

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Sommario

- **Premessa**
- **Le criticità esistenti**

Carenze infrastrutturali

- Aerostazione
- Frequenza ground
- Segnaletica aeroportuale
- Ingombro piazzale di manovra
- Parcheggi autovetture

Insufficienza manageriale

Impreparazione tecnica e normativa

- Gestione dell'Aerostazione.
- Controlli di sicurezza
- Movimento degli aeromobili
- Assistenza tecnica al personale di volo
- Prevenzione bird-strike

Incapacità relazionale

- **Le proposte operative**
 - Applicazione del D.Lgs. 13.01.99, n. 18
 - L'accreditamento degli utenti
 - La formalizzazione del Comitato Utenti
 - La partecipazione nelle scelte gestionali
 - Determinazione tariffe servizi aeroportuali
 - Assistenza al personale di volo
 - Parcheggi autovetture
 - Regolamentazione operativa movimenti

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Premessa

Nella riunione del Comitato per la Sicurezza Operativa (CSO) del 17.03.03 il management operativo della Società di Gestione (AERTRE Spa) comunicava ufficialmente agli intervenuti che, nel corso del 2002, il movimento passeggeri all'Aeroporto di Treviso aveva superato le 500.000 unità.

L'informazione veniva data al fine di sottolineare come l'Aeroporto di Treviso stesse assumendo il ruolo di significativo scalo internazionale e doveva quindi dotarsi anch'esso di strutture e regole all'altezza del compito. In questo contesto, veniva confermata la data di inizio lavori per la costruzione della nuova aerostazione e veniva aggiornato il programma/calendario delle attività e delle verifiche sulla sicurezza operativa.

A queste considerazioni, riprese con enfasi dal Direttore della Direzione Circostrizione Aeroportuale di Venezia, faceva corollario l'intervento del rappresentante di AOPA Italia (Associazione Operatori e Piloti Aviazione generale) il quale osservava come un aeroporto che si prefiggesse di ricoprire siffatto ruolo, doveva anche trovare il modo di far armonicamente coesistere al suo interno, in analogia con quanto avviene in tutti gli scali europei di pari o maggiori dimensioni, le diverse componenti di traffico:

- il servizio regolare di linea,
- l'attività charter,
- il trasporto merci,
- l'aviazione d'affari,
- l'aviazione generale,
- le attività turistiche ed istruzionali (Aeroclub).

Va ricordato, a questo proposito ed in questa sede, che l'Aeroporto di Treviso ha anche il privilegio di essere base operativa delle flotte aziendali di alcuni fra i marchi italiani più prestigiosi a livello internazionale

- Benetton,
- De Longhi,
- Diesel,
- Luxottica,
- Replay,
- ecc.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

ed è quindi, per il tipo di frequentazioni che tale circostanza induce, un biglietto da visita importante per il Nord-Est e, più in generale, per l'intero "Sistema Italia".

Di quest'ultimo elemento purtroppo, come si dirà più avanti, non appare esservi alcuna percezione da parte del management operativo aeroportuale che, anzi, ne vede quasi con fastidio la presenza.

Va infine premesso che, fra le criticità rilevate e di cui si dirà di seguito, quelle di ordine infrastrutturale hanno un impatto negativo sulla funzionalità dell'aeroporto di gran lunga inferiore a quelle dovute a carenze manageriali.

E' sulle insufficienze manageriali, quindi, che dovrà soprattutto essere posta l'attenzione per migliorare la qualità dei servizi erogati, in linea con l'accresciuto ruolo che l'Aeroporto di Treviso intende svolgere.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Le criticità esistenti

Carenze infrastrutturali

Aerostazione

E' il principale problema infrastrutturale dell'Aeroporto e certamente quello che più penalizza l'utenza, soprattutto il traffico passeggeri di linea.

D'altro canto, e fortunatamente, è anche un problema avviato a soluzione ed anche se richiederà i soliti tempi lunghi ed ulteriori disagi per passeggeri ed utenti aeroportuali prima di concludersi, a medio termine potrà togliere l'Aeroporto di Treviso dal livello di impresentabilità cui oggi è confinato.

Circa le considerazioni di ordine organizzativo che riguardano l'uso degli spazi e delle dotazioni esistenti in Aerostazione, si veda più sotto a pag. 7.

Frequenza ground

L'aeroporto attualmente non dispone di una frequenza dedicata alle operazioni di terra e la Torre di Controllo si limita a rilasciare gli aeromobili all'uscita dalla pista. I movimenti a terra sono scarsamente coordinati e regolamentati.

Volendo tuttavia fornire anche adeguati servizi a terra, come dovrebbe fare una efficiente gestione aeroportuale, e dovendo rispettare le norme di legge (Allegato A, punto 5, del D. Lgs. 13.01.99 n. 18, "La Bibbia" normativa delle gestioni aeroportuali), è indispensabile che l'aeroporto si doti di apposita frequenza ground/handlig agent per assicurare il livello di servizio richiesto dal tipo di utenza che gravita sull'aeroporto e dal ruolo in cui esso vuole collocarsi. Ciò richiederà un salto di qualità alla società di gestione dal momento che, come risaputo, la titolarità di una frequenza ground attivata a questi fini richiede una prontezza operativa di cui attualmente non si dispone e che dovrà essere rapidamente implementata.

Segnaletica aeroportuale

La segnaletica di pista, delle vie di rullaggio e dei parcheggi è solo parziale. Quella di pista, in modo particolare, è incompleta ed è stata recente causa di un

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

onerosissimo (e, potenzialmente, molto pericoloso) incidente di cui ha fatto le spese un Airbus, con gli strascichi legali che a questi avvenimenti conseguono.

E' indispensabile che tutta la segnaletica sia posta a norma e resa ben visibile (Linate docet !). Anche i percorsi da e verso le aree di parcheggio debbono essere chiaramente indicati affinché gli equipaggi possano muoversi in sicurezza nei percorsi di rullaggio e senza richiedere l'assistenza, inutile nel 95% dei casi, di un "follow-me", il cui utilizzo dovrebbe avvenire solo su richiesta e/o in caso di scarsa visibilità.

Il layout aeroportuale dovrebbe poi essere inserito su tutte le principali pubblicazioni aeronautiche (AIP, Jeppesen, ecc.) per essere disponibile a tutti gli equipaggi interessati.

Ingombro piazzale di manovra

La zona delimitata per il movimento degli aeromobili è costellata, ai margini, di mezzi di ogni tipo (scale semoventi, mezzi di traino, GPU, carrelli merci, ecc.).

Innegabile il pericolo che ciò può rappresentare per il rullaggio degli aeroplani ed altrettanto evidenti le responsabilità che da ciò potrebbero derivare a carico di AERTRE in caso di incidente. Difficile non constatare che il management dello scalo rende un discutibile servizio alla propria società esponendola a queste situazioni di rischio.

Parcheggi autovetture

I parcheggi automobilistici esterni al perimetro aeroportuale sono, come noto, di gran lunga insufficienti rispetto ai fabbisogni dell'utenza.

Da qui la necessità di una loro attenta regolamentazione, che non può essere fatta a piacimento della direzione operativa aeroportuale ma deve avere luogo secondo i medesimi criteri di obiettività, trasparenza e non discriminazione che sono alla base del D. Lgs. 13.01.99 n. 18, che regola servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità. Di ciò si dirà più avanti a pag. 14 e seguenti.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Insufficienza manageriale

Rappresenta, senza alcun dubbio, il principale punto di debolezza dell'Aeroporto di Treviso ed è inutile motivo di appannamento dell'immagine di AERTRE Spa, agli Amministratori della quale non è sicuramente nota. E' infatti da escludere che un qualsiasi Consiglio di Amministrazione possa, consapevolmente, farsi rappresentare in modo tanto inadeguato a livello tecnico-operativo.

Le carenze manageriali alle quali si fa cenno sono di due ordini, entrambi essenziali nello svolgimento del ruolo:

1. impreparazione tecnica e normativa
2. incapacità relazionale

Impreparazione tecnica e normativa

Va preliminarmente, e doverosamente, premesso che, nello svolgere le considerazioni critiche che seguono e che evidenziano una nutrita serie di disfunzioni organizzative, è ben presente, in chi scrive, la consapevolezza che la quasi totalità degli addetti ai servizi aeroportuali non è responsabile ma vittima delle situazioni segnalate. E' infatti encomiabile la disponibilità, cortesia ed attenzione nei confronti dell'utenza aeroportuale dimostrata da gran parte di loro.

Alcuni degli estensori del presente documento, per la conoscenza pluriennale che hanno dell'aeroporto di Treviso, hanno vissuto direttamente la mortificazione di operatori che avevano intrapreso il loro lavoro con grande entusiasmo e che poi si sono progressivamente scoraggiati e demotivati.

Tutti sanno come nessuno ami lavorare in ambienti dove le capacità manageriali e di leadership fanno difetto, tanto meno dove a queste si cerca di supplire con atteggiamenti autocratici. Se il problema si protrae nel tempo, è inevitabile che un ambiente di lavoro veda affievolirsi gran parte delle sue potenzialità.

Quanto segue dimostra, elencando fatti e non opinioni, che a Treviso il problema è il management, non le persone addette ai lavori. Queste ultime potrebbero svolgere molto meglio i propri compiti se adeguatamente addestrate, motivate e coordinate.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Impreparazione tecnica

Gestione dell'Aerostazione.

In un contesto di spazi adeguati e di dotazioni infrastrutturali moderne, qualsiasi dirigente, anche mediocre, non ha troppa difficoltà a far funzionare in modo sufficiente una struttura aperta ad un vasto pubblico. Quando, viceversa, si deve operare in spazi ristretti e senza dotazioni adeguate, se non si dispone di adeguata professionalità, si va incontro al caos.

Questo è esattamente ciò che accade all'Aeroporto di Treviso. Chi assiste o partecipa all'accettazione anche di solo due voli in partenza contemporanea, ha la sensazione di trovarsi in un aeroporto da terzo mondo: gente accalcata in modo casuale, regolazione inesistente dell'accesso al check-in, assenza di un qualsiasi sistema per canalizzare ed ordinare il flusso dei passeggeri.

Qualora abbiano l'avventura di transitare in queste, purtroppo frequenti, occasioni, c'è da arrossire a ciò che possono pensare del "*Sistema Italia, versione Aeroporto di Treviso-Venezia*" i passeggeri di alto profilo in viaggio d'affari da/verso le aziende che ci rappresentano sui mercati mondiali.

L'ingegneria del traffico non sembra essere disciplina nota alla direzione operativa aeroportuale.

Controlli di sicurezza

Il personale navigante, compresi i Comandanti degli aeromobili executive basati a Treviso, regolarmente accreditati presso l'aeroporto e dotati di badge identificativo direttamente rilasciato dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), sono sottoposti a controlli di sicurezza con gli stessi criteri di qualsiasi sconosciuto (e potenzialmente pericoloso) passeggero.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Ciò può anche avere una sua logica ma questa appare di difficile comprensione quando, contemporaneamente, un qualsiasi addetto allo scarico bagagli ovvero lo stesso direttore operativo (forse per dare l'esempio) entrano ed escono come vogliono dall'area protetta addirittura in automobile. Chi ha la responsabilità di pilotare jets sofisticati ed ultramoderni che trasportano nomi prestigiosi dell'economia italiana è trattato come un fattore di rischio mentre chi movimentava bagagli o gestisce servizi a terra è ritenuto sicuro. Un criterio di "risk assessment" difficilmente riscontrabile altrove.

Non è dato sapere se e come sia stato addestrato il personale addetto al controllo passeggeri e bagagli ed in quale misura vengano rispettate le prescrizioni ENAC di cui alla circolare APT-07A del 22.04.2002.

Dai comportamenti rilevabili, vi è motivo di dubitare che la direzione operativa dello scalo sappia dell'esistenza della medesima e che l'ENAC stesso, attraverso la DCA di Venezia, ne abbia monitorato l'applicazione. Analoga preoccupazione può essere espressa circa l'applicazione delle direttive di cui alla circolare ENAC OPV-01A del 23.11.2000 relativa all'addestramento del personale per l'accettazione di merci pericolose.

Quando vi è necessità, vera o presunta, di ispezionare il bagaglio di chicchessia, ciò avviene in pubblico e senza il minimo rispetto per la dignità e la privacy delle persone.

E mentre di giorno si controllano (con le censurabili eccezioni sopra ricordate, ovviamente) anche gli spilli che entrano in aeroporto, di notte le maglie si allentano considerevolmente. Le procedure notturne di security meritano un riesame da parte di tutti e ciò, sia chiaro, non per creare inutili complicazioni agli operatori merci, quanto per evidenziare l'incapacità della direzione operativa aeroportuale di definire procedure a valenza generale, efficaci pur senza essere penalizzanti per l'utenza.

Movimento degli aeromobili

Ad eccezione del traffico schedato, i servizi di assistenza a terra hanno percezione solo casuale degli aeromobili in arrivo. I piani di volo non sono ricevuti e, se lo sono, spesso non vengono letti, le richieste dei piloti

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

contenute nel piano di volo sono ignorate, le frequenze di APP e TWR monitorate episodicamente.

Ciò comporta che aeromobili in arrivo, ad esempio, da paesi extra-UE, possano non sapere come e dove sottoporsi a controlli di dogana e polizia e queste ultime, non avvertite, possono ignorare che vi sono persone e/o cose da controllare. Gli equipaggi in arrivo, se vogliono rispettare le regole, spesso devono essere essi stessi a ricercare poliziotti e doganieri per le formalità di legge. Se decidono di ignorarle, può non accadere assolutamente nulla. Il personale di terra non fornisce alcun servizio di supporto per il disbrigo delle formalità di ingresso. La casualità regna sovrana.

E' inevitabile il paragone con la vicina Venezia, dove, evidentemente, il management operativo è di altra caratura.

Assistenza tecnica al personale di volo

Praticamente nessuno degli operatori presenti a Treviso utilizza i servizi AERTRE. La voce della loro inaffidabilità si è sparsa da tempo fra gli equipaggi ed è quindi inutile, ad esempio, presentare piani di volo per scoprire, all'atto della partenza, che non sono stati inoltrati.

Non esiste un servizio che avverta gli equipaggi per eventuali ritardi o slots. Per avere servizi altrove gratuiti ed essenziali per la sicurezza del volo (es. folders meteo e notams), vengono richieste cifre esorbitanti. I notams, che pervengono ad AERTRE gratuitamente e dovrebbero essere quindi gratuiti, vengono fatturati a 7 Euro cadauno !

L'informazione tecnica attinente la sicurezza del volo a Treviso è diventata un costoso optional a pagamento, con l'avvallo dell'ENAC/DCA Veneziana che vede e tollera un comportamento assolutamente illegittimo.

Come si dirà più avanti, non è infatti ammissibile (perché viola espressamente l'art. 8, comma 2°, del D. Lgs. 13.01.99 n. 18) che venga fissato alcun prezzo di qualsivoglia servizio se questo non è stato oggetto di valutazione di congruità e previamente discusso con il comitato utenti di cui al comma 1 del medesimo articolo di legge.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Prevenzione bird-strike

Le norme di sicurezza per evitare il pericolo di impatto con volatili sono disattese in modo quasi sistematico. La circolare ENAC APT-01 del 20.05.1999 è quasi sempre lettera morta. La prevenzione bird-strike è uno dei molti esempi di incapacità manageriale operativa e distorta scelta di priorità e non è vero che manchino le risorse umane per svolgere meglio il servizio, come si è soliti asserire. Ne è prova qualsiasi aeroplano privato che atterri a Treviso: c'è sempre ad attenderlo, puntuale, un pullmino e/o un'autovettura follow-me per guidarlo affinché non "si perda" recandosi al parcheggio ! Ebbene, quello stesso aeroplano, pochi secondi prima, in atterraggio, forse aveva dovuto passare attraverso uno stormo di volatili che potevano creargli situazioni di serio pericolo.

Il management operativo non è neppure sfiorato dall'idea che le stesse risorse, sprecate a fare da guida a ciò che non serve guidare, potrebbero essere meglio impiegate per vere procedure di sicurezza quali una più attenta prevenzione bird-strike.

Il tutto sempre con la benevola comprensione della DCA di Venezia, a parole così attenta alla sicurezza ma forse troppo impegnata in più importanti passeggiate perimetrali alla ricerca di "pericolosissimi" buchi nelle recinzioni degli aeroporti sotto la sua giurisdizione.

Impreparazione normativa

Una delle caratteristiche essenziali di ogni buon manager dovrebbe essere quella di conoscere l'ambito operativo nel quale muoversi. In un contesto di pubblico servizio quale quello aeroportuale, dove la sicurezza è il principale bene tutelato, ciò significa avere approfondita conoscenza delle principali norme applicabili e della "ratio" sottesa alla loro esistenza.

Che questo non sia il caso dell'aeroporto di Treviso è fin troppo evidente.

Si ignora del tutto, ad esempio, che se la legge consente situazioni di "esclusiva" o monopolio operativo a talune società di gestione, questo avviene se **(e soltanto se)** vi è il più rigoroso rispetto delle garanzie che la legge stessa stabilisce a favore degli utenti quando siffatto monopolio viene esercitato. Ignoranza vuole

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

invece che non vi sia percezione alcuna dell'enorme differenza esistente fra i concetti di "esclusivo" ed "arbitrario".

La direzione operativa aeroportuale ha posto AERTRE Spa in una situazione di sostanziale e perdurante illegalità per tutti gli atti che essa compie, non avendo ancora dato concreta attuazione, fra altri, ai disposti, degli artt. 8 e 9 del D. Lgs. 13.01.99 n. 18. Ciò rende impugnabile qualsiasi atto della società di gestione che coinvolga o produca effetti nei confronti dell'utenza aeroportuale.

Lo scrivente Comitato Utenti è convinto che nessun Consiglio di Amministrazione, certo non quello di AERTRE Spa, possa aver posto in essere, consapevolmente, siffatti comportamenti. Essi non possono che essere frutto di colpevole impreparazione normativa di qualche dirigente operativo.

Circa l'incerta od inesistente applicazione di norme di sicurezza inderogabili si è detto più sopra: ad esempio le circolari ENAC APT-07A del 22.04.2002 (materiali pericolosi), APT-07A del 22.04.2002 (sicurezza in generale), APT-01 del 20.05.1999 (prevenzione bird-strike).

Nei confronti degli utenti aeroportuali la situazione non è diversa.

- Si ignora il ruolo dei Comandanti degli aeromobili, alla luce dei compiti che vengono loro attribuiti dal Codice della Navigazione (artt. 8, 295 e seguenti, 809, 883 e seguenti). Coloro i quali sono sempre e comunque, in ogni viaggio, responsabili della vita dei propri passeggeri (questa è la norma, non l'eccezione nella navigazione aerea), che pilotano aeromobili sofisticati in condizioni a volte difficili o estreme, appena atterrati a Treviso sono considerati degli incapaci che non sanno trovare, da soli, la via al parcheggio del proprio aereo oppure non possono assumersi la responsabilità (attribuita invece ad un inserviente di terra, ritenuto evidentemente più preparato) di accompagnare, in sicurezza, i propri passeggeri dall'aerostazione all'aeromobile o viceversa.
- Vengono imposti all'utenza dell'Aviazione Generale e d'Affari oneri non previsti dalle norme, spacciandoli surrettiziamente come diritti dovuti per legge.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

- Non si riescono a capire le differenze che intercorrono fra le fonti normative che determinano l'ammontare delle tariffe e quelle che ne dispongono l'applicazione.
- Ci si arroga la libertà di limitare il movimento degli aeromobili per malintese ragioni di cassa arrivando addirittura a travalicare i limiti del codice penale.

Incapacità relazionale

In qualsiasi azienda, indipendentemente dal settore in cui opera, il principale obiettivo del management (soprattutto del management tecnico addetto alla "produzione") è quello di migliorare la qualità dei prodotti e/o servizi erogati alla propria clientela. Questo è il principale parametro di valutazione delle singole capacità dirigenziali.

Si ritiene, per ovvia analogia, che in una gestione aeroportuale, il fine ultimo a cui dovrebbe tendere l'azione del management tecnico/operativo dovrebbe essere costituito dall'indice di "customer satisfaction" dei propri clienti, nel nostro caso passeggeri ed operatori aeroportuali, questi ultimi intesi come compagnie aeree, aviazione d'affari e privata, attività di volo istruzionali e sportive.

Se un'analisi di customer satisfaction dovesse essere svolta all'aeroporto di Treviso e su di essa dovessero essere valutate (come dovrebbero) le relative capacità manageriali tecnico-operative, non vi è dubbio che AERTRE dovrebbe frettolosamente privarsi di qualche collaborazione.

Non vi è un solo esempio di utenza aeroportuale operante presso lo scalo trevigiano che esprima un parere almeno sufficiente circa il modo in cui lo scalo è diretto. Vero è che questa circostanza potrebbe, in teoria, essere attribuita alla cattiva qualità dell'utenza aeroportuale, appare tuttavia improbabile, sul piano del buon senso, che da un lato vi sia una molteplicità di soggetti diversi, tutti inadeguati, mentre dall'altro vi sia un management operativo capace ma "incompreso".

E quand'anche, per assurdo, così fosse, resterebbe in ogni caso l'esigenza indifferibile che AERTRE riveda il modo in cui viene ad essere rappresentata davanti alla propria clientela. Nessuna azienda, tantomeno una deputata a rendere un pubblico servizio, può permettersi collaboratori incapaci di corrette relazioni interpersonali extra ed inter-aziendali.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

A quest'ultimo proposito, ed al solo fine di migliorare la qualità dei servizi che è poi l'unico scopo del presente documento, ci si permette suggerire una rilevazione fra i collaboratori di AERTRE per raccogliere anche le loro impressioni "interne" sull'adeguatezza del proprio management operativo.

Si ritiene che un'indagine a ciò mirata, se condotta secondo criteri scientificamente adeguati e con le dovute garanzie di riservatezza/anonimato per i dipendenti coinvolti, porterebbe a risultati di grande interesse per il Consiglio di Amministrazione di AERTRE.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

3 – Le proposte operative

Applicazione del D. Lgs. 13.01.99 n. 18

E' indispensabile, in primo luogo, che all'Aeroporto di Treviso venga ripristinato il principio di legalità. Peraltro, se ciò non dovesse avere luogo in brevissimo termine in modo "spontaneo", avverrà in modo "forzoso", posto che la materia sarà portata all'attenzione delle competenti sedi istituzionali e giudiziarie.

La partecipazione dell'utenza aeroportuale a tutte le decisioni gestionali ed operative dello scalo non è una benevola concessione ma un preciso obbligo di legge, come si ricordava più sopra.

Il citato D. Lgs. 13.01.99 n. 18 *"Attuazione della direttiva 96/67/CE relativa al libero accesso al mercato dei servizi di assistenza a terra negli aeroporti della Comunità"* deve trovare applicazione anche all'Aeroporto di Treviso. Ciò deve avere luogo attraverso:

L'accreditamento degli utenti

Occorre innanzitutto accreditare gli utenti. Questi, ai sensi dell'art. 2, comma 1/d (Definizioni), sono intesi come *"qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri, posta, merci, da e per l'aeroporto considerato"*.

La società di gestione, di concerto con la DCA di Venezia, dovrebbe tenere un elenco aggiornato degli utenti aeroportuali al fine di adempiere alle prescrizioni del successivo art. 8.

La formalizzazione del Comitato Utenti

La società di gestione, sempre di concerto con la DCA quale ente di garanzia e controllo, doveva, ex art. 8, 1° capoverso,

"entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del decreto, costituire il comitato degli utenti al quale ha diritto di partecipare ogni vettore che utilizza i servizi dell'aeroporto, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative".

A distanza di 4 anni ciò è avvenuto solo sulla carta e, anche non volendo fare processi alle intenzioni, sembra difficile pensare che la circostanza sia casuale. Il

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Comitato Utenti ha dovuto auto-convocarsi per rivendicare e poter cominciare a svolgere il ruolo che la legge gli assegna.

Non vi è un solo esempio, agli atti, dove le previsioni di legge relative al Comitato Utenti siano state in qualche modo rispettate, in materia di decisioni attinenti i servizi aeroportuali.

La partecipazione nelle scelte gestionali

Ciò e del tutto conforme al quadro sin qui delineato. Una direzione operativa dello scalo trevigiano di tipo auto-referenziale e scarsamente preparata in materia normativa (si veda *infra* a pag. 10), non consapevole del ruolo connesso all'erogazione di un pubblico servizio e scarsamente incline a confrontarsi con la propria utenza/clientela come la legge prescrive, non può vedere che con fastidio il 2° capoverso dell'art. 8 che recita:

*“L'ente di gestione stabilisce una procedura di consultazione almeno annuale con il comitato degli utenti di cui al comma 1 e con i soggetti prestatori di servizi per la corretta attuazione del presente decreto, **per la determinazione dei prezzi massimi delle categorie di servizi che sono oggetto di eventuale limitazione** disposta a norma dell'articolo 12, comma 1, lettera b), per l'organizzazione della fornitura dei servizi stessi e per la determinazione dei corrispettivi per l'uso delle infrastrutture di cui all'articolo 9”.*

Sorge spontaneo chiedersi dove stesse guardando, nei quattro anni trascorsi, l'ENAC/DCA di Venezia, visti anche i compiti ulteriori e di estrema delicatezza che la legge attribuisce all'ENAC ex artt. 9 e 10, di seguito riportati:

Art. 9 - Infrastrutture centralizzate.

1. L'ENAC, sentito l'ente di gestione e il comitato degli utenti, riserva la gestione delle infrastrutture centralizzate, tra quelle elencate a titolo esemplificativo nell'allegato B, all'ente di gestione medesimo che ne assicura la gestione in via esclusiva, qualora la loro complessità, costo o impatto ambientale non ne consentono la suddivisione o duplicazione, rendendone eventualmente obbligatorio l'impiego da parte dei prestatori di servizi e degli utenti che effettuano l'autoassistenza.

*2. Il Ministero dei trasporti e della navigazione, avvalendosi dell'ENAC, vigila affinché la gestione delle infrastrutture centralizzate si svolga secondo **criteri***

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

trasparenti, obiettivi e non discriminatori che garantiscano l'accesso dei prestatori di servizi e degli utenti che effettuano l'autoassistenza.

Art. 10 - Vigilanza sull'accesso agli impianti.

1. L'ENAC vigila affinché:

- a) sia garantito l'accesso agli impianti aeroportuali da parte dei prestatori di servizi e degli utenti che effettuano l'autoassistenza;*
- b) le condizioni poste all'accesso siano adeguate, trasparenti, obiettive e non discriminatorie;*
- c) siano resi disponibili gli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza a terra anche in regime di autoassistenza e che gli stessi spazi siano ripartiti in base a criteri **adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori***
- d) i corrispettivi per l'utilizzo delle strutture centralizzate, dei beni d'uso comune e di quelli in uso esclusivo, siano **pertinenti ai costi di gestione** e sviluppo del singolo aeroporto in cui le attività si svolgono (grassetto a cura dei redattori).*

Non essendo la gestione dell'aeroporto di Treviso "cosa nostra" fra DCA di Venezia e management operativo della società di gestione e non essendo né l'una né l'altro "legibus soluti", occorrerà che le norme citate trovino immediata applicazione. Ciò avrà importanti conseguenze operative. Ad esempio:

Determinazione delle tariffe per i servizi aeroportuali

La determinazione delle tariffe per i servizi aeroportuali affidati in esclusiva alla società di gestione ha anch'essa luogo secondo criteri autocratici stabiliti dalla direzione operativa che si arroga il diritto di stabilirle a seconda dei propri umori.

Così, ad esempio e come si è ricordato più sopra, un singolo notam che deve essere gratuito, viene fatturato alla cifra enorme di 7 Euro perché, fortunatamente, quel giorno il direttore operativo, svegliandosi il mattino, non ha deciso che doveva costarne 70 o 700 !

D'ora innanzi, i costi dei servizi esclusivi dovranno invece essere **pertinenti ai costi di gestione** (citato art. 10/1/d), dovranno quindi essere determinati soltanto dopo un'analisi attenta di questi ultimi e dopo aver esaurito le procedure di consultazione di cui all'art. 8/2.

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

Il mancato rispetto di questi assunti renderà inevitabile il ricorso alla magistratura non solo per i risvolti di ordine civilistico ed amministrativo ma anche per quelli di ordine penale.

L'ENAC/DCA di Venezia dovrà essere garante del rispetto delle regole (artt. 9 e 10) ponendo fine all'inspiegabile latitanza sin qui dimostrata.

Assistenza al personale di volo

Posta finalmente fine alla prassi dell'handling inteso come "tangente" e non come corrispettivo a fronte di un servizio reso, un'eventuale riqualificazione del termine dovrà assicurare tariffe ragionevoli e differenziate per i servizi richiesti ed effettivamente resi e quindi:

- trasporto equipaggi e/o passeggeri, bagagli
- assistenza di rampa
- assistenza per piani di volo e/o strumenti automatici per la loro gestione
- informative di slot
- folder meteo e supporti informatici di consultazione
- notams
- assistenza di valico
- ecc.

dovranno tutti avere proprie tariffe analitiche.

I relativi servizi dovranno essere sempre disponibili agli equipaggi e venire erogati in modo efficiente, finalizzato ad assicurare la snellezza delle operazioni e la sicurezza del volo, non forniti solo sulla carta, in modo formale/fittizio ed al solo fine di giustificare fatturato indebito.

Parcheggi autovetture

Attualmente le aree di parcheggio autovetture di pertinenza aeroportuale sono assegnate con criteri del tutto sconosciuti agli operatori aeroportuali ed a quanti svolgono attività legate allo scalo.

La società di gestione dovrà invece indire al più presto una riunione pubblica con la partecipazione del Comitato Utenti e di tutti gli operatori interessati e coinvolti

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

nella gestione dei servizi aeroportuali, per definire secondo i citati criteri di ***adeguatezza, trasparenza, obiettività e non discriminazione*** l'assegnazione delle aree di parcheggio ai diversi aventi diritto, viaggiatori e pubblico compreso, ovviamente.

Regolamentazione operativa movimenti

Le critiche, le osservazioni e le proposte operative sin qui svolte, finalizzate a garantire il quadro di legalità che deve essere alla base dell'erogazione di ogni pubblico servizio e che, in materia di navigazione aerea, vede l'aggiunta di quella componente essenziale che è la sicurezza, vengono ritenute presupposto necessario perché l'attività aeroportuale possa svolgersi in collaborazione fra le diverse componenti, in un contesto che si auspica più efficiente ma anche più sereno e meno conflittuale di quello odierno.

Una verifica da parte di AERTRE Spa delle capacità del proprio management operativo e/o un suo intervento per migliorarle, potrà sicuramente assicurare alla gestione aeroportuale il livello che rientra negli obiettivi della società medesima.

In questo contesto vengono, da ultimo, riproposte in sintesi le modalità tecnico/operative auspiccate dall'Aviazione Generale e d'Affari ma che sono, con pochissime diversità di facile lettura, estensibili a tutto il traffico aeroportuale.

Riepilogando:

In generale

- deve essere completata e perfezionata tutta la segnaletica orizzontale e debbono essere definiti ed indicati (sempre mediante segnaletica a norma) gli spazi di parcheggio per l'Aviazione Generale e d'Affari e chiaramente indicati i percorsi di accesso ai medesimi
- queste informazioni debbono essere pubblicate su tutte le principali pubblicazioni aeronautiche (AIP, Jeppesen, ecc.).
- la società di gestione dovrebbe dotarsi di frequenza ground/handling agent per agevolare l'assistenza a terra del traffico in arrivo/partenza oppure, in alternativa e per il periodo transitorio necessario a farlo:

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

- ricevere dalla torre di controllo copia dei piani di volo e/o
 - monitorare adeguatamente la frequenza di torre
 - richiedere alla collaborazione di torre, visto il limitato volume di traffico, attività informativa sulle richieste di servizi a terra, in attesa della frequenza dedicata
-
- debbono essere discussi con il Comitato Utenti, codificati e resi pubblici i criteri di accesso alle piazzole prossime all'aerostazione da parte di tutti gli aeromobili
 - debbono essere rese operative le prescrizioni in materia di prevenzione bird-strike.

Per il traffico in arrivo

- Il Comandante dell'aeromobile comunica alla torre/ground esigenze di eventuale assistenza a terra (follow-me, trasporto crew/passeggeri/bagagli, servizi di rampa, ecc.). Quando questi non vengono richiesti e/o non sono necessari,
- La torre/ground indirizza l'aeromobile al parcheggio assegnato, se l'aeromobile non è basato a Treviso ovvero
- La torre/ground lo indirizza al proprio parcheggio/hangar, se si tratta di traffico locale conosciuto.

Per il traffico in partenza

- Il Comandante richiede alla società eventuale assistenza, sia in termini di pianificazione del volo, sia in termini di assistenza a terra (v. sopra) ovvero, qualora ciò non sia necessario,
- Il Comandante accompagna i propri passeggeri all'aeromobile secondo i percorsi di sicurezza.

Controlli di sicurezza

- I controlli di sicurezza debbono avere luogo con modalità atte a garantire il rispetto e la privacy delle persone (equipaggi e passeggeri)

Proposte Operative

per il miglioramento della

Gestione dello Scalo Aeroportuale di

Treviso

- Il personale di volo deve potersi avvalere di appositi percorsi di servizio per l'accesso ai propri aeromobili (es. percorsi crew di Venezia)
- Gli equipaggi non debbono essere oggetto di trattamenti discriminatori e le regole di sicurezza debbono essere ragionevoli e commisurate ai ruoli di tutti coloro che hanno accesso alle aree protette.