

BILANCIO SOCIALE 2012

01 L'identità e la Missione dell'Ente	125
02 Le risorse umane	126
03 Le risorse finanziarie	129
04 Gli Stakeholder	130
05 Il Piano della Performance	131
06 La Trasparenza	133
07 La Carta dei Servizi	134
08 La tutela dei diritti del Passeggero	136
09 La tutela del diritto alla mobilità	143
10 L'informazione e la comunicazione	144
11 La Sala Crisi	148
12 L'attività legale	150
13 La sicurezza delle infrastrutture di volo	153
14 Le attività ispettive aeroportuali	155
15 Gli investimenti infrastrutturali negli aeroporti	157

Il Bilancio Sociale dell'ENAC, giunto alla sua 4^a edizione, traccia analiticamente alcuni dei temi del mandato istituzionale ed è lo strumento con il quale l'Ente dà volontariamente conto del proprio impegno e delle proprie azioni nei confronti del pubblico di riferimento e delle Istituzioni.

Il Bilancio Sociale, infatti, rappresenta un'occasione per fornire al cittadino utente, in base al principio della massima trasparenza amministrativa, una sintesi di alcune delle attività svolte dall'Ente nel corso dell'anno, in attuazione della propria Missione, per stabilire un punto di accesso e di conoscenza e per rafforzare la percezione pubblica sul ruolo dell'ENAC.

Attraverso questa analisi vengono esplicitate, ci auguriamo in maniera comprensibile ai non addetti ai lavori, le attività svolte a favore dello sviluppo del settore, a garanzia della sicurezza dei voli, dell'efficienza degli aeroporti, della tutela dei diritti dei passeggeri, con particolare attenzione alle persone con disabilità o a ridotta mobilità, del rispetto del diritto dei cittadini di poter circolare e della salvaguardia dell'ambiente.

Con l'obiettivo di garantire maggiore trasparenza e chiarezza sulle nostre funzioni, rivolgendoci sia agli esperti del comparto sia a tutti quegli utenti che vogliono conoscere più da vicino il settore del trasporto aereo, nel novembre 2012 abbiamo attivato sul nostro portale una finestra multimediale, Enac Channel su YouTube, attraverso la quale rendiamo disponibili contenuti audio video relativi non solo alle attività dell'Ente, ma anche a temi di attualità riguardanti il settore.

È proseguito il forte impegno dell'Ente a favore dei diritti dei passeggeri e in particolare di coloro che hanno disabilità o ridotta mobilità (PRM). In maggio è stata avviata una campagna informativa "Mobilità nella disabilità", che ha visto il coinvolgimento di compagnie aeree, gestori aeroportuali e associazioni, sull'appropriato utilizzo dell'assistenza speciale gratuita in volo e in aeroporto.

A dicembre, invece, è stata presentata, in occasione della "Giornata Internazionale dei diritti delle persone con disabilità", un'applicazione multimediale, disponibile in 4 lingue, dal titolo ENAC PRM, con indicazioni pratiche per la richiesta dell'assistenza speciale e scaricabile gratuitamente dalle più comuni piattaforme informatiche.

Questi progetti si affiancano a numerose altre iniziative realizzate dall'Enac nella convinzione che un cittadino più informato sia un cittadino più consapevole dei propri diritti.

Alessio Quaranta

Direttore Generale dell'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

L'identità e la Missione dell'Ente

L'ENAC agisce come Autorità unica di regolazione tecnica, certificazione, vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile in Italia nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti. Gli obiettivi primari del mandato istituzionale sono posti in evidenza nella Missione e individuati in cinque aree strategiche.



Nello svolgimento della propria attività istituzionale di regolazione e di controllo del settore aereo l'Ente promuove lo sviluppo dell'aviazione civile, garantendo al Paese, in particolare agli utenti ed alle imprese, la sicurezza dei voli, la tutela dei diritti, la qualità dei servizi e l'equa competitività nel rispetto dell'ambiente.

LE AREE STRATEGICHE

Safety - Sviluppo della sicurezza in termini di tutela dell'incolumità delle persone coinvolte nelle operazioni aeronautiche.

Security - Sviluppo della sicurezza in termini di prevenzione e di neutralizzazione delle azioni illecite.

Qualità dei servizi - Incremento del livello qualitativo dei servizi di trasporto aereo e aeroportuali e alla tutela dei diritti del passeggero.

Equa competitività - Realizzazione di condizioni che consentano una maggiore competitività degli operatori aeronautici al fine di migliorare l'efficienza economica dell'aviazione civile nazionale.

Tutela dell'ambiente - Compatibilità dello sviluppo del trasporto aereo con la tutela dell'ambiente.

A livello internazionale l'ENAC fa riferimento a organismi con cui intrattiene continui rapporti di confronto e collaborazione e nei quali ricopre posizioni di leadership:

- ICAO (International Civil Aviation Organization), Agenzia specializzata delle Nazioni Unite con il compito di definire gli standard normativi e tecnici comuni nel settore dell'aviazione civile applicabili a tutti gli Stati aderenti. Membro del Consiglio dell'ICAO, l'Italia apporta il proprio contributo nei settori delle tecnologie e delle politiche di sviluppo;
- EASA (European Aviation Safety Agency), Ente giuridico che si occupa di definire i livelli comuni di sicurezza e di protezione ambientale nel settore dell'aviazione civile tra i Paesi aderenti all'Unione europea;
- ECAC (European Civil Aviation Conference), organizzazione intergovernativa che si pone quale punto di convergenza della cooperazione in materia di trasporto aereo a livello paneuropeo. Si prefigge il compito di assicurare uno sviluppo sicuro ed efficiente del trasporto aereo in Europa tramite l'armonizzazione delle politiche dei Paesi membri relative alla safety, alla security e alla tutela dell'ambiente. L'ECAC, inoltre, rappresenta un foro di discussione volto a promuovere anche la cooperazione con i Paesi Terzi e l'industria del settore;
- EUROCONTROL (European Organisation for the Safety of Air Navigation), organismo che coordina e pianifica l'attuazione di un sistema europeo uniforme per la gestione del traffico aereo. In questa ottica si prefigge: la standardizzazione dei regolamenti nazionali in merito all'utilizzo dello spazio aereo, la formazione del personale che si occupa nei diversi Stati del controllo del traffico aereo, la ricerca, la sperimentazione e la simulazione di nuovi sistemi di controllo.

Le risorse umane

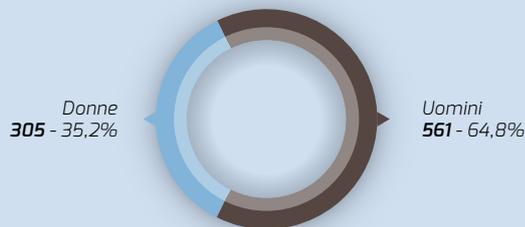
Nell'espletare le proprie funzioni l'ENAC può contare su una dotazione organica specializzata. Il personale dipendente dell'Ente in servizio al 31 dicembre 2012 è pari a 866 unità articolato in quattro aree di attività.

AREE DI ATTIVITÀ	UNITÀ	%
Dirigenziale	50	5,8
Professionale (di cui 143 laureati e 43 diplomati)	186	21,5
Operativa (di cui 12 ispettori di volo e 213 ispettori ENAC)	225	26,0
Tecnico economico-amministrativa	405	46,7
Totale	866	

Distribuzione territorio



Sesso



FORMAZIONE

Le attività di formazione, avviate o in prosecuzione, nel corso dell'anno sono state quelle, di massima,

previste e programmate nel "Piano delle attività di formazione del 2012".

In linea con l'orientamento dell'Ente in tema di formazione, anche nel 2012 il personale è stato coinvolto in percorsi formativi destinati a tutte le categorie professionali dell'Ente.

Per il personale professionista appartenente al settore aeronautico e infrastrutturale sono stati effettuati interventi formativi sia basilari sia specialistici nonché di aggiornamento. In particolare sono state effettuate 5 diverse edizioni, indirizzate al personale professionista e delle segreterie tecniche delle Direzioni Operazioni, di un corso dedicato al sistema EMPIC¹ con l'intento di fornire gli elementi teorico-pratici relativi all'adozione del modulo basilare di gestione delle anagrafiche di imprese e del personale implicato nelle attività di certificazione (Customer Management - CM) e del modulo relativo alle attività di Organization Approvals and Surveillance (OAS) per la Parte 145.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del personale professionista del settore aeronautico e infrastrutturale, nonché degli ispettori di volo, sono state attivate 2 edizioni del corso Tecniche di audit. Inoltre sono stati avviati corsi su specifiche tematiche quali:

- Flight Crew Licencing
- Project Certification Manager
- Electrical Wiring Interconnection System (EWIS)
- Type Certification
- Oversight Modifiche ai sistemi ATM

Nel corso dell'anno si è inoltre concluso l'intervento dedicato agli ispettori aeroportuali di tutte le aree (complessivamente 16 edizioni di cui circa il

¹ Sistema che si propone come soluzione software centrale integrata per gestire e monitorare l'applicazione di regolamentazioni nell'aviazione civile in sintonia con gli standard sia EASA che dei maggiori organismi internazionali (ICAO, JAA ed Eurocontrol). Tale soluzione è stata condivisa dall'ENAC (supportato dal parere favorevole dell'Ente nazionale per la digitalizzazione della pubblica amministrazione - DigitPA) che ha individuato in EMPIC-EAP il sistema di gestione dei dati inerenti le attività di Organization Approval and Surveillance, Personnel Licensing e Technical Areas.

40% svolte nel 2012) finalizzato a integrare la formazione tecnica e sviluppare le capacità per accrescere l'autorevolezza del ruolo. Sono inoltre continuate le attività dedicate agli ispettori del Nucleo Centrale Ispettivo (NCI) in termini di qualificazione oltre che di aggiornamento.. Sono state completate le previste 17 edizioni inerenti la riforma della legge 241/90, percorso che ha coinvolto tutti i funzionari tecnico-amministrativi dell'Ente.

Altri importanti percorsi formativi hanno interessato un consistente numero di dipendenti, in particolare:

- un corso esperienziale, completato nel 2012, sulle modalità di gestione delle riunioni di lavoro rivolto sia al management dell'Ente, sia ai titolari di incarichi non dirigenziali (tecnici-amministrativi e professionisti) nonché agli ispettori di volo;
- un corso, a partire dal 2012, reso obbligatorio dalla normativa in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (decreto legislativo n. 81/2008 e s.m.i.), destinato a tutti i dipendenti. Sono state previste 21 edizioni tra corsi base e di aggiornamento. In particolare i percorsi sono stati differenziati in coerenza con il rischio potenziale connesso ai diversi ruoli ricoperti (basso e medio rischio). Sono stati inoltre previsti moduli ad hoc destinati ai preposti alla sicurezza e al management;
- un training on the job sul nuovo applicativo contabilità costituito dai sistemi JSIAC-SIFE con l'obiettivo di agevolare una rapida familiarizzazione degli utenti con le interfacce dei nuovi strumenti software. Il percorso, suddiviso in moduli sulla base dei differenti profili di utenza, si è sviluppato nell'arco di 26 giornate d'aula:
 - Modulo A - contabilità generale e delle casse
 - Modulo B - gestione del bilancio
 - Modulo C - contabilità generale
 - Modulo E - aspetti specifici per gli utenti della Direzione contabilità e bilancio
 - Modulo F - fatturazione
 - Modulo I - gestione dei cespiti e dell'inventario

Sono state, infine, soddisfatte esigenze formative non programmate con l'apporto di società di formazione esterne, concernenti tematiche specialistiche quali, tra l'altro, gli appalti pubblici, i contratti pubblici di lavori, fornitura e servizi, il nuovo processo del lavoro, le novità concernenti la giurisprudenza amministrativa, la riforma sul processo civile, nonché tramite la partecipazione a convegni e seminari internazionali.

Di seguito una tabella riassuntiva delle suddette attività:

ATTIVITÀ FORMATIVE	(N. GIORNATE/UOMO)
Formazione del personale interno	337
Corsi esterni	141
Formazione interna con docenti esterni	1.498
Totale	1.976

Nel corso dell'anno, l'Ente ha inoltre erogato 5 giornate di formazione alla società Alenia sul Regolamento (CE) 1702/2003 che stabilisce le regole di attuazione per la certificazione di aeronavigabilità e ambientale di aeromobili e relativi prodotti, parti e pertinenze, nonché per la certificazione delle imprese di progettazione e di produzione.

TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO (STAGE)

Gli stage sono attività da considerare nell'ottica della responsabilità sociale in quanto rispondenti al bisogno dei giovani di orientarsi e prepararsi in vista dell'inserimento nel mondo del lavoro.

Con l'offerta di progetti formativi di completamento agli studi tradizionali e di tirocini per il conseguimento di specifiche abilitazioni, gli studenti possono orientarsi nel complesso sistema delle organizzazioni lavorative individuando gli ambiti in cui maggiore è la richiesta di risorse e competenze.

Attraverso varie Università italiane, Istituzioni e

programmi dedicati, l'ENAC continua a offrire agli studenti la possibilità di integrare la formazione con stage che permettono un'alternanza tra studio teorico e applicazione pratica delle conoscenze. L'esperienza di stage, che in ENAC coinvolge sia le strutture centrali che quelle territoriali, si con-

cretizza in un mutuo scambio tra elementi vitali e capacità operativa, apporto creativo ed esperienza consolidata; ne sono un esempio la produzione di contributi originali da parte di alcuni stagisti e dei loro tutor quale risultato di esperienze particolarmente positive.

MAPPA DEGLI STAGE AVVIATI IN ENAC NELL'ANNO 2012		
Università	Corso di Laurea	Sede stage
Enna Kore	Giurisprudenza	Catania
	Catania	Catania
	Giurisprudenza	Torino
	Catania	Roma
La Sapienza	Architettura e ingegneria edile	Roma
	Roma	Roma
	Ingegneria aeronautica	Roma
	Roma	Roma (proroga)
	Archivistica e biblioteconomia	Roma
Luiss Guido Carli	International business	Roma
Messina	Giurisprudenza	Catania
Federico II	Economia	Roma (proroga)
Tor Vergata	Giurisprudenza	Roma
	Economia aziendale	Roma
Numero complessivo stagisti: 14		

Le risorse finanziarie

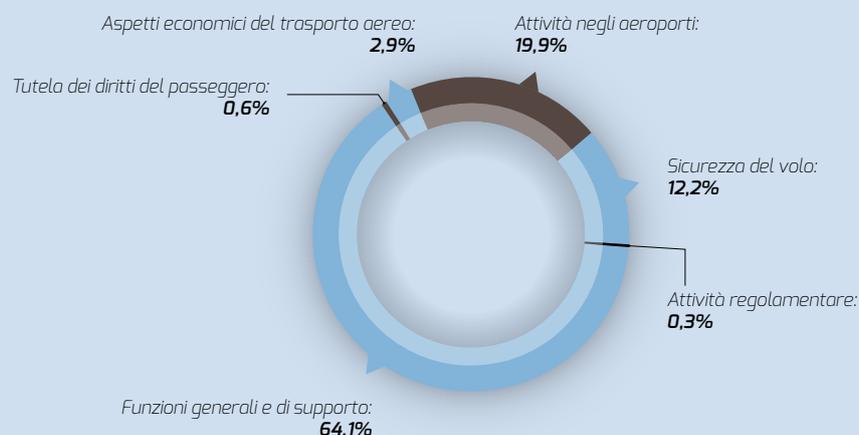
Le fonti di finanziamento dell'ENAC sono prevalentemente di due tipologie: finanziamenti pubblici ed entrate dell'Ente.

Sono utilizzate in parte per il funzionamento dell'amministrazione e, in parte, per la realizzazione delle attività connesse ai compiti istituzionali dell'Ente. Nel grafico sono riportate le percentuali delle risorse destinate ai diversi settori di competenza dell'ENAC. Tale ripartizione evidenzia, inoltre, la rilevante quota dei finanziamenti pubblici indirizzata alla realizzazione di opere infrastrutturali e gestita dall'ENAC solo a tale scopo (i dati sono riferiti alla previsione definitiva 2012).

Suddivisione entrate ENAC nel 2012

FINANZIAMENTI PUBBLICI		ENTRATE ENAC	
Finanziamenti erogati dall'Unione europea a favore della realizzazione di progetti infrastrutturali	€ 7.703.000,00	TRASFERIMENTI	
		Trasferimenti da parte dello Stato connessi all'espletamento dei compiti istituzionali dell'Ente	€ 22.948.478,00
Finanziamenti nazionali per investimenti aeroportuali: quota di cofinanziamento dei PON	€ 7.703.000,00	ENTRATE PROPRIE	
		Canoni per la concessione delle gestioni aeroportuali (legge 2 agosto 1985, n. 449, art. 7 successivamente integrata e modificata)	€ 33.652.600,00
Trasferimento ordinario in conto capitale	€ 12.685.158,00	Contributo compensazione minori entrate (legge 2 dicembre 2005, n. 248)	€ 40.942.005,00
		Tariffe per le prestazioni di servizi	€ 19.993.540,00
		Contributi, diritti di certificazione e documentazione degli iscritti a registri e albi	€ 600.000,00
		Interessi che si maturano sui prestiti, sui mutui ipotecari e sui conti correnti	€ 163.100,00
		Redditi dei beni immobili di proprietà dell'Ente	€ 88.000,00
		Altri proventi	€ 1.014.070,00
Totale	€ 28.091.158,00	Totale	€ 119.401.793,00
		TOTALE € 147.492.951,00	

La destinazione delle entrate per settore di competenza ENAC nell'anno 2012



Gli Stakeholder

Gli Stakeholder sono tutti i soggetti portatori d'interesse, a diverso titolo, verso le attività, i servizi e i risultati realizzati dall'ENAC.

Il portafoglio degli Stakeholder è suddiviso in 6 Categorie raggruppate in 3 Classi omogenee secondo il tipo di interazione con l'ENAC:

- Operatori del settore dell'aviazione civile
 - Fornitori di beni / servizi
 - Associazioni di settore
 - Dipendenti

- Normatori
 - Referenti Istituzionali
 - Regolatori
- Beneficiari
 - Utilizzatori/beneficiari ultimi dei servizi dell'ENAC.

In sede di pianificazione strategica, utilizzando lo strumento della matrice di posizionamento interesse / influenza introdotta dalla Copenhagen Charter, ogni anno viene effettuata l'analisi degli Stakeholder, finalizzata all'individuazione di quelli strategici (i più importanti, con maggiore influenza e interesse sulle specifiche attività) nei confronti dei quali indirizzare la strategia dell'Ente.

Stakeholder strategici dell'ENAC				
	CATEGORIA	NOME	NATURA	
OPERATORI	Dipendenti	ENAC	Individui	
	Fornitori di beni/servizi	Società di gestione tecnica e di manutenzione aeromobili	Società	
		Produttore di aeromobili	Società	
		Società di servizi di security	Società	
		Operatore aereo	Società	
		Fornitore di servizi di navigazione aerea	Ente	
		Prestatore di servizi di handling	Società	
		Gestore aeroportuale	Società	
		ASSOCLEARANCE	Associazione	
		Associazioni di categoria/sindacati	Associazione	
NORMATORI	Referenti Istituzionali	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	Ente	
		Ministero dell'Interno	Ente	
		Ministero degli Affari Esteri	Ente	
		Polizia di Stato	Ente	
		Guardia di Finanza	Ente	
		Ministero della Salute	Ente	
		Ministero dell'Economia e delle Finanze	Ente	
		Vigili del Fuoco	Ente	
		Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del Mare	Ente	
		Ministero della Difesa	Ente	
		Agenzia delle Dogane	Ente	
		Regioni ed Enti Locali	Ente	
		CIPE	Ente	
		Protezione Civile	Ente	
		Dipartimento Funzione Pubblica	Ente	
		Aeronautica Militare	Ente	
		Ministero dello Sviluppo Economico	Ente	
		Regolatori	ICAO	Ente
			Commissione europea	Ente
			EASA	Ente
	ECAC		Ente	
	EUROCONTROL		Ente	
	BENEFICIARI	Utilizzatori/beneficiari dei servizi	Passeggero	Individui
			Popolazione adiacente aeroporti	Individui
			Personale di volo	Individui
Operatore economico			Individui	
Agente regolamentato (security)			Società	

Il Piano della Performance



A gennaio 2012 è stato pubblicato per la seconda volta il Piano della Performance in attuazione di quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150. La riforma dispone, infatti, lo sviluppo di un sistema incentrato su un ciclo della performance, ovvero la definizione di un piano triennale strategico, un piano annuale operativo e un sistema di misurazione e valutazione delle performance organizzative e individuali, integrati nel Piano della Performance da approvare e pubblicare ogni anno. Il Piano ha visto il consolidarsi, all'interno dell'Ente, di una logica orientata allo sviluppo di modelli gestionali per la misura delle performance attraverso sistemi di pianificazione e controllo strategico e operativo, integrati a sistemi di valutazione delle performance organizzative e individuali, al fine di fornire ai cittadini uno strumento che consenta loro, attraverso una maggiore trasparenza e visibilità delle scelte politiche e strategiche, una visione consapevole della capacità di governo dell'Ente nel settore dell'aviazione civile.

Il processo di definizione delle priorità dell'ENAC per il triennio 2012-2014 risponde a molteplici strategie

a cui corrispondono altrettante sfide.

Innanzitutto, la sfida di proseguire nella promozione della sicurezza del settore del trasporto aereo, nella duplice accezione di safety e security. Tale sfida impone di affermare il concetto di una reale e fattiva logica di prevenzione per la tutela della safety (principi della risk-based regulation e della just culture) e di porre in essere, in tema di security, tutte le azioni che permettano di proseguire nell'opera di efficace prevenzione e neutralizzazione degli atti di interferenza illecita, in aeroporto e a bordo degli aeromobili, curando sempre i rapporti con l'industria per favorire lo sviluppo e l'impiego delle tecnologie innovative, per la sicurezza del volo e a tutela dell'ambiente.

E ancora, la sfida di rendere sempre più sinergica ed efficace l'interazione con tutti gli operatori del sistema dell'aviazione civile, in particolare con i gestori aeroportuali, per far sì che l'aeroporto risponda pienamente alle aspettative dei passeggeri e di tutti i soggetti che quotidianamente vi lavorano.

Altro obiettivo che l'ENAC si è prefisso quale prioritario è quello di assumere sempre più un ruolo guida nel favorire e governare la capacità di sviluppo infrastrutturale del sistema aeroportuale. Ciò affinché gli investimenti avvengano in tempi rapidi e certi e l'aeroporto abbia dimensioni coerenti ai volumi di traffico sempre più elevati, nella consapevolezza che il Paese necessita di un sistema aeroportuale rinnovato ed efficiente in grado di dare una reale competitività funzionale al sistema della mobilità anche attraverso una maggiore integrazione delle differenti modalità di trasporto.

Il proseguimento, poi, della sfida basata sulla centralità del passeggero e sulla qualità dei servizi offerti: l'ENAC, infatti, persegue l'obiettivo di assicurare adeguati livelli qualitativi e quantitativi dei servizi aeroportuali mediante un'attività di vigilanza sul rispetto della Carta dei servizi aeroportuali e dei Diritti del Passeggero, nonché quello di tutelare il diritto alla mobilità in caso di sciopero e di salvaguardare il principio della continuità territoriale.

L'Ente si è proposto di cogliere tutte queste sfide con

l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze dei vari Stakeholder istituzionali, degli operatori aeroportuali e dei passeggeri.

Nell'analisi del Piano triennale 2012-2014 le strategie si sviluppano secondo le cinque aree strategiche fondamentali: safety, security, equa competitività, qualità dei servizi e tutela dell'ambiente, che caratterizzano la Missione dell'Ente e che trovano compiuta definizione in azioni strategiche prioritarie, con relativa definizione degli indicatori di performance e dei relativi target.

Nel corso della pianificazione strategica 2012-2014, inoltre, è stata creata una sesta area strategica cosiddetta trasversale, per la quale, all'interno del Piano, non esiste una mappa strategica ad hoc in quanto gli obiettivi strategici che a essa si riferiscono, proprio per la natura trasversale che li caratterizza, sono presenti in tutte le cinque mappe strategiche definite nel Piano e fanno riferimento alle due prospettive definite Competenze e Sviluppo Interno e Risorse Umane e Finanziarie.

Per ciascuna azione strategica, correlata ad un obiettivo strategico, sono poi definiti uno o più obiettivi operativi annuali.

Ulteriore novità che ha visto un notevole sforzo coeso di tutte le Direzioni dell'Ente è rappresentata dal miglioramento della pianificazione operativa, ovvero lo sviluppo dei progetti nel quale specificare in maniera dettagliata la stima dei tempi e delle risorse occorrenti per la realizzazione dei vari obiettivi operativi. Nel corso dell'anno è stato gestito il piano operativo 2011 sia attraverso il coinvolgimento di tutto il personale dell'Ente nel raggiungimento degli obiettivi operativi che attraverso una continua attività di monitoraggio e confronto con l'Organismo Interno di Valutazione (OIV). La Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità dell'Amministrazione Pubblica (CIVIT), nello svolgimento dell'attività di monitoraggio dell'avvio del ciclo della performance 2012, ha esaminato i relativi documenti inviati dall'ENAC e ha formulato le proprie valutazioni, pubblicate nel Rapporto individuale sull'avvio del ciclo di gestione della performance 2012 - ENAC del dicembre 2012.

Il Rapporto fornisce informazioni di dettaglio utili in termini di criticità e punti di forza, al fine di favorire il percorso di miglioramento già avviato.

Il Piano dell'ENAC è stato nuovamente valutato in maniera molto positiva.

Uno dei principali aspetti valutati positivamente del Piano della Performance 2012-2014 dell'ENAC risultano essere le modalità di definizione e revisione della nuova generazione degli obiettivi strategici, risultato di un processo di consolidamento, sintesi e condivisione dei fattori emersi dell'analisi del contesto interno ed esterno realizzata lo scorso anno (analisi condotta con la partecipazione di tutte le Strutture Centrali e la Direzione Generale attraverso la compilazione della matrice SWOT) che ha permesso di identificare i fattori di Opportunità, Minaccia, Forza e Debolezza e il relativo impatto sugli ambiti interni o processi.

A ciò si aggiunge la presenza di una chiara e precisa descrizione delle modalità di coinvolgimento degli Stakeholder.

È stata apprezzata, inoltre, la presenza di indicatori di outcome, aspetto presente in un ridotto numero di amministrazioni, che consente di misurare gli impatti che l'amministrazione genera sul territorio di riferimento e, quindi, sugli Stakeholder.

Sempre nel 2012 è stata pubblicata la Relazione sulla performance ENAC 2011, la cui validazione da parte dell'OIV ha formalmente chiuso il ciclo della performance 2011.

Contestualmente, ha preso il via il nuovo ciclo della performance 2013, attraverso l'espletamento di tutte quelle attività finalizzate alla definizione e formalizzazione del Piano della Performance ENAC 2013-2015.

La Trasparenza



L'art. 11, comma 1 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 definisce la trasparenza *“come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità”*.

Avvalendosi di vari strumenti tra cui il sito internet, workshop e seminari organizzati su temi di particolare interesse nonché pubblicazioni, l'ENAC, in un'ottica di trasparenza istituzionale, si impegna costantemente per informare in modo chiaro e completo i cittadini, gli operatori, le associazioni di settore, i portatori di interesse: i propri Stakeholder.

I criteri di indipendenza, trasparenza e non discriminazione, espressioni di una nuova cultura della regolazione, hanno ispirato l'ENAC fin dalla sua costituzione nel 1997.

La comunicazione, in tale contesto, ha svolto un ruo-

lo strategico, contribuendo a rafforzare la credibilità dell'Ente e, allo stesso tempo, a far recepire la certezza e la solidità della stessa regolazione presso istituzioni, imprese e consumatori.

È seguita, poi, una fase più matura della regolazione, volta al completamento del quadro normativo, alla liberalizzazione dei mercati, allo sviluppo di un'efficace azione di monitoraggio e vigilanza, rafforzando al contempo il proprio ruolo di garante degli utenti, con particolare attenzione alle fasce più deboli.

Un pubblico sempre più vasto ha avuto così la possibilità di fruire di informazioni sempre immediate e complete in merito alle novità introdotte. Il cittadino-utente non è più il semplice destinatario di un servizio, ma diventa attore principale che, informato e consapevole, può agire al meglio il suo ruolo sul mercato.

L'ENAC organizza incontri periodici con le Istituzioni, gli operatori di settore e i principali organi di stampa per verificare il funzionamento del comparto soprattutto nei periodi di maggiori punte di traffico.

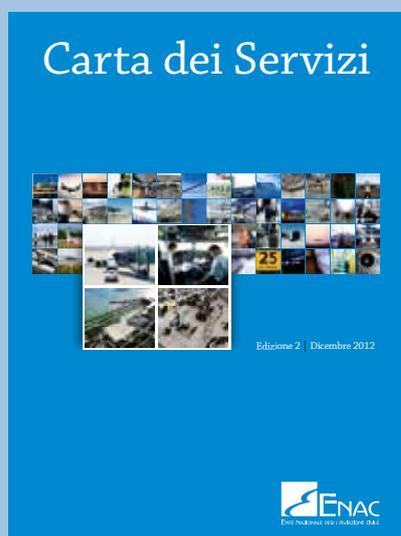
A partire dal 2011, inoltre, l'Ente organizza le cosiddette Giornate della Trasparenza rivolte ai propri Stakeholder.

Due le Giornate organizzate nel 2012 nel corso delle quali, tra i momenti più significativi, si ricordano la presentazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014; il Piano della Performance 2012-2014, la Relazione consuntiva dell'anno 2011, i risultati del Questionario di rilevazione sulla qualità dei servizi ENAC, somministrato a un numero rappresentativo di Stakeholder, il Report sugli Indicatori di qualità dei servizi forniti ai passeggeri dai gestori aeroportuali e la presentazione della seconda edizione della Carta dei Servizi dell'Ente.

L'ENAC continua nella pubblicazione, pur non sussistendo alcun obbligo di legge al riguardo, del Rapporto annuale con l'obiettivo di un quadro di sintesi ed esaustivo dell'attività svolta.

L'Ente ha elaborato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014 e ha ampliato la sezione Trasparenza, valutazione e merito del proprio sito internet secondo le Linee Guida CIVIT.

La Carta dei Servizi



La Carta dei Servizi è uno strumento informativo per orientare l'utenza nella rete dei servizi resi e per far conoscere gli standard qualitativi che l'Ente si impegna a rispettare.

La Carta dei Servizi ENAC, giunta nel 2012 alla seconda edizione, intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. Attraverso la Carta l'Ente individua, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche effettuate sui livelli di qualità raggiunti.

L'obiettivo è il miglioramento dei servizi stessi, secondo quanto previsto dalle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CiVIT.

Nell'ambito delle attività di regolazione tecnica, certificazione, autorizzazione, vigilanza e controllo che l'ENAC svolge nel settore dell'aviazione civile in Italia, i servizi considerati nella Carta sono stati individuati tra quelli di maggiore impatto sull'utenza.

Per ciascun servizio è stata realizzata una scheda analitica che riporta:

- Denominazione del servizio;

- Macroservizio;
- Area strategica;
- Descrizione;
- Output;
- Tipologia di utenza;
- Direzione responsabile;
- Pagina web del servizio;
- Dimensione e sottodimensione della qualità;
- Indicatore;
- Formula indicatori;
- Valore programmato;
- Valore rilevato nel corso del 2012.

In totale sono 43 i servizi per i quali viene istituito il monitoraggio della qualità. Comprendono tutti i principali settori di azione dell'Ente, dalle certificazioni degli aeromobili e delle imprese aeronautiche, alle licenze di pilotaggio, alla trattazione dei reclami dei passeggeri a seguito di disservizi aeroportuali e dei vettori aerei.

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

A partire dal 1° gennaio 2012 l'ENAC ha svolto un'attività di monitoraggio continuo per la verifica dei livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi considerati.

Il sistema di monitoraggio ha individuato nel 2011 la dimensione Tempestività e ha previsto lo sviluppo di tre distinte fasi operative:

- progettazione della metodologia di raccolta e di analisi dei dati;
- raccolta, verifica e approvazione dei dati relativi agli indicatori;
- analisi dei dati raccolti.

Il documento contenente l'analisi della metodologia di monitoraggio degli standard e il relativo report, illustrati nel corso della 2ª Giornata della Trasparenza 2012, sono disponibili sul sito web dell'Ente.

Le sottodimensioni riferite all'Accessibilità e alla Trasparenza sono state inserite per la prima volta nella secon-

da edizione della Carta dei Servizi, pertanto i valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013. L'ENAC assicura, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., il rispetto dei termini dei procedimenti amministrativi di competenza secondo quanto

specificato nel relativo regolamento pubblicato sul sito dell'Ente nella sezione Normativa ENAC. A titolo di esempio si riporta di seguito la scheda analitica relativa al servizio Immatricolazione Aeromobili.

Immatricolazione Aeromobili	
Macro servizio	Immatricolazione
Area strategica	Equa competitività
Descrizione	Verifica dei requisiti, previsti dalla normativa vigente, finalizzata all'ammissione alla navigazione degli aeromobili previa iscrizione di un aeromobile nel Registro Aeronautico Nazionale e attribuzione delle marche di nazionalità e immatricolazione
Output	Certificato di Immatricolazione
Tipologia di utenza	Proprietario aeromobile
Direzione competente	Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti
Pagina web del servizio	http://www.enac.gov.it/La_Comunicazione/Trasparenza,_valutazione_e_merito/Qualit-13-_dei_Servizi_Enac/Carta_dei_Servizi/Elenco_dei_Servizi/info627427935.html

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE	INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGR.TO	VALORE RILEVATO 2012
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	Numero giorni di effettiva apertura dell'ufficio / numero giorni previsti di apertura dell'ufficio	100%	n.d. ³
	Accessibilità multicanale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	100%	n.d. ³
Tempestività ¹	Tempestività	Tempo di rilascio del certificato	Media del tempo necessario per l'emissione dei provvedimenti	7	3
Trasparenza ²	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la Direzione responsabile	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Pagina web del servizio	Pubblicazione sul sito web degli aggiornamenti della pagina web del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	10	n.d. ³

Note:

¹ 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.

² Il numero dei giorni necessari per l'aggiornamento del sito web si calcola dal momento della ricezione della richiesta da parte della Redazione web.

³ I valori programmati saranno oggetto di monitoraggio nel 2013.

La tutela dei diritti del Passeggero

Attaverso la verifica dell'applicazione della normativa comunitaria e nazionale e attraverso le proprie attività di informazione e comunicazione, l'ENAC vigila sulla qualità dei servizi aeroportuali offerti all'utenza e sulla tutela dei diritti dei passeggeri aerei.

In tale contesto, l'ENAC è stato individuato dallo Stato italiano quale Organismo responsabile della corretta applicazione del regolamento (CE) dell'11 febbraio 2004, n. 261 che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e del regolamento (CE) del 5 luglio 2006, n. 1107 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.

Nel 2012, a seguito della rilevazione dell'esiguo numero di PRM (Passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta) che hanno utilizzato il mezzo aereo rispetto al numero globale dei passeggeri, l'Ente ha ritenuto di rafforzare l'informazione sulle tutele previste nel trasporto aereo dal relativo regolamento.

regole comuni che prevedono l'assistenza speciale per rispondere alle esigenze dei PRM che ne devono comunque fare richiesta preventiva.

I dati rilevati hanno evidenziato che la percentuale di PRM che richiedono in anticipo l'assistenza è risultata essere a livelli che impattano negativamente sulla qualità e sulla sostenibilità da parte degli operatori dell'intera procedura di erogazione del servizio di assistenza dedicato. Ulteriori iniziative sono quindi state messe in campo nel 2012 per agevolare in modo sempre più significativo l'utilizzo del mezzo aereo da parte dei PRM:

- realizzazione della nuova sezione del sito internet dedicata alla campagna informativa Mobilità nella Disabilità con produzione di opuscoli dedicati;
- organizzazione del 44° incontro del gruppo di lavoro ECAC-FAL sulle facilitazioni nel trasporto aereo. Tale gruppo affronta le tematiche relative alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, oltre che problematiche legate al trasporto via aerea di merce e quelle relative alle procedure di controllo alle frontiere in aeroporto. L'ENAC ha la presidenza del sottogruppo PRM;
- partecipazione con un proprio spazio espositivo alla prima edizione nazionale della fiera evento Reatech Italia - soluzioni per l'accessibilità, l'inclusione e l'autonomia, organizzata allo scopo di promuovere la conoscenza dei diritti previsti dalle normative comunitarie in tema di disabilità e trasporto aereo;
- somministrazione in sei aeroporti nazionali a 953 passeggeri PRM, campione rappresentativo a fini statistici, di un questionario/intervista relativo alle problematiche sull'assistenza;

	2010	2011	2012
Traffico commerciale complessivo internazionale e nazionale	138.909.695	147.946.210	146.000.783
Traffico complessivo PRM	654.477	720.609	719.157
Traffico PRM non prenotato	233.198	264.756	259.174

Per garantire l'utilizzo del mezzo aereo senza discriminazioni e senza costi addizionali l'Unione europea ha disposto, infatti, in tutti gli aeroporti comunitari

- promozione della quarta edizione della Giornata europea sui diritti dei Passeggeri con varie iniziative su sei dei principali aeroporti nazionali, in collaborazione con

Assaeroporti (Associazione delle società di gestione aeroportuale italiane), Adiconsum e ECC-Net (European Consumer Centres Network) che hanno visto la realizzazione in condivisione di opuscoli informativi sui diritti dei passeggeri in caso di disservizi nel trasporto aereo;

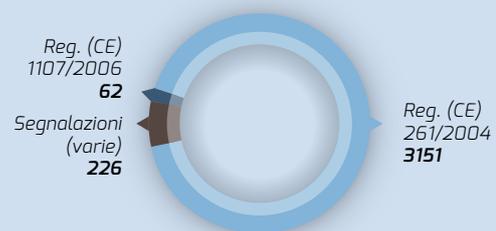
- emanazione di Linee Guida, a conclusione dei lavori di un tavolo ad hoc istituito con i gestori aeroportuali, per fornire informazioni standardizzate in tema di assistenze speciali ai PRM sui loro siti internet;
- promozione, in occasione della Giornata Internazionale dei diritti delle persone con disabilità, dell'iniziativa legata alla realizzazione, in diverse lingue, di un'applicazione multimediale per Apple, Android e Windows Phone finalizzata a rendere disponibili informazioni pratiche sull'utilizzo del mezzo aereo da parte dei PRM.



LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

L'ENAC, in qualità di Organismo responsabile della corretta applicazione dei regolamenti (CE) 261/2004 e (CE) 1107/2006 ha il potere di irrogare sanzioni amministrative nei confronti dei soggetti inadempienti.

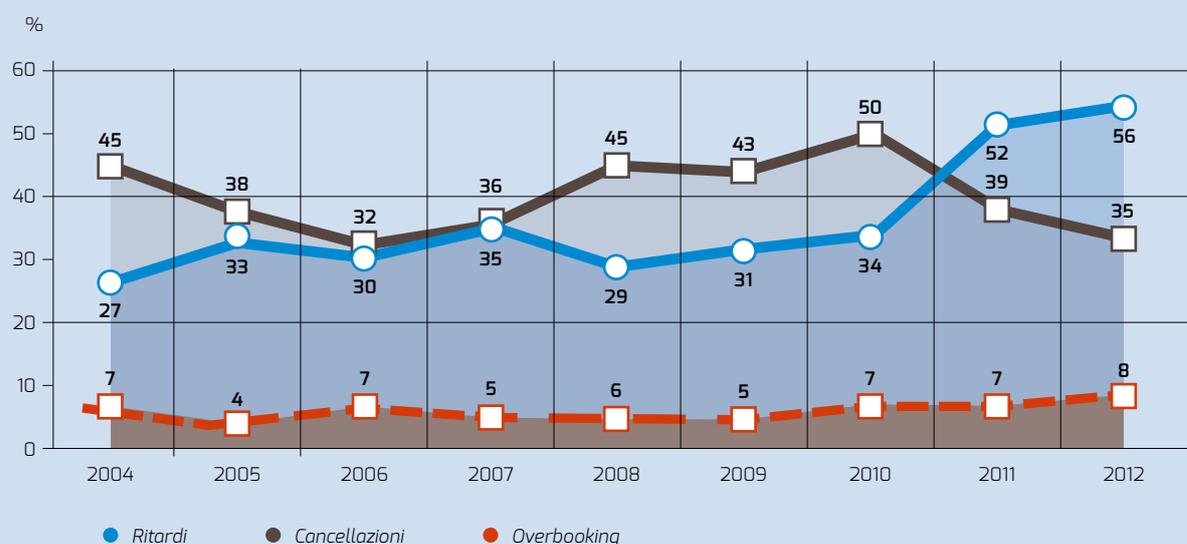
3439 moduli di reclamo registrati per l'anno 2012



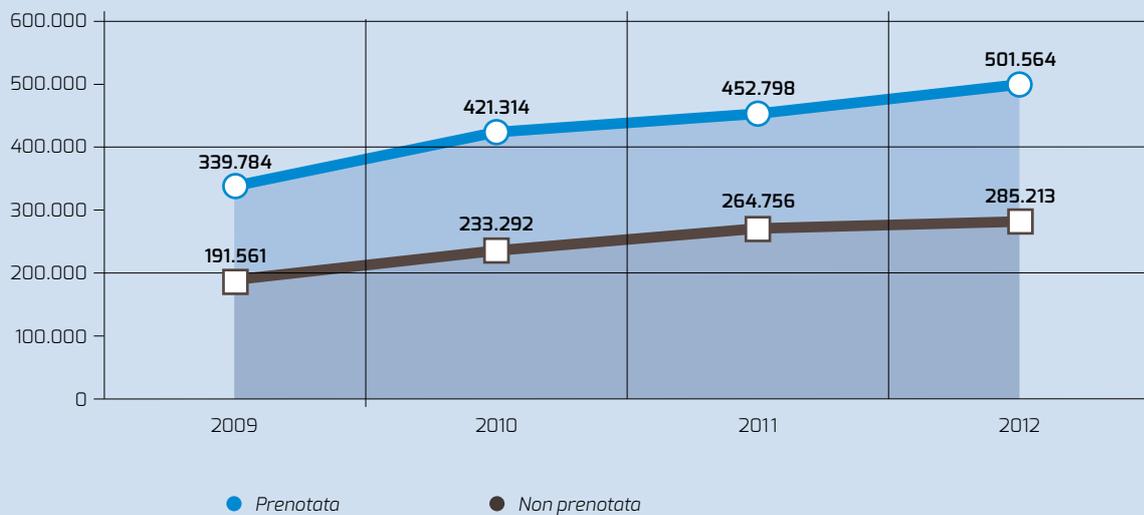
Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento, in percentuale, dei reclami ricevuti dall'ENAC negli anni 2004-2012 relativi ai disservizi per i quali il regolamento (CE) 261/2004 offre tutela:

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

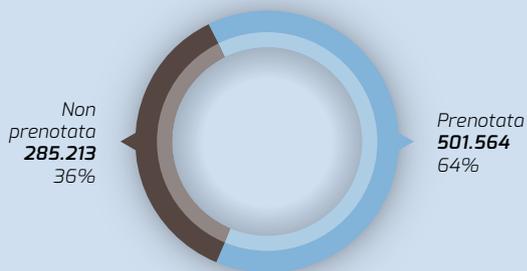
Reclami dei passeggeri con raffronto 2004-2012



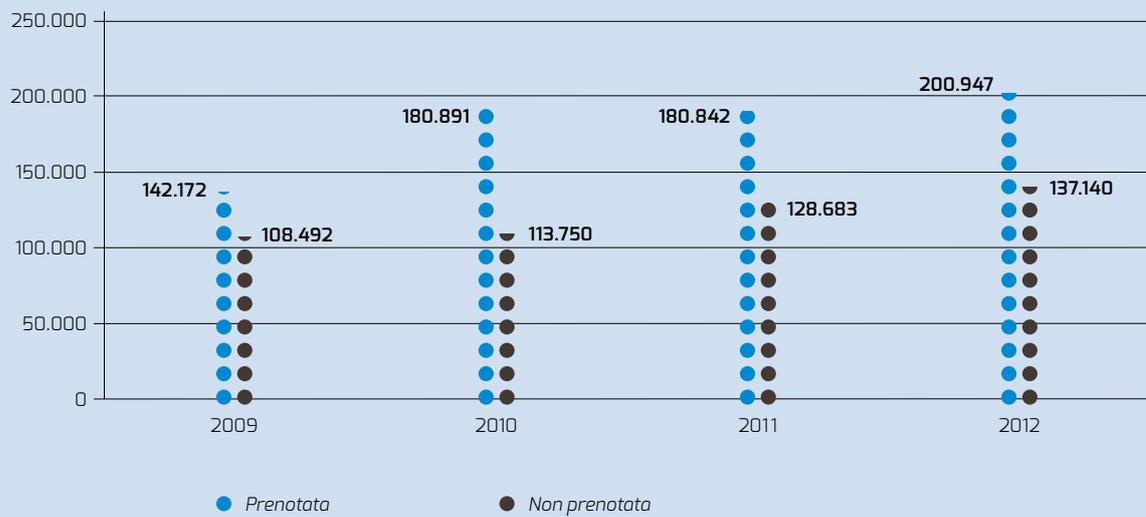
Assistenze totali



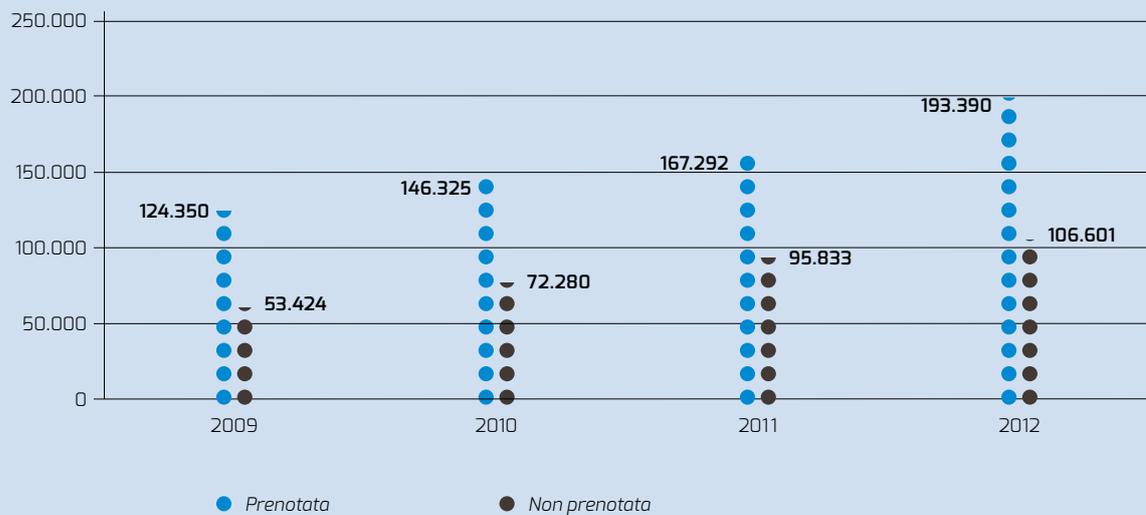
Assistenze 2012



Assistenze WCHR



Assistenze WCHS



Legenda

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

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

MONITORAGGIO LIVELLO DEI SERVIZI EROGATI

Nella pagine seguenti 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 scali individuati a campione e selezionati per area geografica.

Bergamo

	2007	2008	2009	2010	2011	Obiettivo 2012
● Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	1	1	0,3	0,2	0,2	0,2
● Bagagli disguidati complessivi	0,6	0,5	0,36	0,31	0,22	0,4
■ Tempi di riconsegna del primo bagaglio	10	16	9	12	13	14
● Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	17	20	14	15	17	18
● Percezione del livello di pulizia delle toilette	80	80	80,7	88,8	93,1	80
● Attesa in coda al check-in	9	13	12	12,21	11,26	12,3
● Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	2,3	4,14	10,52	8	4,28	12
● Attesa in coda controllo passaporti	2,51	3,37	3,05	2,52	3,48	3

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 in coda al posizionamento del suo bagaglio a mano sul nastro della macchina per il controllo radiogeno posto all'accesso dell'area imbarchi.

Pisa

	2007	2008	2009	2010	2011	Obiettivo 2012
● Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	0,7	1,1	1,07	0,8	0,7	0,6
● Bagagli disguidati complessivi	0,4	0,8	0,3	0,3	0,2	0,2
■ Tempi di riconsegna del primo bagaglio	18	19	19	18	18,49	18
● Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	23	24	23	23	22,41	23
● Percezione del livello di pulizia delle toilette	81,5	84,4	87,2	92	92	92
● Attesa in coda al check-in	8	9,35	7,5	9	8	8
● Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	5	5	4,3	4,3	4	4
● Attesa in coda controllo passaporti	3,13	4	3,31	3,3	3,3	3

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.

Palermo

	2007	2008	2009	2010	2011	Obiettivo 2012
● Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale	0,9	0,53	0,36	1,03	0,27	0,65
● Bagagli disguidati complessivi	2,3	1,47	0,9	0,2	0,04	0,5
■ Tempi di riconsegna del primo bagaglio	20	19	19	21	18,56	19
● Tempi di riconsegna dell'ultimo bagaglio	30	28	26	27	24,32	27,05
● Percezione del livello di pulizia delle toilette	66,8	82,7	70	65,6	81	84,25
● Attesa in coda al check-in	13,58	14,2	12,4	7,28	7,28	13,25
● Tempo di attesa al controllo radiogeno dei bagagli	8,07	6,4	6,9	3,06	4,45	6,1
● Attesa in coda controllo passaporti	11,02	10,2	11,46	5,21	7,52	7

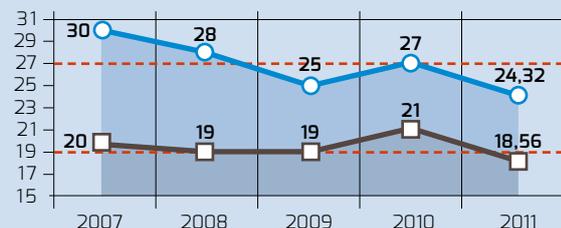
Ritardi nei voli dovuti al gestore aeroportuale



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 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 collegamenti da garantire per limitare i disagi al cittadino, assicurando:

- 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, in base a criteri commerciali, delle rotte da operare, si è registrata la diminuzione dei collegamenti meno appetibili (verso le isole, le regioni periferiche e le regioni in via di sviluppo) tale da compromettere il diritto alla mobilità.

NEL 2012

17 scioperi per i quali sono state effettuate valutazioni dei programmi di volo presentati dalle compagnie aeree per assicurare l'effettuazione di servizi essenziali

19.371.163,37 Euro spesi per oneri di servizio pubblico

11 convenzioni stipulate con le compagnie aeree

8 conferenze di servizi

25 interventi per garantire la corretta applicazione delle convenzioni

34.813 collegamenti assicurati con i finanziamenti statali

2.842.871 passeggeri trasportati sulle rotte onerate

L'informazione e la comunicazione

LE RELAZIONI CON L'UTENZA

Il servizio all'utenza ispirato ai principi di ascolto, attenzione, accesso, trasparenza e comunicazione è costantemente assicurato dall'ENAC con l'impegno di risorse e strumenti dedicati allo svolgimento delle specifiche attività di Relazioni con il Pubblico.

Sul sito istituzionale www.enac.gov.it sono disponibili i riferimenti degli Uffici ENAC aperti al pubblico, in particolare:

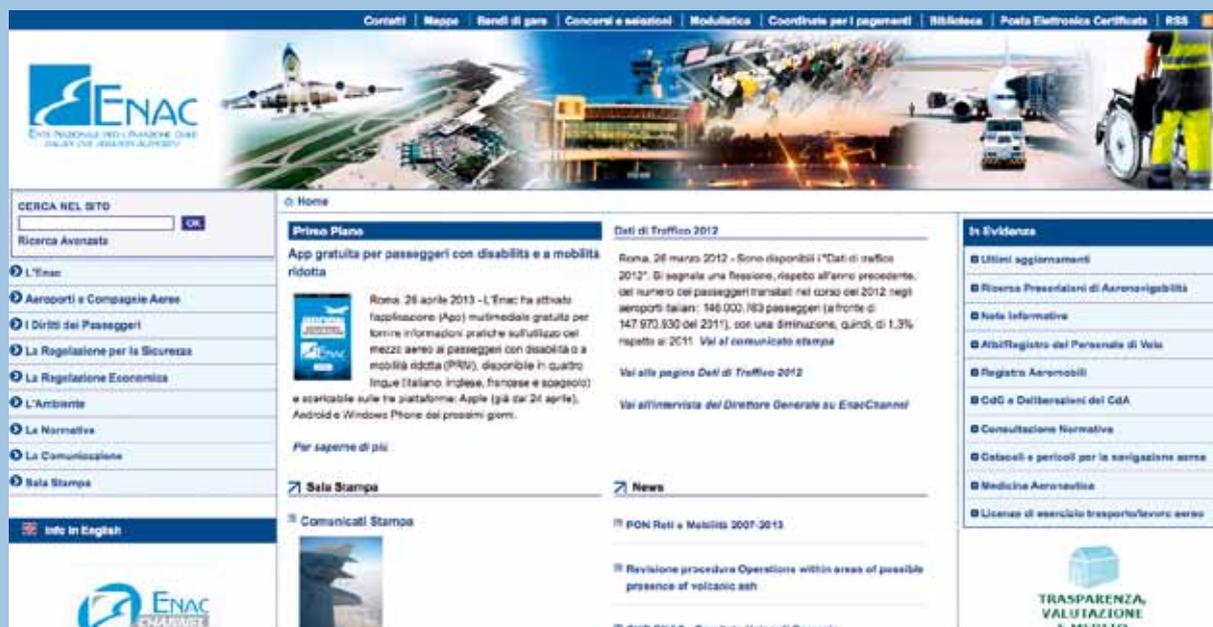
- l'Ufficio Comunicazione Istituzionale che svolge le funzioni di URP;
- l'Ufficio Gente dell'Aria;
- l'Ufficio Registro Aeromobili;
- la Direzione Regolazione Personale di Volo;
- le Direzioni Aeroportuali;
- le Direzioni Operazioni.

IL PORTALE WEB ENAC.GOV.IT

Il portale web, progettato con l'obiettivo di contribuire ad accrescere sia la conoscenza delle più signifi-

ficative tematiche dell'aviazione civile sia la soddisfazione dei cittadini, rappresenta uno dei principali strumenti di informazione e comunicazione dell'Ente. 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 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.

Il portale è organizzato per macro aree sulle principali attività relative al mandato istituzionale dell'Ente: Aeroporti e Compagnie Aeree, I Diritti dei Passeggeri, La Regolazione per la Sicurezza, La Regolazione Economica, L'Ambiente, La Normativa, La Comunicazione, Sala Stampa. È inoltre disponibile un'ampia e dettagliata sezione dedicata alla Trasparenza, valutazione e merito all'interno della quale l'ENAC rende conto del proprio operato rispondendo all'esigenza di una cultura della trasparenza e dell'integrità all'interno della PA, secondo i principi del decreto legislativo 150/2009 e seguendo le Linee Guida della CIVIT. In questa sezione trovano spazio tra l'altro il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012-2014 e il Piano della Performance 2012-2014.



Nel 2012 l'ENAC ha introdotto i Feed RSS, strumento di informazione che consente all'utente di non dover necessariamente accedere alle diverse sezioni per conoscere le novità pubblicate: tale attività viene svolta infatti dagli aggregatori che evidenziano gli aggiornamenti informativi presentandone, generalmente, il titolo, il sottotitolo e una breve descrizione, oltre al link alla notizia completa.

ENAC CHANNEL SU YOUTUBE



Nel 2012 l'ENAC ha avviato un progetto sperimentale denominato ENAC CHANNEL su YouTube con l'obiettivo di fornire un'informazione di servizio il più possibile diretta ed efficace per affiancare il cittadino-utente nel comprendere le attività dell'Ente e il funzionamento del settore.

Il palinsesto di ENAC CHANNEL, oggetto di aggiornamento continuo, contiene servizi audio-video istituzionali, la rassegna stampa radio-televisiva, approfondimenti e videointerviste ai vertici e ai dirigenti dell'Ente su temi complessi e sensibili caratteristici del trasporto aereo.

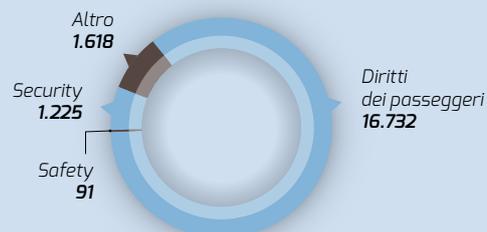
IL NUMERO VERDE 800 898 121

Il Numero Verde dell'ENAC 800 898 121 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 2012: **19.666**

Ripartizione chiamate Numero Verde 2012



I COMUNICATI STAMPA

Tra le varie attività di informazione dell'ENAC, tra cui la gestione dei rapporti con la stampa, il presidio delle informazioni di interesse dell'Ente, l'organizzazione di interviste, conferenze, incontri ed eventi stampa, una parte di rilievo è rappresentata dall'elaborazione e dalla divulgazione dei comunicati stampa.

I comunicati stampa rappresentano, infatti, il mezzo attraverso cui l'Ente fornisce, in modo tempestivo, informazioni ai media, e non solo, in merito alle principali attività relative al mandato istituzionale dell'ENAC. In particolare:

- le iniziative intraprese nelle diverse aree di competenza;
- le informazioni tecniche relative a inconvenienti e disservizi;
- le informazioni di servizio per i passeggeri nei casi di emergenza o di disservizi del settore;
- le novità normative nazionali, comunitarie e internazionali;
- le attività internazionali che coinvolgono l'Ente;
- le informazioni di servizio agli utenti in merito ad aspetti di particolare rilievo per l'opinione pubblica;
- le informazioni in caso di novità o provvedimenti legati alle modalità di viaggio;
- la promozione di convegni e incontri in ambito di aviazione civile.

NEL 2012

135 comunicati stampa emessi
9 conferenze stampa organizzate

GLI ATTI DI SINDACATO ISPETTIVO PARLAMENTARE

L'ENAC fornisce riscontro agli atti di sindacato ispettivo parlamentare concernenti aspetti di propria competenza e trasmessi dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Nel 2012 sono stati gestiti 163 atti ispettivi, regi-

strando un incremento sensibile del numero delle interrogazioni pervenute rispetto all'anno precedente. L'Ente si avvale del supporto di apposite banche dati che 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 2012 sono stati i servizi di trasporto aereo (60% degli atti pervenuti) e le problematiche sulle infrastrutture aeroportuali (33%).

I PATROCINI

Il patrocinio ENAC viene concesso alle iniziative di carattere culturale, scientifico, sociale, educativo e sportivo finalizzate alla promozione e alla diffusione della cultura aeronautica. Nel corso del 2012, l'ENAC ha patrocinato 11 progetti.

LINEA AMICA, IL CONTACT CENTER DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

È proseguita per tutto il 2012 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 Foromez. 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 RAI 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.

NEL 2012

251 collegamenti radiofonici

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.

Semestralmente viene redatto un bollettino delle nuove accessioni e spoglio dei periodici di settore.

Attualmente il patrimonio bibliografico è di circa 9.000 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, nell'ottica di creare un centro di informazione e approfondimento per gli studi del settore aeronautico.

La Biblioteca dispone di una sezione storica 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. La raccolta non ha un carattere unitario, ma vi si possono tuttavia individuare alcuni filoni principali quali per esempio gli atti dei primi congressi di legislazione e di navigazione aerea come testimonianza del dibattito intellettuale che si andava sviluppando intorno

alla nuova disciplina oppure i primi dizionari tecnici aeronautici multilingue che testimoniano come la terminologia aeronautica abbia suscitato sin dagli albori un grande interesse per gli operatori del settore e come si sia sentita l'esigenza di una raccolta sistematica dei termini tecnici.

Di alcuni di questi volumi si è proceduto alla digitalizzazione che, consentendo la conservazione dei documenti, permette di ampliare il vincolo spaziale della consultazione cartacea. È stato così possibile rendere disponibili in rete parte di queste notizie tramite un apposito applicativo, Sebina Open Library di cui l'ENAC si è dotato dal 2011. Alcune sono già consultabili nell'OPAC (On-line Public Access Catalogue) della Biblioteca.

Dal 2011 fa parte del Polo giuridico di Roma del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), rete delle biblioteche italiane creata dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali e nel 2012 ha proceduto con l'adeguamento del catalogo come richiesto dagli standard SBN. La rete SBN unifica i cataloghi di oltre 4000 biblioteche, costituendo così un archivio cui tutti i Poli italiani possono attingere per la catalogazione. 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 Biblioteca aderisce inoltre all'Associazione ESSPER, ricca banca dati che contiene i riferimenti bibliografici degli articoli pubblicati in numerose riviste italiane. Oltre alla disponibilità di spogli di articoli, ESSPER comprende anche alcune delle principali collane italiane di working paper, tipologia di pubblicazione essenziale per il settore dell'economia, ma diffusa anche nella documentazione delle altre scienze sociali.

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 realizzate 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.

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 nel 2012 in ambito aeronautico, quali:

- le varie eruzioni dell'Etna con le connesse attività di raccordo tra le Direzioni Aeroportuali coinvolte e le Direzioni Centrali dell'Ente interessate;
- l'evento meteo neve che ha interessato in modo particolare le regioni del Centro e del Nord Italia e che ha richiesto il continuo monitoraggio delle infrastrutture aeroportuali, attraverso lo scambio di informazioni con le Direzioni Aeroportuali dell'Ente interessate, e il successivo invio di report periodici al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti;
- il terremoto in Emilia Romagna attraverso la partecipazione ai vari Comitati operativi per le emergenze indetti dal Dipartimento della Protezione Civile;
- la crisi della compagnia aerea Wind Jet che si è concretizzata in un'attività di coordinamento con le diverse compagnie aeree per l'organizzazione del piano di riprotezione dei passeggeri.

Sono 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 l'Unità di crisi presso la Direzione Centrale della Polizia Criminale (DCPC), 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 a un incidente aereo.

La Sala Crisi, nel 2012, è stata impegnata anche nell'attività di supporto al Cerimoniale di Stato ENAC presso l'aeroporto di Roma Fiumicino con il monitoraggio dei relativi transiti mensili.

Questi i principali eventi cui la Sala Crisi ha collaborato, nell'attività di accoglienza offerta alle varie delegazioni in transito, nel mese di maggio:

- 38ª Sessione speciale della Commissione sulla sicurezza alimentare nel mondo;
- 31ª Sessione della Conferenza Regionale per il vicino Est (NERC);
- 23ª Sessione della Commissione FAO sull'agricoltura; nel mese di novembre:
- 81ª Assemblea Generale OICP - INTERPOL.

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 4 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, alle seguenti attività di esercitazione periodiche:

- 26 e 27 aprile esercitazione ICAO EUR-NAT VOLCEX;
- 10 ottobre esercitazione per incidente aereo su scala totale presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Roma Fiumicino;
- 12 e 13 novembre esercitazione NATO CMX Neapolis 2012;
- 5 dicembre esercitazione per incidente aereo presso l'aeroporto Falcone e Borsellino di Punta Raisi - Palermo;
- 13 e 14 dicembre esercitazione NATO CMX Karalis 2012.

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 Basilicata 2012 - Rischio Sismico in Basilicata, Calabria e Campania il 15 dicembre 2012.

L'attività legale

L'attività legale dell'ENAC, nel 2012, ha riguardato, come da indicazioni istituzionali, questioni di carattere giuridico concernenti l'attività dell'Ente e del contenzioso del personale. Sono stati seguiti numerosi contenziosi in materia di regolazione dell'aviazione civile, del controllo e della vigilanza nell'applicazione delle norme adottate, nella disciplina degli aspetti amministrativo - economici del trasporto aereo, di seguito si riportano i più significativi.

CONTENZIOSO CONCERNENTE IL REGOLAMENTO ENAC CERTIFICAZIONE DEI PRESTATORI DI SERVIZI AEROPORTUALI DI ASSISTENZA A TERRA

L'emanazione di questo regolamento, successivamente impugnato da diversi attori del trasporto aereo, è connessa alla liberalizzazione del mercato dei servizi di assistenza a terra (handling) negli aeroporti dell'Unione europea, attuata con la direttiva 96/67/CE, recepita dall'ordinamento giuridico italiano con decreto legislativo n. 18/1999. Prima dell'emanazione di queste norme, infatti, il gestore aeroportuale forniva agli utenti dell'aeroporto i servizi di handling richiesti in via esclusiva, tranne poche eccezioni di autoassistenza (selfhandling) da parte di alcuni vettori aerei, autorizzati a produrre in proprio determinati servizi di assistenza aeroportuale.

I 12 ricorsi presentati (9 dinanzi al TAR Lazio e 3 dinanzi al TAR Venezia) concernono, in particolare, la certificazione di idoneità dei prestatori di servizi, i quali chiedono di poter accedere al mercato dell'handling. Tale certificazione, come previsto dall'art. 13 del decreto legislativo n. 18/1999, è rilasciata dall'ENAC.

La ratio della necessaria certificazione di tali soggetti nasce dall'esigenza di assicurare elevati standard di sicurezza e di qualità nel particolare contesto aeroportuale in cui questi servizi sono espletati. Tale certificazione realizza, altresì, la necessità di fornire

adeguate garanzie agli utenti-vettori che si rivolgono ai vari handler per ottenere la prestazione di quei servizi complementari, ma indispensabili, per l'attività di trasporto aereo a scopo commerciale.

Al riguardo, l'art. 14 della direttiva n. 96/67/CE, prevede che gli Stati membri possano subordinare l'attività di un prestatore di servizi di assistenza in un aeroporto, all'ottenimento di un riconoscimento di idoneità rilasciato da un'autorità pubblica indipendente dall'ente di gestione di tale aeroporto. I criteri per il rilascio del riconoscimento di idoneità si riferiscono a una situazione finanziaria sana e a una copertura assicurativa sufficiente, alla sicurezza degli impianti, degli aeromobili, delle attrezzature e delle persone, nonché alla tutela dell'ambiente e all'osservanza della legislazione sociale pertinente.

In Italia, il regolamento ENAC Certificazione dei prestatori di servizi di assistenza a terra detta i requisiti per ottenere la certificazione di prestatore di servizi di assistenza a terra, la cui ultima versione, la n. 5, è stata adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'ENAC del 23 aprile 2012, proprio a seguito delle pronunce del Giudice amministrativo.

Questi ha favorevolmente riconosciuto all'Ente: la disciplina del capitale sociale minimo che deve essere posseduto dalle imprese; la verifica della certificazione antimafia ai sensi della circolare ENAC APT 02A del 25 gennaio 2007; la legittimità dell'esclusione del ricorso all'avvalimento; la non automatica applicabilità e sovrapposibilità del settore handling con il diverso e più ampio ambito del codice dei contratti pubblici; la legittimità della disciplina dettata per i vettori in autoproduzione e la potestà regolamentare in capo all'Ente della disciplina del settore (aspetto contestato da tutti i ricorrenti).

Il Giudice ha, invece, annullato il regolamento solamente nelle parti in cui limita il ricorso al subappalto e obbliga al rispetto del CCNL di riferimento.

CONTENZIOSO IN MATERIA DI CONTRATTI DI PROGRAMMA

Nel 2012 ha preso avvio un contenzioso particolarmente rilevante avente come oggetto i contrat-

ti di programma in deroga, ovvero i contratti che l'ENAC ha stipulato con i gestori aeroportuali SEA, ADR e SAVE.

Difatti, a fronte della necessità e urgenza di incentivare l'adeguamento delle infrastrutture dei sistemi aeroportuali di rilevanza nazionale con un traffico superiore a 8 milioni di passeggeri annui, l'ENAC è stato autorizzato dall'art. 17, comma 34-bis del decreto legge del 1° luglio 2009, n. 78, convertito in legge 3 agosto 2009, n. 102 a stipulare contratti di programma in deroga alla normativa vigente, nel caso in cui gli investimenti si fondino sull'utilizzo di capitali di mercato del gestore aeroportuale.

Le nuove disposizioni introdotte dall'art. 17, comma 34-bis della legge 102/2009, hanno autorizzato l'ENAC a introdurre, per tali fattispecie, strumenti speciali di regolazione tariffaria che, basati su criteri e modalità di aggiornamento tariffario validi per l'intera durata del rapporto concessorio, siano idonei ad attrarre i capitali privati necessari allo sviluppo infrastrutturale dei maggiori scali nazionali.

Nel dare seguito alle disposizioni del decreto legge 78/2009, come modificato dalla legge di conversione 102/2009 e dall'art. 47 comma 3-bis del decreto legge del 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, l'Ente ha quindi provveduto ad individuare un quadro di regole comuni da porre a base dei contratti di programma in deroga, integrato poi nel corso delle varie istruttorie, al fine di tener conto delle specificità proprie di ciascuna realtà aeroportuale, facendo comunque salve, per quanto non innovato, le disposizioni vigenti in materia tariffaria già introdotte per i contratti di programma ordinari dalla delibera CIPE n. 38/2007, come modificata dalla delibera CIPE 51/2008.

CONTENZIOSO A TUTELA DEI DIRITTI DEI PASSEGGERI

La trattazione delle controversie promosse dai vettori aerei avverso le sanzioni irrogate dall'ENAC a seguito del regolamento (CE) 261/2004, ha richiesto un impe-

gno particolare da parte dell'Ente.

Il regolamento predispone una rafforzata protezione dei passeggeri coinvolti in disservizi del trasporto aereo prevedendo, a carico dei vettori aerei, un obbligo standardizzato di assistenza gratuita nei confronti di tutti i passeggeri coinvolti nel disservizio.

Con il decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69, recante disposizioni sanzionatorie per la violazione al regolamento (CE) 261/2004, è stato individuato l'ENAC quale Organismo responsabile dell'applicazione delle sanzioni medesime. Di conseguenza, l'ENAC ha emanato la circolare APT 23A del 5 febbraio 2008 in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo prolungato, con lo scopo di individuare le modalità procedurali per la comminazione delle sanzioni ai sensi del citato decreto legislativo 27 gennaio 2006, n. 69.

L'ampio contenzioso instaurato nel 2012 in opposizione alle ordinanze-ingiunzione adottate dall'ENAC, si radica principalmente su difetti procedurali in cui l'Amministrazione è incorsa nell'espletamento dell'iter sanzionatorio: contestazione della violazione in un tempo successivo a quello del verificarsi dell'evento; accertamento della violazione in tempi estremamente ampi; contestazione dello svolgimento dei fatti; irrituale notifica del verbale di accertamento e contestazione.

I primi motivi indicati sono stati facilmente superati in sede processuale dalle difese predisposte dall'ENAC con il ricorso ad attente operazioni ermeneutiche delle norme applicabili e ad approfondimenti giurisprudenziali, così come pure i ricorsi fondati sulla contestazione dello svolgimento dei fatti.

In tali casi di esito favorevole dei giudizi, solo raramente i vettori ricorrenti sono stati condannati alle spese di giudizio, che i Giudici tendenzialmente compensano.

Il motivo afferente all'irrituale notifica del verbale si è, invece, rivelato difficilmente superabile, con conseguente accoglimento del ricorso che ha determinato l'annullamento dell'ordinanza e compensazione delle spese di giudizio.

**CONTENZIOSO IN MATERIA
DI SANZIONI AMMINISTRATIVE
PER VIOLAZIONE DEGLI SLOT**

Al fine di far fronte al problema della congestione aeroportuale, la Comunità europea ha adottato il regolamento (CEE) del 18 gennaio 1993, n. 95, recante Norme comuni per l'assegnazione di bande orarie negli aeroporti della Comunità, successivamente modificato dal regolamento (CE) del 21 aprile 2004, n. 793, di cui si è fornita interpretazione con circolare ENAC EAL 18 del 24 agosto 2009, Assegnazione di bande orarie sugli aeroporti coordinati nazionali.

In estrema sintesi, il tempo è stato ripartito in bande orarie, nelle quali è possibile effettuare le operazioni di decollo e atterraggio degli aeromobili. La disciplina comunitaria distingue gli aeroporti a orari facilitati - in cui, cioè, esiste un rischio di congestione, risolvibile esclusivamente attraverso la cooperazione volontaria tra vettori aerei e in cui un facilitatore degli orari ha il compito di agevolare l'attività dei vettori aerei operanti in tale aeroporto - e gli aeroporti coordinati - vale a dire quelli in cui, per atterrare o decollare, è necessario aver ottenuto l'assegnazione di una banda oraria da parte del coordinatore.

In Italia, con D.M. 44/T del 4 agosto 1997, è stata incaricata ASSOCLEARANCE di assolvere alla funzione di facilitatore degli orari e di coordinatore, assegnando le bande orarie e controllandone il rispetto in conformità al regolamento (CE) 793/2004 e fornendo all'ENAC le relative informazioni.

Le bande orarie sono assegnate dal coordinatore in base a quanto previsto dall'art. 8, del regolamento (CE) 793/2004 e sugli aeroporti coordinati non sono ammessi movimenti di aeromobili che non abbiano ottenuto una banda oraria, fatti salvi i voli di Stato, gli atterraggi di emergenza e i voli umanitari.

Il vettore è responsabile dei tempi di volo comunicati al coordinatore ed è tenuto ad assicurare l'allineamento degli orari relativi ai collegamenti che lo stesso intende effettuare tra i vari aeroporti. In mancanza, alla compagnia si applica la disciplina sanzionatoria in materia di assegnazione di bande orarie

negli aeroporti italiani relativamente alle norme comuni stabilite dal regolamento (CE) 793/2004 che modifica il regolamento (CEE) 95/93 in materia di assegnazione di bande orarie negli aeroporti comunitari, contenuta nel decreto legislativo del 4 ottobre 2007, n. 172.

Nei ricorsi in opposizione alle ordinanze-ingiunzione adottate a seguito della violazione del regolamento (CE) 793/2004 sono stati adottati principalmente il difetto di motivazione dell'ordinanza-ingiunzione, la carenza di potere, la nullità della sanzione per mancata contestazione immediata e il travisamento dei fatti.

Analogamente a quanto accaduto per i giudizi instaurati a seguito di violazione del regolamento (CE) 261/2004, anche in tali contenziosi le eccezioni sono risultate superabili attraverso l'attività difensiva scritta, supportata dalla probante documentazione prodotta e dall'attività processuale.

La sicurezza delle infrastrutture di volo

Attaverso 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 a 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, dove gli eventuali interventi di adeguamento alla normativa sono a carico dei gestori.

L'INTERAZIONE AEROPORTO-TERRITORIO

La sicurezza della navigazione aerea in prossimità degli aeroporti è garantita dall'ENAC che 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 2012

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

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.

NEL 2012

16 istruttorie condotte e **7** pareri espressi sui piani di rischio presentati dai Comuni (art. 707 del CdN)
4 valutazioni di risk assessment effettuate e concluse (art. 715 del CdN)

AVIO/ELI/IDROSUPERFICI E HEMS

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 costituiscono il segmento dell'aviazione generale. Queste attività di volo si svolgono presso aeroporti e superfici presenti su tutto il territorio nazionale che rispondono a specifici requisiti di sicurezza verificati

dall'Ente (Decreto del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti del 1° febbraio 2006 - attuativo della legge 2 aprile 1968, n. 518, concernente la liberalizzazione dell'uso delle aree di atterraggio).



Le avio/eli/idrosuperfici in Italia

REGIONE	AVIOSUPERFICI	ELISUPERFICI	IDROSUPERFICI	TOTALE
Abruzzo	5	9	-	14
Basilicata	4	6	-	10
Calabria	3	4	-	7
Campania	7	15	-	22
Emilia Romagna	21	23	-	44
Friuli Venezia Giulia	9	8	-	17
Lazio	35	39	-	74
Liguria	-	4	-	4
Lombardia	34	75	3	112
Marche	8	13	-	21
Molise	1	2	-	3
Piemonte	27	31	-	58
Puglia	10	10	-	20
Sardegna	8	22	-	30
Sicilia	16	42	-	58
Toscana	21	48	-	69
Trentino Alto Adige	3	42	-	45
Umbria	10	6	-	16
Valle d'Aosta	1	2	-	3
Veneto	30	49	-	79
TOTALE	253	450	3	706

Le attività ispettive aeroportuali

Al fine di verificare la corretta applicazione delle misure e delle procedure previste a garanzia del regolare e sicuro funzionamento degli scali, l'ENAC effettua delle ispezioni periodiche sugli aeroporti. Le ispezioni, svolte dalle Direzioni Aeroportuali sulla base di programmi periodici predefiniti, consistono nel verificare il 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:

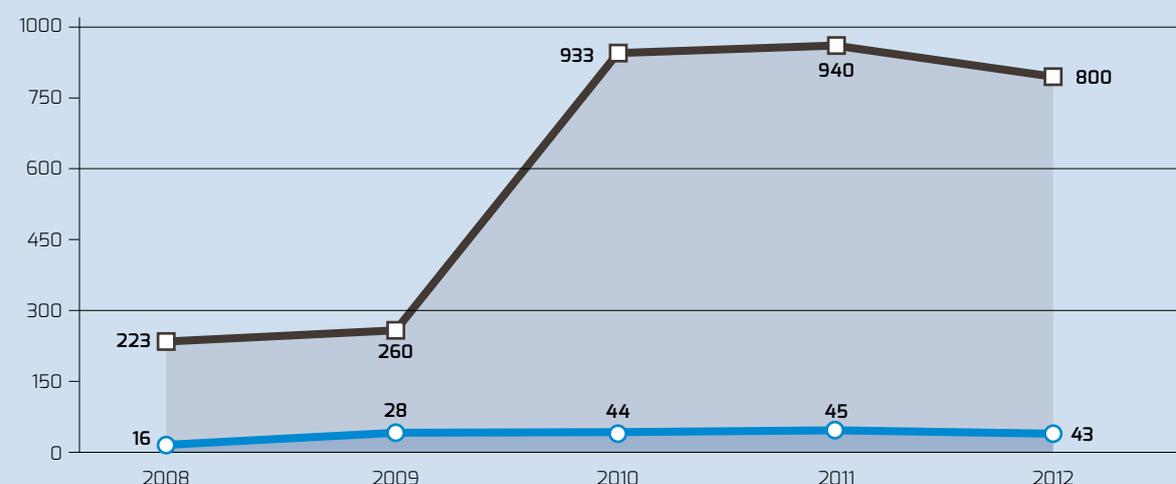
1. Flight safety - sicurezza del volo: l'ENAC svolge attività di verifica dei documenti di bordo ed effettua visite di controllo sugli aeromobili. L'Ente utilizza i risultati dei controlli effettuati per monitorare le condizioni di sicurezza del trasporto aereo al fine di adottare le opportune azioni a garanzia della sicurezza, incluse le azioni interdittive alla partenza dell'aeromobile (art. 802 del Codice della Navigazione);
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 stabil-

ISPEZIONI CONDOTTE NEL 2012

Flight safety	3.721
Aerodrome safety	1.195
Handling	1.840
Security	3.685
Carta dei Diritti/Qualità dei servizi aeroportuali	3.080

Attività del Nucleo Centrale Ispettivo 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
● n° ispezioni	16	28	44	45	43
● n° gg/uomo	223	260	933	940	800



mente all'interno di un aeroporto, sia dagli ispettori del NCI (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.

Gli investimenti infrastrutturali negli aeroporti

L'ENAC provvede all'attuazione di programmi di investimento finanziati da fondi pubblici, nazionali e comunitari, diretti all'intero territorio nazionale, con l'obiettivo di:

- 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 svolge dunque attività di programmazione, attuazione, monitoraggio e controllo di interventi infrastrutturali negli aeroporti nazionali italiani. In linea con tali prerogative, si occupa anche della rendicontazione e del reintegro 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, in particolare quelle in zone del territorio italiano caratterizzate da forti deficit infrastrutturali.

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 Proto-

colli d'Intesa e gli Accordi di Programma.

Una volta definiti gli interventi da porre in essere, su un piano di stretta collaborazione con tutti i soggetti istituzionali coinvolti nella programmazione, l'ENAC stipula con le società di gestione aeroportuale le Convenzioni 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. 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.

Va evidenziato come la qualità del lavoro svolto dall'ENAC nella programmazione 2000-2006 abbia ottenuto un riconoscimento importante nell'ambito della programmazione comunitaria PON ReM 2007-2013: l'ENAC svolge, infatti, il ruolo di "Organismo Intermedio" ai sensi del regolamento (CE) 1083/2006 che implica lo svolgimento di una parte dei compiti propri dell'Autorità di Gestione (ADG), ovvero del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) nei confronti dei beneficiari che attuano le operazioni per la Linea di Intervento I.2.1 denominata "Potenziamento del sistema aeroportuale".

Tale linea d'intervento prevede il finanziamento di opere infrastrutturali finalizzate al servizio cargo per sviluppare le opportunità di attrazione del traffico internazionale delle merci e garantire il soddisfacimento della crescente domanda nazio-

nale attraverso interventi sia sulle infrastrutture di volo (air-side), che sulle infrastrutture aeroportuali (land-side).

Nell'ambito delle funzioni delegate dal Ministero, nel corso del 2012, l'ENAC ha portato avanti la selezione degli interventi già individuati con i Protocolli di Intesa del 2009 sottoscritti con le Regioni interessate. Ad oggi sono stati ammessi al finanziamento dell'AdG (MIT) 9 progetti, per un importo complessivo di circa 51 milioni di Euro. Sono state inoltre stipulate nel mese di ottobre 2012 le convenzioni di finanziamento con i gestori degli aeroporti di Lamezia Terme (SACAL) e Bari (Aeroporti di Puglia); si è provveduto inoltre a indicare al Ministero ulteriori interventi, quali potenziali destinatari del finanziamento. L'ENAC, in qualità di "Organismo Intermedio", ha avviato l'attività di "controllo di I livello" sugli interventi selezionati, attraverso la verifica della concreta realizzazione degli interventi finanziati e della fondatezza delle relative spese, nonché la conformità di queste ultime alle norme comunitarie e nazionali (lettera b) art. 60 del Regolamento (CE) 1083/2006, ossia la loro ammissibilità a reintegro.

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.

Risorse finanziarie utilizzate nel periodo 2008 - 2012 per gli investimenti sull'intero territorio nazionale tramite fondi nazionali e comunitari

AEROPORTI BENEFICIARI	RISORSE FINANZIARIE
2008	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 77.354.622,84
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno (solo risorse nazionali)	€ 83.535.147,06
2009	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 56.644.246,69
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno (solo risorse nazionali)	€ 86.353.860,55
2010	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 18.949.134,20
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno (solo risorse nazionali)	€ 41.285.895,29
2011	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 24.965.463,02
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno (solo risorse nazionali)	€ 49.545.799,56
2012	
Aeroporti del Mezzogiorno (solo risorse comunitarie)	€ 35.584.264,87
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno Reti TEN-T Commissione europea (solo risorse comunitarie)	€ 400.000,00
Aeroporti collocati sull'intero territorio nazionale, compreso il Mezzogiorno (solo risorse nazionali)	€ 27.518.600,98

