

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo elaborato per orientare l'utenza nella rete dei servizi resi e per far conoscere gli standard qualitativi che l'Ente si impegna a rispettare in un'ottica di miglioramento continuo. Il processo per la definizione e la misurazione degli standard di qualità si inserisce nel quadro dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 150/2009, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance" e dalla Delibera CIVIT 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità".

Nella Carta dei Servizi sono elencati alcuni processi dell'Ente monitorati al fine della qualità dei servizi e per ciascun processo sono riportati:

- macroprocesso;
- processo;
- descrizione;

- output;
- fattore di qualità;
- indicatore;
- standard di qualità.

A partire dai valori rilevati sono stati definiti gli standard di qualità per ogni singolo servizio, ossia il livello di qualità che l'Ente si impegna a raggiungere e mantenere, fissando un valore programmato che determina il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Il valore programmato è stato stabilito in termini migliorativi rispetto alle prestazioni attuali e sarà verificato con cadenza annuale in modo da consentire di seguire l'andamento dei fenomeni nel tempo e di confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente.

I risultati delle verifiche saranno resi disponibili sul sito internet dell'Ente.

L'impegno dell'Ente è monitorare gli standard di qualità definiti per ogni singolo processo presente nella Carta dei Servizi, ovvero il livello di qualità che l'Ente si impegna a raggiungere e mantenere.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Approvazione infrastrutture	Approvazione progetti e perizie di variante infrastrutture, impianti AVL e radioaiuti	Verifica della rispondenza alle norme di legge in materia di lavori pubblici, alle norme tecniche previste per le diverse tipologie di lavori nonché del rispetto delle norme tecniche emanate dell'ENAC, in aderenza alle previsioni dell'Annesso ICAO, in materia di sicurezza delle infrastrutture e impianti aeroportuali	Approvazione delle varie infrastrutture	Tempestività	Tempo di rilascio	60
Autorizzazione servizi aerei	Autorizzazione servizi di Trasporto Aereo	Rilascio autorizzazioni per le attività di Trasporto Aereo sulle rotte dall'Italia verso i Paesi extra-UE e viceversa	Autorizzazione	Tempestività Trasparenza	Tempo di rilascio Indicazioni sul sito web della Direzione competente	5 SI

* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo

relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Autorizzazione servizi aerei	Autorizzazione Lavoro Aereo operatori comunitari	Rilascio autorizzazioni temporanee per le società di Lavoro Aereo che operano in ambito comunitario	Autorizzazione	Tempestività	Tempo di rilascio	12
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI
Certificazione Organizzazione	Certificazione Operatore Trasporto Aereo	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative ed operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Operatore Aereo	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	90 / 45
	Certificazione Operatore Lavoro Aereo	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Operatore di Lavoro Aereo	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	60 / 30
	Certificazione impresa di manutenzione	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Approvazione Parte 145 / Parte M Cap F	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	70 / 35
	Certificazione impresa gestione navigabilità continua	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Approvazione Parte M Cap G	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	70 / 35
Certificazione impresa di produzione	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Approvazione POA	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
			Tempestività	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30	
Certificazione CVRP e Laboratori	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sulle attrezzature	Certificato di Idoneità Tecnica	Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	45 / 30	
Certificazione Organizzazione di Addestramento personale navigante (FTO/TRTO)	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sugli ausili didattici	Certificato di Approvazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
			Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	60 / 30	



* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo

relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Certificazione Organizzazione	Certificazione Organizzazione di addestramento tecnico	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sulle infrastrutture e sugli ausili didattici	Certificato di Approvazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	60 / 30
	Registrazione Organizzazioni addestramento piloti (OR)	Accertamenti sulle qualificazioni e sull'addestramento del personale, sulle procedure organizzative e operative, sull'idoneità tecnica degli aeromobili, sulle infrastrutture e sugli ausili didattici	Attestato di Registrazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio / variazione del certificato	60 / 30
	Certificazione idoneità dei prestatori servizi assistenza a terra	Certificazione degli handler sotto il profilo dei livelli di qualità e di sicurezza offerta	Certificato/ specifica	Accessibilità	Presenza sul sito web della normativa	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	60
	Certificazione imprese di sicurezza aeroportuale	Certificazione delle imprese che effettuano controlli di Security negli aeroporti	Certificazione	Accessibilità	Presenza sul sito web della normativa	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	60
	Certificazione agenti regolamentati e mittenti conosciuti security	Certificazione, sotto il profilo della sicurezza, degli spedizionieri o di qualunque altro soggetto che intrattiene rapporti commerciali con operatori aeroportuali o compagnie aeree	Attestazione	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	30
				Trasparenza	Indicazione nell'emissione dell'attestazione della Direzione che ha svolto gli accertamenti	SI
	Rilascio Licenza Trasporto Aereo	Rilascio della Licenza di esercizio per effettuare a titolo oneroso Trasporto Aereo di passeggeri e/o merci	Licenza Trasporto Aereo	Accessibilità	Presenza su sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio della Licenza	30
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI
	Rilascio Licenza Lavoro Aereo	Rilascio della Licenza di esercizio per effettuare a titolo oneroso attività di Lavoro Aereo (ad es. voli pubblicitari, riprese fotografiche etc.).	Licenza Lavoro Aereo	Accessibilità	Presenza sul sito del modulo della domanda	SI
Tempestività				Tempo di rilascio della Licenza	30	
Trasparenza				Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI	



* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo

relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Certificazione Personale	Rilascio Certificato di Idoneità Tecnica nazionale (CIT)	Accertamenti sull'esperienza, sull'esecuzione della formazione obbligatoria, sulla capacità tecnica del candidato	Certificato di Idoneità Tecnica	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	30
	Rilascio certificato di addetto alla security	Certificazione degli addetti che si occupano dei controlli di sicurezza aeroportuale	Certificato di addetto alla Security	Accessibilità	Presenza sul sito web della normativa	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	15
	Rilascio licenza Controllore del Traffico Aereo (CTA)	Accertamenti riguardo il soddisfacimento da parte del richiedente dei requisiti e dell'idoneità per l'ottenimento della Licenza di Controllore del Traffico Aereo (ad es. requisiti formazione e addestramento, idoneità medica, competenza linguistica, etc.)	Licenza CTA	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Giorni effettivi per rilascio della licenza	30
				Trasparenza	Indicazione sulla licenza della Direzione emittente	SI
	Rilascio Titoli Aeronautici	Rilascio di licenze di pilotaggio e attestati di allievo pilota a personale di volo	Licenze di volo e attestati	Tempestività	Tempo di rilascio	15 ***
				Trasparenza	Indicazione sul sito web della Direzione competente	SI
	Autorizzazione Esaminatori di volo	Autorizzazione a figure professionali che possiedono elevata esperienza e competenza a effettuare a nome e per conto ENAC verifiche di capacità	Autorizzazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	60
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente e calendario corsi propedeutici al rilascio della certificazione	SI
	Rilascio Licenze Manutentore Aeronautico (LMA)	Rilascio del documento attestante la qualificazione del detentore in accordo ai requisiti Parte 66 (Annesso III al Regolamento (CE) 2042/2003)	Licenza LMA	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio della licenza	30
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI



* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

*** A decorrere dal completamento della formazione professionale e delle prove teoriche e pratiche per il conseguimento del titolo richiesto.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Certificazione prodotti	Certificazione aeromobile di costruzione amatoriale	Accertamenti sul progetto, sulla capacità tecnica del richiedente, sulla costruzione durante le varie fasi e sulle caratteristiche di volo dell'aeromobile	Permesso di Volo	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di risposta a qualsiasi istanza intermedia del richiedente	30
	Rilascio Certificato di Navigabilità	Accertamenti sulla conformità al Certificato di Tipo, sugli equipaggiamenti, sulle modifiche effettuate, sulle condizioni dell'aeromobile, sulla manutenzione pregressa	Certificato di Navigabilità	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	30
	Certificazione Aeromobili per Esportazione	Gli accertamenti sono analoghi a quelli per il rilascio del Certificato di Navigabilità. Il certificato emesso ha durata limitata e reca delle limitazioni sulle rotte da utilizzare	Certificato di Navigabilità per Esportazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	30
Rilascio Certificato Acustico	Accertamenti sulle emissioni acustiche dei motori	Certificato Acustico	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
			Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	30	
Rilascio Permesso di Volo di aeromobili (solo per ferry flight)	Accertamenti sulla compatibilità dello stato dell'aeromobile con un volo di trasferimento (ferry flight) e sulle limitazioni per il volo stesso	Permesso di Volo	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
			Tempestività	Tempo di rilascio del Permit to Fly	15	
Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici	Qualificazione dei dispositivi per l'addestramento a terra del personale navigante	Certificazione di simulatori di volo che replicano il comportamento in volo dell'aeromobile, secondo vari livelli di fedeltà e accuratezza	Certificato di qualificazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio	60
				Trasparenza	Presenza sul sito della Direzione competente e dell'elenco FSTD qualificati	SI
	Approvazione programma di manutenzione (iniziale e revisione)	Accertamenti sulla conformità ai dati di omologazione, sulla configurazione e sul tipo di utilizzo dell'aeromobile	Approvazione Programma di Manutenzione	Tempestività	Tempo di rilascio dell'approvazione	60
	Autorizzazione dry lease aeromobili	Accertamenti sul contratto di leasing, sulle assicurazioni, sul Certificato di Immatricolazione, sul COA/COLA	Autorizzazione dry lease	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15
Trasparenza				Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI	



* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo

relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**	
Emissione provvedimenti su aeroporti, servizi navigazione aerea, imprese, personale e prodotti aeronautici	Autorizzazione wet lease aeromobili	Accertamenti sul contratto di leasing, sulle assicurazioni e acquisizione parere tecnico	Autorizzazione wet lease	Tempestività	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	15	
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI	
	Autorizzazione demolizione aeromobili	Processo necessario per la demolizione ai sensi del Codice della Navigazione, costituito dalla pubblicazione sul RAN e sul sito web dell'avviso ad opponendum che consente a eventuali creditori di far valere i propri diritti sull'aeromobile	Autorizzazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
				Tempestività	Tempo di rilascio dal termine dell'avviso ad opponendum	5	
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI	
	Rilascio nulla osta per eventi ed attività speciali	Richiesta di emissione NOTAM per la restrizione temporanea dello spazio aereo per eventi e attività speciali	NOTAM	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI	
				Tempestività	Tempo di rilascio	5	
	Immatricolazioni	Immatricolazione Aeromobili	Gli aeromobili, per essere ammessi alla navigazione, devono essere immatricolati mediante l'iscrizione nel RAN e identificati dalle marche di nazionalità	Certificato di Immatricolazione	Accessibilità	Presenza sul sito web modulistica di riferimento	SI
					Tempestività	Tempo di rilascio	7
					Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente con orari e modalità di accesso al pubblico	SI
		Trascrizione diritti reali di proprietà	I passaggi di proprietà, i trasferimenti di quote, successioni etc. devono essere resi pubblici mediante trascrizione nel RAN	Nota di trascrizione e revisione certificato di immatricolazione	Accessibilità	Presenza sul sito web modulistica di riferimento	SI
					Tempestività	Tempo di rilascio	30
Trasparenza					Indicazioni sul sito web della Direzione competente con orari e modalità di accesso al pubblico	SI	
Trascrizione e cancellazione esercizio aeromobili		La trascrizione dell'esercizio nel RAN e sul certificato di immatricolazione autorizza un soggetto diverso dal proprietario all'utilizzo dell'aeromobile. Con la cancellazione tale autorizzazione viene revocata	Certificato di immatricolazione revisionato	Accessibilità	Presenza sul sito web modulistica di riferimento	SI	
				Tempestività	Tempo di rilascio	7	
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente con orari e modalità di accesso al pubblico	SI	



* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo

relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.

** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.

Macroprocesso	Processo	Descrizione	Output	Fattori di qualità	Indicatori*	Standard di qualità**
Sorveglianza Prodotti	Rilascio certificato di revisione della navigabilità	Rilascio del documento che attesta il favorevole esito della revisione della aeronavigabilità condotta da personale ENAC appropriatamente qualificato	Certificato di revisione della navigabilità	Accessibilità	Presenza sul sito web del modello di domanda	SI
				Tempestività	Tempo di rilascio licenza	60
				Trasparenza	Indicazioni sul sito web della Direzione competente	SI
Vigilanza gestioni aeroportuali	Approvazione Carta dei Servizi del gestore	Approvazione degli standard qualitativi dei servizi offerti dai gestori aeroportuali	Carta dei Servizi del gestore approvata	Tempestività	Tempi di approvazione	45
				Trasparenza	Pubblicazione sul sito web ENAC delle Carte dei Servizi approvate	SI
	Tesseramento aeroportuale	Emissione delle tessere di riconoscimento per la circolazione nelle aree aeroportuali interdette al pubblico	Rilascio del tesserino aeroportuale	Tempestività	Tempo di rilascio	5
	Autorizzazione subconcessione beni e servizi aeroportuali	Rilascio autorizzazione ai subconcessionari di beni e servizi presenti sul demanio aeroportuale	Autorizzazione o benessere alla subconcessione	Tempestività	Tempo di rilascio	15
	Trattazione dei reclami dei passeggeri	Presenza in carico e trattazione dei reclami dei passeggeri, eventuale emissione di sanzioni alle compagnie aeree ai sensi del Regolamento (CE) 261/2004 e anche ai gestori aeroportuali ai sensi del Regolamento (CE) 1107/2006	Avvio di sanzione amministrativa o archiviazione per infondatezza violazione	Accessibilità	Presenza sul sito web del modulo on-line	SI
Tempestività				Tempo per chiusura reclamo	90 ****	
Vigilanza opere aeroportuali	Agibilità e certificazione opere impianti AVL e radioaiuti aeroportuali	La certificazione di agibilità attesta la conformità delle opere realizzate ai dati di progetto approvati al fine di mettere in esercizio le opere rendendole agibili e quindi fruibili in condizioni di sicurezza	Certificazione delle varie infrastrutture	Tempestività	Tempo di rilascio	60

* Per "tempo di rilascio/variazione" si intende il numero di giorni necessario al rilascio/variazione, dal momento della presentazione dell'istanza da parte del richiedente. I giorni sono decurtati del periodo di tempo relativo all'interruzione dei termini necessario per ulteriori adempimenti a carico del richiedente.


** Il fattore "tempestività" è calcolato in giorni lavorativi.
**** Vedi link http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/neb/neb_complaint_handling_procedures.pdf

■ Modulo di segnalazione

Gli utenti possono presentare segnalazioni per eventuali disservizi ricevuti utilizzando il modulo sotto riportato e

disponibile sul sito web.

L'ENAC effettua un monitoraggio continuo delle segnalazioni ricevute.



ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE CIVILE

[Home](#) > [La Comunicazione](#) > [Trasparenza, valutazione e merito](#) > [Struttura organizzativa](#)
> [Carta dei servizi](#)

CARTA DEI SERVIZI

Modulo segnalazione per il mancato rispetto degli standard di qualità Carta dei Servizi ENAC.

Gentile Utente,
nell'ottica della costante attenzione alla qualità dei servizi resi, siamo consapevoli che le richieste e aspettative potrebbero non essere soddisfatte nei tempi previsti o nei modi sperati.

In tali circostanze La invitiamo ad utilizzare il presente modulo per descrivere nel dettaglio il disservizio verificatosi.

La Sua segnalazione ci consentirà di rilevare eventuali criticità al fine di migliorare il sistema.

La ringraziamo per la collaborazione

Segnalazione eseguita da

nome*

cognome*

residenza*

città*

cap*

nazione*

telefono

fax

e-mail*

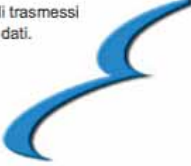
Dati della segnalazione

descrizione (max 4000 caratteri)*

In ottemperanza al Dlgs 196/2003 (tutela della privacy), si autorizza l'ENAC al trattamento dei dati personali trasmessi esclusivamente ai fini dell'adozione di provvedimenti connessi alla segnalazione e/o della elaborazione dei dati.

accetto

Invia



LA TUTELA DEI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Attaverso 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 delle normative in tema di diritti dei passeggeri aerei;
- 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.

■ 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 conseguire nel periodo di riferimento.

L'ENAC, nel corso del 2011, ha approvato le seguenti Carte dei Servizi aeroportuali:

- Bergamo - Orio al Serio
- Bologna
- Bolzano
- Brescia
- Cagliari
- Catania
- Crotone
- Firenze
- Forlì

- Genova
- Grosseto
- Lamezia Terme
- Milano Linate
- Milano Malpensa
- Napoli
- Olbia
- Palermo
- Perugia
- Pescara
- Pisa
- Reggio Calabria
- Rimini
- Roma Ciampino
- Roma Fiumicino
- Siena
- Torino
- Trapani
- Treviso
- Trieste - Ronchi dei Legionari
- Venezia
- Verona

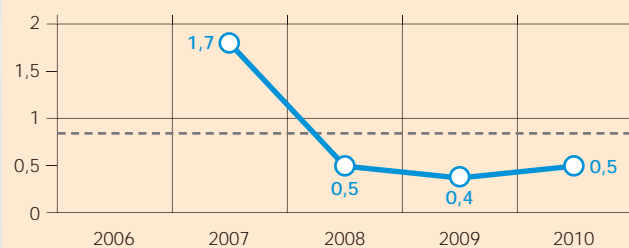


■ Monitoraggio livello dei servizi erogati

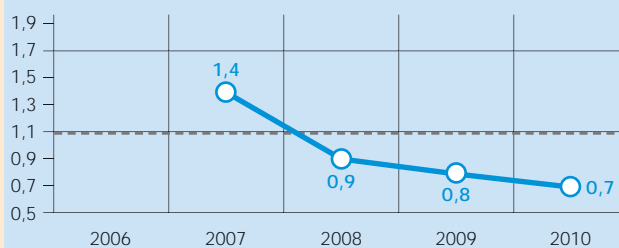
Di seguito si riportano i grafici dei dati rilevati in base ai 7 indicatori di qualità utilizzati per monitorare il livello dei servizi aeroportuali erogati. I dati si riferiscono a tre dei principali scali per traffico passeggeri del Paese selezionati per area geografica.

Milano Malpensa	2006	2007	2008	2009	2010	Obiettivo 2011
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale		1,7	0,5	0,4	0,5	0,8
Bagagli disguidati complessivi		1,4	0,9	0,8	0,7	1
Tempi di riconsegna del primo bagaglio		35	27	24	23,3	27
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio		52	38	31	30,45	37
Percezione del livello di pulizia delle toilette		86	86	89	83	83
Attesa in coda al check-in		27	21	11	10,48	15
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli		10	9	8	9,06	9
Attesa in coda controllo passaporti		4	4	4	3,3	4

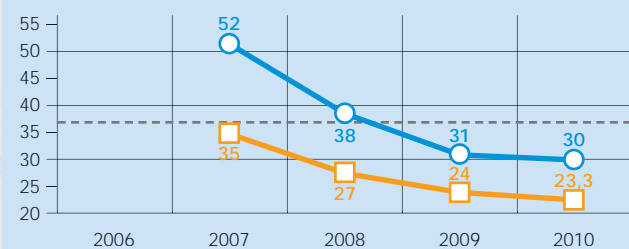
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale



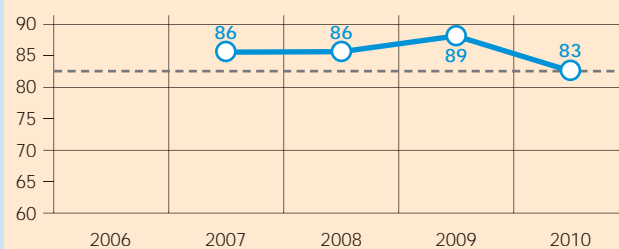
Bagagli disguidati complessivi



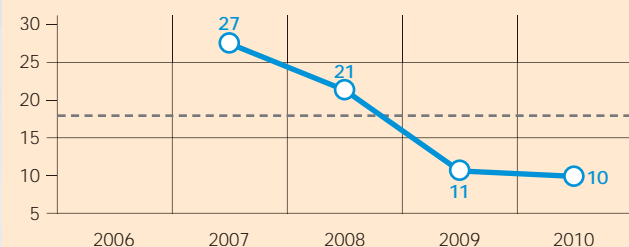
Tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio



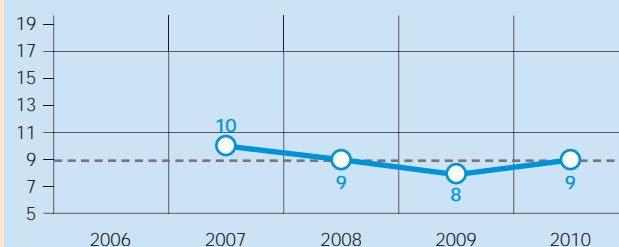
Percezione del livello di pulizia delle toilette



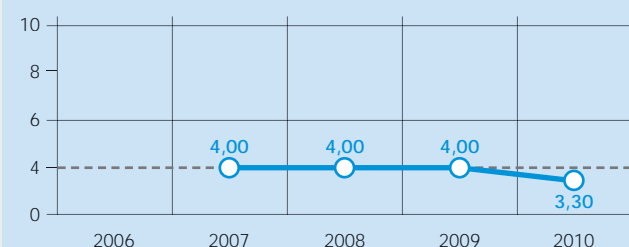
Attesa in coda al check-in



Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli



Attesa in coda controllo passaporti

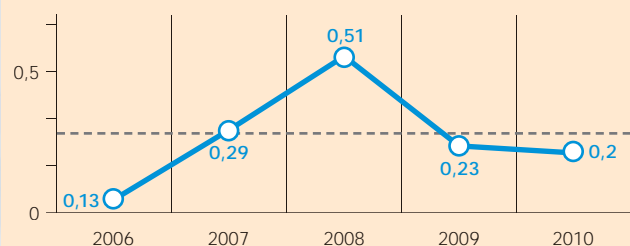


Legenda

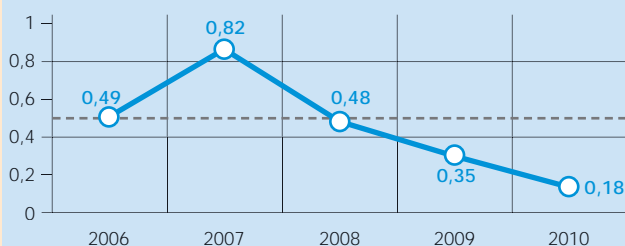
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale: l'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero di ritardi dei voli in partenza da attribuire alla responsabilità del gestore ed il numero totale dei voli in partenza. **Bagagli disguidati:** l'indicatore rappresenta il numero dei bagagli che non vengono 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 toilette:** l'indicatore rappresenta la percentuale dei passeggeri soddisfatti circa il posizionamento, la gestione e la pulizia delle toilette 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.

Roma Fiumicino	2006	2007	2008	2009	2010	Obiettivo 2011
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	0,13	0,29	0,51	0,23	0,2	0,3
Bagagli disguidati complessivi	0,49	0,82	0,48	0,35	0,18	0,2
Tempi di riconsegna del primo bagaglio	31,56	34,44	34,13	36,28	35,53	32
Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	41,36	45,19	43,46	45,01	44,37	42
Percezione del livello di pulizia delle toilette	68,95	74,2	64,8	54,8	55,9	75
Attesa in coda al check-in	30,14	18,56	23,54	20,06	23,33	20
Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	8,09	11,26	9,15	9,53	8,51	12
Attesa in coda controllo passaporti	8,46	7,53	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.

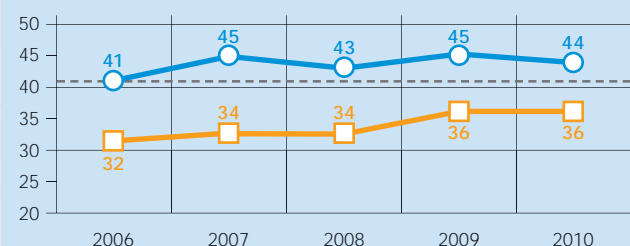
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale



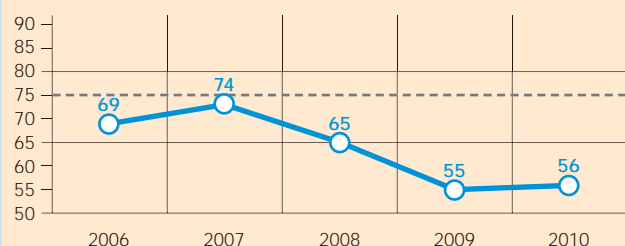
Bagagli disguidati complessivi



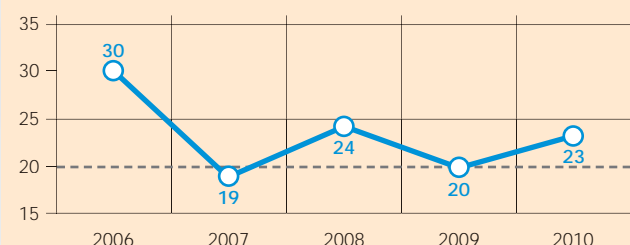
Tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio



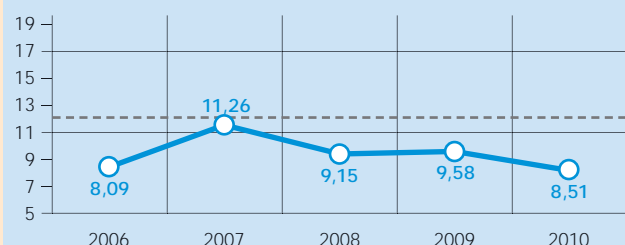
Percezione del livello di pulizia delle toilette



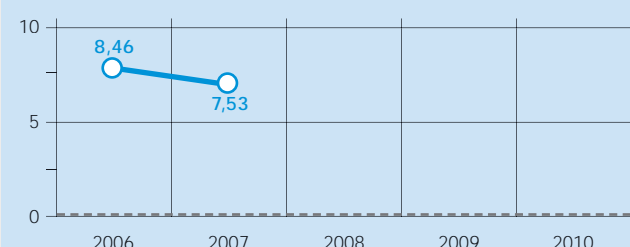
Attesa in coda al check-in



Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli



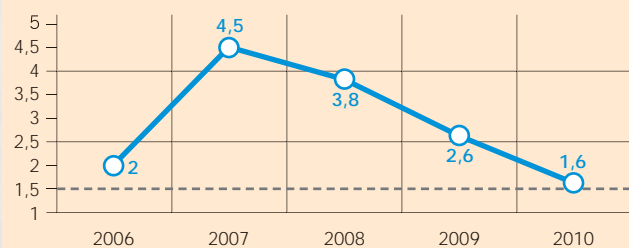
Attesa in coda controllo passaporti

**Legenda**

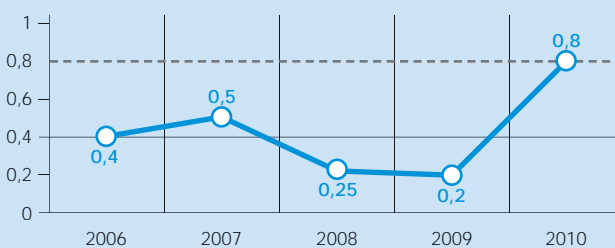
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale: l'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero di ritardi dei voli in partenza da attribuire alla responsabilità del gestore ed il numero totale dei voli in partenza. **Bagagli disguidati:** l'indicatore rappresenta il numero dei bagagli che non vengono 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 toilette:** l'indicatore rappresenta la percentuale dei passeggeri soddisfatti circa il posizionamento, la gestione e la pulizia delle toilette 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.

Catania	2006	2007	2008	2009	2010	Obiettivo 2011
■ Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	2	4,5	3,8	2,6	1,6	1,5
■ Bagagli disguidati complessivi	0,4	0,5	0,25	0,2	0,8	0,8
■ Tempi di riconsegna del primo bagaglio	24	31	25	28	27	25
■ Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	34	44	41	34	34	33
■ Percezione del livello di pulizia delle toilette	60	79	88	90	88,3	90
■ Attesa in coda al check-in	12	14	20	19	17	16
■ Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	8	19	15	12	11	11
■ Attesa in coda controllo passaporti	5	5	15	10	10	10

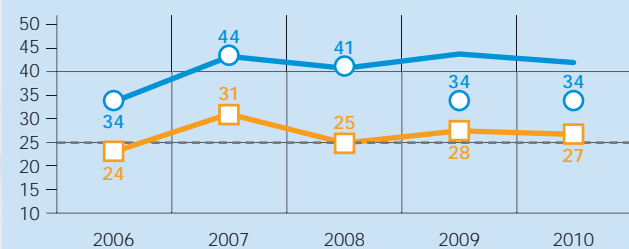
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale



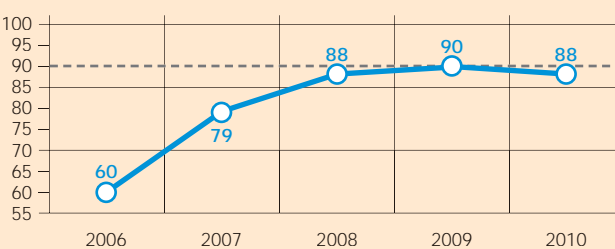
Bagagli disguidati complessivi



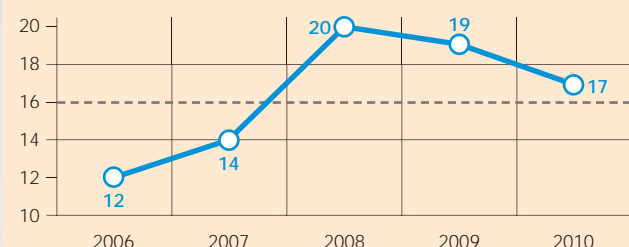
Tempi di riconsegna del primo e dell'ultimo bagaglio



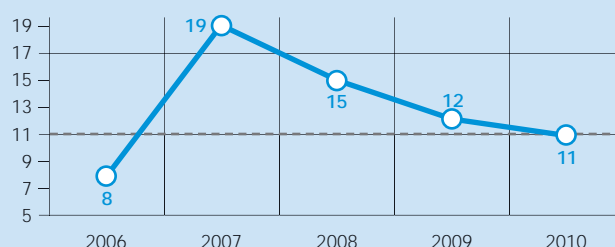
Percezione del livello di pulizia delle toilette



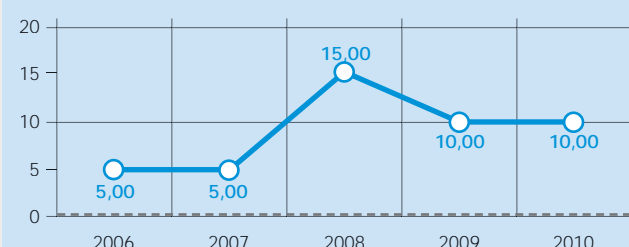
Attesa in coda al check-in



Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli



Attesa in coda controllo passaporti



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 toilette:** l'indicatore rappresenta la percentuale dei passeggeri soddisfatti circa il posizionamento, la gestione e la pulizia delle toilette 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.

■ La Carta dei Diritti del Passeggero

La trattazione dei reclami

L'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione dei Regolamenti (CE) 261/2004 e (CE) 1107/2006, con il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

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 ha stipulato il contratto di trasporto (Regolamento (CE) 261/2004).

Nel caso in cui alle richieste inoltrate non vengano fornite risposte entro sei settimane o queste non siano ritenute adeguate, si potrà presentare reclamo:

- alle sedi ENAC dell'aeroporto nazionale dove si è verificato il disservizio, oppure dove il volo è atterrato per i disservizi occorsi in Paesi Terzi, cioè al di fuori dell'Unione europea, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera
- ai competenti Organismi responsabili nel caso di disservizi occorsi invece in partenza da un Paese dell'Unione europea, dalla Norvegia, dall'Islanda e dalla Svizzera o per i voli in arrivo da Paesi Terzi verso l'Unione europea (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera).

Il reclamo può essere inviato all'ENAC utilizzando il modulo on-line disponibile sul portale dell'Ente.

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 ha stipulato il contratto di trasporto e/o alla società di gestione dell'aeroporto interessato (Regolamento (CE) 1107/2006). Il reclamo, inoltre, può essere inviato all'ENAC utilizzando il modulo on-line disponibile sul portale dell'Ente o, in alternativa, all'Ufficio Carta dei Diritti e Qualità Servizi Aeroportuali dell'Ente per

posta (viale Castro Pretorio, 118 - 00185 Roma), via fax (al numero 06 44596614) o via e-mail (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.



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

Carta dei Diritti del Passeggero - Modulo di reclamo per negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo prolungato (Regolamento (CE) 261/2004)



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)

Le ricordiamo che il reclamo deve essere inviato in primo luogo alla compagnia aerea.

Se la compagnia aerea non risponde entro **sei settimane** oppure risponde in modo non soddisfacente potrete presentare reclamo all'ENAC che ha **potere di irrogare sanzioni amministrative** nei confronti delle compagnie aeree che risultano inadempienti.

Il reclamo del Passeggero attiva le verifiche dell'Ente volte all'accertamento, ai fini sanzionatori, di possibili violazioni; esso contribuisce inoltre al monitoraggio della qualità dei servizi offerti all'utenza.

I risultati degli accertamenti effettuati vengono comunicati al Passeggero.

Il reclamo alla compagnia aerea è già stato inviato?

Selezionare una voce

Riportare sinteticamente la risposta della compagnia aerea (max 1000 caratteri)

quando



Carta dei Diritti del Passeggero - Modulo di reclamo sul mancato rispetto del Regolamento (CE) 1107/2006 relativo ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta



[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 campi contrassegnati dall'asterisco rosso sono obbligatori.

Il reclamo è già stato inviato?

alla **Compagnia Aerea**

NO

SI

quando

alla **Società di Gestione**

NO

SI

quando

Reclamo presentato da

nome*

cognome*

residenza*

città*

cap*

nazione*

telefono

fax

e-mail*

Responsabilità del disservizio*

- punto vendita (acquisto/prenotazione)
- assistenza a terra
- assistenza a bordo

Carta dei Diritti del Passeggero - Modulo segnalazione/suggerimenti



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

CARTA DIRITTI DEL PASSEGGERO
Modulo segnalazione/ suggerimenti

Eventuali segnalazioni/suggerimenti per disservizi 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 criticità ed esigenze degli utenti per il costante miglioramento dei servizi prestati 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 Tuoi 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
 partenza
 destinazione
 scalo intermedio
 orario

Dati della segnalazione

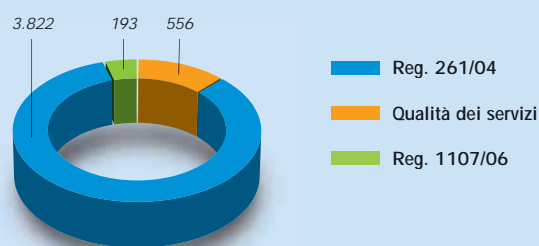
aeroporto

Nel 2011

Oltre **4.500** moduli raccolti e trattati di cui 3.822 moduli di reclamo per il Regolamento (CE) 261/2004, 193 per Regolamento (CE) 1107/2006, 556 per segnalazioni relative alla qualità dei servizi.

Oltre **4.000** e-mail ricevute e trattate.

Moduli di reclamo



La seguente tabella rappresenta il numero di reclami ricevuti dall'ENAC negli anni 2004-2011 relativi ai disservizi per i quali il Regolamento (CE) 261/2004 offre tutela:

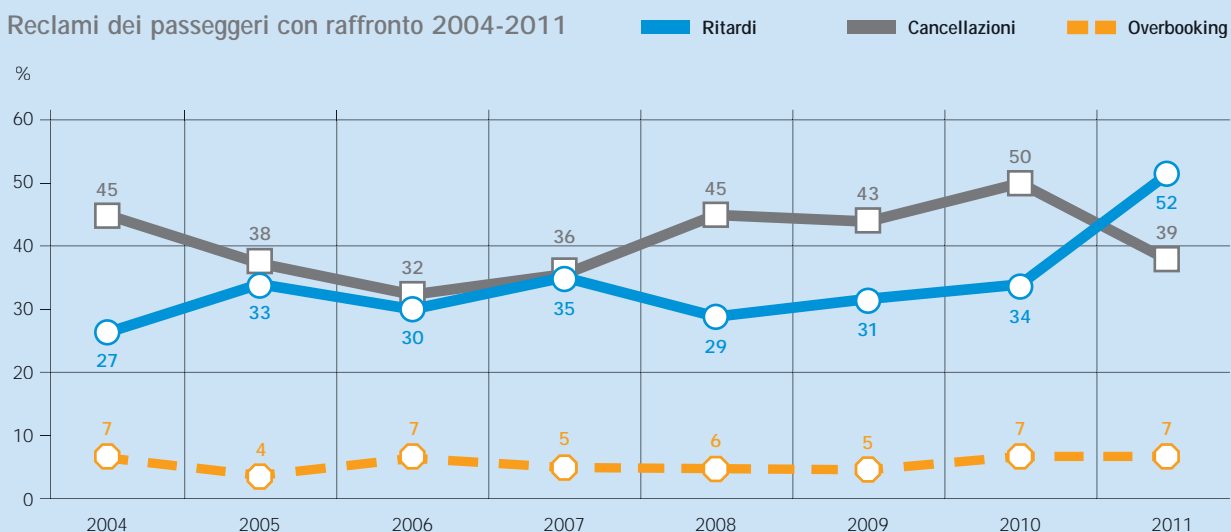
- overbooking, art. 4
- cancellazioni, art. 5
- ritardi, art. 6

Reclami dei passeggeri con raffronto 2004-2011

Anno	Ritardi		Cancellazioni		Overbooking		Varie*		Totale
2004	267	27%	454	45%	66	7%	218	22%	1005
2005	996	33%	1143	38%	118	4%	717	24%	2974
2006	1515	30%	1616	32%	340	7%	1627	32%	5098
2007	2841	35%	2877	36%	405	5%	1960	24%	8083
2008	1471	29%	2246	45%	313	6%	1007	20%	5037
2009	1193	31%	1683	43%	210	5%	800	21%	3886
2010	870	34%	1286	50%	182	7%	221	9%	2559
2011	1989	52%	1479	39%	290	7%	64	2%	3822

* Comprensivo di segnalazioni relative a: qualità dei servizi aeroportuali, danneggiamento e perdita bagagli da stiva, pacchetti tutto compreso.

Reclami dei passeggeri con raffronto 2004-2011



Assistenze erogate a Passeggeri a Mobilità Ridotta

Numero Sala Amica: 28

Assistenze erogate negli anni 2010-2011 - Regolamento (CE) 1107/2006. Numero globale sul territorio nazionale

	2010			2011		
	PRENOTATA	NON PRENOTATA	TOTALE	PRENOTATA	NON PRENOTATA	TOTALE
BLND	9.889	5.493	15.382	10.873	6.965	17.838
WCHR	180.891	113.750	294.641	181.722	128.787	310.509
WCHS	146.325	72.280	218.605	167.962	96.011	263.973
WCHC	76.079	32.293	108.372	86.265	27.254	113.519
DEAF	7.076	5.176	12.252	5.808	5.144	10.952
DPNA	1.054	4.300	5.354	2.774	1.044	3.818
Totale	421.314	233.292	654.606	455.404	265.205	720.609

	% non prenotata sul totale 2010	% non prenotata sul totale 2011
BLND	36 %	39 %
WCHR	31 %	41 %
WCHS	33 %	36 %
WCHC	30 %	24 %
DEAF	42 %	47 %
DPNA	80 %	27 %
Totale	36%	37%

Legenda

BLND: Pax ipovedenti o ciechi

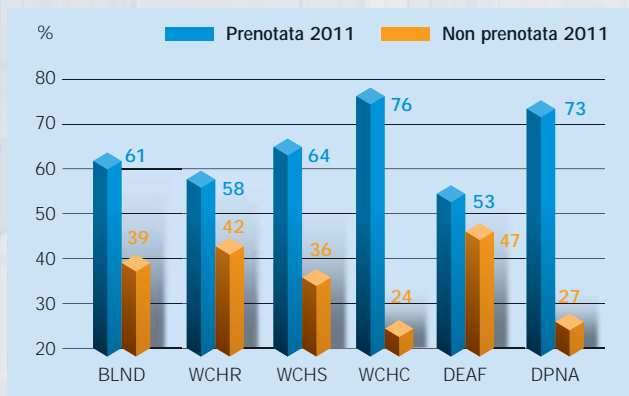
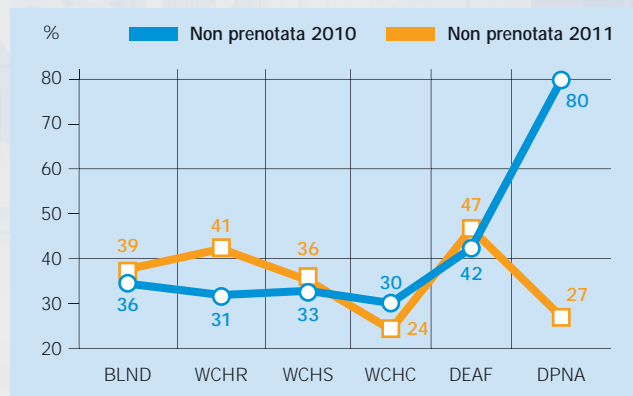
WCHR: Pax che non possono percorrere lunghe distanze, ma possono salire e scendere le scale e muoversi in autonomia

WCHS: Pax che non possono percorrere lunghe distanze, e che non possono salire e scendere le scale ma sono autonomi a bordo

WCHC: Pax completamente immobili che non sono autosufficienti a bordo e necessitano di assistenza totale

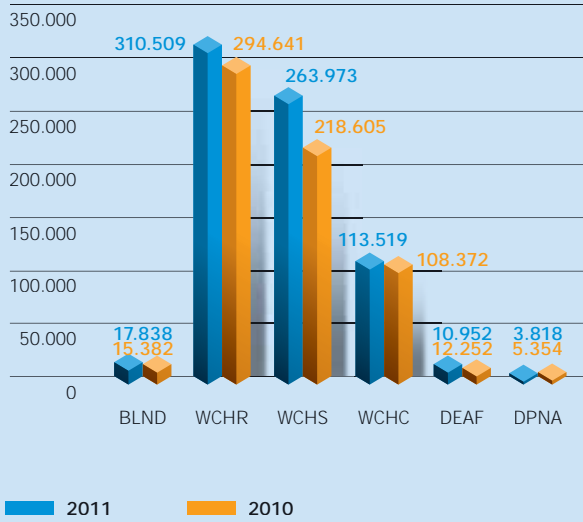
DEAF: Pax con disabilità uditiva

DPNA: Pax con disabilità intellettuali o comportamentali

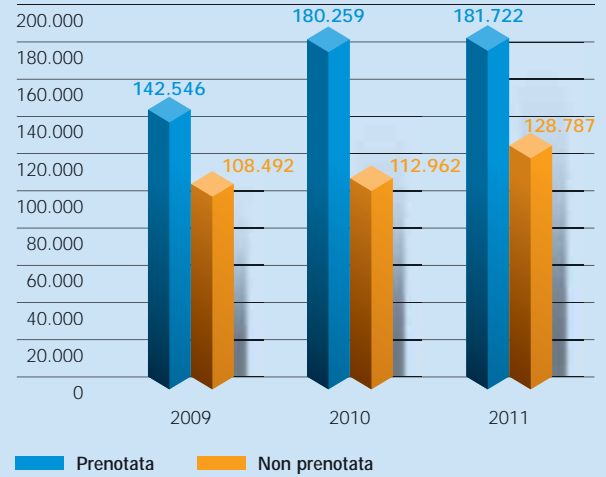


Nel 2011 è stata fornita assistenza a 720.609 passeggeri a ridotta mobilità, il 63% dei quali è stato correttamente prenotato. Il restante 37%, pari a 265.205 passeggeri,

non è stato invece notificato correttamente al gestore, secondo quanto prescritto dall'articolo 6 del Regolamento (CE) 1107/2006.



Assistenze WCHR



Assistenza WCHR						
AEROPORTO	2009		2010		2011	
	PRENOTATA	NON PRENOTATA	PRENOTATA	NON PRENOTATA	PRENOTATA	NON PRENOTATA
Alghero	660	-	778	103	945	-
Ancona	-	-	-	-	379	33
Bari	2219	1848	2491	2146	2830	1868
Bergamo	981	-	616	304	528	581
Bologna	3684	-	1016	1091	2927	1513
Bolzano	4	27	21	7	61	12
Brescia	-	-	-	-	3	3
Brindisi	1094	854	1550	852	1725	899
Cagliari	456	244	1168	1012	1600	1431
Catania	3737	8721	11263	2307	11799	2789
Ciampino	2597	-	2491	418	2438	508
Crotone	-	-	-	-	205	15
Cuneo	-	-	-	-	121	41
Firenze	-	-	3309	-	3234	809
Fiumicino	69707	78606	82425	74405	83806	82153
Forlì	-	-	35	94	13	56
Genova	2445	-	2639	-	2960	-
Lamezia	-	-	-	-	5308	2495
Linate	6228	2669	5824	4188	6871	4749
Malpensa	10966	12366	16606	13028	18501	10108
Napoli	-	-	7318	5118	7805	6186
Olbia	975	283	787	590	1800	226
Palermo	11554	-	8236	1226	6523	3390
Parma	-	-	-	-	181	-
Pantelleria	-	-	41	26	45	11
Pescara	-	-	260	22	226	19
Pisa	3926	1625	3926	1625	5069	1688
Reggio Calabria	1981	-	2084	-	1173	257
Rimini	522	-	-	-	686	48
Torino	3504	627	3923	-	4077	-
Trapani	-	-	-	-	279	279
Treviso	374	-	918	211	550	168
Trieste	874	-	620	-	1158	391
Venezia	12190	-	17647	3361	3251	4810
Verona	1868	622	2267	828	2645	1251
Totale	142546	108492	180259	112962	181722	128787

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 colle-

gamenti da garantire per limitare i disagi al cittadino, 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.

■ 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.

Nel 2011

15 scioperi in ordine ai quali sono state effettuate valutazioni dei programmi di volo presentati dalle compagnie aeree per assicurare l'effettuazione di servizi essenziali nel 2011

21.020.783 euro spesi per oneri di servizio pubblico

18 convenzioni stipulate con le compagnie aeree

5 conferenze di servizi

23 interventi per garantire la corretta applicazione delle convenzioni

38.671 collegamenti assicurati con i finanziamenti statali