

## BILANCIO SOCIALE 2011

01 L'Identità e la Missione dell'Ente	127
02 Le risorse umane	128
03 Le risorse finanziarie	130
04 Gli Stakeholder	131
05 Il Piano della Performance	132
06 La Trasparenza	134
07 La Carta dei Servizi	135
08 La tutela dei diritti del Passeggero	143
09 La tutela del diritto alla mobilità	155
10 L'informazione e la comunicazione	156
11 La Sala Crisi	159
12 La sicurezza delle infrastrutture di volo	161
13 Le attività ispettive aeroportuali	163
14 Gli investimenti infrastrutturali negli aeroporti	164
15 La trasparenza delle tariffe	166
16 L'attività di auditing esterno	167



---

L'ENAC, Autorità unica di vigilanza, regolazione, controllo e certificazione per l'aviazione civile, fin dal 2010 redige e pubblica il Bilancio Sociale relativo all'insieme delle attività svolte nel corso dell'anno precedente.

Il Bilancio Sociale si inserisce nel quadro dell'adozione di iniziative e strumenti di trasparenza, informazione e relazioni tra l'Ente, gli stakeholder e i singoli cittadini per la costruzione di un rapporto aperto e proficuo al fine di garantire la tutela degli interessi e della soddisfazione dei bisogni degli utenti e di migliorare la qualità dei servizi resi. È uno strumento che permette all'Ente di delineare e comunicare il proprio ruolo nel contesto socio-economico in cui opera, in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'ENAC persegue la propria missione e realizza il mandato istituzionale.

In continuità con quanto finora realizzato, anche per l'anno 2011 l'ENAC rende accessibili, trasparenti e valutabili da parte dei vari interlocutori, istituzioni, operatori di settore, passeggeri e cittadini, le scelte operate.

Attraverso schede sintetiche sono illustrate le azioni poste in essere e i risultati conseguiti dall'Ente con la gestione delle risorse utilizzate.

Il Bilancio Sociale rappresenta quindi un'importante occasione per favorire il rapporto tra l'Amministrazione e l'utenza con l'auspicio che gli stakeholder e i cittadini possano meglio comprendere l'Ente nelle attività svolte.

Alessio Quaranta

Direttore Generale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

---

# L'IDENTITÀ E LA MISSIONE DELL'ENTE

L'ENAC agisce come Autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, regolamentazione e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti. Gli obiettivi primari del mandato istituzionale sono posti in evidenza nella missione e individuati in cinque aree strategiche.

## 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.

## Le aree strategiche

**SAFETY** - Attività tese allo sviluppo della sicurezza in termini di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche.

**SECURITY** - Attività tese allo sviluppo della sicurezza in termini di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite.

**EQUA COMPETITIVITÀ** - Attività tese alla realizzazione di condizioni che consentano una maggiore competitività degli operatori aeronautici al fine di migliorare l'efficienza economica dell'aviazione civile nazionale.

**QUALITÀ DEI SERVIZI** - Attività tese all'incremento del livello qualitativo dei servizi di trasporto aereo e aeroportuali e alla tutela dei diritti del passeggero.

**TUTELA DELL'AMBIENTE** - Attività tese a rendere compatibile lo sviluppo del trasporto aereo con la tutela dell'ambiente.

A livello internazionale l'ENAC fa riferimento ad organismi con cui intrattiene continui rapporti di confronto e collaborazione e nei quali ricopre posizioni di leadership:

- ICAO (International Civil Aviation Organization), 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. Membro del Consiglio dell'ICAO, l'Italia apporta il proprio contributo nei settori delle tecnologie e delle politiche di sviluppo;
- EASA (European Aviation Safety Agency), 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;
- ECAC (European Civil Aviation Conference), organizzazione intergovernativa che si pone quale punto di convergenza della cooperazione in materia di trasporto aereo a livello paneuropeo. 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 security 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;
- EUROCONTROL (European Organisation for the Safety of Air Navigation), organismo che coordina e pianifica l'attuazione di un sistema europeo uniforme per la gestione del traffico aereo. In tale ottica, 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, la sperimentazione e la simulazione di nuovi sistemi di controllo.

## LE RISORSE UMANE

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

	Unità	%
DIRIGENZIALE	52	5,7
PROFESSIONALE	200	21,8
OPERATIVA (ispezione, vigilanza e controllo aeroportuale)	245	26,7
TECNICO-ECONOMICO-AMMINISTRATIVA	421	45,8
<b>Totale</b>	<b>918</b>	

Le risorse umane impiegate nelle sedi centrali e periferiche



### Formazione

Anche il 2011 è stato caratterizzato da un rilevante coinvolgimento del personale in interventi di formazione destinati a tutte le categorie professionali dell'Ente, in coerenza con quanto previsto nel Piano di formazione 2010/2011. Per tutto il personale professionista del settore aeronautico sono stati effettuati interventi formativi sia basici che specialistici e di aggiornamento. Sono stati attivati corsi di formazione manageriale destinati ai dirigenti sulla capacità di motivazione delle risorse umane. Sono stati inoltre avviati seminari per supportare gruppi di lavoro interdisciplinari impegnati su specifiche attività quali la realizzazione della prima Carta dei Servizi ENAC e la standardizzazione dei processi tecnici dell'Ente.

Nell'arco del 2011 sono iniziati, per poi proseguire anche nel 2012, due interventi che hanno interessato un consistente numero di dipendenti:

- un corso di formazione rivolto a tutti i Funzionari tecnico-amministrativi concernente "La riforma della Legge 241/90" incentrato sulle novità più rilevanti in materia di procedimento amministrativo;
- un intervento dedicato agli Ispettori Aeroportuali di tutte le specialità nonché agli ispettori del Nucleo Centrale Ispettivo (NCI) finalizzato a integrare la formazione tecnica con lo sviluppo di capacità per accrescere l'autorevolezza del ruolo.

Gli ispettori del NCI hanno inoltre partecipato a corsi di aggiornamento che si inseriscono nell'ambito delle attività di recurrent e condivisione delle esperienze effettuate sul campo.

Gli Ispettori di Volo hanno partecipato a corsi specialistici sull'attività Forcon e Jar FCL.

Gli Ispettori "Carta dei diritti e qualità dei servizi" hanno partecipato a un corso specialistico che risponde alla finalità dell'Ente di verificare che, anche per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, siano applicati i requisiti previsti dalla normativa per ciò che concerne il rispetto dei diritti e la qualità dei servizi in ambito aeroportuale.

Sempre per quanto riguarda l'area ispettiva, è stato realizzato un corso di aggiornamento "Programma SAFA/SANA per ispettori qualificati" volto al mantenimento della qualificazione di Ispettore SAFA.

Si è proseguito inoltre con la formazione della lingua inglese che ha interessato trasversalmente tutte le professionalità dell'Ente della Direzione Generale e delle sedi territoriali. Sono state, infine, soddisfatte esigenze formative non programmate con l'apporto di idonee società di formazione, concernenti tematiche specialistiche quali, tra l'altro, gli appalti pubblici, i contratti pubblici di lavori, fornitura e servizi, il nuovo processo del lavoro, le novità concernenti la giurisprudenza am-

ministrativa, la riforma sul processo civile, la tenuta del fascicolo personale, la gestione delle fatture, nonché tramite la partecipazione a convegni e seminari internazionali.

Di seguito una tabella riassuntiva delle suddette attività:

INIZIATIVE DI FORMAZIONE (di gruppo)	85
GIORNATE DI FORMAZIONE (di gruppo)	166
GIORNATE FORMAZIONE / UOMO	3.993

### ■ Tirocini formativi e di orientamento (stage)

Tirocini e stage sono attività da considerare nell'ottica della responsabilità sociale in quanto rispondenti al bisogno dei giovani di orientarsi e prepararsi in vista dell'inserimento nel mondo del lavoro.

Attraverso varie Università italiane ed Istituzioni e programmi dedicati come CRUI e SOUL, da alcuni anni, l'ENAC offre agli studenti la possibilità di integrare la formazione con stage che permettono un'alternanza tra studio teorico ed applicazione pratica delle conoscenze. Con l'offerta di progetti formativi di completamento agli studi tradizionali e di tirocini per il conseguimento di specifiche abilitazioni gli studenti possono orientarsi nel complesso sistema delle organizzazioni lavorative individuando gli ambiti in cui maggiore è la richiesta di risorse e competenze.

Gli stage nella Pubblica Amministrazione consentono ai giovani di comprendere i principi guida dell'attività di lavoro nonché la logica organizzativa finalizzata all'attuazione dei fini istituzionali.

L'esperienza di stage, che in ENAC coinvolge sia le strutture centrali che quelle territoriali, si concretizza in un mutuo scambio tra elementi vitali e capacità operativa, apporto creativo ed esperienza consolidata; ne sono un esempio la produzione di contributi originali da parte di alcuni stagisti e dei loro tutor quale risultato di esperienze particolarmente positive.

### Mapa degli stage in ENAC nell'anno 2011

ATENEI	FACOLTÀ
CRUI - Seconda Università degli Studi di Napoli	Economia
CRUI - Università degli Studi di Messina	Lettere e Filosofia
CRUI - Università degli Studi di Napoli "Federico II"	Economia
CRUI - Università degli Studi di Napoli "Federico II"	Giurisprudenza
CRUI - Università degli Studi di Palermo	Economia
CRUI - Università degli Studi di Palermo	Economia
CRUI - Università degli Studi di Palermo	Scienze Politiche
CRUI - Università degli Studi di Palermo	Economia
CRUI - Università degli Studi di Perugia	Scienze Politiche
CRUI - Università degli Studi Roma Tre	Economia
CRUI - Università degli Studi Roma Tre	Lettere e Filosofia
CRUI - Università del Salento	Giurisprudenza
SOUL - Università La Sapienza	Comunicazione
SOUL - Università La Sapienza	Ingegneria
SOUL - Università La Sapienza	Ingegneria
SOUL - Università La Sapienza	Ingegneria
Studiofor-Gesif	Economia
Studiofor-Gesif	Economia
Università degli Studi di Padova	Ingegneria
Università degli Studi di Padova	Ingegneria
Università Luiss Guido Carli	Economia
Università Tor Vergata	Economia

NUMERO STAGISTI 22

# LE RISORSE FINANZIARIE

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

FINANZIAMENTI PUBBLICI		ENTRATE ENAC	
Finanziamenti erogati dall'Unione europea a favore della realizzazione di progetti infrastrutturali	€ 2.058.872,00	<b>TRASFERIMENTI</b>	
Finanziamenti nazionali per investimenti aeroportuali: quota di cofinanziamento dei PON	€ 1.558.872,00	Trasferimenti da parte dello Stato connessi all'espletamento dei compiti istituzionali dell'Ente	€ 46.334.551,00
Trasferimento ordinario in conto capitale	€ 22.685.158,00	<b>ENTRATE PROPRIE</b>	
		Canoni per la concessione delle gestioni aeroportuali (Legge 2 agosto 1985, n. 449, art. 7 successivamente integrata e modificata)	€ 29.335.900,00
		Contributo compensazione minori entrate (Legge 2 dicembre 2005, n. 248)	€ 40.942.005,00
		Tariffe per le prestazioni di servizi	€ 20.682.051,00
		Contributi, diritti di certificazione e documentazione degli iscritti a registri e albi	€ 600.105,00
		Interessi che si maturano sui prestiti, sui mutui ipotecari e sui conti correnti	€ 335.300,00
		Redditi dei beni immobili di proprietà dell'Ente	€ 88.000,00
		Altri proventi	€ 1.212.100,00
<b>Totale € 26.275.902,0</b>		<b>Totale € 139.530.012,00</b>	
<b>Totale € 165.805.914,00</b>			

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.

Nel grafico che segue 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 40%) 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 e gestita dall'ENAC solo a tale scopo.

La destinazione delle entrate per settore di competenza ENAC nell'anno 2011



# GLI STAKEHOLDER

**G**li Stakeholder dell'ENAC, intesi come i soggetti portatori di interesse in relazione ai compiti istituzionali dell'Ente, sono suddivisi in cinque categorie:

- Dipendenti
- Fornitori di beni/servizi
- Referenti istituzionali
- Regolatori
- Utilizzatori/beneficiari dei servizi

così rappresentati nella tabella che segue:

CATEGORIA	STAKEHOLDER
Dipendenti	ENAC
Fornitori di beni/servizi	Società di gestione tecnica e di manutenzione aeromobili
	Produttore di aeromobili
	Società di servizi di security
	Operatori aerei
	Fornitori di servizi di navigazione aerea
	Prestatori di servizi di handling
	Gestori aeroportuali
Referenti Istituzionali	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
	Ministero dell'Interno
	Ministero degli Affari Esteri
	Ministero della Salute
	Ministero dell'Economia e delle Finanze
	Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del Mare
	Ministero della Difesa
	Polizia di Stato
	Guardia di Finanza
	Vigili del Fuoco
	Agenzia Dogane
	Regioni ed Enti Locali
	CIPE
Regolatori	ICAO
	Commissione europea
	EASA
	ECAC
	EUROCONTROL
Utilizzatori/beneficiari dei servizi	Passeggeri
	Popolazione adiacente aeroporti
	Personale di volo
	Operatori economici
	Agenti regolamentati (security)

# IL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il 2011 ha visto per la prima volta la formalizzazione e l'implementazione del Piano della Performance ENAC 2011-2013, in attuazione di quanto previsto dal decreto legislativo 150/2009 che ha introdotto l'obbligo, da parte delle amministrazioni pubbliche, di sviluppare modelli gestionali per la misura delle performance attraverso sistemi di pianificazione e controllo strategico ed operativo integrati a sistemi di valutazione delle performance organizzative e individuali, al fine di fornire ai cittadini uno strumento che consenta loro, attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte politiche e strategiche, una consapevole valutazione della capacità di governo dell'Ente nel settore dell'aviazione civile.

La riforma dispone, infatti, lo sviluppo di un sistema incentrato su un "ciclo della performance" - ovvero la definizione di un piano triennale strategico, un piano annuale operativo e un sistema di misurazione e valutazione delle performance organizzative e individuali, integrati nel "Piano della Performance" da approvare e pubblicare ogni anno.

Il Piano è stato predisposto secondo le indicazioni e i dettami forniti dalla Commissione per la Valutazione e la Trasparenza (CIVIT) nella Delibera 112/2010, che ne ha disciplinato la struttura e le modalità di redazione.

Si è partiti dalla Missione dell'ENAC e sono state identificate 5 aree strategiche: Safety, Security, Equa Competitività, Qualità dei servizi e Tutela dell'ambiente, per le quali sono stati individuati i rispettivi outcome.

Contestualmente è stato costruito il portafoglio degli Stakeholder dell'Ente, tra questi sono stati individuati i cosiddetti Stakeholder strategici attraverso la matrice di posizionamento interesse/influenza introdotta dalla Copenhagen Charter.

Il Management ha operato l'analisi del contesto interno ed esterno: ha elaborato l'analisi SWOT (Strengths, Weak-

nesses, Opportunities, Threats) per individuare gli ambiti di intervento e, sulla base delle indicazioni emerse, sono stati definiti gli obiettivi strategici triennali, i rispettivi indicatori e target e le azioni strategiche.

Dal consolidamento degli obiettivi strategici si è passati a definire obiettivi operativi, indicatori e target (pianificazione operativa) e a formalizzare il Piano della Performance ENAC 2011-2013.

L'Ente si propone di raggiungere tutti gli obiettivi strategici ed operativi individuati perseguendo l'eccellenza organizzativa al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei vari Stakeholder istituzionali, gli operatori aeroportuali e il passeggero.

La strategia dell'Ente è indirizzata innanzitutto verso la promozione della sicurezza del settore del trasporto aereo, curando sempre i rapporti con l'industria per favorire lo sviluppo e l'impiego delle tecnologie innovative, per la sicurezza del volo e a tutela dell'ambiente.

L'Ente, inoltre, si impegna quotidianamente nel rendere sempre più sinergica ed efficace l'interazione con tutti gli operatori del sistema dell'aviazione civile, in particolare con i gestori aeroportuali, per far sì che l'aeroporto risponda pienamente alle aspettative dei passeggeri e di tutti i soggetti che quotidianamente vi lavorano.

Altro obiettivo che l'ENAC si prefigge quale prioritario è quello di assumere sempre più un ruolo guida nel favorire e governare la capacità di sviluppo infrastrutturale del sistema aeroportuale, affinché gli investimenti avvengano in tempi rapidi e certi e l'aeroporto abbia dimensioni coerenti ai volumi di traffico sempre più elevati, nella consapevolezza che il Paese necessita di un sistema aeroportuale rinnovato ed efficiente in grado di dare una reale competitività funzionale al sistema della mobilità, anche attraverso una maggiore integrazione delle differenti modalità di trasporto.

Infine, una particolare attenzione è volta alla centralità del passeggero e alla qualità dei servizi ad esso offerti: l'ENAC, infatti, persegue l'obiettivo di assicurare adeguati livelli qualitativi e quantitativi dei servizi aeropor-

tuali mediante un'attività di vigilanza sul rispetto della Carta dei servizi aeroportuali e dei diritti del passeggero, nonché quello di tutelare il diritto alla mobilità in caso di sciopero e di salvaguardare il principio della continuità territoriale.

Nel mese di ottobre 2011 la CiVIT ha operato una valutazione dei Piani della Performance pervenuti dalle varie amministrazioni pubbliche: in tale sede il Piano della Performance dell'ENAC è stato valutato in maniera positiva.

Nel corso dell'anno è stato gestito il piano operativo

2011 sia attraverso il coinvolgimento di tutto il personale dell'Ente nel raggiungimento degli obiettivi operativi che attraverso una continua attività di monitoraggio e confronto con l'Organismo Interno di Valutazione (OIV). A consuntivo si è ottenuto un raggiungimento medio degli obiettivi operativi superiore al 95%.

Sempre nel 2011 ha preso il via il nuovo ciclo della performance, attraverso l'espletamento di tutte quelle attività finalizzate alla definizione e formalizzazione del Piano della Performance ENAC 2012-2014.

# LA TRASPARENZA

La trasparenza, conformemente all'art. 11 comma 1 del decreto legislativo 150/2009, è intesa "come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità".

Informare in modo chiaro e completo i cittadini, gli operatori e le associazioni di settore, i portatori di interesse è un compito di trasparenza istituzionale assunto dall'Ente con una serie di attività mirate e svolte attraverso il proprio sito internet, con pubblicazioni cartacee e con l'organizzazione di seminari, incontri e giornate di studio.

All'indomani della sua costituzione, l'ENAC ha avuto quale obiettivo primario quello di diffondere una nuova cultura della regolazione, basata su criteri di indipendenza, trasparenza e non discriminazione, attraverso una comunicazione che contribuisse a rafforzare la credibilità della nuova istituzione e a far percepire la certezza e la robustezza della stessa regolazione presso il Governo e il Parlamento, le imprese, gli investitori e i grandi consumatori.

A partire dal 2008, l'attività posta in essere dall'Ente è stata caratterizzata da una fase più matura della regolazione, tesa al completamento del quadro normativo, alla preparazione dell'apertura completa dei mercati, allo sviluppo di un'efficace azione di monitoraggio e vigilanza, nonché di sempre maggiori tutele per gli utenti finali, con particolare attenzione alle fasce più deboli.

Le strategie di comunicazione sono quindi state progressivamente indirizzate a un'azione più capillare, in modo da rendere disponibili a un pubblico il più vasto possibile informazioni e strumenti per accrescere la conoscenza delle novità introdotte. Tutto ciò con l'obiettivo di rendere il cittadino-utente non più

il semplice destinatario di un servizio, ma il protagonista attivo, in grado di esercitare al meglio il suo potere sul mercato attraverso scelte libere, consapevoli, informate e convenienti.

In quest'ottica i Vertici dell'Ente convocano, con cadenza almeno semestrale, incontri con gli operatori di settore (vettori, gestori aeroportuali, associazioni di settore, associazioni dei consumatori) e i principali organi di stampa per fare il punto sull'andamento del comparto dell'aviazione civile e affrontare le principali criticità in vista dei tradizionali picchi di traffico nel periodo estivo e di fine anno. Tale consuetudine è stata mantenuta e ha dato luogo, a partire dal 2011, alle Giornate della Trasparenza.

L'ENAC pubblica, pur non sussistendo alcun obbligo di legge al riguardo, il Rapporto annuale, che fornisce un quadro di sintesi ed esaustivo dei principali indicatori relativi all'aviazione civile, mettendo in evidenza le novità legislative e le prospettive di sviluppo del settore.

Nel 2011 l'ENAC ha redatto il programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013 strutturando al contempo la sezione "Trasparenza, valutazione e merito" del proprio sito web secondo le indicazioni e le linee guide CiVIT.