di determinati livelli di qualità, sicurezza e aggiornamento dei servizi erogati a cittadini e imprese.

La Home Page

Nell'home page sono visualizzabili le principali sezioni in cui il portale è strutturato e sono pubblicati tutti gli ultimi aggiornamenti e le news. Un motore di ricerca agevola la navigazione anche all'utente meno esperto. Nell'immagine che segue viene rappresentata la home page e le principali sezioni in cui è articolata.



Aeroporti e compagnie aeree

In quest'area vengono pubblicati l'elenco delle compagnie aeree nazionali titolari di Licenza di esercizio di Trasporto aereo e la **Black List** comunitaria.

I Diritti dei Passeggeri

La sezione informa su: **tutela dei diritti dei passeggeri**, cosa portare a bordo, **scioperi** e modalità di reclamo in caso di disservizi.

La Regolazione per la Sicurezza

La sezione contiene le informazioni sull'attività dell'Enac per garantire la **sicurezza del volo e dei passeggeri**.

La Regolazione Economica

L'area rimanda ai settori di cui l'Enac regola l'aspetto economico: **aeroporti e trasporto aereo**.

L'Ambiente

La sezione offre una panoramica sulle tematiche connesse allo **sviluppo** del trasporto aereo **in relazione all'ambiente**, fornendo riferimenti normativi, news e appuntamenti di particolare rilevanza nel settore.

La Normativa

La sezione consente di consultare la **normativa internazionale** (Convenzioni Trattati e Protocolli, Regolamenti e Direttive comunitarie), quella **nazionale** (con Leggi e Decreti) e quella prodotta dall'**Enac** (Regolamenti e Circolari).

Sala Stampa

Nell'area sono pubblicati i **Comunicati Stampa** emanati dall'Enac: in tempo reale si rendono di dominio pubblico notizie e posizioni dell'Ente.

Primo Piano

In questo spazio della Home Page vengono pubblicate di volta in volta notizie e informazioni che necessitano di particolare evidenza e attenzione.

Dalla Home Page è possibile accedere alla sezione **Biblioteca**, servizio on-line di consultazione dei cataloghi della biblioteca dell'Enac che ospita un considerevole numero di volumi.

Alla voce **Contatti** sono immediatamente individuabili le strutture Enac di riferimento per l'utenza oltre che per gli organi di stampa.

Contatti | **Mappa** | **Bandi e Concorsi** | **Modulistica** | **Biblioteca** | **Link** | **Accessibilità** | **Posta certificata**

Aggiornata la black list comunitaria



Publicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea l'aggiornamento trimestrale della black list comunitaria, l'elenco dei vettori con divieto operativo sul territorio della Comunità.

L'elenco completo è disponibile nella sezione "I Diritti dei Passeggeri - Black List".

In Evidenza

- ▶ **Ultimi aggiornamenti**
- ▶ **Ricerca Prescrizioni di Aeronavigabilità**
- ▶ **Albi Registro del Personale di Volo**
- ▶ **Registrazione Aeromobili**
- ▶ **Regolamenti**
- ▶ **Le Circolari**
- ▶ **Consultazione Normativa**
- ▶ **Coordinate per i pagamenti**
- ▶ **Prescrizioni Operative**
- ▶ **Registrazione Newsletter**

La sezione **Link** permette di essere indirizzati ai siti web di soggetti istituzionali ed operativi nazionali ed internazionali (istituzioni, associazioni, compagnie aeree, aeroporti, industrie aeronautiche, media).

Cliccando su **Modulistica** il passeggero potrà, tra l'altro, inviare on line un reclamo o una segnalazione in caso di disservizio.

Nella sezione **Bandi e Concorsi** vengono resi disponibili i documenti relativi a bandi di gara e concorsi per il reclutamento di personale pubblicati dall'Enac.

In Evidenza

Da questo menu è possibile accedere direttamente ad alcune sezioni del portale quali ad esempio gli ultimi **aggiornamenti**, normativa Enac, prescrizioni di aeronavigabilità, registrazione aeromobili e personale di volo. È inoltre possibile iscriversi alla **Newsletter**, servizio attraverso il quale sono inviate via e-mail informazioni sulle principali novità pubblicate sul portale.

I contenuti generali

Il portale offre un servizio di informazione completa su tutti gli aspetti dell'aviazione civile, rispondendo alle esigenze conoscitive dei diversi pubblici di riferimento: istituzioni, cittadini, passeggeri, personale di volo, operatori del settore e organi di stampa.

Particolare attenzione è riservata alla sezione Diritti dei Passeggeri, all'interno della quale sono consultabili la **Carta dei Diritti del Passeggero**, gli schemi riepilogativi delle tutele previste in caso di disservizi, le tutele previste per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (**PMR**), le voci che compongono il biglietto aereo, le informazioni utili sugli **articoli che possono essere portati a bordo o inseriti nei bagagli da stiva**, le compagnie presenti nella **Black List** comunitaria, i **controlli di sicurezza** e gli eventuali **scioperi** del settore.

È possibile, inoltre, effettuare reclami e segnalazioni sugli eventuali disservizi subiti, utilizzando specifici **moduli on-line**.

Ulteriori sezioni consultabili sono relative a:

- la **normativa internazionale e nazionale** di settore che è possibile consultare insieme ai regolamenti e alle circolari Enac;

The screenshot shows the ENAC website interface. At the top, there is a navigation bar with links: [Cerca](#), [Mappe](#), [Dati e Contatti](#), [Mobilità](#), [Difesa](#), [Link](#), [Accessibilità](#), [Pagine correlate](#). The ENAC logo is prominently displayed on the left. Below the logo is a search bar with the text 'CERCA NEL SITO' and 'Ricerca Italiana'. A vertical menu on the left lists various sections: [L'Enac](#), [Aerporti e Compagnie Aeree](#), [Diritti dei Passeggeri](#), [La Regolazione per la Sicurezza](#), [La Regolazione Economiche](#), [L'Ambiente](#), [La Normativa](#), [La Certificazione](#), and [Sito Smeaga](#). The 'La Normativa' section is expanded, showing a sub-menu with: [Normativa internazionale](#), [Normativa nazionale](#), and [Normativa ENAC](#). The main content area displays the title 'La Normativa' and a list of international regulations: [Internazionale \(con Convenzioni, Trattati e Protocolli, Annessi, CAD, Regolamenti e Direttive comunitari\)](#), [Internazionale \(con Leggi, Decreti, etc.\)](#), and [TAXI \(Regolamenti, Circolari, etc.\)](#). A 'Stampa pagina' button is visible at the bottom of the content area.

- le **mappe interattive degli aeroporti italiani e delle avio-eli-idrosuperfici** che rendono disponibili schede tecniche con informazioni relative a ciascun aeroporto italiano con un volume superiore a 10.000 passeggeri e la visualizzazione delle aviosuperfici, elisuperfici ed idrosuperfici presenti sul territorio italiano, con dati relativi alla loro gestione, autorizzazione e sorveglianza;
- le **licenze del personale** dove è possibile trovare:
 - informazioni utili al personale di volo, con indicazioni su licenze e scuole di volo; al personale manutentore, con informazioni dettagliate su modalità di rilascio, estensione e rinnovo delle licenze ed un sistema online di prenotazione esami; ai controllori di volo, con una serie di informazioni relative alle modalità di conversione, rilascio ed estensione delle licenze;
 - indicazioni sulla documentazione richiesta per l'iscrizione all'Albo/Registro del Personale di Volo;
 - servizio FAQ (*frequently asked questions*) che ha l'obiettivo di soddisfare la necessità di informazione di chi ha un interesse professionale verso il mondo aeronautico. Le FAQ sono risposte a quesiti posti dall'utenza per ottenere chiarimenti relativi alle licenze del personale.



The screenshot shows the ENAC website interface. At the top, there is a navigation bar with links: "Contatti", "Mappe", "Dati e Concorsi", "Biblioteca", "Biblioteca", "Link", "Accessibilità", and "Porta Certificata". Below this is a banner image of an airport terminal with the ENAC logo and the text "ENAC - ENAC - ENAC". A search bar is visible on the left with the text "CERCA NEL SITO" and "Ricerca Avanzata". The main content area is titled "Licenze del Personale" and lists several categories: "Personale di Volo", "Personale Manutentore", and "Controllore del Traffico Aereo". There is also a "stampa pagina" button and a "vai a inizio pagina" button.



La pubblicazione sul sito di numerose informazioni ha soddisfatto in misura sempre maggiore l'utenza, come risulta dalla riduzione delle domande inoltrate direttamente alla struttura competente.

- la **Registrazione aeromobili** dove è possibile trovare tutte le indicazioni sugli atti per i quali è obbligatoria la trascrizione: ad esempio le dichiarazioni di costruzione, i passaggi di proprietà, l'iscrizione e la cancellazione di ipoteca su aeromobili in costruzione, l'immatricolazione di aeromobili.

The screenshot shows the ENAC website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Contatti, Mappa, Bandi e Concorsi, Modulistica, Biblioteca, Link, Accessibilità, and Posta certificata. Below this is the ENAC logo and a large image of an aircraft on a tarmac. The main content area is titled 'Navigabilità' and contains text explaining the concept of 'aeronavigabilità' and the role of ENAC in certifying aircraft and personnel. A sidebar on the left lists various topics, and a sidebar on the right provides a detailed list of sub-topics under 'Navigabilità'.

- le **Relazioni con il Pubblico** dove sono disponibili i contatti degli Uffici Enac aperti al pubblico:
 - la Direzione Comunicazione, che svolge le funzioni di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
 - l'Ufficio Gente dell'Aria;
 - l'Ufficio Registro Aeromobili;
 - la Direzione Licenze del Personale;
 - le Direzioni Aeroportuali;
 - le Direzioni Operazioni.

Contatti | Mappa | Bandi e Concorsi | Modestifica | Biblioteca | Link | Accessibilità | Posta certificata

ENAC
ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

CERCA NEL SITO
Ricerca Avanzata

Le Relazioni con il Pubblico

• Ufficio Gente dell'Aria
• Ufficio Registro Aeromobili
• Direzione Licenze del Personale
• Direzioni Aeroportuali
• Direzioni Operazioni

Le Relazioni con il Pubblico

Al sensi della legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" la Direzione Comunicazione ha il compito di:

- assicurare le relazioni con il pubblico ed il servizio assistenza per i diritti di partecipazione di cui alla legge 241/90, modificata ed integrata dalla legge 150/2000, fornendo informazioni relative agli atti e allo stato dei procedimenti;
- assicurare la comunicazione istituzionale rivolta ai cittadini, alla collettività e agli altri enti, illustrando le attività ed il funzionamento dell'Ente, e sviluppare nuovi canali di comunicazione ed interazione con l'utenza;
- promuovere l'immagine dell'Ente, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- coordinare le attività di gestione e aggiornamento continuo dei siti Intranet ed Internet dell'Ente;
- assicurare la comunicazione interna;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse in materia di aviazione civile.

Figura 2: Le pagine più visitate nel 2009

Pagina	Numero di visite
Home Page	789.815
Ricerca	273.487
Aeroporti e Compagnie	132.225
I Diritti dei Passeggeri	109.307
L'Enac	103.295
La Regolazione per la Sicurezza	89.044
La Normativa	76.358
La Carta dei Diritti del Passeggero	74.427
Compagnie Aeree	66.246
La Regolazione Economica	23.846
L'Ambiente	14.776
Numero Verde	9.582



5 LE AREE DI COMPETENZA DELL'ENAC

Nella sezione “Rapporto sociale” sono descritte le attività istituzionali dell'Enac classificate nelle seguenti aree:

- la tutela dei diritti del passeggero;
- gli aspetti economici del trasporto aereo;
- l'attività negli aeroporti;
- la sicurezza dei voli;
- l'attività regolamentare.

Nel capitolo *“La tutela dei diritti del passeggero”* sono descritte tutte le attività svolte per il miglioramento dei servizi aeroportuali e del trasporto aereo, per la tutela dei diritti del passeggero e per la salvaguardia del diritto alla mobilità.

Nel capitolo *“Gli aspetti economici del trasporto aereo”* sono illustrate le attività volte a favorire l'incremento dei collegamenti aerei verso i paesi extracomunitari, a garantire la continuità del trasporto aereo, ad evitare il congestionamento del traffico aeroportuale, ad assicurare la gestione efficiente degli aeroporti italiani e a garantire la trasparenza delle tariffe praticate dalle compagnie aeree.

Nel capitolo *“L'attività negli aeroporti”* sono indicate tutte le attività compiute al fine di tutelare la sicurezza dei passeggeri e dei cittadini all'interno degli aeroporti e di sviluppare il sistema aeroportuale italiano.

Nel capitolo *“La sicurezza dei voli”* vengono illustrate le attività di certificazione e di vigilanza poste in essere per la sicurezza in volo e in prossimità degli aeroporti.

Nel capitolo *“L'attività regolamentare”* viene descritto il ruolo dell'Enac nell'attuazione della normativa internazionale e comunitaria relativa al settore dell'aviazione civile e, in particolare, alla sicurezza del volo e alla tutela ambientale.



- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- *Codice della Navigazione*

5.1.1 GLI OBIETTIVI

Attraverso la verifica dell'applicazione della normativa comunitaria e nazionale e le attività di informazione e comunicazione, l'Enac persegue i seguenti obiettivi a tutela dei diritti del passeggero:

- assicurare adeguati livelli qualitativi e quantitativi dei servizi aeroportuali, vigilando sul rispetto della Carta dei Servizi aeroportuali e della Carta dei Diritti del Passeggero;
- migliorare la puntualità dei voli e la regolarità dei servizi aeroportuali attraverso un'azione concertata tra i diversi attori aeroportuali;
- tutelare il diritto alla mobilità in caso di sciopero nel settore del trasporto aereo;
- vigilare sulla salvaguardia del principio di continuità territoriale.

5.1.2 LE ATTIVITÀ REALIZZATE

5.1.2.1 La Carta dei Servizi aeroportuali

La Carta dei Servizi aeroportuali è lo strumento creato per definire il livello qualitativo dei servizi che il gestore aeroportuale si impegna a garantire ai passeggeri.

Attraverso questo documento, redatto sulla base delle linee guida emanate dall'Enac, le società di gestione assumono precisi impegni circa il livello dei servizi offerti.

Gli standard qualitativi e quantitativi garantiti dal gestore aeroportuale sono rilevati attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori appositamente individuati.

Gli indicatori di qualità determinati dall'Enac sono:

- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche;
- comfort e qualità dell'informazione al pubblico;
- servizi per i passeggeri a ridotta mobilità;
- aspetti relazionali e comportamentali.

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

In ogni aeroporto è presente una **Unità di gestione della Carta dei Servizi**, presieduta dal Direttore aeroportuale e composta da rappresentanti dell'Enac, della società di gestione, delle compagnie aeree operanti sullo scalo e degli altri operatori aeroportuali. L'Unità ha il compito di verificare la rispondenza fra i livelli qualitativi rilevati e quelli previsti nella Carta dei Servizi. Le Carte, redatte dai singoli aeroporti, sono pubblicate con cadenza annuale, in seguito all'approvazione dell'Enac.

Con l'obiettivo di individuare, in maniera condivisa, le azioni più opportune per migliorare i servizi, è stato istituito il **Comitato per il miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali**.

Il Comitato, coordinato da un funzionario dell'Enac e composto da rappresentanti della società di gestione, delle compagnie aeree e degli handler operativi sull'aeroporto, monitora con cadenza mensile i servizi aeroportuali attraverso i dati forniti dal gestore.

L'Enac ha individuato 7 indicatori, selezionati fra quelli della Carta dei Servizi, utili a verificare il livello qualitativo dei servizi di maggiore rilevanza per l'utenza:

- 1) tempo di attesa ai banchi accettazione;
- 2) tempo di attesa ai posti di controllo security;
- 3) tempo di attesa al controllo passaporti;
- 4) numero di bagagli disguidati per malfunzionamento del BHS/HBS (sistemi di smistamento e di ispezione dei bagagli da stiva);
- 5) tempo di riconsegna primo e ultimo bagaglio;
- 6) percezione pulizia toilette;
- 7) ritardi nella partenza degli aeromobili.

Il Comitato provvede, inoltre, all'analisi di:

- a) report giornaliero fornito dal gestore sulle attività aeroportuali;
- b) reclami dei passeggeri pervenuti all'Enac, alla società di gestione e alle compagnie aeree;
- c) rilievi degli ispettori dell'Enac;
- d) ogni altra segnalazione pervenuta.



L'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC), nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, nonché fatte salve le competenze specifiche degli altri enti aeronautici, agisce come unica autorità di regolazione tecnica, certificazione e vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile, mediante le proprie strutture centrali e periferiche, e cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari.

Le Carte dei Servizi

Nel corso del 2009, l'Enac ha approvato le seguenti Carte dei Servizi Aeroportuali

- Alghero
- Ancona
- Bari - Brindisi
- Bergamo - Orio al Serio
- Bologna
- Bolzano
- Brescia
- Cagliari
- Catania
- Crotone
- Firenze
- Genova
- Grosseto
- Lamezia Terme
- Milano Linate
- Milano Malpensa
- Napoli
- Olbia
- Palermo
- Perugia
- Pescara
- Pisa
- Reggio Calabria
- Roma Ciampino
- Roma Fiumicino
- Siena
- Torino
- Treviso
- Trieste - Ronchi dei Legionari
- Venezia
- Verona

Di seguito si riportano i grafici dei dati rilevati dal **Comitato per il miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali** in base ai 7 indicatori di qualità utilizzati per monitorare il livello dei servizi erogati. I dati si riferiscono a tre dei principali scali per traffico passeggeri del Paese selezionati per area geografica.

Legenda

Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale: l'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero di ritardi dei voli in partenza da attribuire alla responsabilità del gestore ed il numero totale dei voli in partenza

Bagagli disguidati: l'indicatore rappresenta il numero dei bagagli che non vengono imbarcati sul volo di destinazione ogni 1000 bagagli transitati.

Tempi di riconsegna bagagli (primo e ultimo): l'indicatore rappresenta il tempo medio per la riconsegna del primo e ultimo bagaglio del volo, misurato in minuti.

Percezione del livello di pulizia delle toilettes: l'indicatore rappresenta la percentuale dei passeggeri soddisfatti circa il posizionamento, la gestione e la pulizia delle toilettes presenti in aerostazione.

Attesa coda al check in: l'indicatore rappresenta il tempo di attesa (in minuti) di un passeggero dal posizionamento in coda al suo arrivo davanti al banco di registrazione.

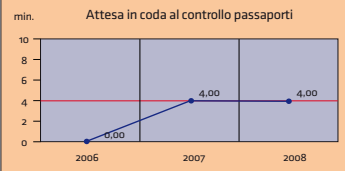
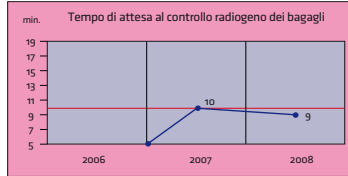
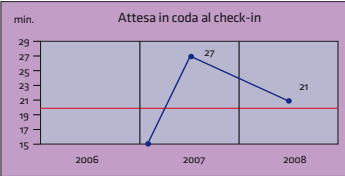
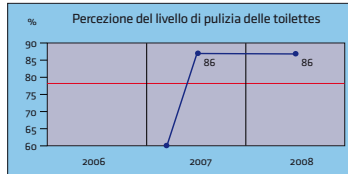
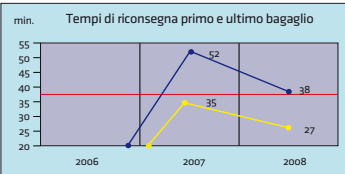
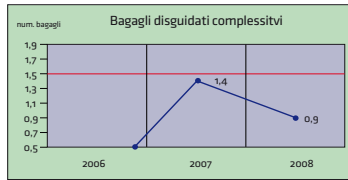
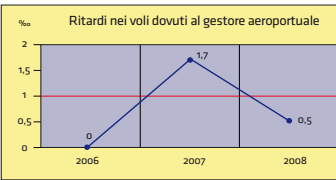
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli: l'indicatore rappresenta il tempo di attesa (in minuti) di un passeggero dall'inserimento in coda al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi.

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

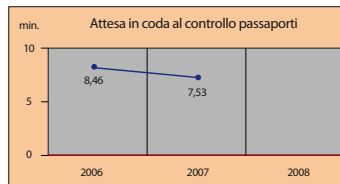
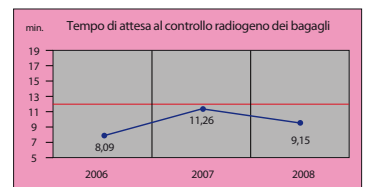
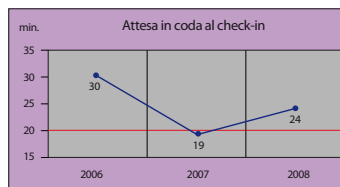
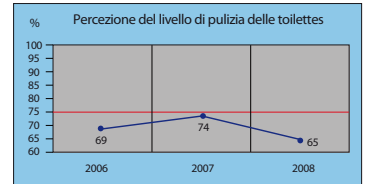
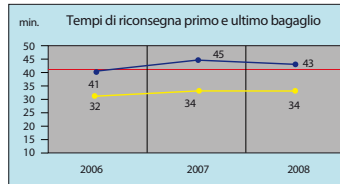
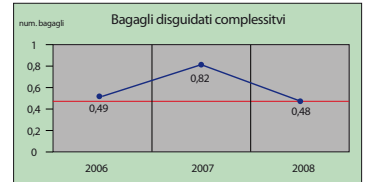
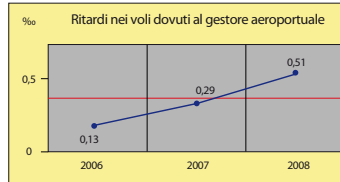
Scheda 1: Monitoraggio qualità aeroporto Milano Malpensa

AEROPORTO DI MALPENSA	2006	2007	2008
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	-	1,7	0,5
Bagagli disguidati complessivi	-	1,4	0,9
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	-	35	27
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	-	52	38
Percezione del livello di pulizia delle toilettes	-	86	86
Attesa in coda al check-in	-	27	21
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	-	10	9
Attesa in coda controllo passeggeri	-	4	4



Scheda 2: Monitoraggio qualità aeroporto Roma Fiumicino

AEROPORTO DI FIUMICINO	2006	2007	2008
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	0,13	0,29	0,51
Bagagli disguidati complessivi	0,49	0,82	0,48
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	31,56	34,44	34,13
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	41,36	45,19	43,46
Percezione del livello di pulizia delle toilettes	68,95	74,2	64,8
Attesa in coda al check-in	30,14	18,56	23,54
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	8,09	11,26	9,15
Attesa in coda controllo passeggeri	8,46	7,53	-

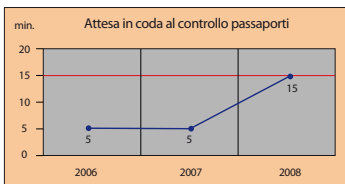
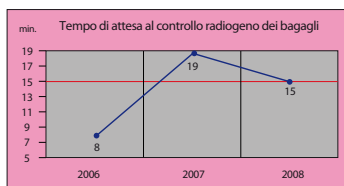
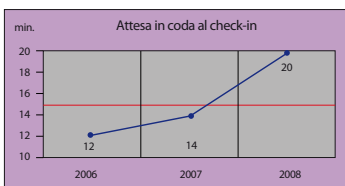
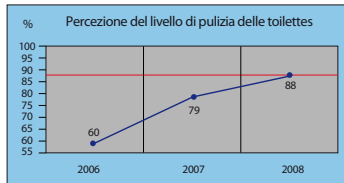
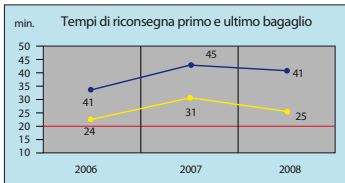
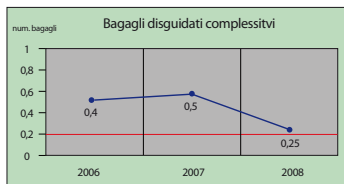
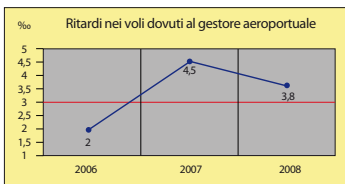


RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Scheda 3: Monitoraggio qualità aeroporto Catania

AEROPORTO DI CATANIA	2006	2007	2008
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	2	4,5	3,8
Bagagli disguidati complessivi	0,4	0,5	0,25
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	24	31	25
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	34	44	41
Percezione del livello di pulizia delle toilettes	60	79	88
Attesa in coda al check-in	12	14	20
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	8	19	15
Attesa in coda controllo passeggeri	5	5	15



5.1.2.2 La Carta dei Diritti del Passeggero

Il Codice della Navigazione (art. 687) affida all'Enac la **tutela dei diritti del passeggero e della qualità dei servizi**.

Infatti, L'Enac è stato designato **organismo responsabile** dell'applicazione in Italia della normativa comunitaria per la tutela dei diritti del passeggero e della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni in materia.

Tale compito è stato attribuito con il Decreto Legislativo n. 69 del 2006, per quello che riguarda la corretta applicazione del **Regolamento (CE) n. 261/2004** e, più recentemente, con il Decreto legislativo n. 24 del 2009 per garantire l'attuazione del **Regolamento (CE) n. 1107/2006**.

La tutela dei diritti di cui il passeggero gode non può essere perseguita senza una loro effettiva conoscenza: per questa ragione l'Enac si è impegnato in un'attività di divulgazione, predisponendo appositi materiali informativi.

La **Carta dei Diritti del Passeggero** è una guida che contiene informazioni per l'utente in caso di disservizi. Redatta per la prima volta nel 2001 e giunta nel 2009 alla sua 6ª edizione, la Carta è stata distribuita negli aeroporti italiani, con una tiratura complessiva di oltre mezzo milione di copie.

L'ultima edizione, presentata nel marzo 2009, è stata aggiornata tenendo conto delle recenti disposizioni europee sui diritti dei passeggeri diversamente abili e del regolamento per il trasporto dei liquidi a bordo degli aeromobili. La sesta edizione contiene, inoltre, la nuova sezione "Tariffe Trasparenti" che consente ai passeggeri di conoscere tutte le voci di costo che compongono il prezzo finale del biglietto aereo.

L'Enac ha curato, inoltre, la pubblicazione **Conosci i tuoi Diritti - Guida Rapida sui diritti del passeggero nei casi di disservizi nel trasporto aereo** distribuita ad oggi in 900.000 copie. L'opuscolo costituisce uno strumento di informazione semplice e sintetico sui diritti dei passeggeri in materia: di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo; di smarrimento, ritardata consegna e danneggiamento dei bagagli; di obblighi delle compagnie aeree riguardo il trasporto di passeggeri PMR - passeggeri a mobilità ridotta.

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Nel periodo 2006-2007, l'Enac ha organizzato **corsi di formazione** al personale distaccato presso le sedi aeroportuali finalizzati a garantire il rispetto della Carta dei diritti e ad assicurare la qualità dei servizi. Infatti, l'Ente svolge **attività di vigilanza** presso gli aeroporti per verificare la corretta applicazione dei regolamenti in materia di tutela dei diritti attraverso ispezioni semestrali.

La trattazione dei reclami

In caso di **negato imbarco (overbooking)**, **cancellazione** o **ritardo prolungato del volo**, il passeggero deve inoltrare il proprio reclamo alla Compagnia Aerea e/o ai Tour Operator con i quali si è stipulato il contratto di trasporto (Regolamento (CE) n. 261/2004).

Nel caso in cui alle richieste inoltrate non vengano fornite risposte entro sei settimane o queste non siano ritenute adeguate, è possibile presentare reclamo alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato se il disservizio è occorso all'estero.

Nei casi di disservizi relativi ai **diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta**, il passeggero può inviare eventuali richieste alla Compagnia aerea con la quale si è stipulato il contratto di trasporto e/o alle Società di gestione dell'aeroporto interessato (Regolamento (CE) n. 1107/2006).

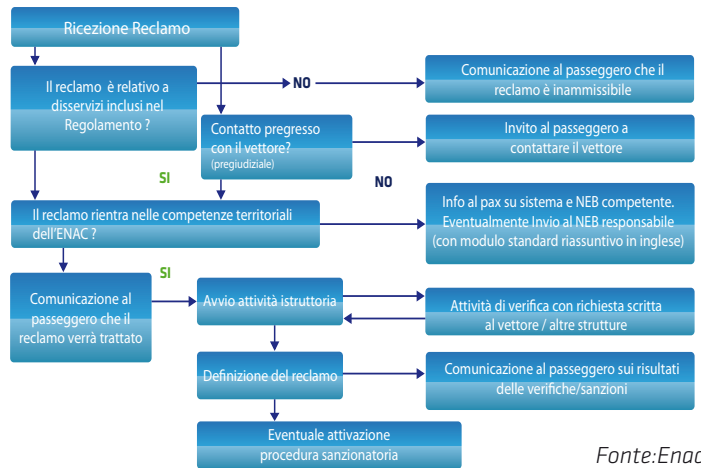
Il reclamo, inoltre, può essere inviato all'Enac utilizzando il modulo on-line disponibile sul portale dell'Ente o, in alternativa, alla struttura Carta dei Diritti dell'Ente per posta (viale Castro Pretorio, 118 00185 Roma), via fax (al numero 06 445969493) o via e-mail (indirizzo pax.disabili@enac.gov.it).

L'Enac, ricevuto il reclamo, si accerta che rientri tra i casi previsti dai regolamenti comunitari e nelle sue competenze nazionali. Quando il reclamo è accolto, viene comunicato al passeggero l'avvio della procedura di verifica che l'Ente conduce coinvolgendo le proprie strutture interne e i soggetti esterni, di volta in volta, interessati. Infine, il passeggero è informato dei risultati e di eventuali procedure sanzionatorie avviate dall'Enac.

La figura che segue rappresenta il processo della gestione dei reclami presso l'Ente dalla fase di ricezione sino a quella di eventuale attivazione della procedura sanzionatoria.



Figura 1: Procedura di gestione dei reclami del passeggero presso l'Enac per i disservizi inclusi nel Reg. CE n. 261/04 e nel Reg. CE n. 1107/06



Fonte: Enac

Per agevolare l'invio delle segnalazioni e dei reclami all'Enac, sono disponibili sul portale dell'Ente tre diversi moduli da compilare direttamente on-line per i reclami relativi a: presunti disservizi previsti dai regolamenti comunitari ed altri aspetti riguardanti la qualità dei servizi aeroportuali.

ENAC
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Home > I Diritti dei Passeggeri > La Carta dei Diritti del Passeggero > Reclami > Modulo reclamo

CARTA DIRITTI DEL PASSEGGERO
Modulo di reclamo per negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato (Regolamento CE 261/2004)

Reclamo presentato da

nome*

cognome*

residenza*

città*

cap*

nazione*

telefono

fax

e-mail*

Cause del Reclamo*

Negato imbarco (art.4)

Cancellazione del volo (art.5)

Ritardo del volo (art.6)

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO



ENAC
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Home > I Diritti dei Passeggeri > Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta > Reclami > Modulo reclamo

CARTA DIRITTI DEL PASSEGGERO

Modulo di reclamo sul mancato rispetto del Regolamento CE 1107/2006 relativo ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

Al fine di semplificare la valutazione della Sua segnalazione, Le ricordiamo che il reclamo deve essere inviato:

- alla **Compagnia Aerea** per problematiche verificatesi nelle fasi di Acquisto/prenotazione e Assistenza a bordo;
- alla **Società di Gestione** per problematiche verificatesi nelle fasi di Assistenza a terra.

Potrà inoltre presentare reclamo all'ENAC in qualità di Organismo designato italiano per l'applicazione del Regolamento.

Si ricorda che i rami contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Il reclamo è già stato inviato?

alla **Compagnia Aerea**

NO SI

quando

alla **Società di Gestione**

NO SI

quando



ENAC
Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Home > I Diritti dei Passeggeri > La Carta dei Diritti del Passeggero > Segnalazioni > Modulo segnalazione/disservi

CARTA DIRITTI DEL PASSEGGERO

Modulo segnalazione/ suggerimenti

Rivenduti segnalazioni/suggerimenti per disserviti occorsi negli aeroporti nazionali quali, ad esempio, la ritardata consegna, il danneggiamento o lo smarrimento del bagaglio registrato, il malfunzionamento dell'ufficio Relazioni con la Clientela oppure problematiche relative alla qualità dei servizi offerti dalla società di gestione dell'aeroporto, consentono all'ENAC di rilevare i ritardi ed esigenze degli utenti per il costante miglioramento del servizio prestato dagli Operatori del trasporto aereo.

Avvertenza: questo Modulo non sostituisce le modalità di reclamo nei confronti delle compagnie aeree come indicato nella Carta dei Diritti del Passeggero e nella Guida Rapida Conosci i Tui Diritti

Segnalazione eseguita da

nome*

cognome*

residenza

città

cap

nazione

telefono

fax

e-mail

In occasione del volo

compagnia aerea

numero del volo

data del volo



oltre **10.000**

Moduli raccolti e trattati dal 2006 ad oggi

oltre **7.000**

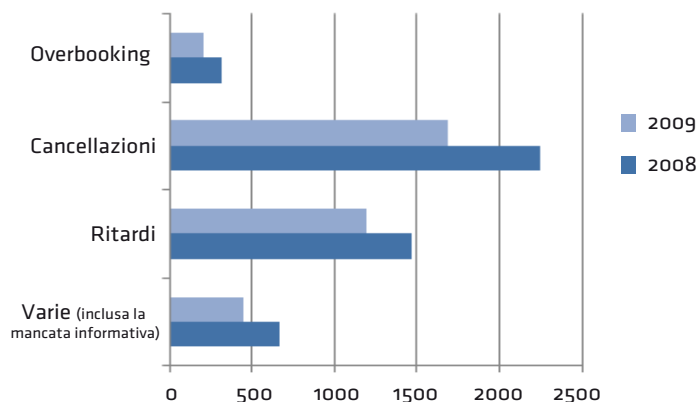
E-mail ricevute e trattate dal 2007 ad oggi

- Decreto legislativo 24 febbraio 2009, n. 24 recante la disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
- Decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69 recante le disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato
- Regolamento (CE) n. 1107 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo
- Regolamento (CE) n. 261 dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato
- Codice della Navigazione

La seguente figura rappresenta il numero di reclami ricevuti dall'Enac negli anni 2008 e 2009 relativi ai disservizi per i quali il Regolamento (CE) n. 261/04 offre tutela:

- overbooking - Regolamento (CE) n. 261/04, art. 4
- cancellazioni - Regolamento (CE) n. 261/04, art. 5
- ritardi - Regolamento (CE) n. 261/04, art. 6
- mancata informativa - Regolamento (CE) n. 261/04, art. 14

Figura 2: Reclami dei passeggeri con raffronto 2008-2009



Fonte: dati Enac

5.1.2.3 L'informazione al passeggero

Un passeggero informato che conosce i propri diritti ha maggiori possibilità di farli rispettare. Per questo motivo l'Enac utilizza numerosi strumenti di informazione e comunicazione che consentono al passeggero di essere sempre aggiornato e di interagire in modo efficace e diretto con l'Ente.

• Il portale web enac.gov.it

L'Enac fornisce informazioni utili ai passeggeri relativamente a tutti gli aspetti del volo: dall'elenco dei voli garantiti in caso di scioperi nazionali alla Black List, dagli articoli consentiti in cabina ai moduli per l'invio on-line dei reclami per disservizi.

• Il Numero Verde 800 898 121

Questo servizio, disponibile dal **lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00**, offre informazioni e risposte su quesiti relativi alle

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

compagnie aeree nazionali ed estere operanti in Italia, alla Black List europea, al sistema dei controlli per la sicurezza e alla Carta dei Diritti del Passeggero. Nel corso del 2009 con 18.140 chiamate, il Numero Verde si è confermato un punto di riferimento per l'utenza del trasporto aereo grazie anche al continuo aggiornamento del personale preposto sui temi affrontati.

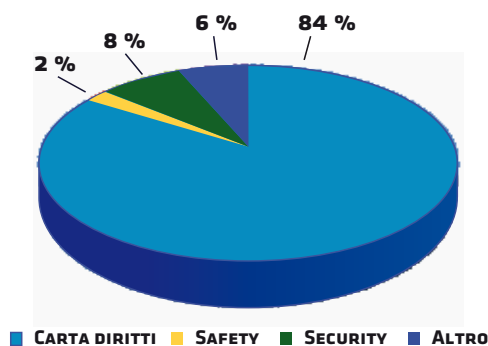
- **Linea Amica, il contact center della Pubblica Amministrazione**

Il 24 aprile 2009, l'Enac ha aderito all'iniziativa *Linea Amica* promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, sottoscrivendo un protocollo di intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica ed il Foromez. Il network dei centri di contatto delle pubbliche amministrazioni mette a disposizione dei cittadini un servizio di call center (**803 001** da telefono fisso, **06 828881** da cellulare) ed un portale web (**www.lineamica.gov.it**).

- **Il collegamento quotidiano con l'emittente Isoradio**

Il 31 luglio 2006, l'Enac, coadiuvato dalle società di gestione degli aeroporti interessati, ha avviato la collaborazione con Isoradio, il servizio RAI che offre notizie ed informazioni a chi è in viaggio. L'Ente informa su ritardi, cancellazioni, scioperi, condizioni meteo avverse che possono causare il rallentamento delle attività degli scali con un collegamento pomeridiano alle ore **16.55, dal lunedì al venerdì** e durante le principali festività e con comunicazioni straordinarie in caso di eventi che potrebbero avere ripercussioni per i passeggeri.

Figura 3: Numero verde - telefonate ricevute dal 1° gennaio al 31 dicembre 2009



Fonte: dati Enac



Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dai territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge.

254

Valutazioni di programmi di volo presentati dalle compagnie aeree per assicurare l'effettuazione di servizi aerei essenziali in occasione di scioperi nel 2009

€ 19.998.932

Spesi per oneri di servizio pubblico

11

Convenzioni stipulate con le compagnie aeree

10

Conferenze di servizi

16

Interventi per garantire la corretta applicazione della convenzione

40.290

Collegamenti assicurati con i finanziamenti statali

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Compagnie aeree
- Assaereo
- Assaeroporti
- Enti territoriali
- Organizzazioni sindacali

5.1.2.4 La tutela del diritto alla mobilità: la definizione dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero

L'attività dell'Enac è volta anche a garantire i servizi aerei essenziali in caso di sciopero e vigila sulla salvaguardia del principio di continuità territoriale a tutela del **diritto alla mobilità** di tutti i cittadini.

In caso di **sciopero** proclamato dal personale che opera nell'aviazione civile (controllori di volo, piloti, assistenti di volo, tecnici di volo, personale di terra, personale tecnico addetto alle manutenzioni, dipendenti delle compagnie aeree e delle società di gestione), l'Enac individua i collegamenti da garantire per limitare i disagi al passeggero, assicurando:

- la continuità territoriale;
- il trasporto di merci deperibili, animali vivi, medicinali, generi di prima necessità;
- il trasporto di merci necessarie per il rifornimento delle popolazioni e per la continuità delle attività produttive ritenute indispensabili.

5.1.2.5 La tutela del diritto alla mobilità: la salvaguardia del principio della continuità territoriale

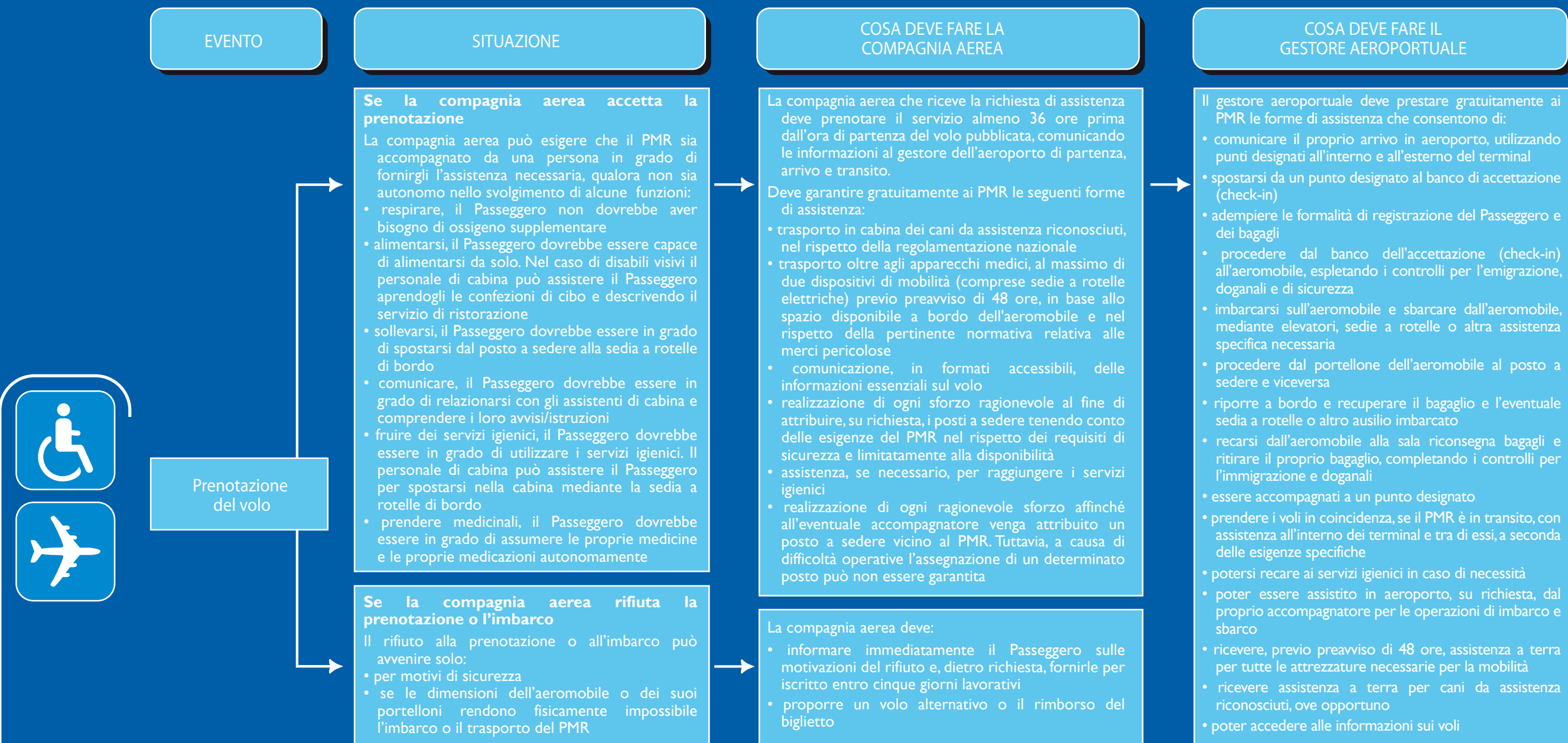
A seguito della liberalizzazione del trasporto aereo e delle conseguenti scelte dei vettori sulle rotte da operare, si è registrata la diminuzione dei collegamenti commercialmente meno appetibili (verso le isole, le regioni periferiche e le regioni in via di sviluppo) tale da compromettere il diritto alla mobilità.

Per far fronte a tale situazione, la Comunità Europea ha previsto la possibilità di dare sostegno finanziario alle compagnie aeree che accettino di entrare in un mercato considerato ad alta rilevanza sociale. Tale processo ha consentito di tutelare il diritto alla mobilità di tutti i cittadini e di garantire la continuità territoriale attraverso l'imposizione di **oneri di servizio pubblico** definiti su servizi aerei di linea che abbiano caratteristiche di continuità, regolarità, capacità e tariffazione.

DIRITTI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E PER LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR) REGOLAMENTO (CE) 1107/2006

Il Regolamento (CE) 1107/2006 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea):

- in partenza o in transito da un aeroporto comunitario
- in partenza da un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria



Richiesta del Servizio di Assistenza

La richiesta di assistenza deve essere effettuata alla compagnia aerea, al suo agente o all'operatore turistico con cui si effettua la prenotazione almeno 48 ore prima della partenza. Si consiglia comunque di effettuarla al momento della prenotazione.

SIGLE CONDIVISE A LIVELLO INTERNAZIONALE CHE INDICANO I DIVERSI TIPI DI NECESSITÀ

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

Eventuali reclami devono essere presentati:

- alla società di gestione aeroportuale per la mancata o inadeguata assistenza a terra
- alla compagnia aerea per problematiche relative alla prenotazione/acquisto e per la mancata assistenza a bordo



Il reclamo all'Enac

Il reclamo potrà inoltre essere inviato all'Enac, utilizzando il modulo online disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

In alternativa i reclami possono essere inviati alla struttura Carta dei Diritti Enac (per posta a viale Castro Pretorio 118, 00185 Roma, via fax al numero 06 44596493 o via e-mail all'indirizzo pax.disabili@enac.gov.it), agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati, i cui recapiti sono sempre disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

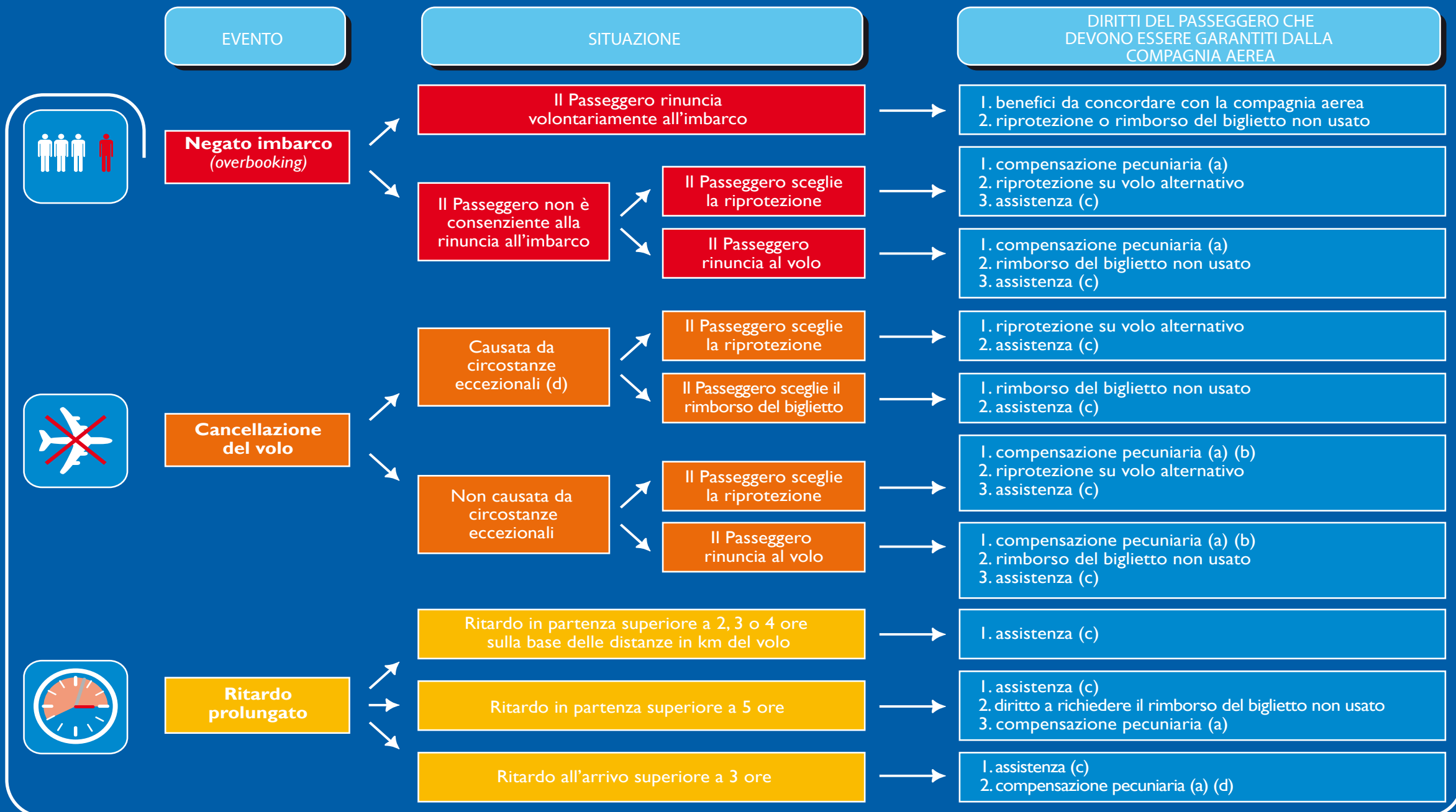
L'Enac è stato designato Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo e può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea, del gestore aeroportuale o dell'operatore turistico.

DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI NEGATO IMBARCO, CANCELLAZIONE O RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO REGOLAMENTO (CE) 261/2004

Il Regolamento (CE) 261/2004 si applica a tutti i voli (di linea e non di linea) in partenza da:

- un aeroporto comunitario
- un aeroporto situato in un Paese terzo con destinazione un aeroporto comunitario, nel caso in cui la compagnia aerea che effettua il volo sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale (ad esempio compensazione pecuniaria, riprotezione sul volo alternativo, assistenza)



La compagnia aerea ha l'obbligo di informare il Passeggero dei suoi diritti quando si verificano casi di negato imbarco, cancellazione e ritardo prolungato del volo

VOLI INTRACOMUNITARI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250
VOLI INTRACOMUNITARI	SUPERIORI A 1500 KM	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	INFERIORI O PARI A 1500 KM	€ 250
VOLI INTERNAZIONALI	TRA 1500 KM E 3500 KM	€ 400
VOLI INTERNAZIONALI	SUPERIORI A 3500 KM	€ 600



a) La compensazione pecuniaria è dovuta al Passeggero in relazione alla tratta aerea (intra-comunitaria o internazionale) e alla distanza in km (vedi tabella a lato). La compagnia aerea può ridurre la compensazione pecuniaria del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato

b) La compensazione pecuniaria non spetta nel caso in cui il Passeggero sia stato informato della cancellazione: con almeno due settimane di preavviso; nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di quattro ore dopo l'orario originariamente previsto; meno di sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo a destinazione meno di due ore dopo l'orario originariamente previsto

c) Il Passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito queste forme di assistenza: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; adeguata sistemazione in albergo, in caso siano necessari uno o più pernottamenti; il trasporto aeroporto - albergo - aeroporto; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail

d) La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo, improvvise carenze del volo dal punto di vista della sicurezza, scioperi)

Eventuali reclami devono essere presentati in primo luogo alle compagnie aeree con i quali il Passeggero ha stipulato il contratto di trasporto. Se non vengono fornite risposte adeguate entro sei settimane, si può presentare reclamo:

- alle sedi Enac dell'aeroporto nazionale dove si è verificato l'evento, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi avvenuti al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera
- agli Organismi responsabili degli Stati dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per i voli in partenza e arrivo in quegli Stati

I recapiti sono disponibili sul portale dell'Ente www.enac.gov.it.

Il reclamo all'Enac

È possibile inviare i reclami, oltre che via posta, fax, e-mail, utilizzando il modulo online, predisposto per raccogliere tutte le informazioni utili e per agevolare la trattazione. Il modulo è disponibile sul portale dell'Ente www.enac.gov.it nel canale "I Diritti dei Passeggeri".

L'Enac è stato designato Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento (CE) 261/2004 relativo ai diritti del Passeggero in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato e può sanzionare i soggetti risultati inadempienti.

Le conclusioni degli accertamenti effettuati dall'Enac verranno comunicate al Passeggero che potrà utilizzarle a supporto di eventuali azioni legali nei confronti della compagnia aerea.



RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

In Italia il concetto di **continuità territoriale** è stato introdotto per i collegamenti tra la Sardegna e la penisola. La procedura, indicata dalla legge n. 144 del 1999, prevede la convocazione di una Conferenza dei Servizi tra autorità statali e regionali con il compito di precisare i contenuti degli oneri di servizio pubblico.

Nel caso in cui nessuna compagnia accetti gli oneri imposti, l'esercizio della rotta può essere concesso in via esclusiva ad una compagnia aerea, per un periodo massimo di 4/5 anni, selezionata tramite una gara di appalto pubblica.

L'Enac svolge un ruolo fondamentale nel processo di definizione degli oneri di servizio pubblico partecipando alla Conferenza dei Servizi, elaborando la documentazione per la selezione delle offerte, curando la stipula delle convenzioni con le compagnie aeree aggiudicatrici e vigilando sulla corretta applicazione e sul rispetto delle convenzioni.

Nel corso dell'anno 2009, grazie alla continuità territoriale sono stati operati collegamenti che hanno interessato la Sardegna, la Sicilia, la Calabria e la provincia autonoma di Bolzano.

Figura 4: Rotte onerate

SARDEGNA	SICILIA	CALABRIA	PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO
Alghero - Milano Linate	Pantelleria - Palermo	Crotone - Milano Linate	Bolzano - Roma Fiumicino
Alghero - Roma Fiumicino	Lampedusa - Palermo	Crotone - Roma-Fiumicino	
Cagliari - Milano Linate	Lampedusa - Catania		
Cagliari - Roma Fiumicino	Pantelleria - trapani		
Olbia - Milano Linate			
Olbia - Verona			
Olbia - Bologna			
Olbia - Roma Fiumicino			
Alghero - Bologna			
Alghero - Torino			
Cagliari - Bologna			
Cagliari - Firenze			
Cagliari - Napoli			
Cagliari - Palermo			
Cagliari - Torino			
Cagliari - Verona			



- Società di gestione
- Compagnie aeree
- Handler

5.1.2.6 Il monitoraggio della puntualità e della regolarità dei voli

Nel promuovere il miglioramento dei servizi aeroportuali, l'Enac presta particolare attenzione alla puntualità e regolarità dei voli per favorire il regolare flusso del traffico aeroportuale.

L'Ente ha avviato un'attività di monitoraggio sulla puntualità e sulla regolarità di tutte le compagnie aeree nazionali, definendo azioni correttive in caso di riscontro di livelli di servizio non soddisfacenti.

L'Enac ha anche attivato una serie di iniziative e di incontri volti a sensibilizzare i gestori aeroportuali e i prestatori di assistenza a terra (handler) sulla necessità di predisporre le infrastrutture, le risorse e le procedure più opportune per sostenere i picchi di traffico, limitando i disagi e consentendo migliori performance nell'erogazione dei servizi agli utenti del trasporto aereo. Ridurre i tempi di riconsegna dei bagagli, così come i tempi di attesa ai banchi accettazione e ai varchi di sicurezza, può infatti favorire una maggiore puntualità del volo.

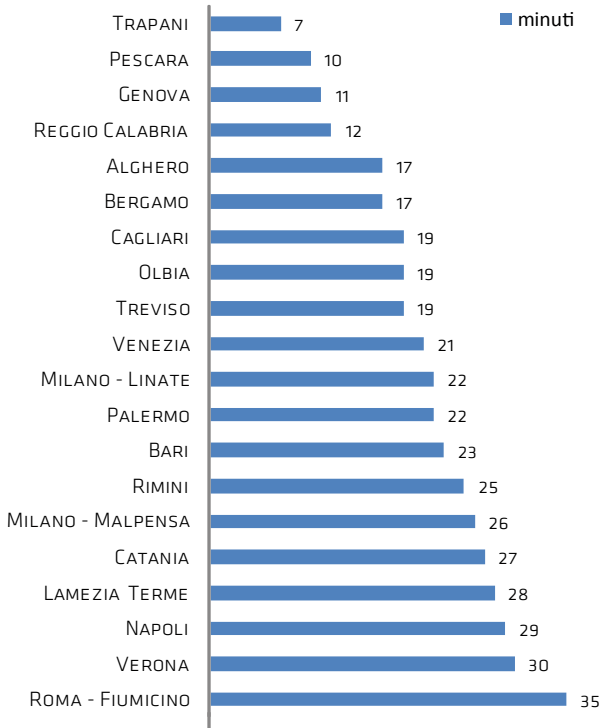
Poiché le maggiori problematiche si verificano durante le festività e nella stagione estiva, tradizionalmente periodi "di punta" per il trasporto aereo in cui si registra un'intensa attività operativa, l'Enac ha potenziato, proprio in questi periodi, l'attività di vigilanza mediante l'istituzione di un **Comitato di monitoraggio per la raccolta e l'analisi dei dati sulla puntualità, regolarità e qualità dei principali servizi aeroportuali**.

A partire dal 29 luglio e fino al 10 settembre 2009, le Direzioni aeroportuali dei principali aeroporti nazionali hanno fornito giornalmente al Comitato di monitoraggio i dati relativi a:

- puntualità e regolarità dei voli;
- tempi di attesa ai banchi di accettazione;
- tempi di attesa ai controlli di sicurezza;
- tempi medi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio.

Il monitoraggio effettuato nel corso dell'estate 2009 ha consentito di verificare il rispetto degli impegni presi da compagnie aeree, gestori ed operatori aeroportuali a garanzia della puntualità dei voli e della regolarità dei servizi. Tale attività ha reso possibile l'analisi delle cause dei disservizi registrati e l'adozione delle relative azioni correttive.

Figura 5: Tempo medio di riconsegna ultimo bagaglio - agosto 2009



Fonte: dati Enac

5.1.3 I RISULTATI CONSEGUITI

Nel 2009, le attività dell'Enac finalizzate a garantire la tutela dei diritti del passeggero hanno permesso la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- **Miglioramento** del livello dei **servizi** erogati all'utenza
- **Riduzione** dei **reclami** effettuati dai passeggeri
- **40.290 collegamenti garantiti** a tutela del diritto di mobilità attraverso la continuità territoriale
- **18.140 le risposte** fornite agli **utenti** attraverso il Numero Verde.



GLOSSARIO

- **Handler**: prestatore di assistenza a terra.
- **Onere di servizio pubblico**: obbligo imposto da uno Stato dell'Unione Europea ad un vettore, relativamente a qualsiasi rotta sulla quale il medesimo sia stato abilitato ad operare, per lo svolgimento di un servizio aereo secondo criteri di continuità, regolarità, capacità e tariffazione cui i vettori non si atterrebbero se tenessero unicamente conto del proprio interesse commerciale.
- **BHS (Baggage Handling System)**: sistema di smistamento bagagli in partenza.
- **HBS (Hold Baggage Screening)**: sistema di ispezione dei bagagli da stiva.
- **Check in**: registrazione dei dati personali ed, eventualmente, del bagaglio, presso la compagnia aerea (in aeroporto o on line) con la quale si intende effettuare il viaggio.
- **Overbooking**: negato imbarco al passeggero a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni.
- **Black List**: elenco delle compagnie aeree che non soddisfano gli standard comunitari in materia di sicurezza e sono perciò sottoposte a divieto operativo e/o a restrizioni operative specifiche.

RAPPORTO SOCIALE

5.1 LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO



39

Paesi con cui sono state avviate negoziazioni

12

Accordi di traffico stipulati

31

Designazioni dei vettori per svolgere voli di linea presso Stati Extra UE

5

Procedure ad evidenza pubblica indette per la selezione delle compagnie aeree

3793

Autorizzazioni di volo rilasciate

Gli effetti prodotti:

152

Nuovi collegamenti aerei per merci e passeggeri

20

Nuovi scali accordati in territorio italiano ed estero

Nel 2009

Attori coinvolti

- Autorità aeronautiche dei Paesi extracomunitari
- Commissione Europea
- Ministero degli Affari Esteri
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Compagnie aeree

5.2.1 GLI OBIETTIVI

L'Enac si occupa di **regolare** e di **vigilare** su diversi aspetti economici connessi al trasporto aereo: dalla stipula degli accordi internazionali per incrementare i collegamenti aerei alla salvaguardia della trasparenza delle tariffe; dalla verifica della solidità economico-finanziaria dei vettori all'affidamento in gestione degli aeroporti. Tali attività mirano al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- incrementare i servizi di trasporto aereo tra l'Italia ed i Paesi extracomunitari;
- assicurare la trasparenza delle tariffe e quindi la piena informazione del consumatore sulle voci di costo che compongono il biglietto aereo;
- monitorare le compagnie aeree rispetto all'osservanza delle bande orarie loro assegnate al fine di evitare il congestionamento del traffico aeroportuale;
- garantire il risarcimento dei danni causati ai passeggeri ed ai soggetti terzi da parte delle compagnie aeree e degli esercenti gli aeromobili, vigilando sul rispetto delle norme vigenti in materia di copertura assicurativa;
- garantire la continuità dei servizi di trasporto aereo, verificando la solidità economico-finanziaria dei vettori;
- assicurare una gestione efficiente degli aeroporti italiani tramite l'affidamento in concessione o la gestione diretta.

5.2.2 LE ATTIVITÀ REALIZZATE

5.2.2.1 Gli accordi internazionali e il rilascio dei diritti di traffico

Il numero dei collegamenti aerei tra l'Italia ed i Paesi extracomunitari viene definito tramite la stipula di appositi accordi bilaterali, denominati **accordi di traffico**.

Negli accordi di traffico vengono stabiliti:

- il numero delle frequenze settimanali dei collegamenti aerei spettanti a ciascun Paese;
- il dettaglio delle rotte (scalo di partenza e scalo di arrivo e, nel caso, scali intermedi);
- il numero di compagnie aeree che possono operare le rotte.

L'Enac partecipa attivamente a tutte le fasi negoziali che conducono alla stipula degli accordi: cura i rapporti con gli altri soggetti che operano nel settore dell'aviazione civile in Italia e all'estero; svolge attività di coordinamento tra il Ministero degli Affari Esteri e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti; si relaziona con le compagnie aeree e con i gestori aeroportuali interessati.

Gli accordi vengono periodicamente rinegoziati per soddisfare le esigenze di sviluppo del mercato. Nel 2009, in attuazione della legge n. 2 del 2009, l'Enac ha promosso, in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con il Ministero degli Affari Esteri, l'apertura di **negoziati con 39 Paesi extracomunitari**.

L'applicazione di questa norma ha favorito l'incremento del traffico aereo, in particolar modo sull'aeroporto di Malpensa che ha maggiormente risentito delle ripercussioni della crisi che ha colpito la compagnia aerea Alitalia nel corso del 2008.

L'Enac provvede inoltre all'**applicazione degli accordi siglati**, attribuendo i diritti di traffico ai vettori in possesso di licenza aerea italiana o comunitaria. Dopo la firma degli accordi l'Ente, infatti, trasmette a tutti gli operatori nazionali del trasporto aereo un'informazione pubblicata anche sul sito istituzionale al fine di rispettare l'obbligo di pubblicità nei confronti dei vettori comunitari. Successivamente, provvede all'**assegnazione dei diritti di traffico** alle compagnie interessate valutando il numero delle frequenze che il vettore è in grado di sostenere, la composizione della flotta aziendale e i dati di traffico.

I diritti di traffico vengono attribuiti con la stipula di una convenzione sottoscritta dall'Enac e dalla compagnia aerea designata con cui vengono rilasciate, a seconda delle necessità, le autorizzazioni all'esercizio dei voli di linea, dei voli charter, dei voli taxi, dei voli di stato, dei voli umanitari, dei voli di emergenza e dei voli per il trasporto di merci pericolose.

5.2.2.2 La salvaguardia della trasparenza delle tariffe

La trasparenza delle tariffe praticate dalle compagnie aeree viene salvaguardata dall'Enac tramite una duplice attività:

- la **definizione**, tramite il contratto di programma, dei diritti, delle tariffe, dei corrispettivi applicati dal gestore aeroportuale alle compagnie aeree che possono rivalersi sul passeg-



12 Paesi con cui sono stati conclusi gli accordi di traffico:

Cina	Kuwait
Corea del Sud	Qatar
Emirati Arabi Uniti	Singapore
Georgia	Sri Lanka
Giappone	Taiwan
Giordania	Ucraina

Nel 2009

Attori coinvolti

- Commissione Europea
- Ministero dell'Economia e delle Finanze
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
- Compagnie aeree

Normativa di riferimento

- *EAL 14A del 19 dicembre 2008 - Designazione delle Compagnie Aeree per l'accesso al traffico extracomunitario*
- *Regolamento (CE) 1108/2009 del 21 ottobre 2009 che modifica il Regolamento (CE) n. 216/2008 per quanto riguarda gli aeroporti, la gestione del traffico aereo e i servizi di navigazione aerea e abroga la direttiva 2006/23/CE*
- *Provvedimento del Ministero dei Trasporti e Navigazione del 12 settembre 2007 recante atto di indirizzo per l'affidamento di servizi aerei per destinazione esterne all'Unione europea, relative ad istanze presentate da compagnie aeree*
- *EAL 15 del 3 aprile 2007 - Notifica voli comunitari, autorizzazioni voli di linea e regime sorvoli e scali tecnici*
- *Regolamento Enac recante la disciplina dei servizi aerei non di linea extracomunitari del 24 aprile 2007*
- *Regolamento (CE) n. 847/2004 relativo alla negoziazione e all'applicazione di accordi in materia di servizi aerei stipulati dagli Stati membri con i paesi terzi*
- *Direttiva del 7 luglio 2000 recante atto di indirizzo per l'avvio e la negoziazione di accordi di traffico aereo con Paesi terzi*

gero e che, pertanto, hanno un'influenza diretta sul costo del biglietto aereo;

- la **vigilanza** sul rispetto da parte delle compagnie aeree della normativa nazionale e comunitaria in materia.

L'Enac vigila sulla trasparenza delle tariffe praticate dalle compagnie aeree nazionali e internazionali in partenza da aeroporti nazionali, verificando il rispetto delle norme contenute nel Regolamento CE n. 1008/2008. Il Regolamento stabilisce che il **prezzo** offerto al pubblico per i servizi di trasporto merci e passeggeri deve essere **omnicomprensivo**, ossia deve includere le tasse, i diritti e i supplementi, così da consentire al consumatore di effettuare una scelta consapevole al momento dell'acquisto del biglietto. Oltre all'indicazione del prezzo finale devono essere specificate alcune voci di costo:

- tariffa aerea applicata sui passeggeri e sulle merci;
- tasse;
- diritti aeroportuali;
- altri diritti o tasse.

L'Enac monitora le offerte e i messaggi pubblicitari diffusi dalle compagnie aeree relativi al costo del biglietto. Nel caso in cui venga rilevata una violazione della normativa comunitaria, l'Enac informa l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che può sanzionare le compagnie aeree per pubblicità ingannevole, irrogando una sanzione pecuniaria che va da 5.000 a 500.000 euro.

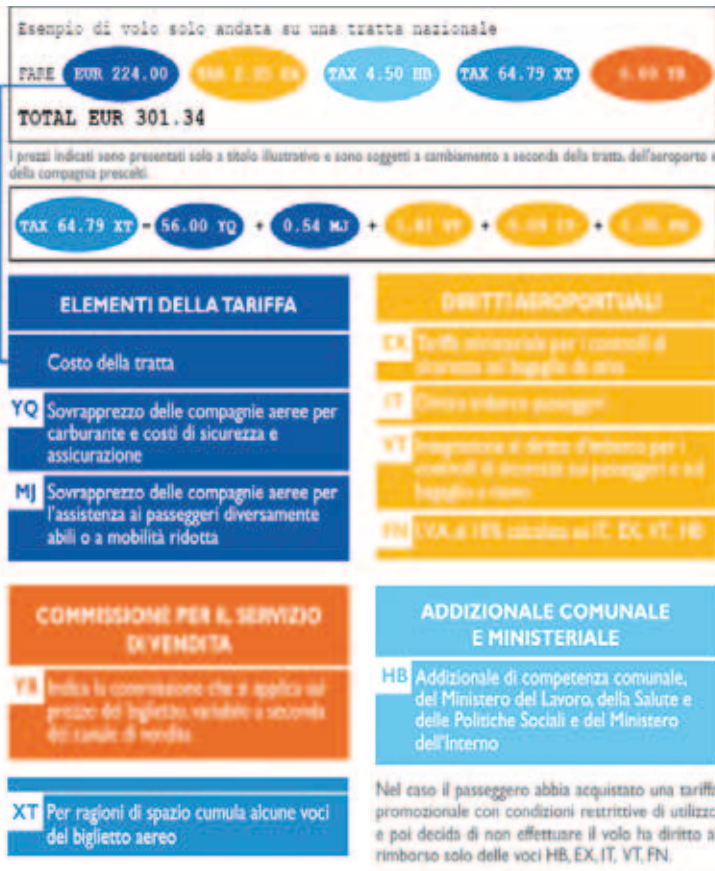
Le voci del biglietto aereo

- Diritti di imbarco e sbarco dei passeggeri
- Corrispettivo controllo sicurezza sui passeggeri e sul bagaglio a mano
- Corrispettivo controllo sicurezza sui bagagli di stiva
- Addizionale comunale
- Iva
- Costo sicurezza/assicurazione e costi carburanti
- Corrispettivo servizio di vendita
- Corrispettivo per servizio assistenza passeggeri a ridotta mobilità

RAPPORTO SOCIALE

5.2 ASPETTI ECONOMICI DEL TRASPORTO AEREO

Figura 1: Le voci di costo che compongono il prezzo finale del biglietto aereo.



5.2.2.3 Il corretto utilizzo degli slot

In conformità alla normativa comunitaria, gli aeroporti italiani sono classificati in due categorie:

1. **aeroporti coordinati**: sono gli aeroporti in cui sussiste un rischio di congestionamento del traffico aeroportuale. In tali scali le compagnie aeree e gli altri operatori di aeromobili possono atterrare e decollare soltanto in determinate fasce orarie - slot - che vengono assegnate da Assoclearance.



- Assoclearance
- Società di gestione
- Compagnie aeree

- *Regolamento (CE) n. 1008/2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità*
- *Decreto Legislativo 4 ottobre 2007, n. 172 recante la disciplina sanzionatoria in materia di assegnazione di bande orarie negli aeroporti italiani relativamente alle norme comuni stabilite dal regolamento (CE) n. 793/2004 che modifica il regolamento (CEE) n. 95/93 in materia di assegnazione di bande orarie negli aeroporti comunitari*
- *Legge 2 aprile 2007, n. 40 conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*
- *Legge 2 dicembre 2005, n. 248 conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, recante misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*
- *Regolamento (CEE) n. 95/1993 relativo a norme comuni per l'assegnazione di bande orarie negli aeroporti della Comunità*
- *Codice della Navigazione*

2. **aeroporti facilitati**: sono gli aeroporti in cui i rischi di congestionamento del traffico aeroportuale sono limitati ad alcuni periodi del giorno, della settimana o dell'anno e sono pertanto superabili tramite la cooperazione volontaria tra vettori aerei. In tali scali è nominato un **facilitatore degli orari** che ha il compito di agevolare le attività di decollo e di atterraggio degli aeromobili.

Gli slot e Assoclearance

Lo **slot** è una banda oraria durante la quale viene consentito l'utilizzo di tutte le infrastrutture aeroportuali necessarie per operare un servizio aereo, in un aeroporto coordinato ad una data e in un orario specifici assegnati da un coordinatore al fine di atterrare o decollare. In Italia, **Assoclearance** assegna alle compagnie aeree gli slot in base ad alcuni parametri che cambiano da aeroporto a aeroporto. L'Associazione fornisce ad Enac informazioni in merito all'elenco delle bande orarie assegnate ed alle relative variazioni intervenute nel corso della stagione di traffico sui singoli aeroporti.

Le violazioni dell'assegnazione degli slot vengono rilevate dal gestore aeroportuale e segnalate all'Enac che apre il procedimento sanzionatorio nei confronti del vettore. L'iter del procedimento si articola in diverse fasi: accertamento e contestazione della violazione; esame delle difese dei vettori; irrogazione della sanzione o archiviazione del procedimento stesso.

5.2.2.4 La verifica della solidità economica e finanziaria delle compagnie aeree nazionali

Le attività di trasporto aereo di passeggeri, di posta, di merci e l'attività di lavoro aereo possono essere effettuate solo da imprese in possesso del **Certificato di Operatore Aereo** (COA) e di una specifica **Licenza di esercizio**.

Il Certificato di Operatore Aereo e la Licenza di esercizio

Il **Certificato di Operatore Aereo** è rilasciato dall'Enac ed attesta che l'operatore dispone dell'organizzazione e delle capacità professionali necessarie ad assicurare l'esercizio dei propri aeromobili in condizioni di sicurezza. *Per maggiori informazioni si rinvia al capitolo "La sicurezza del volo".*

La **Licenza di esercizio**, anch'essa rilasciata dall'Enac, è un'abilitazione allo svolgimento di una specifica tipologia di attività aerea.

Il rilascio della Licenza è subordinato al possesso di una serie di requisiti di tipo giuridico-amministrativi, economico-finanziari e tecnico-operativi. Nello specifico, considerando la stretta correlazione esistente tra la “salute” economico-finanziaria del vettore e la sicurezza dei voli, la Commissione Europea ha istituito rigorose procedure di vigilanza sulla situazione economica dei vettori aerei che devono essere applicate in tutti gli Stati membri.

In quest’ambito, l’Enac provvede a **verificare** la presenza dei requisiti economici essenziali al rilascio delle licenze di esercizio e a **vigilare** costantemente sul loro mantenimento.

Le compagnie aeree che richiedono per la prima volta il rilascio della licenza di esercizio devono:

- far fronte agli impegni economici effettivi e potenziali stimati su un periodo di ventiquattro mesi a decorrere dall’inizio delle attività;
- sostenere i costi fissi e operativi per i primi tre mesi di attività, senza utilizzare i proventi riscossi;
- avere il principale centro di attività nel territorio italiano ed essere detenute per oltre il 50% da uno Stato membro e/o da cittadini europei;
- possedere i requisiti minimi previsti dalla normativa vigente in materia di assicurazione;
- disporre di uno o più aeromobili.

L’impresa è tenuta a presentare un piano economico relativo ai primi tre anni di attività in cui devono essere indicate anche le eventuali ulteriori attività commerciali svolte.

I titolari delle licenze di esercizio devono notificare all’Enac il proprio bilancio e gli operativi di volo oltre che tutti gli eventi che possano produrre effetti sulla propria solidità economica, quali ad esempio fusioni, acquisizioni o modifiche dell’assetto proprietario.

L’Ente provvede alla costante verifica del mantenimento dei requisiti economici e finanziari e, qualora insorga il sospetto della perdita degli stessi o se richiesto dalla Commissione Europea, effettua **specifici accertamenti**. In caso di inadempimenti o di



81

Licenze di esercizio di trasporto
aereo in vigore

16

Licenze di esercizio di trasporto aereo
sospese/revocate

95

Licenze di esercizio di lavoro
aereo in vigore

19

Licenze di esercizio di lavoro aereo
sospese/revocate

Nel 2009

- *Circolare Enac EAL 17 del 18 febbraio 2009 - Attuazione del Regolamento (CE) n. 785/2004 concernente i requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili e relativo regime sanzionatorio*
- *Regolamento (CE) n. 1008/2008 del 24 settembre 2008 recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità*
- *Circolare Enac EAL 16 del 27 febbraio 2008 - Licenze di esercizio di trasporto aereo*
- *Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n.197 recante disposizioni sulla disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 785/2004 relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili*
- *Regolamento (CE) n. 785/2004 del 21 aprile 2004, relativo ai requisiti minimi assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili*
- *Codice della Navigazione*

Normativa di riferimento

riscontro della mancanza di requisiti necessari, l'Enac può procedere alla sospensione temporanea o alla revoca della licenza concessa.

5.2.2.5 La verifica dei requisiti minimi assicurativi ed il relativo potere sanzionatorio

L'Enac è responsabile di verificare l'applicazione in Italia della normativa comunitaria relativa al possesso dei **requisiti minimi assicurativi** da parte delle compagnie aeree e degli esercenti di aeromobili. L'assicurazione è volta a coprire la responsabilità del vettore per i danni causati a passeggeri, a bagagli e a soggetti terzi. Per ogni tipologia di danno, la normativa comunitaria ha determinato il valore risarcitorio minimo che deve essere necessariamente garantito dalla copertura assicurativa della compagnia aerea.

L'Enac garantisce il rispetto della normativa controllando il **certificato di assicurazione** ed applicando, in caso di inadempimento, sanzioni amministrative e pecuniarie a tutti i vettori ed esercenti di aeromobili in partenza, in arrivo o che sorvolino il territorio di uno Stato membro.

Gli inadempimenti sanzionati

- **Omessa assicurazione:** in caso di mancato adempimento da parte del vettore o dell'esercente è irrogata una sanzione pecuniaria da 50.000 a 100.000 euro.
- **Mancata esibizione del certificato di assicurazione:** nel caso in cui il titolare o il vettore non riescano ad esibire il certificato di assicurazione viene applicata una sanzione pecuniaria da 15.000 a 30.000 euro. Nel caso in cui il vettore o l'esercente non appartenga all'Unione Europea, l'Enac, oltre alla sanzione pecuniaria, può vietare il decollo sino al momento della regolarizzazione della documentazione assicurativa.
- **Mancato rispetto dei requisiti minimi assicurativi:** in caso di mancato rispetto dei requisiti minimi da parte del titolare di una licenza rilasciata dall'Enac, può essere ritirata la licenza e applicata una sanzione pecuniaria da 30.000 a 60.000 euro. Ai vettori ed esercenti extracomunitari, oltre alla sanzione pecuniaria, può essere vietato di operare sul territorio italiano fino alla regolazione del contratto di assicurazione.

5.2.2.6 L'affidamento in gestione degli aeroporti

L'**affidamento in concessione** delle gestioni totali aeroportuali alle società è **subordinato** alla sottoscrizione di **una convenzione** che costituisce la base di riferimento per uniformare su scala nazionale i rapporti tra Enac e gestore totale. Il documento viene predisposto sulla base di uno schema-tipo definito con una circolare ministeriale del 1999, aggiornato in considerazione della necessità di adeguarlo alle innovazioni normative.

L'atto convenzionale, che si applica anche in caso di estensione temporale della gestione, disciplina i rapporti tra concessionario, Enac ed Enti di Stato; infatti contiene riferimenti a:

- obblighi e responsabilità del gestore totale, come definito dal Codice della Navigazione;
- rapporti tra il gestore e i soggetti terzi operanti sull'aeroporto.

All'interno della convenzione sono definite, inoltre, penali ed ipotesi di revoca e decadenza dalla concessione in caso di inadempienze da parte del gestore.

Pertanto, l'Enac, quale Autorità dell'aviazione civile, predispone ed effettua **costanti verifiche** volte a garantire l'osservanza delle disposizioni convenzionali e, a tutela dell'utenza, il corretto funzionamento in sicurezza degli aeroporti.

L'attività di monitoraggio ha lo scopo di verificare nel dettaglio il rispetto degli specifici adempimenti previsti dalla normativa in materia e l'andamento economico-finanziario della società concessionaria, al fine di valutare i riflessi sulla continuità e regolarità della gestione.

Dell'attività di monitoraggio, che investe varie strutture dell'Ente, vengono informati non solo i vertici Enac, ma anche il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.



5

Procedimenti istruttori preliminari alla stipula dei contratti di programma, conclusi, per la gestione degli aeroporti di Bari, Bologna Brindisi, Napoli e Pisa

3

Istruttorie preliminari in corso per la stipula dei contratti di programma per la gestione dei due aeroporti milanesi e dello scalo di Palermo

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Ministero dell'Economia e delle Finanze
- NARS - Nucleo di consulenza per l'Attuazione delle linee guida per la Regolazione dei Servizi di pubblica utilità
- CIPE - Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica
- Società di gestione
- Stakeholder

Figura 2: Principali elementi soggetti a monitoraggio previsti dalla Convenzione

art.4	comma 3 - corresponsione del canone annuale
	comma 5 - adozione del regolamento di scalo
art.5	comma 4 - verifica a consuntivo di ogni quadriennio, prevista dal Codice della Navigazione, art. 704, atta ad accertare la rispondenza degli investimenti effettuati rispetto a quelli previsti nel programma d'intervento
art.6	presentazione della carta dei servizi
art.12	comma 1 - presentazione annuale della relazione sullo stato di attuazione del programma intervento
	comma 2 - presentazione, non oltre i sei mesi precedenti la scadenza di ogni quadriennio, del programma d'intervento, comprensivo del piano degli investimenti e del piano economico-finanziario, da realizzare nel quadriennio successivo
	comma 3 - presentazione, entro il primo anno, del piano regolatore generale di aeroporto
art.13	commi 2 e 3 - accensione delle polizze assicurative
	comma 6 - revisione biennale delle polizze assicurative
	comma 8 - dichiarazione regolarità dei pagamenti ratei assicurativi
art.15	comma 1 - costituzione del deposito cauzionale
	comma 2 - aggiornamento del deposito cauzionale in base canone annuo

La convenzione rappresenta il prerequisito per la definizione ed il perfezionamento del **Contratto di Programma** che disciplina in maniera organica il profilo tariffario, la realizzazione del piano degli investimenti e il rispetto degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale in relazione all'aeroporto interessato.

Con la pubblicazione delle **Linee Guida dell'Enac**, dalla cui applicazione discendono i Contratti di Programma, si è dato avvio, sulla base delle nuove regole emanate dal legislatore, ad un complesso percorso di regolazione economica tariffaria che coinvolge tutti i servizi offerti dal gestore aeroportuale.

L'istruttoria condotta dall'Enac ha **effetti diretti sul passeggero, sul vettore, ed ogni altro utente aeroportuale**: con i Contratti di Programma vengono infatti fissate le tariffe che verranno applicate per un intero quadriennio, assicurando al destinatario della tariffa (vettore, passeggero ed ogni altro operatore aeroportuale) la massima chiarezza.

La **trasparenza dell'azione amministrativa** in questo processo di definizione è garantita dall'ampio coinvolgimento dei soggetti interessati (utenti, consumatori, associazioni rappresentative dei vet-

tori e degli altri operatori aeroportuali) attraverso la promozione di periodiche procedure di consultazione su questioni di particolare rilevanza ed interesse quali:

- piano della qualità che il gestore si impegna a realizzare nel periodo contrattuale;
- piano degli investimenti di durata quadriennale;
- previsioni sull'andamento del traffico;
- dinamica tariffaria derivante dal Contratto di Programma e simulazione di impatto tariffario per tipologia di utente (vettore, passeggero).

La piena pubblicità degli atti è, inoltre, garantita dalla loro pubblicazione sul sito dell'Enac, con indicazioni della durata della procedura e delle modalità attraverso le quali proporre osservazioni o formulare richieste di chiarimenti in materia.

Con l'entrata in vigore del Contratto di programma, l'Enac garantisce il monitoraggio del rispetto degli obblighi contrattualmente assunti dal gestore, in termini di:

- investimenti da realizzare nel corso di ogni anno;
- obiettivi di qualità del servizio offerto e rispetto dei parametri di tutela ambientale;
- verifica degli eventuali scostamenti tra traffico previsto e quello registrato.

Il monitoraggio dei risultati consente di allineare le tariffe definite in via programmatica sulla base di quanto effettivamente avvenuto in ciascun anno, allo scopo di **garantire**:

- **al gestore**, l'integrale copertura dei costi sostenuti per la gestione e lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali, inclusa la giusta remunerazione sul capitale investito;
- **all'utenza**, l'effettiva congruità della tariffa pagata rispetto al servizio offerto.

Nell'ambito del monitoraggio l'Enac, in caso di inadempimenti rilevati rispetto al Contratto di programma, procede a contestare la mancata osservanza alla società di gestione ed, eventualmente, ad applicare sanzioni di importo variabile in considerazione della gravità dell'inadempimento.



- *Decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti del 10 dicembre 2008 - Linee guida applicative della direttiva ministeriale in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva*
- *Deliberazione CIPE n. 38 del 15 giugno 2007, direttiva in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva, come modificata dalla deliberazione CIPE n. 51 del 27 marzo 2008*
- *Direttiva del 12 settembre 2007 relativa all'individuazione dei criteri di valutazione delle istanze presentate da società richiedenti la gestione totale di aeroporti con un traffico inferiore ai 250.000 passeggeri o di sola aviazione generale*
- *Legge 2 dicembre 2005, n. 248, conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, recante misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*
- *Legge 9 novembre 2004, n. 265 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 8 settembre 2004, n. 237, recante interventi urgenti nel settore dell'aviazione civile*
- *Linee Guida Enac per l'affidamento delle gestioni totali del 16 marzo 2004*
- *Decreto del 12 novembre 1997, n. 521 recante norme di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 10, comma 13, della legge 24 dicembre 1993, n. 537, con cui è stata disposta la costituzione di società di capitali per la gestione dei servizi e infrastrutture degli aeroporti gestiti anche in parte dallo Stato*
- *Decreto Legislativo 25 luglio 1997, n. 250 recante l'istituzione dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile*
- *Direttiva 1996/67/CE del 15 ottobre 1996 relativa all'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità*
- *Decreto del 16 settembre 1996, n. 533 regolamento recante norme sulla costituzione di società miste in materia di servizi pubblici degli enti territoriali*
- *Codice della Navigazione*

L'iter di approvazione dei Contratti di Programma prevede il coinvolgimento dei Ministeri competenti per materia e dei soggetti istituzionalmente preposti alla vigilanza nel settore dei servizi di pubblica utilità. Nello specifico, l'approvazione si articola in diversi step:

- 1) l'istruttoria viene approvata con delibera **Enac**;
- 2) la bozza viene trasmessa all'esame di un **Gruppo di lavoro interministeriale** (composta dai rappresentanti del Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Enac) per i pareri di competenza;
- 3) a seguito dell'esame viene sottoposta alle valutazioni ufficiali dei Ministeri competenti che richiedono il parere tecnico al **NARS** (Nucleo di Consulenza per l'attuazione delle Linee Guida per la regolazione dei Servizi di pubblica utilità), istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- 4) il NARS esprime un parere tecnico, con o senza raccomandazioni, e trasmette la bozza del Contratto al **CIPE** (Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica), cui spetta la delibera di approvazione;
- 5) il Contratto di Programma viene sottoscritto dal Direttore Generale dell'Enac e dal rappresentante legale della società di gestione coinvolta;
- 6) l'approvazione definitiva avviene con **Decreto interministeriale**.

Sulla base della nuova disciplina sono stati sottoscritti, nel corso del 2009, i procedimenti istruttori per i contratti di programma con gli aeroporti di Napoli, Pisa, Bari e Brindisi.

Nel corso del 2009, è stata avviata e conclusa anche l'istruttoria per lo scalo di Bologna e sono in corso i procedimenti relativi ai contratti di programma da stipularsi con la società che gestisce i due scali milanesi e la società affidataria dello scalo di Palermo.

5.2.2.7 Gli aeroporti a gestione diretta

L'Enac è responsabile della conduzione operativa e diretta di circa **50 aeroporti** per i quali gestisce le risorse e gli spazi aeroportuali nel rispetto degli standard di sicurezza.

I più importanti aeroporti a gestione diretta sono **Lampedusa, Pantelleria e Roma Urbe**.

RAPPORTO SOCIALE

5.2 ASPETTI ECONOMICI DEL TRASPORTO AEREO

L'Enac si occupa anche dello sviluppo delle infrastrutture degli scali di cui è gestore; in particolare, nel 2009 ha provveduto all'espletamento di procedure di gara ed alla stipula dei relativi contratti per l'esecuzione di lavori negli aeroporti di Pantelleria e Lampedusa.

Per l'aeroporto di Pantelleria è programmato l'ampliamento dell'aerostazione, la cui superficie passerà da 1.500 a 8.000 mq con una capacità di gestione di 300.000 passeggeri l'anno, in modo da adeguare lo scalo alle previsioni di aumento del traffico.

Figura 3: Gli interventi che hanno interessato l'aeroporto di Pantelleria nel triennio 2007 - 2009 ed i finanziamenti ricevuti dalla Comunità Europea tramite il PON 2000 - 2006

Interventi	Finanziamenti
Ampliamento dell'aerostazione passeggeri	€ 19.000.000,00
Ampliamento dei piazzali di sosta aeromobili	€ 5.100.000,00
Adeguamento infrastrutture di volo	€ 5.200.000,00
Adeguamento RESA per pista di volo 08-26	€ 10.000.000,00

Fonte: dati Enac

Per l'aeroporto di Lampedusa è previsto l'ampliamento dell'aerostazione che comporterà la creazione di uno spazio polifunzionale destinato ai passeggeri (quali zone bar e hall) ed un ampliamento della sala arrivi e della sala partenze, per un totale di circa 3.200 mq.

Figura 4: Gli interventi che hanno interessato l'aeroporto di Lampedusa nel triennio 2007 - 2009 ed i finanziamenti ricevuti dalla Comunità Europea tramite il PON 2000 - 2006

Interventi	Finanziamenti
Adeguamento portanza pista di volo	€ 3.850.000,00
Nuova aerostazione e piazzale sosta aeromobili	€ 14.500.000,00
Riqualifica della pista di volo 08-26	€ 3.850.000,00
Adeguamento infrastrutture volo e viabilità perimetrale	€ 4.000.000,00

Fonte: dati Enac



PROTOCOLLO DI LEGALITÀ

Il Protocollo, sottoscritto il 26 maggio 2008, tra l'Enac e la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Trapani - ha l'obiettivo di prevenire i tentativi di infiltrazione mafiosa negli appalti pubblici.

L'accordo prevede che, nel corso dell'esecuzione dei lavori presso l'aeroporto di Pantelleria, siano adottate alcune specifiche procedure in caso di subappalti, per garantire la trasparenza delle attività e delle imprese affidatarie; condotte delle verifiche sulla corretta applicazione della normativa vigente a tutela dei lavoratori e dei dipendenti, in mancanza della quale l'Ente avrebbe potuto rescindere il contratto di appalto.

Figura 5: Interventi finanziati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti nell'ambito della prevenzione antiterroristica

Aeroporto	Tipologia di Intervento	Importo
Bresso	Recinzione aeroportuale	€ 300.000
Lugo di Romagna	Recinzione aeroportuale	€ 100.000
Ravenna	Recinzione aeroportuale	€ 350.000
Pavullo	Viabilità perimetrale	€ 100.000
Reggio Emilia	Recinzione aeroportuale e viabilità perimetrale	€ 300.000
Arezzo	Recinzione aeroportuale	€ 250.000
Lucca	Recinzione aeroportuale	€ 300.000
Roma Urbe	Viabilità perimetrale, videosorveglianza, impianto illuminazione piazzale, recinzione aeroportuale	€ 694.000
Rieti	Recinzione aeroportuale	€ 400.000
Latina	Recinzione aeroportuale	€ 100.000
Gorizia	Recinzione aeroportuale	€ 150.000
Casal Monferrato	Recinzione aeroportuale	€ 300.000
Novi Ligure	Recinzione e taglio vegetazione	€ 45.000
Vercelli	Recinzione aeroportuale	€ 55.000
Belluno	Recinzione aeroportuale	€ 250.000
Venezia Lido	Viabilità perimetrale	€ 200.000
Verona Boscomantico	Recinzione aeroportuale	€ 200.000

RAPPORTO SOCIALE

5.2 ASPETTI ECONOMICI DEL TRASPORTO AEREO

Figura 6: Programma triennale degli interventi ENAC negli aeroporti a gestione diretta con indicazione degli importi annuali

Aeroporto	Importo annuale		
	2007	2008	2009
Lampedusa - Ristrutturazione edifici esistenti ed impianti di produzione di energia ecocompatibili	€ 600.000		€ 500.000
Pantelleria - Opere accessorie e di completamento delle aree terminali ed impianti di produzione di energia ecocompatibili	€ 300.000	€ 1.000.000	€ 500.000
Roma Urbe - Nuovo piazzale e viabilità perimetrale d'accesso al land-side lato ovest; struttura di collegamento fra nuova aeropax e nuovo edificio polifunzionale, realizzazione nuovo hangar in sostituzione di attuali strutture	€ 500.000	€ 100.000	€ 600.000
Bresso - Risanamento Hangar, sistemazione piazzale, raccordi, A.V.L.	€ 1.300.000		
Arezzo - Piazzale aviazione generale e impianti		€ 100.000	€ 300.000
Ferrara - Recinzione aeroportuale		€ 100.000	€ 300.000
Foligno - Rifacimento piazzali e viabilità			€ 100.000
Lugo di Romagna - Pavimentazione pista e segnaletica	€ 490.000		
Pavullo - Ampliamento piazzale e raccordo di collegamento pista			€ 100.000
Aquino - Acquisizione di aree e sistemazione infrastrutture aeroportuali e piazzali			
Rieti - Sistemazione aree di sosta aliante e impianti irrigui. Hangar e viabilità	€ 1.000.000		€ 300.000
Asiago - Pavimentazione piazzale aeromobili		€ 500.000	
Padova - Riqualfica pista e sistemazione edifici			
Fano - Realizzazione pavimentazione pista di volo			€ 600.000
Capua - Rifacimento pista e recinzione, edificio polifunzionale		€ 400.000	
Palermo Boccadifalco - Adeguamento per trasferimento aree e manufatti da A.M. ad A.C.			€ 800.000
Viterbo - Sistemazione del piazzale di sosta aeromobili di aviazione generale			
Venegono - Ripristino piazzale aa.mm. e vie di rullaggio			€ 100.000



5.2.3 I RISULTATI CONSEGUITI

L'attività svolta da Enac nel 2009 ha dato luogo ai seguenti risultati:

- apertura dei **negoziati con 39 paesi extracomunitari**
- sottoscrizione di **12 accordi di traffico**
- **81 licenze di esercizio di trasporto aereo** in vigore e **16 sospese/revocate**
- **95 licenze di esercizio di lavoro aereo** in vigore e **19 sospese/revocate**
- conclusione di **5 procedimenti istruttori** preliminari alla stipula dei contratti di programma
- espletamento di procedure di gara e stipula dei relativi contratti per l'**esecuzione di lavori negli aeroporti di Pantelleria e Lampedusa.**

RAPPORTO SOCIALE

5.2 ASPETTI ECONOMICI DEL TRASPORTO AEREO

GLOSSARIO

Aeroporto coordinato: aeroporto nel quale la compagnia aerea, per potere effettuare operazioni di atterraggio e decollo, deve aver ottenuto l'assegnazione di uno slot da un Coordinatore di orari.

Attività di trasporto aereo: trasporto aereo di passeggeri e/o merci.

Attività di lavoro aereo: voli pubblicitari, voli per riprese fotografiche, voli per rilevamenti e osservazioni, volo per trasporti carichi esterni, voli per spargimento di sostanze.

Contratto di programma: atto negoziale che individua gli obblighi e le responsabilità del concessionario e regola i rapporti tra il gestore ed i soggetti terzi operanti nell'aeroporto.



€ 300.000

Il costo dello studio co-finanziato dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti

- Legge 9 novembre 2004, n. 265 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 8 settembre 2004, n. 237, recante interventi urgenti nel settore dell'aviazione civile
- Regolamento (CE) n. 549/2004 del 10 marzo 2004 che stabilisce i principi generali per l'istituzione del cielo unico europeo
- Libro bianco "La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte" del 12 settembre 2001
- Regolamento n. 521/1997 recante norme di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 10, comma 13, della legge 24 dicembre 1993 n. 537, con cui è stata disposta la costituzione di società di capitali per la gestione dei servizi e infrastrutture degli aeroporti gestiti anche in parte dallo Stato
- Decisioni n. 844/2004/CE e n. 1692/96/CE sulle reti TEN
- Legge 28 giugno 1995, n. 351 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 giugno 1995, n. 251, recante disposizioni urgenti in materia di gestioni aeroportuali, di trasporti eccezionali e di veicoli adibiti a servizi di emergenza
- Legge 3 agosto 1995, n. 251 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 giugno 1995, n. 251, recante disposizioni urgenti in materia di gestioni aeroportuali, di trasporti eccezionali e di veicoli adibiti a servizi di emergenza
- Legge 24 dicembre 1993, n. 537 recante interventi correttivi di finanza pubblica
- Regolamento (CEE) n. 2408/1992 del 23 luglio 1992, sull'accesso dei vettori aerei della Comunità alle rotte intracomunitarie

5.3.1 GLI OBIETTIVI

L'Enac svolge numerose attività volte a garantire il corretto funzionamento degli aeroporti italiani: dal presidio dello sviluppo della rete infrastrutturale nazionale alla gestione del demanio aeronautico; dalla definizione di procedure che assicurino il regolare funzionamento degli scali all'adozione di tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza dei passeggeri. Tali attività mirano al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- sviluppare una rete aeroportuale nazionale sostenibile in modo da garantire un'interazione armonica con il territorio che la ospita e la soddisfazione della domanda di trasporto aereo;
- adeguare la dotazione infrastrutturale degli aeroporti del Mezzogiorno ai livelli di traffico presenti ed attesi, risolvendo i problemi di congestione di specifici scali;
- garantire il rispetto degli standard di sicurezza, di operatività e di adeguatezza delle previsioni di sviluppo degli aeroporti;
- migliorare la sicurezza dei passeggeri e dei cittadini all'interno degli aeroporti;
- contribuire allo sviluppo di nuovi collegamenti aeroportuali.

5.3.2 LE ATTIVITÀ REALIZZATE

5.3.2.1 Lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali

L'Enac e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti hanno co-finanziato lo studio **Lo sviluppo delle infrastrutture aeroportuali quale elemento strategico dell'organizzazione del territorio nazionale**.

Lo studio dovrà fornire una fotografia dell'attuale sistema aeroportuale italiano e raccogliere gli elementi necessari a formulare gli indirizzi strategici su scala nazionale per lo sviluppo sostenibile della rete aeroportuale su un arco temporale di almeno 15 anni.

In particolare, verranno analizzati i seguenti elementi:

- il rapporto tra la domanda e la capacità di risposta dei singoli scali e del sistema di aeroporti che servono il medesimo bacino di utenza;

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

- la compatibilità della crescita potenziale degli aeroporti con gli strumenti di pianificazione urbanistica a livello territoriale e/o locale nel rispetto dello sviluppo sostenibile;
- i livelli di servizio offerti dai singoli scali rispetto al bacino di traffico e di utenza;
- le criticità delle infrastrutture dei singoli aeroporti in relazione agli incrementi e alla tipologia del traffico prevedibili;
- il fabbisogno di risorse e la sostenibilità economico - finanziaria della gestione.

Al termine dello studio verrà elaborato il **Piano Nazionale degli Aeroporti**, strumento di sviluppo programmatico della rete aeroportuale nazionale. Gli interventi di sviluppo verranno pianificati in modo da garantire un efficace collegamento degli hub aeroportuali con le reti ferroviarie, portuali, stradali e di trasporto pubblico locale esistenti e programmate, al fine di assicurare l'integrazione delle infrastrutture aeroportuali nei relativi sistemi urbani e di incrementarne l'accessibilità per gli utenti.

5.3.2.2 La valutazione dei programmi di sviluppo degli aeroporti

Il Piano Nazionale degli Aeroporti costituirà il quadro di riferimento per la programmazione degli interventi di sviluppo da realizzare nei singoli scali che vengono definiti nel **Piano di Sviluppo Aeroportuale** (P.S.A.).

Nel P.S.A., predisposto periodicamente dalle società di gestione degli aeroporti in raccordo con l'Enac, sono stabilite le azioni da intraprendere per potenziare le capacità dello scalo. La pianificazione degli interventi di sviluppo viene effettuata tenendo conto dell'aumento dei volumi di traffico stimato su un orizzonte temporale di 15-20 anni.

L'Enac approva il Piano di Sviluppo Aeroportuale in seguito ad un'istruttoria tecnica in cui viene verificato il rispetto degli **standard di sicurezza, di operatività e di adeguatezza** delle previsioni di sviluppo.

L'approvazione del Piano è subordinata all'esito positivo della Valutazione di Impatto Ambientale (V.I.A.) e dell'esame di com-



3

Piani di Sviluppo
Aeroportuale approvati

11

Istruttorie tecniche
realizzate dall'Enac

€ 157.635,60

la spesa sostenuta

Nel 2009

Attori coinvolti

- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- Enti territoriali
- Società di gestione

Normativa di riferimento

- *Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 1 febbraio 2006*
- *Linee Guida dell'Enac per la redazione dei Piani di Sviluppo Aeroportuali del 22 novembre 2001*
- *Decreto Legge 28 giugno 1995, n. 251 contenente disposizioni urgenti in materia di gestioni aeroportuali, di trasporti eccezionali e di veicoli adibiti a servizi di emergenza*
- *Legge 2 aprile 1968, n. 518 sulla liberalizzazione dell'uso delle aree di atterraggio*

patibilità urbanistica, nell'ottica di garantire uno sviluppo armonico delle infrastrutture aeroportuali che consenta un'interazione sostenibile con il territorio in cui sono inserite.

Lo strumento di pianificazione assicura il costante mantenimento del livello di sicurezza e di adeguati standard qualitativi dei servizi aeroportuali.

I beni del demanio aeronautico

L'Enac vigila sul corretto utilizzo dei beni del demanio aeronautico mediante la pianificazione di visite ispettive sugli scali nazionali svolte congiuntamente all'Agenzia del Demanio.

L'Ente ha progettato il *Sistema Informativo Territoriale degli Aeroporti (SISTRA)*, strumento conoscitivo e di supporto agli uffici centrali e periferici dell'Ente per la gestione, la vigilanza ed il controllo del patrimonio immobiliare assegnato.

Il progetto, il cui attuale stato di avanzamento è pari al 40%, è volto ad attivare un processo di scambio delle informazioni con le società di gestione e le Amministrazioni centrali e locali interessate, allo scopo di:

- supportare la pianificazione ed il controllo dello sviluppo delle infrastrutture aeroportuali secondo le normative e le direttive emanate dall'Ente;
- effettuare analisi e valutazioni preventive collegate al contesto territoriale nel quale sono inseriti gli aeroporti.

Gli aeroporti censiti ed accatastati dal 2007 al 2009 sono 40.

Avio-Eli-Idrosuperfici e HEMS

L'aviazione generale è il settore dell'aviazione che comprende le attività degli aeroclub, delle scuole di volo, dei piccoli aerei privati ed il lavoro aereo specializzato, il volo da diporto o sportivo e le attività di aerotaxi.

Queste operazioni di volo si svolgono presso gli aeroporti e presso superfici presenti su tutto il territorio nazionale che rispondono a specifici requisiti di sicurezza verificati dall'Ente (Legge n. 518 del 1968).

In Italia, ad oggi, sono presenti circa **320 elisuperfici** e **230 aviosuperfici**.

Recentemente alcune Regioni hanno sviluppato una rete di servizi di eliambulanza/elisoccorso (**HEMS - Helicopter Emergency Medical Service**) anche mediante la realizzazione di elisuperfici presso i principali ospedali e destinazioni sanitarie; ciò ha facilitato l'assistenza medica di emergenza dove il trasporto rapido ed immediato è essenziale.

L'Enac, con la propria azione di regolazione, assicura il rispetto degli standard di sicurezza e favorisce lo sviluppo di questa attività di evidente rilievo sociale.

5.3.2.3 Gli investimenti infrastrutturali negli aeroporti

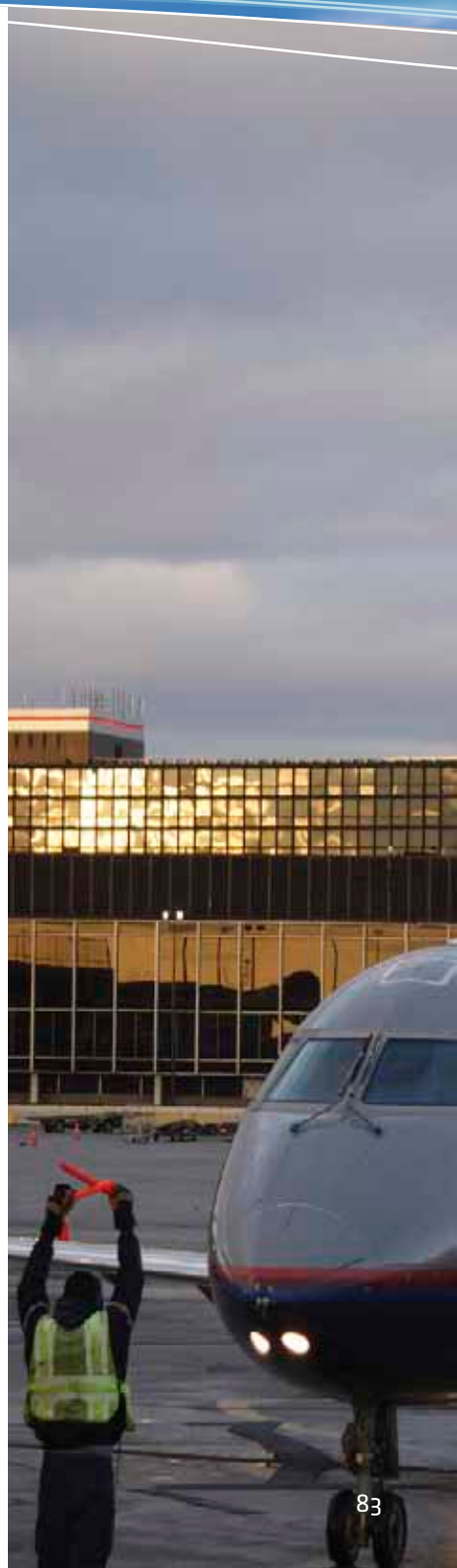
L'Enac svolge **attività di programmazione, monitoraggio e controllo dell'attuazione, reintegro delle spese e rendicontazione** per la realizzazione di interventi di sviluppo delle infrastrutture aeroportuali italiane. L'Ente provvede sia all'attuazione di programmi di investimento finanziati da fondi pubblici, nazionali e comunitari, diretti all'intero territorio nazionale, sia alla gestione ed alla realizzazione dei programmi di finanziamento, nazionali e comunitari, destinati alle Regioni del Mezzogiorno dell'area Obiettivo 1.

I **programmi** di investimento **rivolti all'intero territorio nazionale** mirano a:

- incrementare e potenziare le infrastrutture aeroportuali nazionali;
- creare nuovi collegamenti e rafforzare quelli esistenti;
- porre in essere le condizioni per incrementare lo sviluppo socio economico, la competitività e la produttività del sistema Paese.

I **finanziamenti** comunitari e nazionali **destinati a 5 regioni del Mezzogiorno** - Calabria, Campania, Puglia, Sardegna e Sicilia - sono anche veicolati tramite il Programma Operativo Nazionale (PON) Trasporti 2000-2006 e sono finalizzati a:

- adeguare la dotazione infrastrutturale degli aeroporti del Mezzogiorno ai livelli di traffico presenti ed attesi, risolvendo i problemi di congestione di specifici scali;
- aumentare la qualità dei servizi offerti, garantendo adeguati livelli di sicurezza e promuovendo soluzioni che favoriscano la sostenibilità ambientale;
- garantire accessibilità alle aree insulari periferiche, potenziando le infrastrutture aeroportuali esistenti;
- promuovere sistemi aeroportuali regionali, all'interno dei quali ciascun aeroporto sia specializzato su una tipologia di trasporto aereo, ad esempio voli charter, voli a breve, medio e lungo raggio.



- Commissione Europea
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Ministero dell'Economia e delle Finanze
- Regioni e Province Autonome
- Società di gestione

- *Regolamento (CE) n. 1083/2006 dell' 11 luglio 2006 recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e che abroga il Regolamento (CE) n. 1260/1999*
- *Regolamento (CE) n. 1080/2006 del 5 luglio 2006 relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale e recante abrogazione del Regolamento (CE) n. 1783/1999*
- *Delibera CIPE 14 del 9 maggio 2006 - Programmazione delle risorse del fondo per le aree sottoutilizzate mediante le Intese Istituzionali di Programma e gli Accordi di Programma Quadro*
- *Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE*
- *Regolamento (CE) n. 448/2004 del 10 marzo 2004 che modifica il Regolamento (CE) n. 1685/2000 recante disposizioni di applicazione del Regolamento (CE) n. 1260/1999 per quanto riguarda l'ammissibilità delle spese concernenti le operazioni cofinanziate dai Fondi strutturali e che revoca il Regolamento (CE) n. 1145/2003*
- *Legge 29 dicembre 2003, n. 376, in materia di finanziamento di interventi per opere pubbliche*
- *Legge 27 dicembre 2002, n. 289 in materia di fondo per le aree sottosviluppate*
- *Legge 1 agosto 2002, n. 166 in materia di infrastrutture e trasporti*
- *Legge 21 dicembre 2001 n. 443, in materia di infrastrutture ed insediamenti produttivi strategici ed altri interventi per il rilancio delle attività produttive*
- *Regolamento (CE) n. 438/2001 del 2 marzo 2001 recante modalità di applicazione del Regolamento (CE) n. 1260/1999 del Consiglio per quanto riguarda i sistemi di gestione e di controllo dei contributi concessi nell'ambito dei fondi strutturali*
- *Legge 23 maggio 1997, n. 135 in materia di sviluppo economico e occupazione*
- *Regolamento (CE, Euratom) n. 2988/1995 del 18 dicembre 1995 relativo alla tutela degli interessi finanziari delle Comunità, in materia di controlli e verifiche sul posto effettuati dalla Commissione ai fini della tutela degli interessi finanziari delle Comunità Europee contro le frodi e altre irregolarità*
- *Legge 11 marzo 1988, n. 67 recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - Legge finanziaria del 1988*

Gli interventi finanziati riguardano le **infrastrutture aeroportuali** in termini di:

- **land side**, come ad esempio le aerostazioni passeggeri con i relativi parcheggi auto e i sistemi di sicurezza;
- **air side**, come ad esempio le piste ed i piazzali di sosta aeromobili.

Nell'ambito di tali attività, l'Enac provvede alla sottoscrizione delle **Intese Istituzionali di Programma** e degli **Accordi di Programma Quadro**.

Intese Istituzionali di Programma e Accordi di Programma Quadro

Intese Istituzionali di Programma:

strumento di programmazione in cui le Regioni e le Province Autonome concordano con il governo centrale gli interventi da realizzare per lo sviluppo del territorio

Accordi di Programma Quadro:

strumento di attuazione delle Intese Istituzionali di Programma

Una volta definiti gli interventi da porre in essere, l'Enac stipula con le società di gestione aeroportuali una convenzione in cui vengono individuati i lavori da realizzare e la relativa programmazione, nonché il termine entro cui le opere devono essere completate. L'Ente monitora e verifica la correttezza dell'intero processo di attuazione degli interventi: dall'espletamento della gara pubblica di appalto, all'aggiudicazione; dall'avanzamento dei lavori al collaudo tecnico, amministrativo e contabile dell'opera. Tale sistema di gestione e controllo è stato indicato dalla Commissione Europea come **caso di eccellenza**.

Inoltre, rispetto ai finanziamenti diretti agli aeroporti del Mezzogiorno, **l'Enac ha raggiunto l'obiettivo di utilizzare il 100% delle risorse assegnate**, consentendo alle Regioni interessate di beneficiare di contributi comunitari aggiuntivi messi a disposizione del PON Trasporti 2000-2006.

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

Figura 1: Le risorse finanziarie utilizzate nel triennio 2007-2009 per gli investimenti nel Mezzogiorno tramite fondi comunitari e in tutta Italia tramite fondi nazionali

Aeroporti beneficiari	Risorse finanziarie
Anno 2007	
Aeroporti del Mezzogiorno (risorse comunitarie)	€ 34.420.461,61
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 51.788.875,47
Anno 2008	
Aeroporti del Mezzogiorno (risorse comunitarie)	€ 77.354.622,84
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 83.535.147,06
Anno 2009	
Aeroporti del Mezzogiorno (risorse comunitarie)	€ 56.644.246,69
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 86.353.860,55

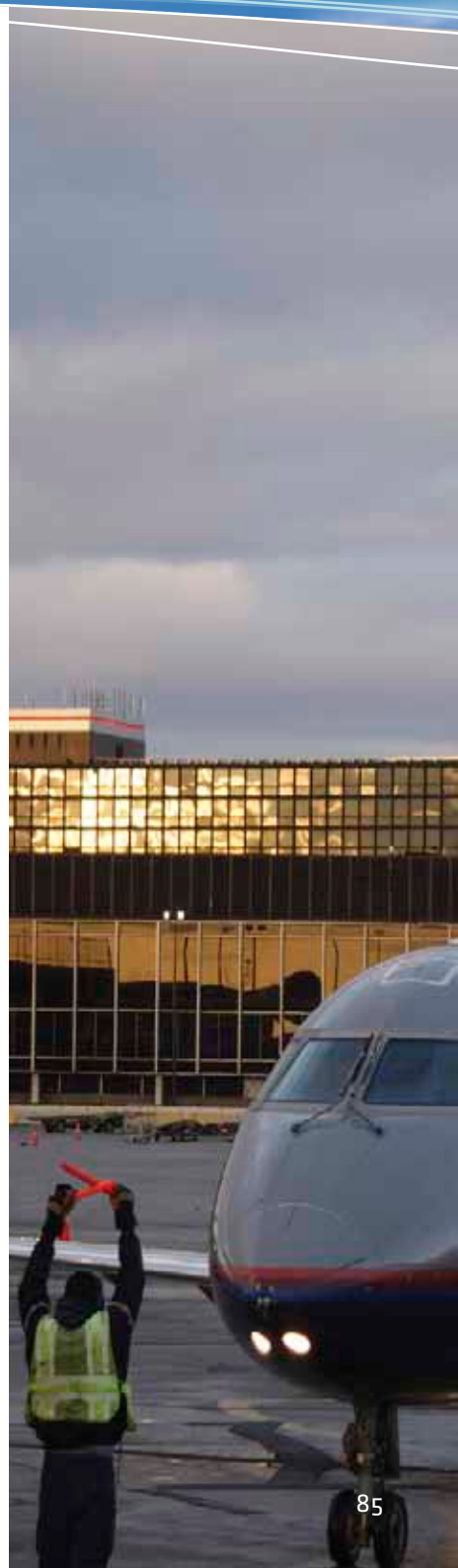
Gli interventi infrastrutturali realizzati nel triennio 2007- 2009

Aeroporto di Bari: la nuova aerostazione è una struttura all'avanguardia per sostenibilità ambientale e sociale, accessibilità, sicurezza e tecnologia. L'aeroporto è privo di barriere architettoniche ed è dotato di un impianto fotovoltaico. L'investimento complessivo è stato di circa 62 milioni di euro di cui 30 di finanziamento pubblico.

Aeroporto di Brindisi: la struttura è stata dotata di un nuovo terminal per far fronte al traffico di punta della stagione estiva. I lavori sono stati effettuati nel rispetto del contesto ambientale e naturale, con un finanziamento pubblico di circa 12 milioni di euro.

Aeroporto di Catania: la struttura è stata potenziata tramite la costruzione del nuovo terminal internazionale che ha costituito una risposta al forte incremento di traffico aereo registrato negli ultimi anni. Lo scalo etneo oggi è capace di ospitare oltre 6 milioni di passeggeri, con eccellenti standard di qualità di servizio. L'intervento ha ricevuto un finanziamento pubblico di circa 70 milioni di euro.

Aeroporto di Olbia: il nuovo terminal per l'aviazione generale dell'aeroporto di Olbia Costa Smeralda rappresenta un'opera di alto valore estetico e architettonico, caratterizzato anche dalla funzionalità e dall'innovazione delle soluzioni tecnologiche utilizzate. Il terminal è stato costruito con un contributo pubblico di circa 9 milioni di euro.



Il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato, sotto il controllo e la vigilanza dell'Enac, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari operatori privati presenti nell'aeroporto o nel sistema aeroportuale considerato. L'idoneità del gestore aeroportuale a espletare le attività di cui al presente comma, nel rispetto degli standard tecnici di sicurezza, è attestata dalla certificazione rilasciata dall'Enac.

- Commissione Europea
- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- Enav e altri fornitori di servizi di controllo del traffico aereo
- Società di gestione
- Compagnie aeree

- *Linee guida Enac relative ad interventi per minimizzare l'uso di combustibile e ridurre le emissioni gassose del 20 Aprile 2009*
- *Direttiva 2008/101/CE del 19 novembre 2008 che modifica la direttiva 2003/87/CE al fine di includere le attività di trasporto aereo nel sistema comunitario di scambio delle quote di emissioni dei gas a effetto serra*
- *Linee guida applicative Enac della Direttiva CIPE in materie di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusive del 14 Febbraio 2008*
- *Decreto Legislativo del 30 maggio 2008, n. 115 di attuazione della direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici e abrogazione della direttiva 93/76/CEE*
- *Direttiva 2006/32/CE del 5 aprile 2006 concernente l'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici e recante l'abrogazione della direttiva 93/76/CEE del Consiglio*
- *Protocollo di Kyoto della Convenzione sui cambiamenti climatici dell'11 dicembre 1997*
- *Codice della Navigazione*

5.3.2.4 L'aeroporto eco-sostenibile

Nel rispetto degli obblighi nazionali derivanti dagli accordi di Kyoto e dagli impegni comunitari, l'Enac si adopera per coniugare le esigenze di sviluppo del trasporto aereo con la tutela dell'ambiente. L'attività di prevenzione e di riduzione dell'impatto ambientale riguarda tutti gli aspetti dell'aviazione civile: le operazioni in aeroporto, il miglioramento delle prestazioni ambientali degli aeroporti, la pianificazione dei voli e la gestione del traffico aereo. La pianificazione dell'impatto ambientale investe pertanto anche le infrastrutture aeroportuali, dalla fase di progettazione alla concreta gestione quotidiana degli scali.

In quest'ottica, l'Enac ha introdotto nei contratti di programma che vengono sottoscritti dai gestori aeroportuali gli **obiettivi di miglioramento annuali**, misurabili tramite appositi indicatori. Gli obiettivi di miglioramento riguardano i seguenti settori:

- la rilevazione e il monitoraggio dell'inquinamento acustico;
- il trattamento differenziato dei rifiuti;
- il trattamento delle acque reflue;
- l'efficienza energetica;
- l'utilizzo delle fonti rinnovabili di energia.

In relazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati sono previsti degli incentivi economici a favore dei gestori aeroportuali.

Nel 2009, l'Enac ha inoltre sottoscritto un Protocollo di Intesa con il Ministero dell'Ambiente in base al quale è stato formalizzato l'impegno di realizzare le nuove infrastrutture aeroportuali secondo i **principi di eco-compatibilità**. In linea con questi indirizzi, sono stati programmati degli impianti fotovoltaici nelle aerostazioni di Lampedusa e Pantelleria, ad oggi in corso di realizzazione.

5.3.2.5 Il rapporto tra Enac e i soggetti aeroportuali

All'interno degli aeroporti, l'Enac vigila sui diversi soggetti che svolgono le attività necessarie a garantire il regolare funzionamento degli scali.

In seguito alle modifiche apportate nel 2005 al Codice della na-

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

vigilanza, il gestore aeroportuale è il **soggetto responsabile dell'efficienza** e dell'**operatività delle infrastrutture aeroportuali** e svolge un ruolo di **coordinamento** e di **controllo** delle attività dei vari operatori privati presenti sullo scalo, nel rispetto degli standard di sicurezza.

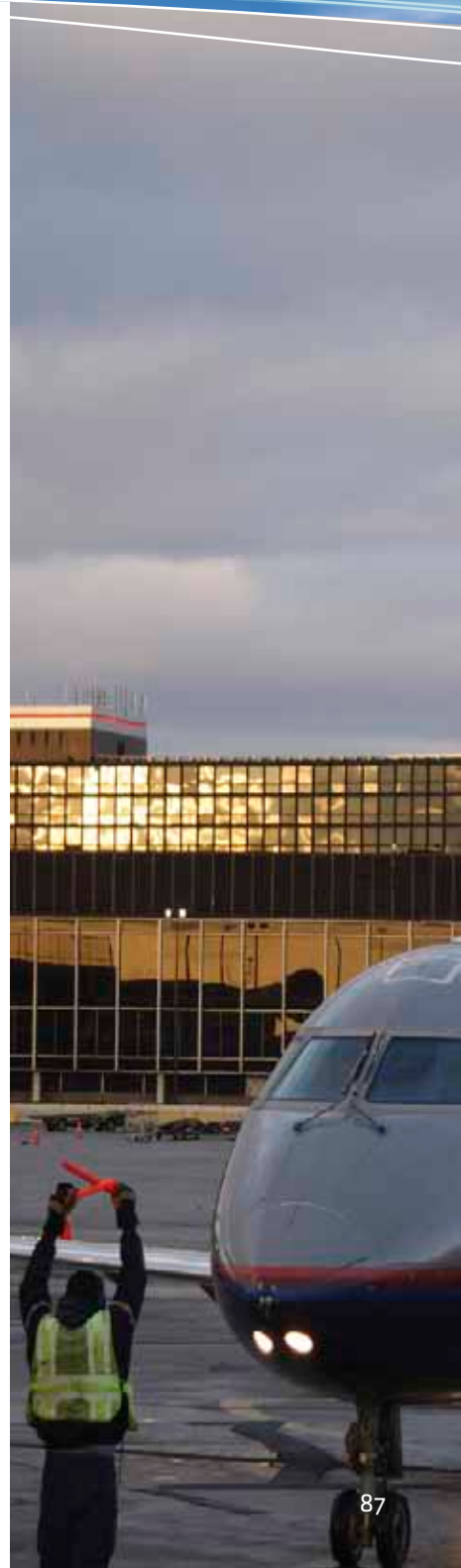
In seguito all'assegnazione di tale funzione, il gestore aeroportuale predispone il **Regolamento di scalo**, adottato dall'Enac, in cui sono definiti i ruoli, le attribuzioni e le competenze dei vari soggetti che operano in aeroporto. Nel Regolamento di scalo sono precisate, dunque, le regole e le procedure in vigore presso ciascun aeroporto per garantire il sicuro e normale utilizzo delle infrastrutture e degli impianti, nonché il regolare svolgimento delle attività aeroportuali.

L'osservanza di tali misure è assicurata dall'Enac che svolge, a tutela dei passeggeri, un'**attività ispettiva** e garantisce che tutti i soggetti attivi nell'aeroporto esercitino puntualmente le proprie funzioni.

In caso di inadempimento rispetto agli obblighi fissati nella convenzione, l'Enac adotta misure correttive, ovvero procede all'applicazione di sanzioni.

Figura 2: Data di adozione dei Regolamenti di scalo degli aeroporti italiani

Aeroporto	Data adozione Regolamento
Alghero	01/02/2008
Ancona	08/08/2007
Bari	25/07/2007
Bergamo - Orio al Serio	13/10/2006
Bologna	01/08/2007
Brescia	in corso di valutazione
Brindisi	in corso di valutazione
Bolzano	in corso di valutazione
Cagliari	in via di adozione
Catania	07/05/2007
Firenze	07/12/2007
Forlì	25/09/2008
Genova	05/12/2006



- Società di gestione
- Compagnie aeree
- Handler

- Legge 2 dicembre 2005, n. 248 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 settembre 2005, n. 203, recante misure di contrasto all'evasione fiscale e disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria
- Legge 9 novembre 2004, n. 265 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge dell'8 settembre 2004, n. 237, recante interventi urgenti nel settore dell'aviazione civile
- Decreto del 12 novembre 1997, n. 521 recante norme di attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 10, comma 13, della legge 24 dicembre 1993, n. 537, con cui è stata disposta la costituzione di società di capitali per la gestione dei servizi e infrastrutture degli aeroporti gestiti anche in parte dallo Stato

- Aeronautica Militare
- Dogana
- Enav e altri fornitori di servizi di controllo del traffico aereo
- Forze dell'ordine
- Protezione Civile
- Servizio di emergenza sanitaria
- Servizio Sanitario
- Vigili del Fuoco

- Circolare Enac APT 18A del 30 gennaio 2008 - Piano di emergenza aeroportuale - Incidente aereo
- Circolare Enac APT 27 del 12 novembre 2007 - Piano aeroportuale in caso di pandemie influenzali
- Regolamento Enac per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti del 21 ottobre 2003
- Codice della navigazione

Aeroporto	Data adozione Regolamento
Lamezia Terme	30/04/2007
Milano Linate	06/12/2007
Milano Malpensa	26/07/2006
Napoli	26/07/2006
Olbia	01/06/2007
Palermo	23/07/2007
Parma	22/09/2008
Pescara	29/01/2007
Perugia	in via di adozione
Pisa	03/05/2007
Reggio Calabria	11/12/2006
Rimini	in corso di valutazione
Roma Ciampino	05/03/2007
Roma Fiumicino	17/07/2006
Trieste - Ronchi dei legionari	20/10/2006
Torino	29/05/2007
Treviso	14/08/2008
Venezia	02/08/2006

5.3.2.6 I Piani di emergenza aeroportuale

La sicurezza all'interno degli aeroporti è garantita dall'adozione di una serie di misure che consentono di affrontare in modo adeguato le diverse tipologie di emergenze.

L'Enac provvede ad adottare per ogni aeroporto il **Piano di emergenza**, concordandone i contenuti con i diversi soggetti coinvolti: il gestore aeroportuale, i Vigili del fuoco, l'Enav, l'Aeronautica militare, la Protezione civile, il servizio di emergenza sanitaria, le Forze dell'ordine, il Servizio sanitario e la Dogana.

Il Piano di emergenza consente di affrontare in modo organizzato eventi potenzialmente pericolosi che si possono verificare in aeroporto: al suo interno sono individuati i soggetti competenti ad intervenire e le procedure da seguire a seconda della tipologia di emergenza.

Il Piano si applica alle emergenze che si verificano anche nelle aree adiacenti all'aeroporto per soddisfare le esigenze di un pri-

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

mo intervento e per un successivo supporto alle attività di soccorso poste in essere dagli enti territoriali preposti.

L'efficacia del Piano è monitorata attraverso esercitazioni periodiche programmate e promosse dall'Enac che consentono di verificare l'idoneità delle procedure individuate e degli equipaggiamenti strumentali, nonché la tempistica e le modalità di risposta del personale impiegato.

Ulteriore misura volta a tutelare la sicurezza dei passeggeri in aeroporto è il **Piano aeroportuale contro le pandemie influenzali** che viene predisposto dal gestore aeroportuale ed approvato dall'Enac. Il Piano definisce le procedure idonee a fronteggiare i diversi livelli di rischio connessi all'evolversi della pandemia influenzale e contiene misure di tipo "preventivo" e di "emergenza", finalizzate a proteggere la salute ed il benessere dei passeggeri, del personale aeroportuale e dei cittadini, nonché a minimizzare le possibilità di diffusione del virus negli aeroporti.

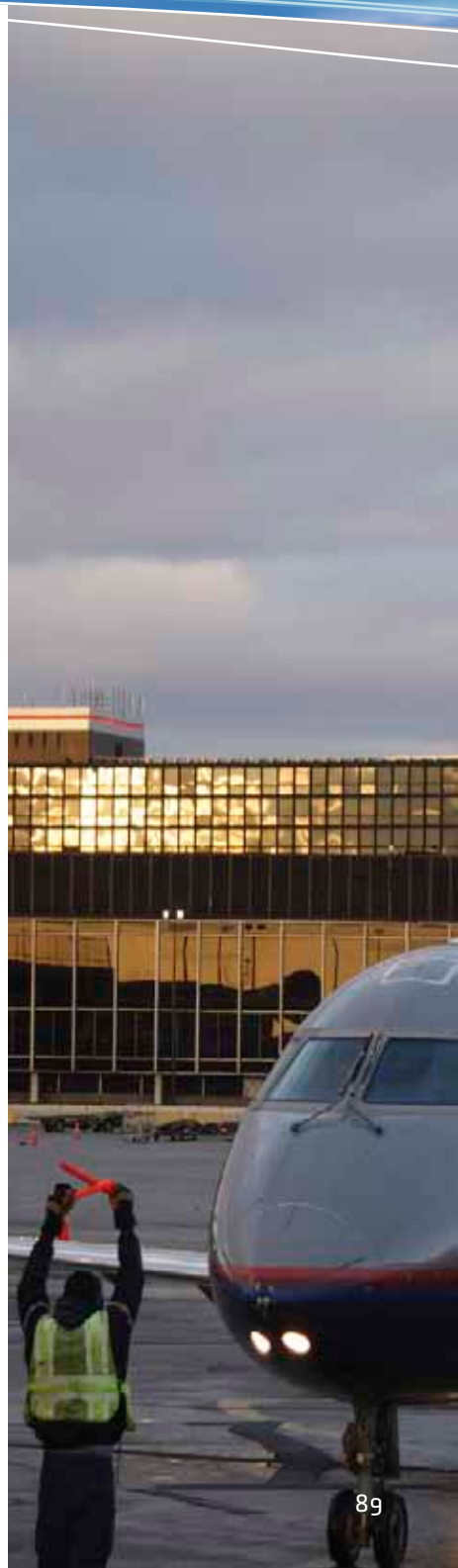
5.3.2.7 Focus: *Le attività di security: la sicurezza del passeggero inizia in aeroporto*

In ambito nazionale, l'Enac è l'**autorità competente in materia di security** con il compito di definire e coordinare le misure di sicurezza nel trasporto aereo e di verificarne la corretta applicazione.

L'Ente svolge tale funzione attraverso l'attività di:

- **regolamentazione** della materia in attuazione della normativa internazionale e comunitaria;
- **certificazione** delle imprese, degli addetti alla sicurezza e di tutti gli altri operatori aeroportuali interessati alle attività di security;
- **vigilanza** sull'attuazione della normativa.

Queste funzioni si inseriscono in un più ampio scenario: infatti, l'Enac rappresenta l'Italia nelle sedi internazionali (quali Icao, G8, Ecac) in cui vengono definiti gli standard e le procedure raccomandate in materia di security.



- Icao
- Comunità Europea
- Ministero dell'Interno
- Società di gestione
- Compagnie aeree

- *Decreto del 21 luglio 2009 recante la designazione dell'Autorità responsabile del coordinamento e del monitoraggio dell'attuazione delle norme fondamentali comuni in tema di sicurezza dell'aviazione civile*
- *Regolamento (CE) n. 300/2008 dell'1 marzo 2008 che istituisce norme comuni per la sicurezza dell'aviazione civile e che abroga il Regolamento (CE) n. 2320/2002*
- *Regolamento (CE) n. 1546/2006 del 4 ottobre 2006 recante modifica del Regolamento (CE) n. 622/2003 che stabilisce talune misure di applicazione delle norme di base comuni sulla sicurezza dell'aviazione*
- *Documento 30 dell'Ecac - Linee guida dell'Ecac (Conferenza Europea dell'Aviazione Civile) nel campo delle Facilitazioni dell'Aviazione Civile*
- *Annesso Icao n. 17 - La security per la protezione dell'Aviazione Civile Internazionale da atti di interferenza illecita*

In quanto membro dell'Icao, l'Italia è tenuta a predisporre un **Programma Nazionale di Sicurezza (PNS)**, in cui vengono indicate le misure idonee a prevenire azioni illecite e quindi a garantire l'incolumità dei passeggeri. Tale programma è elaborato e periodicamente aggiornato dal **Comitato Interministeriale per la Sicurezza dei Trasporti Aerei e degli Aeroporti (Cisa)**, che è presieduto dall'Enac. Le azioni e gli obiettivi del Piano si articolano in 9 macroaree di controllo e sorveglianza e 3 programmi.

Le aree ed i programmi di controllo e sorveglianza del Programma Nazionale di Sicurezza

1. Controlli di sicurezza dei passeggeri e dei loro bagagli a mano
2. Controlli di sicurezza dei bagagli da stiva
3. Controlli di sicurezza di merce, posta, catering, provviste e materiali di bordo
4. Misure di sicurezza per potenziali esposizioni a rischio e per voli sensibili
5. Controlli di sicurezza diplomatici, casi speciali, membri di equipaggio e personale aeroportuale
6. Controlli di sicurezza degli aeromobili
7. Controlli di sicurezza delle infrastrutture aeroportuali
8. Misure di sicurezza per l'aviazione generale
9. Linee guida per la determinazione delle parti critiche di un aeroporto
10. Programma Aeroportuale di Sicurezza
11. Programma Nazionale dei controlli di qualità
12. Programma di Sicurezza delle Compagnie Aeree

La composizione del Comitato Interministeriale per la Sicurezza dei Trasporti Aerei e degli Aeroporti

Il Cisa è composto dalle seguenti Istituzioni:

- Enac (presidente)
- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Ministero degli Affari Esteri
- Ministero dell'Interno
- Ministero della Difesa
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Comando Generale della Guardia di Finanza
- Agenzia delle Dogane
- Enav

All'interno degli aeroporti, l'attività di security è coordinata dall'Enac che vigila sulla regolare attuazione del Programma Nazionale di Sicurezza e presiede il **Comitato di Sicurezza Aeroportuale (Csa)**. Tale Comitato elabora il Programma Aeroportuale di

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

Sicurezza nel quale sono indicate tutte le misure a garanzia della security all'interno dell'aeroporto. Il documento riveste una particolare importanza in quanto garantisce il coordinamento di tutti i soggetti pubblici e privati chiamati a svolgere azioni di security, definendone competenze e ruoli. Anche le compagnie aeree nazionali ed estere che operano negli aeroporti italiani devono dotarsi di un proprio **Programma di Sicurezza** che viene esaminato ed approvato dall'Enac al fine di garantirne la conformità rispetto al PNS.

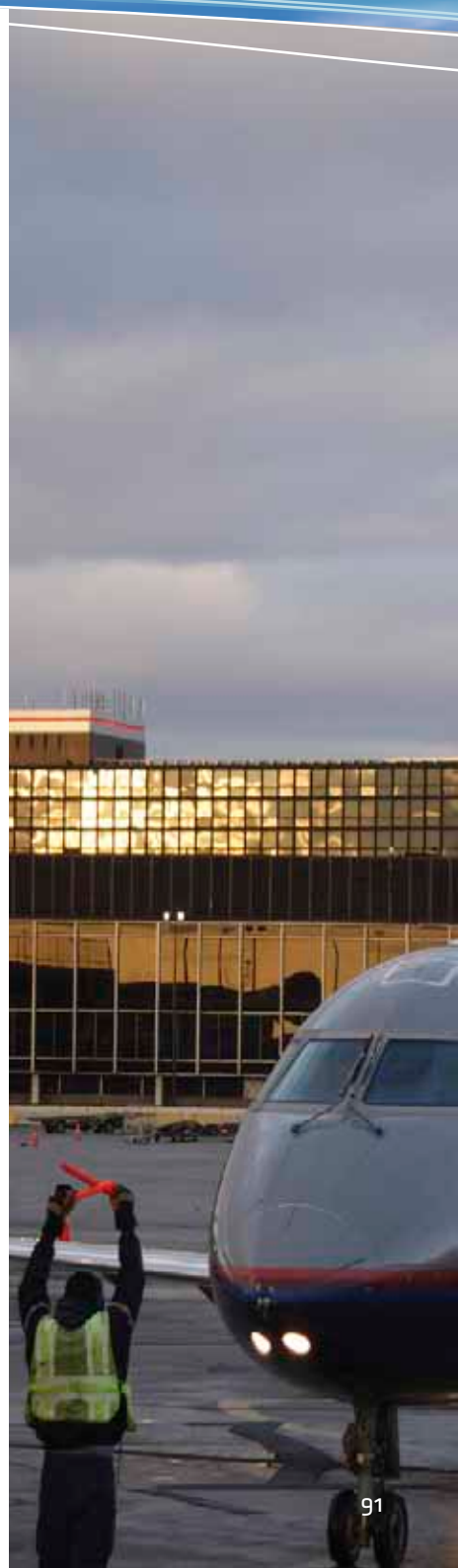
Tra il 2004 ed il 2005, l'Enac ha completato l'affidamento dei servizi di sicurezza alle società di gestione; tuttavia, l'Ente ha il compito di certificare le imprese e gli addetti alla sicurezza, nonché tutti gli operatori aeroportuali interessati alla security, verificando il possesso di specifici requisiti tecnico-professionali. L'Enac procede, inoltre, ad una verifica puntuale del mantenimento dei requisiti richiesti per la certificazione.

L'attuazione delle regole di security emanate dall'Unione Europea

L'Enac ha provveduto a garantire l'applicazione delle regole di security adottate dall'Unione Europea con il Regolamento (CE) n. 1546/2006, che limita le tipologie e la quantità di sostanze liquide che i viaggiatori possono portare a bordo. L'Ente si è adoperato sia sul piano dell'effettiva applicazione della normativa che sul piano della divulgazione, utilizzando diversi canali di comunicazione per informare i viaggiatori e contenere così i disagi ed i rallentamenti delle operazioni di imbarco.

In linea con la normativa comunitaria, l'Ente predispone e verifica l'attuazione del **Programma Nazionale di Formazione alla sicurezza**, nel quale vengono individuati i percorsi formativi ai quali il personale che opera in ambito aeroportuale o in settori connessi all'aviazione civile deve sottoporsi e i requisiti essenziali che le organizzazioni di formazione devono possedere.

L'Enac provvede alla verifica della corretta applicazione delle norme di security da parte delle imprese e degli addetti alla sicurezza mediante la realizzazione di **frequenti ispezioni**.



- Polizia di Stato
- Società di gestione
- Handler
- Compagnie aeree

- Regolamento (CE) n. 2320/2002 del 16 dicembre 2002 che istituisce norme comuni per la sicurezza dell'aviazione civile

5.3.2.8 Le attività ispettive aeroportuali

L'Enac svolge periodiche ispezioni presso gli aeroporti al fine di verificare la corretta applicazione delle misure e delle procedure previste a garanzia del regolare e sicuro funzionamento degli scali. Le ispezioni vengono svolte dalle Direzioni aeroportuali secondo programmi periodici predefiniti e consistono nella verifica del rispetto di standard operativi ed organizzativi da parte dei gestori aeroportuali e degli altri soggetti presenti in aeroporto.

Le attività ispettive investono le seguenti aree:

1. **Flight safety** – sicurezza del volo: l'Enac svolge attività di **verifica dei documenti di bordo** degli aeromobili ed effettua **visite di controllo sugli aeromobili**. L'Ente utilizza i risultati dei controlli effettuati sia per monitorare le condizioni di sicurezza del trasporto aereo al fine di adottare le opportune azioni a garanzia della sicurezza, incluse le **azioni interdittive** alla partenza dell'aeromobile come previsto dal Codice della Navigazione all'art. 802.
2. **Aerodrome safety** – sicurezza dell'aeroporto: l'Ente effettua costanti controlli per verificare il rispetto dei requisiti di **sicurezza operativa** relativamente **alle infrastrutture di volo**, ai piani di emergenza aeroportuale e alla corretta applicazione delle procedure operative.
3. **Handling**: gli ispettori Enac verificano il mantenimento dei **requisiti utili alla certificazione** dell'handler. In caso di riscontri negativi, l'Ente può richiedere azioni correttive e, nei casi più gravi, sospendere o revocare la certificazione.
4. **Security**: le ispezioni sono svolte sia dagli **ispettori aeroportuali**, che operano stabilmente all'interno di un aeroporto, sia dagli **ispettori del Nucleo Centrale Ispettivo**, che svolgono la propria attività presso diversi aeroporti.

Le ispezioni nell'ambito della security

Le ispezioni nell'ambito della security riguardano i seguenti aspetti:

- modalità di controllo dei passeggeri e dei bagagli a mano
- modalità di controllo dei bagagli da stiva
- modalità di controllo delle merci prima dell'imbarco sugli aeromobili
- modalità di controllo delle provviste a bordo
- modalità di vigilanza degli aeromobili quando sono a terra

RAPPORTO SOCIALE

5.3 L'ATTIVITÀ NEGLI AEROPORTI

5. **Carta dei Diritti/Qualità dei servizi aeroportuali:** le attività ispettive vengono svolte secondo programmi semestrali che tengono conto dei diversi aspetti legati alla qualità dei servizi (ad esempio tempo di attesa per la riconsegna dei bagagli), al rispetto della carta dei diritti (ad esempio assistenza assicurata ai passeggeri in caso di disservizi) ed altre varie problematiche. Gli ispettori Enac sono stati formati per condurre audit secondo le norme UNI ISO.

Figura 3: Le ispezioni condotte nel 2009

Tipologia di Ispezione	Numero
Flight safety	3003
Aerodrome safety	1344
Handling	137
Security	2624
Carta dei Diritti/Qualità dei servizi aeroportuali	3352

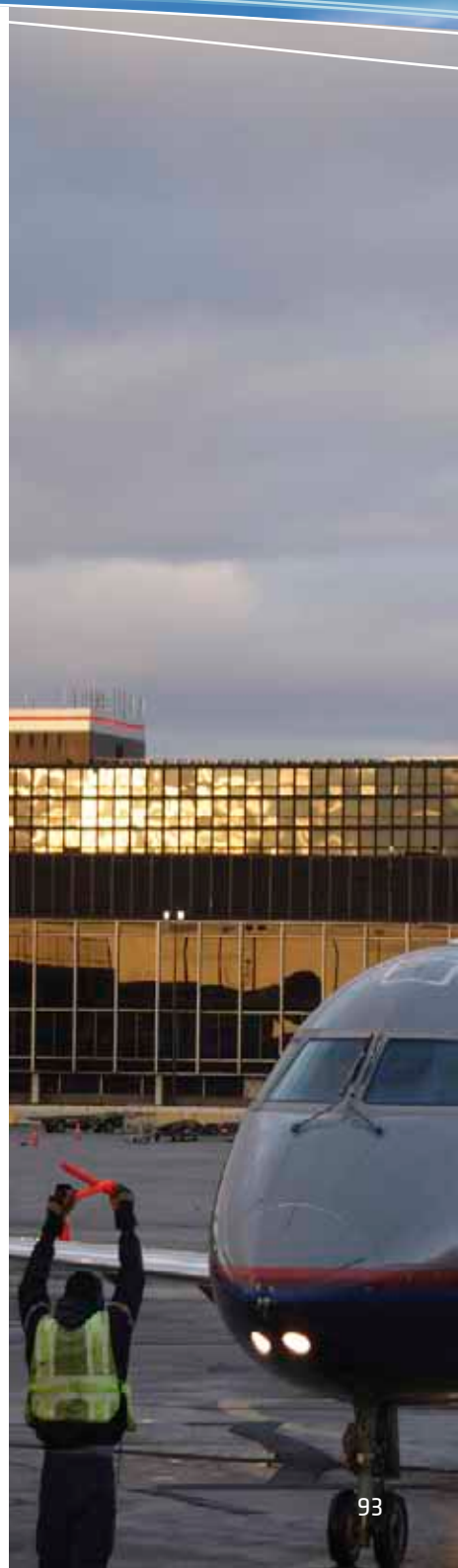
5.3.3 I RISULTATI CONSEGUITI

L'attività svolta da Enac negli aeroporti nel 2009 ha dato luogo ai seguenti risultati:

- n. **3 Piani di Sviluppo** approvati
- sottoscrizione del **Protocollo di Intesa** con il Ministero dell'Ambiente per la costruzione di infrastrutture aeroportuali secondo **principi di eco-compatibilità**
- realizzazione degli **interventi infrastrutturali** presso gli aeroporti di Bari, Brindisi, Catania e Olbia
- **investimento del 100% dei finanziamenti PON Trasporti** e conseguente assegnazione di risorse aggiuntive.

Glossario

- **Air side:** infrastruttura di volo (piste di volo, piazzali di sosta per gli aeromobili).
- **Land side:** infrastruttura di terra (aerostazioni, parcheggi).
- **Safety:** complesso di misure volte a tutelare la sicurezza degli aeroporti, degli aeromobili (nella progettazione, costruzione, manutenzione ed esercizio) e a garantire l'idoneità degli operatori aerei e del personale di volo.
- **Security:** complesso di misure volte a prevenire atti di interferenza illecita nei confronti del sistema di aviazione civile.



44

Aeroporti certificati al 31.12.2009

20

Aeroporti che dispongono di SMS già validato

- Società di Gestione

- Circolare Enac APT 22 del 17 marzo 2006 - Il sistema di gestione della sicurezza dell'aeroporto
- Circolare Enac APT 25 del 15 dicembre 2005 - Sorveglianza e rinnovo del certificato di aeroporto
- Circolare Enac APT 16 del 15 marzo 2004 - La certificazione dell'aeroporto
- Regolamento Enac per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti del 21 ottobre 2003
- Annesso Icao n. 14 - Aerodromi, progettazione e operazioni

5.4.1 GLI OBIETTIVI

Attraverso l'**attività di certificazione e sorveglianza** delle infrastrutture di volo, dei mezzi e dei soggetti coinvolti nel sistema del trasporto aereo, l'Enac persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare i livelli di sicurezza delle operazioni aeroportuali e della navigazione aerea;
- assicurare che gli operatori del trasporto aereo, nazionali e stranieri, posseggano i necessari requisiti di sicurezza stabiliti a livello nazionale, comunitario ed internazionale;
- garantire che tutto il personale operante nel settore del trasporto aereo sia in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- facilitare l'interazione fra i diversi sistemi della navigazione aerea e lo scambio e utilizzo delle informazioni.

5.4.2 LE ATTIVITÀ REALIZZATE

5.4.2.1 La certificazione degli aeroporti a garanzia della sicurezza delle infrastrutture di volo

Nel 2003, l'Enac ha reso obbligatoria la **certificazione degli aeroporti** aperti al trasporto commerciale emanando, in attuazione all'Annesso 14 Icao, il Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti.

La certificazione dell'aeroporto è rilasciata al gestore aeroportuale a seguito dei sopralluoghi condotti da team di professionisti qualificati e ispettori di volo. Tale attività è volta ad attestare sia la conformità delle infrastrutture, degli impianti e dei sistemi dell'aeroporto, sia l'idoneità dell'organizzazione del gestore in termini di risorse umane, mezzi e procedure atte ad assicurare il mantenimento dei requisiti di sicurezza stabiliti dal Regolamento Enac.

Dal 24 novembre 2006, inoltre, i gestori degli aeroporti italiani che registrano i maggiori dati di traffico (più di 5000 movimenti all'anno) hanno l'obbligo di adottare un innovativo sistema di gestione della sicurezza aeroportuale, anch'esso validato dall'Enac: il **Safety Management System (SMS)**. Questo sistema di gestio-

ne è finalizzato a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e ad intervenire per correggerne le eventuali deviazioni. Inoltre, vengono definite le modalità per individuare le procedure e le risorse per la realizzazione delle politiche di sicurezza da parte del gestore aeroportuale, nonché i compiti, i poteri e le responsabilità del personale che opera nello scalo.

Con l'attuazione di un sistema SMS certificato, l'Enac intende contribuire al miglioramento dei livelli di sicurezza delle operazioni aeroportuali attraverso l'adozione di un **approccio proattivo**, che consente di individuare, minimizzare, eliminare e monitorare i rischi potenziali. Tale processo coinvolge tutti gli operatori aeroportuali che, all'interno di un organismo di tipo consultivo (*Safety Committee*), condividono le politiche di sicurezza del gestore aeroportuale, concorrendo in tal modo a garantire la sicurezza del "sistema aeroporto".

Le ispezioni sugli aeroporti minori

Al fine di garantire il rispetto della normativa internazionale in ogni singolo aeroporto minore, l'Ente effettua ispezioni in base alle quali programma, finanzia e gestisce gli eventuali lavori di adeguamento alla normativa.

Gli interventi, i finanziamenti e i tempi di realizzazione sono inseriti nel Piano triennale dei lavori, approvato dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente.

Analoga attività ispettiva viene svolta anche sulle avio-elisuperfici.

5.4.2.2 L'interazione aeroporto - territorio

Per garantire la sicurezza della navigazione aerea in prossimità degli aeroporti, l'Enac individua le zone limitrofe agli scali aeroportuali da sottoporre a vincolo, stabilendo le limitazioni relative agli ostacoli ed ai potenziali pericoli per l'attività aeronautica.

In tal senso, l'Enac provvede per ogni aeroporto alla predisposizione delle **mappe di vincolo** contenenti le limitazioni all'edificazione che il Comune interessato è tenuto a rendere pubbliche, oltre che ad inserirle tra i propri strumenti di pianificazione urbanistica.



Nelle direzioni di atterraggio e decollo possono essere autorizzate opere o attività compatibili con gli appositi piani di rischio, che i Comuni territorialmente competenti adottano, anche sulla base delle eventuali direttive regionali, nel rispetto del regolamento dell'Enac sulla costruzione e gestione degli aeroporti, di attuazione dell'Annesso XIV Icao.

Al fine di ridurre il rischio derivante dalle attività aeronautiche alle comunità presenti sul territorio limitrofo agli aeroporti, l'ENAC individua gli aeroporti per i quali effettuare la valutazione dell'impatto di rischio.

Nell'esercizio delle proprie funzioni di pianificazione e gestione del territorio, i Comuni interessati tengono conto della valutazione di cui al primo comma.

1200

Valutazioni ostacoli effettuate

15

Pareri espressi sui piani di rischio presentati dai Comuni

6

Valutazioni di risk assessment effettuate

- Aeronautica Militare
- Enav e altri fornitori di servizi di controllo del traffico aereo
- Enti territoriali
- Società di gestione

- *Regolamento Enac per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti del 21 ottobre 2003*
- *Codice della Navigazione*

È competenza dell'Enac, inoltre, valutare le richieste di nulla osta alla realizzazione di nuove costruzioni nelle aree circostanti gli aeroporti provenienti da Regioni, Comuni o singoli cittadini.

Nel processo di valutazione sono coinvolti anche:

- l'Enav, per gli aspetti legati alla compatibilità elettromagnetica della nuova costruzione con gli apparati di radionavigazione e le procedure di avvicinamento all'aeroporto;
- l'Aeronautica Militare, competente per gli aeroporti militari aperti al traffico civile e per quanto attiene al volo a bassa quota degli aeromobili militari.

Oltre a tale valutazione finalizzata alla tutela della sicurezza della navigazione aerea, il Codice della Navigazione prevede diverse misure rivolte alla tutela del territorio limitrofo agli aeroporti dal rischio generato dall'attività di volo.

In particolare, è stato introdotto (Codice della Navigazione, art. 707, comma 5) un nuovo strumento denominato **piano di rischio**, in assenza del quale i Comuni non possono autorizzare nuove opere ed attività lungo le direzioni di atterraggio e decollo.

L'Enac ha elaborato delle apposite linee guida per la redazione dei piani di rischio inserite all'interno del Regolamento per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti (emendamento n. 4 del 30/01/2008).

Questo documento prevede la suddivisione del territorio individuato in tre aree di tutela nelle quali la realizzazione di nuove edificazioni è sottoposta a valutazione.

I piani di rischio presentati dai Comuni sono sottoposti al parere dell'Enac.

Oltre i piani di rischio, l'Enac individua gli aeroporti per i quali effettuare un'apposita valutazione di rischio contro terzi (Codice della Navigazione, art. 715).

Questa valutazione, definita *risk assessment*, rappresenta uno strumento di tipo quantitativo poiché ogni studio è basato su dati specifici dell'aeroporto in esame (tra i quali volumi di traffico, rotte seguite, tipologie di aeromobili).

Sulla base delle indicazioni dell'Icao, l'Enac ha sviluppato una propria metodologia statistico-matematica attraverso la quale effettuare le valutazioni di *risk assessment* ed ha fissato i parametri sulla base dei quali individuare gli aeroporti su cui effettuare tale valutazione.

In base ai risultati di queste valutazioni, effettuate sia sul traffico attuale che su quello previsto dal piano di sviluppo aeroportuale, vengono determinati i vincoli alla proprietà privata.

5.4.2.3 Il sistema delle certificazioni per la sicurezza del volo

L'Enac svolge un'attività di certificazione che riguarda tutti i soggetti attivi nell'aviazione civile: dagli operatori aerei al personale di volo, dalle organizzazioni dei servizi di navigazione aerea alle imprese di costruzione e manutenzione aeromobili, dagli handler agli addetti alla sicurezza.

5.4.2.4 La certificazione e la sorveglianza delle Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea e del personale di settore

Con l'emanazione, nel 2004, dei Regolamenti comunitari relativi al "Cielo Unico Europeo" anche la fornitura di **servizi di navigazione aerea** è stata sottoposta alla certificazione dell'Enac.

Questi servizi, che hanno la funzione di garantire il sicuro ed efficiente flusso del traffico aereo nello spazio aereo nazionale, si distinguono in:

- **servizi di traffico aereo;**
- **servizi meteorologici per la navigazione aerea;**
- **servizi di comunicazione, navigazione e sorveglianza;**
- **servizi di informazioni aeronautiche.**

Obiettivo dell'attività di certificazione è verificare la rispondenza dell'organizzazione del fornitore di servizi ai requisiti stabiliti dalla regolamentazione europea, relativamente a: la competenza e l'idoneità tecnica ed operativa, i sistemi e le procedure di gestione della sicurezza e della qualità, i sistemi di segnalazione degli inconvenienti, la qualità dei servizi, l'assetto proprietario e l'organizzazione, la solidità finanziaria, le risorse umane.



Nel 2009

32

Audit effettuati presso le Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea

4

Certificati emessi alle Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea

1500

Licenze CTA rilasciate/rinnovate

5

Programmi di formazione approvati

20

Licenze ORSA rilasciate

34

Schemi di competenza approvati

1

Organizzazione di formazione certificata

34

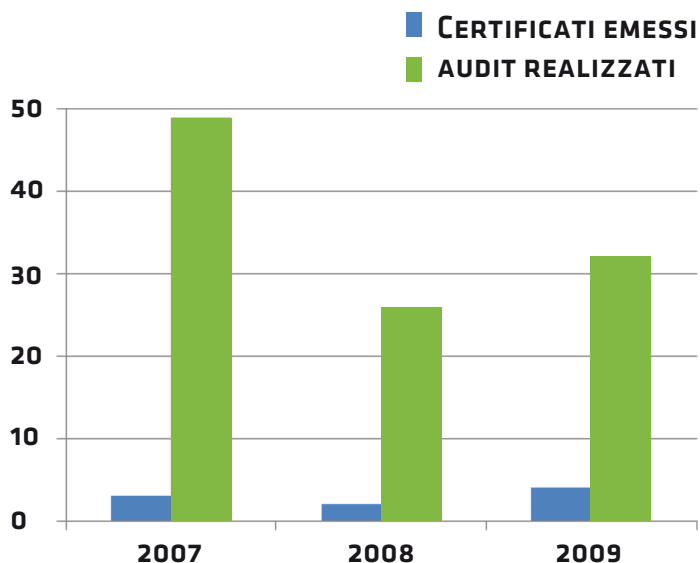
Programmi di addestramento approvati

Nel 2009

Ai fini del rilascio della certificazione di **fornitore di servizi della navigazione aerea**, l'Enac effettua verifiche mediante l'esame della documentazione elaborata dal fornitore di servizi, colloqui con il personale responsabile, visite ispettive presso le strutture centrali e presso i siti operativi (tra i quali, le Torri di Controllo e i Centri Regionali di Controllo del Traffico Aereo).

Dopo il rilascio della certificazione, l'attività dell'Enac prosegue con il monitoraggio delle modifiche ai sistemi funzionali e con l'adozione di un programma annuale di sorveglianza che prevede visite ispettive periodiche per verificare la continua rispondenza ai requisiti organizzativi e raccogliere, nell'arco di due anni, gli elementi per il rinnovo del certificato. Nel 2009, l'Enac ha già provveduto al rinnovo del Certificato di Approvazione rilasciato all'Enav.

Figura 1: Numero di certificati emessi e audit compiuti negli ultimi tre anni su Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea



Fonte: Enac

L'Enac provvede alla certificazione non solo delle organizzazioni, ma anche del **personale impiegato nella fornitura dei servizi di navigazione aerea**, quali i controllori del traffico aereo, gli operatori del servizio informazioni volo ed il personale che opera nelle organizzazioni di formazione e di addestramento. L'attività di

certificazione risponde all'esigenza di garantire il possesso, da parte del personale, dei requisiti di qualità stabiliti a livello internazionale. Per far fronte alle possibili carenze di risorse presenti in taluni Paesi, è promossa la mobilità del personale specialista in ambito europeo, come consentito dalla **licenza comunitaria di controllore del traffico aereo**.

L'attività di certificazione svolta dall'Enac prevede:

- il rilascio e la gestione delle licenze dei Controllori del Traffico Aereo (CTA);
- la certificazione e la sorveglianza delle Organizzazioni per la formazione e l'addestramento del personale dei servizi di navigazione aerea;
- l'approvazione dei programmi di formazione, dei programmi di addestramento e degli schemi di competenza per controllori del traffico aereo;
- il rilascio delle licenze per operatori del servizio informazioni volo (FIS).

5.4.2.5 La certificazione degli apparati di comunicazione, navigazione e sorveglianza

Per quanto attiene alla certificazione dei servizi di navigazione aerea, l'Enac provvede, inoltre, a validare gli apparati di comunicazione, navigazione e sorveglianza, mediante verifica a campione dei Dossier Tecnici emessi dai fornitori di servizi della navigazione aerea in occasione dell'attivazione di nuovi sistemi e apparati di gestione del traffico aereo.

Il funzionamento del sistema di trasporto aereo richiede un elevato e uniforme livello di sicurezza nei servizi di navigazione aerea volto a consentire un uso ottimale dello spazio aereo europeo. Per rispondere a tale esigenza nasce, nell'ambito dell'iniziativa comunitaria "Cielo Unico Europeo", la **Rete Europea di Gestione del Traffico Aereo** (*European Air Traffic Management Network*) che intende assicurare l'integrazione tra i sistemi di gestione nazionali e favorire una rapida e coordinata introduzione delle nuove tecnologie, garantendo l'interoperabilità dell'intera rete europea di gestione del traffico aereo.



- Icao
- Commissione Europea
- Eurocontrol
- Eurocae (European Organization for Civil Aviation Equipment)
- Enav e altri fornitori di servizi di navigazione aerea
- Organizzazioni di formazione

- *Regolamento per la definizione dei requisiti della licenza comunitaria di Controllore del Traffico Aereo del 21 aprile 2009*
- *Decreto legislativo del 30 maggio 2008, n. 118 recante l'attuazione della direttiva 2006/23/CE relativa alla licenza comunitaria dei controllori del traffico aereo*
- *Circolare Enac ATM 04 del 23 aprile 2008 - disposizioni sulla conversione delle licenze dei controllori.*
- *Regolamento (CE) n. 1315/2007 dell'8 novembre 2007 sulla sorveglianza della sicurezza nella gestione del traffico aereo e recante modifica del regolamento (CE) n. 2096/2005*
- *Circolare ENAC ATM 02 del 26 ottobre 2007 - disposizioni sulla certificazione dei fornitori di servizi di navigazione aerea*
- *Circolare Enac ATM 01 del 21 novembre 2006 - disposizioni sull'applicazione in Italia del Regolamento (CE) n. 552/2004 sull'interoperabilità della rete europea di gestione del traffico aereo*
- *Direttiva 2006/23/CE del 5 aprile 2006 concernente la licenza comunitaria dei controllori del traffico aereo*
- *Regolamento (CE) n. 2096/2005 del 20 dicembre 2005 che stabilisce requisiti comuni per la fornitura di servizi di navigazione aerea*
- *Regolamento (CE) n. 552/2004 del 10 marzo 2004 sull'interoperabilità della rete europea di gestione del traffico aereo*
- *Regolamento (CE) n. 550/2004 del 10 marzo 2004 sulla fornitura di servizi di navigazione aerea nel cielo unico europeo*
- *Regolamento (CE) n. 549/2004 del 10 marzo 2004 che stabilisce i principi generali per l'istituzione del cielo unico europeo*
- *Decreto Ministeriale 25 giugno 1992, n. 467/T che disciplina la licenza di operatore radiotelefonista di stazione aeronautica*
- *Decreto del Presidente della Repubblica 18 novembre 1988, n. 566 recante l'approvazione del regolamento in materie di licenze, attestati e abilitazioni aeronautiche, ai sensi dell'art. 731 del codice della navigazione, come modificato dall'art. 3 della legge 13 maggio 1983, n. 213*

5.4.2.6 La certificazione degli aeromobili, dei prodotti aeronautici e delle organizzazioni di produzione e manutenzione

Tutti gli aeromobili (esclusi quelli che ricadono nelle previsioni dell'Annesso II del Regolamento (CE) n. 216/2008, vale a dire gli aeromobili adibiti ad attività di ricerca, gli aeromobili d'amatore, gli aeromobili di provenienza militare e gli aeromobili storici) e i prodotti aeronautici, se progettati, costruiti o registrati in uno Stato Membro dell'Unione Europea, devono essere omologati dall'Easa (Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea).

Il certificato di omologazione di un aeromobile o di un prodotto aeronautico è rilasciata dall'Easa a seguito della verifica che il progetto dell'aeromobile o del prodotto aeronautico risponda a tutti i requisiti richiesti dalla "base di certificazione" (*Type Certification Basis*).

Tali requisiti sono definiti dai regolamenti di costruzione, detti anche **codici di navigabilità**, editi dall'Easa con il nome di *Certification Specifications*.

Nell'ambito del Contratto di Servizio firmato con l'Agenzia, l'Enac svolge gli **accertamenti tecnici** finalizzati alla **omologazione di aeromobili, prodotti aeronautici** e alla **certificazione di organizzazioni di progettazione** e supporta, attraverso attività di formazione, consulenza e ricerca, le aziende, le Istituzioni, i Centri di Ricerca e le Università che operano in questo settore con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo dell'aviazione civile.

L'Enac assicura l'uniforme attuazione della normativa attraverso l'aggiornamento delle procedure di lavoro, la verifica dell'applicazione dei processi interni alle organizzazioni dislocate su tutto il territorio nazionale e l'addestramento del personale professionista impegnato nello svolgimento dell'attività.

Inoltre, l'Ente si raccorda con l'Agenzia per tutti gli aspetti inerenti la certificazione e con le altre Autorità Aeronautiche, in particolare quelle degli Stati non membri dell'Easa, quando si renda necessario promuovere accordi di cooperazione internazionale di interesse per l'industria nazionale.

Nel caso di aeromobili che ricadono nelle previsioni dell'Annesso II del Regolamento (CE) n. 216/2008, se il progetto dell'aero-

mobile è rispondente a quanto previsto dal codice di navigabilità, l'Enac emette direttamente il **certificato di omologazione** con annessa la specifica di omologazione che riporta tutte le informazioni necessarie ad identificare il tipo di aeromobile, le caratteristiche, il tipo di motori, le prestazioni, le limitazioni operative nonché la sua base di certificazione.

Il certificato di omologazione non abilita l'aeromobile al volo, cosa per cui è necessario il successivo rilascio del **certificato di navigabilità** che attesta che il singolo esemplare è conforme al tipo omologato e può essere impiegato in condizioni di sicurezza (vale a dire che ha effettuato tutte le attività di modifica, manutenzione e riparazione previste dal costruttore per mantenerne lo stato di navigabilità).

Il certificato di navigabilità ha durata illimitata purché sia emesso periodicamente un certificato di revisione (**ARC - Certificato di Revisione dell'Aeronavigabilità**) a seguito di verifica delle sue condizioni di sicurezza.

In conformità alle disposizioni dell'Easa, l'Enac approva l'operatività delle imprese di gestione della navigabilità continua degli aeromobili (**CAMO**) e di manutenzione aeronautica che operano principalmente in Italia. L'Ente supervisiona queste aziende secondo programmi che prevedono verifiche periodiche per garantire il rispetto degli standard di sicurezza, in particolare relativamente a:

- l'organizzazione aziendale;
- l'addestramento e la qualificazione del personale, anche in termini di certificazioni rilasciate dall'Enac;
- la documentazione tecnica;
- le procedure ed il sistema di qualità delle imprese;
- le infrastrutture e le attrezzature di supporto;
- le attività di gestione della navigabilità continua;
- le registrazioni.



100

Certificati di navigabilità
di nuova emissione

1115

Certificati di navigabilità rinnovati

183

Rilasci e variazioni CAMO

124

Rilasci e variazioni delle certificazioni
di organizzazioni di manutenzione

9

Rilasci e variazioni delle certificazioni
di organizzazioni di produzione

30

COA rinnovati

158

COA rilasciati o variati

- *Regolamento (CE) n. 216/2008 del 20 febbraio 2008 recante regole comuni nel settore dell'aviazione civile e che istituisce un'Agenzia europea per la sicurezza aerea che abroga la Direttiva 91/670/CEE del Consiglio, il Regolamento (CE) n. 1592/2002 e la Direttiva 2004/36/CE*
- *Regolamento (CE) n. 2042/2003 del 20 novembre 2003, sul mantenimento della navigabilità di aeromobili e di prodotti aeronautici, parti e pertinenze, nonché sull'approvazione delle imprese e del personale autorizzato a tali mansioni*
- *Regolamento (CE) n. 1702/2003 del 24 settembre 2003 che stabilisce le regole di attuazione per la certificazione di aeronavigabilità ed ambientale di aeromobili e relativi prodotti, parti e pertinenze, nonché per la certificazione delle imprese di progettazione e di produzione*

Il personale che certifica la riammissione in servizio di aeromobili, motori e parti, (**Certifying Staff - CS**) deve essere in possesso della Licenza di Manutentore Aeronautico (**LMA**). In alcuni casi la manutenzione può essere eseguita anche dal pilota-proprietario.

L'ARC può essere emesso da personale autorizzato (**Airworthiness Review Staff - ARS**) di una CAMO approvata o dall'Enac, a seguito di raccomandazione emessa da una CAMO o da un CS che lavora in proprio.

L'Enac ha il compito di gestire il Registro delle Costruzioni e il Registro Aeronautico Nazionale.

• Registro delle Costruzioni

All'interno del registro sono iscritti tutti gli aeromobili per i quali viene intrapresa la costruzione sotto il controllo tecnico dell'Enac, nonché la trascrizione sul registro di tutti gli atti che determinano una modifica dell'assetto proprietario. Gli aeromobili rimangono iscritti nel registro fino al completamento della costruzione e la loro cancellazione dal Registro delle costruzioni avviene a seguito di immatricolazione nel Registro Aeronautico Nazionale o per vendita all'estero.

• Registro Aeronautico Nazionale

In questo elenco sono inserite le immatricolazioni degli aeromobili, vengono trascritti i contratti di utilizzo e gli atti e i provvedimenti relativi alle proprietà dell'aeromobile.

Tutte le informazioni contenute nel Registro delle Costruzioni e nel Registro Aeronautico Nazionale sono pubbliche e vengono fornite, su richiesta, all'Agenzia delle Entrate, all'Istat, agli organi di polizia giudiziaria, agli organi investigativi, ai notai, agli avvocati, ai curatori fallimentari e alle società concessionarie per la riscossione dei tributi.

5.4.2.7 La certificazione degli operatori aerei

La certificazione degli operatori aerei è disciplinata dalla normativa comunitaria (Regolamento CE n. 859/2008) che regola la condotta dei voli, l'organizzazione aziendale, la dotazione di strumenti ed equipaggiamenti, la gestione tecnica della flotta e le operazioni a terra.

Il **Certificato di Operatore Aereo (COA)** è requisito necessario per il rilascio della Licenza di Esercizio. Il COA contiene informazioni fondamentali per la tipologia di attività che la compagnia intende svolgere:

- **tipo di operazioni:** tipologia di attività che la compagnia è autorizzata a svolgere ad esempio trasporto pubblico di passeggeri e/o merci; voli sanitari per servizio medico di emergenza con elicotteri (Hems);
- **tipo di aeromobili:** tipo di aeromobile e relativa tipologia di operazione autorizzata ad effettuare;
- **area delle operazioni:** indicazione dell'area in cui sono autorizzate le operazioni;
- **limitazioni speciali;**
- **autorizzazioni speciali.**

Rilasciata la certificazione, l'Enac vigila sull'operatore aereo attraverso attività di auditing, condotte da team di ingegneri, periti e ispettori di volo, relativamente all'organizzazione e al personale dell'impresa nonché sulle procedure, sui processi e sui prodotti aeronautici utilizzati.

5.4.2.8 Il rilascio delle licenze aeronautiche

L'Enac è responsabile del rilascio e rinnovo delle licenze aeronautiche (pilotaggio di aerei e di elicotteri). Le licenze rilasciate dall'Ente sono di tre tipologie:

- licenza di **pilota privato:** consente lo svolgimento di attività di volo a scopo turistico - ricreativo;
- licenza di **pilota commerciale:** permette di svolgere attività retribuita a bordo di aeromobili commerciali;
- licenza di **pilota di linea:** autorizza a svolgere le funzioni di pilota in aeromobili impiegati in voli di trasporto pubblico di linea.



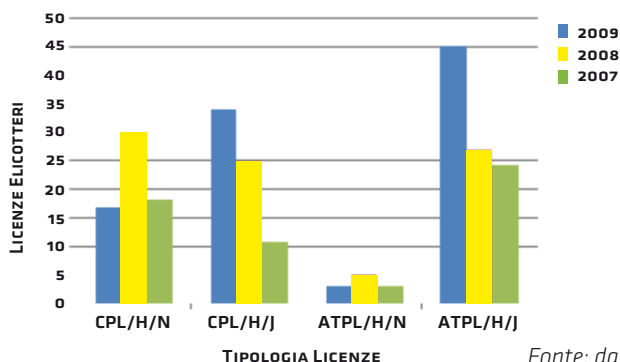
- Regolamento (CE) n. 859/2008 del 20 agosto 2008 recante modifica del Regolamento (CEE) n. 3922/91 per quanto riguarda i requisiti tecnici comuni e le procedure amministrative applicabili al trasporto commerciale mediante aeromobili
- Regolamento (CE) n. 2042/2003 del 20 novembre 2003, sul mantenimento della navigabilità di aeromobili e di prodotti aeronautici, parti e pertinenze, nonché sull'approvazione delle imprese e del personale autorizzato a tali mansioni.
- Regolamento Enac per le iscrizioni negli albi e nel registro del personale di volo del 21 ottobre 2003

Figura 2: Licenze di pilotaggio (suddivise per tipologia) rilasciate dall'Enac nel corso degli ultimi tre anni

TIPO DI LICENZA	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009
ELICOTTERI	56	87	99
VELIVOLI	356	757	454
TOTALE	412	844	553

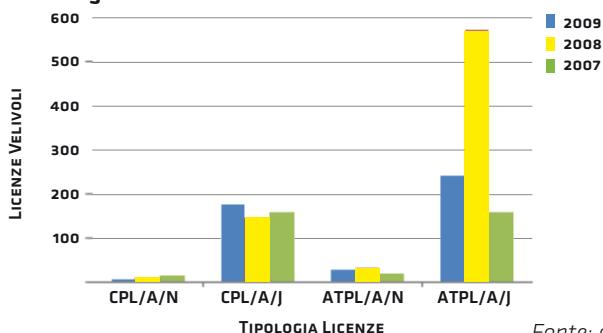
Fonte: dati Enac

Figura 3: Numero e tipologia delle licenze di pilotaggio di elicotteri rilasciate negli ultimi 3 anni



Fonte: dati Enac

Figura 4: Numero e tipologia delle licenze di pilotaggio di velivoli rilasciate negli ultimi 3 anni



Fonte: dati Enac

Legenda

CPL: LICENZA PILOTA COMMERCIALE
ATPL: LICENZA PILOTA DI LINEA
N: NAZIONALE
J: JAR
H: ELICOTTERO
A: AEREO

Presso l'Enac sono tenuti **gli albi e il registro del personale di volo**, di cui l'Ente cura la gestione.

In particolare, l'Enac effettua le iscrizioni agli albi, verificando il possesso ed il mantenimento dei requisiti previsti, ed è responsabile dell'eventuale cancellazione dai registri.

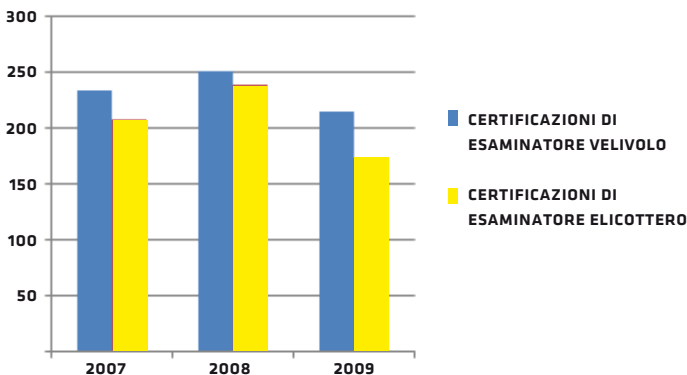
Sono iscritti agli albi i piloti italiani ed i tecnici di volo; gli assistenti di volo sono, invece, inseriti all'interno del registro del personale di volo.

Attività	Anno 2007	Anno 2008
Iscrizioni albi piloti e tecnici di volo	395	341
Iscrizioni registro assistenti di volo	903	539
Estratti dagli albi e dal registro	1.586	1.287
Nomine a comandante	220	232
Cancellazione albi e registro	29	14

Fonte: dati Enac

Gli esami utili a conseguire la licenza sono condotti da esaminatori in possesso di un'autorizzazione rilasciata dall'Enac che consente a soggetti esterni all'Ente di effettuare le prove ai candidati che aspirano ad ottenere una licenza o un'abilitazione. La certificazione di esaminatore presso un'organizzazione ha una durata pari a tre anni con possibilità di rinnovo.

Figura 5: Numero di certificazioni rilasciate negli ultimi tre anni ad esaminatori per velivolo ed elicottero



Fonte: dati Enac



- *APT 02A del 25 gennaio 2007 - Accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra. Accertamenti di idoneità, Certificazione e Sorveglianza dei Prestatori di Servizi negli aeroporti - Limitazioni e deroghe*
- *Regolamento Enac per il rilascio del Certificato di prestatore di servizi aeroportuali di assistenza a terra dell'8 novembre 2006*
- *Decreto Legislativo 13 gennaio 1999, n. 18 - Attuazione della direttiva 96/67/CE relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità*
- *Direttiva n. 67/96/CE del 15 ottobre 1996 relativa all'accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità*
- *Legge del 10 ottobre 1990, n. 287 recante norme per la tutela del mercato e della concorrenza*
- *Codice della Navigazione*

5.4.2.9 La certificazione degli handler

Per garantire la sicurezza del volo è di fondamentale importanza non solo vigilare sul personale, le strutture e i sistemi connessi alla navigazione aerea, ma anche assicurare il corretto andamento di tutte le operazioni che si svolgono a terra.

Per tale ragione l'Enac provvede alla certificazione degli **handler** o **prestatori di assistenza a terra**: le imprese che forniscono tutti i servizi che si rendono necessari quando un aeromobile, dopo l'atterraggio, raggiunge la propria posizione di parcheggio sul piazzale aeroportuale. Le operazioni svolte dagli handler sono essenziali ai fini della sicurezza del volo e richiedono particolare attenzione: il rifornimento del carburante, il corretto posizionamento del carico a bordo, la gestione dell'aeromobile. Gli handler assistono gli equipaggi nelle pratiche aeroportuali, nello sbarco dei passeggeri, nella consegna del bagaglio e delle merci, nel rifornimento del combustibile. Si tratta di operazioni che devono essere svolte con qualsiasi condizione meteorologica, di giorno e di notte, ed in tempi ristretti considerato che un aeromobile, quando operativo, in genere non sosta in un aeroporto più di 50 minuti dal momento dell'atterraggio a quello del successivo decollo. L'efficienza degli handler è, perciò, uno dei fattori più importanti per la puntualità dei voli e per la qualità dei servizi erogati ai passeggeri, soprattutto nei periodi in cui si registra una maggiore densità di traffico aeroportuale.

A seguito di normative comunitarie, da alcuni anni l'attività di handling è **liberalizzata**. La certificazione effettuata dall'Enac ha quindi l'obiettivo di accertare l'idoneità tecnica dell'impresa, verificando che l'organizzazione, il personale e le attrezzature siano adatti a svolgere le attività di assistenza a terra. Aspetto particolarmente importante della certificazione è la verifica della professionalità del personale: è fondamentale che gli operatori che prestano assistenza a terra conoscano le procedure applicate dalla compagnia aerea assistita, gli aeromobili e le regole di safety e security che sono vigenti in ciascun aeroporto.

Nel 2007, L'Enac ha introdotto la certificazione delle imprese che effettuano attività di handling, ponendo l'Italia all'avanguardia in questo settore: gli handler sono certificati dalle singole Direzioni

aeroportuali in base ad una **procedura standardizzata**.

Questa attività non si esaurisce con il rilascio del certificato, ma continua per tutto il tempo di attività dell'impresa: è, infatti, previsto un periodico rinnovo della certificazione che comporta una **sorveglianza continua** sugli handler. Il compito è svolto dagli ispettori Enac delle Direzioni aeroportuali che, secondo criteri determinati su scala nazionale, programmano l'esecuzione di ispezioni ed audit periodici sia sull'organizzazione dell'handler che sull'esecuzione delle loro attività. Nel caso in cui emergano rilievi negativi, l'Enac, a seconda della loro portata, chiede l'esecuzione di azioni correttive e, nei casi più gravi, sospende per un determinato periodo o revoca la certificazione.

Nell'ottica di garantire l'uniformità delle attività di monitoraggio, l'Enac si occupa di individuare i **bisogni formativi** degli ispettori aeroportuali in materia di handling e conseguentemente di erogare **corsi di formazione di base e specialistici**.

I servizi Handling

Il termine **handling** individua una serie di servizi finalizzati ad assicurare il corretto funzionamento del sistema aeroportuale. Questi servizi, infatti, sono alla base della gestione efficiente e coordinata delle attività che si svolgono presso gli aeroporti: elementi fondamentali per garantire agli utenti un servizio di trasporto aereo di alta qualità.

L'elenco delle attività che rientra in questa definizione è specificato a livello comunitario dalla Direttiva n. 67/96/CE, recepita nel nostro ordinamento con il Decreto Legislativo n. 18 del 1999.

- Assistenza a terra e supervisione
- Assistenza passeggeri
- Assistenza bagagli
- Assistenza merci e posta
- Assistenza operazioni in pista
- Assistenza pulizia e servizi di scalo
- Assistenza carburante e olio
- Assistenza ristorazione e catering
- Assistenza trasporto a terra
- Assistenza operazioni aeree e gestione equipaggi
- Assistenza manutenzione dell'aereo



5.4.2.10 La certificazione di imprese e addetti alla Security

L'Enac verifica i requisiti tecnico-professionali delle imprese di sicurezza e degli addetti alla sicurezza congiuntamente al Dipartimento di Pubblica Sicurezza presso il Ministero dell'interno.

Per le **imprese di sicurezza** che risultano già in possesso di una licenza rilasciata dal Prefetto competente per territorio, le verifiche condotte dall'Enac si concentrano sulla pianificazione di progetti formativi per il personale, sulle modalità e sulla periodicità attraverso cui l'organizzazione effettua i controlli di qualità al suo interno e sulla sua solidità finanziaria.

L'accertamento del possesso dei requisiti professionali degli **addetti alla sicurezza** è invece effettuato da una Commissione aeroportuale nominata dal Direttore aeroportuale competente territorialmente e composta da rappresentanti dell'Enac, da rappresentanti dell'Ufficio di Polizia di Frontiera, da un esperto di tecniche di rilevazione e da un esperto di lingua inglese. La certificazione è rilasciata in base alla specifica mansione svolta dal momento che esistono differenti livelli operativi:

- direttore tecnico;
- supervisore;
- addetto ai controlli delle merci;
- addetto ai controlli di sicurezza della posta;
- addetto ai controlli di sicurezza del catering e delle provviste di bordo;
- qualifica di guardia giurata particolare.

L'Enac provvede, inoltre, all'erogazione dei corsi di formazione previsti per i diversi livelli operativi e garantisce la validità dei processi formativi attraverso la certificazione di coloro che effettuano la supervisione dei corsi.

Il mantenimento dei requisiti per il possesso del certificato viene costantemente accertato: l'addetto deve dimostrare, tra le altre cose, di possedere i requisiti fisici e psichici necessari allo svolgimento delle attività cui è preposto ogni 5 anni. Nel caso in cui siano accertati la mancanza, il non mantenimento dei requisiti o il verificarsi di

gravi negligenze, la certificazione può essere sospesa o revocata.

La certificazione rilasciata agli addetti è valida in tutti gli aeroporti dotati della medesima tecnologia utilizzata ai fini della security.

5.4.2.11 L'attività di sorveglianza per la Sicurezza del Volo

L'attività di vigilanza e controllo sugli aeromobili e sul personale di volo si rende necessaria per poter garantire gli standard di sicurezza accertati al momento della certificazione. L'Enac ha perciò attivato diversi programmi di sorveglianza che consentono di monitorare sia gli operatori nazionali sia gli operatori esteri in transito sul territorio italiano, garantendo un aggiornamento costante dei dati relativi alla sicurezza degli aeromobili.

5.4.2.12 Focus - L'attività ispettiva sugli operatori esteri di trasporto aereo: il Programma SAFA e la Black List

L'Autorità nazionale di vigilanza e controllo del trasporto aereo di ogni Stato membro dell'Unione Europea ha il compito di accertare l'idoneità tecnica ed operativa dei vettori aerei nazionali e di verificare che essi rispettino gli standard di sicurezza.

In base alla Convenzione di Chicago ogni Stato ha anche la facoltà di effettuare verifiche sui vettori esteri che operano presso i propri scali. È con tale premessa che, in ambito europeo, nasce il **Programma di sorveglianza sugli operatori esteri SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft)**. Il Programma, inizialmente condotto su base volontaria dai Paesi aderenti all'Ecac, con la Direttiva n. 2004/36/CE recepita dall'Italia con Decreto legislativo n. 192 del 2007 e successivamente modificata dalla Direttiva n. 2008/49/CE, è diventato obbligatorio per gli Stati membri dell'Unione Europea ed è attualmente gestito dall'Easa, l'Agenzia Europea per l'Aviazione Civile.

Il Programma SAFA prevede, per ciascuno Stato membro dell'Unione Europea, la possibilità di effettuare ispezioni, a campione o secondo un programma prestabilito, degli aeromobili di operatori esteri (comunitari e non) presso gli aeroporti sul proprio territorio.

Il Programma consente di procedere alla verifica della documentazione dell'aeromobile, dell'operatore e degli equipaggi e di



457

Ispezioni SANA svolte

- *Direttiva n. 2008/49/CE del 16 aprile 2008 recante modifica dell'allegato II della Direttiva n. 2004/36/CE e per quanto riguarda i criteri per l'effettuazione delle ispezioni a terra sugli aeromobili che utilizzano aeroporti comunitari che modifica e integra la Direttiva n. 2004/36/CE del 21 aprile 2004 sulla sicurezza degli aeromobili di Paesi terzi che utilizzano aeroporti comunitari*
- *Decreto legislativo del 6 novembre 2007 n. 192, recante l'attuazione della direttiva 2004/36/CE sulla sicurezza degli aeromobili di Paesi terzi che utilizzano aeroporti comunitari*
- *Regolamento (CE) n. 768/2006 del 19 maggio 2006 recante attuazione della direttiva 2004/36/CE del 21 aprile 2004 sulla sicurezza degli aeromobili di paesi terzi che utilizzano aeroporti comunitari e relativo alla gestione del sistema informativo*
- *Regolamento (CE) n. 473/2006 del 22 marzo 2006 che stabilisce le norme di attuazione relative all'elenco comunitario dei vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità ai sensi del capo II del Regolamento (CE) n. 2111/2005 del 14 dicembre 2005*
- *Regolamento (CE) n. 2111/2005 del 14 dicembre 2005 relativo all'istituzione di un elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo all'interno della Comunità e alle informazioni da fornire ai passeggeri del trasporto aereo sull'identità del vettore aereo effettivo e che abroga l'articolo 9 della direttiva 2004/36/CE*
- *Easa Guidance Material on qualification of SAFA inspectors*
- *Easa Guidance Material on SAFA Ramp Inspections Procedures*
- *Easa Guidance Material on SAFA National Coordinator*

accertare le condizioni dell'aeromobile mediante un'ispezione esterna. In caso di mancata rispondenza agli standard di sicurezza, l'Autorità aeronautica locale (l'Enac, per l'Italia) può chiedere la rettifica degli inconvenienti riscontrati prima della partenza dell'aeromobile. L'attività ispettiva prosegue con quella di reporting: i rilievi fatti vengono inseriti in un rapporto e i dati registrati confluiscono in un unico database europeo consultabile da ciascun Stato membro.

L'Enac partecipa al Comitato di Sicurezza Aerea della Commissione Europea (**ASC - Air Safety Committee**) che si occupa, tra l'altro, della gestione del Programma SAFA e prende parte ai diversi gruppi di lavoro istituiti in ambito europeo allo scopo di perfezionare e standardizzare l'attività di sorveglianza, quali l'ESSG (*European SAFA Expert Steering Group*) e il SAFA Procedures Working Group.

I dati raccolti attraverso Il Programma SAFA sono utilizzati dagli Stati membri come informazioni utili per la compilazione della **Black List** comunitaria.

La Black List, nata nel 2006 da un'iniziativa dell'Unione Europea, vuole essere uno strumento di tutela del passeggero dai rischi legati al volo: la *lista nera* segnala, infatti, le compagnie aeree extracomunitarie che non soddisfano i requisiti di sicurezza stabiliti a livello comunitario ed impone ai vettori indicati divieto operativo su tutto il territorio della Comunità.

L'aggiornamento periodico della lista consente di fornire ai passeggeri informazioni sempre attuali in materia di sicurezza.

È possibile conoscere l'elenco dei vettori inseriti nella Black list visitando il sito istituzionale dell'Enac.

5.4.2.13 Focus - La sorveglianza sugli operatori nazionali di trasporto aereo e il Programma SANA

Quale Ente di controllo sull'aviazione civile italiana, l'Enac svolge una costante attività ispettiva sugli aeromobili in uso alle compagnie aeree nazionali. Con l'obiettivo di sviluppare ulteriormente tale attività, il piano nazionale di sorveglianza degli operatori aerei è stato affiancato da un programma di ispezioni

di rampa ispirato al Programma SAFA.

Il 10 dicembre 2007 è stato avviato il **Programma SANA (Safety Assessment of National Aircraft)**. Il Programma prevede lo svolgimento di ispezioni di rampa sugli aeromobili inseriti nel registro nazionale italiano per verificare la loro rispondenza agli standard di sicurezza richiesti. Se le modalità esecutive delle ispezioni sono simili a quelle definite nell'ambito del Programma SAFA, la gestione del Programma è esclusivamente a cura dell'Enac che provvede ad una pianificazione centralizzata delle ispezioni per favorire l'omogeneità degli interventi condotti sul territorio nazionale.

5.4.2.14 La prevenzione per la sicurezza del volo e le linee programmatiche per il miglioramento della sicurezza

Garantire la sicurezza del volo è uno dei compiti istituzionali dell'Enac. Per perseguire al meglio gli obiettivi fissati dalla propria mission, l'Ente ha sviluppato un **approccio** che non è solo **reattivo** ma **proattivo**, ovvero capace di prevenire le criticità del trasporto aereo. Ciò ha comportato l'implementazione di diversi strumenti finalizzati alla razionalizzazione e all'analisi di dati e trend che consentono di individuare con anticipo le potenziali cause di rischio aeronautico.

I Notam, strumento di prevenzione volto a garantire la sicurezza dello spazio aereo

Attività utile a prevenire le criticità che possono riguardare il trasporto aereo è l'emissione dei Notam, avvisi distribuiti mediante sistemi di telecomunicazione contenenti informazioni relative lo stato di un impianto aeronautico, di un servizio, di una procedura e le condizioni di pericolo per la navigazione aerea, la cui tempestiva conoscenza è essenziale per il personale coinvolto nelle operazioni di volo. Quale autorità di regolazione tecnica, l'Enac rende disponibili le informazioni aeronautiche relative al territorio nazionale che riceve da diversi soggetti, quali l'Aeronautica Militare, i Fornitori di Servizi della Navigazione Aerea e i Gestori di aeroporti certificati

Lo **State Safety Programme (SSP)** è il programma di sicurezza nazionale, che sarà obbligatorio a partire dal 2011 per tutti gli Stati membri aderenti all'Icao, nel quale si inseriscono le molteplici azioni volte a garantire livelli ottimali di sicurezza nell'aviazione civile.



- Decreto legislativo del 2 maggio 2006, n. 213 recante l'attuazione della direttiva 2003/42/CE relativa alla segnalazione di taluni eventi nel settore dell'aviazione civile
- Direttiva n. 2003/42/CE del 13 giugno 2003 relativa alla segnalazione di taluni eventi nel settore dell'aviazione civile

State Safety Programme

Lo **State Safety Programme** è l'insieme organico delle politiche e degli obiettivi finalizzato al raggiungimento e al mantenimento di un accettabile livello di sicurezza attraverso il miglioramento delle attività istituzionali di regolazione, certificazione e sorveglianza.

Il termine accettabile presuppone che il livello di sicurezza sia stato determinato, condiviso e sostenuto dallo Stato.

Il Programma è elaborato dall'Autorità dell'aviazione civile di ogni Stato membro dell'Icao (l'Enac per l'Italia) secondo le indicazioni dell'organizzazione internazionale ed è utilizzato dallo Stato per verificare il funzionamento dell'intero sistema dell'aviazione civile secondo un approccio che non si limita ad appurare la rispondenza del sistema ai regolamenti (*compliance-based*), ma intende accertarne le effettive prestazioni (*performance-based*).

Lo State Safety Programme comprende le seguenti tre macroattività:

- individuazione e selezione degli obiettivi di sicurezza;
- misura dello stato attuale attraverso gli indicatori selezionati;
- determinazione del livello di sicurezza accettabile.

Dal momento che il Programma definisce i livelli di sicurezza ritenuti sostenibili per il sistema nazionale, deve essere condiviso e sostenuto dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti anche al fine di garantire le risorse necessarie alla sua attuazione.

Tra gli strumenti utilizzati dallo State Safety Programme, il **Safety Management System** è certamente uno dei più importanti. Attivato congiuntamente all'SSP, il 24 novembre 2006, il Safety Management System rappresenta un innovativo sistema di gestione della sicurezza in ambito aeroportuale (per la trattazione si rimanda al paragrafo "La certificazione degli aeroporti a garanzia della sicurezza delle infrastrutture di volo").

RAPPORTO SOCIALE

5.4 LA SICUREZZA DEI VOLI

Dal 1 Gennaio 2008 è attivo in Italia, e per la prima volta anche in Europa, un sistema elettronico di segnalazione di eventi aeronautici: l'**eE-MOR (Electronic Enac Mandatory Occurrence Reporting)**. Il sistema, che è stato progettato e realizzato dall'Enac in applicazione della Direttiva europea n. 2003/42/CE, recepita nell'ordinamento nazionale con il Decreto legislativo n. 213 del 2006, consente la raccolta e l'analisi di segnalazioni relativamente ad ogni evento che possa compromettere la sicurezza del volo.

Il Sistema si propone quale strumento di condivisione, tra autorità e industria del trasporto aereo, dei principi di prevenzione degli incidenti aeronautici, consentendo una riclassificazione di tutti gli eventi secondo principi condivisi a livello internazionale e divulgati a tutti gli operatori.

L'eE-MOR introduce un approccio nuovo ai temi della sicurezza che, in nome di una *no penalty policy*, ha come unico obiettivo la prevenzione degli incidenti e degli inconvenienti aeronautici e non la determinazione di colpe o responsabilità.

Il Sistema è stato ritenuto innovativo e di considerevole rilievo dai rappresentanti della Commissione Europea, dell'Easa, dell'Icao e della Iata.



5.4.3 I RISULTATI CONSEGUITI

I risultati conseguiti dall'Enac nell'ambito delle attività svolte nel 2009 a garanzia della tutela del volo sono i seguenti:

- **elevazione** dello **standard** nazionale di **sicurezza** delle operazioni a terra condotte in ambito aeroportuale
- **44 aeroporti certificati** al 2009 e **20 aeroporti** con sistema **SMS validato**
- **1200 valutazioni ostacoli**
- **6 valutazioni di risk assessment**
- **32 audit** presso le Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea e **4 certificati** emessi nel 2009 alle Organizzazioni dei Servizi di Navigazione Aerea
- **100 Certificati di Navigabilità** di nuova emissione e **1115 rinnovati**
- **183 certificati CAMO** rilasciati/variati
- **30 COA rinnovati** e **158 COA rilasciati** o variati
- **99 licenze di pilotaggio** di **elicottero** e **454 licenze di pilotaggio** di **velivoli**
- **137 handler certificati**
- **993 ispezioni SAFA** e **457 ispezioni SANA**.

GLOSSARIO

COA: Certificato di Operatore Aereo.

CTA: Controllore di Traffico Aereo.

Evento aeronautico: qualunque interruzione operativa, difetto e/o guasto che non abbia causato un incidente o inconveniente grave.

FIS (Flight Information Service): servizio di informazione volo.

Ispezioni di rampa: verifica dei documenti, delle condizioni tecniche generali e degli equipaggiamenti di un aeromobile in transito presso un aeroporto.

NOTAM (Notice To Air Man): avviso distribuito mediante sistemi di telecomunicazione contenente informazioni relative alla istituzione, allo stato o alle modifiche di un qualsiasi impianto aeronautico, servizio, procedura o relative a condizioni di pericolo per la navigazione aerea, la cui tempestiva conoscenza è essenziale per il personale coinvolto nelle operazioni di volo.

SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft): programma che prevede, per ciascuno Stato membro dell'Unione Europea, la possibilità di effettuare ispezioni, a campione o secondo un programma prestabilito, degli aeromobili di operatori esteri (comunitari e non) presso gli aeroporti sul proprio territorio.

SANA (Safety Assessment of National Aircraft): programma che prevede lo svolgimento di ispezioni di rampa sugli aeromobili inseriti nel registro nazionale italiano per verificare la loro rispondenza agli standard di sicurezza richiesti.

Sistema Funzionale: combinazione di sistemi, procedure e risorse umane organizzate per una specifica funzione di gestione del traffico aereo.

SMS (Safety Management System): sistema di gestione della sicurezza volto a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e ad intervenire per correggerne le eventuali deviazioni.

SSP (State Safety Programme): insieme organico delle politiche e degli obiettivi di sicurezza finalizzato al raggiungimento e al mantenimento di un accettabile livello di sicurezza attraverso il miglioramento delle attività istituzionali di regolazione, certificazione e sorveglianza.



- Commissione Europea
- Eurocontrol
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Rappresentanza permanente d'Italia presso l'Unione Europea
- Enav e altri fornitori di servizi di controllo del traffico aereo

- *Regolamento (CE) n. 29/2009 del 16 gennaio 2009 che stabilisce i requisiti per i servizi di collegamento dati (data link) per il cielo unico europeo*
- *Regolamento (CE) n. 1361/2008 del 16 dicembre 2008 che modifica il regolamento (CE) n. 219/2007 relativo alla costituzione di un'impresa comune per la realizzazione del sistema europeo di nuova generazione per la gestione del traffico aereo (SESAR)*
- *Regolamento (CE) n. 1315/2007 dell'8 novembre 2007 sulla sorveglianza della sicurezza nella gestione del traffico aereo e recante modifica del regolamento (CE) n. 2096/2005*
- *Regolamento (CE) n. 1794/2006 del 6 dicembre 2006 che istituisce un sistema di tariffazione comune per i servizi di navigazione aerea*
- *Regolamento (CE) n. 1033/2006 del 4 luglio 2006 recante disposizioni sulle procedure per i piani di volo nella fase che precede il volo nel contesto del cielo unico europeo*
- *Direttiva 2006/23/CE del 5 aprile 2006 concernente la licenza comunitaria dei controllori del traffico aereo*
- *Regolamento (CE) n. 2150/2005 del 23 dicembre 2005 recante norme comuni per l'uso flessibile dello spazio aereo*
- *Regolamento (CE) n. 2096/2005 del 20 dicembre 2005 recante requisiti comuni per la fornitura dei servizi di navigazione aerea*
- *Regolamento (CE) n. 552/2004 del 10 marzo 2004 sull'interoperabilità della rete europea di gestione del traffico aereo («regolamento sull'interoperabilità»)*
- *Regolamento (CE) n. 551/2004 del 10 marzo 2004 sull'organizzazione e l'uso dello spazio aereo nel cielo unico europeo («regolamento sullo spazio aereo»)*
- *Regolamento (CE) n. 550/2004 del 10 marzo 2004 sulla fornitura di servizi di navigazione aerea nel cielo unico europeo («regolamento sulla fornitura di servizi»)*
- *Regolamento (CE) n. 549/2004 del 10 marzo 2004 che stabilisce i principi generali per l'istituzione del cielo unico europeo («regolamento quadro»)*

5.5.1 GLI OBIETTIVI

L'Enac, attraverso l'attività di regolamentazione e di coordinamento con gli organismi internazionali e comunitari di settore, intende perseguire i seguenti obiettivi:

- recepire la normativa internazionale e comunitaria che disciplina il settore dell'aviazione civile;
- definire un set di regole applicabili nello spazio aereo nazionale;
- contribuire ad una produzione normativa che permetta di migliorare i livelli di sicurezza e la qualità dei servizi erogati nel trasporto aereo;
- contribuire alla rilevazione ed alla soluzione delle problematiche di natura ambientale connesse all'aviazione civile.

5.5.2 LE ATTIVITÀ REALIZZATE

5.5.2.1 I settori regolamentati dall'Enac

L'Enac provvede alla **regolamentazione dei diversi settori** connessi all'aviazione civile, recependo la normativa internazionale e comunitaria relativa allo spazio aereo, agli aeroporti e agli aspetti economici del trasporto aereo nazionale.

Considerata l'ampiezza e l'eterogeneità dell'attività regolamentare svolta dall'Enac, nel presente capitolo si focalizzerà l'attenzione su alcuni di questi settori.

5.5.2.2 Focus: La regolamentazione dello spazio aereo nel Cielo Unico Europeo

Nel 2004 la Commissione Europea ha avviato il programma **Cielo Unico Europeo (Single European Sky - SES)** con l'obiettivo di ridurre la frammentazione che caratterizzava la gestione del traffico aereo in Europa. Il progetto ha profondamente modificato la regolazione dello spazio aereo, introducendo rilevanti innovazioni nei settori dell'economia, della sicurezza, dell'ambiente e della tecnologia.

RAPPORTO SOCIALE

5.5 L'ATTIVITÀ REGOLAMENTARE

Nell'ambito dell'iniziativa, l'Enac partecipa alle commissioni internazionali deputate all'emanazione della normativa di settore e provvede alla verifica dell'attuazione delle norme emesse a livello comunitario, rappresentando l'Italia presso le istituzioni dell'Unione Europea e di Eurocontrol.

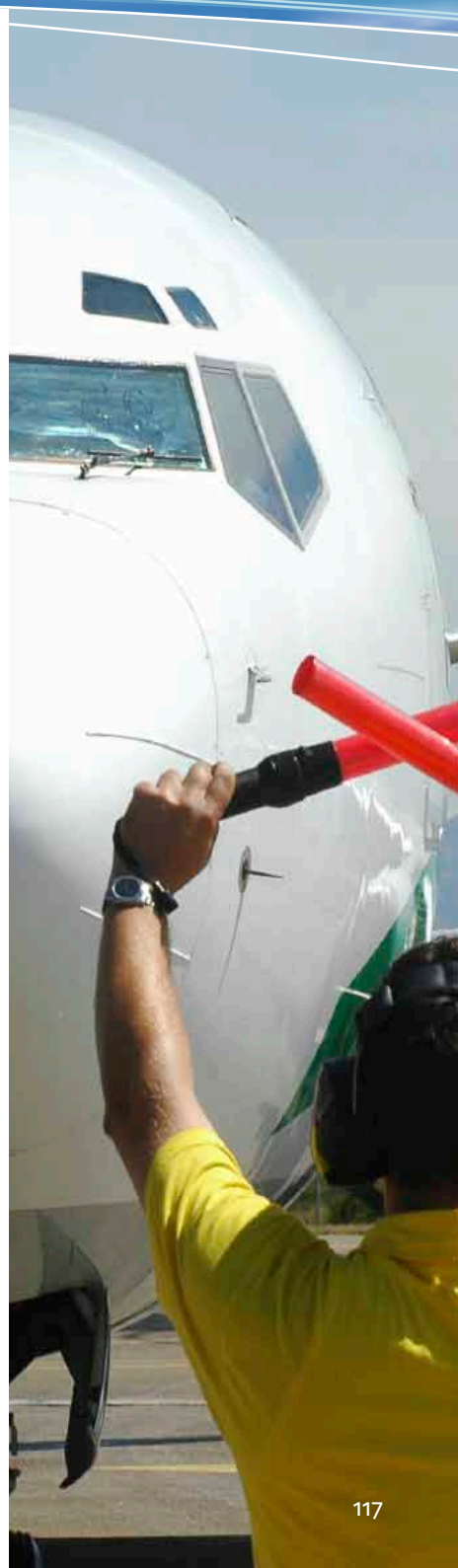
“Cielo Unico Europeo II” per voli più sicuri, ecologici e puntuali

Il 25 giugno 2008, la Commissione Europea ha lanciato il *secondo pacchetto* legislativo per un Cielo Unico Europeo, pubblicando nel 2009 i Regolamenti (CE) n.1070 e n.1108. L'iniziativa contiene provvedimenti legislativi volti a migliorare la sicurezza e la qualità, a ridurre i costi e l'impatto ambientale, nonché a contenere i ritardi del trasporto aereo.

Le norme consentiranno di tagliare i consumi di carburante con un risparmio per le compagnie aeree fino a 16 milioni di tonnellate di emissioni di CO₂ e di 2/3 miliardi di euro l'anno in termini di costi.

Dal settembre 2004, l'Enac partecipa al **Comitato per il Cielo Unico Europeo** che assiste la Commissione Europea nella gestione del progetto e assicura che siano tenuti in debito conto gli interessi di tutte le categorie di utenti dello spazio aereo. Il Comitato è composto da due rappresentanti per ciascuno Stato membro ed è presieduto da un rappresentante della Commissione. Dal febbraio 2009 l'Enac ha assunto la posizione di rappresentante italiano in seno al comitato.

Ulteriore iniziativa comunitaria alla quale l'Ente contribuisce, attraverso il comitato Cielo Unico, è **SESAR (Single European Sky ATM Research)**, il progetto comunitario di ricerca per lo sviluppo di tecnologie, di modalità organizzative e di componenti industriali idonee a garantire la sicurezza e la fluidità del trasporto aereo nel nuovo sistema europeo di gestione del traffico aereo. Da SESAR scaturisce il Piano Europeo di Modernizzazione del Traffico Aereo, conosciuto come **European ATM Master Plan**. Nell'ambito di questo piano, Enac partecipa inoltre agli impegni internazionali connessi all'adozione della tecnologia satellitare per la navigazione aerea (sistemi **EGNOS** e **GALILEO**).



- Icao
- Commissione Europea
- Aeronautica Militare
- Eurocontrol
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- Enav e altri fornitori di servizi di navigazione aerea

- *Regolamento Regole dell'Aria del 30 luglio 2009 (II Edizione - Emendamento 1)*
- *Regolamento per la definizione dei requisiti della Licenza comunitaria di Controllore del Traffico Aereo del 21 aprile 2009 (IV Edizione)*
- *Regolamento (CE) n. 216/2008 del 20 febbraio 2008 recante regole comuni nel settore dell'aviazione civile e che istituisce un'Agenzia europea per la sicurezza aerea, e che abroga la Direttiva 91/670/CEE, il Regolamento (CE) n. 1592/2002 e la Direttiva 2004/36/CE*
- *Regolamento (CE) n. 1702/2003 del 24 settembre 2003 che stabilisce le regole di attuazione per la certificazione di aeronavigabilità ed ambientale di aeromobili e relativi prodotti, parti e pertinenze, nonché per la certificazione delle imprese di progettazione e di produzione*
- *Annesso 11 ICAO - Air Traffic Services;*
- *Annesso 3 Icao - Meteorological Service for International Air Navigation;*
- *Annesso 2 Icao - Rules of the Air*

5.5.2.3 Focus: La regolamentazione dello spazio aereo nazionale

Nell'ambito dell'attività di regolamentazione dello spazio aereo nazionale, l'Enac si occupa di **adottare** in ambito nazionale gli **standard** definiti dall'Icao, **adeguare la normativa tecnica** alla legislazione nazionale ed europea ed **elaborare politiche di sviluppo** dello spazio aereo nazionale. L'obiettivo è quello di definire un **quadro normativo** applicabile allo spazio aereo nazionale che sia:

- coerente con gli standard internazionali di riferimento;
- armonizzato con la normativa europea;
- finalizzato al rispetto degli obiettivi e della legislazione nazionale relativi alla sicurezza e allo sviluppo del settore.

L'attività dell'Enac per la **regolamentazione dello spazio aereo nazionale** si concretizza in specifiche azioni:

- monitoraggio della normativa Icao, europea e nazionale;
- partecipazione alle commissioni internazionali deputate all'emanazione della normativa di settore;
- determinazione delle esigenze di regolamentazione e programmazione di settore;
- adozione di regolamenti, circolari e procedure operative.

Nel corso del 2009, l'Enac ha provveduto a recepire la normativa adottata dall'Icao attraverso l'**adozione** di specifici **atti normativi**:

- regolamento "Servizi di Traffico Aereo" con il quale sono recepite le previsioni di cui all'Annesso 11 Icao relative l'organizzazione allo spazio aereo e alla fornitura dei servizi del traffico aereo;
- regolamento "Meteorologia aeronautica" con il quale sono recepite le previsioni di cui all'Annesso 3 Icao relativi alla fornitura dei servizi meteorologici per la navigazione aerea;
- emendamento al Regolamento "Regole dell'Aria" con il quale sono state recepite le modifiche all'Annesso 2 Icao;
- edizione 4 del "Regolamento per la definizione dei requisiti della Licenza comunitaria di Controllore del Traffico Aereo" con la quale sono recepite le disposizioni del Decreto Legislativo n. 118 del 2008.

L'Ente ha inoltre emesso **357 provvedimenti di regolazione di**

RAPPORTO SOCIALE

5.5 L'ATTIVITÀ REGOLAMENTARE

impiego dello spazio aereo e ha collaborato con l'Aeronautica Militare nella gestione di alcune situazioni di crisi di capacità registrate presso gli aeroporti di Verona, Treviso, Ciampino e Rimini.

5.5.2.4 Focus: *La regolamentazione per la sicurezza del volo*

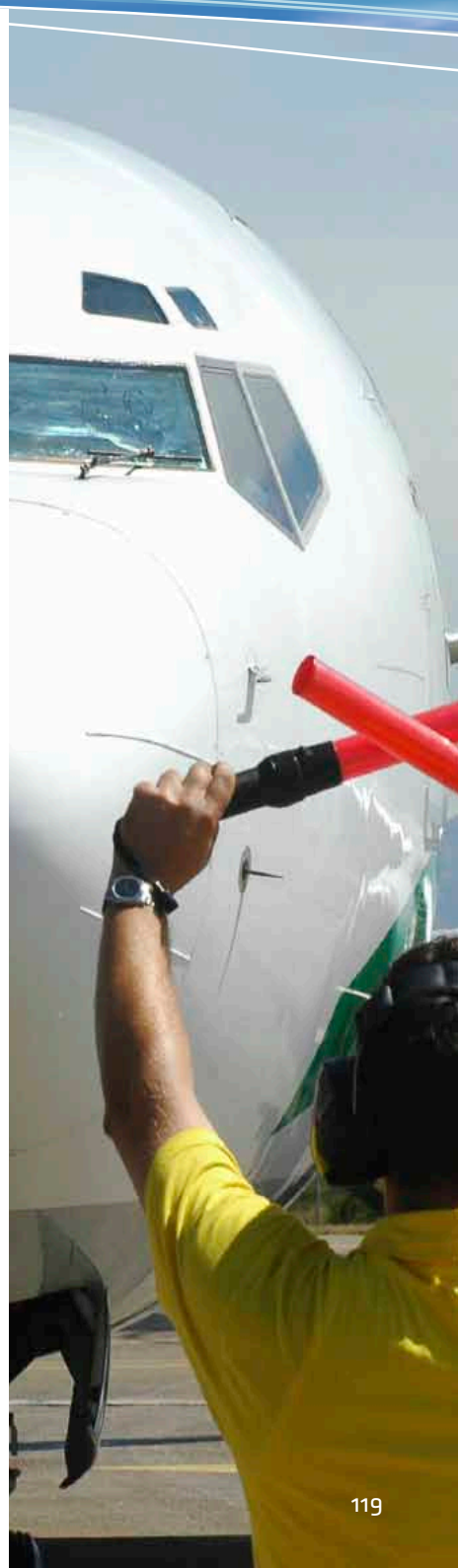
Per garantire la sicurezza del volo, l'Enac svolge anche una propria attività di regolamentazione che si basa sulla **normativa** emanata dall'**Easa**, l'Agenzia Europea per la Sicurezza Aerea, istituita dal Regolamento (CE) n. 216/2008. Il Regolamento, recante "regole comuni nel settore dell'aviazione civile", impone agli Stati membri dell'Unione Europea l'adozione di regole omogenee, con lo scopo di raggiungere elevati livelli di sicurezza e compatibilità ambientale e di favorire il libero scambio di merci, di prodotti e di servizi.

Il Regolamento (CE) n. 216/2008, definito "**Regolamento Base**" (*Basic Regulation*), indica gli obiettivi che le autorità nazionali di regolazione tecnica devono perseguire e stabilisce che le relative modalità di attuazione siano dettagliate nei regolamenti adottati dalla Commissione europea, definiti "**Regole di implementazione**" (*Implementation Rules*).

Ad oggi la Commissione europea ha adottato due Implementation Rules: il Regolamento (CE) n. 1702/2003, relativo ai processi di certificazione dei prodotti aeronautici ed il Regolamento (CE) n. 2042/2003 relativo al mantenimento dello stato di aeronavigabilità, alla manutenzione, al personale certificatore ed alle scuole aeronautiche.

5.5.2.5 Focus: *L'attività normativa legata alla tutela dell'ambiente*

La protezione ambientale è un obiettivo perseguito sia a livello internazionale, nell'ambito dell'Icao, attraverso il **Committee on Aviation Environmental Protection (CAEP)**, che a livello comunitario. La Commissione Europea ha intrapreso una serie di iniziative, sia regolamentari che di studio e ricerca, finalizzate al monitoraggio e alla risoluzione di problematiche di natura ambientale connesse all'aviazione civile.



- Commissione Europea
- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare
- ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e Ricerca Ambientale)
- Enti territoriali
- Università
- Compagnie aeree
- Industria Aeronautica Nazionale

- *Informativa tecnica ENAC del 20 aprile 2009 - Linee guida relative ad interventi per minimizzare l'uso di combustibile e ridurre le emissioni gassose*
- *Direttiva 2008/101/CE del 19 novembre 2008 che modifica la Direttiva 2003/87/CE al fine di includere le attività di trasporto aereo nel sistema comunitario di scambio delle quote di emissioni dei gas a effetto serra*
- *Circolare Enac APT 29 del 29 febbraio 2008 - Adozione del concetto di approccio equilibrato ai fini del contenimento del rumore negli aeroporti*
- *Circolare Enac APT 26 del 3 luglio 2007 - Contenimento dell'inquinamento acustico nell'intorno aeroportuale*
- *Decreto del Ministero dell'Ambiente del 29 novembre 2000 che stabilisce i criteri per la predisposizione, da parte delle società e degli enti gestori dei servizi pubblici di trasporto o delle relative infrastrutture, dei piani degli interventi di contenimento e abbattimento del rumore*
- *Decreto del Ministero dell'Ambiente del 3 dicembre 1999 recante disposizioni sulle procedure antirumore e zone di rispetto negli aeroporti*
- *Decreto del Ministero dell'Ambiente del 31 ottobre 1997 recante la metodologia di misura del rumore aeroportuale*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 novembre 1997 recante la determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore*
- *Decreto del Presidente della Repubblica del 11 dicembre 1997, n. 496, contenente il Regolamento recante norme per la riduzione dell'inquinamento acustico prodotto dagli aeromobili civili*
- *Legge del 26 ottobre 1995, n. 447, legge quadro sull'inquinamento acustico*
- *Annesso Icao n. 14 - Aerodromi, progettazione e operazioni*

L'Enac collabora nelle sedi internazionali al perseguimento dei seguenti obiettivi specifici:

- riduzione del rumore;
- riduzione dell'impatto delle emissioni gassose sul clima globale;
- riduzione dell'impatto delle emissioni gassose sulla qualità dell'aria locale.

In ambito nazionale, l'Enac opera in stretto coordinamento con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, con l'Istituto Superiore per la ricerca e protezione Ambientale (Ispra), con l'Enav, con l'industria nazionale, con le Università e con i Centri di ricerca.

Per quanto concerne la riduzione del rumore, l'Ente istituisce e presiede presso tutti gli aeroporti aperti al traffico civile un'apposita **Commissione Aeroportuale**.

Commissione aeroportuale

La Commissione Aeroportuale è composta da rappresentanti di:

- Regione
- Provincia
- Comuni interessati (un rappresentante per ognuno dei comuni compresi nell'intorno aeroportuale)
- Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente (Arpa)
- Fornitore dei servizi della navigazione aerea
- Vettori aerei (un rappresentante designato dall'Associazione Aoc)
- Società di gestione aeroportuale
- Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare

Compito della Commissione è di predisporre la **zonizzazione acustica dell'intorno aeroportuale** e di adottare le **procedure anti-rumore**. La zonizzazione consiste nella classificazione delle aree dell'intorno aeroportuale in diverse fasce acustiche; in ogni classe di zonizzazione sono consentite diverse tipologie di insediamenti (ad esempio: residenziali, commerciali, industriali, agricoli). Le procedure antirumore sono volte a ridurre l'impatto sonoro delle attività di atterraggio e di decollo e vengono definite in base alle caratteristiche delle diverse tipologie di aeromobili.

RAPPORTO SOCIALE

5.5 L'ATTIVITÀ REGOLAMENTARE

L'Enac, mediante i direttori aeroportuali, contesta le violazioni delle procedure antirumore ed applica le relative **sanzioni amministrative**. Le entrate derivanti dall'applicazione delle sanzioni vengono destinate alla realizzazione di interventi tesi alla riduzione dell'inquinamento acustico aeroportuale.

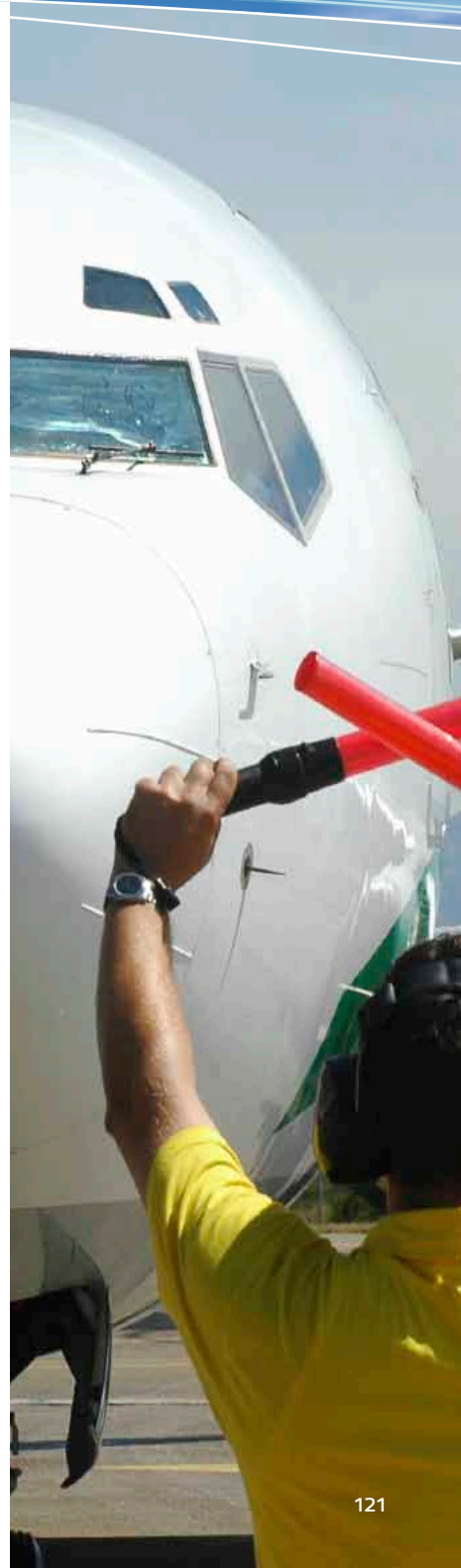
Per quanto concerne la riduzione delle emissioni gassose, a livello internazionale è stato adottato un approccio sistematico volto alla definizione di una politica ambientale e degli obiettivi di miglioramento da perseguire.

In quest'ottica, l'Enac supporta il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare nell'attuazione delle Direttiva 2008/101/CE che dal 1° gennaio 2012 si applicherà a tutti i voli in arrivo e in partenza dagli aeroporti degli Stati membri. In base a tale direttiva, la Commissione Europea assegnerà ad ogni vettore aereo una **quantità massima di emissioni gassose** consentite: l'operatore aereo che si terrà al di sotto di tale quota potrà cedere, dietro corrispettivo, la quota parte risparmiata ad un altro operatore. Si punta così a premiare le compagnie aeree che possiedono una flotta tecnologicamente più avanzata.

Connesso alla tematica ambientale è il fenomeno del **bird strike**.

L'Enac presiede il **Bird Strike Committee Italy (BSCI)**, composto da operatori aeroportuali, biologi, avvocati, piloti, ingegneri e personale addetto alla sicurezza, che svolge le seguenti funzioni:

- valuta i report di impatto con i volatili ed elabora le statistiche annuali del fenomeno;
- supporta e fornisce consulenza ai team ispettivi e certificativi dell'Enac;
- sensibilizza gli operatori aeroportuali, i vettori, il personale navigante e le amministrazioni pubbliche e private sui rischi derivanti dalla presenza di volatili negli aeroporti e nelle aree limitrofe;
- promuove scambi di conoscenze con istituti specializzati nel settore e con analoghe istituzioni estere, attraverso l'organizzazione e la partecipazione a seminari e convegni internazionali, nonché tramite la collaborazione a progetti di studio e ricerca.



- Enav e altri fornitori di servizi di controllo del traffico aereo
- Aeronautica Militare
- Assaereo
- Assaeroporti
- Ibar
- Associazione dei piloti

- Circolare Enac APT 01 A del 30 maggio 2007 – Direttiva sulle procedure da adottare per la prevenzione dei rischi di impatto con volatili negli aeroporti

Negli aeroporti le attività di prevenzione e contrasto del fenomeno del bird strike sono di competenza del gestore aeroportuale che, alla luce delle caratteristiche ambientali delle zone circostanti l'aeroporto, predispone un **piano antivolatili** in cui sono definite procedure standardizzate e approvate dall'Enac. Tali procedure vengono inserite nel manuale d'aeroporto e notificate a tutti gli operatori affinché siano applicate. Il gestore aeroportuale, inoltre, nomina la **Bird Control Unit (BCU)** che si occupa del monitoraggio, dell'ispezione e del controllo del sedime aeroportuale. Inoltre, la Bcu interviene con sistemi dissuasivi acustici e visivi per allontanare in modo incruento la fauna selvatica nelle fasi critiche di decollo e atterraggio degli aeromobili.

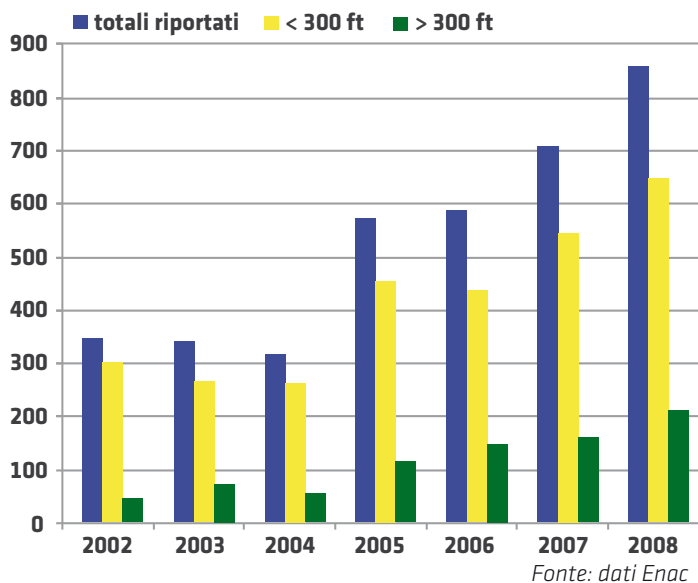
Le figure che seguono riassumono il numero totale degli impatti tra volatili ed aeromobili riportati nel periodo dal 2002 al 2008, suddivisi tra quelli avvenuti al di sotto dei 300 m di quota (quindi direttamente connessi con gli aeroporti) e quelli avvenuti al di sopra di tale quota.

Figura 1: Numero di impatti tra volatili e aeromobili nel periodo 2002 - 2008

ANNO	TOTALI RIPORTATI	<300 ft	>300 ft
2002	348	302	46
2003	342	267	75
2004	317	263	54
2005	573	456	117
2006	588	438	150
2007	708	546	162
2008	857	646	211

Fonte: dati Enac

Figura 2: Numero di impatti tra volatili e aeromobili nel periodo 2002 - 2008



Il sensibile incremento del numero degli impatti indica che esiste un problematica relativa al bird strike, il cui fenomeno viene segnalato dagli operatori con sempre maggior tempestività. Infatti, la rilevazione in termini di incremento è stata possibile anche grazie alla continua opera di sensibilizzazione degli operatori aeroportuali svolta dall' Enac.

GLOSSARIO

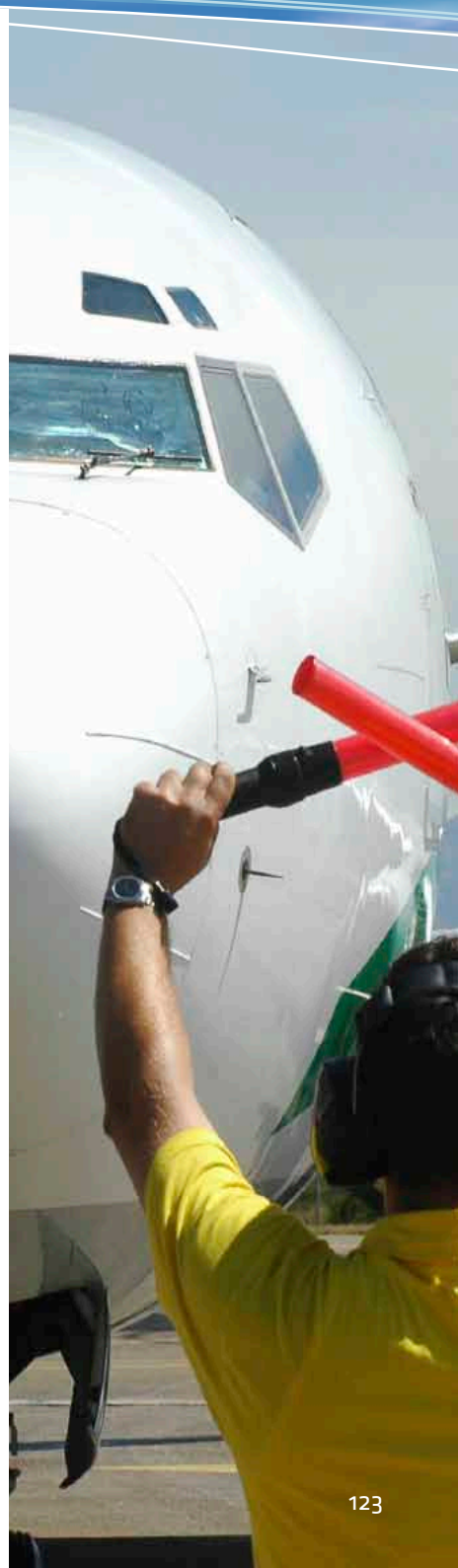
Air Traffic Management (ATM): Sistema di gestione del traffico aereo.

Bird strike: impatto tra un aeromobile e uno o più volatili che può comportare conseguenze più o meno gravi all'aeromobile.

Bird control unit (Bcu): unità operativa nominata in ogni aeroporto adibita al monitoraggio, all'ispezione e al controllo della presenza di volatili nel sedime aeroportuale.

Single European Sky (SES): "Cielo Unico Europeo" - iniziativa comunitaria finalizzata a regolamentare in modo unitario lo spazio aereo europeo.

Single European Sky ATM Research (SESAR): progetto di ricerca per lo sviluppo di tecnologie, di modalità organizzative e di componenti industriali atte a garantire la sicurezza e la fluidità del trasporto aereo nel nuovo sistema europeo di gestione del traffico aereo.







ENAC

Presidenza e Direzione Generale
Viale Castro Pretorio, 118
00185 Roma
tel. +39 06 445961 fax +39 06 44596493
www.enac.gov.it

