

## ALL'INTERNO

### QUALITÀ DEI SERVIZI Negli aeroporti sanzioni in arrivo

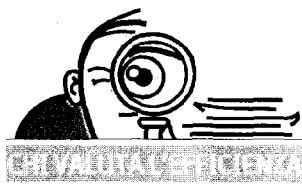
✳ Code eccessive ai check in, aerei in ritardo, consegna dei bagagli lenta. Per i passeggeri alle prese con i disagi negli aeroporti arriva la possibilità di agire sulla qualità dei servizi. A giugno, infatti, l'Enac, l'ente che vigila sul trasporto aereo, dovrebbe varare i contratti di programma, in base ai quali potrà sanzionare le società di gestione. Non solo: l'Enac potrà anche negare l'innalzamento delle tariffe nel caso in cui non vengano raggiunti gli standard qualitativi internazionali. Intanto, secondo uno studio condotto dalla Fondazione Civicum tra gli aeroporti italiani, il voto migliore in base alle dotazioni strutturali per passeggero è stato conseguito da Torino Caselle, seguito dallo scalo di Bologna e dall'hub di Malpensa.

**Le tariffe.** Con i contratti di programma aumenti legati agli standard qualitativi

**Le performance.** Fiumicino e Ciampino con più traffico di Malpensa e Linate

# Code al chek-in, decollano le multe

## Da giugno l'Enac potrà sanzionare le società di gestione degli scali



Francesca Barbiero

✳ Coda al check in, aereo in ritardo, attesa a bordo interminabile, consegna bagagli rallentatissima. Con chi prendersela? Oggi, un passeggero snervato da un servizio aeroportuale scadente e inefficiente non ha praticamente alcuna possibilità di agire sulla qualità dei servizi. Ma con il varo - probilmente a giugno - dei contratti di programma, l'Enac, l'ente che regola e vigila sul trasporto aereo, avrà finalmente poteri effettivamente sanzionatori nei confronti delle società di gestione e potrà negare l'innalzamento delle tariffe nel caso in cui non vengano

raggiunti gli standard qualitativi internazionali.

Manca infatti solo la firma del ministro dell'Economia uscente, Tommaso Padoa Schioppa, e poi l'Enac potrà aprire un tavolo di confronto con le società di gestione per definire i contratti. Da quando verranno stipulati - una volta messi a punto dovranno poi tornare ai Trasporti e all'Economia per l'ok definitivo - l'Enac potrà intervenire sulle società di gestione nel caso in cui non vengano rispettati gli impegni assunti e non si tuteli la qualità dei servizi resi agli utenti.

«Finora il nostro controllo si limitava a un'azione di moral suasion - afferma il presidente dell'Enac Vito Riggio -. Finalmente disporremo di poteri reali. In ciascun aeroporto oggi abbiamo un dirigente e una squadra di controllori a cui potremo affidare compiti di vigi-

lanza più effettivi. Oltre alle sanzioni, dinanzi a una richiesta di adeguamento tariffario potremo dire di no». Gli standard sono quelli internazionali e sono criteri di misurazione di una serie di servizi come la puntualità del volo, le code al check in e l'attesa per il bagaglio. «Il nostro obiettivo - prosegue Riggio - è innanzitutto il rispetto degli slot. In alcune ore della giornata negli aeroporti c'è una concentrazione di aerei in partenza e in arrivo. Un piccolissimo sfioramento determina un accavallamento sul quarto d'ora successivo e ritardi su tutta la giornata. Contiamo di essere rigorosi su chi sfiora».

I tempi individuati dall'Enac per la pulizia e il rifornimento non devono sfiorare i trenta minuti. Un modo per accorciare è il rifornimento di carburante con i passeggeri a bordo. Negli Stati Uniti questa procedura è già stata adottata attivando una rete di sicurez-

za con i vigili del fuoco.

«In ogni caso, tutto passa attraverso i contratti di programma - sostiene Riggio -. Lasciare i concessionari senza controllo non è bene per nessuno anche se si tengono le tariffe basse. L'altra faccia delle tariffe basse è che non si fanno investimenti per le infrastrutture con un danno complessivo per la competitività del Paese. Una volta firmato, ciascun contratto di programma dovrà essere nuovamente riapprovato. Io mi auguro che non ci siano intoppi altrimenti è il gioco dell'oca».

In attesa dei contratti di programma, la Fondazione Civicum ha dato i voti agli aeroporti italiani. A vincere la palma d'oro è stato l'aeroporto di Torino Caselle per quanto riguarda le dotazioni strutturali per passeggero, seguito da Bologna e Malpensa, che, per quanto riguarda il traffico, ha superato Fiumicino con 18,7 milioni di

passaggeri contro 17,2 nel 2006. Nella ricerca condotta dall'Ufficio Studi di Mediobanca per conto di Civicum sulle principali utility italiane nel triennio 2003-2006, lo scalo torinese può contare sulla maggior superficie disponibile per passeggero, con 100 metri quadri a fronte di 65 a Bologna, 60 a Malpensa, 33 a Linate, 25 a Fiumici-

no e 20 a Bergamo Orio al Serio. Nel 2006 i due scali romani (Fiumicino e Ciampino) hanno fatto viaggiare più persone e merci di quelli milanesi (Malpensa e Linate). Terzo aeroporto per volume di traffico è stato invece Venezia. Nel 2006 circa il 72% dei passeggeri è transitato per gli aeroporti di Roma (Ciampino e Fiumicino che rappresentano il 38% del traffico) e Milano (Malpensa e Linate pari al 34%), mentre Bergamo-Orio al Serio ha visto transitare il 6% dei passeggeri. Nel 2006 lo scalo a maggior vocazione domestica è stato Linate, con il 74,6% di passeggeri nazionali, seguito da Napoli e Torino, con quote attorno al 55 per cento. Hanno prevalso i voli internazionali negli scali di Ciampino (89,7%), Treviso (85,4%), Bergamo (85%) e Malpensa (85,7).

*francesca.barbiero@ilssole24ore.com*

**Quarto di una serie di articoli**  
Le precedenti puntate sono state pubblicate lunedì 14, lunedì 21 e lunedì 28 gennaio 2008




**Slot**  
Giro di vite sul rispetto degli slot. Per aumentare la puntualità e diminuire i ritardi a catena che derivano da un utilizzo improprio delle bande orarie l'aereo sarà messo in coda

**Bagagli**  
Nei periodi di aumentato traffico come d'estate la fluidificazione del controllo bagagli è uno degli obiettivi primari. Si tratta di sveltire le operazioni evitando tempi morti e passaggi inutili

**Carburante**  
Il rifornimento di carburante sugli aerei in transito con i passeggeri a bordo servirà a comprimere i tempi dei servizi a terra in modo da svolgere tutte le operazioni entro 30 minuti

**LA CODA AL CHECK IN**

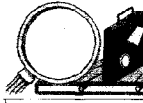
In minuti



	2003	2004	2005	2006
<b>Adr</b> - Roma Ciampino	6,0	6,0	10,0	10,0
- Roma Fiumicino	6,0	6,0	8,3	8,3
<b>Aeroporto G. Marconi</b> - Bologna	14,1	13,5	15,4	15,3
<b>Gesac</b> - Napoli	N.d.	9,0	10,0	10,0
<b>Sacbo</b> - Bergamo	4,3	4,0	5,1	9,0
<b>Sagat</b> - Torino	N.d.	N.d.	N.d.	5,2
<b>Save</b> - Venezia	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
<b>Sea</b> - Milano Linate	9,0	9,0	9,0	7,0
- Milano Malpensa	7,0	7,0	7,0	7,0
<b>MEDIA</b>	7,7	7,6	9,1	9,4

**IL CONTROLLO DEI BAGAGLI A MANO**


In minuti



	2003	2004	2005	2006
<b>Adr</b> - Roma Ciampino	3,0	3,0	10,0	9,5
- Roma Fiumicino	6,0	6,0	9,3	9,2
<b>Aeroporto G. Marconi</b> - Bologna	11,0	8,1	7,3	7,5
<b>Gesac</b> - Napoli	N.d.	6,0	5,0	6,0
<b>Sacbo</b> - Bergamo	1,3	2,0	1,3	1,3
<b>Sagat</b> - Torino	N.d.	N.d.	N.d.	11,2
<b>Save</b> - Venezia	N.d.	N.d.	N.d.	N.d.
<b>Sea</b> - Milano Linate	7,0	7,0	7,0	8,0
- Milano Malpensa	6,0	7,0	7,0	10,0
<b>MEDIA</b>	5,7	5,5	7,0	7,0

**IL RITARDO SUL VOLO**

Ritardi su voli passeggeri in % su voli in partenza




	2003	2004	2005	2006
<b>ADR</b> - Roma Ciampino	17,0	17,0	13,0	17,0
- Roma Fiumicino	25,0	25,0	25,0	25,0
<b>Aeroporto G. Marconi</b> - Bologna	20,0	24,0	19,9	24,0
<b>Gesac</b> - Napoli	22,5	19,4	21,8	23,7
<b>Sacbo</b> - Bergamo	18,0	18,0	13,0	13,0
<b>Sagat</b> - Torino	19,2	16,5	18,1	20,4
<b>Save</b> - Venezia	25,3	26,6	28,2	N.d.
<b>Sea</b> - Milano Linate	19,0	18,0	18,0	18,0
- Milano Malpensa	28,0	28,0	25,0	25,0

**MEDIA** 21,1 20,7 19,2 20,8

### LO SBARCO DEL PRIMO PASSEGGERO


In minuti



	2003	2004	2005	2006
<b>Adr</b> - Roma Ciampino	3,0	3,0	3,0	3,0
- Roma Fiumicino	4,0	4,0	4,0	4,0
<b>Aeroporto G. Marconi</b> - Bologna	3,0	4,2	4,0	4,0
<b>Gesac</b> - Napoli	N.d.	3,0	4,0	3,0
<b>Sacbo</b> - Bergamo	2,0	2,0	3,0	2,0
<b>Sagat</b> - Torino	3,2	3,2	3,1	3,3
<b>Save</b> - Venezia	2,0	2,0	2,0	N.d.
<b>Sea</b> - Milano Linate	2,0	2,0	2,0	2,0
- Milano Malpensa	2,0	2,0	2,0	2,0
<b>MEDIA</b>	2,4	2,9	3,1	2,9

### LA CONSEGNA DEI BAGAGLI

In minuti



	Del primo...		... e dell'ultimo	
	2005	2006	2005	2006
<b>Adr</b> - Roma Ciampino	22,0	22,0	32,0	32,0
- Roma Fiumicino	28,6	28,6	36,6	36,6
<b>Aeroporto G. Marconi</b> - Bologna	19,3	19,0	25,3	27,0
<b>Gesac</b> - Napoli	19,0	21,0	28,0	31,0
<b>Sacbo</b> - Bergamo	9,0	10,0	18,0	20,0
<b>Sagat</b> - Torino	19,3	18,4	23,1	22,5
<b>Save</b> - Venezia	22,0	N.d.	31,0	N.d.
<b>Sea</b> - Milano Linate	18,0	18,0	25,0	25,0
- Milano Malpensa	25,0	25,0	31,0	30,0
<b>MEDIA</b>	20,0	20,3	27,4	28,0

Fonte: Fondazione Civicum