



IV QUALITÀ DEI SERVIZI
E DIRITTI DEI PASSEGGERI

INTRODUZIONE

Alcune tra le attività più importanti dell'Enac sono legate al suo ruolo di garante della qualità dei servizi e dei diritti dell'utenza. Le sue competenze in materia vanno dalla stesura della Carta dei Servizi Standard aeroportuali alla sorveglianza su gestori, vettori e fornitori di servizi, fino all'attuazione dei provvedimenti sanzionatori nei confronti delle compagnie aeree che non rispettano la legislazione comunitaria in materia di assistenza e informazione ai passeggeri.

Con le circolari APT-12, APT-19 e APT-23 l'Enac ha provveduto a fissare rispettivamente le linee guida operative per le Carte dei Servizi standard delle società di gestione e delle compagnie aeree, lo schema-tipo del Regolamento di scalo, le modalità di gestione dei reclami e di attivazione dei relativi procedimenti sanzionatori. Tra le iniziative di indirizzo e sostegno che si rivolgono direttamente all'utenza emerge la pubblicazione della *Carta dei diritti del passeggero*, che sintetizza ad uso dei viaggiatori la normativa vigente in materia di trasporto aereo e indica le modalità per segnalare eventuali disservizi.

Il filo diretto con i cittadini è garantito anche dal sito web www.enac-italia.it (che include tra l'altro una sezione dedicata alla Carta dei Diritti del Passeggero, con la possibilità di inoltrare richieste e segnalazioni via posta elettronica) e dal Numero Verde 800898121. Per garantire un'informazione ancora più capillare e aggiornata in tempo reale l'Enac ha inoltre avviato una collaborazione quotidiana con il servizio RAI-Isoradio. Il denominatore comune di queste iniziative è l'intento di rendere il viaggiatore sempre più consapevole rispetto alle dinamiche del sistema aviazione civile, nel segno della massima trasparenza informativa.

Il mandato istituzionale dell'Enac include anche l'attuazione dei programmi di investimento e realizzazione delle infrastrutture aeroportuali; attualmente è in fase di compimento il vasto piano di investimenti per gli Aeroporti del Mezzogiorno correlato al PON (Programma Operativo Nazionale)



Trasporti 2000-2006, che ha permesso in particolare la realizzazione di importanti interventi di modernizzazione negli scali di Cagliari, Olbia, Alghero, Bari, Catania, Brindisi e Crotone, e il potenziamento degli scali di Napoli, Lamezia Terme, Reggio Calabria e Palermo.

Il sistema aeroportuale del Sud Italia (che negli ultimi cinque anni ha registrato un tasso di crescita del 50% e nel 2006 ha servito un'utenza di 25 milioni di passeggeri) si sta quindi radicalmente rinnovando, con l'obiettivo di una totale integrazione con la rete europea e mondiale del trasporto aereo. L'Enac sta partecipando in prima persona a ogni fase di questo processo, dalla definizione ed esecuzione degli interventi alla certificazione degli aeroporti, svolgendo uno specifico ruolo di presidio della qualità dei servizi e della sicurezza.

La geografia aeroportuale italiana sta rapidamente cambiando, per rispondere a una sempre maggiore esigenza di mobilità e alla necessità di valorizzare le realtà territoriali dal punto di vista sia economico che sociale; parallelamente cambia l'intero sistema del trasporto aereo, con l'ingresso di nuovi o rinnovati soggetti imprenditoriali, dalle società di gestione alle compagnie aeree ai fornitori di servizi di assistenza a terra. L'Enac è fortemente impegnato nell'assicurare che il rinnovamento si traduca in una sempre maggiore efficienza e sicurezza del sistema aviazione civile.



TRASPORTO AEREO COMMERCIALE (Traffico complessivo - Anno 2003)

Aeroporto	Voli	Passeggeri	Cargo (tonn.)	Transiti
Roma Fiumicino	293.790	25.809.828	170.303	413.835
Milano Malpensa	213.554	17.514.720	319.513	106.835
Milano Linate	93.824	8.755.971	24.551	1.067
Venezia	74.425	5.264.460	11.844	24.034
Catania	52.813	4.778.102	11.518	25.029
Napoli	56.881	4.533.875	6.203	46.320
Palermo	41.745	3.632.285	5.370	14.584
Bologna	57.695	3.505.162	17.089	58.881
Bergamo	44.170	2.822.746	127.953	17.855
Torino	43.466	2.779.644	7.078	5.129
Verona	38.112	2.394.377	1.627	54.350
Cagliari	25.016	2.301.270	4.549	4.247
Pisa	29.771	1.992.492	8.769	6.656
Roma Ciampino	30.280	1.765.930	19.781	12.701
Olbia	15.565	1.500.739	1.831	32.800
Bari	20.271	1.438.029	3.723	29.215
Firenze	28.668	1.378.341	327	2.802
Lamezia Terme	12.982	1.110.061	2.170	20.509
Genova	21.253	1.024.987	2.506	13.030
Alghero	8.291	888.991	1.203	2.935
Brindisi	7.996	713.629	1.901	12.898
Treviso	10.502	676.749	15.434	-
Trieste	10.845	605.721	277	4.695
Ancona	13.959	498.545	5.308	10.130
Reggio Calabria	5.452	441.099	235	-
Forlì	4.438	349.932	1.271	2.586
Pescara	7.538	297.189	1.795	-
Brescia	5.495	266.781	362	2.206
Trapani	4.385	224.424	19	19.116
Rimini	4.056	214.064	3.564	9.895
Lampedusa	2.718	169.708	76	-
Pantelleria	3.045	101.396	63	200
Crotone	1.358	88.306	-	-
Parma	4.380	58.903	0	1.078
Perugia	2.563	56.797	5	9
Tortoli	924	50.531	-	-
Bolzano	2.687	42.412	-	509
Cuneo	2.413	29.632	43	3.773
Elba	615	8.372	-	-
Foggia	1.970	7.784	4	2
Aosta	498	7.209	-	-
Siena	432	2.838	-	-
Albenga	590	1.667	-	-
Grosseto	71	1.635	-	-
Vicenza	239	431	-	-
Taranto	122	141	-	-
Biella	5	20	-	-
Totale	1.301.868	100.107.925	778.265	959.911



Aeroporto	Voli	Passeggeri	Cargo (tonn.)	Transiti
Roma Fiumicino	304.520	27.608.482	174.658	453.736
Milano Malpensa	214.357	18.421.598	361.237	133.276
Milano Linate	94.524	8.944.991	25.634	2.534
Venezia	75.167	5.838.008	11.965	30.594
Catania	51.227	5.075.433	9.497	22.795
Napoli	51.455	4.608.083	5.028	44.366
Palermo	42.049	3.758.285	4.984	21.685
Bergamo	43.130	3.312.550	129.652	21.534
Torino	46.809	3.130.574	4.525	8.559
Bologna	45.383	2.867.315	12.176	56.031
Verona	36.180	2.612.459	1.549	44.334
Roma Ciampino	37.036	2.540.854	21.669	4.218
Cagliari	25.187	2.271.829	4.408	1.455
Pisa	28.194	2.013.293	9.593	10.022
Bari	22.603	1.722.523	4.263	48.864
Olbia	15.763	1.532.717	1.012	29.696
Firenze	26.760	1.483.938	1.542	3.912
Lamezia Terme	14.263	1.265.153	2.565	8.525
Genova	17.957	1.041.000	1.941	6.518
Alghero	10.264	991.633	1.185	4.611
Treviso	10.419	884.268	18.035	223
Forlì	11.142	808.031	1.583	8.626
Brindisi	8.555	753.706	805	8.441
Trieste	10.196	638.529	349	9.592
Ancona	14.391	497.306	5.805	19.560
Trapani	6.809	402.267	48	7.725
Rimini	7.852	348.597	3.375	6.075
Brescia	4.747	339.034	850	4.979
Pescara	6.397	329.711	2.151	-
Reggio Calabria	3.556	284.244	185	-
Lampedusa	3.850	188.445	63	-
Pantelleria	3.444	134.669	43	18
Crotone	1.676	100.752	-	-
Parma	3.933	61.343	231	442
Perugia	2.233	53.608	5	296
Bolzano	3.150	49.364	-	117
Cuneo	2.437	32.810	-	3.818
Elba	661	11.967	-	-
Albenga	1.032	11.537	-	-
Foggia	1.889	7.858	4	-
Aosta	488	6.663	-	-
Siena	346	3.351	-	-
Vicenza	346	858	-	-
Taranto	66	156	-	-
Biella	2	6	-	-
Totale	1.312.445	106.989.798	822.615	1.027.177

TRASPORTO AEREO COMMERCIALE (Traffico complessivo - Anno 2004)

TRASPORTO AEREO COMMERCIALE (Traffico complessivo - Anno 2005)

Aeroporto	Voli	Passeggeri	Cargo (tonn.)	Transiti
Roma Fiumicino	302.890	28.208.161	170.798	411.805
Milano Malpensa	227.718	19.499.158	384.753	131.356
Milano Linate	93.942	9.085.999	25.345	2.608
Venezia	75.196	5.780.783	12.341	30.219
Catania	53.397	5.169.927	9.553	21.773
Napoli	49.096	4.573.158	4.194	26.930
Bergamo	47.820	4.291.239	135.105	25.467
Roma Ciampino	49.915	4.222.263	23.054	3.734
Palermo	42.751	3.809.637	5.217	21.165
Bologna	54.780	3.624.072	16.100	66.481
Torino	45.783	3.124.238	3.958	20.391
Verona	33.178	2.581.420	1.587	35.065
Cagliari	26.425	2.344.282	4.850	13.472
Pisa	28.634	2.318.362	9.912	9.724
Firenze	29.212	1.686.000	1.485	13.435
Bari	20.452	1.624.445	3.938	45.011
Olbia	21.767	1.608.312	926	34.829
Treviso	13.043	1.288.529	17.891	166
Lamezia Terme	12.746	1.155.120	2.431	6.879
Alghero	10.053	1.072.595	690	5.529
Genova	16.990	1.002.980	2.238	6.242
Brindisi	9.182	792.049	731	6.565
Trieste	10.032	601.612	337	9.153
Forlì	5.322	567.059	475	1.505
Ancona	14.557	467.635	4.870	6.519
Brescia	3.700	400.015	20.253	2.677
Trapani	6.299	392.997	80	388
Reggio Calabria	5.153	382.830	196	-
Pescara	6.651	335.738	1.721	53
Rimini	5.112	268.985	2.628	8.131
Lampedusa	4.606	205.903	57	-
Pantelleria	4.026	138.057	80	-
Crotone	1.488	82.418	-	-
Bolzano	3.812	63.076	1	6
Parma	3.529	55.746	757	228
Perugia	2.780	52.459	1	4
Elba	772	13.495	-	-
Albenga	1.352	11.655	-	2.401
Cuneo	749	8.794	-	499
Aosta	550	7.842	-	-
Foggia	1.767	6.228	-	-
Vicenza	913	3.803	-	-
Siena	476	2.436	-	-
Taranto	97	401	-	-
Biella	2	3	-	-
Totale	1.348.715	112.931.916	868.553	970.410



Aeroporto	Voli	Passeggeri	Cargo (tonn.)	Transiti
Roma Fiumicino	309.476	29.725.960	164.385	450.414
Milano Malpensa	247.456	21.621.236	419.128	146.031
Milano Linate	100.113	9.693.156	27.468	3.359
Venezia	77.697	6.268.428	14.133	24.436
Catania	52.179	5.370.411	8.546	24.931
Bergamo	52.288	5.181.864	139.528	14.019
Napoli	52.515	5.083.675	4.980	28.974
Roma Ciampino	53.155	4.913.394	23.769	1.964
Palermo	45.892	4.246.555	5.085	32.817
Bologna	58.206	3.928.887	17.858	59.612
Torino	47.724	3.215.593	3.350	40.258
Pisa	34.043	3.001.638	11.289	6.240
Verona	35.454	2.933.619	4.150	38.980
Cagliari	27.105	2.464.084	4.767	27.465
Bari	24.178	1.951.787	3.257	33.132
Olbia	19.175	1.765.507	914	39.160
Firenze	24.792	1.518.960	196	12.351
Lamezia Terme	14.076	1.341.936	2.250	13.702
Treviso	12.454	1.328.288	19.558	357
Genova	17.449	1.070.448	1.543	4.089
Alghero	10.159	1.068.015	702	1.912
Brindisi	8.266	815.371	448	4.785
Trieste	11.701	665.426	465	7.479
Forlì	5.514	621.523	604	1.957
Reggio Calabria	9.121	578.015	194	29.256
Ancona	14.287	473.701	5.008	1.237
Pescara	7.194	333.036	1.723	67
Rimini	4.420	317.490	2.185	2.343
Trapani	5.571	313.798	77	142
Brescia	2.461	225.470	23.397	2.030
Lampedusa	4.315	196.604	52	-
Pantelleria	4.585	152.427	81	20
Parma	3.905	121.509	313	1.094
Crotone	1.883	104.154	-	-
Bolzano	3.307	68.550	-	-
Perugia	2.766	42.565	-	100
Cuneo	655	26.225	8	414
Albenga	1.186	13.092	-	-
Elba	756	12.804	-	-
Aosta	483	7.818	-	-
Foggia	1.880	6.714	-	4
Siena	581	1.686	-	-
Vicenza	281	526	-	-
Biella	12	100	0	-
Taranto	6	16	-	-
Totale	1.410.722	122.792.061	911.411	1.055.131

TRASPORTO AEREO COMMERCIALE (Traffico complessivo - Anno 2006)

ELENCO DELLE COMPAGNIE AEREE NAZIONALI CON FLOTTA, TITOLARI DI LICENZA DI TRASPORTO AEREO E DI CERTIFICATO DI OPERATORE AEREO SECONDO LA NORMATIVA EUROPEA JAR-OPS (autorizzate ad impiegare aeromobili con più di 19 posti)

AIR DOLOMITI

ATR42 (n. 6) - ATR72 (n. 8) - BAe146 (n. 5)

AIR ITALY

B.757 (n. 3) - B.767 (n. 1) - B.737 (n. 2)

GRUPPO AIR ONE (Air One / Air One Cityliner)

B737 (n. 30) - A320 (n. 7) - CRJ900 (n. 10)

AIR VALLÉE

DORNIER 328 (n. 2)

GRUPPO ALITALIA

(Alitalia Linee Aeree Italiane / Alitalia Express)

ATR42 (n. 5) - ATR72 (n. 10) - EMB145 (n. 14)

ERJ170 (n. 6) - MD82 (n. 76) - A321 (n. 23)

A320 (n. 11) - A319 (n. 12) - B767 (n. 13)

B777 (n. 10)

ALPI EAGLES

Fokker 100 (n. 9)

BLUE PANORAMA

B737 (n. 3) - B767 (n. 3) - B757 (n. 2)

EUROFLY

A320 (n. 8) - A330 (n. 4) - A319 (n. 1)

ITALI AIRLINES

DORNIER 328 (n. 2) - MD82 (n. 3)

LIVINGSTON

A321 (n. 3) - A330 (n. 3)

MERIDIANA

MD82 (n. 10) - MD83 (n. 7) - A319 (n. 4)

MISTRAL AIR

B737 (n. 3)

MYAIR.COM

A320 (n. 4) - CRJ900 (n. 4)

NEOS

B737 (n. 4) - B767 (n. 2)

VOLARE

B767 (n. 1) - A320 (n. 3)

WIND JET

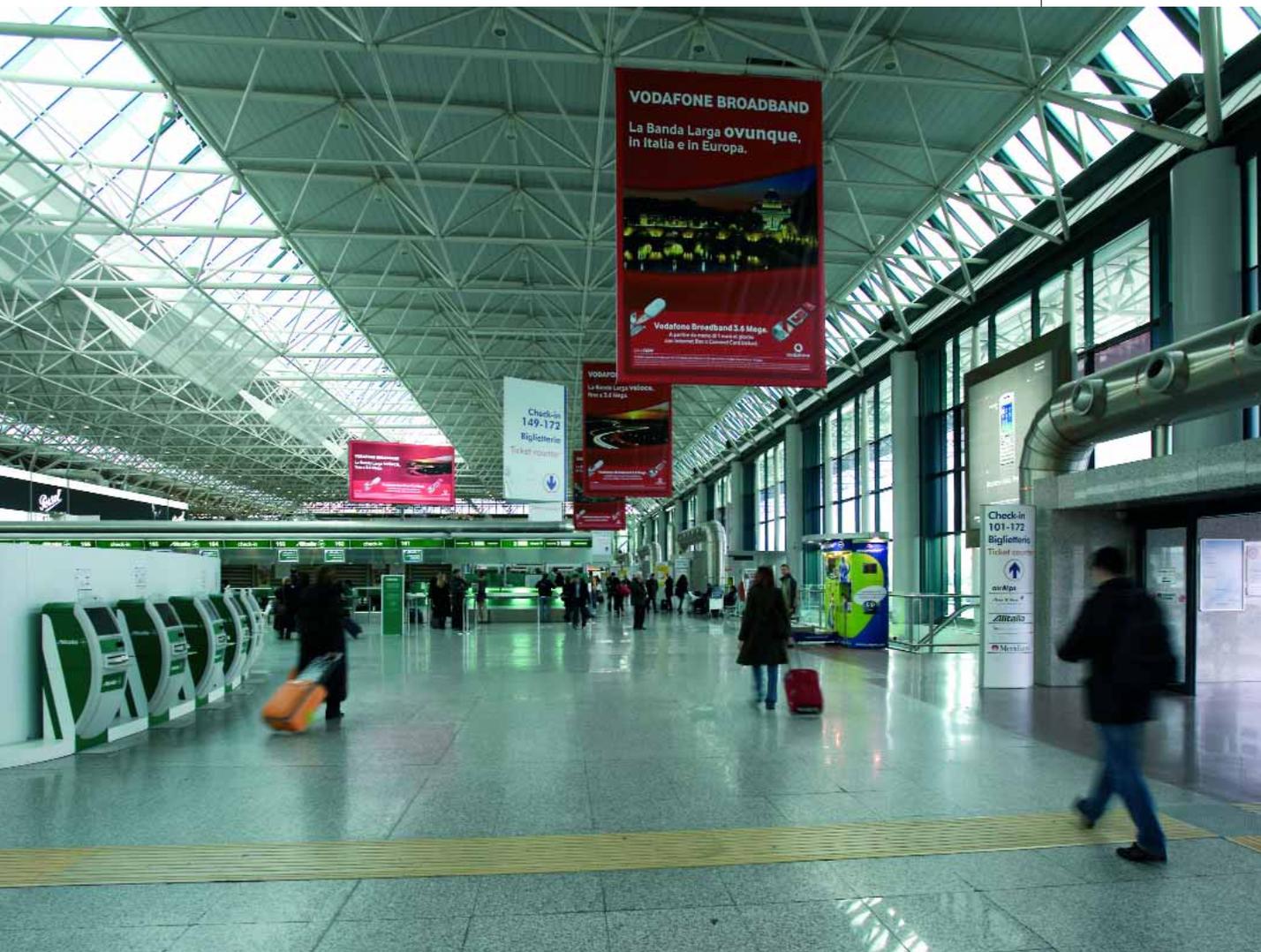
A320 (n. 9) - A319 (n. 2)

(Elenco aggiornato al 6 giugno 2007)

1. GLI INTERVENTI INFRASTRUTTURALI

Una parte degli interventi infrastrutturali realizzati nella rete aeroportuale italiana viene disposta dallo Stato: i finanziamenti pubblici provengono da diverse fonti, che si distinguono tra l'altro anche per le modalità d'accesso.

Possiamo individuare essenzialmente due tipologie di finanziamenti: quelli che consentono l'accensione di mutui con onere a carico dello Stato e quel-



li disponibili nel bilancio dell'Enac, direttamente utilizzabili nel rapporto con i destinatari delle risorse.

Alla prima tipologia appartengono le fonti di finanziamento disposte dalle leggi 135/1997, 194/1998 e 166/2002 (dalle quali sono successivamente scaturite le disposizioni attuative e le relative ripartizioni mediante il decreto ministeriale 68T/99 e le delibere 6/2001, 19/2002 e 30/2003 del Consiglio di Amministrazione dell'Enac).

Alla seconda tipologia appartengono i fondi costituiti da:



FINANZIAMENTI NAZIONALI

Legge finanziamento	Ripartizione	Totale	
		Lire	Euro
135/97-194/98	DM 68/T	832.000.000.000	429.692.140,04
135/97-194/98	Delibera Enac 6/2001	22.500.000.000	11.620.280,23
166/2002	Delibera Enac 30/6/2003	19.362.700.000	10.000.000,00
CIPE	DM 37T e DM 66T	115.000.000.000	59.392.543,40
		988.862.700.000	510.704.963,67



- finanziamenti erogati dall'Unione Europea, afferenti alla Misura III.2 del PON Trasporti 2000/2006;
- finanziamenti previsti dall'articolo 1 della legge 194/1998, destinati agli aeroporti di Salerno e Perugia;
- finanziamenti previsti dalla Legge Finanziaria 2004 per l'aeroporto di Perugia;
- deliberazioni del Cipe;
- Leggi di finanziamento 449/1985, 67/1988, 139/1992;
- stanziamenti annualmente disposti dall'Enac sul proprio bilancio per gli aeroporti a gestione diretta.

A questo quadro si aggiungono i finanziamenti già oggetto di convenzioni stipulate dalla Direzione Generale dell'Aviazione Civile prima dell'istituzione dell'Enac, e destinati alla realizzazione di opere di notevole entità negli aeroporti di Roma Fiumicino, Milano Malpensa, Venezia e Napoli; vanno poi considerati ulteriori interventi su altri scali, che comportano ancora oggi una notevole attività dell'Enac in termine di erogazione di finanziamenti, oltre che di controllo e monitoraggio della realizzazione in corso d'opera.

I beneficiari finali dei finanziamenti sono di norma le società di gestione

FINANZIAMENTI COMUNITARI PON TRASPORTI 2000-2006 (MISURA III.2)

PIANO FINANZIARIO		
Partecipazione comunitaria	FESR <i>(Fondo Europeo di Sviluppo Regionale)</i>	€ 148.659.692
Partecipazione pubblica	Centrale	€ 226.015.124
Finanziamento	Costo totale	€ 374.674.816

Aeroporto	Opera	Legge di finanziamento	Importo lavori	Stato avanzamento (%)
Milano Malpensa	Infrastrutture di volo	449/85 e 67/88	€ 18.255.736,18	100
	Struttura manutentiva		€ 33.988.914,07	100
	Aerostazione passeggeri		€ 19.861.160,69	75
	Caserma VFF		€ 2.182.257,73	100
	Impianti meccanici ed elettrici		€ 15.643.852,91	100
	Completamento viabilità lato terra		€ 4.353.163,52	100
	TOTALE		€ 94.285.085,10	
Bari	Nuova aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 24.898.902,55	100
	Nuova aerostazione passeggeri (riappalto)		€ 19.392.078,90	100
	Ampliamento piazzale sosta aereomobili		€ 6.919.169,65	100
	TOTALE		€ 51.210.151,10	
Catania	Aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 51.199.274,76	100
Genova	Radio assistenza, strumentazione pista (G8)	135/97 e 194/98	€ 2.134.697,12	100
	Pista di volo, via di rullaggio e raccordi (G8)		€ 8.198.507,18	100
	Spazi interni aerostazione passeggeri		€ 3.830.639,96	100
	Aree esterne aerostazione passeggeri		€ 1.957.523,80	100
	Nuovi hangar e palazzina uffici		€ 6.693.043,77	100
	Piazzali sosta aeromobili		€ 5.555.314,05	100
	TOTALE		€ 28.369.725,88	
Ancona	Piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 2.990.375,77	100
	Nuova aerostazione passeggeri	135/97	16.827.941,89	100
	TOTALE		€ 19.818.317,66	



Bologna	Pista di volo, acque meteoriche	135/97 e 194/98	€ 18.427.738,65	100
Treviso	Nuova aerostazione passeggeri	135/97 e Delibere Enac del 1999 e 2002	€ 16.379.695,00	100
Alghero	Aerostazione passeggeri e aerea terminale	135/97	€ 12.908.995,54	100
Verona	Pista di volo, piazzale sosta aeromobili, raccordi	135/97 e 194/98	€ 5.940.476,19	100
	Hangar		€ 5.940.788,25	100
	TOTALE		€ 11.881.264,44	
Palermo	Pontili telescopici e aerostazione passeggeri	135/97	€ 7.846.002,30	100
	Fornitura nuovi pontili telescopici		€ 3.878.818,92	100
	TOTALE		€ 11.724.821,22	
Venezia	Parceggio multipiano	135/97 e 194/98	€ 4.803.049,16	100
	Cabina elettrica		€ 3.190.389,21	100
	Terminal acqueo aeroportuale		€ 1.971.686,87	100
	TOTALE		€ 9.965.125,24	
Pisa	Area smistamento bagagli, aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 2.866.894,02	100
	Area servizi		€ 5.772.304,61	100
	TOTALE		€ 8.639.198,63	
Torino	Piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 7.520.523,30	100
Cuneo	Ristrutturazione e ampliamento aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 3.830.012,24	100
Brindisi	Impianto climatizzazione	135/97 e 194/98	€ 1.295.817,48	100
	Piazzale sosta aeromobili, torri faro		€ 2.099.951,00	100
	TOTALE		€ 3.395.768,48	

Aeroporto	Opera	Legge di finanziamento	Importo lavori	Stato avanzamento (%)
Parma	Opere propedeutiche al progetto adeguamento RESA	166/02	€ 2.038.130,78	100
	Espropri aree		€ 1.088.000,00	100
	Modifica elettrodotti		€ 67.674,52	100
	Indagini geotecniche		€ 190.000,00	100
	Sistema controllo bagagli stiva		€ 180.000,00	100
	TOTALE		€ 3.563.805,30	
Foggia	Aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 1.966.259,54	100
	Infrastrutture volo		€ 691.597,55	100
	Aviorimesse, palazzina pronto soccorso ed ex alloggio di servizio		€ 452.342,20	100
	TOTALE		€ 3.110.199,29	
Albenga	Nuova aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 2.179.477,91	100
	Impianto notte		€ 653.540,28	95
	TOTALE		€ 2.833.018,19	
Reggio Emilia	Aerostazione passeggeri	135/97 e 194/98	€ 433.784,35	100
	Nuovo hangar		€ 196.277,90	100
	Piazzale, raccordo con pista di rullaggio		€ 144.539,61	100
	Nuove cabine elettriche		€ 414.156,96	100
	Sistema aiuti visivi		€ 655.043,14	100
	Sistema radioassistenza		€ 487.087,85	100
	TOTALE		€ 2.330.889,81	
Siena	Pista di volo, piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 2.119.231,46	100
Grosseto	Aerostazione passeggeri e piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 1.241.533,05	100



Trieste	Piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 1.939.520,08	100
Napoli	Parcheggio P4	135/97 e 194/98	€ 1.443.763,78	100
Perugia	Prolungamento pista di volo	135/97, 194/98, 376/03, SASE	€ 8.403.614,00	90
	Ampliamento piazzale aeromobili		€ 751.456,00	100
	Realizzazione fabbricato polivalente		€ 975.727,00	0
	Ampliamento aerostazione passeggeri		€ 1.351.990,00	0
	Ristrutturazione fabbricato Enac		€ 150.000,00	0
	TOTALE		€ 11.632.787,00	
Roma Fiumicino e Ciampino	Nuovo sistema terminale di Fiumicino e collegamento alla stazione ferroviaria di Ciampino	135/97, 194/98, 449/85, 67/88, ADR	€ 163.701.656,00 (importo Progetto)	0
Foligno	Pista di volo, bretella con piazzale sosta aeromobili	135/97 e 194/98	€ 3.010.943,72 (importo Progetto)	100

degli aeroporti interessati alla realizzazione degli interventi, o gli enti territoriali competenti qualora non siano presenti società di gestione. Costituiscono eccezione gli aeroporti a gestione diretta dell'Enac.

Il rapporto tra l'Enac e i gestori aeroportuali interessati è regolamentato da specifiche convenzioni di finanziamento, il cui schema generale è stato a suo tempo sottoposto all'approvazione del Consiglio di Stato, o dalla Commissione Europea.

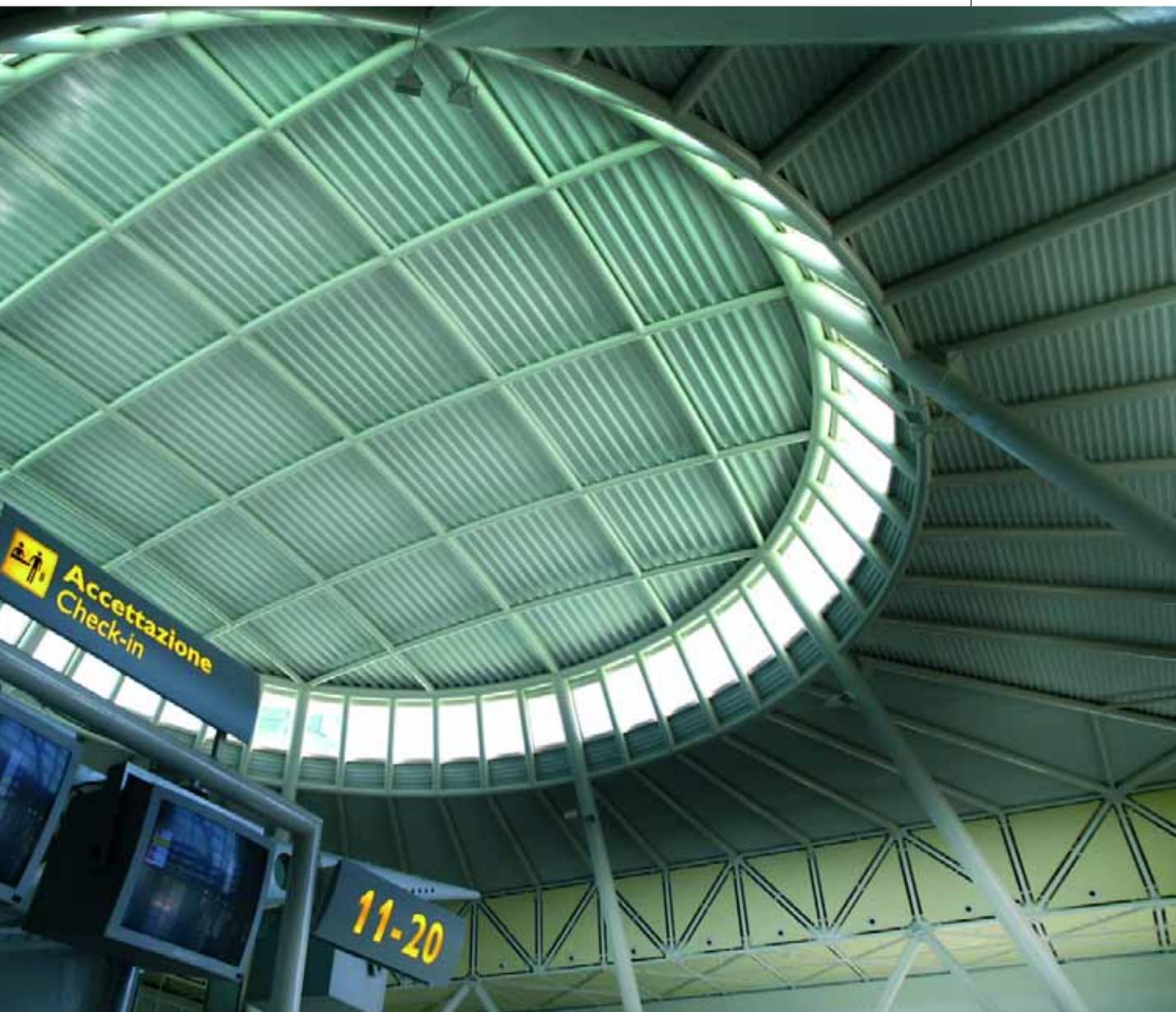
1.1 Il programma di investimenti negli Aeroporti del Mezzogiorno

In questi ultimi anni il sistema aeroportuale del Sud Italia è stato oggetto di un vasto piano di investimenti, mirato a potenziare le infrastrutture e la rete dei collegamenti aerei; si è voluto così rispondere all'esigenza di continuità territoriale e a una richiesta di mobilità che nel 2006 si è tradotta in un flusso di 25 milioni di passeggeri.

Gli interventi hanno riguardato sia le infrastrutture aeroportuali (*land side*) che quelle di volo (*air side*), con l'obiettivo di incrementare non solo la capacità ricettiva del *network* aeroportuale meridionale, ma anche i suoi standard di sicurezza, la qualità dei servizi e il profilo di compatibilità ambientale.

Le opere realizzate sono un presupposto per l'integrazione "a sistema" degli Aeroporti del Mezzogiorno, per il loro collegamento organico agli scali nazionali e internazionali e per il loro effettivo inserimento nei Corridoi di trasporto transeuropei. In particolare, la nuova dotazione





infrastrutturale permette potenzialmente di ridisegnare il quadro del trasporto aereo nello stesso Sud Italia, dove finora esistono solo 3 relazioni dirette (Palermo-Napoli, Catania-Napoli, Trapani-Bari), e di creare una rete di collegamenti diretti con la sponda sud del Mediterraneo.

Oltre a cambiare le modalità di accesso al territorio, attenuando il feno-

meno dell'“insularità” interna, il rinnovamento degli Aeroporti del Mezzogiorno si pone come importante fattore di crescita economica e occupazionale. Nella selezione dei progetti si è quindi tenuto adeguatamente conto delle potenzialità di sviluppo e della vocazione di ciascun aeroporto (passeggeri di linea con eventuale distinzione fra breve/medio e lungo raggio, *charter*, merci).

Gli interventi, realizzati nel rispetto dei tempi, sono stati finanziati o cofinanziati dai fondi strutturali europei stanziati per la Misura III.2 del PON Trasporti 2000-2006, destinati a cinque regioni in Obiettivo 1 (Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Sardegna). Il programma di investimenti (in totale 374 milioni di euro) è stato attuato in esecuzione di Accordi di Programma Quadro stipulati tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, il Ministero delle Infrastrutture, l'Enac, l'Enav SpA e le singole regioni interessate.

L'attuazione del programma finanziato dal PON 2000-2006 ha portato alla realizzazione delle nuove aerostazioni di Cagliari, Olbia, Alghero, Bari, Catania e Crotone, oltre che all'ampliamento e/o adeguamento infrastrutturale degli aeroporti di Napoli, Lamezia Terme, Reggio Calabria, Brindisi, Lampedusa e Pantelleria. In altri casi (Comiso, Salerno, Foggia, Taranto Grottaglie, Trapani) si è provveduto al finanziamento con fondi regionali.

L'Enac ha fornito informazioni dettagliate su tutti i progetti realizzati o in via di ultimazione nel volume “Aeroporti del Mezzogiorno”, presentato alla presenza del Presidente del Consiglio dei Ministri e del Ministero dei Trasporti lo scorso 12 giugno.

La pubblicazione, suddivisa in sezioni dedicate ai singoli aeroporti, riassume i dati salienti relativi a ogni scalo (storia, evoluzione, attività svolte, servizi forniti, collegamenti con destinazioni nazionali e internazionali, traffico aereo, società di gestione) e con criterio di trasparenza dà conto delle opere realizzate, in termini di elaborazione progettuale, stato di attuazione, tempi e costi.



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Aerostazione passeggeri - I e II Fase	110,188	Eseguito	ottobre-03
LATO ARIA			
Riquilifica aeroporto classe Icao (pista principale)	25,000	In corso	aprile-08
Zona sicurezza (RESA) testata 32 pista principale mediante colmata stagno - Adeguamento pista volo sussidiaria, comprese aree di sicurezza di testata (RESA) e tombamento canale di guardia	7,000	In corso	aprile-08
Hangar Aeroclub e Aviazione Generale	1,000	In corso	novembre-07
SECURITY			
Sistema controllo 100% bagagli da stiva	0,430	Eseguito	aprile-04

CAGLIARI

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

OLBIA

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Aerostazione passeggeri - I e II Fase	27,642	Eseguito	luglio-03
Interventi di completamento aeroporto	0,700	Eseguito	maggio-06
LATO ARIA			
Ampliamento piazzale di sosta aeromobili e relative strutture logistiche - I Lotto	8,000	In corso	luglio-07
Ampliamento piazzale aeromobili e relative strutture logistiche - II Lotto	8,000	In corso	maggio-08
Ammodernamento Sistema ATC	26,102	In corso	novembre-07
SECURITY			
Sistema di controllo 100% bagagli da stiva	3,029	Eseguito	giugno-05

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

ALGHERO

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Opere di ampliamento della nuova Aerostazione Passeggeri ed Area Terminal	17,540	Eseguito	dicembre-03
Ristrutturazione vecchia aerostazione passeggeri	5,000	In corso di progettazione esecutiva	febbraio-08
LATO ARIA			
Riqualifica pista di volo	9,000	In corso	luglio-07
Riqualifica via di rullaggio 1 Lotto	6,200	Eseguito	maggio-06
Completamento riqualifica via di rullaggio	10,000	Eseguito	febbraio-07
Ampliamento piazzali sosta aeromobili	6,000	Eseguito	aprile-07
Ammodernamento Sistema ATC	8,983	Eseguito	
SECURITY			
Sistema di controllo perimetrale e completamenti operativi	6,000	In corso di aggiudicazione gara	dicembre-07



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Ampliamento aerostazione passeggeri atrio partenza, sala arrivi, sala partenze 1 piano, nuovi check-in e relativo sistema di trasporto e HBS	38,780	In corso	marzo-09
LATO TERRA			
Costruzione parcheggio bus turistici in area ex AMI	5,000	In corso	luglio-08
Forecourt: sistemazione viabilità antistante il terminal 1	1,100	In progettazione definitiva	giugno-08
Realizzazione di un parcheggio multipiano nell'area ex petrolieri	9,500	In progettazione esecutiva	dicembre-09
LATO ARIA			
Riqualificazione funzionale e strutturale della pista di volo, impianto luci asse pista e taxiway ed opere complementari	7,000	In corso	settembre-07
Realizzazione rete sottoservizi idraulico-fognario ecc. per pista raccordo piazzali	12,000	In corso	maggio-09
Realizzazione piazzali aviazione generale e relativi raccordi	4,000	Appaltato	dicembre-08
Realizzazione di impianto di alimentazione elettrica 400 Hz, impianto di alimentazione e drenaggio acque, ecc. per piazzali E1/E5 e A1/A4	2,500	In progettazione definitiva	dicembre-08
Ammodernamento Sistema ATC	22,427	In corso	
Ammodernamento Sistema AVL	1,292	Eseguito	febbraio-06

NAPOLI



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
LATO ARIA			
Adeguamento RESA	0,448	Eseguito	dicembre-06
Adeguamento STRIP	0,287	Eseguito	dicembre-06
Adeguamento STRIP	1,050	In corso	dicembre-07
Potenziamento pista	0,856	Eseguito	settembre-06
Fabbricati servizi e piazzali	1,257	Eseguito	dicembre-06
Sistema AVL	2,023	In corso	settembre-07
Impianto VOR	1,162	In corso	settembre-07
LATO TERRA			
Strada servizio Interna	0,790	Eseguito	gennaio-07
Attrezzature aerostazione	0,366	In corso	luglio-07
SECURITY			
Nuova recinzione	0,274	In corso	luglio-07
Sistemi radiogeni bagagli e sistema movimentazione bagagli	0,826	In corso	luglio-07
Sistema informativo	1,373	In corso	dicembre-07
ALTRE OPERE			
Impianto disoleazione ed allacciamenti fognatura comunale	0,222	In corso	dicembre-07
Integrazione blocco tecnico	0,967	In corso	dicembre-07

SALERNO

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Nuova aerostazione passeggeri I e II lotto con opere di pertinenza	54,347	Eseguito	marzo-05
LATO ARIA			
Ampliamento piazzali di sosta aeromobili e via di rullaggio	9,347	Eseguito	marzo-03
Adeguamento infrastrutture di volo ed impianti alla normativa di riferimento - prolungamento pista rwy 07/25, via di rullaggio e bretella di collegamento	8,000	In progettazione esecutiva	dicembre-07
Ampliamento piazzale di sosta aeromobili ad est e ovest	10,000	In progettazione esecutiva	dicembre-07
Smaltimento acque meteoriche	2,000	In corso	luglio-07
Segnaletica luminosa verticale standard Icao per le aree di manovra	0,355	Eseguito	dicembre-03
Adeguamento safety al codice E Icao della pista di volo e vie di circolazione	1,650	Eseguito	maggio-06
Interventi di riqualificazione della pavimentazione della pista di volo 07/25	0,759	Eseguito	ottobre-06
Adeguamento e completamento strada perimetrale	0,400	Eseguito	luglio-06
Impianti di depurazione e smaltimento bottini di bordo	0,500	Eseguito	maggio-05
Ammodernamento Sistema ATC	34,796	Eseguito	novembre-06
Ammodernamento Sistema AVL	1,331	Eseguito	
LATO TERRA			
Ristrutturazione caserma VVF	1,000	In corso	luglio-07
Opere di mitigazione impatto ambientale e sistemazione a verde	2,500	Eseguito	novembre-05
Ampliamento aerostazione di Bari Palese	8,600	In progettazione preliminare	novembre-08
Parcheggio multipiano	10,000	Eseguito	giugno-05
SECURITY			
Sistema controllo 100% bagagli da stiva	0,800	Eseguito	gennaio-03
Realizzazione protezione perimetrale attiva e passiva - Sistema Sicurezza	1,800	Eseguito	marzo-05
Realizzazione protezione perimetrale attiva e passiva - adeguamento recinzione nuova normativa security	2,000	Eseguito	settembre-06
Sistemi Informativi	4,500	In corso	luglio-07
ALTRE OPERE			
Realizzazione impianto fotovoltaico	2,000	Eseguito	dicembre-06

BARI

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Ampliamento e ristrutturazione aerostazione passeggeri ed opere di pertinenza	12,141	Eseguito	aprile-07
LATO ARIA			
Adeguamento e potenziamento infrastrutture di volo e impianti alla normativa di riferimento: RESA, STRIP, pista 14/32, prolungamento pista e via di rullaggio 14/32, strada perimetrale, recinzione, smaltimento acque meteoriche, pista 05/23	26,750	In corso	dicembre-07
Demolizione vecchia aerostazione - Rimozione ostacoli alla navigazione aerea	0,250	Eseguito	ottobre-06
Segnaletica luminosa verticale standard Icao per le aree di manovra	0,830	Eseguito	aprile-04
Completamento ripristino ammaloramento piazzali di sosta aeromobili	0,900	Eseguito	giugno-06
LATO TERRA			
Riconfigurazione viabilità e parcheggi operatori ed enti di stato	1,500	Eseguito	dicembre-06
Parcheggio multipiano	8,000	In corso	dicembre-07
SECURITY			
Sistema di controllo 100% bagagli da stiva	2,600	Eseguito	aprile-07
Realizzazione protezione perimetrale attiva e passiva - Sistema Sicurezza	0,400	Eseguito	aprile-07
Sistemi informativi	1,138	In corso	luglio-07
ALTRE OPERE			
Pannelli fotovoltaici	2,000	In corso	dicembre-07

BRINDISI



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
LATO ARIA			
Adeguamento infrastrutture di volo ed impianti alla normativa di riferimento - prolungamento adeguamento pista 16/34, taxiway, strisce di sicurezza e piazzali di sosta aeromobili	10,000	In corso	dicembre-07
Ammodernamento Sistema AVL	1,053	Eseguito	

FOGGIA

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
Potenziamento land side e air side per la realizzazione di una piattaforma logistica	118,000	Eseguito	dicembre-06
LATO ARIA			
Ammodernamento Sistema AVL	1,073	Eseguito	febbraio-05

TARANTO



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

LAMEZIA TERME

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Ampliamento aerostazione passeggeri	15,000	In corso di approvazione	dicembre-10
LATO ARIA			
Riqualifica della pista di volo	5,500	In corso	luglio-07
Prolungamento pista di volo - I Lotto	7,230	In corso di appalto	giugno-08
Riconfigurazione del piazzale sosta aeromobili ed adeguamento impianti	5,000	In corso	luglio-07
Ammodernamento e Implementazione Sistemi Aeroportuali e Opere Civili e impiantistiche	42,862	In corso	dicembre-07
SECURITY			
Impianti smistamento e controllo di sicurezza 100% bagagli da stiva	5,000	Eseguito	luglio-05

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

CROTONE

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Realizzazione aerostazione	4,041	Eseguito	giugno-04
LATO ARIA			
Ampliamento e riqualifica piazzale di sosta aeromobili, raccordi, impianto di illuminazione piazzale aeromobili (torri faro)	3,500	In corso	luglio-07
Impianto di trattamento acque meteoriche superficiali - sistemazioni idrauliche connesse agli interventi di adeguamento e messa a norma delle superfici di sicurezza STRIP e RESA	2,000	In corso	settembre-07
Prolungamento pista di volo	7,890	In corso di progettazione esecutiva	dicembre-08
Ammodernamento Sistema AVL	1,077	Eseguito	maggio-05
Costruzione e allestimento nuova TWR/BT 9,4	9,4	In corso	dicembre-08
SECURITY			
Impianto smistamento e controllo 100% bagagli da stiva	0,199	Eseguito	giugno-04

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Nuova aerostazione passeggeri	84,290	Eseguito	settembre-06
LATO ARIA			
Realizzazione via di rullaggio e bretelle-testata 08	7,230	Eseguito	giugno-06
Ampliamento piazzali aeromobili	7,750	Eseguito	marzo-07
Realizzazione via di rullaggio e bretelle-testata 26	9,900	In corso	giugno-08
Ammodernamento Sistema ATC	12,506	Eseguito	febbraio-05
Ammodernamento Sistema AVL	1,344	Eseguito	gennaio-05
SECURITY			
Sistema controllo bagagli 100% da stiva aeromobili in partenza	8,422	Eseguito	febbraio-06
Nuovo sistema controllo antintrusione perimetrale	2,577	Eseguito	febbraio-07
ALTRE OPERE			
Studi di fattibilità: nuova pista di volo II modulo aerostazione	0,516	Eseguito	settembre-04

CATANIA

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Nuova aeropax e impianti urbanizzazione - Piazzale sosta aeromobili - Parcheggio auto	14,500	In progettazione definitiva	dicembre-10
LATO ARIA			
Adeguamento portanza pista volo	3,850	Eseguito	luglio-03
Adeguamento infrastrutture di volo ed aggiornamento Icao viabilità perimetrale	4,000	In progettazione esecutiva	maggio-08
Ammodernamento Sistema AVL	1,744	Eseguito	gennaio-05
LATO TERRA			
Adeguamento operativo edifici	0,866	Eseguito	febbraio-05
SECURITY			
Videosorveglianza	1,600	In progettazione definitiva	settembre-08

LAMPEDUSA



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
LATO ARIA			
Adeguamento infrastrutture air side II lotto. Bonifica, risagomatura e adeguamento delle fasce di sicurezza	7,221	In corso	luglio-07
Adeguamento infrastrutture air side I lotto	,-	In programmazione 2007-2013	-
Adeguamento infrastrutture air side II lotto. Ampliamento piazzale aeromobili	25,923	In corso	dicembre-08
Realizzazione di un sistema integrato per la rilevazione del Wind Shear	8,474	In corso	
Ammodernamento Sistema AVL	4,541	Eseguito	ottobre-05
Adeguamento sistema SAAW	0,336	Eseguito	giugno-05
LATO TERRA			
Nuova viabilità di accesso e distribuzione aeroportuale: adeguamento dei tracciati della viabilità	6,549	In corso	luglio-07
Nuovi pontili, adeguamento aerostazione passeggeri	15,990	Eseguito	marzo-05
SECURITY			
Impianto smistamento bagagli e controllo di sicurezza 100%	8,568	Eseguito	ottobre-04
ALTRE OPERE			
Indagini Geologiche	1,583	Eseguito	giugno-04
Reti idriche e fognarie, impianti trattamento e smaltimento acque nere e reflue, adeguamento centrali tecnologiche	5,156	In progettazione esecutiva	novembre-08
Realizzazione edificio servizi	7,222	In gara d'appalto	dicembre-08

PALERMO

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

TRAPANI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
AEROSTAZIONE			
Ristrutturazione dell'aerostazione passeggeri, degli edifici operativi e degli impianti	9,296	Gara in corso	dicembre-08
LATO ARIA			
Adeguamento delle infrastrutture di volo alla normativa Icao	6,145	Gara in corso	dicembre-08
LATO TERRA			
Trasferimento deposito carburante JA1	2,324	In corso	novembre-07
Edificio ricovero mezzi di rampa	0,413	Gara in corso	dicembre-08
Ristrutturazione area merci	0,723	Gara in corso	dicembre-08
SECURITY			
Impianto controllo bagagli da stiva 100% ed opere complementari	1,032	In corso	ottobre-07
ALTRE OPERE			
Indagini sul sedime aeroportuale	0,051	Eseguito	luglio-03

PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

COMISO

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
LATO ARIA			
Realizzazione di un aeroporto civile di II livello, comprese opere connesse e di pertinenza	29,910	In corso	dicembre-07
LATO TERRA			
Realizzazione di un aeroporto civile di II livello, comprese opere connesse e di pertinenza	10,209	In corso	dicembre-07



PROGRAMMA ATTUATIVO DEI FINANZIAMENTI

Titolo intervento	Costo (milioni di euro)	Stato attuazione	Fine lavori
LATO TERRA			
Ampliamento aeropax - Sistemazione area terminale e riconversione edifici esistenti land side - Videosorveglianza - Reti idriche e fognarie	19,000	In corso	giugno-10
LATO ARIA			
Ampliamento piazzali sosta aeromobili	5,100	Eseguito	giugno-06
Adeguamento infrastrutture di volo ed aggiornamento Icao	5,200	In corso	giugno-08
Pista di volo 08/26 RESA testata pista 26	5,000	In corso	aprile-10

PANTELLERIA



2. LA CARTA DEI SERVIZI STANDARD E IL REGOLAMENTO DI SCALO

Il monitoraggio sulla fornitura dei servizi alla clientela non riguarda solamente le compagnie aeree, ma coinvolge l'intera struttura aeroportuale. Per stabilire criteri univoci l'Enac ha emesso le Circolari APT 12, che stabilisce le linee guida operative per la Carta dei Servizi dei gestori aeroportuali, e l'APT 19, che integra e modifica la prima per definire lo schema tipo del Regolamento di Scalo. Le fonti normative di riferimento sono per entrambe la Direttiva Ciampi-Cassese del 1994 e il Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 (Schema di riferimento per la Carta della mobilità). Da ultimo, la revisione del Codice della Navigazione ha stabilito per il gestore l'obbligo di redigere una Carta dei Servizi.

Con questo documento ogni gestore aeroportuale determina annualmente gli standard qualitativi minimi di tutti i servizi offerti nel suo scalo di riferimento e si impegna a farli osservare, specificando i miglioramenti che intende perseguire. Gli standard vengono identificati in base a una serie di parametri stabiliti e approvati dall'Enac. Il Regolamento di scalo invece intende assicurare che le infrastrutture e gli impianti dell'aeroporto siano utilizzati in modo regolare e ordinato, per soddisfare così ogni esigenza di sicurezza ed efficacia dei servizi; in esso confluiscono tanto le regole stabilite dall'Enac quanto le procedure predisposte dal gestore aeroportuale, dall'Enav SpA e se nel caso dall'Aeronautica Militare.

Compito dell'Enac è uniformare le regole e controllare che vengano rispettate, per garantire con continuità un'elevata qualità dei servizi in tutti gli scali nazionali. Ancora una volta l'obiettivo primario è salvaguardare i diritti degli utenti finali, attraverso molteplici attività di verifica, vigilanza, guida e supporto.

L'Enac approva le Carte dei Servizi dei diversi gestori aeroportuali dopo aver verificato la rispondenza alle linee guida generali, anche per quanto

riguarda le metodologie di rilevazione degli standard qualitativi; successivamente provvede alla vigilanza sull'applicazione e il rispetto dei parametri prestabiliti. La procedura è analoga per i Regolamenti di scalo, che devono a loro volta soddisfare gli standard qualitativi ammissibili per i cosiddetti servizi essenziali.

Per verificare l'applicazione delle Carte dei Servizi e dei Regolamenti l'Enac svolge un'intensa attività ispettiva, che non è puramente repressiva o sanzionatoria, ma mira soprattutto a fornire orientamento e sostegno ai gestori e ai responsabili dei diversi settori aeroportuali.



*La **Carta dei Servizi Standard** (Circolare APT 12) risponde all'esigenza di rendere le Carte dei Servizi di gestori aeroportuali coerenti con un disegno comune e verificabili negli impegni dichiarati, per essere realmente utili all'utenza finale. Essa traccia così il quadro generale in cui queste Carte dovranno collocarsi e fornisce gli indirizzi necessari per la loro elaborazione; in particolare, propone gli indicatori da utilizzare per monitorare la qualità dei servizi offerti e specifica le modalità con cui calcolarne il valore. I settori considerati vanno dalle attività di gestione aeroportuale ai servizi di rete forniti dai vettori, dal miglior uso della capacità di scalo all'assistenza della clientela.*

La Circolare stabilisce che ogni aeroporto in cui sia realizzato il libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra predisponga un Regolamento di scalo, e che in esso vengano

stabiliti requisiti qualitativi minimi per i servizi riconosciuti come essenziali per la buona operatività dello scalo; il gestore deve farsi garante del rispetto dei requisiti. I processi individuati dall'APT 12 si concretizzano in procedure operative dell'aeroporto, che dovranno poi confluire nel Regolamento di Scalo oggetto della successiva circolare APT 19.

La Carta dei Servizi Standard prevede tra l'altro la costituzione in ogni aeroporto di un'unità di gestione con il compito di verificare la rispondenza tra i livelli qualitativi rilevati e quelli promessi. Questa task force è coordinata dal Direttore aeroportuale ed è composta da rappresentanti dell'Enac e della società di gestione; in veste di osservatori possono partecipare anche un rappresentante delle compagnie aeree operanti sullo scalo e un rappresentante degli altri operatori.

*Il **Regolamento di Scalo** (Circolare APT 19) contiene le "istruzioni per l'uso" dell'aeroporto; è un documento obbligatorio per legge, in cui si presentano le regole e le procedure adottate per assicurare il sicuro e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti. Il testo viene predisposto dal gestore con il contributo del Comitato degli utenti e dei principali operatori aeroportuali; l'impostazione viene concordata precedentemente con la direzione aeroportuale dell'Enac competente, cui spetta comunque l'adozione finale.*

Il regolamento specifica gli obblighi che i vari soggetti operanti in aeroporto assumono reciprocamente e nei confronti dell'Enac, nonché le condizioni in base alle quali vengono fornite le diverse prestazioni. Questi obblighi o condizioni possono essere esplicitati o riportati in procedure contenute o richiamate nel regolamento, a seconda dei diversi ambiti di applicazione (area di manovra, piazzali, aerostazione, ecc). Nel documento è previsto anche l'obbligo per tutti gli operatori di svolgere formazione del personale sul contenuto del regolamento stesso e sulle conseguenze derivanti dalla sua eventuale inosservanza; sempre al gestore spetta poi definire le modalità di verifica del rispetto di quanto indicato nel documento, e coordinare gli operatori privati. Questi ultimi invece sono responsabili delle azioni o delle omissioni sulle attività di loro competenza, e saranno soggetti a sanzioni in caso di inadempienza.

La circolare APT 19 stabilisce uno schema tipo per il Regolamento di scalo, che ogni gestore poi stilerà tenendo conto delle peculiarità dell'aeroporto. Lo schema presenta indicazioni

sull'aggiornamento e la diffusione del documento, oltre che l'elenco delle competenze che la normativa in vigore assegna al gestore e all'Enav SpA. Nella prima parte elenca i temi per i quali si stabiliscono le singole procedure operative: le operazioni sull'area di manovra, le operazioni sui piazzali (aprons), l'ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali, i mezzi e il personale, le operazioni apron-aerostazione e aerostazione-apron, le operazioni con impianti centralizzati, il sistema di gestione della safety.

La seconda parte della Circolare si sofferma invece sulle procedure di gestione ordinaria e sulle modalità di accesso agli impianti aeroportuali; contiene perciò dettagli sull'accesso degli operatori di handling, sui requisiti operativi minimi di scalo per i servizi essenziali, sui banchi check-in e sull'utilizzo di gate e stand. Definisce inoltre gli obblighi a carico di chi svolge attività in ambito aeroportuale e sulle norme relative al personale impiegato nell'assistenza a terra. Altri punti di questa sezione sono dedicati all'addestramento, alle regole per gli automezzi e il materiale rotabile, alla sicurezza del lavoro, alla segnalazione delle emergenze, alla tutela dell'ambiente, alle responsabilità per danni, alle assicurazioni e alle sanzioni per eventuali inosservanze del regolamento. I punti finali dello schema riguardano il rispetto della privacy, la responsabilità dei soggetti privati e le precisazioni sulla chiusura dell'aeroporto. Il Regolamento di scalo si configura dunque come uno strumento di raccolta di procedure operative finalizzate al raggiungimento dei più alti livelli di sicurezza ed efficacia dei servizi. In esso non si fa alcun riferimento alle tariffe.



2.1 Il Progetto sulla Qualità dei Servizi aeroportuali

Nel mese di settembre 2006 è stato avviato il “Progetto sul miglioramento continuo della qualità dei servizi aeroportuali”, che ha inizialmente interessato gli aeroporti di Milano Malpensa, Roma Fiumicino e Palermo, sotto osservazione per una serie di disservizi registrati nella stagione estiva precedente. Da gennaio 2007 il progetto si è esteso anche agli aeroporti di Milano Linate, Venezia, Roma Ciampino, Napoli, Catania, e si prevede di estenderlo a tutti i principali scali nazionali.

Il suo obiettivo è responsabilizzare maggiormente i soggetti del sistema aeroportuale e soprattutto il gestore, favorendo sotto ogni punto di vista il miglioramento della qualità dei servizi e il rispetto dei diritti del passeggero. Il Progetto prevede la costituzione presso alcuni scali di un “Comitato per la Funzionalità e la Qualità aeroportuale”, che ha lo scopo di monitorare i servizi in base ad alcuni indicatori di qualità. I parametri presi a riferimento nel progetto sono: i tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio; il totale dei bagagli oggetto di disagio; i bagagli disguidati a causa del cattivo funzionamento dei nastri di trasporto e smistamento, o degli apparati radiogeni; i tempi di attesa ai banchi di accettazione, ai posti di controllo passeggeri e al controllo passaporti; la pulizia dei servizi igienici. Il compito del Comitato è analizzare sistematicamente i disservizi, per favorire l'individuazione di opportune azioni migliorative; esso si pone inoltre come un riferimento permanente, che permetta ai soggetti del sistema aeroportuale di confrontarsi sui propri rispettivi ruoli e responsabilità, sotto l'egida dell'Enac.

3. LA CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

La Carta dei Diritti del Passeggero è un vademecum tascabile in cui l'Enac ha riassunto le informazioni utili per chi decide di viaggiare in aereo. Stilata per la prima volta nel 2001 e distribuita in tutti gli aeroporti italiani, la Carta

è stata poi aggiornata in 4 successive edizioni, con una tiratura complessiva di oltre mezzo milione di copie; l'ultima versione è stata redatta nel 2005, in concomitanza con l'entrata in vigore di nuove norme in materia di ritardo e di cancellazione dei voli, per segnalare in particolare l'incremento dell'ammontare della compensazione pecuniaria dovuta dai vettori in caso di negato imbarco per overbooking, e l'introduzione di forme di compensazione ed assistenza in caso di cancellazione del volo o lunghi ritardi, nonché l'estensione di tali tutele ai passeggeri dei voli *charter*.

Oltre a diffondere l'opuscolo in centinaia di migliaia di copie, l'Enac ha promosso in tutti gli aeroporti nazionali l'affissione di manifesti in inglese e in italiano, che riportano in sintesi il testo della Carta dei Diritti del Passeggero.

4. LA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI E I PROCEDIMENTI SANZIONATORI

Il Regolamento CE 261/2004 ha istituito regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato. Queste misure si concretizzano in sanzioni pecuniarie, da comminare proporzionalmente alla gravità e alla reiterazione dell'infrazione. L'Enac è l'organismo responsabile della corrette

applicazione delle norme comunitarie sui voli in partenza dal territorio nazionale e ha inoltre il compito di irrogare le sanzioni, in base alle disposizioni stabilite dal decreto legislativo 69/2006.

Gli atti applicativi del Regolamento 261/2004 e le relative sanzioni prendono le mosse d'ufficio o dalle segna-

È stato recentemente costituito un Tavolo tecnico sui disservizi, che si è riunito per la prima volta il 26 aprile 2007.

Oltre all'Enac vi partecipano le più importanti associazioni di consumatori, gestori, vettori nazionali e stranieri e tour operators; l'obiettivo è instaurare una collaborazione permanente per la prevenzione e la risoluzione delle controversie che possono sorgere tra gli utenti e gli operatori del settore.



La **Carta dei Diritti del Passeggero** è una guida per chi decide di viaggiare in aereo, avere informazioni utili e conoscere in che modo affrontare situazioni spiacevoli legate a disservizi da parte di operatori del settore. Si tratta di una panoramica completa e chiara di tutta la normativa di riferimento in tema di diritti dell'utenza e di responsabilità dei vettori. Un vero strumento di trasparenza, con cui l'Enac conferma la propria attenzione alle esigenze di chi sceglie l'aereo come mezzo di trasporto.

Ogni utente può così informarsi sulle caratteristiche intrinseche del biglietto aereo, sulle modalità di prenotazione del volo, sulle compensazioni e l'assistenza alle quali si ha diritto nel caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato.

La Carta illustra le regole di funzionamento dei viaggi "tutto compreso", le informazioni che devono essere rilasciate necessariamente a chi li acquista e la definizione del contratto di viaggio

per la compravendita dei pacchetti turistici. Nell'opuscolo si specificano anche le responsabilità delle compagnie aeree relative ai bagagli, con le eventuali modalità di reclamo, e gli oneri per danni alle persone in caso di incidenti.

La Carta è uno strumento utile anche per chi desidera acquisire informazioni generali sulla normativa relativa agli scioperi, in particolare alle fasce orarie e alle date garantite; per quanto riguarda specificamente le tematiche inerenti la sicurezza, il testo offre una panoramica completa dei controlli sugli aeromobili nazionali e stranieri, e delle ispezioni effettuate presso le strutture aeroportuali. Consultando la Carta è infine possibile trovare i riferimenti e i contatti per inoltrare segnalazioni o reclami; avere l'elenco completo degli oggetti che non possono essere inseriti nei bagagli; accedere a una schema sintetico dei codici identificativi delle tasse e dei corrispettivi presenti sul biglietto aereo.

Le segnalazioni di disservizi pervenute all'Enac riguardano prevalentemente ritardi e cancellazioni di volo. Di recente sono emerse anche nuove tipologie di reclami, relative in particolare all'alto costo dei servizi di call center, ai ritardi nei rimborsi dei biglietti non utilizzati e alla scarsa efficienza degli uffici di assistenza ai passeggeri, sia in aeroporto che presso le sedi delle compagnie aeree. Nel 2006 sono pervenuti complessivamente 5.098 reclami e 2.087 segnalazioni relative alle compagnie aeree. Al di là delle situazioni specifiche, le segnalazioni degli utenti hanno grandissima importanza, perché danno impulso a un'attività ispettiva finalizzata all'adozione di azioni migliorative.



lazioni degli utenti. La procedura di gestione dei reclami, che in prima istanza vanno rivolti direttamente alle compagnie aeree, è affidata a personale autorizzato delle sedi aeroportuali, per il quale a partire dal 2005 è stato avviato un piano di formazione ad hoc che ha coinvolto circa 400 dipendenti. Il procedimento sanzionatorio si articola in 3 fasi (accertamento e contestazione, oblazione/contraddittorio, ordinanza di ingiunzione/archiviazione); le sue modalità sono illustrate in dettaglio dalla Circolare APT-23 dell'Enac. Da giugno 2006 ad oggi sono stati avviati 106 procedimenti. Di questi 4 sono stati archiviati, 9 si sono conclusi con i pagamenti delle oblazioni (san-

zioni in misura ridotta), 78 sono in fase di contraddittorio, 15 sono stati impugnati dai vettori e sono quindi pendenti dinanzi alla Magistratura.

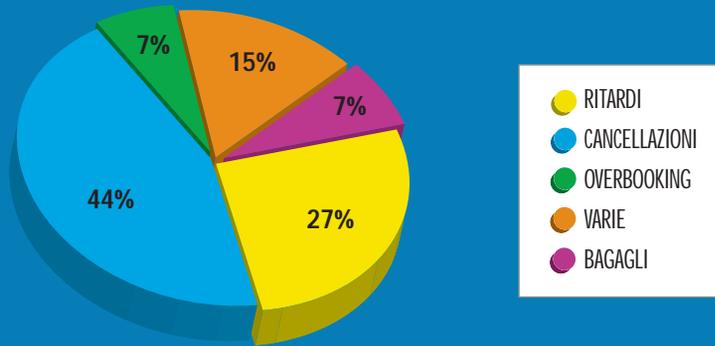
Nella fase attuale la Commissione europea sta predisponendo uno studio per verificare lo stato di attuazione del Regolamento 261/2004 ed elaborare

• Vettori nazionali	1.816
• Vettori comunitari	876
• Vettori extracomunitari	115
TOTALE	2.807

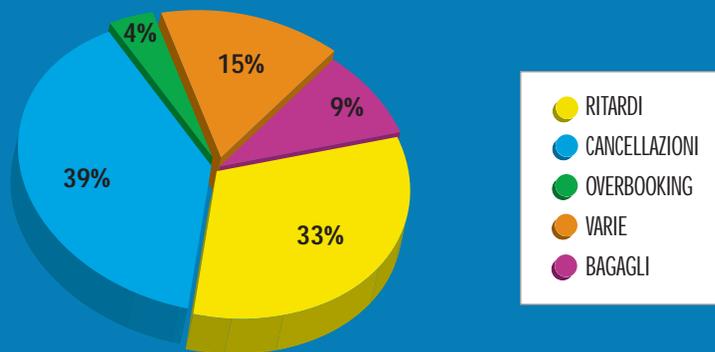


TOTALE RECLAMI CARTA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

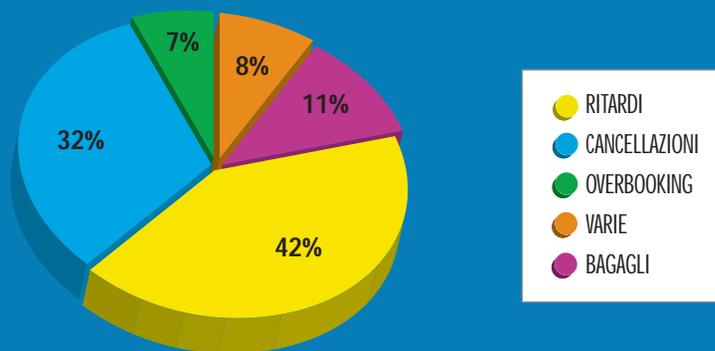
ANNO 2004 - n. 1.005



ANNO 2005 - n. 2.974



ANNO 2006 - n. 5.098



un report statistico relativo ai reclami ed ai procedimenti sanzionatori avviati dagli Stati membri.

Si vuole in tal modo valutare l'opportunità di rivisitare il testo del Regolamento, qualora siano state riscontrate difficoltà interpretative, e di individuare possibili ulteriori tutele per il passeggero, come ad esempio l'erogazione di una compensazione pecuniaria anche nei casi di ritardo prolungato.

5. I CANALI INFORMATIVI E INTERATTIVI

5.1 I Comunicati Stampa

I Comunicati Stampa costituiscono uno dei canali informativi di prima linea nel dialogo tra l'Enac ed i cittadini, un veicolo trasparente, chiaro e tempestivo che attraverso i rapporti con i media e, per esteso, con la pubblica opinione, dà conto dell'operato dell'Enac.

I Comunicati Stampa, insieme agli altri strumenti propri dell'Ufficio Stampa come l'organizzazione conferenze incontri ed eventi stampa, la preparazione di interviste, la redazione di testi divulgativi, il coordinamento con tutti gli organi di informazione, le rassegne stampa quotidiane e periodiche ed altro (attività svolte ai sensi dell'art. 9 della legge 7 giugno 2000, n. 150, e del relativo Regolamento di attuazione Decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001 n. 422, nonché in applicazione della Direttiva del 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni emanata dal Dipartimento della Funzione Pubblica), contribuiscono ad avvicinare l'amministrazione all'opinione pubblica, per aumentare il grado di visibilità e di percezione dell'Enac da parte del cittadino e per rendere maggiormente noto il mandato istituzionale dell'Ente.

Con i Comunicati, infatti, si fornisce un riscontro sulle attività principali dell'Ente, sulle iniziative intraprese, sulla regolamentazione adottata, sulla normativa vigente, sulle informazioni tecniche relative ad inconvenienti e dis-



servizi del settore, sulle attività internazionali, sulle comunicazioni di servizio agli utenti in merito ad aspetti di particolare rilievo per l'opinione pubblica, sulla gestione dell'informazione di crisi, sull'evoluzione del sistema, sulle novità editoriali, e, più in generale, sui risvolti che eventuali cambiamenti del settore possono introdurre nella vita dei viaggiatori per gli aspetti legati all'utilizzo del mezzo aereo.

I Comunicati, oltre alla diffusione mirata, continuativa e sistematica sugli organi nazionali ed internazionali di informazione mezzo stampa, radiofonici, televisivi ed *on-line*, sono pubblicati in tempo reale sulla home page del sito Enac, al link "Comunicati Stampa" dove è possibile consultare anche quelli emessi negli anni precedenti, a partire dal 2001, con una media di circa 150 Comunicati all'anno.

5.2 Il sito web www.enac-italia.it

L'Enac sta concentrando risorse ed energie sulla trasparenza informativa, cercando di aprire una finestra di dialogo tra il mondo dei "tecnici", l'utenza del trasporto aereo e la cittadinanza in generale.

Il sito www.enac-italia.it costituisce uno strumento prezioso in tal senso: chiunque può consultarvi liberamente le informazioni istituzionali, i comunicati stampa emessi dall'Ente, la normativa nazionale e internazionale di settore aggiornata in tempo reale ed informative utili ai passeggeri.

Alla Carta dei Diritti del Passeggero è dedicata un'intera sezione tematica che ha registrato dal 2004 oltre 170.000 accessi.

È inoltre possibile visionare il testo integrale della pubblicazione e segnalare direttamente tramite un modulo *on-line* casi di particolare disagio o di mancata assistenza.

Tale modulo è disponibile anche in formato cartaceo presso tutte le Direzioni aeroportuali Enac. È in fase di realizzazione un portale finalizzato alla sistematizzazione e a un ulteriore ampliamento dei contenuti.

5.3 Il Numero Verde

Il Numero Verde 800898121, attivo dal 2004, nasce con lo scopo preciso di dare risposte ai cittadini e stabilire un contatto non mediato con l'utenza. Il servizio fornisce in particolare informazioni su tutte le compagnie nazionali ed estere operanti in Italia, sulla Black List dell'Unione Europea e sul sistema dei controlli per la sicurezza del trasporto aereo, senza naturalmente dimenticare tutto ciò che concerne la Carta dei Diritti del Passeggero.

La tipologia dei contatti spazia dai reclami per i bagagli smarriti alle cancellazioni improvvise dei voli, fino ai quesiti sugli scioperi o alle richieste di chiarimenti in merito a notizie su fatti legati al trasporto aereo diffuse dai giornali.

Negli ultimi mesi i funzionari addetti al servizio hanno ricevuto, tra le altre, numerose domande riguardanti le nuove norme di sicurezza relative al trasporto dei liquidi nel bagaglio a mano, le compagnie aeree nazionali, le compagnie comunitarie certificate e le compagnie extracomunitarie autorizzate dall'Enac ad operare voli da e per l'Italia.

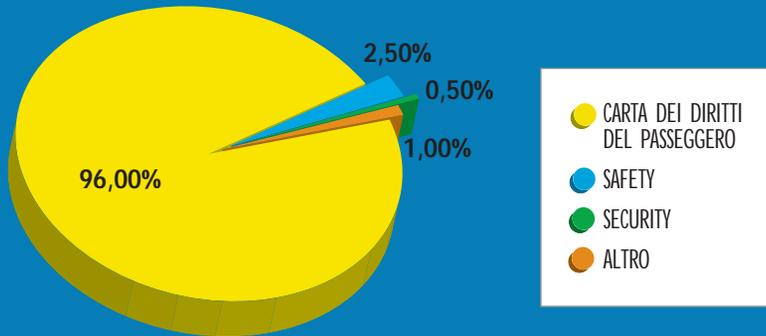
Il servizio, cui è dedicata una sezione specifica anche sul sito web dell'Enac, che ha registrato negli anni 2004-2006 oltre 140.000 accessi, è a disposizione degli utenti dalle ore 8 alle 20, dal lunedì al venerdì; è stato in casi di particolare necessità attivato anche nei giorni festivi. Il servizio è svolto su base volontaria da funzionari interni e da un gruppo di lavoro permanente presso la sede centrale. Il ricorso a risorse esclusivamente interne è motivato dalla necessità di professionalità e di conoscenza di un settore ad alta complessità come quello dell'aviazione civile, e per ottimizzare la capacità di ascolto nei confronti dei passeggeri.

Il Numero Verde è ormai una realtà consolidata e al di là della sua utilità oggettiva si è dimostrato un importante recettore della sensibilità dell'opinione pubblica, per quanto riguarda in particolare le tematiche legate alla sicurezza ed alla tutela dei diritti dei viaggiatori.

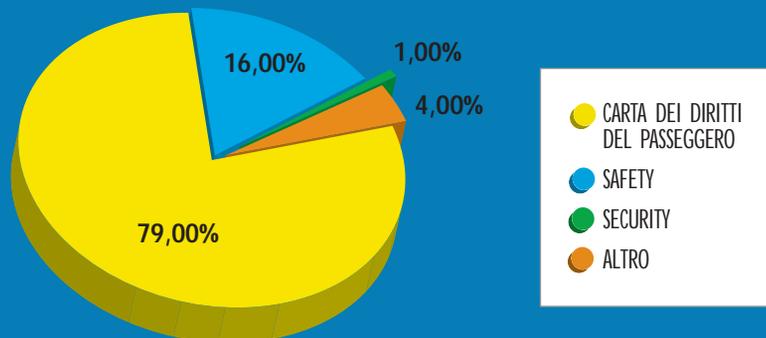


CHIAMATE AL NUMERO VERDE

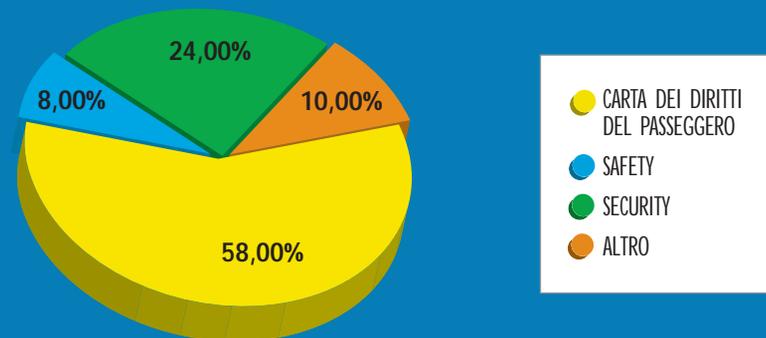
ANNO 2004 - n. 60.000



ANNO 2005 - n. 25.000



ANNO 2006 - n. 21.000



5.4 Il servizio Isoradio

L'Enac, coadiuvato dalle società di gestione degli aeroporti interessati, ha avviato dal 31 luglio 2006 una collaborazione con Isoradio, il servizio RAI che offre notizie ed informazioni a chi è in viaggio. Con due collegamenti radiofonici in diretta, previsti alle ore 09:50 ed alle ore 16:50, tutti i giorni della settimana, l'Enac, coadiuvata dalle società di gestione degli aeroporti coinvolti, fornisce le previsioni di regolarità aeroportuale dei principali scali nazionali. Oltre alle informazioni sulla regolarità delle operazioni, i messaggi, laddove possibile, sono integrati con consigli e raccomandazioni utili ai passeggeri e con dati di interesse per i viaggiatori.

Vengono forniti, pertanto, non solo i dati più significativi sullo svolgimento delle operazioni aeroportuali e sulle previsioni di regolarità del traffico, ma anche informazioni sui flussi di passeggeri durante la stagione estiva, nei fine settimana o nei giorni particolarmente rappresentativi, raccomandazioni pratiche per ricordare ai passeggeri di presentarsi in tempo utile in aeroporto, sia per le procedure di *check in*, sia per i controlli ai varchi di security, indicazioni sulla disponibilità di parcheggi, sui possibili eventi significativi che si sono verificati o che si prevede si verifichino nel corso della giornata, consigli sul peso dei bagagli, su cosa è permesso o meno portare a bordo e così via. Con questo servizio, in un'ottica di trasparenza e di assicurazione sul presidio del sistema, l'Ente intende affiancare il viaggiatore che utilizza il mezzo aereo per cercare di rendere più agevole la permanenza in aeroporto e più consapevole il viaggio in aereo.

Recentemente ai due collegamenti quotidiani si è aggiunta la rubrica "Consigli al volo", che va in onda nei fine settimana e verte principalmente su tematiche di attualità inerenti la sicurezza e i diritti dei viaggiatori.

Gli aeroporti finora coinvolti nell'iniziativa Isoradio sono quelli di Roma Fiumicino, Milano Malpensa, Milano Linate, Venezia, Bergamo, Catania, Napoli, Roma Ciampino, Palermo, Torino, Verona, Pisa, Cagliari, Olbia, Bari, Genova e Firenze.