



## **Incontro con gli Operatori del settore trasporto aereo**

Roma, 9 ottobre 2018



## **Bilancio del trasporto aereo nella stagione estiva 2018**

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

# INTRODUZIONE

La presentazione illustra i dati relativi al periodo gennaio-agosto 2018, con focus sul picco estivo luglio-agosto, riguardo a:

- Passeggeri e Cargo
- Numero Verde ENAC
- Situazione reclami



**Dati 2018 → 2017**

# **PASSEGGERI**

**(nazionali+internazionali+transiti+aviazione generale)**

Fonte dati: Assaeroporti

2018 (periodo gen-ago): 124.844.180 **+5,3%**  
rispetto allo stesso periodo del 2017

2018 (periodo lug-ago): 39.470.700 **+3,8%**  
rispetto allo stesso periodo del 2017

**I dati sopra riportati evidenziano un buon incremento tendenzialmente omogeneo che non interessa solo il periodo di picco estivo.**

# Dati 2018 2017

## CARGO (MERCE+POSTA)

2018 (periodo gen-ago): 752.780 ton **+0,2%**  
rispetto allo stesso periodo del 2017

2018 (periodo lug-ago): 186.250 ton **-0,7%**  
rispetto allo stesso periodo del 2017

**Nel trasporto cargo i dati evidenziano una sostanziale stabilità rispetto allo stesso periodo del 2017.**





Sia nel periodo gennaio-agosto sia nel periodo luglio-agosto 2018 si conferma, quindi, il **trend positivo** per quanto concerne il **traffico passeggeri** e una **sostanziale stabilità** per quanto riguarda il traffico **cargo**.

## Distribuzione del traffico **passengeri** Luglio 2018 e Agosto 2018 con variazione percentuale rispetto all'anno precedente (2017)

### Luglio 2018

Nazionali	%	Internazionali	%	di cui UE	%
6.501.100	<b>-0,1</b>	13.166.187	<b>+ 5</b>	10.159.000	<b>+ 3,3</b>

### Agosto 2018

Nazionali	%	Internazionali	%	di cui UE	%
6.169.813	<b>+ 1,1</b>	13.464.530	<b>+ 5,8</b>	10.290.641	<b>+ 4</b>

Si conferma una crescita del trasporto internazionale rispetto al nazionale.

**Anno 2017**

Dato disponibile

## Ripartizione del mercato tra vettori low cost e vettori tradizionali

ANNO 2017	Passeggeri domestici quota %	Passeggeri internazionali quota %
Vettori low cost	54,6	48,8
Vettori tradizionali	45,4	51,2

La quota percentuale dei passeggeri internazionali è ancora superiore per i vettori tradizionali, mentre nel mercato domestico i vettori low cost hanno superato i vettori tradizionali

# NUMERO VERDE ENAC

Il Numero Verde ENAC fornisce in particolare informazioni su tutte le compagnie nazionali ed estere operanti in Italia, sulla EU Safety List e sul sistema dei controlli safety e security nel trasporto aereo, nonché su tutto ciò che concerne i Diritti del Passeggero.

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





# NUMERO VERDE ENAC

	2017 numero chiamate	2018 numero chiamate
1° gennaio – 31 agosto	<b>4.100</b>	<b>3.590</b>
1° luglio – 31 agosto (picco stagione estiva)	<b>900</b>	<b>1.454</b>

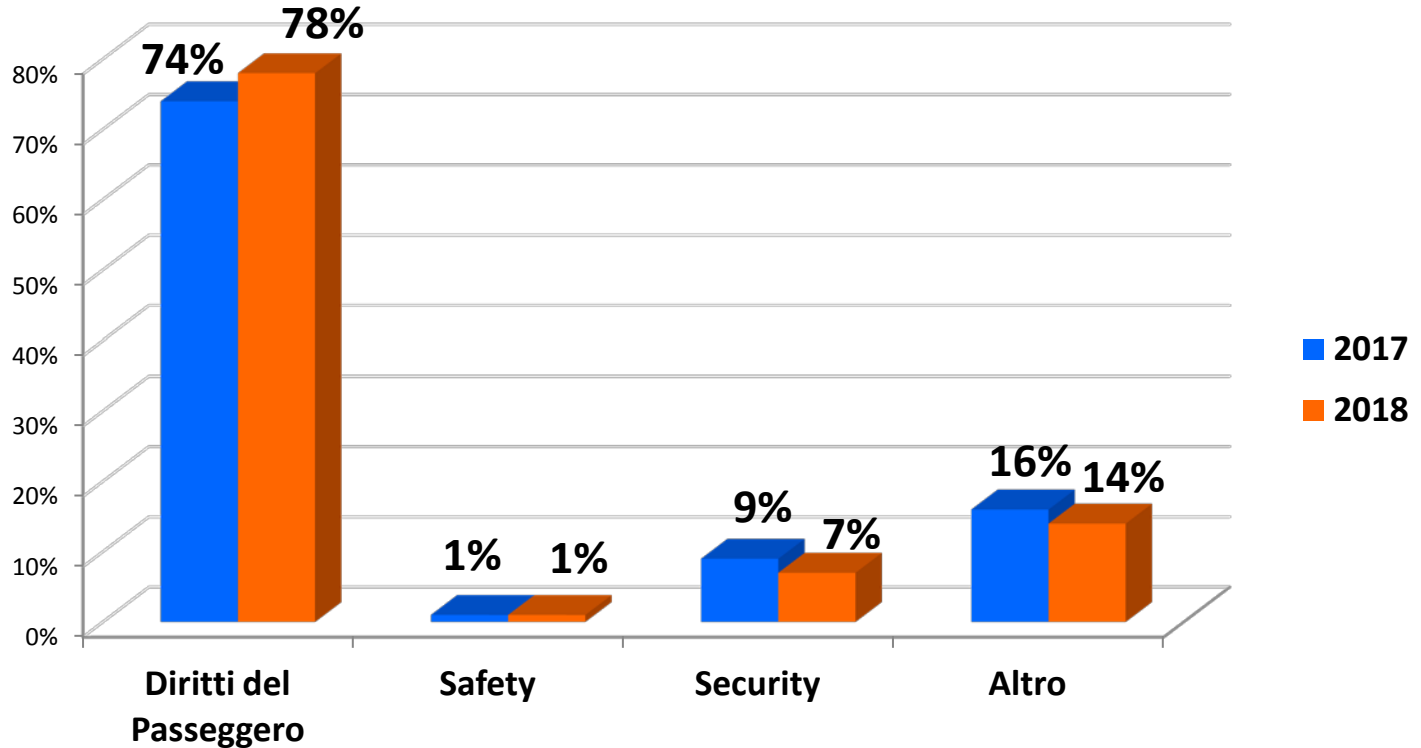
Da considerare che l'incremento delle telefonate nei mesi di luglio e agosto 2018 è da ricondurre ad alcuni eventi eccezionali: cancellazione voli compagnia Cabo Verde Airlines, scioperi nel settore del trasporto aereo.



# NUMERO VERDE ENAC

## Confronto per tipologia di chiamate 2017-2018

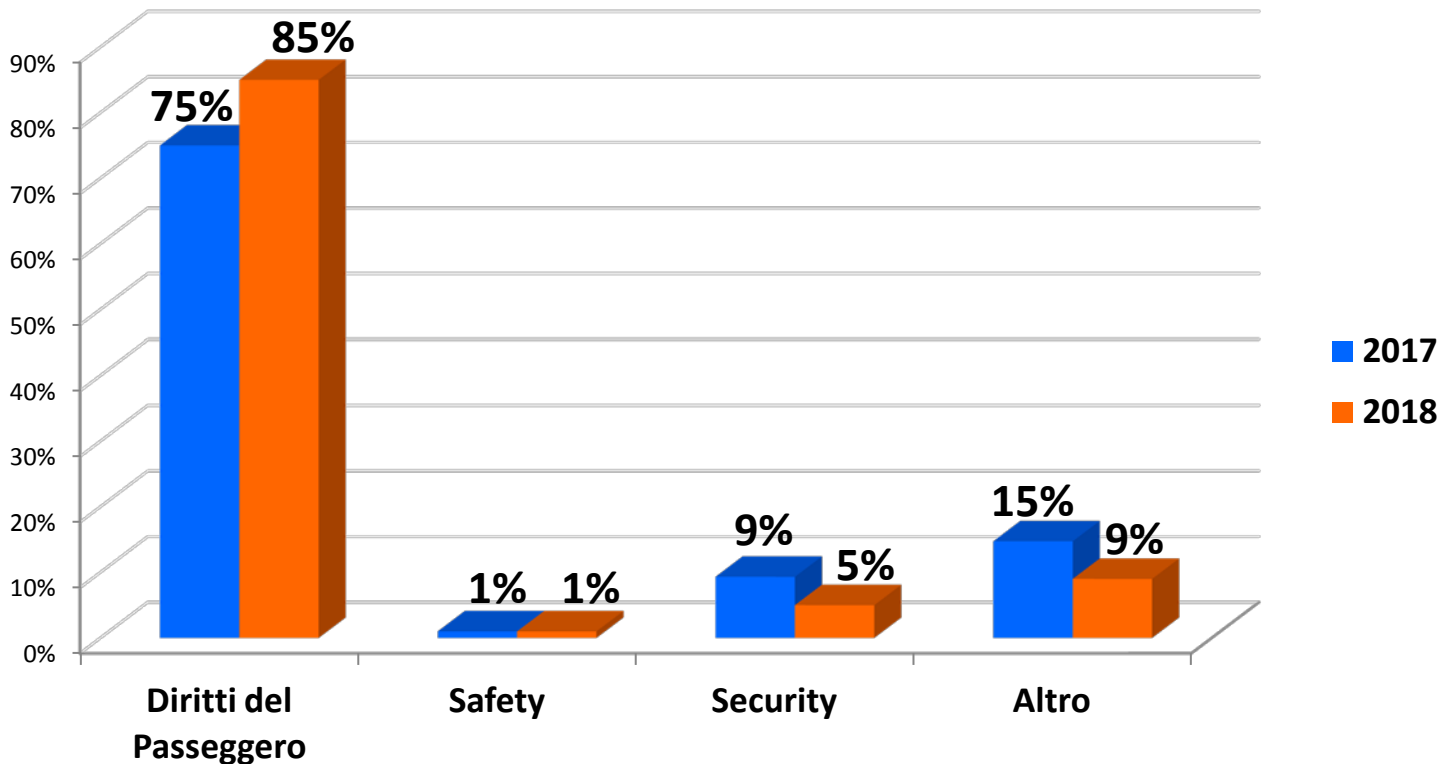
1° gennaio – 31 agosto



# NUMERO VERDE ENAC

## Confronto per tipologia di chiamate 2017-2018

1° luglio – 31 agosto (picco estivo)



# NUMERO VERDE ENAC

Dai grafici relativi al raffronto per tipologia delle chiamate ricevute dal Numero Verde, si può notare come la tematica della **Safety** abbia un impatto notevolmente inferiore rispetto alle altre, probabilmente perché esiste una percezione di sicurezza maggiore per i passeggeri costituita dalla macchina/aeromobile utilizzata per il volo.

Rispetto al 2017, risulta inoltre una diminuzione delle chiamate in materia di **Security** e quelle categorizzate come **Altro**, categoria che comprende richieste informative su altre tematiche, quali: droni, scioperi nel settore del trasporto aereo, licenze di pilotaggio.

Si registra invece un **sensibile incremento**, soprattutto nei mesi di luglio e agosto, dei contatti relativi ai **diritti dei passeggeri** a causa delle cancellazioni di voli e dei ritardi in partenza, come evidenziato nella tabelle successive.



# DIRITTI DEL PASSEGGERO

## Reclami relativi al periodo gennaio – agosto 2018 vs 2017

(rilevati alla data del 30.9)



	Reclami anno 2017	Reclami anno 2018
	<b>Totale</b>	<b>Totale</b>
	<b>2.436</b>	<b>3.070</b>
		<b>+ 26%</b>
<b>Statistiche relative alle cause dei reclami</b>		
<b>Negato imbarco (art.4)</b>	<b>168</b>	<b>146</b>
<b>Cancellazione del volo (art.5)</b>	<b>709</b>	<b>1.310</b>
<b>Ritardo del volo in partenza (art.6)</b>	<b>1.381</b>	<b>1.443</b>
<b>Ritardo del volo in arrivo (art.6)</b>	<b>151</b>	<b>152</b>
<b>Mancata informazione (art.14)</b>	<b>27</b>	<b>19</b>

# DIRITTI DEL PASSEGGERO

## Reclami relativi al periodo luglio – agosto 2018 vs 2017

(rilevati alla data del 30.9)



	Reclami anno 2017	Reclami anno 2018
	Totale	Totale
	<b>509</b>	<b>1.062</b>
		<b>+ 108%</b>
<b>Statistiche relative alle cause dei reclami</b>		
<b>Negato imbarco (art.4)</b>	<b>39</b>	<b>28</b>
<b>Cancellazione del volo (art.5)</b>	<b>135</b>	<b>553</b>
<b>Ritardo del volo in partenza (art.6)</b>	<b>296</b>	<b>465</b>
<b>Ritardo del volo in arrivo (art.6)</b>	<b>33</b>	<b>13</b>
<b>Mancata informazione (art.14)</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

## RECLAMI RELATIVI AI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Dalle tabelle sopra riportate relative ai reclami di cui alla Carta dei diritti del passeggero Reg.UE 261/2004 (Reclami per Negato imbarco, Cancellazione del volo, Ritardo del volo e Mancata informazione sui diritti dei passeggeri) si nota un incremento dei reclami pervenuti relativamente alla **cancellazione del volo e al ritardo del volo in partenza** sia nel periodo gennaio-agosto che nel periodo di picco stagionale.

Rispetto allo scorso anno si nota, invece, un decremento relativamente al reclamo per mancata informazione sui diritti dei passeggeri.

Ciò è anche dovuto alla pressione esercitata da ENAC sui vettori nel corso dell'anno precedente su questo aspetto.



# RECLAMI RELATIVI AI DIRITTI DEL PASSEGGERO

Si rammenta, inoltre, che una delle maggiori cause di ritardo dei voli nella prima parte dell'anno 2018 è stata dovuta a problematiche connesse con gli scioperi ATC avvenuti in Francia e a Marsiglia in particolare.





## Sintesi stagionale

- Mercato in crescita.
- Aumento dei passeggeri internazionali rispetto ai nazionali.
- Nel mercato nazionale la quota percentuale dei passeggeri dei vettori low cost ha superato quella dei vettori tradizionali.
- Il cargo è sostanzialmente stabile.
- Le chiamate al numero verde dell'ENAC hanno riguardato principalmente il settore dei diritti dei passeggeri (ritardi e cancellazioni dei voli).





**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**