

## FAQ

Regolamento “Segnalazione immediata di incidente aereo, inconveniente aereo grave o disservizio aeroportuale grave”

### *Domanda*

Numero di telefono della Sala Crisi: con nota risalente a qualche tempo fa ci era stato comunicato il numero 06/45614301, il regolamento in parola riporta 06/44596475 mentre la nota di pubblicazione riporta 06/45614317.

### *Risposta*

In data 23 marzo scorso è stato pubblicato il Regolamento aggiornato con l'indicazione del numero telefonico da chiamare, che è 0645614317

### *Domanda*

All'art. 7 è previsto l'obbligo di fornire “con immediatezza informazione alla Sala Crisi ENAC anche nei casi di voli cancellati e/o ritardati oltre le 8 ore dall'orario previsto di decollo”: sembrerebbe vadano segnalate tutte le cancellazioni, ma probabilmente l'intenzione è diversa.

### *Risposta*

L'art. 7 pone l'obbligo di fornire con immediatezza le informazioni dei soli voli cancellati o ritardati oltre 8 ore dall'orario previsto di decollo.

### *Domanda*

Visto che prima era ENAC-DA ad informare la Sala Crisi, adesso che l'informazione alla Sala Crisi è data direttamente dal Gestore, è la Sala Crisi ad informare ENAC-DA?

### *Risposta*

Le informazioni di cui al regolamento riguardano segnalazioni di incidenti, inconvenienti gravi o disservizi gravi. Questi vanno comunicati tempestivamente dal gestore e dagli altri soggetti di cui all'art. 5 al numero di telefono indicato.

Permane, comunque, l'obbligo di informare ENAC DA come da procedura di gestione della Sala crisi.

Rimangono comunque in vigore tutte le procedure previste per la segnalazione degli eventi critici alla Sala crisi ENAC.

### *Domanda*

Nei casi di attivazione del PEA e degli altri piani di emergenza, molti gestori utilizzano sistemi automatizzati di messaggistica (a Torino Everbridge) per veicolare queste informazioni a tutti gli Enti inclusa ENAC-DA; vorrei sapere se è possibile effettuare la prima comunicazione verso la Sala Crisi attraverso l'invio di un sms + mail contestuale.

*Risposta*

Non è possibile. Nel regolamento è specificato che l'informazione deve essere data telefonicamente.

*Domanda*

Ci chiedevamo inoltre se le cancellazioni dei voli siano da comunicare sempre, cioè anche quelle operative, programmate con un certo anticipo, o solo quelle dei voli/giorno

*Risposta*

Solo quelle che non sono programmate e che devono essere gestite nella contingenza

*Domanda*

E' possibile avere un elenco esemplificativo dei "disservizi aeroportuali gravi"?

*Risposta*

Per disservizi aeroportuali gravi devono intendersi accadimenti da ricondurre a gestori, vettori, handler che hanno impatto sugli utenti e sul normale svolgimento delle attività e operazioni aeroportuali (solo ad esempio: ritardi superiori alle 8 ore; cancellazioni improvvise del volo senza informativa ai passeggeri; guasti agli impianti di smistamento bagaglio; guasti agli impianti elettrici, ecc.)

*Domanda*

Non sono quindi da segnalare disservizi gravi se non imputabili a Gestori di aeroporti/eliporti, Vettori aerei o Handler aeroportuali? Qualche esempio reale: sciopero taxi che blocca tutti gli accessi in aeroporto, alluvione che rende impraticabili tutte le vie di uscita dall'aeroporto.

*Risposta*

Tutti i disservizi che creano disordine o criticità per le operazioni e per i passeggeri devono essere segnalate.