



Incontro con gli Operatori del settore trasporto aereo

Roma, 14 marzo 2019



**Sicurezza e Qualità dei
servizi in previsione
della stagione Summer
2019**

Dr.ssa Giovanna Laschena
Vice Direttore Centrale Economia e
Vigilanza Aeroporti

Dati 2018 ➔ 2017



Numero dei passeggeri trasportati in Italia nel 2018
(Nazionali+Internazionali)

184.810.850

+ 5,8% rispetto al 2017 (174.628.00)

Dati 2018 ➔ 2017



Quantità della merce e posta
trasportata nel 2018
(Merce+Posta)

1.090.699 ton.

- 0,02% rispetto al 2017 (1.090.923)

TRAFFICO PASSEGGERI e NUMERO DEI MOVIMENTI IN AUMENTO



Numero dei movimenti (arrivi e partenze) nel
2018

1.413.466

+ 3,6 % (1.364.000)



Cosa abbiamo fatto nel 2018

- Incremento delle ispezioni aeroportuali con particolare riferimento alla Security;
- Azioni a tutela dei Diritti del Passeggero e a garanzia della Qualità dei Servizi;
- Assistenza all'utenza mediante numero verde

NUMERO DELLE ISPEZIONI CONDOTTE DA ENAC SUI PRINCIPALI AEROPORTI NAZIONALI



Tipologia delle Ispezioni	Numero ispezioni condotte nel 2018
Flight Safety	1.655
Security	1.837 (STABILI RISPETTO AL 2017)
Security (ispez. NCI)	45 (INCREMENTATE RISPETTO AL 2017)
Handling (ispez. NCI)	27
Carta diritti e Qualità servizi	1.552

DIRITTI DEL PASSEGGERO

Reclami pervenuti relativi all'anno 2018 (vs 2017)

(rilevati alla data del 10.3.2019)



	Reclami anno 2017	Reclami anno 2018
	Totale	Totale
	4.251	5.926
+ 39%		
Statistiche relative alle cause dei reclami		
Negato imbarco (art.4)	242	224
Cancellazione del volo (art.5)	1.317	2.426
Ritardo del volo in partenza (art.6)	2.399	2.931
Ritardo del volo in arrivo (art.6)	247	299
Mancata informazione (art.14)	46	46

ASSISTENZA ALL'UTENZA DA PARTE DELL'ENAC



IL NUMERO VERDE

Il Servizio è a disposizione degli utenti dalle **ore 8 alle 20**, dal **lunedì al venerdì**.



NUMERO VERDE ENAC

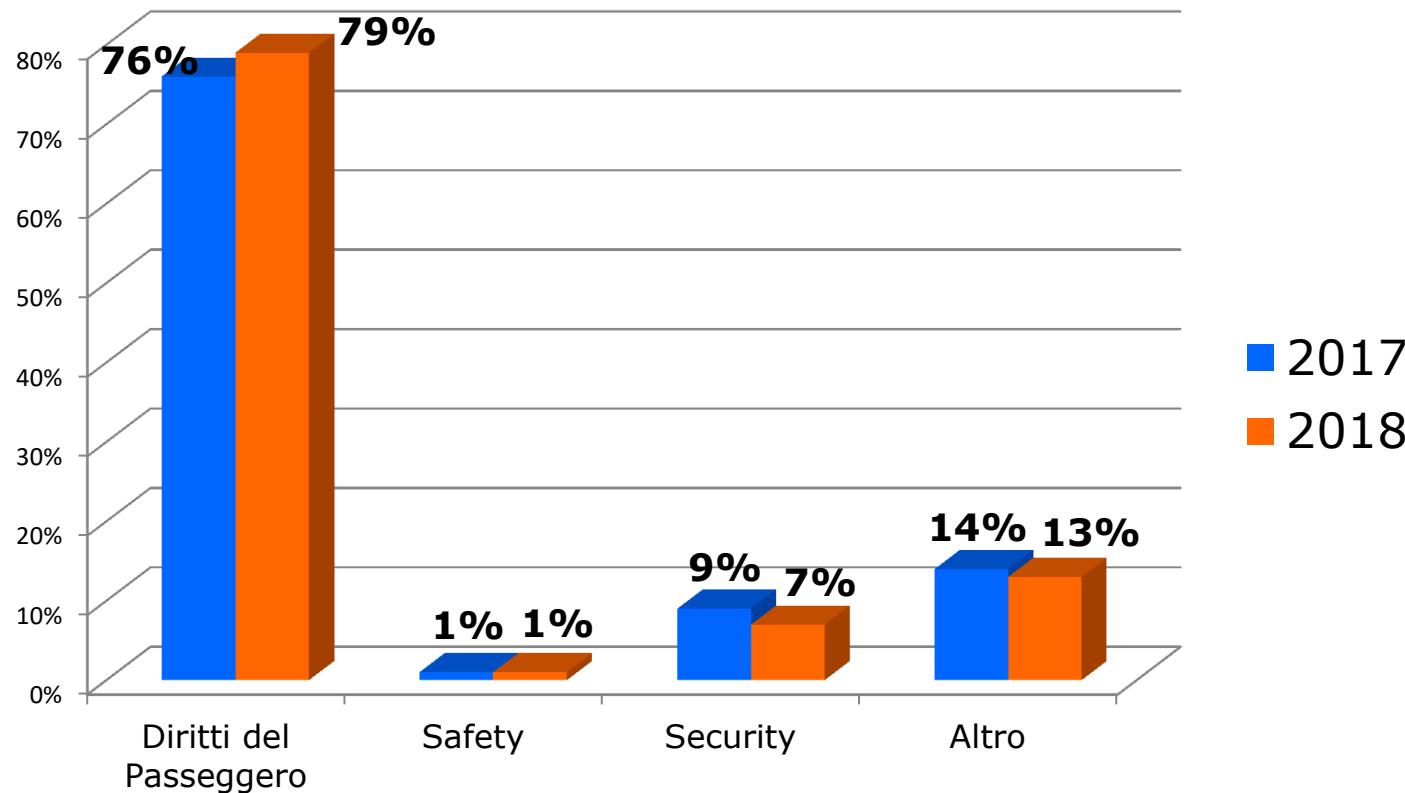


	2017	2018
Totale chiamate ricevute	5.800	5.000

NUMERO VERDE ENAC

Confronto per tipologia di chiamate 2017-2018

1° gennaio – 31 dicembre



Come è iniziato il 2019?



Passeggeri **+ 4,9%** rispetto a gennaio 2018

Movimenti **+ 5%** rispetto a gennaio 2018

Cosa faremo nel 2019

- Focus sulla Qualità dei Servizi;
- Focus sull'attività di Security.



FOCUS SULLA QUALITA' DEI SERVIZI



1. Carta dei Servizi dei vettori
2. Audit combinati (qualità dei servizi e assistenza PRM).
3. Emanazione delle nuove Linee guida riguardanti il monitoraggio annuale dei Piani della Qualità nei contratti di programma;
4. Monitoraggio reclami e interventi sui vettori

FOCUS SULL'ATTIVITA' DI SECURITY



1. Consolidamento delle azioni rivolte a garantire la Security delle infrastrutture, dei servizi resi in ambito aeroportuale e dei servizi di navigazione aerea, in linea con i programmi e gli standard europei.
2. Incremento verifiche azioni correttive a seguito di ispezioni



Previsioni per la Stagione Summer



GRAZIE PER L'ATTENZIONE