

L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

Le relazioni con l'utenza

L'ENAC impegna risorse e strumenti per svolgere le attività di Relazioni con il Pubblico, offrendo un importante servizio all'utenza ispirato ai principi di ascolto, attenzione, accesso, trasparenza e comunicazione.

Le Relazioni con l'utenza sono garantite dagli Uffici ENAC aperti al pubblico i cui riferimenti sono disponibili sul sito istituzionale www.enac.gov.it:

- l'Ufficio Comunicazione Istituzionale, che svolge le funzioni di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- l'Ufficio Gente dell'Aria;
- l'Ufficio Registro Aeromobili;
- la Direzione Regolazione Personale di Volo;
- le Direzioni Aeroportuali;
- le Direzioni Operazioni.

Il portale web enac.gov.it

Il portale rappresenta uno dei principali strumenti di informazione e interazione con l'utenza, progettato con l'obiettivo di contribuire ad accrescere la conoscenza delle più significative tematiche dell'aviazione civile. Il portale è stato realizzato nel pieno rispetto dei requisiti stabiliti dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4 di accessibilità agli strumenti informatici da parte delle persone disabili.

Dal mese di marzo 2009 è inserito tra i siti governativi nazionali in virtù dell'assegnazione del dominio ".gov.it" concessa in base al raggiungimento di determinati livelli di qualità, sicurezza e aggiornamento dei servizi erogati a cittadini e imprese. Nel portale è disponibile una sezione dedicata a Trasparenza, valutazione e merito dove l'ENAC rende conto del proprio operato rispondendo all'esigenza di una cultura della trasparenza e dell'integrità all'interno della pubblica amministrazione, secondo i principi del decreto legislativo 150/2009 e seguendo le Linee Guida della CIVIT. In tale sezione sono disponibili tra l'altro il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità



2011-2013 e il Piano della Performance 2011-2013.

L'accesso nel 2011 alle principali pagine del sito web è stato di circa 1.400.000 visite.

■ Il Numero Verde 800 898 121

Il Numero Verde dell'Enac - 800 898 121 - numero telefonico gratuito, costituisce uno dei canali attraverso il quale l'Ente risponde direttamente agli utenti su domande relative al trasporto aereo.

In particolare fornisce informazioni sui diritti dei passeggeri in caso di disservizi, sulle compagnie aeree nazionali e straniere operanti in Italia, sulla Black List comunitaria, sul sistema e sulle regole dei controlli di sicurezza.

Il servizio, attraverso risorse esclusivamente interne coordinate a livello centrale, consente di far fronte all'esigenza di professionalità e di conoscenza di un settore ad alta complessità come quello dell'aviazione civile.

Numero verde - telefonate ricevute dal 1° gennaio al 31 dicembre 2011: **10.087**

Ripartizione tipologia chiamate Numero Verde



■ I comunicati stampa

I comunicati, oltre alla diffusione mirata, continuativa e sistematica sui media nazionali e internazionali, rappresentano un importante canale informativo. Attraverso i comunicati l'ENAC fornisce un riscontro tempestivo riguardo:

- le principali attività;
 - le iniziative intraprese;
 - la regolamentazione adottata;
 - le informazioni tecniche relative a inconvenienti e disservizi del settore;
 - le attività internazionali;
 - le comunicazioni di servizio agli utenti in merito ad aspetti di particolare rilievo per l'opinione pubblica;
- 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.

Nel 2011

146 Comunicati stampa emessi

10 Conferenze stampa organizzate

■ Gli atti di sindacato ispettivo parlamentare

L'attività si riferisce alla gestione ed evasione degli atti di sindacato ispettivo parlamentare trasmessi all'ENAC dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Nel 2011 sono stati presentati 109 atti, tra interrogazioni e interpellanze, ai quali è stata fornita una risposta in un tempo medio di 26 giorni, rilevando un miglioramento rispetto all'anno precedente. Apposite banche dati consentono di ricavare dati e informazioni utili per migliorare ulteriormente i processi di gestione interni e velocizzare i tempi di risposta. I temi di maggior interesse affrontati nel 2011 sono stati il servizio di trasporto aereo (35% degli atti pervenuti) e le problematiche sulle infrastrutture aeroportuali (35%).

■ I patrocini

L'ENAC concede il proprio patrocinio alle iniziative di carattere culturale, scientifico, sociale, educativo e sportivo che si propongono di promuovere e diffondere la cultura aeronautica. Nel corso del 2011, l'ENAC ha patrocinato 18 progetti.

■ Linea Amica, il contact center della Pubblica Amministrazione

È proseguita per tutto il 2011 la collaborazione con il network Linea Amica, iniziativa promossa dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, alla quale fin dal 2009 l'ENAC ha aderito sottoscrivendo un protocollo d'intesa con il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez. Il network dei centri di contatto delle pubbliche amministrazioni mette a disposizione dei cittadini un servizio di call center (803 001 da telefono fisso, 06 828881 da cellulare) ed un portale web (www.lineamica.gov.it).

■ Il collegamento radiofonico con l'emittente Isoradio

L'ENAC, coadiuvato dalle società di gestione degli aeroporti interessati, collabora con Isoradio, il servizio RAI (FM 103.3) che offre notizie e informazioni a chi è in viaggio. Attraverso un collegamento pomeridiano l'ENAC fornisce le informazioni più rilevanti riguardo:

- lo svolgimento delle operazioni aeroportuali e le previsioni di regolarità del traffico;
- i possibili eventi significativi che si sono verificati o che si prevede si verifichino nel corso della giornata;
- le raccomandazioni pratiche;
- gli scioperi di settore.

Oltre **250** i collegamenti radiofonici che sono stati realizzati nel corso del 2011 con Isoradio

■ La Biblioteca

La Biblioteca dell'ENAC, per la qualità delle pubblicazioni possedute, è un punto di riferimento importante per studenti e studiosi del settore: offre infatti servizio di informazioni e ricerche bibliografiche in sede e a distanza per la ricerca e il reperimento di documenti, sia nel catalogo on-line sia nei cataloghi di altre biblioteche, italiane e straniere, raggiungibili tramite collegamento internet. Viene redatto inoltre un bollettino delle

nuove accessioni e spoglio dei periodici.

Attualmente il patrimonio bibliografico è di circa 9 mila documenti inerenti la letteratura italiana e straniera di settore, che, recependo anche i suggerimenti dell'utenza, viene implementato ogni anno con le pubblicazioni più significative.

Dispone di una sezione storica e unica nel suo genere, per eterogeneità geografica e linguistica, nella quale sono raccolti testi e atti, editi nella prima metà del secolo scorso, quando il diritto aeronautico poneva le basi per l'individuazione della sua autonomia dal diritto marittimo. Proprio in occasione del 150° Anniversario dell'Unità d'Italia è stata presentata una selezione di queste opere che racconta attraverso la letteratura le fasi salienti delle origini dell'aviazione in Italia.

Dal mese di luglio 2011 la Biblioteca, contribuendo con lo spoglio di due testate, ha aderito alla banca dati di spoglio dei periodici di discipline economiche, scienze sociali, giuridiche e storiche dell'Associazione ESSPER.

Inoltre, nell'intento di offrire risorse e servizi di qualità e per soddisfare le crescenti richieste dell'utenza, l'Ente ha utilizzato l'applicativo Sebina Open Library per la gestione della Biblioteca.

Lo scorso settembre la Biblioteca è entrata a far parte del Polo giuridico di Roma del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) potendo così condividere le pubblicazioni di interesse giuridico e scientifico presenti nei cataloghi di tutte le biblioteche che partecipano alla rete.

In tale ambito la Biblioteca dell'Ente ha avviato il lavoro di adeguamento del proprio catalogo per rispondere all'esigenza di standardizzazione nella catalogazione come richiesto da SBN. La rete Servizio Bibliotecario Nazionale, costituita da biblioteche statali, di enti locali, universitarie, di accademie e istituzioni pubbliche e private operanti in diversi settori disciplinari, ha come obiettivo quello di superare la frammentazione delle strutture bibliotecarie, per fornire servizi di livello nazionale che si basano sulla gestione di un catalogo collettivo in linea e sulla condivisione delle risorse ai fini dell'accesso, prestito e fornitura documenti. Tale servizio, con circa 100 milioni di accessi annui e 20 milioni di ricerche annuali, consultabile gratuitamente, 24 ore su 24, inserisce la Biblioteca dell'ENAC in un contesto nazionale di ampio respiro e prestigio.

LA SALA CRISI

Con Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 febbraio 2010, n. 9841 l'ENAC è stato autorizzato a costituire l'Ufficio Sala Crisi e Gestione Eventi, struttura destinata a gestire le situazioni di crisi, in coordinamento con gli altri soggetti pubblici competenti, con il compito anche di curare gli aspetti gestionali e organizzativi nel caso di eventi di particolare rilevanza e/o gravità riguardanti il settore del trasporto aereo.

All'Ufficio è stata affidata anche la gestione del Cerimoniale di Stato dell'Aeroporto di Roma Fiumicino.

A partire dalla sua istituzione sono state poste in essere molteplici attività, finalizzate all'acquisizione del necessario know-how nel settore del Crisis Management, che hanno permesso la formalizzazione dell'Esigenza Operativa dell'Ufficio Sala Crisi e Gestione Eventi, nella quale sono state definite le due componenti dell'USC.GE (Sala Situazioni e Sala Decisionale), nonché le funzioni e le posizioni operative, l'architettura di sistema, i sistemi TLC/EAD e la connettività, il controllo di configurazione e il supporto logistico.

È stato implementato il sistema informatico che permette una funzionalità H24 della Sala Crisi, inizialmente limitata a H12. Tale sistema permette, inoltre, la gestione e la tracciabilità degli eventi, anche attraverso un'interfaccia con il sistema GIS di localizzazione dell'evento. Sempre attraverso il sistema informatico, sono gestite le informazioni in ingresso e in uscita e sono stati creati canali telefonici diretti con i principali interlocutori istituzionali in materia di gestione della crisi.

Nel corso della cerimonia di inaugurazione, avvenuta lo scorso ottobre 2011 alla presenza delle Istituzioni, è stata rappresentata l'importanza e la necessità di disporre di uno strumento operativo, quale quello messo a punto dall'ENAC per la gestione degli eventi di particolare rilevanza, che potesse costituire un punto di informazione

costante per i vari soggetti deputati a gestire le emergenze, allorquando si verificassero eventi di impatto sul sistema del trasporto aereo.

La Sala Crisi dell'ENAC ha compiti di supporto, in pieno coordinamento con le varie Direzioni Aeroportuali dell'Ente dislocate sul territorio, ai vari soggetti che istituzionalmente svolgono la funzione di emergenza cosiddetta "attiva".

L'azione di sensibilizzazione verso l'esterno, unitamente alle attività di allestimento in senso lato della Sala Crisi ha permesso all'ENAC di gestire tempestivamente e adeguatamente le emergenze occorse in ambito aeronautico, quali:

- l'eruzione del vulcano islandese Grimsvötn;
- le varie eruzioni dell'Etna;
- l'emergenza nucleare giapponese occorsa a seguito del terremoto, in collaborazione con il Ministero della Salute;
- il rientro incontrollato dei satelliti NASA UARS (23-24 settembre 2011) e ROSAT (22-23 ottobre 2011), al fine di valutare l'eventuale emissione di NOTAM di warning o di chiusura dello spazio aereo;
- l'evento meteo Alluvione che ha interessato in modo particolare il nord Italia e che ha richiesto il continuo monitoraggio delle infrastrutture aeroportuali, attraverso lo scambio di informazioni con le Direzioni Aeroportuali dell'Ente interessate;

Sono già in essere collaborazioni continuative con la Sala Crisi e il Contact Center del Dipartimento della Protezione Civile, con la Sala Crisi Trasporti e il Centro Operativo Guardia Costiera del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, con l'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri, con la Sala Situazione Viminale (PS), con il Centro Operativo Viminale (VVF) e con la Prefettura del Ministero dell'Interno, con la Sala situazioni SMA-COA dell'Aeronautica Militare, con la Sala ACC e SCM dell'ENAV e con l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza del Volo.

La Direttiva del Dipartimento della Protezione Civile, che recepisce il Regolamento (UE) 996/2010 sulle inchieste e la prevenzione di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile - assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari, vede l'ENAC - attraverso l'attività di coordinamento dell'Ufficio Sala Crisi e Gestione Eventi - fortemente coinvolto nella gestione delle emergenze conseguenti ad un incidente aereo.

Il 2011 ha visto la Sala Crisi impegnata, anche, nell'attività di supporto al Cerimoniale di Stato ENAC presso l'aeroporto di Roma Fiumicino con il monitoraggio dei relativi transiti mensili.

I principali eventi cui la Sala Crisi ha collaborato, nell'attività di accoglienza offerta alle varie delegazioni in transito, sono stati:

- Beatificazione del Santo Padre Giovanni Paolo II del 1° maggio;
- festeggiamenti per la Festa della Repubblica del 2 giugno;
- 37° Sessione della Conferenza FAO dei Ministri dell'Agricoltura, in occasione del Vertice FAO tenutosi a Roma dal 25 giugno al 2 luglio.

In collaborazione con altre strutture interne dell'Ente, con il Cerimoniale Diplomatico - Ufficio I° del MAE e con la società Aeroporti di Roma (AdR), ha partecipato alla programmazione e organizzazione di 16 giornate di corso di sensibilizzazione sulla sicurezza aeroportuale, ai fini del rilascio delle tessere di accesso alle aree sterili - Regolamento (UE) 185/2010 -, per funzionari di Ambasciata, nonché alla gestione dei documenti necessari alla successiva emissione delle stesse.

Ha preso parte, inoltre, sempre in collaborazione con la struttura interna di Security alle seguenti attività di Esercitazione di Difesa Civile periodiche:

- 8-9 giugno esercitazione "Centumcellae 2011";
- 20-21 ottobre esercitazione "Classis 2011";
- 14-15 dicembre esercitazioni "Virgilio 2011" e "Porto Sicuro 2011".

Nell'ambito delle attività per la pianificazione dell'intervento delle componenti e strutture operative del Servizio Nazionale di Protezione Civile è stata coinvolta, a livello di "SISTEMA", nell'evento esercitativo nazionale "Calabria 2011 - Rischio Sismico in Calabria" dal 25 al 27 novembre 2011.



LA SICUREZZA DELLE INFRASTRUTTURE DI VOLO

A traverso l'attività di certificazione e sorveglianza delle infrastrutture di volo, dei mezzi e dei soggetti coinvolti nel sistema del trasporto aereo, l'ENAC persegue i seguenti obiettivi:

- migliorare i livelli di sicurezza delle operazioni aeroportuali e della navigazione aerea;
- assicurare che gli operatori del trasporto aereo, nazionali e stranieri, posseggano i necessari requisiti di sicurezza stabiliti a livello nazionale, comunitario ed internazionale;
- garantire che tutto il personale operante nel settore del trasporto aereo sia in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente;
- facilitare l'interazione fra i diversi sistemi della navigazione aerea e lo scambio e utilizzo delle informazioni.

■ La certificazione degli aeroporti a garanzia della sicurezza delle infrastrutture di volo

L'ENAC rende obbligatoria la certificazione degli aeroporti aperti al trasporto commerciale avendo emanato, in attuazione dell'Annesso 14 ICAO, il Regolamento per la costruzione e l'esercizio degli aeroporti.

La certificazione dell'aeroporto è rilasciata al gestore aeroportuale. I gestori degli aeroporti italiani che registrano un traffico superiore a 5.000 movimenti all'anno hanno inoltre l'obbligo di adottare il Safety Management System (SMS), sistema di gestione finalizzato a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e ad intervenire per correggerne le eventuali criticità.

■ Le ispezioni sugli aeroporti minori

Sugli aeroporti minori, l'Ente effettua ispezioni in base alle

quali programma, finanzia e gestisce gli eventuali lavori di adeguamento alla normativa.

Gli interventi, i finanziamenti e i tempi di realizzazione sono inseriti nel Piano triennale dei lavori, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Analoga attività ispettiva viene svolta anche sulle oltre 600 avio-eli-idrosuperfici.

■ L'interazione aeroporto-territorio

Per garantire la sicurezza della navigazione aerea in prossimità degli aeroporti, l'ENAC individua le zone limitrofe agli scali aeroportuali da sottoporre a vincolo, stabilendo le limitazioni relative agli ostacoli e ai potenziali pericoli per l'attività aeronautica, provvedendo per ciascun aeroporto alla predisposizione di mappe di vincolo.

Nel 2011

12 mappe di vincolo predisposte per la procedura di pubblicazione presso i Comuni prevista dal Codice della Navigazione art. 707 commi 1, 2, 3, 4.

■ I piani di rischio

Per tutelare la sicurezza della navigazione aerea, il Codice della Navigazione prevede diverse misure rivolte alla tutela del territorio limitrofo agli aeroporti dal rischio generato dall'attività di volo, tra le quali il piano di rischio, in assenza del quale i Comuni non possono autorizzare nuove opere e attività lungo le direzioni di atterraggio e decollo. I piani di rischio presentati dai Comuni sono sottoposti al parere dell'ENAC.

Oltre i piani di rischio, l'ENAC individua gli aeroporti per i quali effettuare un'apposita valutazione di rischio contro terzi (Codice della Navigazione, art. 715), cosiddetta risk assessment.

■ Avio-Eli-Idrosuperfici e HEMS

L'aviazione generale è il settore dell'aviazione che comprende le attività degli aeroclub, delle scuole di volo, dei piccoli aerei privati e il lavoro aereo specializzato, il volo da diporto o sportivo e le attività di aerotaxi. Queste operazioni di volo si svolgono presso gli aeroporti e presso superfici presenti su tutto il territorio nazionale che rispondono a specifici requisiti di sicurezza verificati dall'Ente (legge 2 aprile 1968, n. 518).



Nel 2011

13 pareri espressi sui piani di rischio presentati dai Comuni

2 valutazioni di risk assessment effettuate

Tabella: le avio/eli/idrosuperfici in Italia

Regioni	Aviosuperfici	Elisuperfici	Idrosuperfici	Totale
Abruzzo	4	7	/	11
Basilicata	4	5	/	9
Calabria	3	4	/	7
Campania	6	13	/	19
Emilia Romagna	21	23	/	44
Friuli Venezia Giulia	9	8	/	17
Lazio	33	37	/	70
Liguria	/	4	/	4
Lombardia	33	70	3	106
Marche	8	13	/	21
Molise	1	2	/	3
Piemonte	26	31	/	57
Puglia	12	9	/	21
Sardegna	8	20	/	28
Sicilia	15	42	/	57
Toscana	20	42	/	62
Trentino Alto Adige	3	35	/	38
Umbria	10	6	/	16
Valle d'Aosta	1	2	/	3
Veneto	29	45	/	74
Totale	246	418	3	667

LE ATTIVITÀ ISPETTIVE AEROPORTUALI

L'ENAC svolge periodiche ispezioni presso gli aeroporti al fine di verificare la corretta applicazione delle misure e delle procedure previste a garanzia del regolare e sicuro funzionamento degli scali. Le ispezioni vengono svolte dalle Direzioni Aeroportuali secondo programmi periodici predefiniti e consistono nella verifica del rispetto di standard operativi e organizzativi da parte dei gestori aeroportuali e degli altri soggetti presenti in aeroporto.

Le attività ispettive investono le seguenti aree:

1. **Flight safety** - sicurezza del volo: l'ENAC svolge attività di verifica dei documenti di bordo ed effettua visite di controllo sugli aeromobili. L'Ente utilizza i risultati dei controlli effettuati sia per monitorare le condizioni di sicurezza del trasporto aereo al fine di adottare le opportune azioni a garanzia della sicurezza, incluse le azioni interdittive alla partenza dell'aeromobile come previsto dal Codice della Navigazione all'art. 802;
2. **Aerodrome safety** - sicurezza dell'aeroporto: l'Ente effettua costanti controlli per verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza operativa relativamente alle infrastrutture di volo, ai piani di emergenza aeroportuale e alla corretta applicazione delle procedure operative;
3. **Handling**: gli ispettori ENAC verificano il mantenimento dei requisiti utili alla certificazione dell'handler. In caso di riscontri negativi, l'Ente può richiedere azioni correttive e, nei casi più gravi, sospendere o revocare la certificazione;
4. **Security**: le ispezioni sono svolte sia dagli ispettori aeroportuali, che operano stabilmente all'interno di un aeroporto, sia dagli ispettori del Nucleo Centrale Ispettivo, che svolgono la propria attività presso diversi aeroporti;
5. **Carta dei Diritti/Qualità dei servizi aeroportuali**: le attività ispettive vengono svolte secondo programmi semestrali che tengono conto dei diversi aspetti legati alla qualità dei servizi (ad es. tempo di attesa per la riconsegna dei

bagagli), al rispetto della normativa relativa ai diritti dei passeggeri (ad es. assistenza assicurata in caso di disservizi) e altre varie problematiche. Gli ispettori ENAC sono stati formati per condurre audit secondo le norme ISO.

Le ispezioni security

Le ispezioni nell'ambito della security riguardano i seguenti aspetti:

- sicurezza degli aeroporti;
- confini e accessi;
- controllo e protezione degli aeromobili;
- controllo e protezione dei passeggeri e dei loro bagagli;
- protezione e controllo delle merci e delle forniture;
- selezione ed addestramento del personale;
- attrezzature di sicurezza.

Ispezioni condotte nel 2011

Flight safety	2.575
Aerodrome safety	1.965
Handling	1.484
Security	4.173
Carta dei Diritti/Qualità dei servizi aeroportuali	3.518

Attività del Nucleo Centrale Ispettivo 2008-2011

	2008	2009	2010	2011
n° ispezioni	16	28	44	45
n° gg/uomo	223	260	933	940



GLI INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI NEGLI AEROPORTI

L'Ente provvede all'attuazione di programmi di investimento finanziati da fondi pubblici, nazionali e comunitari, diretti all'intero territorio nazionale.

I programmi di investimento mirano a:

- incrementare e potenziare le infrastrutture aeroportuali nazionali;
- creare nuovi collegamenti e rafforzare quelli esistenti;
- porre in essere le condizioni per incrementare lo sviluppo socio economico, la competitività e la produttività del sistema Paese.

L'ENAC, come da suoi specifici compiti istituzionali, svolge dunque attività di programmazione, attuazione, monitoraggio e controllo di interventi infrastrutturali negli aeroporti nazionali italiani. In linea con tali prerogative, si occupa anche del reintegro e della rendicontazione delle spese sostenute dalle società di gestione aeroportuale per la realizzazione degli interventi infrastrutturali ammessi a finanziamento pubblico, sia nazionale che comunitario.

I finanziamenti comunitari e nazionali destinati a quattro regioni del Mezzogiorno - Calabria, Campania, Puglia e Sicilia - che rientrano nell'area dell'Obiettivo Convergenza, sono anche veicolati tramite il Programma Operativo Nazionale (PON) Reti e Mobilità (ReM) e sono finalizzati a rendere pienamente efficienti le strutture aeroportuali del Paese.

Al fine di individuare e dare attuazione a interventi conformi agli obiettivi fissati dal PON, l'ENAC partecipa al processo di condivisione e sottoscrizione di atti di programmazione regionali, quali i Protocolli d'Intesa e gli Accordi di Programma.

In assenza dell'attivazione, da parte delle Regioni interessate dal Programma, dell'apposito strumento di programmazione negoziata (Accordo di Programma Quadro),

l'ENAC ha provveduto a promuovere l'aggiornamento dei Protocolli di Intesa sottoscritti con le Regioni nel 2009, anche al fine di verificare la priorità e l'urgenza degli interventi previsti.

In tale prospettiva il 16 marzo 2011 è stato sottoscritto il nuovo Protocollo di Intesa tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'ENAC, la Regione Calabria, l'ENAV e le società di gestione aeroportuale, relativo agli investimenti infrastrutturali destinati alle opere di adeguamento e potenziamento degli aeroporti di Lamezia Terme, Crotona e Reggio Calabria.

Inoltre, sempre nel 2011, è stata attivata l'istruttoria finalizzata all'aggiornamento dei Protocolli relativi alle Regioni Sicilia e Puglia.

Intese Istituzionali di Programma e Accordi di Programma Quadro

Intese Istituzionali di Programma: strumento di programmazione in cui le Regioni e le Province Autonome concordano con il governo centrale gli interventi da realizzare per lo sviluppo del territorio.

Accordi di Programma Quadro: strumento di attuazione delle Intese Istituzionali di Programma.

Una volta definiti gli interventi da porre in essere, l'ENAC stipula con le società di gestione aeroportuali la Convenzione di finanziamento in cui vengono individuati i lavori da realizzare e la relativa programmazione, nonché il termine entro cui le opere devono essere completate, in linea con le previsioni normative che regolamentano il finanziamento pubblico attivato.

L'Ente provvede, inoltre, a monitorare, ai fini dell'ammissibilità a reintegro delle spese sostenute dalle società di gestione, la correttezza dell'intero processo di attuazione

degli interventi, in conformità alla normativa nazionale e comunitaria vigente, avvalendosi di un proprio sistema di gestione e controllo che per il settennato 2000-2006 è stato indicato dalla Commissione europea come caso di eccellenza. L'attività di monitoraggio vede coinvolte su un piano di piena collaborazione le strutture dell'Ente specificamente competenti sotto il profilo legale-amministrativo e tecnico-progettuale.

Nell'ambito della programmazione comunitaria PON ReM 2007-2013, l'ENAC ha ricevuto da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (Autorità di Gestione del Programma) il riconoscimento dello status di "Organismo Intermedio" (cfr. Regolamento (CE) 1083/2006) che implica lo svolgimento di una parte dei compiti propri dell'Autorità di Gestione (cfr. Regolamento (CE) 1083/2006), ovvero del MIT, nei confronti dei beneficiari che attuano le operazioni per la Linea di Intervento I.2.1. "Potenziamento del sistema aeroportuale".

Tale linea di intervento prevede il finanziamento di interventi infrastrutturali finalizzati al servizio cargo ai fini di sviluppare le opportunità di attrazione del traffico internazionale delle merci e garantire il soddisfacimento della crescente domanda nazionale attraverso interventi sulle infrastrutture di volo (air-side) e interventi sulle infrastrutture aeroportuali (land-side).

L'ammontare indicativo FESR (50%) e FdR (50%) per categoria di spesa prevista nel PON ReM per la Linea di Intervento per la quale all'ENAC è stato conferito il ruolo di Organismo Intermedio, è di circa 82 milioni di euro.

Per quanto attiene ai passaggi amministrativi necessari per l'attivazione della suindicata Linea di intervento, il 19 aprile 2011 è stata stipulata la Convenzione che prevede la delega da parte dell'AdG (MIT) all'ENAC per lo svolgimento delle funzioni di:

1) selezione dei progetti da sottoporre all'AdG per l'ammissione a finanziamento conformemente agli obiettivi del Programma, ai criteri di selezione ap-

provati dal Comitato di Sorveglianza del Programma, alle norme comunitarie e nazionali applicabili in materia (lettera a) art. 60 del Regolamento (CE) 1083/2006).

È stata portata avanti la selezione degli interventi già individuati con i Protocolli di Intesa del 2009 con le Regioni interessate. Ad oggi sono stati ammessi al finanziamento dell'AdG (MIT) 8 progetti, per un importo complessivo di circa 42 milioni di euro. È stata inoltre stipulata il 17 ottobre 2011 la convenzione di finanziamento con il gestore dell'aeroporto di Palermo (GESAP) per l'intervento "Adeguamento infrastrutture air side 2° lotto ampliamento piazzale sosta aeromobili";

2) controllo di I livello sugli interventi selezionati: la verifica della concreta realizzazione degli interventi finanziati e della effettività delle relative spese nonché la conformità di tali spese alle norme comunitarie e nazionali (lettera b) art. 60 del Regolamento (CE) 1083/2006 ovvero la loro ammissibilità a reintegro.

Le risorse finanziarie utilizzate nel triennio 2008-2011 per gli investimenti nel Mezzogiorno tramite fondi comunitari e in tutta Italia tramite fondi nazionali

Aeroporti beneficiari	Risorse finanziarie
2008	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 77.354.622,84
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 83.535.147,06
2009	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 56.644.246,69
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 86.353.860,55
2010	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 18.949.134,20
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 41.285.895,29
2011	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 25.365.463,02
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale (compresi aeroporti del Mezzogiorno)	€ 49.545.799,56

LA TRASPARENZA DELLE TARIFFE

La trasparenza delle tariffe praticate dalle compagnie aeree viene salvaguardata dall'ENAC tramite una duplice attività:

- la definizione, anche in occasione della stipula dei contratti di programma, dei diritti, delle tariffe, dei corrispettivi applicati dal gestore aeroportuale alle compagnie aeree. Alcuni di detti importi (ad es. diritto imbarco passeggeri, corrispettivi security, addizionali varie) hanno un'incidenza diretta sul costo del biglietto aereo, mentre altri (ad es. diritto approdo/partenza, diritto sosta) rappresentano un costo diretto per la compagnia aerea che ne tiene conto nell'ambito della propria politica tariffaria;
- la vigilanza sul rispetto da parte delle compagnie aeree della normativa nazionale e comunitaria in materia. L'ENAC vigila sulla trasparenza delle tariffe praticate dalle compagnie aeree nazionali e internazionali in partenza da aeroporti nazionali, verificando il rispetto delle norme contenute nel Regolamento (CE) 1008/2008. Il Regolamento stabilisce che il prezzo offerto al pubblico per i servizi di trasporto passeggeri e merci deve essere onnicomprensivo, ossia deve includere le tasse, i diritti e i supplementi, così da consentire al consumatore di effettuare una scelta consapevole al momento dell'acquisto del biglietto.

Oltre all'indicazione del prezzo finale devono essere specificate alcune voci di costo:

- tariffa aerea applicata sui passeggeri e sulle merci;
- tasse;
- diritti aeroportuali;
- altri diritti o tasse.

L'ENAC tiene sotto osservazione le offerte e i messaggi pubblicitari diffusi dalle compagnie aeree relativi al costo

del biglietto. Nel caso in cui venga rilevata una violazione della normativa comunitaria, l'ENAC informa l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che può sanzionare le compagnie aeree per pubblicità ingannevole, irrogando una sanzione pecuniaria che va da 5.000 a 500.000 euro.

■ Le voci del biglietto aereo

- Diritti di imbarco e sbarco dei passeggeri;
- Costo sicurezza/assicurazione e costi carburanti;
- Corrispettivo controllo sicurezza sui passeggeri e sul bagaglio a mano;
- Corrispettivo servizio di vendita;
- Corrispettivo controllo sicurezza sui bagagli da stiva;
- Corrispettivo per servizio assistenza passeggeri a ridotta mobilità;
- Addizionale comunale;
- IVA.

L'ATTIVITÀ DI AUDITING ESTERNO

L'ENAC svolge periodiche verifiche ispettive amministrativo-contabili volte ad accertare l'andamento gestionale e i risultati economico-finanziari delle società di gestione degli aeroporti. Tale vigilanza, affiancandosi agli ordinari controlli sul rispetto degli obblighi derivanti dalla concessione e sui requisiti di sicurezza degli aeroporti e della qualità dei servizi, consente una valutazione complessiva della gestione societaria, in vista dell'adozione di eventuali interventi correttivi o sanzionatori a garanzia del pubblico servizio.

Allo scopo di supportare le proprie azioni di vigilanza,

l'Ente si avvale dell'ausilio dei Servizi Ispettivi di Finanza Pubblica (SIFiP) del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF). È proseguita nel corso del 2011 la collaborazione con il MEF per l'esecuzione congiunta delle verifiche ispettive.

Grazie a tale collaborazione nel corso del 2011 sono state avviate e concluse tre verifiche amministrativo-contabili presso le società di gestione degli aeroporti di Reggio Calabria, Ronchi dei Legionari (Trieste) e Perugia.

Nella sua costante azione di vigilanza, attraverso il collegamento con i Collegi sindacali delle società di gestione aeroportuale, l'ENAC monitora l'andamento della gestione societaria, la rispondenza ai requisiti di capacità economica, finanziaria e organizzativa e il rispetto degli obblighi connessi all'affidamento della concessione aeroportuale.