

2. La legge sui requisiti di sistema ed i suoi effetti

Nelle precedenti relazioni al Parlamento sulla gestione di ENAV erano già state svolte alcune considerazioni circa la natura dei rapporti finanziari intercorrenti fra lo Stato e la società alla luce dell'emanazione della l.n. 248/05, norma che ha notevolmente esteso il regime delle esenzioni tariffarie a carico dello Stato fissato dalla previgente normativa.

Si era ritenuto, in particolare per quanto riguarda le tariffe di terminale, che l'entità degli oneri posti a carico del bilancio dello Stato invece che degli utilizzatori di tali servizi (ulteriormente ampliata a decorrere dall'1/1/2006 per effetto dell'entrata in vigore della l.n. 248/05) richiedesse una complessiva riconsiderazione delle modalità di determinazione di dette tariffe secondo schemi più orientati alle regole di mercato, in parte adombrati dalla stessa l.n.248/05.

Con le modifiche introdotte (a decorrere dal 1° gennaio 2006) dagli artt. 11-*sexies* e *septies* della predetta legge è aumentata, sostanzialmente, l'incidenza degli oneri sopportati dalla collettività che è risultata nel 2008 di 121,3 milioni di euro su base annua rispetto ad 80,3 milioni di euro del 2005, con un incremento, rispetto al 2005 di circa 41 milioni di euro.

Fra i nuovi oneri a carico dello Stato ha assunto particolare rilievo la riduzione dei costi tariffabili nella misura, indicata nel citato art. 11, pari alla *"sommatoria dei costi previsti, nei restanti aeroporti, per fornire un numero di u.d.s. (unità di servizio), pari all'1,5% del totale previsto, per l'anno di applicazione della tariffa, sull'intera rete nazionale."*³

Per comprendere meglio gli effetti di tale nuova disposizione occorre avere presente che, nella determinazione della tariffa, vengono considerati i costi di gestione di 39 aeroporti, 13 dei quali con un traffico al di sopra della predetta soglia dell'1,5% e 26 al di sotto della stessa. I costi di questi ultimi erano già interamente a carico dello Stato.

³ Con la normativa sui cosiddetti "requisiti di sistema" (che introduce una più razionale attribuzione di compiti e ripartizione di oneri fra i vari operatori del sistema del trasporto aereo), con particolare riferimento ad ENAV, si è, tra l'altro, disposto:

- l'estensione ai voli "comunitari" della riduzione tariffaria del 50% della tariffa di terminale (riduzione che fino ad oggi ha riguardato i soli voli nazionali), con il rimborso della differenza a carico dello Stato;
- l'estensione del contributo dello Stato sulla intera rete aeroportuale fino alla concorrenza dei costi necessari per fornire unità di servizio pari all'1,5% (fino ad oggi il contributo aveva riguardato gli aeroporti minori, vale a dire gli aeroporti con traffico inferiore all'1,5% sul totale);
- la destinazione dell'addizionale dei diritti di imbarco in un apposito fondo, istituito presso il ministero delle infrastrutture e dei trasporti, per 30 mln di euro, da stanziare a compensazione (parziale) degli interventi effettuati da ENAV a favore della sicurezza degli impianti e operativa.

La formulazione della norma ha ingenerato dubbi sui criteri da adottare ai fini della definizione dell'entità della riduzione dei costi da praticare per gli aeroporti considerati "maggiori", con un traffico, cioè, che supera la soglia dell'1,5% del totale delle unità di servizio dell'intera rete aeroportuale.

L'interpretazione accolta è basata sul presupposto che la *ratio* della norma fosse quella di prevedere in tutti gli aeroporti, maggiori e minori, l'esenzione tariffaria fino alla concorrenza del valore dell'1,5% del totale delle unità di servizio.

Ciò ha comportato benefici per i vettori nazionali che non appaiono commisurati all'entità degli oneri sopportati dallo Stato, di cui finiscono per usufruire, in misura forse anche maggiore, gli operatori stranieri.

Il meccanismo adottato, per effetto della forte parcellizzazione del traffico concentrato solo su 3 aeroporti maggiori (Roma Fiumicino, Milano Malpensa e Milano Linate, in ordine decrescente), determina un significativo trasferimento di oneri a carico dello Stato, pari mediamente al 40% del costo dei rimanenti 11 aeroporti maggiori.

Ciò in quanto, nell'ambito dei 13 aeroporti maggiori, il rapporto fra il totale delle u.d.s. prodotte ed il valore-soglia dell'1,5% del totale delle u.d.s., vale 19 per Fiumicino, 14,4 per Malpensa, 5,5 per Linate ed è compreso fra 1 e 3,5 per i rimanenti 11 aeroporti, con un valore medio di 2,5 ($100:2,5=40$).

Deve infine rilevarsi come tale peculiare situazione, che non trova riscontro in Europa, potrebbe essere ulteriormente accentuata dal programmato (e già decretato) passaggio di un congruo numero di aeroporti militari alla gestione civile che determinerebbe un ulteriore aumento dell'incidenza proporzionale della quota a carico dello Stato.

A questi aeroporti se ne aggiungono poi altri che vengono di volta in volta previsti da specifiche disposizioni normative che pongono a carico dello Stato gli oneri di ulteriori aeroporti minori. Emblematico è il già richiamato caso dell'aeroporto di Comiso, inserito, sulla base di un emendamento legislativo, nel novero degli aeroporti già militari per i quali l'art. 4-ter della legge 102/09 ha previsto lo stanziamento di 72 mln di euro sino al 2012 per i soli interventi infrastrutturali finalizzati ai servizi della navigazione aerea a carico di ENAV.

Per converso, al fine di contenere i gravosi e crescenti oneri a carico della società e dello Stato, come già accennato, ENAV ha sottoposto ai dicasteri competenti e ad ENAC le proprie considerazioni in ordine all'opportunità di intervenire, in modo strutturale, sul piano degli aeroporti in via di predisposizione, nel senso di una contestuale e cospicua razionalizzazione del servizio di assistenza

al volo sugli aeroporti minori, anche procedendo alla chiusura notturna di alcuni aeroporti a bassissimo traffico (in alcuni casi, con un solo volo per notte).

E – Il piano industriale 2008 - 2012

Il contesto in cui ha operato ENAV nel 2008 si è fortemente modificato rispetto alle previsioni sviluppate nel piano industriale.

In particolare, la forte crisi dell'economia mondiale che si è pesantemente riflessa nel corso dell'anno anche sul settore del trasporto aereo, ha determinato un repentino ed imprevisto calo dei volumi di traffico gestiti dalla società. Ne è conseguita una diminuzione dei ricavi a partire dal terzo trimestre 2008, i cui effetti non sono ancora terminati; infatti nel primo semestre 2009 si è registrato un calo dei voli fatturati di rotta di circa il 10%.

È indubbio che questo repentino crollo della domanda in Italia non è solo correlato alla situazione economica mondiale, ma viene fortemente influenzato anche dalla situazione del mercato interno che sta subendo un forte ridimensionamento a causa delle vicende che hanno riguardato le due maggiori compagnie aeree nazionali.

Analizzando, per esempio, la componente Alitalia sulla domanda di traffico di rotta, l'effetto negativo è evidente: dal -24% di voli fatturati ad agosto e settembre 2008 si è passati a dicembre a -58%.

La situazione in Europa non è certo migliore rispetto all'Italia. Infatti, a dicembre 2008 l'andamento del traffico aereo di rotta, in termini di unità di servizio, ha ulteriormente confermato il trend negativo evidenziando fortissime oscillazioni della domanda, a conferma del complesso e difficilmente prevedibile quadro congiunturale. In particolare, a dicembre il Regno Unito ha fatto registrare un -8,2%, la Germania -7,1%, la Spagna -12,4%, la Francia -7,5.

Gli aspetti sopra citati hanno fatto sì che i volumi di traffico, su cui era stata sviluppata la pianificazione economica della società nel piano industriale, non fossero confermati a fine anno. Si consideri che il 2007 si era chiuso con incrementi di traffico superiori al 7% e che Eurocontrol stessa, a marzo, prevedeva ancora aumenti di traffico per il 2008 superiori al 5% rispetto all'anno precedente.

ENAV, tuttavia, al fine di attenuare gli effetti del crollo della domanda, è intervenuta sul livello dei propri costi, con appropriate misure organizzative ed avviando una riduzione dei costi operativi di budget di circa il 6%. Ciò ha permesso alla società di attenuare l'effetto negativo del traffico sui ricavi e di raggiungere sostanzialmente i principali risultati economici attesi nel Piano.

Relativamente, invece, agli obiettivi qualitativi, si segnala l'ottima performance registrata dalla società nel 2008 sulla puntualità dei voli assistiti.

Infatti, rispetto agli obiettivi prefissati nel piano, 0,30 minuti per volo, il risultato ottenuto a fine anno ha evidenziato un ritardo medio per volo di soli 0,02 minuti, risultando il miglior provider tra i principali operatori europei (Francia, Germania, Inghilterra, Spagna e Italia).

F - La comunicazione societaria

La crisi economica che ha caratterizzato la parte finale del 2008 ha determinato per ENAV anche il riposizionamento delle scelte in materia di comunicazione societaria.

È proseguita, inoltre, la particolare attenzione rivolta agli organi di informazione per verificare la percezione dell'immagine della società. In proposito, a settembre 2008, si è conclusa una ricerca DataLab-Università di Roma "La Sapienza" (Infocom, Dipartimento Scienza e Tecnica dell'Informazione e della Comunicazione) avente ad oggetto la verifica sulla effettiva percezione dell'immagine aziendale negli anni 2002-2003 e negli anni 2007-2008. Secondo tale studio *"si evince un'azione proattiva dell'Azienda, che porta ad un sostanziale innalzamento della qualità mediatica su argomenti quali sicurezza, corporate, nuove tecnologie e ricerca e formazione"*. Peraltro, l'aumento dei media coinvolti nel processo di comunicazione della società *"dimostra che sui mezzi di comunicazione radio-televisivi la visibilità dell'Azienda è cresciuta esponenzialmente, grazie ai servizi dedicati all'attività della Società palesemente promossi dalla stessa"*.

Sul piano della comunicazione interna, il 16 ottobre 2008 è stato lanciato il nuovo portale intranet "E.navigare", con una rinnovata veste grafica e una riorganizzazione ed implementazione dei contenuti editoriali. In questo contesto, sono state realizzate una serie di applicazioni volte a facilitare l'accesso alle informazioni da parte del personale nonché le attività delle funzioni (ad es., attraverso un lay-out elettronico che uniforma la modulistica societaria, interamente usufruibile via e-mail). La comunicazione e l'informazione verso l'interno dell'azienda si è continuata ad avvalere degli strumenti editoriali consueti tra i quali la rivista aziendale Cleared, giunta al 6° anno in cui sono pubblicate le interviste ai maggiori esponenti del mondo aeronautico e delle istituzioni italiane ed estere.

Il portale internet aziendale www.enav.it rappresenta uno strumento di importanza strategica nel rapporto con il grande pubblico esterno, sia a livello nazionale che internazionale, con oltre 700 pagine consultabili (sia in italiano che in inglese) e con un numero degli iscritti ai servizi *on line* che ha superato i 21.000 utenti registrati. L'aggiornamento periodico con contenuti editoriali e multimediali del sito consente inoltre una rappresentazione esauriente della *mission* aziendale, nonché delle differenti attività/servizi offerti dalla società.

L'apprezzamento esterno del portale aziendale è dimostrato dal numero di visitatori (291.106 ad ottobre del 2009, con un incremento del 21,24% rispetto al medesimo periodo del 2008) e dal numero di pagine visitate (che, sino ad ottobre 2009, sono state 3.108.395) e dai positivi risultati del sondaggio effettuato attraverso l'invio di un questionario ai 21.094 iscritti ai servizi *on line* presso gli *stakeholders* di ENAV (compagnie aeree, ministeri, ENAC, forze dell'ordine, enti di ricerca, gestori aeroportuali, aeroclub ecc.). Oltre il 30% degli intervistati ha risposto in forma anonima esprimendo un parere molto soddisfacente per l'impostazione grafica ed editoriale del portale.

Nel corso del 2008, ENAV ha inoltre collaborato con il ministero delle infrastrutture e dei trasporti per l'organizzazione dell'incontro dei ministri dei trasporti aderenti al BLUE MED (progetto per la realizzazione di un blocco funzionale di spazio aereo) e per l'organizzazione dell'incontro di definizione della Sesar-Joint Undertaking.

Nel 2009, ENAV ha fornito ogni supporto necessario alla presidenza del consiglio - protezione civile per la realizzazione e gestione di un'area di accoglienza delle delegazioni governative (italiane ed estere) presso l'aeroporto di Preturo de L'Aquila nell'ambito del Vertice G8.

Al fine di assicurare relazioni istituzionali sempre efficaci e di garantire alle istituzioni di riferimento ogni supporto anche in occasione del rinnovo della legislatura e dell'insediamento del nuovo governo, nel 2008 ENAV ha fornito ampie informative ai nuovi rappresentanti ministeriali e parlamentari referenti istituzionali della società su tutti i principali temi aziendali.

L'esito soddisfacente delle audizioni dinanzi alle commissioni parlamentari e la continuità dei rapporti intrattenuti, hanno fatto sì che il livello di attenzione ed il clima di apprezzamento nei confronti della società si elevasse ulteriormente: l'evidente termometro del numero – quasi inesistente – di azioni di "sindacato ispettivo" da parte dei parlamentari, ed i rapporti con i ministeri improntati alla massima collaborazione, testimoniano la trasparenza dell'azione aziendale e l'efficacia dei rapporti istituzionali intrattenuti dalla società.

Anche nel corso del 2008 e del 2009 ENAV ha ricevuto una serie di riconoscimenti da parte delle principali istituzioni internazionali, che hanno confermato il prestigio, di cui la società gode a livello internazionale.

In questa prospettiva, particolare rilievo ha assunto l'attività dell'ufficio di rappresentanza a Bruxelles, tesa a favorire il consolidamento del ruolo e dell'immagine di ENAV presso le istituzioni europee e le varie realtà del trasporto

aereo presenti a Bruxelles, oltre che ad acquisire tempestiva conoscenza delle iniziative (normative e non) nello specifico settore dei servizi della navigazione aerea ed a promuovere i servizi offerti da ENAV e dalla sua controllata Techno Sky.

II – L'ATTIVITÀ DI GESTIONE

A) LA SICUREZZA

1. La sicurezza, la regolarità e la puntualità dei voli. L'attività operativa e la qualità del servizio

La sicurezza (cd. *safety*), la regolarità e la puntualità del traffico aereo non si identificano soltanto nel principale elemento dell'oggetto sociale della società, nel suo *core business*, ma costituiscono la missione e la stessa ragione di esistenza di ENAV.

Particolare rilievo rivestono i risultati conseguiti con l'attività operativa nel 2008 per il mantenimento dei più elevati livelli di sicurezza e di qualità dei servizi della navigazione aerea negli aeroporti e negli spazi aerei di competenza.

Gli indicatori di sicurezza proseguono nel trend positivo degli ultimi anni.

A tal proposito, peraltro, grazie ai rapporti di distensione e di cooperazione instaurati con l'ANSV ed agli effetti del protocollo d'intesa sottoscritto il 25/1/2005, la regolarità e la tempestività delle segnalazioni degli eventi significativi da parte di ENAV ha ricevuto nel 2008 gli apprezzamenti della stessa agenzia di sicurezza. Nel suo rapporto informativo del 2008 l'ANSV ha infatti espressamente riconosciuto i positivi rapporti di collaborazione instaurati con ENAV ed i risultati soddisfacenti del sistema di segnalazione degli eventi; sistema che ha consentito all'agenzia di ricevere un numero crescente di segnalazioni e di acquisire una più estesa conoscenza delle problematiche relative alla sicurezza del volo, il tutto finalizzato a migliorare il sistema di prevenzione.

I dati raccolti e la loro analisi hanno consentito di individuare alcuni punti di riferimento utili a comprendere lo stato dell'arte della *safety*.

Relativamente alle attività di segnalazione, risultano confermati sia il trend positivo del livello di *reporting* complessivo (da 1770 segnalazioni nel 2007 a 2259 nel 2008), sia il suo attestarsi nella media europea. Considerato il trend e le attività poste in essere dalla società, è ragionevole pensare che la media delle segnalazioni nell'immediato futuro sarà superiore a quella dei paesi dell'area ECAC (48 stati).

Per quanto riguarda le attività di analisi degli eventi, la situazione di ENAV, confrontata a quella europea, risulta attualmente marcatamente positiva e lo sarà ancor più in prospettiva futura.

Per la valutazione del conseguimento degli obiettivi di *safety* prefissati per il 2008, la *performance* complessiva nell'anno di riferimento ha sostanzialmente raggiunto il target previsto.

Anche durante il corso del 2008 la tendenza è stata decisamente positiva, passando da 1,73 nel primo semestre a 1,04 nel secondo semestre.

Particolarmente positivo risulta l'andamento degli indicatori di qualità, a particolare conferma del ruolo di azienda istituzionale di ENAV, orientata alla creazione di valore pubblico nella sua specifica attività: valore che coincide con il soddisfacimento dei vari *stakeholder*, tra cui le compagnie di navigazione ed i passeggeri.

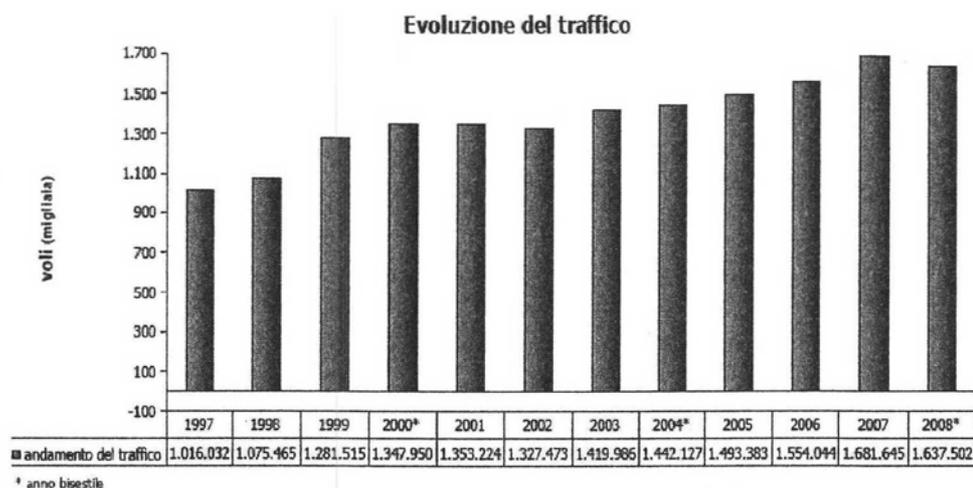
Infatti, le dimensioni del valore pubblico che più qualificano il *core business* sono la capacità produttiva in relazione al numero dei voli gestiti (e misurata come adeguatezza del sistema produttivo della domanda di traffico) e la qualità del servizio (misurata con la puntualità e la continuità del servizio stesso).

Come già evidenziato nell'ultima relazione, negli ultimi anni ENAV ha conseguito importanti obiettivi confermandosi tra i migliori *service providers* ATC europei. Per il raggiungimento di tali obiettivi, fondamentali sono stati non soltanto i risultati prodotti dagli ingenti investimenti in tecnologia, ma anche l'aumentato dominio dell'esercizio tecnico della stessa, grazie alla perfezionata integrazione con la controllata Techno Sky; integrazione che ha consentito ad ENAV il diretto presidio strategico di aspetti di primaria importanza per la qualità del servizio, quali l'attività di gestione tecnica e la manutenzione dei sistemi e degli impianti. L'integrazione dei processi produttivi dei servizi di assistenza al volo con quelli di gestione e manutenzione degli impianti ha dunque inciso in modo rilevante sulle *performance* in termini di puntualità e di *business continuity*, sia per la rotta che per il terminale.

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità, possono apprezzarsi più nel dettaglio i dati, i prospetti e le strategie di seguito rappresentati.

Il numero dei voli complessivamente assistiti in Italia nell'anno 2008, congiuntamente da ENAV ed aeronautica militare, è stato di 1.637.502, con un decremento del -2,62% rispetto allo stesso dato del 2007.

Per effetto della crisi economica e del settore sopravvenuta, ha dunque subito una battuta d'arresto il costante aumento del numero dei voli riscontrato a partire dal 2003.



Dati CFMU (Eurocontrol). Grafico di elaborazione ENAV

Tutto ciò, malgrado fattori positivi più generali quali:

- la percezione generalizzata di un miglioramento dei parametri di *security* per tutto il ciclo produttivo del trasporto aereo;
- l'aumento dei collegamenti tra Italia, Spagna e Gran Bretagna;
- l'impennata del numero dei voli effettuati dalle compagnie aeree *low cost*;
- la politica delle maggiori compagnie aeree volta alla ricerca della massima resa commerciale degli aeromobili a disposizione;
- l'incremento significativo del numero dei nuovi collegamenti;

ed alcuni interni fattori di carattere nazionale quali:

- la crescente efficienza dei sistemi di gestione del traffico aereo, a seguito degli interventi predisposti, nel poter assorbire alcune correnti di traffico originariamente pianificate sui Balcani, o comunque fuori dello spazio aereo italiano;
- la forte riduzione delle tariffe di rotta e di terminale applicate in Italia (-2,5% rispetto al 2007).

In effetti, la crisi di Alitalia, l'alto costo dei carburanti nella fase centrale dell'anno, nonché la crisi finanziaria mondiale hanno generato una diminuzione di traffico molto significativa negli ultimi 3 mesi del 2008 determinando così un risultato annuo negativo, schematizzato nelle tabelle che seguono.

Nella tab. 1 viene riportata, a partire dal 1998, la variazione percentuale del traffico aereo assistito ogni anno in Italia rispetto all'anno precedente.

| var % base mobile | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| 5,85% | 19,16% | 5,18% | 0,39% | -1,90% | 6,97% | 1,56% | 3,55% | 4,06% | 8,21% | -2,62% |

tab. 1

Dati ed elaborazione ENAV

Nella tab. 2 viene rappresentata la variazione di traffico rispetto all'anno base 1998 con un traffico gestito cresciuto di oltre il 61% nel decennio 1998-2008.

| var % base fissa | | | | | | | | | | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| 5,85% | 26,13% | 32,67% | 33,19% | 30,65% | 39,76% | 41,94% | 46,98% | 52,95% | 65,51% | 61,17% |

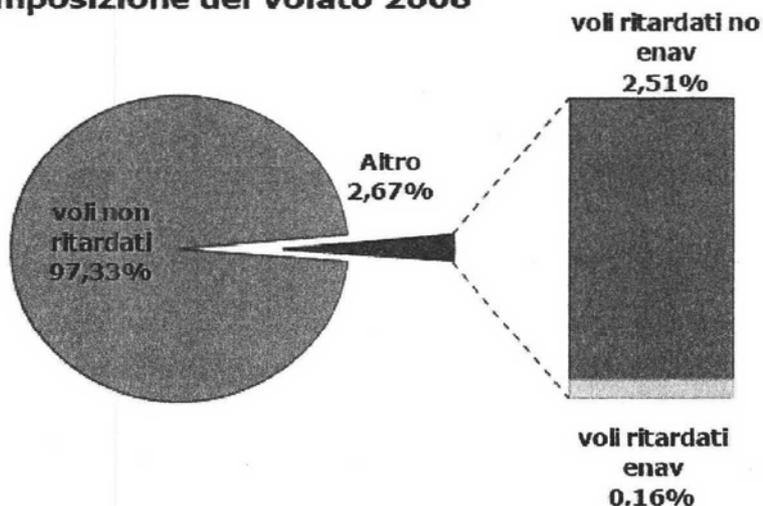
tab. 2

Dati ed elaborazione ENAV

Il picco massimo di traffico giornaliero si è avuto il 30 agosto 2008 con 6.160 voli, con un incremento del 2,5% rispetto al picco registrato il 4 agosto 2007

Per quanto concerne la qualità del servizio (in termini di puntualità e di continuità dello stesso) e i dati di *performance* ottenuta nel corso del 2008, si rileva che per un totale dei voli assistiti per il 2008, pari a 1.637.502, ben il 99,84% degli stessi non ha subito ritardi per cause ATC attribuibili ad ENAV, come rappresentato graficamente:

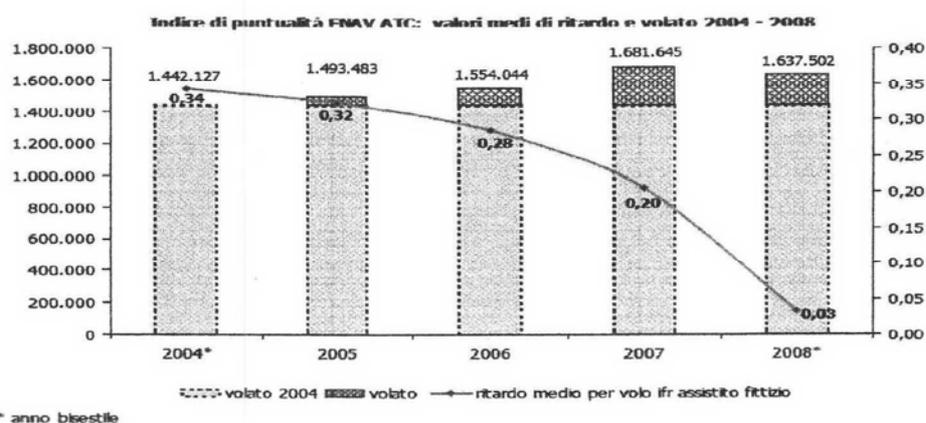
Composizione del volo 2008



Dati CFMU (Eurocontrol). Grafico di elaborazione ENAV

Con particolare riferimento all'indice di puntualità, si precisa che per "ritardo ATC ENAV" si considera quello ascrivibile ai servizi forniti direttamente e complessivamente da ENAV che risulta composto da un totale di 53.567 minuti, con una media del ritardo per "volo assistito" pari a 0,03 minuti (1,8 secondi).

Nella figura seguente è riportato il positivo andamento dell'indice di puntualità ATC ENAV.



Dati CFMU (Eurocontrol). Grafico di elaborazione ENAV

Negli ultimi cinque anni tale indice si è ridotto di oltre il 90% realizzando un'eccellente prestazione con un miglioramento dell'85% nel solo 2008.

Con questa performance operativa ENAV evidenzia di essere il *service provider* europeo più efficiente. (fonte Eurocontrol)

Secondo Eurocontrol tra i 5 principali fornitori di servizi della navigazione aerea europei (DFS – Germania; DSNB – Francia; NATS – Gran Bretagna; AENA – Spagna) ENAV presenta la migliore prestazione di ritardo assegnato per ogni volo controllato.

I valori riassuntivi e gli indicatori di puntualità per gli anni 2007 e 2008 sono riportati nella seguente tabella:

| | 2007 | 2008 | Δ % |
|---|-------------------------|--------------------------|---------|
| Totale volato IFR | 1.681.645 | 1.637.502 | -2,62% |
| Minuti totale ritardo ATC ENAV | 334.332 | 53.567 | -83,97% |
| Media ritardo ATC ENAV x volo assistito (min) | 0,20 (12 sec) | 0,03 (2 sec) | -85,00% |
| Numero voli ritardati ATC ENAV | 17.459 | 2.639 | -84,88% |
| Media ritardo ATC ENAV x volo ritardato (min) | 19,7 (19 min 42 sec) | 20,29 (20 min 17 sec) | 2,99% |

Dati ed elaborazione ENAV

Nelle tabelle seguenti sono invece riportate le variazioni percentuali dei valori del ritardo ATC ENAV complessivo, rispetto ai dati dell'anno precedente, considerando come base i relativi valori del 2004

var % base mobile

| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--------|--------|---------|---------|
| -2,33% | -8,41% | -22,24% | -84,44% |

var % base fissa

| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------|---------|---------|---------|
| -11,57% | -19,01% | -37,02% | -89,18% |

Dati ed elaborazione ENAV

Si nota una continua riduzione dei ritardi, con un particolare miglioramento delle *performance* negli anni 2007 e 2008.

L'indice di puntualità nel primo semestre 2009.

Il primo semestre del 2009 ha fatto riscontrare un'accentuazione della contrazione del numero dei movimenti aerei, pari a 729.139 voli con una riduzione di circa -8,7% rispetto allo stesso periodo del 2008.

Il trend di riduzione dei ritardi per la fornitura dei servizi della navigazione aerea da parte di ENAV è comunque continuato, attestandosi su valori di assoluta eccellenza che l'Ente ritiene non ulteriormente migliorabili e precisamente 0,007 minuti (0,4 secondi) di ritardo per volo assistito. ENAV ha dunque garantito una puntualità prossima al 100%.

Previsioni di traffico e pianificazione operative 2008-2011.

Nonostante la forte riduzione del numero dei movimenti riscontrata a partire dagli ultimi mesi del 2008, viene mantenuta, a livello europeo, la previsione di un progressivo incremento del traffico aereo nei prossimi anni fino a giungere nel 2020 a circa il doppio dell'attuale. Pertanto, si dovranno realizzare le condizioni di incremento proporzionale della capacità, aumentando il livello sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e con riduzione dei costi diretti e indiretti.

L'azienda ha di conseguenza pianificato a breve e medio termine le azioni da intraprendere nell'arco temporale 2009-2012, e poi a seguire, per conseguire gli obiettivi succitati.

La pianificazione si riferisce, infatti, oltre che alle esigenze nazionali, ad una più ampia visione delle problematiche dell'ATM internazionale e costituisce uno strumento in grado di indicare le strategie di sviluppo e le modalità per ottenere una crescita integrata e sinergica di tutti i settori componenti l'operatività, fornendo un quadro chiaro di come e dove sono concentrati gli sforzi di miglioramento operativo che consentiranno l'incremento di *safety*, capacità, riduzione dei costi nel rispetto dell'ambiente.

Particolare rilievo ha assunto nel 2008 l'attività aziendale a supporto dei clienti (le compagnie di navigazione aerea).

Si fa riferimento, anzitutto, al programma di *customer care*.

ENAV, nella continua ricerca "dell'eccellenza" nella fornitura dei servizi della navigazione aerea, ha infatti messo a punto un programma di *customer care* teso a raccogliere le esigenze specifiche della singola compagnia di navigazione aerea. Tale programma, nel rispetto delle norme che regolano la circolazione aerea, si pone l'obiettivo di ottimizzare il servizio per i clienti curandone gli aspetti principali nell'ambito della sicurezza del volo, della puntualità e, argomento quanto mai di attualità, della efficienza del volo.

Certamente il momento di difficoltà del settore, coinvolto in modo ineludibile nella più vasta crisi finanziaria mondiale, evidenzia ancora di più l'importanza di comprendere meglio le esigenze dell'industria del trasporto aereo.

La scelta di ENAV di attivarsi sul fronte della *customer satisfaction*, che ha preso spunto anche dai requisiti della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 e dal confronto con iniziative analoghe intraprese da altri *service provider* europei, ha agevolato la creazione di un rapporto più ampio con gli utenti al fine di percepirne meglio le esigenze, certi che si possa coniugare la soddisfazione dei clienti con i compiti istituzionali.

Pur essendo infatti ENAV una classica società B-to-B-to-C ("*Business to Business to Customer*"), ovvero un'azienda che ha come clienti altre aziende – le compagnie aeree – e solo indirettamente i passeggeri) si ritiene unanimemente che l'aumento di sicurezza, puntualità e continuità operativa si ripercuoterà, alla fine, sempre a vantaggio dell'utenza finale.

Nel corso del 2008 ENAV ha altresì posto in essere una serie di interventi con benefici effetti sull'ambiente, con ciò agendo in linea con le finalità del Single European Sky II.

L'impennata del costo del petrolio dell'estate 2008 e l'attuale crisi economica hanno infatti ulteriormente enfatizzato l'importanza di definire esattamente le linee guida su cui basare la politica del risparmio energetico e, conseguentemente, della riduzione di gas serra.

ENAV ha così sviluppato e pubblicato - primo *service provider* a farlo - un proprio *Flight Efficiency Plan* per gli anni 2008-2011 basato su cinque settori di attività con circa 100 azioni identificate:

- progettazione dello spazio aereo in rotta
- disponibilità e utilizzazione del network
- progettazione ed uso delle aree terminali
- operazioni aeroportuali
- consapevolezza del personale operativo.

Il piano, attraverso la sua progressiva applicazione, consentirà l'uso di rotte più dirette, quindi più brevi, profili di volo sempre più alti, rotte di uscita e di avvicinamento da/per gli aeroporti più brevi ed efficienti, con discese e salite il più possibile continue e tempi di rullaggio più contenuti.

Il piano ha previsto per il biennio 2008-2009 una riduzione di circa:

- 67 milioni di Kg di carburante
- 2,5 milioni di Km percorsi