

L'ENAC PRESENTA AGLI OPERATORI IL DOCUMENTO: "L'IMPEGNO DEL SETTORE AEREO NELL'ESTATE 2007 PER LA TUTELA DEL PASSEGGERO" - UN MANIFESTO CHE SOLLECITA IL MASSIMO IMPEGNO DI TUTTI A FAVORE DELLA SICUREZZA, DELLA QUALITÀ E DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Si è svolta oggi, 28 giugno, presso la Direzione Generale dell'ENAC, una riunione con gli operatori del trasporto aereo a conclusione di una serie di incontri tecnici che si sono susseguiti nei mesi scorsi e che sono stati focalizzati sulla preparazione settore in vista delle vacanze estive.

A fronte dell'impegno portato avanti negli ultimi anni, l'ENAC ha presentato agli operatori un documento (qui di seguito riportato) in cui, nel richiamare tutti gli obblighi normativi che i componenti del settore sono chiamati a rispettare, sollecita gli operatori a svolgere quanto dovuto, ma con un impegno ulteriore che favorisca una ancora maggiore efficienza del sistema.

Il documento, che è stato illustrato dal Direttore Generale Silvano Manera, è finalizzato a concordare una azione congiunta, responsabile e tempestiva soprattutto nei momenti di maggiore traffico aereo, come i mesi estivi, a tutela dei diritti del passeggero e per garantire elevati standard dei servizi in ambito aeroportuale che riconoscano all'utente il ruolo centrale che egli ha nel sistema. È altresì un richiamo alle assunzioni di responsabilità nelle azioni informative, preventive o correttive nei casi in cui si verificano disagi e disservizi ai passeggeri.

Il Presidente Vito Riggio, in apertura dell'incontro, ha espresso viva preoccupazione per l'effettiva efficienza del sistema nei prossimi mesi, alla luce del fatto che non sono stati realizzati i previsti e promessi investimenti nel settore, sia da parte dei gestori aeroportuali per il potenziamento e la maggiore funzionalità delle proprie strutture, sia da parte delle compagnie aeree in termini di adeguamento dell'operatività rispetto alla propria flotta e agli equipaggi.

Il Presidente ha chiaramente ribadito la volontà dell'Ente nell'essere inflessibile nell'applicare gli strumenti sanzionatori che ha a disposizione, in attesa che gli vengano attribuiti nuovi poteri.

L'ENAC, infatti, auspica in tempi brevi l'approvazione del Disegno di Legge n. 2161 di iniziativa del Ministro Nicolais per la modernizzazione e l'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni. In particolare, l'Articolo 16 contiene la delega al governo per l'adozione di un Decreto Legislativo recante alcune modifiche al Codice della Navigazione.

Le modifiche riguardano, appunto, le sanzioni pecuniarie da irrogare nei confronti dei gestori aeroportuali, dei vettori aerei, dei manutentori aeronautici e dei prestatori di servizi aerei e di assistenza. L'ENAC è stato individuato come unica autorità competente all'irrogazione delle sanzioni nell'ambito dell'aviazione civile.

Documento:

"L'IMPEGNO DEL SETTORE AEREO NELL'ESTATE 2007
PER LA TUTELA DEL PASSEGGERO"

Considerato che con l'inizio della stagione estiva è previsto, anche quest'anno, un forte incremento del traffico aereo, di movimenti negli aeroporti e di afflusso di passeggeri.

Considerato che il rispetto di adeguate misure di sicurezza e di qualità del servizio è un diritto per l'utente ed un obiettivo comune per tutti gli attori del trasporto aereo e che ogni sforzo deve essere fatto per evitare disservizi e

situazioni che provochino disagio ai passeggeri.

Ritenuto che in caso di disservizi occorre garantire i diritti del passeggero all'informazione, all'assistenza, alla riprotezione ed alle compensazioni economiche previste dalle normative del settore.

Tenuto conto dell'atto di indirizzo n. 902456 del 17 luglio 2006, emanato dal Ministro dei Trasporti ed avente ad oggetto la sicurezza e la qualità dei servizi di trasporto aereo.

Ribadita agli enti, alle associazioni imprenditoriali, alle imprese ed a tutti i soggetti che operano negli aeroporti la necessità del costante e puntuale rispetto dei requisiti normativi di certificazione dell'organizzazione, del personale, dei mezzi utilizzati e delle normative sulla qualità dei servizi forniti agli utenti del trasporto aereo.

Tutto ciò premesso

Ciascuno nel proprio ambito, deve impegnare le risorse necessarie e mettere in atto tutte le azioni che possano concretamente realizzare la regolarità del trasporto aereo e la sicurezza delle operazioni a terra ed in volo, soprattutto in presenza di maggior traffico e prevedibili maggiori difficoltà operative.

Ciò deve tradursi pertanto:

- per l'Ente Nazionale Assistenza al Volo S.p.A.:

- assicurare lo svolgimento dei servizi di assistenza al volo garantendo l'adeguato presidio di risorse dei centri di controllo;
- cooperare con l'ENAC e con i gestori aeroportuali per fornire tempestive informazioni su eventi, contingenze e particolari situazioni critiche al fine di poter coordinare le azioni per la pronta risoluzione delle problematiche e consentire un'adeguata informazione al pubblico.

- per i Vettori del Trasporto Aereo:

- garantire flotte adeguate per i voli programmati, aeromobili in condizioni di perfetta efficienza, prontamente assistiti dai servizi di manutenzione in tutti i casi di malfunzionamento; equipaggi numericamente sufficienti anche per sopperire ad eventuali improvvise carenze e superamento dei limiti di impiego;
- assicurare la puntuale e tempestiva informazione sugli eventi e le difficoltà operative e sulle relative azioni correttive;
- garantire attraverso contratti o accordi di cooperazione la possibilità di utilizzare aeromobili in sostituzione per i casi di avaria di durata prolungata;
- rispettare gli slot assegnati e la pianificazione operativa, eliminando tutti i disallineamenti in partenza ed in arrivo;
- assicurare presso ciascun scalo di base o di transito la presenza di un rappresentante qualificato in grado di poter prontamente rispondere alle richieste di informazione ed assistenza dei passeggeri;
- fornire ai passeggeri informazioni tempestive sulle eventuali irregolarità operative, sui ritardi e sulle necessità di cancellazioni ed assicurare in ciascun aeroporto l'assistenza prevista dai regolamenti comunitari;
- adeguare, ove necessario, i contratti con i fornitori di assistenza a terra nell'ottica di ottimizzazione del servizio ai passeggeri (in particolare per la riconsegna dei bagagli disguidati)

- per i Gestori Aeroportuali:

- garantire l'operatività delle aerostazioni, delle infrastrutture di volo, degli impianti e dei servizi aeroportuali, definendo la necessità delle risorse in funzione dei picchi di traffico, della movimentazione degli aeromobili,

dell'afflusso dei passeggeri e assicurando le relative frequenti attività di controllo;

- ridurre al minimo indispensabile durante la stagione estiva i lavori aeroportuali che comportano riduzione dell'operatività delle infrastrutture di volo;
- garantire il monitoraggio del rispetto dei parametri di efficienza e qualità dei servizi, incrementando il numero dei controlli sulle imprese aeroportuali e sui servizi da essi forniti;
- garantire, nelle ore di punta del traffico, il presidio del numero massimo di banchi di accettazione e varchi dei controlli di sicurezza;
- garantire il funzionamento ed il pronto ripristino delle attrezzature centralizzate di assistenza a terra;
- garantire, in particolare nell'area partenze, presidi che forniscano informazioni sui diritti del passeggero nel caso di disservizi con particolare riguardo al risarcimento per overbooking, perdita o danneggiamento del bagaglio, ritardo del volo o perdita della coincidenza;
- assicurare l'apertura di punti di ristoro presso le sale di attesa dei passeggeri in occasione di ritardi prolungati nelle ore serali e notturne.
- assicurare la definizione di tempi minimi per la chiusura delle procedure di accettazione dei passeggeri, in relazione alla lunghezza dei tempi necessari per i controlli di sicurezza e per raggiungere le sale d'imbarco ;

- per le Imprese di assistenza a terra:

- assicurare la disponibilità del personale e dei mezzi necessari per:
 - garantire l'assistenza alla partenza e all'arrivo dei voli affinché siano evitati ritardi che possano ripercuotersi sulla regolarità operatività;
 - garantire la tempestività nei servizi di rifornimento carburante e del catering di bordo, anche nei casi di ritardato arrivo dell'aeromobile, prevedendo squadre di pronto intervento e meccanismi di cooperazione fra le imprese coinvolte;
 - garantire il rispetto dei tempi di riconsegna bagagli previsti dalle Carte dei servizi dei gestori;
 - assicurare la pronta trattazione delle pratiche di smarrimento bagagli, il riavvio dei bagagli disguidati e la riconsegna degli stessi ai proprietari.

Dal canto suo l'ENAC ribadisce l'impegno a farsi garante del buon funzionamento del sistema del trasporto aereo rafforzando le funzioni di vigilanza, controllo e coordinamento in ambito aeroportuale mettendo in atto, nella stagione estiva, le risorse e le attività idonee a:

- assicurare il presidio degli Uffici delle Direzioni Aeroportuali e delle Direzioni Operazioni, garantendo la presenza in servizio dei responsabili e di un adeguato numero di risorse per l'espletamento delle attività ispettive;
- incrementare dette funzioni di controllo sui gestori, gli operatori aerei, le imprese di assistenza a terra, il personale, i mezzi e le procedure, mediante ispezioni anche senza preavviso;
- incrementare la vigilanza sulle operazioni in sede aeroportuale ed il monitoraggio sulla gestione dei disservizi e delle informazioni ai passeggeri con l'adozione di provvedimenti sanzionatori nei casi di mancato rispetto degli obblighi previsti dalle norme comunitarie e nazionali;
- intervenire con opportuni provvedimenti atti ad eliminare le situazioni di precarietà e disservizio;
- garantire il coordinamento degli Enti di Stato e soggetti pubblici presenti sugli aeroporti allo scopo di facilitare l'ordinato svolgimento delle procedure di accesso e di controllo.

Roma, 28 giugno 2007