

# AEROPORTO DI TORINO-CASELLE REGOLAMENTO DI SCALO

*Rev. 8 del 10/01/2020*



*Pagina intenzionalmente bianca*



# 1 INDICE



|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INDICE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>PREMESSA.....</b>  | <b>10</b> |
|          | PREMESSA .....  | 11        |
| <b>3</b> | <b>REGOLAMENTO DI SCALO.....</b>  | <b>14</b> |
|          | 3.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO.....  | 15        |
|          | 3.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO.....   | 16        |
|          | 3.3 ALLEGATI E RIFERIMENTI.....   | 17        |
|          | 3.4 GLOSSARIO.....  | 18        |
|          | 3.5 COMPETENZE .....  | 21        |
| <b>4</b> | <b>PARTE GENERALE.....</b>  | <b>22</b> |
|          | 4.1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO.....  | 23        |
|          | 4.2 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI.....   | 25        |
|          | Rispetto della Normativa di Settore e del Regolamento .....   | 25        |
|          | Personale .....   | 26        |
|          | Addestramento .....   | 26        |
|          | Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale .....  | 27        |
|          | Sicurezza / salute nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze .....           | 27        |
|          | Sicurezza operativa .....   | 29        |
|          | Tutela ambientale .....   | 29        |
|          | Trattamento dei dati personali e sensibili.....   | 30        |
|          | 4.3 ACQUISIZIONE DATI RELATIVI A INCIDENTI, DANNEGGIAMENTI, INCONVENIENTI<br>ED EVENTI AERONAUTICI..... | 32        |
|          | 4.4 REQUISITI – PROCEDURA DI ACCESSO – OBBLIGHI DEI PRESTATORI.....                                     | 33        |
|          | 4.5 OBBLIGHI DEGLI OPERATORI .....  | 35        |
|          | Esercizio dei servizi di assistenza a terra .....   | 35        |
|          | Organizzazione e svolgimento dei servizi.....   | 36        |
|          | Utilizzo di mezzi e attrezzature .....  | 36        |
|          | Condizioni meteo avverse .....  | 37        |
|          | 4.6 GESTIONE INFRASTRUTTURE .....   | 39        |
| <b>5</b> | <b>CIRCOLAZIONE AIRSIDE .....</b>   | <b>42</b> |
|          | 5.1 RILASCIO TESSERINI DI ACCESSO E LASCIAPASSARE MEZZI .....   | 43        |
|          | 5.2 ABILITAZIONE ALLA GUIDA AEROPORTUALE.....   | 44        |
|          | 5.3 INFORMAZIONI OPERATIVE E SU INTERVENTI IN AREA DI MOVIMENTO.....                                    | 45        |
|          | 5.4 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE IN AREA DI MANOVRA.....   | 46        |
|          | Accesso e circolazione .....  | 46        |
|          | Procedure di decollo e atterraggio aa/mm .....  | 46        |
|          | Low Visibility Procedures.....  | 46        |
|          | Runway incursion .....  | 46        |
|          | 5.5 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE SULL'APRON.....   | 48        |
|          | Movimento aa/mm sui piazzali.....   | 48        |
|          | AA/MM in Partenza.....  | 48        |
|          | AA/MM in Arrivo.....  | 48        |
|          | Assegnazione piazzole di sosta aa/mm.....   | 48        |

|   |           |
|---|-----------|
| Utilizzo delle piazzole .....   | 49        |
| Attrezzature per aeromobili.....  | 50        |
| Movimentazione mezzi e persone sui piazzali (circolazione).....   | 51        |
| Movimentazione mezzi nelle aree di smistamento e riconsegna bagagli.....  | 51        |
| Individuazione e uso spazi per sosta mezzi sui piazzali .....   | 51        |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....   | 53        |
| <b>6 INFORMAZIONI DI SCALO.....</b>   | <b>54</b> |
| 6.1 GENERALITA' .....   | 55        |
| 6.2 CLEARANCE AEROPORTUALE.....   | 56        |
| 6.3 MESSAGGI OPERATIVI.....   | 57        |
| Messaggi MVT e LDM .....  | 57        |
| Compilazione DUV .....  | 57        |
| Messaggio PAL, CAL e PSM.....   | 58        |
| Piani di carico .....   | 58        |
| Invio dati identificativi aeromobili .....  | 58        |
| Informazioni sui voli .....   | 60        |
| Trattamento dati di supporto alle attività di handling.....   | 60        |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....   | 60        |
| Consuntivazione dati di traffico (giornale di scalo).....   | 60        |
| <b>7 ATTIVITA' DI ASSISTENZA.....</b>   | <b>63</b> |
| 7.1 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – GESTIONE BAGAGLI .....   | 64        |
| <i>ARRIVI</i> .....   | 64        |
| Impianto di riconsegna.....   | 64        |
| Assegnazione/gestione/utilizzo nastri riconsegna bagagli .....  | 64        |
| Riconsegna bagagli fuori-misura e animali vivi .....  | 65        |
| Armi in arrivo .....  | 65        |
| Gestione pratiche Lost& Found, bagagli non ritirati, bagagli rush in arrivo/bagagli che presentino problemi igienico sanitari ..... | 66        |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....   | 66        |
| <i>PARTENZE</i> .....   | 67        |
| Gestione e utilizzo impianto BHS.....   | 67        |
| Controllo radiogeno dei bagagli .....   | 68        |
| Animali vivi in partenza .....  | 69        |
| Riconcilio del bagaglio .....   | 69        |
| Bagagli privi di etichetta.....   | 69        |
| Armi in partenza.....   | 69        |
| Gestione bagagli non ritirati, bagagli rush in partenza .....   | 70        |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....   | 70        |
| Comunicazioni e richieste tra Operatori e SAGAT .....   | 71        |
| Generalità e flusso dei bagagli .....   | 71        |
| Bagagli radiogenati da sottoporre a controllo di quinto livello (controllo manuale) .....   | 71        |
| <i>TRANSITO</i> .....   | 72        |
| Procedure comuni a tutti i tipi di transito .....   | 72        |
| Procedura per bagagli in transito indiretto da sottoporre a controllo radiogeno supplementare .....                                 | 73        |
| Transiti bagagli fuori-misura .....   | 73        |
| Armi in transito.....   | 73        |
| Transiti animali vivi .....   | 74        |
| Gestione bagagli rush in transito .....   | 74        |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....   | 74        |
| 7.2 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA–ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI .....  | 76        |
| <i>GESTIONE BANCHI CHECK-IN</i> .....   | 76        |
| Assegnazione ed utilizzo banchi accettazione.....   | 76        |
| Gestione sistemi di accettazione passeggeri (CUTE).....   | 78        |
| Modalità invio bagagli a sistemi di smistamento .....   | 78        |

|  |            |
|--|------------|
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....                            | 79         |
| <i>GESTIONE IMBARCHI/SBARCHI</i> .....   | 80         |
| Imbarco .....  | 80         |
| Sbarco .....   | 81         |
| Transiti .....   | 82         |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (gate d'imbarco) .....           | 82         |
| Gestione annunci e informazioni al pubblico .....  | 83         |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (informazioni al pubblico) ..... | 84         |
| <i>ASSISTENZE SPECIALI</i> .....   | 84         |
| Passeggeri a mobilità ridotta .....  | 84         |
| Minori non accompagnati .....  | 85         |
| Passeggeri in arrivo o in partenza che necessitano di trasporto a mezzo autoambulanza .....          | 85         |
| <b>7.3 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – AEROMOBILE</b> .....                             | <b>86</b>  |
| Utilizzo loading bridges e impianti fissi di piazzola (norme operative) .....                        | 86         |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....                            | 87         |
| Utilizzo impianti rifornimento acqua potabile e scarico acque nere .....                             | 87         |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (impianti di rifornimento) ..... | 88         |
| Tacchi e attrezzature per aeromobili .....   | 88         |
| Marshalling .....  | 88         |
| Push-back .....  | 88         |
| Rifornimento carburante agli aeromobili .....  | 88         |
| Servizio De-icing .....  | 89         |
| Prove motori .....   | 90         |
| Gestione rifiuti di bordo e materiali di risulta delle operazioni di assistenza a terra .....        | 90         |
| <b>7.4 ASSISTENZA A VOLI DIROTTATI IN ARRIVO SULL'AEROPORTO DI TORINO</b> .....                      | <b>91</b>  |
| <b>7.5 OGGETTI SMARRITI</b> .....  | <b>92</b>  |
| <b>8 TRATTAMENTO MERCI E POSTA</b> .....   | <b>95</b>  |
| 8.1 DOTAZIONI INFRASTRUTTURALI .....   | 96         |
| 8.2 NORME GENERALI .....   | 97         |
| Merci speciali .....   | 97         |
| Merci deperibili .....   | 98         |
| Danneggiamento di merce pericolosa (DGR) .....   | 98         |
| Gestione anomalie, malfunzionamenti ed emergenze .....   | 98         |
| <b>9 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO</b> .....  | <b>101</b> |
| 9.1 AVIAZIONE GENERALE .....   | 102        |
| 9.2 VOLI DI STATO .....  | 104        |
| <b>10 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM</b> .....   | <b>105</b> |
| 10.1 DESCRIZIONE .....   | 106        |
| 10.2 REPORTING SYSTEM .....  | 107        |
| 10.3 AUDIT .....   | 108        |
| <b>11 GESTIONE EMERGENZE</b> .....   | <b>109</b> |
| 11.1 PROCEDURE PER LA GESTIONE DEGLI STATI DI PERICOLO E DELLE EMERGENZE .....                       | 110        |
| 11.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO .....   | 111        |
| <b>12 QUALITA' DEI SERVIZI</b> .....   | <b>113</b> |
| 12.1 STANDARD DI QUALITA' .....  | 114        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 12.2      | PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' .....   | 116        |
| 12.3      | PROCEDURE DI COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI .....  | 117        |
| 12.4      | STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI ..... | 118        |
| <b>13</b> | <b>VERIFICA, PROVVEDIMENTI E SANZIONI .....</b>                 | <b>119</b> |
| 13.1      | VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI .....     | 120        |
| 13.2      | PROVVEDIMENTI OPERATIVI .....                                   | 122        |
| 13.3      | SANZIONI .....  | 124        |

**INDICE DEGLI ALLEGATI**

(numerati secondo il capitolo di riferimento)

**Allegato 3/A – Modifiche al Regolamento di Scalo Minori e Transitorie**

**Allegato 4/A – Informativa sulla regolarità e qualità dei servizi**

**Allegato 4/B – Vademecum per lo svolgimento delle attività in airside**

**Allegato 5/A – Planimetrie per l'individuazione degli spazi aeroportuali ad uso esclusivo per il posizionamento dei mezzi dei Prestatori / Vettori / Autoproduttori**

**Allegato 7/A – Dimensioni e caratteristiche dei bagagli trasportabili dall'impianto BHS e procedura per il trasferimento dei bagagli da stiva dall'area check-in al BHS in situazioni di blocco totale del sistema automatico di smistamento**

**Allegato 7/B – Procedura Assistenza PRM**

**Allegato 7/C – Procedura per la consegna dei bagagli smarriti (Lost & Found)**

**Allegato 7/D – Procedura per la gestione dei bagagli speciali in partenza**

**Allegato 7/E – Moduli per oggetti smarriti**

**Allegato 7/F – Procedura per attivazione dell'informativa al pubblico di inizio e fine imbarco**

**Allegato 7/G – Procedura gestione bagagli tagless**

**Allegato 7/H – Procedura gestione irregolarità operative**

**Allegato 9/A – Procedura per la gestione dei voli militari operati con aeromobili civili**

**Allegato 9/B – Voli ambulanza e sanitari – Trasporto organi su voli di linea**

**Allegato 10/A – Modello GSR**

**Allegato 12/A – Standard operativi minimi di scalo per servizi essenziali**

## **2 PREMESSA**

## PREMESSA

Con la riforma del codice, il legislatore ha inteso, al fine di evitare ambiguità ed incertezze, coerentemente alle direttive comunitarie, separare nettamente il ruolo e le funzioni dei fornitori di servizio all'interno dell'aeroporto con quello dell'autorità che ha invece il compito di regolare e vigilare; attività di regolazione esercitata in coerenza alla normativa nazionale ed internazionale applicabile.

Il presente Regolamento di Scalo è stato predisposto per l'aeroporto di Torino da SAGAT S.p.A, in qualità di Gestore aeroportuale ed è stato redatto ai sensi della legge 9 novembre 2004 n. 265, dal D.Lgs. n.96/05 e dal D.Lgs 151/2006 nonché in coerenza alla circolare ENAC APT-19 del 26/10/2005.

Il presente Regolamento di Scalo è adottato dall' ENAC Direzione Aeroportuale Nord Ovest, che lo rende cogente tramite propria ordinanza.

Nel presente Regolamento di Scalo e nei documenti ad esso allegati, ogni riferimento alla Direzione Aeroportuale deve intendersi come Ufficio Aeroportuale di Torino (da ora in poi ENAC UA), mentre ogni riferimento al "Direttore d'Aeroporto" deve intendersi come effettuato al Dirigente Responsabile dell'ENAC Direzione Aeroportuale Nord Ovest(Direttore Aeroportuale).

Il presente documento può essere integrato e revisionato in ottemperanza ad aggiornamenti di legge, norme organizzative e quant'altro può avere rilevanza.

Al fine di permettere una semplice consultazione, è di seguito riportato l'elenco dei principali numeri utili degli uffici operativi, ai quali si farà riferimento nelle procedure contenute in questo documento:

| Funzione  | Telefono   | Operatività  |
|---|--|--|
| COORDINAMENTO VOLI  | +39 011 5676 219<br>+39 011 5676 213<br>+39 011 5676 214<br>+39 011 5676 217<br>(linee registrate) | H24  |
| CALL CENTER<br>MANUTENZIONI                               | +39 011 5676 777<br>(linea registrata)   | H24  |
| TERMINAL SUPERVISOR                                       | +39 011 5676 255<br>Cell. +39 335 7522563  | H24  |
| SALA CONTROLLO<br>VIDEOSORVEGLIANZA                       | +39 011 5676 555<br>(linea registrata)   | H24  |
| SISTEMI INFORMATIVI –<br>ASSISTENZA CUTE                  | +39 011 5676 780/781<br>Cell. +39 338 6122782  | Dalle 05.00 alle 20.00, 7 giorni su 7.<br>In altri orari contattare il CALL<br>CENTER MANUTENZIONI.                            |
| SISTEMI INFORMATIVI –<br>HELP DESK ASSISTENZA<br>GENERICA | +39 011 5676 318/320<br>Cell. +39 335 7545828  | Dalle 09.00 alle 17.00, dal lunedì al<br>venerdì escluso festivi.<br>In altri orari contattare il<br>CALL CENTER MANUTENZIONI. |
| COORDINATORE BHS  | +39 011 56769606/9607<br>Cell. +39 335 6553859   | Dalle 05.00 alle 22.00, 7 giorni su 7.   |

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
| COORDINATORE PRM               | +39 011 5676480<br>Cell. +39 335 1002238 | Dalle 06.00 alle 22.00, 7 giorni su 7. |
| EMERGENZA<br>ANTINCENDIO       | +39 011 5676260 (linea registrata)       | H24                                    |
| PRIMO SOCCORSO<br>AEROPORTUALE | +39 011 5676201 (linea registrata)       | H24                                    |



*Pagina intenzionalmente bianca*

## **3 REGOLAMENTO DI SCALO**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 15/ 15</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### 3.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO

- 3.1.1 Il presente Regolamento di Scalo contiene la raccolta di criteri, regole e procedure operative che governano l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati alle attività aeroportuali, predisposti dal Gestore aeroportuale, per le zone ed attività di propria competenza, in conformità alle normative nazionali ed internazionali vigenti, e viene adottato dall'ENAC.
- 3.1.2 Il presente Regolamento richiama integralmente il contenuto delle ordinanze emanate dalla Direzione Aeroportuale ed in vigore presso l'Aeroporto di Torino Caselle. Le ordinanze in vigore sono disponibili presso l'ENAC UA o sul portale web dedicato alla documentazione operativa di scalo (<http://airportoperations.sagat.trn.it>) in rete accessibile anche dal sito dell'Aeroporto di Torino.
- 3.1.3 Il Regolamento illustra, pertanto, le regole, predisposte dal gestore aeroportuale, principalmente per:
- assicurare l'ordinato e regolare utilizzo dell'infrastrutture e degli impianti aeroportuali, nel rispetto delle peculiarità tecniche di utilizzo di ciascuno di essi;
  - assicurare che l'accesso e l'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali di uso comune, centralizzate e in uso esclusivo avvenga secondo criteri trasparenti, obiettivi e non discriminatori da parte degli Operatori aeroportuali privati;
  - assicurare che le attività aeroportuali vengano svolte nel rispetto delle normative, nazionali ed internazionali, di: sicurezza operativa (safety), tutela dell'ambiente, tutela della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, circolazione stradale;
  - assicurare per le parti di propria competenza l'attuazione del Manuale di Aeroporto e del sistema di gestione della sicurezza (SMS);
  - assicurare il coordinamento e controllo delle attività svolte dai soggetti privati all'interno dello scalo aeroportuale di Torino affinché l'intera gestione dell'aeroporto consenta di operare in sicurezza, con continuità e senza penalizzazioni per il trasporto aereo;
  - assicurare adeguati livelli di qualità dei servizi aeroportuali, nel rispetto della Carta dei servizi approvata.
- 3.1.4 Tutti i soggetti privati che svolgono le proprie attività sullo scalo di Torino sono tenuti al rispetto del presente Regolamento e sono soggetti alle sanzioni specificamente previste in caso di inosservanza o inadempimento.
- 3.1.5 Gli Enti di Stato sono vincolati al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo laddove le stesse non siano in contrasto con i compiti di istituto svolti in aeroporto.
- 3.1.6 Vettori, prestatori ed autoproduttori di servizi di assistenza a terra di cui all'All.to A del D.lgs 18/99 sono tenuti a sottoscrivere per adesione il Regolamento di Scalo quale condizione necessaria per lo svolgimento delle attività aeroportuali, previo rilascio da parte del Gestore aeroportuale del tesserino di ingresso ai dipendenti e collaboratori.
- 3.1.7 Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Torino devono assicurare la conoscenza dei contenuti del Regolamento da parte dei rispettivi dipendenti o preposti, assicurando che ognuno di essi svolga le mansioni per le quali è stato formato e certificato.
- 3.1.8 Il Gestore aeroportuale ai sensi dell'art. 705 del Cod.Nav. ha facoltà di interventi correttivi e sostitutivi dei soggetti privati che esercitano attività aeroportuale per garantire il corretto coordinamento delle predette attività ove esse presentassero decadimenti o carenze e determinassero stati critici aeroportuali. Il costo di detti interventi è addebitato al soggetto/soggetti inadempienti.
- 3.1.9 Il Gestore aeroportuale assicura che direttive espresse a carattere generale dalla Direzione Aeroportuale, su richiesta di quest'ultima, siano portate a conoscenza per la loro applicazione ai soggetti aeroportuali interessati.

## **3.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO**

- 3.2.1 Il Regolamento è predisposto dal gestore sulla base di un'impostazione preventivamente concordata con ENAC Ufficio Aeroportuale di Torino. Le procedure e le revisioni predisposte dal gestore aeroportuale sono oggetto di consultazione del Comitato degli Utenti aeroportuali e dei prestatori di servizi maggiormente rappresentativi al fine di valutarne osservazioni o commenti. Dopo una verifica di rispondenza alle normative nazionali ed internazionali vigenti, ENAC rende cogenti nei confronti di tutti gli operatori aeroportuali i contenuti del Regolamento di Scalo mediante la sua adozione con ordinanza.
- 3.2.2 In ogni pagina del presente Regolamento sono indicati il numero progressivo di revisione del Documento nel suo complesso costituito da un codice numerico che riporta il numero dell'ultima revisione del documento e la data di entrata in vigore.
- 3.2.3 SAGAT garantisce la necessaria diffusione del Regolamento e dei successivi aggiornamenti mediante la pubblicazione dello stesso sul portale web dedicato alla documentazione operativa di scalo, presente all'indirizzo <http://airportoperations.sagat.trn.it>.
- 3.2.4 SAGAT può, in qualsiasi momento, in presenza di necessità di carattere normativo, procedurale o operativo, predisporre revisioni o aggiornamenti del presente Regolamento da sottoporre ad ENAC UA per la relativa adozione. ENAC UA esaminerà le revisioni e gli aggiornamenti comunicando le modalità di approvazione e diffusione agli operatori aeroportuali.
- 3.2.5 La lista delle modifiche effettuate sul Regolamento di Scalo tra una revisione dello stesso e la successiva senza emissione di una nuova ordinanza sono riportate nell'allegato 3/A. Tutte modifiche effettuate sul Regolamento di scalo ed elencate nell'Allegato 3/A verranno recepite nella Revisione successiva adottata con Ordinanza ENAC.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 17/ 17</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### **3.3 ALLEGATI E RIFERIMENTI**

- 3.3.1 Tutti i documenti allegati al presente Regolamento o al quale lo stesso fa esplicito riferimento, formano parte integrante e sostanziale dello stesso e costituiscono le condizioni d'uso dell'aeroporto di cui all'art. 699 del Codice della Navigazione.
- 3.3.2 Gli allegati riportano il codice alfanumerico di revisione sulla prima pagina (copertina) e la data di entrata in vigore. Il codice alfanumerico è costituito da un numero che si riferisce al corrispondente capitolo del Regolamento di Scalo ed una lettera progressiva che indica il documento.
- 3.3.3 Il presente Regolamento è stato predisposto in linea - e pertanto lo integra per le finalità che gli sono proprie - con il "Manuale di Aeroporto" redatto da SAGAT ai sensi e per gli effetti del Reg. (UE) 139/2014.
- 3.3.4 Le disposizioni riguardanti la security aeroportuale sono raccolte nel Programma Nazionale di Sicurezza edito a cura del Comitato Interministeriale per la Sicurezza. Il gestore, ai sensi degli articoli 2 e 3 del DM 29 gennaio 1999, n.85 e successive modifiche ed integrazioni ha adottato sistemi e procedure rispondenti a tali disposizioni. Per l'organizzazione e i compiti dei soggetti aeroportuali che svolgono un ruolo al fine della security si rimanda al Programma Aeroportuale di Sicurezza dell'Aeroporto di Torino, alle Ordinanze nonché alle direttive emesse in materia e specificatamente espresse dall'ENAC.

### 3.4 GLOSSARIO

- AEROPORTO (AERODROME) / Un'area delimitata su terra, comprendente edifici, installazioni ed impianti destinata, interamente o in parte, all'arrivo, alla partenza ed al movimento a terra di aeromobili.
- ENAC / Ente Nazionale dell'Aviazione Civile.
- ENAC – UA Ufficio territoriale della Direzione Aeroportuale Nord Ovest presso l'aeroporto di Torino.
- ENAV S.p.A./ Ente Nazionale di Assistenza al Volo, società fornitrice di servizi della navigazione aerea sullo spazio aereo nazionale.
- AIUTI VISIVI LUMINOSI (AVL) (AERONAUTICAL GROUND LIGHT AGL) / Qualsiasi luce specificamente adibita quale aiuto alla navigazione aerea. Sono escluse le luci poste sugli aeromobili. La definizione include le luci ed i segnali luminosi aeroportuali di aiuto per il movimento e il controllo degli aeromobili e dei veicoli che operano sull'area di movimento.
- AREA DI MANOVRA (MANOEUVRING AREA) / La parte dell'aeroporto adibita al decollo, all'atterraggio ed al movimento a terra degli aeromobili, con esclusione dei piazzali parcheggio (APRON) principale, aviazione generale, kilo e delle aree Eurofly Service S.p.A., Alenia S.p.A. nord e Alenia S.p.A. sud.
- AREA DI MOVIMENTO (MOVEMENT AREA) / La parte di un aeroporto destinata al movimento a terra degli aeromobili comprendente l'area di manovra, i piazzali parcheggio (APRON) principale, aviazione generale e kilo, escluse le aree Eurofly Service S.p.A., Alenia S.p.A. nord e Alenia S.p.A. sud.
- ASSOCLEARANCE / L'Associazione costituita con D.M. 44/T del 4/8/97 per l'assegnazione delle clearance sugli scali italiani coordinati e ad orari facilitati.
- SOCIETA' DI GESTIONE – GESTORE AEROPORTUALE / Il soggetto a cui è affidato, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture aeroportuali e di coordinare e controllare le attività dei vari Operatori privati presenti nell'aeroporto, secondo quanto previsto dal Cod.Nav. ed in particolare dall'art.705 del Cod.Nav. Nell'ambito del presente Regolamento la Società di Gestione è SAGAT S.p.A., che per brevità verrà nel seguito denominata SAGAT, intendendosi con tale termine in particolare anche il personale della stessa SAGAT o qualsiasi soggetto da quest'ultima delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza.
- VETTORE / Qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri, posta, merci da e per l'Aeroporto di Torino, secondo la definizione dell'art. 2 lettera d) del D. Lgs. n. 18 del 13/1/1999. All'interno del presente Regolamento, con il termine Vettore si intendono in particolare anche il personale del Vettore stesso e qualsiasi soggetto dal Vettore stesso delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza (ad esempio l'handling agent di cui si avvale); l'espressione "esclusivamente il Vettore" viene usata nei casi in cui il Vettore (con il relativo personale) non può farsi rappresentare o sostituire da soggetti diversi da se stesso.
- PRESTATORE / Qualsiasi prestatore di una o più categorie di servizi di assistenza a terra, secondo la definizione dell'art.2 lettera g) del D. Lgs. n.18 del 13/1/1999 e appositamente certificato da ENAC secondo il Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra" e relative circolari applicative.
- AUTOPRODUTTORE / Qualsiasi Vettore o società da esso controllata che fornisce direttamente a se stesso una o più categorie di servizi di assistenza a terra, secondo quanto definito dall'art.2 lettera f) del D. Lgs. n.18 del 13/1/1999. All'interno del presente Regolamento, con il termine Autoproduttore si intendono in particolare anche il personale dell'Autoproduttore stesso e qualsiasi soggetto dall'Autoproduttore stesso delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza.

- OPERATORE / Qualsiasi Operatore Aeroportuale, compreso il Vettore, il Prestatore e l'Autoprodotto.
- TORINO / L'aeroporto di Torino con i relativi impianti e infrastrutture.
- OSTACOLO (OBSTACLE) / Tutti gli oggetti fissi (temporanei o permanenti) e mobili, o loro parti, che sono situati su di un'area destinata al movimento in superficie degli aeromobili o che si estendono al di sopra di (forano) una superficie definita a protezione degli aeromobili in volo.
- STD / Scheduled Time of Departure = Tempo di partenza schedulato di un aeromobile.
- ETD / Estimated Time of Departure = Tempo di partenza stimato di un aeromobile.
- ATD / Actual Time of Departure = Tempo di partenza effettivo di un aeromobile.
- STA / Scheduled Time of Arrival = Tempo di arrivo schedulato di un aeromobile.
- ETA / Estimated Time of Arrival = Tempo di arrivo stimato di un aeromobile.
- ATA / Actual Time of Arrival = Tempo di arrivo effettivo di un aeromobile.
- ZONA AIR SIDE / l'area aeroportuale (piste e piazzali aeromobili, viabilità, parti di aerostazioni) interna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.
- ZONA LAND SIDE / l'area aeroportuale (viabilità, parti di aerostazioni) esterna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.
- PARTE CRITICA / parte di un aeroporto coincidente o posta all'interno dell'area sterile, rappresentata da qualsiasi area, superficie, locale o manufatto cui hanno accesso i passeggeri in partenza con i rispettivi bagagli a mano già sottoposti a controllo, ovvero in cui possono transitare o sostare i bagagli da stiva in partenza o in transito, anch'essi già sottoposti a controllo, se detti bagagli non vengono specificatamente protetti ai fini di sicurezza. Sull'Aeroporto di Torino l'area sterile e l'area critica coincidono (cfr. Ordinanza ENAC 1/2017).
- SEDIME AEROPORTUALE / Insieme delle aree regolamentate di movimento (air side) e delle aree aperte al pubblico (land side) sulle quali si esercitano le giurisdizioni specifiche della UA.
- FOD (Foreign Object Debris/Damage) / Qualunque oggetto estraneo presente in airside, che, se ingerito o propulso, potrebbe provocare danni a persone, aeromobili o infrastrutture (fisse o mobili).
- PIAZZALE (APRON) / L'area specifica nell'aeroporto adibita alla sosta degli aeromobili, per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri, il carico e lo scarico delle merci e della posta, il rifornimento dei combustibili, il parcheggio e la manutenzione. Sull'aeroporto di Torino si distinguono il piazzale principale, il piazzale dell'aviazione generale ed il piazzale kilo.
- PIAZZOLA PER AEROMOBILE (AIRCRAFT STAND O STAND) / Una specifica area dei piazzali adibita al parcheggio di un aeromobile.
- PISTA (RUNWAY) / Un'area rettangolare definita sull'aeroporto predisposta per l'atterraggio ed il decollo degli aeromobili. Per l'aeroporto di Torino Caselle la designazione della pista è la seguente: 18 (non strumentale) e 36 (strumentale di precisione).
- VIA DI RULLAGGIO (TAXIWAY) / Un percorso definito destinato al rullaggio di aeromobili, avente lo scopo di collegare differenti aree dell'aeroporto; Sono considerate vie di rullaggio (vedi AIP AD 2 LIMF Torino Caselle): A, B, C, D, E, F, G, H, J e Y. La via di rullaggio Y si sviluppa dalla congiunzione con la

taxiway A fino alla congiunzione con il piazzale principale in corrispondenza delle luci rosse unidirezionali.

- VIA DI ACCESSO ALLE PIAZZOLE (Aircraft Stand Taxilane) / Parte del piazzale destinata a via di rullaggio ed avente la funzione di fornire accesso unicamente alle piazzole di sosta aeromobili. Sono considerate Taxilane (vedi AIP AD 2 LIMF /Torino Caselle): M, N, Y (dal punto attesa Y1 fino alla stop bar G).
- PRMs - Passeggeri a mobilità ridotta (Passengers with reduced mobility) / Persona con disabilità o persona con mobilità ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito rispetto alle esigenze specifiche.
- BANDA ORARIA (SLOT) - La "banda oraria" (slot) è il permesso ad atterrare e decollare in un aeroporto coordinato ad una specifica data e orario ed attiene alla possibilità di utilizzare l'intera gamma delle infrastrutture aeroportuali necessarie per operare un servizio aereo. La partenza e l'approdo di aeromobili negli aeroporti coordinati, come definiti alla normativa comunitaria, sono subordinati all'assegnazione della corrispondente banda oraria ad opera del soggetto allo scopo designato (coordinatore).



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 21/ 21</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### 3.5 COMPETENZE

Il **Gestore aeroportuale** è il soggetto a cui, oltre ad altre mansioni e responsabilità, è affidato il compito di amministrare e di gestire le infrastrutture e gli impianti aeroportuali (esclusi gli ausili alla navigazione aerea e gli impianti di proprietà di soggetti terzi), nonché di assicurare la presenza dei servizi di assistenza a terra, fornendoli direttamente o coordinando e controllando le attività dei vari operatori presenti nell'aeroporto. Fornisce, altresì, tempestive notizie all'ENAC, all'ENAV, ai vettori ed agli altri enti interessati in merito a riduzioni del livello del servizio e ad interventi sull'area di movimento dell'aeroporto, nonché sulla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione aerea afferenti il sedime in concessione, ciò anche al fine di una corretta e tempestiva informazione agli utenti (articolo 705 del Cod.Nav.). Il gestore, sotto la vigilanza dell'ENAC, e coordinandosi con ENAV, è il soggetto a cui è affidato il compito di assegnare le piazzole di sosta agli aeromobili ed assicurare l'ordinato movimento degli altri mezzi e del personale sui piazzali, al fine di non interferire con l'attività di movimentazione degli aeromobili. In relazione alle attività disciplinate dal Regolamento, il ruolo del gestore si esplicita, inoltre, nell'assicurare l'accesso alle infrastrutture aeroportuali secondo criteri di efficienza, efficacia, trasparenza ed equità, affinché tutti gli operatori privati assicurino condizioni di sicurezza ed operative adeguate agli standard fissati per lo scalo.

L'**ENAC** nel rispetto dei poteri d'indirizzo del Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, nonché fatte salve le competenze specifiche degli altri enti aeronautici, agisce come unica autorità di regolazione tecnica, certificazione e vigilanza e controllo nel settore dell'aviazione civile, mediante le proprie strutture centrali e periferiche, e cura la presenza e l'applicazione di sistemi di qualità aeronautica rispondenti ai regolamenti comunitari. Le attribuzioni e l'organizzazione dell'ENAC e degli altri enti aeronautici sono disciplinate dalle rispettive norme istitutive, nonché dalle norme statutarie ed organizzative (art. 687 del Cod.Nav.)

L'**ENAV** Fatta salva l'attuazione delle previsioni della normativa comunitaria, i servizi della navigazione aerea, nonché la redazione delle carte ostacoli, sono espletati da ENAV S.p.A., società pubblica, per gli spazi aerei e gli aeroporti di competenza. I servizi del traffico aereo sono svolti da personale in possesso di apposita licenza o certificazione. ENAV S.p.A., sotto la vigilanza dell' ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale, disciplina e controlla, per gli aeroporti di competenza, la movimentazione degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull' area di manovra e assicura l' ordinato movimento degli aeromobili sui piazzali. Essa cura, altresì, la gestione e la manutenzione degli impianti di assistenza visiva luminosa (AVL) di sua proprietà.

Gli **operatori** garantiscono l'esercizio delle loro attività secondo le previsioni del Regolamento, del Manuale di Aeroporto . Essi sono responsabili delle azioni ed omissioni sulle attività di loro competenza. Le attività degli operatori privati sono coordinate e controllate dal Gestore (art.705 del Cod.Nav.)

## **4 PARTE GENERALE**

## **4.1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO**

- 4.1.1 Ciascun Soggetto operante a TORINO deve erogare tutti i servizi di competenza fornendo ai propri clienti un livello di qualità adeguato ed in linea con quello atteso in un aeroporto internazionale; deve in particolare:
- rispettare gli standard di qualità stabiliti dall'ENAC o da SAGAT previa autorizzazione dell'ENAC,
  - tenere un abbigliamento che consenta la chiara ed inequivocabile identificazione della Società, che sia pulito e indossato dal personale in modo conforme a quanto stabilito dalla Società stessa,
  - tenere ben esposto il tesserino identificativo che abilita all'accesso secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti,
  - relazionarsi con il passeggero con competenza e cordialità, evitando in ogni modo che lo stesso subisca disagi di qualsiasi tipo.
- 4.1.2 Le porte allarmate esistenti in area aeroportuale, eccettuati i gate d'imbarco / sbarco, devono essere usate solo nei casi previsti dalle procedure di emergenza / evacuazione. Chiunque individui anomalie di qualsiasi genere su una porta allarmata deve darne immediata comunicazione alla Sala Controllo Video Sorveglianza SAGAT (int. 555). Nel caso in cui sia assolutamente necessario, fuori dei casi di cui sopra ed essenzialmente per ragioni di sicurezza, aprire una porta allarmata, ciò deve essere preventivamente richiesto alla stessa Sala Controllo Video Sorveglianza SAGAT.
- 4.1.3 Eventuali comunicazioni, riferite all'operativo quotidiano, su processi/attività di competenza della SAGAT, devono essere indirizzate al Terminal Supervisor.
- 4.1.4 Tutti i soggetti che operano in ambito aeroportuale sono direttamente responsabili per i danni arrecati a persone o cose in conseguenza di fatti od omissioni connessi alla propria attività. In particolare qualora un soggetto intendesse utilizzare delle attrezzature o degli oggetti a supporto delle attività svolte all'interno delle aree comuni, esso deve comunicarlo a SAGAT per approvazione. Lo stesso deve operare in maniera tale che essi non costituiscano un rischio per i passeggeri e che siano in uno stato decoroso. Tutti i soggetti devono inoltre porre attenzione al fine di non pregiudicare la sicurezza delle aree comuni durante lo svolgimento di lavori legati alla propria attività, qualora questo non fosse possibile i lavori devono essere concordati con SAGAT e al termine devono essere ripristinate le condizioni iniziali delle aree comuni.
- 4.1.5 Il rispetto del presente Regolamento non esonera l'Operatore da obblighi assunti nell'ambito di eventuali rapporti contrattuali con SAGAT.
- 4.1.6 Ogni Operatore, per quanto non esplicitato nel presente Regolamento e nei casi che esulino dalla normale operatività, è tenuto a rispettare le disposizioni che sono impartite dal Terminal Supervisor SAGAT per garantire il miglior svolgimento possibile delle attività complessive dell'Aeroporto. In particolare, il Terminal Supervisor SAGAT può decidere, se le circostanze lo richiederanno, nel rispetto delle disposizioni dell' UA, l'adozione di misure operative o di emergenza diverse, in tutto o in parte, da quelle contemplate nel presente Regolamento, dandone opportuna informativa ai soggetti interessati.
- 4.1.7 In caso di voli cancellati, dirottati o altre situazioni critiche che pregiudichino il normale svolgimento delle operazioni aeroportuali si adottano le seguenti procedure:
- per i voli operati da Vettori presenti con proprio staff sullo scalo di Torino, il Vettore, direttamente o tramite l'Handler di riferimento, deve dare adeguata e tempestiva informativa al Terminal Supervisor e all'Ufficio Informazioni circa le modalità di svolgimento delle eventuali riprotezioni dei passeggeri secondo la normativa vigente in materia di assistenza ai passeggeri;
  - per i voli operati da Vettori non presenti con proprio staff sullo scalo di Torino, l'handler di riferimento deve comunicare tempestivamente ed in forma scritta (fax o email) al Terminal Supervisor e all'Ufficio Informazioni le modalità di svolgimento delle eventuali riprotezioni dei passeggeri, in base

alle disposizioni ricevute dal Vettore secondo la normativa vigente in materia di assistenza ai passeggeri.

Ferme restando le responsabilità in capo ai Vettori/Autoproduttori/Prestatori, il Terminal Supervisor controlla lo svolgimento delle operazioni di assistenza ai passeggeri per identificare e, se possibile, prevenire eventuali criticità, assumendo tempestivamente gli opportuni provvedimenti. In caso di voli schedulati in partenza con ritardo che ricade nella fascia oraria di chiusura dei punti di ristoro, il Terminal Supervisor richiede il prolungamento dell'orario di servizio di almeno un punto di ristoro nel terminal. In caso di previsione di dirottamenti notturni il Terminal Supervisor informa telefonicamente e per iscritto l'infermeria aeroportuale all'indirizzo di posta elettronica [infermeria@sagat.trn.it](mailto:infermeria@sagat.trn.it).

- 4.1.8 SAGAT effettua controlli sul rispetto del presente Regolamento, riservandosi la facoltà di segnalare eventuali inadempienze ad ENAC e di intraprendere, nel rispetto delle disposizioni dell' ENAC stessa e a tutela dei passeggeri e degli Operatori aeroportuali, oltre che di se stessa in qualità di Società di Gestione, le azioni ritenute più opportune nei confronti di soggetti eventualmente inadempienti (vedi cap. 13). La mancata conoscenza, da parte di chiunque, del presente Regolamento, nella sua versione più aggiornata, non può costituire motivo per giustificare eventuali inadempienze al Regolamento stesso.
- 4.1.9 Ciascun Vettore / Prestatore / Autoproduttore deve inoltre fornire a SAGAT tutte le informazioni richieste nel presente Regolamento.
- 4.1.10 Ogni Operatore deve prendere conoscenza del presente Regolamento e di tutti i documenti a cui esso fa riferimento prima di iniziare l'attività su TORINO.
- 4.1.11 Ai soggetti privati operanti in aeroporto rimane attribuita la piena responsabilità delle loro azioni e delle conseguenze dalle stesse derivanti. Pur essendo soggetti al coordinamento e controllo del gestore aeroportuale essi devono garantire l'esercizio dell'attività secondo le prescrizioni di legge e del Regolamento.
- 4.1.12 I soggetti privati segnaleranno al gestore ogni evento che possa avere impatto sull'operatività o comportare riduzioni del livello di servizio (es. agitazioni sindacali, indisponibilità mezzi ed attrezzature per l'assistenza, ritardi nell'ottenimento di autorizzazioni), anche in relazione alla circolazione dei mezzi ed alla presenza di impedimenti alle attività di assistenza. La comunicazione deve avvenire in modo formale e per quanto possibile in anticipo sul probabile presentarsi del disservizio.
- 4.1.13 I casi di inadempienza non giustificata da provate cause di forza maggiore sono valutate dal Gestore e dall'ENAC per conseguenti provvedimenti. Restano a carico del soggetto inadempiente eventuali responsabilità civili, penali ed amministrative.

## 4.2 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI

### *Rispetto della Normativa di Settore e del Regolamento*

- 4.2.1 Ciascun Operatore deve svolgere la propria attività sullo scalo di Torino nel pieno rispetto di tutta la Normativa comunitaria e nazionale vigente e futura, di tutte le Ordinanze e le Disposizioni emanate e da emanarsi da parte di ENAC, anche nelle sue articolazioni periferiche e di ogni altra Autorità competente sullo scalo, nonché di tutte le Procedure, Regolamenti e Disposizioni Operative, vigenti e futuri, emanati da SAGAT nella sua qualità di Gestore Aeroportuale.
- 4.2.2 In particolare, ciascun Operatore è tenuto, così come SAGAT, al rispetto del presente Regolamento e di quanto previsto negli atti contrattuali sottoscritti con SAGAT, sia per le attività svolte direttamente sia per le attività svolte avvalendosi di eventuali terzi nei confronti dei quali è obbligato a fornire adeguata informazione circa i contenuti del Regolamento stesso.
- 4.2.3 Ciascun Operatore deve rispettare tutte le Normative, Disposizioni e Regolamenti vigenti e futuri in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza operativa delle infrastrutture ed impianti di volo e tutela ambientale, soggiacendo altresì a tutte le limitazioni e vincoli derivanti dal fatto di operare in area aeroportuale.
- 4.2.4 Ciascun Operatore deve rispettare e far rispettare da tutti coloro che lavorano per suo conto tutti i divieti e gli obblighi di comportamento vigenti in aeroporto, contenuti nel presente Regolamento o stabiliti con disposizione specifica emanata da chiunque ne abbia titolo, e in particolare da ENAC o da SAGAT; deve inoltre mantenere in ordine e pulite le aree che utilizza.
- 4.2.5 Fermo restando quanto previsto ai punti precedenti, il personale di ogni Operatore deve altresì:
- evitare qualsiasi possibile generazione di FOD e porre negli appositi contenitori ogni oggetto FOD rinvenuto sui piazzali,
  - indossare un abbigliamento che, in modo chiaro e omogeneo, consenta di individuarne immediatamente la Società di appartenenza e tenere ben esposto il tesserino identificativo che abilita all'accesso secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti,
  - segnalare immediatamente al Coordinamento Voli SAGAT qualsiasi sversamento di liquidi presso le aree operative di uso comune (piazzole di sosta aeromobili, piazzali, viabilità, ecc.), per consentirne la rimozione con idonee attrezzature,
  - rispettare il divieto di stoccare all'esterno qualsiasi materiale che possa raccogliere l'acqua meteorica (ad esempio, pneumatici, barriere new jersey non correttamente chiuse, etc.) allo scopo di prevenire la formazione di ambienti adatti alla formazione di larve di zanzara, possibili vettori di virus infettivi (es. Zika),
  - non abbandonare rifiuti e/o materiali di qualsiasi genere nell'ambito del sedime aeroportuale,
  - non procurare cibo agli animali selvatici/randagi presenti nel sedime aeroportuale per evitare che gli stessi, trovando un habitat particolarmente accogliente, sviluppino colonie in area aeroportuale potenzialmente pericolose per il rischio di wildlife strike,
  - segnalare immediatamente agli Organi competenti (Vigili del Fuoco, Polizia, Pronto Soccorso aeroportuale, ecc.) qualsiasi situazione di pericolo imminente per le persone e le cose, informando subito dopo il Terminal Supervisor SAGAT ed ENAC,
  - segnalare immediatamente al Terminal Supervisor ogni evento in cui un utente dell'aeroporto risulti coinvolto in un incidente o in un infortunio,
  - evitare la circolazione di mezzi a motore termico in aree chiuse, con particolare riguardo a quelle di riconsegna e prelievo bagagli, allo scopo di evitare l'accumulo di gas di scarico tossici per gli addetti in servizio,
  - non ingombrare in nessun modo le uscite di emergenza e le aree antistanti gli impianti finalizzati a fronteggiare le emergenze (ad esempio manichette antincendio, estintori, pulsanti di emergenza) e gli

accessi degli impianti (ad esempio le cabine elettriche) perché potrebbero costituire un ostacolo in caso di emergenza,

- collaborare con diretto impiego di uomini e mezzi ai piani di emergenza aeroportuale dando attuazione ai compiti loro pertinenti individuati dal Manuale di Aeroporto,
- rispettare e far rispettare il divieto assoluto di fumare in tutti gli edifici aeroportuali e/o nelle aree chiuse ad essi pertinenti, nelle aree di stoccaggio di carburanti o altro materiale infiammabile nonché nelle aree aperte in airside ad esclusione delle zone espressamente deputate allo scopo; tale divieto è da intendersi esteso anche ai dispositivi elettronici altrimenti noti come “sigarette elettroniche”,
- non utilizzare dispositivi/strumenti a “fiamma libera” o svolgere attività che possano generare un rischio incendio nelle aree aperte poste in airside e nelle aree di stoccaggio di carburanti o altro materiale infiammabile, ad esclusione dei casi preventivamente e debitamente autorizzati dal gestore.

### **Personale**

- 4.2.6 L'Operatore ha l'obbligo di ottemperare a tutte le vigenti norme sul lavoro ivi comprese le disposizioni di legge relative alla retribuzione, agli oneri sociali previdenziali e assicurativi, all'infortunistica, alla normativa di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro prevista dalla legislazione vigente ed in particolare dal D.Lgs. n. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, inerenti al personale addetto alle attività oggetto del presente Regolamento, e terrà comunque indenne SAGAT da ogni e qualsiasi responsabilità, richiesta o addebito relativamente al suddetto personale.
- 4.2.7 L'Operatore si impegna ad impiegare personale professionalmente qualificato e formato sia per gli aspetti del settore lavorativo cui è preposto, sia per le esigenze di security aeroportuale precisate nelle disposizioni vigenti. Il personale deve essere disponibile in numero adeguato per assicurare una costante efficienza dei servizi prestati sullo scalo di Torino.
- 4.2.8 L'Operatore risponde dell'operato dei propri dipendenti, o comunque delle persone dallo stesso incaricate, anche nei confronti di terzi, così da sollevare SAGAT da responsabilità derivanti da ogni danno e molestia causati dai dipendenti medesimi.

### **Addestramento**

- 4.2.9 Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Torino sono obbligati a formare i rispettivi dipendenti o preposti sul contenuto del Regolamento, sull'esigenza del rispetto delle regole in esso stabilite e sulle conseguenze della loro inosservanza.
- 4.2.10 Vettori e Prestatori sono obbligati a tenere costantemente aggiornato ed addestrato il personale dipendente, e quello delle eventuali ditte esterne che operano per proprio conto, in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento, dal Manuale di Aeroporto e dalle procedure standard di assistenza a terra degli aeromobili e dalle norme sulla sicurezza e protezione ambientale, oltre al complesso di tutte le procedure vigenti che definiscano l'ordinato movimento degli aeromobili, dei veicoli e delle persone sull'area di movimento. Quanto sopra, anche attraverso la frequenza di corsi periodici di addestramento e qualificazione con test finali, tenuti a cura e spese della società di appartenenza. Riguardo ai programmi di addestramento in materia di security si fa rinvio alle specifiche direttive in materia.
- 4.2.11 Ogni operatore deve assicurare che il proprio personale a contatto con i viaggiatori sia formato sui contenuti della Circolare ENAC GEN-02A "Applicazione del Regolamento (CE) n. 1107/2006 in tema di servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ed operi nel rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento.
- 4.2.12 L'ENAC ed il Gestore, ognuno per le attribuzioni di competenza, possono richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico del personale presente in aeroporto.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 27/ 27</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### ***Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale***

- 4.2.13 E' fatto divieto ai vettori, prestatori di servizi di assistenza a terra e a chiunque svolga attività in zona airside, di apporre richiami pubblicitari di qualsiasi genere su mezzi ed attrezzature destinati ai servizi aeroportuali, ad eccezione dei propri marchi distintivi; eventuali sfruttamenti pubblicitari dei mezzi e delle attrezzature possono essere eventualmente concordati con SAGAT e formeranno oggetto di separati accordi commerciali con la stessa o con Società dalla stessa incaricata. Eventuali riprese foto/cinematografiche a scopo pubblicitario/istituzionale richieste da vettori, prestatori di servizi di assistenza a terra e a chiunque svolga attività in zona airside dovranno essere preventivamente concordate con SAGAT per l'espletamento dei necessari adempimenti di sicurezza e per la definizione di eventuali accordi commerciali.
- 4.2.14 All'interno ed all'esterno dei beni subconcessi in uso esclusivo a vettori, prestatori di servizi di assistenza a terra e a chiunque svolga attività all'interno del sedime aeroportuale, non possono essere installati richiami pubblicitari di qualsiasi genere, fatta eccezione per le proprie insegne distintive dei suddetti Operatori.
- 4.2.15 I richiami pubblicitari devono sempre mantenere livelli adeguati all'ambiente aeroportuale e non configurare situazioni di scadimento del decoro e dell'immagine dello scalo.
- 4.2.16 E' fatto altresì divieto a chiunque opera all'interno del sedime aeroportuale di apporre richiami pubblicitari su divise e/o indumenti di lavoro, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

### ***Sicurezza / salute nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze***

- 4.2.17 Tutti gli Operatori che, a diverso titolo, operano sul sedime aeroportuale devono rispettare scrupolosamente, nell'organizzazione e nello svolgimento delle loro attività, i dettami previsti dalle normative vigenti in materia di igiene, sicurezza e salute sul lavoro, in particolare quelli del Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni. Tutti gli Operatori devono altresì far osservare ai propri dipendenti e alle proprie maestranze tutte le disposizioni legislative, vigenti in materia di igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, in particolare quelle del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.
- 4.2.18 SAGAT è dotata di un Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) in rispondenza agli standard ISO 45001:2018. Tutti i Soggetti operanti a diverso titolo sullo scalo di Torino possono segnalare formalmente al Coordinatore del SGSSA (indirizzo e-mail [SGSSA@sagat.trn.it](mailto:SGSSA@sagat.trn.it)) gli inconvenienti, i mancati incidenti, le lavorazioni effettuate non rispettando la normativa nazionale in materia di igiene, salute e sicurezza sul lavoro, eventuali criticità osservate nello svolgimento di attività e/o lavorazioni svolte da parte dei vari Operatori sia in airside, sia in landside. Tali segnalazioni consentono alla SAGAT di intraprendere azioni correttive e/o mitigative volte ad incrementare il livello di sicurezza sul lavoro dello scalo.
- 4.2.19 Tutti gli Operatori impegnati nell'esecuzione di qualsiasi attività e/o lavorazione, generanti interferenze con le altre attività e/o lavorazioni svolte in ambito aeroportuale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'assistenza ad un aeromobile, devono coordinarsi al fine di ridurre o eliminare i rischi interferenziali. Tale coordinamento dovrà avvenire tramite lo scambio di informazione, in relazione ai pericoli e ai rischi prodotti dalle attività stesse, con la stesura di un documento di sicurezza come ad esempio Verbale di Coordinamento dei lavori, Documento Unico Valutazione Rischi Interferenziali (DUVRI), Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC), Piano Operativo di Sicurezza (POS), ecc..
- 4.2.20 Tutti i dipendenti degli Operatori aeroportuali devono essere informati e formati circa la conduzione e l'utilizzo in sicurezza di mezzi, attrezzature e apparecchiature come previsto dagli Accordi Stato-Regioni del 22 febbraio 2012. Nei casi previsti dalla legge (es. attività in quota, attività in luoghi confinati, ecc.)



dovranno inoltre essere in possesso delle idoneità mediche e sanitarie attestate, tramite il giudizio di idoneità alla mansione, da parte del Medico Competente aziendale.

- 4.2.21 Tutti i dipendenti degli Operatori aeroportuali hanno l'obbligo di indossare tutti i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) - Categoria I, II e III - individuati dal proprio Datore di Lavoro nel Documento di Valutazione del Rischio legato alle proprie attività lavorative.
- 4.2.22 E' obbligatorio indossare indumenti ad alta visibilità, almeno di classe 2 UNI EN471, in area di movimento e sulla strada perimetrale. Fanno eccezione i passeggeri, se regolarmente supervisionati e scortati, e coloro che intervengono in caso di emergenza.
- 4.2.23 Tutti gli Operatori impegnati nell'esecuzione di qualsiasi attività e/o lavorazione devono altresì rispettare le disposizioni in tema di prevenzione incendi e gestione delle emergenze previste dal D.M. 10/03/98 e successive modifiche ed integrazioni, nonché dalle Circolari ministeriali e dai Piani di Emergenza vigenti sul sedime aeroportuale.
- 4.2.24 Nell'ambito dei Piani di Emergenza vigenti in ambito aeroportuale - Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA), Piano di Emergenza Infrastrutturale (PEI), ecc. - ogni Datore di Lavoro deve, per l'organizzazione delle proprie attività lavorative e per la gestione dei propri locali, nominare formalmente i lavoratori incaricati alla lotta antincendio e alla gestione delle emergenze. Tali Lavoratori devono essere adeguatamente informati, formati ed addestrati in conformità a quanto previsto dalla normativa antincendio e primo soccorso, in relazione alla classificazione del proprio rischio d'incendio, scaturita dal Documento di Valutazione del Rischio (DVR). Si precisa che gli scali aeroportuali sono classificati dalla normativa quali **"luoghi di lavoro a rischio di incendio elevato"**.
- 4.2.25 Ogni Datore di Lavoro, presente in ambito aeroportuale, deve garantire che i propri dipendenti siano informati e formati in merito a:
- rischi specifici relativi alle proprie attività lavorative, valutati all'interno del proprio DVR;
  - procedure da rispettare in caso di emergenza;
  - procedure per l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
  - procedure per richiedere l'intervento della Squadra di Emergenza aeroportuale, del Pronto Soccorso aeroportuale, dei Vigili del Fuoco, della Polizia di Stato e per fornire le necessarie informazioni sui luoghi dell'emergenza (es. localizzazione ed entità dell'evento);
  - procedure per l'assistenza delle persone diversamente abili.

Per le procedure sopra elencate gli Operatori aeroportuali devono far riferimento, oltre che al proprio Piano di Emergenza, al Piano di Emergenza Infrastrutturale (PEI) e al Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA) predisposti, aggiornati e trasmessi dal Gruppo SAGAT.

- 4.2.26 Tutti gli Operatori devono organizzare ed effettuare, almeno una volta l'anno, la prova di emergenza e di evacuazione dei locali occupati prevista dal DM 10 marzo 1998 e s.m.i. che ha lo scopo di simulare una situazione di emergenza in cui sia necessaria l'evacuazione dell'edificio nel quale i lavoratori si trovano a svolgere la propria attività. La prova ha anche la finalità di verificare i tempi di evacuazione e quelli di intervento della squadra di emergenza, nonché la conoscenza da parte dei propri lavoratori delle procedure da adottare in caso di emergenza.
- 4.2.27 Tutti gli Operatori devono inoltre partecipare attivamente alle esercitazioni periodiche di emergenza/evacuazione organizzate dal Gruppo SAGAT nel sito aeroportuale secondo i Piani di Emergenza in vigore.
- 4.2.28 SAGAT, in qualità di Gestore aeroportuale, pone in essere tutte le misure e i dispositivi di carattere generale previsti dalle normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, atti a prevenire i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori propri e di soggetti terzi utilizzatori di aree comuni, vie di circolazione, impianti, mezzi e infrastrutture aeroportuali.



## **Sicurezza operativa**

4.2.29 Si veda la raccolta di ordinanze, le circolari ENAC serie aeroporti e il Manuale di Aeroporto.

## **Tutela ambientale**

4.2.30 Ciascun Operatore collaborerà con SAGAT all'attuazione di soluzioni finalizzate al continuo miglioramento dell'ambiente aeroportuale e dei fattori/aspetti principali che lo caratterizzano:

- qualità dell'aria e delle acque;
- tutela della matrice suolo;
- gestione dei rifiuti prodotti dalle attività presenti sul sedime aeroportuale;
- livelli del rumore.

4.2.31 SAGAT è dotata di un Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) in rispondenza allo standard internazionale in materia ambientale ISO 14001:2015. Il conseguimento della certificazione ambientale, secondo la ISO 14001:2015, rappresenta l'intento della SAGAT di aderire ai massimi standard di performance ambientali, riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale. SAGAT, attraverso il Coordinatore del SGSSA, è a disposizione per fornire eventuali informazioni operative ambientali, nell'intento di perseguire in modo congiunto la salvaguardia dei beni ambientali.

Tutti i Soggetti operanti a diverso titolo sullo scalo di Torino possono segnalare formalmente al Coordinatore del SGSSA (indirizzo e-mail [SGSSA@sagat.trn.it](mailto:SGSSA@sagat.trn.it)) inconvenienti, mancati incidenti, criticità relativi ad uno o più fattori/aspetti ambientali sopra elencati. Tali segnalazioni consentono alla SAGAT di intraprendere azioni correttive e/o mitigative finalizzate alla salvaguardia ed alla tutela delle matrici ambientali.

4.2.32 Tutti gli Operatori aeroportuali sono tenuti ad operare nel pieno rispetto della legislazione ambientale vigente, di carattere comunitario, nazionale, locale e/o derivante da specifiche ordinanze delle autorità aeroportuali. Si richiede che il personale degli Operatori aeroportuali che svolgono attività che hanno o che potrebbero avere impatto sugli aspetti ambientali sia adeguatamente formato circa il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative.

La formazione/informazione deve essere tesa a:

- assicurare l'effettuazione delle attività nel rispetto dei requisiti legislativi applicabili;
- garantire che le attività siano conformi alle disposizioni operative ambientali di scalo;
- prevenire e, quando possibile, ridurre l'impatto sull'ambiente derivante dalle attività svolte.

4.2.33 Ciascun Operatore è responsabile del rispetto della normativa ambientale e SAGAT ha la facoltà di verificarne sia la conformità legislativa, sia la coerenza con il sistema di gestione ambientale di SAGAT, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- gestione emissioni in atmosfera;
- gestione scarichi idrici;
- gestione rifiuti;
- prevenzione e gestione inquinamento del sito.

4.2.34 Tutti gli Operatori dotati di impianti che si configurino come sorgenti fisse di immissioni in atmosfera devono ottenere le necessarie autorizzazioni, che dovranno essere fornite a SAGAT in caso di richiesta, e devono garantire il rispetto dei relativi limiti di immissione.

4.2.35 SAGAT è titolare delle principali autorizzazioni agli scarichi idrici. Ogni Operatore che abbia una immissione nella rete di fognatura aeroportuale deve assicurare che il proprio scarico rispetti la normativa vigente e, su richiesta SAGAT, fornire la documentazione tecnica attestante la propria gestione delle acque, nonché eventuali certificati di analisi in conformità alle prescrizioni legislative.

4.2.36 I rifiuti, compresi quelli di bordo, devono essere smaltiti come previsto dalla normativa vigente e futura nonché nel rispetto delle disposizioni impartite da SAGAT. Tutti gli Operatori devono conferire i propri

rifiuti urbani (o assimilabili ai sensi del T.U. Ambientale D. Lgs 152/2006 e s.m.i.) negli appositi contenitori destinati alla raccolta differenziata o nelle aree di conferimento predisposte ed attrezzate da SAGAT.

I rifiuti speciali e i rifiuti pericolosi, classificati in conformità al D. Lgs 152/2006 e s.m.i., sono viceversa gestiti direttamente dall'Operatore in qualità di Produttore dei rifiuti stessi, cui spetta anche lo smaltimento. I rifiuti liquidi non di tipo civile non devono essere versati né nella rete fognaria (bianca o nera) né nelle caditoie. E' vietato lavare mezzi e attrezzature se non nelle eventuali aree a ciò destinate. E' vietato spazzare l'interno di aeromobili e veicoli gettando all'esterno quanto rimosso. Le operazioni di "deep cleaning" esterno aeromobili potranno essere svolte su tutte le piazzole di sosta del piazzale principale e aviazione generale previo coordinamento con SAGAT.

4.2.37 Per quanto riguarda la prevenzione e la gestione dell'inquinamento del sito, tutti gli Operatori devono operare nel rispetto della normativa ambientale vigente e seguire le seguenti disposizioni all'interno del sedime aeroportuale:

- è vietato stoccare sostanze inquinanti - sia solide, sia liquide - senza opportune vasche o bacini di contenimento;
- è vietato versare sostanze inquinanti e/o residui di lavorazioni nel suolo;
- è vietato effettuare manutenzioni (ordinarie e /o straordinarie) dei mezzi operativi aeroportuali che possano comportare la fuoriuscita di sostanze chimiche e non, olio e liquidi in grado di contaminare il suolo, la falda, la rete fognaria ed i canali irrigui superficiali;
- è obbligatorio avere a disposizione idonee attrezzature per la raccolta di sostanze inquinanti accidentalmente versate e dispositivi assorbenti/neutralizzanti, adeguatamente dimensionati, come previsto dalla normativa vigente per le postazioni di ricarica dei mezzi alimentati a batteria;
- in caso di eventi potenzialmente inquinanti per il suolo, il sottosuolo o le acque quali perdite e/o versamenti accidentali di sostanze chimiche, soluzioni elettrolitiche, carburante, ecc., ciascun Operatore deve attivarsi tempestivamente per contenere lo sversamento, impedire il deflusso negli scarichi o nel terreno. Sarà obbligo dell'Operatore effettuare tempestivamente alla SAGAT le seguenti segnalazioni su linee telefoniche registrate:
  - in caso di sversamenti su superfici o aree in airside, al Coordinamento Voli Sagat per l'intervento dell'Agibilità Aeroportuale;
  - in caso di sversamento su superfici o su aree in landside, alla Sala Controllo della Centrale Elettrica SAGAT

Si rimanda al successivo paragrafo 7.3.29 per sversamenti avvenuti durante le operazioni di rifornimento aeromobili.

4.2.38 ENAC ha assegnato a SAGAT, in qualità di Gestore, la responsabilità di garantire la tenuta della documentazione relativa alla compatibilità elettromagnetica con i segnali TLC di interesse aeronautico e con le vigenti disposizioni a tutela della salute umana. A tale scopo, ciascun Operatore che voglia installare apparecchiature a radiofrequenza, operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico, deve comunicare formalmente per iscritto a SAGAT le caratteristiche e l'ubicazione dell'impianto, anche ai fini della valutazione degli ostacoli aeroportuali, nonché la frequenza o il range di frequenze che si intende occupare. È a carico di ciascun Operatore, ricevere l'autorizzazione da parte dell'ENAV e dell'ARPA.

Gli esiti della predetta verifica di compatibilità devono essere comunicati a SAGAT, unitamente ad una copia del progetto esecutivo dell'impianto da installare, almeno 15 (quindici) giorni prima della realizzazione dell'impianto.

### ***Trattamento dei dati personali e sensibili***

4.2.39 SAGAT S.p.A. informa che, per l'esecuzione delle attività previste nel presente "Regolamento di Scalo" dell'Aeroporto di Torino procede al trattamento dei dati personali, che vengono forniti da ciascun Vettore, Autoproduttore, Prestatore di servizi di assistenza e altro Operatore nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia (D.Lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 – GDPR).

4.2.40 A tal proposito SAGAT provvede – con riferimento ad ogni singolo trattamento – a fornire agli interessati idonea informativa contenente tutte le informazioni prescritte dall'art. 13 del GDPR

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 32/ 32</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### 4.3 ACQUISIZIONE DATI RELATIVI A INCIDENTI, DANNEGGIAMENTI, INCONVENIENTI ED EVENTI AERONAUTICI

- 4.3.1 E' obbligo di ogni prestatore/autoproduttore informare tempestivamente il Gestore (Coordinamento Voli Sagat: di ogni:
- infortunio a persone (operatori, passeggeri, membri di equipaggio);
  - danneggiamento ad aeromobili/infrastrutture/mezzi provocato o rilevato;
  - incidente/inconveniente/evento aeronautico, anche se avvenuto nelle tratte precedenti ma rilevato a Torino.
- 4.3.2 La segnalazione obbligatoria di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile è normata dal Regolamento (UE) 996/2010, dal Codice della Navigazione artt. 828 e 829 e dalle Circolari ENAC GEN01C e APT01B. Il Gestore e tutti gli operatori aeroportuali ottemperano al proprio obbligo di segnalazione all'autorità secondo quanto previsto nella Parte B – Sezione 2 del Manuale di Aeroporto.
- 4.3.3 La segnalazione obbligatoria di eventi aeronautici è normata dal Regolamento (UE) 376/2014 e dal relativo Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1018 della Commissione, entrati in vigore il 15 Novembre 2015. Il Gestore e tutti gli operatori aeroportuali ottemperano al proprio obbligo di segnalazione all'autorità secondo quanto previsto nella Parte B – Sezione 2 del Manuale di Aeroporto.
- 4.3.4 Premesso che una copia delle pagine QTB relative al volo deve sempre essere lasciata a terra prima del volo, in caso di ispezioni e/o interventi tecnici a seguito di incidenti/inconvenienti/eventi aeronautici di cui ai paragrafi precedenti, è altresì obbligo di ogni prestatore/autoproduttore la trasmissione al Gestore - Ufficio Coordinamento Voli e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it) - di copia del QTB (Quaderno tecnico di Bordo) sottoscritto dal Comandante o dal tecnico autorizzato del volo assistito. In caso di mancata consegna di tale documentazione, l'Ufficio Coordinamento Voli non comunicherà lo stato di READY all'ENAV e l'ENAC esprimerà divieto alla partenza del volo ai sensi dell'art. 802 del Codice di Navigazione.
- 4.3.5 In caso di Birdstrike è inoltre obbligatoria la trasmissione al Coordinamento Voli Sagat e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it) del Birdstrike Reporting Form disponibile sul portale web dedicato alla consultazione della documentazione operativa di scalo: <http://airportoperations.sagat.trn.it>.
- 4.3.6 In caso di chiamate di emergenza (Mayday-Pan Pan), richiesta di priorità all'atterraggio, low fuel call e di incidenti/inconvenienti gravi/inconvenienti come da ICAO Annesso 13, è inoltre obbligatoria la compilazione da parte del Comandante dell'Occurrence Report disponibile sul portale web dedicato alla consultazione della documentazione operativa di scalo: <http://airportoperations.sagat.trn.it> che deve essere trasmesso al Coordinamento Voli Sagat e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it)

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 33/ 33</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

#### **4.4 REQUISITI – PROCEDURA DI ACCESSO – OBBLIGHI DEI PRESTATORI**

- 4.4.1 L'attività di assistenza a terra presso l'aeroporto di Torino Caselle può essere svolta esclusivamente da parte di Operatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC per l'Aeroporto di Torino, nonché dei requisiti di cui all'art.13 del D.lgs. 18/99. Il possesso di tali requisiti è accertato da ENAC secondo le procedure da questo Ente emanate ai sensi del citato D.lgs.18/99 con particolare riferimento al Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra" e relative circolari applicative.
- 4.4.2 Al fine di facilitare i Prestatori di servizi di assistenza a terra (Handler) nella predisposizione di procedure operative in accordo ai contenuti del Regolamento di Scalo e del Manuale di Aeroporto di Torino Caselle, l'allegato 4/B può essere utilizzato quale utile riferimento per le procedure ordinarie e di emergenza.
- 4.4.3 Al termine dell'iter di competenza, l'ENAC trasmette a SAGAT copia della certificazione e relativa specifica, nonché eventuali successive modifiche/integrazioni, al fine di attivare le procedure di accesso e d'iscrizione nell'apposito registro tenuto da SAGAT stessa. SAGAT, acquisita copia della certificazione, convoca formalmente il Prestatore/Autoproduttore per la definizioni di eventuali ulteriori aspetti inerenti l'inizio delle attività.
- 4.4.4 Il "verbale di accesso ed inizio attività" redatto da SAGAT deve essere sottoscritto in presenza del Direttore Aeroportuale, alla data fissata dalla Direzione Aeroportuale, da un rappresentante del Gestore e del Prestatore/Autoproduttore, muniti dei poteri previsti. Con la sottoscrizione del "verbale di accesso ad inizio attività" il Prestatore/Autoproduttore si impegna a fornire a SAGAT e a mantenere aggiornati nel tempo l'elenco dei mezzi/attrezzature utilizzati in airside e l'elenco dei contatti operativi. In assenza di "verbale di accesso ed inizio attività" debitamente sottoscritto, SAGAT sarà impossibilitata ad emettere i tesserini di accesso all'area aeroportuale.
- 4.4.5 SAGAT predispone e custodisce il Registro dei Prestatori di servizi aeroportuali ove vengono iscritti i prestatori di servizi di assistenza a terra (Handler) cui è stata rilasciata certificazione d'idoneità e relativa specifica dell'ENAC. Nella predetta specifica sono indicati gli eventuali subappaltatori. Copia del Registro aggiornato deve essere consegnato a ENAC UA entro il 31 gennaio di ogni anno, in caso di variazioni rispetto all'anno precedente, ed essere aggiornato tempestivamente nel caso di intervenute variazioni.
- 4.4.6 Il possessore del certificato deve rispettare le procedure e lo standard dei servizi aeroportuali previsti dal "Regolamento di Scalo" e dalla "Carta dei servizi" approvata da ENAC e deve avvisare tempestivamente SAGAT ed ENAC UA in caso di modifiche significative della propria organizzazione o del proprio servizio.
- 4.4.7 SAGAT può inibire l'accesso all'utilizzo di infrastrutture aeroportuali ai Prestatori che non sono in possesso della certificazione di prestatore di servizi di assistenza a terra rilasciata da ENAC, ovvero che siano interessati da provvedimenti di limitazione o revoca della certificazione.
- 4.4.8 SAGAT provvederà inoltre a segnalare alla UA eventuali violazioni degli obblighi o dei divieti sopra riportati per gli opportuni provvedimenti.
- 4.4.9 SAGAT garantirà ai Prestatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC l'accesso alle infrastrutture aeroportuali con condizioni trasparenti, obiettive e non discriminatorie.
- 4.4.10 SAGAT garantirà ai Prestatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC l'assegnazione degli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza, spazi che sono ripartiti in base a criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori e che sono oggetto di specifici contratti di subconcessione a titolo oneroso sulla base al tariffario vigente relativo ai beni in uso esclusivo.
- 4.4.11 SAGAT attiva la procedura di consultazione con cadenza almeno annuale del Comitato Utenti di cui all'art.8 del D.lgs. 18/99.

- 4.4.12 L'assegnazione degli spazi ai Prestatori avviene tenendo conto delle quote di mercato dei singoli Prestatori interessati.
- 4.4.13 Qualora si presenti un nuovo Prestatore e nel caso in cui gli spazi operativi fossero già tutti assegnati, si procede ad una redistribuzione delle aree, sempre in base alle quote di mercato monitorate dalla SAGAT.

## 4.5 OBBLIGHI DEGLI OPERATORI

### *Esercizio dei servizi di assistenza a terra*

- 4.5.1 Ciascun Prestatore / Autoproduttore operante a Torino deve erogare tutti i servizi di competenza con continuità e regolarità, anche per voli non schedulati e/o di emergenza, in tutte le condizioni operative e meteorologiche, compatibilmente con le procedure di sicurezza stabilite nella vigente normativa, nel presente Regolamento e nel Manuale di Aeroporto, per tutto l'orario di apertura dello scalo previsto in AIP-ITALIA e su tutta l'area aeroportuale, fornendo ai propri clienti (passeggeri e altri Operatori aeroportuali) un livello di qualità adeguato ed in linea con quello atteso in un aeroporto internazionale; deve in particolare:
- garantire i servizi di assistenza a terra H24 anche per i voli imprevisti (inclusi i dirottati); a tale scopo ciascun Prestatore / Autoproduttore deve inoltrare al Gestore un piano di reperibilità che riporti le specifiche modalità per assicurare la presenza del personale necessario all'assistenza dei voli imprevisti al di fuori dell'orario di attività dell'Operatore;
  - rispettare quanto previsto al par. 12.4 relativamente ai requisiti minimi obbligatori di servizio/requisiti minimi operativi dello scalo;
  - rispettare eventuali standard di qualità stabiliti dall'ENAC o da SAGAT previa autorizzazione dell'ENAC;
  - tenere un abbigliamento che consenta la facile identificazione della Società, che sia pulito e indossato dal personale in modo conforme a quanto stabilito dalla Società stessa;
  - tenere ben esposto il tesserino identificativo che abilita all'accesso secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti;
  - relazionarsi con il passeggero con competenza e cordialità, evitando in ogni modo allo stesso disagi di qualsiasi tipo.
  - comunicare a SAGAT la lista dei vettori assistiti presso lo scalo di Torino e dei vettori che potrebbero utilizzare l'aeroporto di Torino come scalo alternato.
- 4.5.2 Ciascun Vettore deve in particolare comunicare a SAGAT di quali Prestatori si avvale per lo svolgimento dei servizi di assistenza a terra di cui all'allegato A del D. Lgs. 18/99; tale comunicazione deve essere data almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'operatività su TORINO del Vettore stesso; analoga informativa deve essere data in tutti i casi di variazione, totale o parziale, dei Prestatori di cui sopra, almeno 15 giorni prima che la variazione avvenga.
- 4.5.3 L'Operatore, per poter svolgere i servizi di assistenza a terra, deve essere munito di tutte le licenze, attestazioni di idoneità, coperture assicurative ed autorizzazioni richieste dalle leggi e dai regolamenti vigenti.
- 4.5.4 L'Operatore si impegna ad osservare tutte le norme ed i regolamenti relativi alla disciplina dell'esercizio delle attività che svolgerà nell'Aeroporto di Torino e ad attenersi a tutte le disposizioni emanate e da emanarsi da parte di ENAC, delle competenti autorità e da SAGAT, tenendo totalmente indenne le stesse da ogni responsabilità, addebito o richiesta di risarcimento connessi direttamente o indirettamente con lo svolgimento di dette attività. **Il rispetto delle norme e del Regolamento non esenta l'Operatore/Autoproduttore dall'ottemperare ad ogni altra prescrizione di legge.**
- 4.5.5 Futuri provvedimenti del Ministero dei Trasporti, dell'ENAC e delle altre competenti Autorità, che abbiano effetti diretti sullo svolgimento dei servizi di assistenza oggetto del contratto, non possono dar luogo ad alcuna pretesa o richiesta risarcitoria da parte dell'Operatore nei confronti di SAGAT.
- 4.5.6 L'Operatore è a conoscenza del fatto che i servizi erogati, in quanto rientranti nei servizi pubblici essenziali di cui alle Leggi n. 146/1990 e n. 83/2000, nonché alle previsioni delle successive delibere della Commissione di Garanzia, comportano per l'Operatore il rispetto ed il puntuale adempimento di tutti gli obblighi previsti dalle normative stesse, ivi inclusi quelli di informazione e comunicazione all'utenza.



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 36/ 36</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### **Organizzazione e svolgimento dei servizi**

- 4.5.7 Nessun soggetto può iniziare ad operare sullo scalo di Torino come prestatore di servizi a terzi se non certificato o autorizzato da ENAC.
- 4.5.8 L'Operatore, deve assicurare un adeguato standard qualitativo dei servizi erogati, comunque in linea con gli standard di qualità previsti nella "Carta dei Servizi" di SAGAT e dai requisiti operativi minimi di scalo per i servizi essenziali previsti nel Regolamento, salvaguardando altresì le condizioni di sicurezza dell'aeroporto, le attività degli altri prestatori di servizi e degli utenti ed in genere il regolare svolgimento dell'operatività aeroportuale.
- 4.5.9 Per consentire un puntuale coordinamento delle attività da parte di SAGAT e delle autorità aeroportuali, l'Operatore deve dotarsi di una propria direzione operativa, che parli la lingua italiana, che deve essere a disposizione durante tutto l'orario di attività, oltre a nominare dei responsabili che siano reperibili nei casi di emergenza, anche fuori dell'orario di operatività muniti dei necessari poteri di rappresentanza anche ai fini di quanto previsto nel "Regolamento". Rientrano nei casi di emergenza anche i voli dirottati e non programmati al di fuori dell'orario di attività dell'Operatore, in ottemperanza agli obblighi previsti dal Regolamento CE 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione del volo o di ritardo prolungato. In tali casi il Vettore/ Prestatore/ Autoprodotto provvederà in caso di mancato imbarco, cancellazione ritardo superiore alle due ore, ad inviare alla UA entro le 24 ore dall'evento il modulo in allegato (allegato 4/A)

### **Utilizzo di mezzi e attrezzature**

- 4.5.10 Tutti gli automezzi e il materiale rotabile utilizzati dagli Operatori devono recare la scritta e/o il logo tipo identificativo della Società di appartenenza. Devono anche, con particolare riferimento ai mezzi non targati e come tali non soggetti alle revisioni periodiche da parte della Motorizzazione Civile, essere costantemente e correttamente mantenuti, nel rispetto della normativa vigente e secondo standard di riferimento internazionali a salvaguardia delle necessarie condizioni di sicurezza per il personale e di efficienza delle attività aeroportuali. Tutti i mezzi circolanti nel sedime aeroportuale, e in particolare in zona air-side, devono avere, oltre alle coperture assicurative di legge e alle dotazioni previste dall'Ordinanza UA in vigore, anche coperture assicurative integrative rapportate all'effettivo danno provocabile.
- 4.5.11 Gli automezzi e il materiale rotabile utilizzati da Prestatori / Autoprodotto e Vettori devono essere tenuti in buone condizioni di efficienza, di ordine e pulizia, anche a tutela dell'immagine dell'aeroporto (evitando ad esempio teli non adeguatamente fissati, vetri particolarmente sporchi, ecc.). In particolare, i mezzi per il trasporto di passeggeri (autobus, scale semoventi, mezzi disabili) devono avere adeguate caratteristiche costruttive ed essere mantenuti in condizioni tali da fornire al passeggero un livello di servizio in linea con quello atteso in un aeroporto internazionale.
- 4.5.12 Il personale addetto alla conduzione dei mezzi deve essere adeguatamente formato per la guida dei mezzi in sicurezza, nel rispetto delle norme dettate dal Costruttore, emanate da ENAC, facenti parte del presente Regolamento o del Manuale dell'Aeroporto. Tali norme devono far parte del percorso di formazione a cui il personale deve essere sottoposto.
- 4.5.13 Ogni Prestatore/Autoprodotto deve assicurarsi che i propri dipendenti siano informati, formati e si attengano alle regole di utilizzo delle attrezzature di uso comune (ad. esempio scalette tecniche di piazzale). In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per eventuali danni a persone, cose e/o animali causati da un uso non conforme o dal mancato rispetto delle norme e delle procedure di sicurezza nell'impiego di dette attrezzature, da parte degli utilizzatori, nonché della mancata o impropria adozione di eventuali dispositivi di protezione individuali indicati nel proprio documento di valutazione del rischio.
- 4.5.14 I conducenti dei veicoli e dei mezzi utilizzati in air side devono essere muniti di Patente Aeroportuale Airside rilasciata dal Gestore secondo quanto previsto nell'allegato PO06B "Regolamento corsi



Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP-Aerodrome Driving Permit)" della procedura PO06 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

- 4.5.15 È cura di ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore, anche in collaborazione con SAGAT, verificare la compatibilità con le infrastrutture esistenti del proprio materiale rotabile e dei propri mezzi / attrezzature di assistenza.
- 4.5.16 L'Operatore non può installare ed utilizzare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico senza l'autorizzazione di SAGAT. Qualora SAGAT dovesse autorizzare tale installazione, tutti gli oneri, anche economici, relativi alla verifica di compatibilità in analogia a quanto previsto al punto 4.2.29 del Regolamento sono sostenuti dall'Operatore stesso. Tra le verifiche di compatibilità è inclusa quella aeronautica da sottoporre all'approvazione dell'ENAV.
- 4.5.17 L'Operatore si impegna ad utilizzare i mezzi e le attrezzature in maniera tale da non porre intralcio alla circolazione ed all'operatività aeroportuale nel suo complesso, e nel pieno rispetto di tutte le procedure vigenti e future, emanate da SAGAT, dall'ENAC e da ogni altra competente autorità.
- 4.5.18 In particolare è fatto divieto all'Operatore di far sostare e/o depositare eventuali mezzi e attrezzature in eccesso, e/o comunque non utilizzate, nei piazzali lungo la viabilità dell'aeroporto od in zone ove la sosta non è consentita.

### **Condizioni meteo avverse**

- 4.5.19 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore operante a TORINO deve addestrare il proprio personale ad operare in piena sicurezza in presenza di condizioni meteo avverse, indipendentemente dal grado di severità delle stesse.  
Oltre a quanto stabilito dal presente Regolamento e nelle procedure specifiche contenute nella Parte E dal Manuale di Aeroporto, di seguito elencate:
- PO33 "Operazioni in condizioni meteo avverse" che descrive le procedure da applicare in caso di:
    - o vento forte
    - o temporali , pioggia intensa, grandine
    - o presenza di fulmini
  - PO14 "Piano per le operazioni di sgombero neve", che si applica in caso di allerta neve;
  - PO04 "Procedura operazioni ogni tempo e procedura di bassa visibilità (LVP's)",
- ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore operante a TORINO deve emettere specifiche istruzioni interne per la protezione del personale e dei passeggeri assistiti in situazioni meteorologiche di particolare severità (venti forti, temporali, fulmini).
- 4.5.20 Qualora l'ufficio Coordinamento voli rilevi tramite il sistema di rilevazione CESI SIFR la presenza di scariche elettriche atmosferiche sul campo aeroportuale o nelle sue vicinanze, il Gestore aeroportuale provvede ad allertare i Prestatori / Autoproduttori operanti a TORINO. Questi ultimi allertano a loro volta i propri fornitori di servizi. Secondo le procedure specifiche di ogni Prestatore / Autoproduttore si potrebbero verificare delle riduzioni dei servizi aeroportuali per motivi di sicurezza. Il Gestore aeroportuale provvede a comunicare ai Prestatori / Autoproduttori la fine dell'allerta.
- 4.5.21 In presenza di forte vento, al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di safety dell'area di movimento e delle rimanenti superfici airside, i Prestatori/Autoproduttori, inclusi i Tecnici di compagnia, secondo le proprie procedure applicabili, sono tenuti a:
- vincolare gli ULD durante il loro carico/scarico e trasporto con i fermi dei loader o coi ganci dei dollies; in caso di ULD vuoti, verificare che i teli di chiusura siano abbassati e agganciati, in modo da non subire l'effetto vela;
  - evitare il traino di ULD vuoti su carrelli, qualora questi non siano provvisti di ganci che impediscano il movimento verticale; se il trasporto non si può evitare, assicurare gli ULD al carrello con cinghie o corde;

- bloccare le scale passeggeri con freno di stazionamento inserito e con gli stabilizzatori estesi e, se necessario, in funzione dell'entità del fenomeno, con tettuccio ritirato;
- verificare che i sacchi contenenti rifiuti di bordo siano conferiti nella piazzola ecologica e non ve ne siano di abbandonati o presenti sui carrelli a bordo piazzale;
- verificare che le attrezzature di rampa con cella o cabina elevabile con braccio (deicer, ambulift, camion catering, ecc) non operino oltre il limite di velocità del vento stabilito dal costruttore;
- verificare che gli aerei parcheggiati abbiano il freno di stazionamento inserito, siano provvisti di tacchi di rinforzo, se necessario siano zavorrati, abbiano finestrini, stive, portelli e portelloni chiusi, etc.;
- informare i passeggeri prima dell'imbarco/sbarco delle condizioni in corso e, se necessario, sospendere le operazioni di imbarco/sbarco.

4.5.22 In condizioni di bassa temperatura, in relazione ai rischi connessi alla formazione di ghiaccio sulle pavimentazioni aeroportuali, ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore operante a TORINO deve:

- prestare maggiore attenzione durante la guida e mantenere la necessaria distanza di sicurezza rispetto agli ostacoli mobili e fissi;
- avvisare i passeggeri in arrivo e in partenza, mediante il proprio staff presente rispettivamente sottobordo e al gate di imbarco, affinché esercitino una particolare attenzione alle superfici trattate con fluidi de-icing/anti-icing che potrebbero risultare scivolose, nonché alla presenza di neve o ghiaccio sul piazzale;
- assicurarsi che i propri operatori dei veicoli per il rifornimento di acqua potabile o per lo svuotamento delle toilette pongano attenzione affinché non si verifichino perdite di liquido che potrebbero potenzialmente ghiacciarsi;
- durante il servizio di catering, assicurarsi che ghiaccio, acqua ed altri liquidi provenienti dai galley o da altre parti degli aeromobili non vengano scaricati sul piazzale;
- informare immediatamente l'Ufficio Coordinamento Voli nel caso di perdite di liquido con conseguente formazione di ghiaccio.

## 4.6 GESTIONE INFRASTRUTTURE

- 4.6.1 Ciascun Operatore deve ottenere per il proprio personale, ove previste, le autorizzazioni e le abilitazioni nominative stabilite da ENAC o da SAGAT per l'uso o la manovra di determinate apparecchiature o impianti. SAGAT si riserva comunque la facoltà di richiedere in qualsiasi momento a ciascun Operatore documentazione comprovante l'avvenuto addestramento del personale per l'utilizzo delle apparecchiature ed impianti presenti in aeroporto ed oggetto del presente Regolamento.
- 4.6.2 È facoltà di SAGAT rendere utilizzabili infrastrutture, impianti e attrezzature solo previa identificazione dell'utilizzatore mediante tessere magnetiche o altro mezzo idoneo. Per l'utilizzo di alcune infrastrutture SAGAT può richiedere la frequenza di un apposito corso tenuto da personale certificato.
- 4.6.3 La manutenzione delle infrastrutture e degli impianti gestiti da SAGAT, ove non diversamente specificato ed ove non diversamente regolato da accordi, anche contrattuali, è a cura e a carico di SAGAT, che garantisce il mantenimento in efficienza delle suddette infrastrutture ed impianti attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Ciascun utilizzatore deve comunque, prima dell'utilizzo, verificare che gli impianti funzionino correttamente, nell'interesse della sicurezza delle persone e del regolare svolgimento delle attività aeroportuali, provvedendo a non utilizzare l'impianto ove riscontri un'anomalia e segnalando tempestivamente a SAGAT eventuali malfunzionamenti di infrastrutture, impianti ed attrezzature per consentire un rapido ripristino della funzionalità, un'analisi delle problematiche riscontrate e stabilire le cause e responsabilità del malfunzionamento anche ai fini del calcolo dei livelli di servizio eventualmente stabiliti. In mancanza di tale tempestiva segnalazione SAGAT non è responsabile delle conseguenze dei malfunzionamenti e l'evento non può essere conteggiato nel calcolo dei livelli di servizio stabiliti. La manutenzione delle infrastrutture e degli impianti gestiti da soggetto diverso dalla SAGAT, ove non diversamente specificato ed ove non diversamente regolato da accordi, anche contrattuali, è a cura e a carico del soggetto gestore di cui sopra che garantisce il mantenimento in efficienza delle suddette infrastrutture ed impianti attraverso le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria.
- 4.6.4 Qualunque malfunzionamento di impianti e infrastrutture rilevato durante l'utilizzo da parte di un Operatore deve essere prontamente segnalato da quest'ultimo ai riferimenti di SAGAT indicati nei singoli paragrafi del presente Regolamento, senza effettuare tentativi di riparazione o ripristino. In caso di malfunzionamenti di impianti o infrastrutture non contemplati nel presente Regolamento, la segnalazione deve essere inoltrata ai Sistemi Informativi SAGAT per i Sistemi informatici e informativi e al Call Center SAGAT per i rimanenti impianti.
- 4.6.5 Qualsiasi danneggiamento o malfunzionamento di infrastrutture o impianti causato da personale di un Operatore o di cui lo stesso venga a conoscenza, deve essere immediatamente segnalato ai Sistemi Informativi SAGAT per i Sistemi informatici e informativi e al Call Center SAGAT per i rimanenti impianti e le infrastrutture.
- 4.6.6 Le infrastrutture e gli impianti aeroportuali devono essere usati in modo proprio, secondo le istruzioni contenute nella procedura POM01 della Parte E del Manuale di Aeroporto, esclusivamente per gli scopi a cui sono destinati, tenendo conto delle relative specificità e rischi e delle limitazioni derivanti dal fatto di operare in area aeroportuale, e senza provocare incidenti o danneggiamenti di qualsiasi tipo. Ciascun Operatore deve in particolare utilizzare le infrastrutture e gli impianti nel rispetto della normativa vigente e non ostacolando le attività di qualsiasi altro operatore presente nell'area al momento dell'utilizzo, particolarmente in aree, come ad esempio quelle prossime agli impianti di smistamento bagagli, caratterizzate dalla presenza di più Operatori contemporaneamente.
- 4.6.7 Le infrastrutture a gestione centralizzata dell'aeroporto di Torino individuate dall'ENAC con provvedimento n.420282/S.S.A. del 13/03/2002 ai sensi dell'art.9 del D.Lgs 18/99, sono di seguito elencate:

- Sistemi di smistamento e riconsegna bagagli
- Gestione tecnica pontili per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri
- Impianti di alimentazione, condizionamento e riscaldamento aeromobili
- Sistemi di sghiacciamento aeromobili (gestione dell'impianto)
- Follow me
- Sistemi informatici centralizzati:
  - Informazioni al pubblico
  - FIDS
  - BIDS
  - Monitors
  - Sistema Sita/Cute
- Sistemi annunci
- Sistemi di telecomunicazioni.

- 4.6.8 SAGAT effettua controlli sul corretto utilizzo degli impianti da parte degli Operatori e sui conseguenti adempimenti amministrativi, nell'interesse di tutti i soggetti operanti in aeroporto oltre che di se stessa in qualità di Gestore Aeroportuale. Usi non corretti che abbiano provocato anomalie di funzionamento e/o richieste di intervento a SAGAT possono dar luogo ad addebiti da parte di SAGAT all'Operatore interessato. In caso di gravi o ripetuti inadempimenti operativi o amministrativi, può essere prevista la limitazione o la sospensione dell'utilizzo delle infrastrutture, fatta salva la continuità di assistenza a terra nella loro configurazione minima (ad esempio assegnazione dei voli a piazzola remota anziché al loading bridge) e successiva segnalazione all' ENAC per l'applicazione di sanzioni.
- 4.6.9 Istruzioni o regole specifiche, anche temporanee, riguardanti la circolazione in determinate aree e/o per l'utilizzo di particolari attrezzature, infrastrutture o impianti, anche non contenute nel presente Regolamento, possono essere esposte in maniera visibile presso gli stessi in qualsiasi momento, anche senza comunicazione agli Operatori interessati. Il personale addetto alle operazioni è tenuto a prenderne conoscenza e ad attenersi alle istruzioni stesse. Nel caso tali istruzioni fossero ritenute inadeguate o non presenti e fossero ritenute necessarie dall'Operatore, è compito dell'Operatore stesso segnalarne a SAGAT la mancanza o l'inadeguatezza. L'Operatore nel frattempo non deve tentare di usare comunque l'attrezzatura e/o far circolare i propri mezzi. SAGAT fornirà chiarimenti sulle regole esponendo le variazioni/implementazioni appena possibile.
- 4.6.10 L'Operatore non ha facoltà di concedere ad altri gli spazi e le infrastrutture a qualsiasi titolo assegnate, né di svolgervi attività diverse da quelle previste, né di effettuarvi modifiche senza esplicita autorizzazione da parte di SAGAT.
- 4.6.11 L'Operatore deve utilizzare le infrastrutture aeroportuali nel pieno rispetto di tutte le prescrizioni, vigenti e future, a carattere generale, emanate dal gestore per il loro corretto utilizzo ed altresì secondo le disposizioni emanate e future dalla Direzione Aeroportuale di Torino e da ogni altra Autorità competente, tese alla tutela della sicurezza e della operatività dello scalo.
- 4.6.12 L'Operatore assume ogni responsabilità per danni a persone e cose connessi direttamente o indirettamente all'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali, manlevando SAGAT da qualsiasi richiesta o pretesa da chiunque avanzata in relazione al predetto utilizzo.
- 4.6.13 L'Operatore garantisce che i propri mezzi ed attrezzature siano compatibili con le interfacce delle infrastrutture aeroportuali e si assume ogni responsabilità per eventuali danni alle stesse derivanti e/o comunque connessi all'utilizzo di propri mezzi ed attrezzature eventualmente non compatibili.
- 4.6.14 Qualora sia accertato da SAGAT un uso delle infrastrutture aeroportuali non conforme alle prescrizioni che sono contenute nei predetti regolamenti e procedure, l'Operatore può incorrere nell'applicazione di addebiti e/o sanzioni.

- 4.6.15 L'Operatore deve utilizzare i beni di uso comune in modo da garantire la piena e continuativa operatività dello scalo e consentire il contestuale uso di detti beni da parte di tutti gli Operatori aeroportuali e dei passeggeri.
- 4.6.16 L'Operatore prende atto ed accetta che la progettazione, realizzazione, allestimento e gestione di tutte le infrastrutture ed impianti di uso comune e centralizzati per l'assistenza a terra nell'aeroporto di Torino sono di esclusiva competenza di SAGAT.
- 4.6.17 Eventuali trasformazioni, ampliamenti, riduzioni e ristrutturazioni delle infrastrutture aeroportuali, e comunque l'esecuzione di lavori sulle stesse, che possano ridurre l'operatività degli Operatori, non costituiranno, per gli stessi, titolo per avanzare alcuna pretesa di indennizzo alcuno.

## **5 CIRCOLAZIONE AIRSIDE**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 43/ 43</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## **5.1 RILASCIO TESSERINI DI ACCESSO E LASCIAPASSARE MEZZI**

- 5.1.1 Per la procedura di rilascio dei permessi di accesso di persone e mezzi all'interno del sedime aeroportuale si fa riferimento a quanto riportato nella sezione "Accesso e permessi" consultabile sul sito internet dell'aeroporto <http://www.aeroportoditorino.it/it/sagat/normativa/documenti-e-certificazioni/accesso-e-permessi>.
- 5.1.2 Ai sensi del Regolamento UE 139/2014 (ADR.OR.D.017), tutti i soggetti che operano in airside devono aver frequentato un corso in materia di Aerodrome Safety. In proposito, il gestore metterà in atto proprie forme di controllo.

## 5.2 ABILITAZIONE ALLA GUIDA AEROPORTUALE

- 5.2.1 La conduzione di veicoli nell'area aeroportuale interna è regolata dalla specifica ordinanza dell'ENAC UA in vigore ed è permessa solo al personale in possesso di valida patente di guida civile e dell'autorizzazione alla guida in airside in base a quanto previsto Regolamento UE 139/2014 (ADR.OPS.B.025); nel seguito tale autorizzazione è comunemente definita ADP, acronimo di "Aerodrome Driving Permit".
- 5.2.2 Il rilascio da parte del Gestore aeroportuale dell'ADP rappresenta una condizione indispensabile per poter operare alla guida di mezzi a motore nell'area operativa interna dell'aeroporto. Le procedure per l'ottenimento dell'ADP sono contenute nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP-Aerodrome Driving Permit)" della procedura PO06 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto .
- 5.2.3 Gli operatori alla guida di veicoli o mezzi operativi che accedono nell'area interna aeroportuale attraverso il varco 3 devono esibire l'ADP in corso di validità su richiesta del personale di security. In assenza dell'ADP l'accesso non è consentito ed eventuali patenti scadute saranno immediatamente ritirate. L'ADP deve essere inoltre esibita su richiesta del personale del Gestore che effettua specifici controlli a campione sul rispetto di quanto stabilito nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP- Aerodrome Driving Permit)" contenuto nella procedura PO06 della Parte E del Manuale di Aeroporto.



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 45/ 45</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### **5.3 INFORMAZIONI OPERATIVE E SU INTERVENTI IN AREA DI MOVIMENTO**

- 5.3.1 Per le informazioni aeronautiche e operative e per le informazioni relative a lavori in area di movimento o che hanno impatto sull'operatività dell'aeroporto, si applicano le procedure PO07, PPIA01 e PPIA02 contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.3.2 Tutti coloro che, avendone titolo, debbano eseguire lavori programmati sulle aree di movimento o che possano avere impatto sulla operatività dell'aeroporto, devono fornirne notizia al Gestore almeno 30 giorni prima dell'inizio delle attività.
- 5.3.3 L'ENAV garantisce con tempi concordati con il Gestore, le informazioni necessarie alla corretta operatività dello Scalo. In particolare, l'ENAV fornisce al Gestore le informazioni di sua competenza che determinano una riduzione della capacità aeroportuale. Si citano a titolo esemplificativo le seguenti tipologie di informazioni:
- informazioni su cambio pista e fenomeni meteo significativi (neve, nebbia, temporali);
  - informazioni sulle emissioni di flusso in partenza/arrivo;
  - penalizzazioni operative ATC;
  - valori di capacità perseguibili;
  - trasmissione delle segnalazioni per luci fuorvianti;
  - tracciati radar per il sistema di monitoraggio acustico.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 46/ 46</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 5.4 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE IN AREA DI MANOVRA

### **Accesso e circolazione**

- 5.4.1 I conducenti di mezzi che hanno la necessità di circolare in area di manovra devono ottenere la specifica abilitazione alla guida per tale area secondo quanto previsto nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP-Aerodrome Driving Permit)" contenuto nella procedura PO06 della Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.4.2 I conducenti e i mezzi devono essere altresì in possesso dei tesserini e lasciapassare che abilitano all'accesso in area di manovra secondo quanto riportato nella sezione "Accesso e permessi" consultabile sul sito internet dell'aeroporto <http://www.aeroporto.torino.it/it/sagat/normativa/documenti-e-certificazioni/accesso-e-permessi>.
- 5.4.3 Per l'accesso dei mezzi e la circolazione degli stessi in area di manovra si applicano le disposizioni contenute nell'Ordinanza "Norme per la disciplina della circolazione delle persone e degli automezzi nell'area interna dell'Aeroporto Internazionale di Torino Caselle" e nella procedura operativa PO09 della Parte E del Manuale di Aeroporto.

### **Procedure di decollo e atterraggio aa/mm**

- 5.4.4 Le procedure di decollo e atterraggio in uso sull'Aeroporto di Torino sono pubblicate nelle pertinenti sezioni dell'AIP Italia.

### **Low Visibility Procedures**

- 5.4.5 Sull'aeroporto di Torino sono consentite operazioni di avvicinamento ed atterraggio in bassa visibilità in CAT III/B regolamentate dal documento "Norme e procedure per le operazioni ogni tempo" che permette l'operatività dello scalo, in varie fasi e con diverse modalità fino ad una visibilità minima di 75 metri (misurazione del trasmisometro RVR relativo alla zona di toccata – TDZ – di pista 36). Per le operazioni di decollo in bassa visibilità (LVTO) si fa riferimento a quanto prescritto dal Regolamento ENAC – Operazioni Ogni Tempo nello Spazio Aereo Nazionale in vigore, anch'esso riportato nella pertinente sezione dell'AIP.
- 5.4.6 Le procedure in questione sono state pubblicate a favore dell'utenza nelle pertinenti sezioni dell'AIP Italia.
- 5.4.7 La procedura ed il documento "Norme e procedure per le operazioni ogni tempo" sono riportate nella procedura PO04 "Procedura operazioni ogni tempo e procedura di bassa visibilità (LVPs)" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

### **Runway incursion**

- 5.4.8 Le vie di rullaggio di accesso alla pista sono dotate di Stop Bars, guard lights, luci rosse unidirezionali e sensori anti-intrusione, pubblicati in AIP sulla AERODROME CHART, al fine di evitare ingressi non autorizzati di aeromobili / mezzi / personale sulla pista di volo (runway incursion).
- 5.4.9 Per analoghe finalità, le strade di accesso alla pista di volo per i mezzi di soccorso ed antincendio sono dotate di semaforo lampeggiante rosso e di barriere frangibili.
- 5.4.10 Le procedure di ingresso e uscita dall'area di manovra, gli strumenti e i sistemi utilizzati sono riportati nella PO09 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.4.11 Il "Local Aerodrome Safety Committee" dell'aeroporto di Torino, costituito ai sensi del Reg.(UE) 139/2014 e composto da rappresentanti di tutti gli Operatori aeroportuali che possano avere effetti sulla sicurezza

delle Operazioni, e, in seno al Comitato, il LRST Local Runway Safety Team, ha tra le proprie competenze la valutazione dei rischi di runway incursion e l'adozione di eventuali ulteriori misure di mitigazione. Tali valutazioni terranno conto delle raccomandazioni espresse nel Piano d'Azione europeo per la prevenzione delle runway incursion ("EAPPRI – European Action Plan for Prevention of Runway Incursions"), della Circolare ENAC APT-30, del Doc. ICAO 9870, del Regolamento UE 139/14 (ADR.OR.D.027) e delle ulteriori evoluzioni della normativa e delle best practices in materia.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 48/ 48</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## **5.5 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE SULL'APRON**

### ***Movimento aa/mm sui piazzali***

5.5.1 In coerenza con gli artt. 691 bis e 705 del Cod.Nav., ENAV S.p.A. – CAAV Torino e SAGAT S.p.A. hanno concordato una procedura operativa finalizzata ad assicurare l'ordinato movimento degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sui piazzali di parcheggio aeromobili sotto la sorveglianza di ENAC, riportata all'interno della PO10 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto cui i Prestatori / Autoproduttori / Vettori sono obbligati ad attenersi.

### ***AA/MM in Partenza***

5.5.2 ENAV prende in gestione gli AA/MM in partenza una volta ricevuta notizia da parte del Coordinamento Voli SAGAT dello status di volo READY. Lo status di volo READY deve essere preventivamente comunicato al Coordinamento Voli SAGAT dal Prestatore/ Autoproduttore/ Vettore su linea registrata al verificarsi delle seguenti condizioni:

- avvenuta consegna all'UCV di copia del QTB/Relase to service firmata dal comandante o dal tecnico autorizzato, in caso di inconvenienti tecnici o avarie riportati dall'a/m assistito,
- stand interessato libero da uomini e mezzi,
- nessuna attrezzatura connessa all'aeromobile che non sia strettamente necessaria all'operazione di accensione motore (e push-back dell'aeromobile nei soli casi di stand "nose-in"),
- porte di accesso dei passeggeri e portelloni delle stive dell'aeromobile chiuse,
- aeromobile pronto a muovere.

La verifica della sussistenza di tali condizioni di sicurezza è compito, oltre che del comandante stesso, dell'agente di rampa che assiste l'equipaggio in cuffia o con messaggi visuali.

5.5.3 Gli agenti di rampa responsabili delle operazioni sotto-bordo per conto del Prestatore / Autoproduttore / Vettore, nell'assistere gli equipaggi nelle fasi iniziali di sblocco, push-back e inizio rullaggio, hanno il dovere di assicurarsi che l'operazione di push-back, il successivo start-up dei motori e la fase iniziale di spinta dei medesimi non creino conseguenze negative su aeromobili, mezzi e personale che si trovano nelle vicinanze, compresi gli effetti del Jet blast.

5.5.4 Le possibili interferenze che limitano la movimentazione degli aeromobili in partenza sono riportate nella procedura operativa PO10 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto, che individua compiti e responsabilità nella movimentazione degli aeromobili sull'apron.

### ***AA/MM in Arrivo***

5.5.5 ENAV disciplina e controlla la movimentazione degli AA/MM, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra e assicura l'ordinato movimento degli AA/MM sui piazzali. In tale ambito, la gestione degli aeromobili da parte di ENAV avviene senza soluzione di continuità fino al raggiungimento da parte degli AA/MM del parcheggio assegnatogli dal Coordinamento Voli SAGAT.

5.5.6 Nel quadro sopra esposto all'interno del piazzale aeromobili, ENAV gestisce e coordina la circolazione degli AA/MM in contatto radio diretto con i relativi equipaggi, nonché il movimento dei velivoli trainati a qualsiasi titolo in contatto con gli operatori FOLLOW ME che scortano i relativi traini.

### ***Assegnazione piazzole di sosta aa/mm***

**Sono trattati nel presente paragrafo i flussi informativi e le modalità relative al processo di assegnazione e utilizzo di piazzole remote e piazzole dotate di pontili d'imbarco per gli aeromobili in arrivo e partenza su TORINO, con l'esclusione delle modalità di utilizzo delle infrastrutture ed impianti di piazzola (pontili, climatizzazione, 400 Hz, guide ottiche, acqua potabile).**

- 5.5.7 Sulla base del numero complessivo delle piazzole di sosta, della loro localizzazione e delle loro caratteristiche fisiche, degli accordi contrattuali con i Vettori, delle regole di attribuzione per eventuali vincoli doganali e di sicurezza, il Gestore definisce un piano stagionale sulla base del traffico programmato secondo la procedura operativa del PO10 "Gestione del piazzale e dei parcheggi" contenuta nella parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.5.8 Al momento della pianificazione periodica dei voli, viene definita la piazzola in cui è parcheggiato ciascun volo, che è da intendersi indicativa e non vincolante. Tale pianificazione viene aggiornata in funzione delle successive variazioni operative.
- 5.5.9 Eventuali richieste, riferite all'operativo quotidiano, di variazione piazzola rispetto al pianificato, devono essere rivolte al Coordinamento Voli SAGAT, per motivati problemi tecnici/operativi.
- 5.5.10 Per i voli in arrivo, l'assegnazione definitiva della piazzola (conferma o eventuale variazione rispetto a quanto pianificato) avviene contestualmente all'avvicinamento del volo ed è contemporaneamente mostrata sui monitor del sistema FIDS per la diffusione al personale operativo.
- 5.5.11 L'avvenuta assegnazione della piazzola di cui al punto precedente, può comunque essere modificata una volta atterrato il volo, per esigenze tecniche o operative, e l'informativa relativa a tale variazione è mostrata sui monitor del sistema FIDS e trasmessa telefonicamente dal Coordinamento Voli e al Prestatore / Autoproduttore / Vettore di competenza.
- 5.5.12 In caso di avaria del sistema FIDS, le informazioni di cui ai due punti precedenti, relative ad assegnazioni e variazioni di piazzola verranno fornite telefonicamente dal Coordinamento Voli al Prestatore / Autoproduttore / Vettore.

### **Utilizzo delle piazzole**

- 5.5.13 Il personale e i mezzi del Prestatore / Autoproduttore / Vettore non devono in alcun modo ingombrare le piazzole di parcheggio non assegnate a voli da loro assistiti. La permanenza temporanea di personale e mezzi del Prestatore / Autoproduttore / Vettore sulle piazzole adiacenti a quella assegnata al volo da loro assistito è accettabile alle seguenti condizioni:
- le piazzole adiacenti non devono essere interessate dal movimento di aeromobili;
  - deve essere evitata qualsiasi interferenza con le operazioni di handling in corso sulle piazzole adiacenti;
  - i conducenti dei mezzi in sosta temporanea sulle piazzole adiacenti devono trovarsi in prossimità dei mezzi stessi in modo da poterli spostare con immediatezza.
- 5.5.14 Dal momento in cui la piazzola assegnata ad un volo viene confermata da SAGAT ad ENAV secondo le procedure previste nella PO10 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto, la stessa diventa di utilizzo esclusivo del Vettore;
- 5.5.15 Successivamente all'avvenuta assegnazione della piazzola, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore deve predisporre, in tempo utile rispetto all'orario previsto del blocco (STA o ultimo ETA), le risorse (uomini, mezzi e attrezzature) adeguate all'erogazione del servizio di assistenza.
- 5.5.16 Non appena nota l'assegnazione della piazzola, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore deve accertarsi che la piazzola stessa, nelle aree delimitate di manovra dell'aeromobile e del pontile sia completamente sgombra da automezzi e materiali di qualsiasi genere.
- 5.5.17 Le operazioni di marshalling, in quanto operazioni di handling, sono di competenza del Prestatore / Autoproduttore / Vettore. Il servizio marshalling è obbligatorio secondo le prescrizioni riportate su AIP AD2 LIMF e deve essere svolto con le idonee attrezzature (diurne e notturne).
- 5.5.18 Per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, SAGAT si riserva la facoltà di effettuare ispezioni periodiche per verificare la presenza del Prestatore /

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 50/ 50</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

Autoproduttore / Vettore per le operazioni di marshalling, ponendo in essere, in caso di inadempienza, i provvedimenti operativi più opportuni.

- 5.5.19 Durante l'arrivo dell'aeromobile al parcheggio, nessun mezzo/persona deve trovarsi all'interno dell'ASA (Aircraft Safety Area). Appena l'aeromobile ha raggiunto la posizione finale di parcheggio, spento i motori/fermato i rotori, spenta la luce anticollision e l'agente di rampa della società di assistenza a terra ha dato il segnale, devono essere posizionati i tacchi; quindi può entrare in piazzola il restante personale, possono essere connessi il pontile ed il 400Hts, posizionati i coni (se previsti dalle procedure del Vettore), effettuata l'ispezione dell'aeromobile ed avvicinati gli altri mezzi necessari all'assistenza. Sono ammesse procedure alternative, purché chiaramente definite e nel rispetto dell'Airport Handling Manual (AHM) IATA.
- 5.5.20 L'utilizzo esclusivo cessa al termine delle procedure coordinate per il rilascio della piazzola stessa.
- 5.5.21 La disponibilità della piazzola cessa 5 minuti dopo l'STD o l'ultimo ETD comunicato dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore. Ogni eventuale impegno aggiuntivo deve essere, non appena noto, richiesto dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore al Coordinamento Voli SAGAT. SAGAT valuterà, sulla base delle esigenze operative generali, se consentire il prolungamento d'uso della piazzola o se, richiedere lo spostamento dell'aeromobile. Qualora, per esigenze operative non superabili diversamente, sia ritenuto necessario il traino verso altra piazzola, SAGAT lo comunicherà a Prestatore/ Autoproduttore/ Vettore, indicando il momento in cui è necessario che la piazzola sia resa libera e la nuova piazzola di destinazione. Il traino deve essere attivato dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore nei tempi richiesti da SAGAT previo accordo con ENAV-TWR.
- 5.5.22 Al termine dell'utilizzo, e comunque non oltre 10 minuti dopo lo sblocco, il Prestatore/ Autoproduttore/ Vettore deve lasciare la piazzola completamente sgombra da FOD, tacchi, materiali, carrelli e automezzi di qualsiasi genere, in condizioni tali da poter essere immediatamente utilizzata dal volo successivo. Quanto sopra a tutela della sicurezza delle persone, dell'integrità di aeromobili e automezzi, del corretto funzionamento dello Scalo.
- 5.5.23 Gli estintori, predisposti da SAGAT, sono disponibili nelle aree dedicate delimitate da apposite barriere new-jersey in calcestruzzo. Il Prestatore/ Autoproduttore/ Vettore deve provvedere a utilizzarli secondo quanto previsto dalla specifica procedura operativa PO11 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto e al termine delle attività di assistenza deve riposizionarli all'interno delle aree dedicate.
- 5.5.24 Per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, SAGAT si riserva la facoltà di effettuare ispezioni periodiche per verificare il rispetto delle regole riguardanti lo sgombero delle piazzole dopo l'utilizzo, ponendo in essere, in caso di inadempienza, i provvedimenti operativi più opportuni anche ai sensi dell'art.705 del Cod.Nav..
- 5.5.25 In caso di sversamento di carburante o di perdita di olio motore o idraulico da parte di mezzi o velivoli, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore proprietario, deve provvedere ad avvisare tempestivamente i Vigili del Fuoco per le predisposizioni antincendio e la SAGAT per l'intervento di rimozione delle sostanze dalle superfici interessate dall'incidente. I costi dell'intervento verranno quindi addebitati al Prestatore / Autoproduttore / Vettore suddetto. Per gli sversamenti di carburante vale la procedura PO11 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

### **Attrezzature per aeromobili**

- 5.5.26 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono avere come propria dotazione i tacchi per aeromobili e le attrezzature (scaletta, barre di traino, trattori pushback o altro), in numero adeguato per servire tutti gli aeromobili di competenza, nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti, in particolar modo quelle riguardanti la sicurezza sul lavoro.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 51/ 51</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### ***Movimentazione mezzi e persone sui piazzali (circolazione)***

- 5.5.27 Per la circolazione dei mezzi e delle persone nelle aree aeroportuali interne si fa riferimento all'Ordinanza in vigore e a quanto previsto nella procedura operativa PO10 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.5.28 Nell'area interna aeroportuale (airside) e all'interno delle aree aeroportuali coperte in landside (es. terminal, magazzini, etc.) è vietato l'utilizzo di veicoli a due e tre ruote (biciclette, ciclomotori, ecc.) e di qualsiasi veicolo semovente (es. monopattini a motore, hoverboard, etc.).

### ***Movimentazione mezzi nelle aree di smistamento e riconsegna bagagli***

- 5.5.29 Per l'accesso e la circolazione dei mezzi nelle aree interne dello smistamento bagagli si rimanda alle norme comportamentali di cui alla procedura operativa PO09 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

### ***Individuazione e uso spazi per sosta mezzi sui piazzali***

**Sono trattate in questo paragrafo le modalità di utilizzo delle aree e degli stalli di parcheggio e stoccaggio, in zona air side, di autovetture, automezzi e attrezzature aeroportuali (tra le attrezzature aeroportuali sono inclusi, a titolo di esempio, i carrelli trasporto merci / bagagli e i contenitori per merci e bagagli). Tali aree e stalli sono essenzialmente di due tipologie:**

- dedicati a un singolo Prestatore / Autoproduttore / Vettore / Operatore, contraddistinti da apposita segnaletica di identificazione
- di utilizzo comune.

**Sono inoltre qui trattate le modalità di utilizzo delle postazioni di ricarica per mezzi elettrici.**

- 5.5.30 Le aree e gli stalli sono assegnati da SAGAT, in qualità di Società di Gestione, tenendo conto del numero complessivo degli stalli, della loro distribuzione, del numero complessivo dei mezzi, dei vincoli imposti da esigenze operative e degli accordi contrattuali con i singoli Prestatori / Autoproduttori.
- 5.5.31 Il Prestatore / Autoproduttore / Vettore deve posizionare i propri mezzi/automezzi esclusivamente all'interno delle aree assegnate ad uso esclusivo in virtù di specifico contratto di subconcessione degli spazi o in quelle di utilizzo comune, così come definito all'interno della planimetria allegata (allegato 5/A). Detti spazi devono almeno corrispondere alla presenza o alla disponibilità dei mezzi che il singolo Prestatore / Vettore / Autoproduttore utilizza. Non è pertanto consentito che il suddetto disponga di spazi destinati alla sosta inferiore alla superficie complessiva che risulta occupata dai propri mezzi. I mezzi in sosta negli stalli ad uso esclusivo possono essere oggetto di manutenzione leggera, intesa come la sostituzione di ruote e luci, i controlli che non prevedano il cambio d'olio, l'alimentazione di batterie per far partire mezzi fermi o il rabbocco di liquidi. Manutenzioni più approfondite che possano causare sversamenti, fiamme libere, scintille o pericolo per le aree limitrofe e le manutenzioni che richiedono aree specifiche secondo la normativa vigente non potranno essere svolte nelle aree di parcheggio ad uso esclusivo. Nelle aree ad uso comune non può essere svolta alcuna operazione di manutenzione, nemmeno se leggera.
- 5.5.32 L'assegnazione delle aree, degli stalli e delle postazioni di ricarica ai Prestatori e agli Autoproduttori può essere variata da SAGAT in qualsiasi momento, particolarmente nel caso di subentro di nuovi Operatori o di variazioni dei volumi di traffico di quelli già presenti, per consentire di soddisfare le esigenze di tutti gli Operatori aeroportuali in modo trasparente, obiettivo e non discriminatorio. Le variazioni possono consistere, per ciascun operatore, in aumento, diminuzione, variazione ubicazionale di quanto precedentemente assegnato.
- 5.5.33 SAGAT effettua controlli di competenza sul corretto adempimento di quanto regolamentato nel presente paragrafo, a tutela del regolare svolgimento delle attività aeroportuali, e segnalerà alla UA eventuali inadempienze



- 5.5.34 Materiali impropri e rifiuti di qualsiasi genere non devono essere lasciati nelle aree / stalli di parcheggio e stoccaggio e presso le postazioni per la ricarica dei mezzi elettrici. Qualora un utilizzatore riscontri la presenza di materiali impropri o rifiuti deve segnalarlo tempestivamente al Call Center, che attiverà l'intervento di pulizia, verranno quindi accertate le responsabilità connesse per i successivi provvedimenti.
- 5.5.35 Ciascun Operatore deve posizionare i propri mezzi / attrezzature esclusivamente all'interno delle aree assegnate, siano esse dedicate o di utilizzo comune, nei casi operativi contingenti e solo per lo svolgimento delle operazioni necessarie che non comporti una sosta protratta. I suddetti mezzi / attrezzature non devono comunque essere in ogni caso d'intralcio alla movimentazione di aeromobili e di veicoli nell'area aeroportuale.
- 5.5.36 Ogni mezzo / attrezzatura deve essere posizionato esclusivamente negli stalli destinati e/o aventi dimensioni congrue con la propria specifica tipologia, allo scopo di ottimizzare l'occupazione complessiva di spazio (ad esempio un'autovettura non deve occupare uno stallo destinato ad autobus).
- 5.5.37 Tutti i mezzi, quando non utilizzati, devono essere lasciati spenti, per prevenire l'inquinamento ambientale in ambito aeroportuale, frenati e comunque in condizioni di massima sicurezza.
- 5.5.38 Tutti i mezzi devono essere parcheggiati ordinatamente e avendo cura di non lasciare, per i mezzi che ne sono dotati, teli o teloni non adeguatamente fissati, per ragioni di sicurezza dell'aeroporto. I carrelli (per bagagli, pallet, container) e i contenitori ULD devono essere posizionati all'interno delle aree assegnate, in modo ordinato e tale da poter essere parcheggiati e prelevati, in qualsiasi momento, agevolmente, rapidamente e in condizioni di sicurezza.
- 5.5.39 Nelle aree dedicate al parcheggio dei carrelli, ciascun Operatore deve evitare di porre in atto azioni, di qualsiasi tipo, che possano penalizzare le attività degli Operatori che hanno aree assegnate adiacenti.
- 5.5.40 Gli stalli di uso comune destinati ad autovetture non devono essere utilizzati per la sosta di mezzi dedicati alle operazioni di assistenza. La sosta comunque deve avvenire esclusivamente per ragioni operative e per il tempo strettamente necessario al loro espletamento.
- 5.5.41 Gli stalli assegnati per automezzi e attrezzature utilizzati per l'assistenza non devono essere utilizzati per la sosta e/o il deposito di automezzi e attrezzature destinati alla rottamazione e/o all'alienazione. Gli eventuali spazi da destinare a tale scopo devono essere concordati con SAGAT che stabilirà il periodo di occupazione e i relativi oneri a carico del richiedente.
- 5.5.42 Gli stalli per autobus interpista presso le uscite d'imbarco, di uso comune, sono a disposizione del Prestatore / Autoproduttore interessato per il tempo strettamente necessario all'imbarco dei passeggeri. L'accosto ai punti di sbarco presso l'aerostazione avviene secondo la sequenza di arrivo degli interpista, che devono sostarvi esclusivamente per il tempo strettamente necessario allo sbarco dei passeggeri.
- 5.5.43 Le postazioni per la ricarica dei mezzi sono installate in aree coperte in prossimità del Terminal principale e sono costituite, ciascuna, da uno stallo dedicato a un Prestatore / Autoproduttore e da un supporto, opportunamente predisposto e dotato di alimentazione elettrica, dove lo stesso Prestatore / Autoproduttore deve posizionare il caricabatterie. La manutenzione della parte infrastrutturale della postazione è a cura e carico di SAGAT, mentre la manutenzione, l'installazione e l'eventuale spostamento da una postazione all'altra del caricabatterie sono a cura e carico del Prestatore / Autoproduttore.
- 5.5.44 Il caricabatterie deve sempre recare il logo della Società di appartenenza, essere installato in corrispondenza di stalli dedicati alla Società stessa ed essere mantenuto in buone condizioni manutentive ed estetiche, a salvaguardia della sicurezza delle persone e dell'immagine dell'aeroporto.
- 5.5.45 L'installazione e la manutenzione del caricabatterie e dei relativi accessori devono essere effettuate nel rispetto di tutte le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti e futuri,



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 53/ 53</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

emanati da qualsiasi soggetto che ne abbia titolo, con particolare riferimento alle normative riguardanti gli impianti elettrici e la sicurezza sul lavoro.

- 5.5.46 Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve sottoporre a ricarica i mezzi elettrici esclusivamente in corrispondenza delle postazioni assegnate, anche ai fini della corretta determinazione dei consumi di energia elettrica per il successivo addebito.

***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 5.5.47 Qualsiasi anomalia riscontrata dal Vettore / Prestatore / Autoproduttore in relazione all'utilizzo delle piazzole deve essere immediatamente comunicata al Coordinamento Voli SAGAT anche se relativa a aree di sosta non proprie ma che hanno effetti sulla propria.
- 5.5.48 SAGAT, nel caso in cui gli sia segnalato o rilevi direttamente che l'utilizzo dei piazzali in sicurezza o l'attività di assistenza sia impedita per la presenza di materiali e/o automezzi lasciati dal precedente Prestatore / Autoproduttore, inviterà quest'ultimo allo sgombero immediato della piazzola o dell'area, riservandosi la facoltà di provvedere direttamente in caso di inadempienza, per ragioni di sicurezza e per consentire il regolare svolgimento delle attività aeroportuali, addebitando al soggetto inadempiente i costi sostenuti e i danni subiti.
- 5.5.49 Qualsiasi comunicazione o richiesta di informazione operativa riguardante i processi regolamentati nel presente paragrafo è indirizzata da SAGAT al riferimento del Prestatore / Autoproduttore / Vettore.
- 5.5.50 Ciascun Operatore che rilevi qualsiasi anomalia di tipo infrastrutturale nelle aree trattate nel presente paragrafo deve avvisare il Call Center SAGAT (interno 777).

## **6 INFORMAZIONI DI SCALO**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 55/ 55</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 6.1 GENERALITA'

**E' trattato in questo paragrafo il complesso delle informazioni relative alla gestione operativa dei voli su Torino (orari di partenza e di arrivo aeromobili, ritardi, cancellazioni, informazioni varie per il pubblico e per il personale operativo, dati per la fatturazione, ecc.). Tali informazioni sono generalmente trattate su sistemi informatici e, a seconda della tipologia e della finalità, sono fornite da soggetti diversi (Vettore, Autoproduttore, Prestatore, Società di Gestione) e possono essere obbligatorie o facoltative.**

- 6.1.1 Le informazioni di scalo devono essere comunicate da Prestatori/ Autoproduttori/ Vettori secondo quanto stabilito nel presente paragrafo e se non diversamente specificato, nel rispetto degli standard IATA e di tutte le normative e disposizioni vigenti.
- 6.1.2 Con l'eccezione di quanto previsto nel precedente punto, se non in casi eccezionali e a salvaguardia della sicurezza e dell'operatività dell'attività aeroportuale, non sono prese in considerazione informazioni pervenute attraverso canali diversi da quelli stabiliti nel presente paragrafo.
- 6.1.3 Ferme restando le modalità di trasmissione delle informazioni stabilite nel presente paragrafo, i Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono rendersi disponibili a mettere a disposizione i dati inerenti il proprio traffico anche tramite collegamento automatico tra i rispettivi DCS (Departure Control System) e il sistema informativo SAGAT.
- 6.1.4 Qualsiasi anomalia e/o variazione rilevata da Prestatori / Autoproduttori / Vettori riferita all'operativo quotidiano e relativa a quanto regolamentato nel presente paragrafo (a titolo esemplificativo cambio aeromobile, variazione orario, variazione routine, variazione tipo di volo, ecc.), deve essere immediatamente comunicata in forma scritta o telematica (telex, fax, email, ecc) al Coordinamento Voli SAGAT.
- 6.1.5 In presenza di situazioni tecniche e/o operative particolari (ad esempio malfunzionamento dei sistemi tecnici informatici) SAGAT può autorizzare, su richiesta dei Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati, e per periodo di tempo limitati, la comunicazione di informazioni con modalità parzialmente diverse da quanto stabilito nel presente paragrafo.
- 6.1.6 Qualsiasi comunicazione o richiesta di informazione operativa riguardante quanto regolamentato nel presente paragrafo è indirizzata da SAGAT al riferimento indicato dei Prestatori / Autoproduttori / Vettori.
- 6.1.7 Prestatori / Autoproduttori / Vettori che siano dotati di sistemi interfacciati con i sistemi informatici SAGAT sono tenuti ad utilizzare gli stessi per l'acquisizione e l'inoltro a SAGAT delle informazioni di scalo, fatta salva la possibilità di SAGAT di richiedere l'inoltro di tali informazioni utilizzando modalità differenti.
- 6.1.8 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono sempre comunicare a SAGAT i dati di cui al presente paragrafo, eventualmente con ulteriori integrazioni, anche adeguando i propri sistemi informativi, al fine che la medesima possa disporre dei dati statistici richiesti dalle disposizioni vigenti.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 56/ 56</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 6.2 CLEARANCE AEROPORTUALE

- 6.2.1 Per poter operare sull'aeroporto di Torino, in quanto "aeroporto coordinato", ogni volo commerciale operato con aeromobile avente capacità superiore a 19 posti o cargo (inclusi i relativi voli di posizionamento) deve aver ottenuto l'assegnazione di una banda oraria (slot) da parte del coordinatore nazionale Assoclearance (Sita: ROMSPXH mail: slot@assoclearance.it disponibile in orario 9/17 dal lunedì al venerdì) in applicazione della normativa vigente (CE95/93 e CE793/2004). Sono esclusi i voli di Stato, militari, umanitari e gli atterraggi di emergenza. I voli di aviazione generale, lavoro aereo e commerciali (aerotaxi) operati con aeromobili aventi capacità inferiore o uguale a 19 posti devono richiedere la preventiva autorizzazione (PPR - Prior Permission Required)) al Gestore Aeroportuale secondo le modalità riportate nel paragrafo 9.1.
- 6.2.2 Durante gli orari di chiusura di Assoclearance:
- a. per richiedere o modificare clearance di voli che devono operare prima che Assoclearance riprenda servizio, il Vettore deve inviare richiesta al Gestore aeroportuale agli indirizzi Sita TRNOWXH, TRNSTXH, TRNKCXH specificando sul telex il vettore, il numero di volo, la data, l'orario di arrivo e partenza, il tipo aeromobile, la configurazione, lo scalo di origine, lo scalo di destinazione e la tipologia di volo;
  - b. il Vettore è tenuto a comunicare al Gestore aeroportuale (all'indirizzo SITA TRNOWXH, tramite fax al N° 011 5676218 o tramite e-mail coordinamento.voli@sagat.trn.it) il nominativo del Prestatore che gli fornirà l'assistenza;
  - c. la richiesta è riferita esclusivamente all'accettazione del volo in quanto compatibile con i parametri di capacità aeroportuale, non estendendosi ai diritti di traffico di esclusiva competenza delle autorità preposte (ENAC).
- 6.2.2 In caso di mancate richieste o del non corretto utilizzo dello slot assegnato SAGAT S.p.A., in qualità di Gestore aeroportuale, procederà all'inoltro delle relative segnalazioni ad ENAC, per l'avvio del processo sanzionatorio previsto dall'articolo 4 del Decreto Legislativo 172 del 2007.
- 6.2.3 Il Gestore, sulla base delle clearance pervenute da Assoclearance, redige con cadenza quindicinale, il programma voli che viene trasmesso agli Enti di Stato, ai Vettori / Prestatori / Autoproduttori e alle attività commerciali presenti in aeroporto per la pianificazione delle risorse.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 57/ 57</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 6.3 MESSAGGI OPERATIVI

### **Messaggi MVT e LDM**

- 6.3.1 Per ogni volo in arrivo a TRN il Vettore/Prestatore deve garantire l'invio dei telex IATA MVT (Movement Message) e LDM (Loading Message), agli indirizzi TRNOWXH-TRNKCXH, in particolare:
- subito dopo il decollo dallo Scalo di origine;
  - subito dopo il blocco, e comunque non oltre 5 minuti dal blocco stesso.
- 6.3.2 Per ogni volo in partenza da TRN il Vettore/Prestatore deve garantire l'invio agli indirizzi TRNOWXH-TRNKCXH dei telex standard IATA MVT (Movement Message) e LDM (Loading Message), subito dopo il decollo e comunque non oltre 10 minuti dal decollo stesso.
- 6.3.3 Mediante il telex MVT il Vettore/Prestatore deve inoltre assicurare la comunicazione, non appena nota, di qualsiasi variazione relativa agli orari stimati di arrivo/partenza di ciascun volo. Sulla base di tale informativa SAGAT provvederà ad effettuare l'inserimento nel sistema informativo di scalo.
- 6.3.4 L'ufficio Coordinamento Voli garantirà la propria gestione operativa unicamente sulla base delle informazioni ad esso pervenute. La non osservanza delle corrette modalità di trasmissione dell'informativa operativa al Coordinamento Voli, può generare conseguenze negative alla gestione dell'operativo nel suo complesso con penalizzazioni per Operatori e passeggeri.
- 6.3.5 Ogni inadempienza relativa ai punti precedenti che costituisce comunque un mancato rispetto degli standard qualitativi che deve assicurare il Vettore/Prestatore/Autoproduttore secondo le direttive in atto, verrà anche segnalata da SAGAT all'ENAC per i provvedimenti di competenza.

### **Compilazione DUV**

- 6.3.6 Il sistema informatico del Gestore è predisposto per recepire automaticamente i dati contenuti nei messaggi MVT e LDM (dell'ultimo LDM pervenuto, in caso di correct version) trasmessi dal Vettore / Prestatore agli indirizzi TRNOWXH-TRNKCXH. Il Vettore/Prestatore, ai fini dell'emissione della Dichiarazione Unica del Vettore (DUV) per ciascun volo in arrivo o in partenza, deve accedere a tale sistema informatico, inserire i dati mancanti e validare i dati del volo rettificandoli se necessario.
- 6.3.7 Il Vettore/Prestatore è responsabile della corretta fornitura dei dati di traffico e di carico che confluiscono nel Sistema informativo del Gestore attraverso l'invio della prevista messaggistica standard IATA (MVT e LDM) e la validazione dei dati contenuti nella DUV.
- 6.3.8 **DUV in arrivo:** il Vettore/Prestatore dovrà garantire, al momento del blocco del volo, l'emissione della DUV in arrivo tramite il sistema informativo messo a disposizione dal Gestore.
- 6.3.9 **DUV in partenza:** il Vettore/Prestatore dovrà garantire, al momento dello sblocco del volo, l'emissione della DUV in partenza tramite il sistema informativo messo a disposizione dal Gestore.
- 6.3.10 La DUV dovrà contenere i seguenti campi:
- Tipo di traffico
  - Vettore esercente
  - Numero volo
  - Data
  - Tipo aeromobile
  - Nome del comandante e componenti dell'equipaggio
  - Marche aeromobile
  - Qualifica volo
  - Peso massimo al decollo
  - Configurazione Passeggeri
  - Aeroporto di Origine / Destinazione

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 58/ 58</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

Passeggeri (Sbarcanti e/o in transito diretto o Imbarcati) Infants  
 Bagagli, Merce, Posta  
 Actual Time of Arrival/Departure (ATA/), Scheduled Time of Arrival (STA)  
 Il vettore o l'agente

- 6.3.11 L'omesso invio, o invio non conforme dei messaggi DUV in arrivo e in partenza, costituirà inadempimento contrattuale con il Gestore e comunque un mancato rispetto degli standard qualitativi che deve assicurare il Vettore/Prestatore/Autoprodotto secondo le direttive in atto.

### **Messaggio PAL, CAL e PSM**

- 6.3.12 Per ogni volo in arrivo o in partenza dallo scalo di Torino il Vettore deve garantire l'invio dei messaggi telex PAL (Passenger Assistance List) e CAL (Change Assistance List), elencanti le assistenze speciali previste sul volo per passeggeri con ridotta mobilità (PRM), agli indirizzi TRNKIXH e TRNKCXH. Inoltre agli stessi indirizzi deve essere inviato il PSM (Passenger Service Message) indicante la lista effettiva dei passeggeri imbarcati che necessitano di assistenza.
- 6.3.13 L'invio telematico del messaggio PAL deve aver luogo a non meno di 36 ore dal previsto arrivo o partenza del volo, e deve essere trasmesso anche in assenza di PRM a bordo (in tal caso deve espressamente riportare il valore "NIL").
- 6.3.14 I messaggi devono essere trasmessi nel pieno rispetto dei protocolli indicati nel documento IATA RP 1708a (Data Element Dictionary for DCS Passenger Messages).

### **Piani di carico**

- 6.3.15 Gli Handler / Autoprodotto / Vettori sono tenuti a conservare per almeno tre mesi, se non diversamente previsto dalla normativa specifica per tipo di documento (es. PNS per ispezione di sicurezza - search), i documenti dei voli assistiti/autoprodotti, quali ad esempio i documenti di carico, dichiarazione unica del vettore, manifesto delle merci, Notoc, messaggistica sul carico bagagli non accompagnati, piano di volo operativo e cartello di rotta nei casi in cui sia obbligatorio, QTB/ATL, richieste di assistenze speciali. Ai sensi della Circolare ENAC APT08C, gli Handler / Autoprodotto / Vettori devono comunicare al Gestore e ad ENAC dove tale documentazione viene conservata e devono renderla disponibile per le verifiche d'istituto dell'ENAC e per quelle del Gestore.
- 6.3.16 Chiunque abbia notizia o si accorga di una situazione di pericolo relativa al carico di un aeromobile, oppure riscontri un'anomalia in ordine al carico, a piani di carico e centraggio nell'esercizio dell'attività di assistenza (mancata elaborazione, mancata acquisizione copia firmata del comandante – ove previsto - accertamento di eventuali difformità o anomalie) deve immediatamente avvertire il Coordinamento Voli Sagat via telefono. Il Coordinamento Voli Sagat, qualora l'anomalia segnalata non possa essere risolta prima della partenza del volo, informa l'ENAC che, verificata la situazione di fatto, provvederà ad adottare, eventuali provvedimenti d'interdizione al decollo tramite la torre di controllo. Gli Handler / Autoprodotto provvederanno a notificare all' ENAC ed al gestore i vettori che utilizzano metodologie di compilazione di piani di carico che non prevedano la stampa di copia cartacea firmata dal Comandante.

### **Invio dati identificativi aeromobili**

- 6.3.17 Ciascun Vettore deve fornire a SAGAT una tabella identificativa di ogni aeromobile della flotta che può transitare su TORINO, contenente i seguenti dati:
- Registrazione aeromobile;
  - Tipo aeromobile (secondo codifica IATA e ICAO);
  - Numero max di posti disponibili per passeggeri a bordo;
  - MTOW (Maximum Take-Off Weight);
  - Capacità totale delle stive espressa in kg;
  - Categoria ICAO antirumore dell'aeromobile.

- 6.3.18 La tabella di cui sopra deve essere aggiornata in caso di presenza di nuovi aeromobili e/o variazioni dei dati contenuti. Le variazioni dei dati sono effettive a partire dalla data di ricezione da parte di SAGAT.
- 6.3.19 Si precisa che gli aeromobili di cui devono essere inviati i dati sopra esposti sono tutti quelli che possono transitare su TORINO, compresi quindi quelli provenienti da altri scali esclusivamente per operazioni di manutenzione o per i quali l'aeroporto di Torino è considerato alternato.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 60/ 60</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### **Informazioni sui voli**

- 6.3.20 Per una corretta divulgazione delle informazioni tramite sistema FIDS/BIDS, le informazioni quali ad esempio “Imbarco in corso”, “Fine Imbarco”, “Cancellazione Volo”, “Dirottamento”, “Note pubbliche”, devono essere comunicate dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore, non appena disponibili, al Coordinamento Voli in tempo reale, mediante telex, fax o telefono.
- 6.3.21 Tutte le informazioni sono aggiornate sui sistemi informativi di Scalo in tempo utile per garantire al passeggero una corretta informativa.  
 In caso di cancellazione di un volo la cui comunicazione sia stata fornita al Gestore (UCV) ufficialmente dal Vettore tramite invio di messaggio standard IATA o da Assoclearance fino a 48 ore prima dell’orario schedato del volo, il volo cancellato non comparirà sui monitor di informazione al pubblico; viceversa, se la cancellazione viene comunicata al Gestore (UCV) ufficialmente dal Vettore tramite invio di messaggio standard IATA o da Assoclearance meno di 48 ore prima dell’orario schedato del volo, quest’ultimo comparirà sui monitor di informazione al pubblico come “volo cancellato”; il Gestore si riserva, comunque, la facoltà di pubblicare l’informativa al pubblico di “volo cancellato” in caso di cancellazione dovuta ad eventi rilevanti quali, a titolo esemplificativo, scioperi annunciati, chiusura programmata dello scalo di origine o destinazione etc. anche se la comunicazione della cancellazione è stata resa nota dal Vettore prima delle 48 ore antecedenti l’orario schedato di partenza del volo.
- 6.3.22 Essendo SAGAT responsabile dell’informativa al pubblico sullo scalo di TORINO, le Note Pubbliche devono essere concordate preventivamente con SAGAT stessa, relativamente al contenuto, alla forma, ai tempi di divulgazione e alle condizioni che devono verificarsi affinché ciascuna nota possa essere pubblicata.
- 6.3.23 Ciascun Vettore deve garantire, in aggiunta alle informazioni trattate nel presente paragrafo, l’invio di tutti gli ulteriori dati richiesti da SAGAT per i propri fini gestionali.

### **Trattamento dati di supporto alle attività di handling**

- 6.3.24 Il Sistema informativo FIDS/BIDS, gestito da SAGAT, consente di rendere disponibili sui monitor operativi informazioni utilizzabili dagli Operatori aeroportuali. Nel caso in cui un Prestatore / Autoproduttore / Vettore voglia utilizzare tale opportunità, deve comunicare a SAGAT le suddette informazioni, non appena disponibili, mediante le procedure previste dal Gestore.

### **Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche**

- 6.3.25 Qualsiasi anomalia rilevata da Vettori, Prestatori e Autoproduttori riferita all’operativo quotidiano e relativa a quanto regolamentato nel presente paragrafo, deve essere immediatamente segnalata al Coordinamento voli SAGAT.
- 6.3.26 In caso di caduta, anche parziale, dei sistemi informativi SAGAT o dei sistemi DCS utilizzati, ciascun Vettore / Prestatore / Autoproduttore è tenuto a fornire, con metodologie alternative, di volta in volta individuate e concordate con SAGAT, tutti i dati che il Coordinamento Voli SAGAT richiederà per una corretta gestione delle attività di assegnazione piazzole e gates e di consolidamento dei dati di scalo ai fini normativi, statistici e amministrativi.

### **Consuntivazione dati di traffico (giornale di scalo)**

- 6.3.27 La consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo avviene attraverso il Giornale di scalo, che deve contenere i dati necessari alla gestione statistica, secondo le disposizioni vigenti, ed amministrativa. I Vettori sono responsabili del corretto inserimento dei dati di traffico che confluiscono nel Giornale di scalo tramite i documenti MVT, LDM e DUV. Eventuali imprecisioni/carenze di dati che non consentano una redazione del Giornale di scalo esaustiva e corretta costituiscono un mancato rispetto degli standard



qualitativi che deve assicurare il Vettore / Prestatore / Autoproduttore secondo le direttive in atto. In caso di inadempienza il Gestore deve intervenire presso il Vettore / Prestatore / Autoproduttore per sollecitare la compilazione di un documento affidabile e corretto (e segnalare ad ENAC l'accaduto). I costi affrontati per suddetta necessità sono addebitati ai soggetti inadempienti.

- 6.3.28 Tali dati non vengono acquisiti in modo acritico, bensì attraverso un processo di certificazione effettuato a cura dell'ufficio Coordinamento Voli. Durante tale processo i dati pervenuti vengono sottoposti a controlli incrociati ed al confronto con i dati pervenuti dalla TWR e dal sistema automatico APIS; il software effettuata anche dei controlli di compatibilità tra i dati pervenuti e quelli disponibili nell'archivio storico e anagrafico del Gestore.
- 6.3.29 Il Vettore / Prestatore / Autoproduttore devono comunicare al gestore tutti i dati necessari alla redazione del giornale di scalo, compresi quelli relativi a voli di aviazione generale, ed adeguare eventualmente i propri sistemi informatici per ottemperare a detto obbligo.
- 6.3.30 Il Gestore si riserva la facoltà di richiedere in ogni momento agli handler copia del Piano di Carico per eventuali verifiche sui dati di carico.
- 6.3.31 In seguito all'esito del processo di certificazione il Gestore si riserva di fare le opportune modifiche dei dati di traffico conferiti previo eventuale contraddittorio con il soggetto interessato.
- 6.3.32 Dopo la sua emissione il Giornale di scalo, viene messo a disposizione dell'ENAC e degli enti aziendali interessati per fini statistici e/o contabili e degli Enti/Soggetti che possono avere interesse alla consultazione secondo la normativa vigente.

*Pagina intenzionalmente bianca*

## **7 ATTIVITA' DI ASSISTENZA**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 64/ 64</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 7.1 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – GESTIONE BAGAGLI

### ARRIVI

#### ***Impianto di riconsegna***

L'impianto è costituito da 6 caroselli di riconsegna bagagli contraddistinti da numerazione progressiva dal n°1 al n°6. Inoltre sono presenti due moli di riconsegna per bagagli fuori misura (moli n°0 e n°7). La capacità totale di riconsegna è di 600/700 bagagli in contemporanea. L'utilizzo dell'impianto è regolato da specifiche procedure e dalle seguenti norme.

#### ***Assegnazione/gestione/utilizzo nastri riconsegna bagagli***

- 7.1.1 Durante la fase stagionale di programmazione dei voli, SAGAT predisporrà un'assegnazione di riferimento dei nastri di riconsegna bagagli dei voli in arrivo. Tale assegnazione verrà aggiornata in tempo reale (per conferma o variazione), sulla base della sequenza di arrivo dei vari voli, e mostrata sui monitor all'interno delle sale di riconsegna bagagli ai passeggeri e sui monitor operativi posti all'interno del locale di riconsegna.
- 7.1.2 Eventuali richieste, motivate da esigenze operative e riferite all'operativo quotidiano, di variazione dei nastri di riconsegna assegnati, devono essere effettuate, dal Prestatore / Autoprodotto interessato, al Coordinamento Voli SAGAT che valuterà la possibilità di soddisfarle, compatibilmente con le esigenze operative complessive.
- 7.1.3 In prossimità dei nastri riconsegna bagagli (lato air side), sono segnalate la viabilità e le vie di accosto per i carrelli. Ciascun Prestatore / Autoprodotto deve rispettare la viabilità e, dopo aver correttamente posizionato i carrelli ed avviato il nastro, iniziare lo scarico dei bagagli. Le suddette operazioni, così come le operazioni successive effettuate fino al termine della riconsegna bagagli del volo interessato, devono essere effettuate nel rispetto della funzionalità degli impianti ed in opportuno coordinamento con gli altri soggetti eventualmente presenti nell'area, ai fini della sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle operazioni complessive di riconsegna bagagli.
- 7.1.4 Per una migliore gestione dell'Impianto, per garantire adeguati standard di Sicurezza interna all'area e per assicurare che l'attività di riconsegna non intralci l'operatività dei diversi Prestatori / Autoproduttori, l'accosto ai moli di riconsegna non può avvenire con più di due carrelli per volo, ciò soprattutto nelle fasi di elevata concentrazione dei bagagli in arrivo. I carrelli dei bagagli eccedenti il numero indicato, devono essere lasciati fuori dall'Area di riconsegna in modo tale che non vengano intralciati i percorsi per la circolazione e le uscite di sicurezza.
- 7.1.5 Nell'effettuare le operazioni di riconsegna l'addetto deve prestare particolare cura alle seguenti disposizioni:
- Registrare l'inizio e la fine delle operazioni di riconsegna attraverso i monitor installati presso i caroselli bagagli 1-6. Ciò al fine di rendere tempestiva ed opportuna informazione ai passeggeri in attesa del proprio bagaglio nella sala riconsegna.
  - Rispettare l'automatismo dei nastri senza spingere i bagagli sul carosello ed assicurarsi che le tipologie dei bagagli immessi non creino ingorghi o pericoli per i passeggeri. Eventualmente, al verificarsi del caso, è fatto obbligo di azionare i pulsanti di emergenza e prestare la diretta assistenza per la risoluzioni delle problematiche create.
  - In particolare deve garantire la dovuta cura nel posizionare i bagagli sul carosello evitando che gli stessi cadano pesantemente ed assicurando una separazione minima tra l'uno e l'altro in modo da agevolarne il ritiro da parte del Passeggero.

- Assicurarsi che i bagagli particolari quali zaini, passeggini e similari, riposti sul carosello, non provochino incastri dovuti a parti sporgenti, cinghie libere, ecc. Tali bagagli e/o bagagli di elevata dimensione possono essere eventualmente riposti sui nastri fuori misura.
- Inviare i bagagli fuori misura esclusivamente dagli appositi nastri.
- Attenersi scrupolosamente alle norme di circolazione e di sicurezza vigenti, evitando di mettere in essere comportamenti pregiudizievoli all'operatività degli altri Operatori o alla funzionalità degli impianti.

- 7.1.6 Per motivi operativi un nastro può essere assegnato a più di un volo contemporaneamente. Lo scarico dei bagagli sul nastro, in tal caso, avviene secondo la sequenza di arrivo dei carrelli e comunque secondo criteri volti a garantire un'ordinata sequenza operativa.
- 7.1.7 Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve sostare nelle aree di accosto ai nastri di riconsegna solo per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico dei bagagli sui nastri, evitando in ogni caso di lasciare nelle suddette aree carrelli vuoti.
- 7.1.8 E' fatto divieto assoluto di operare all'interno dell'Area di Riconsegna Bagagli con mezzi a motore termico ed introdurre unità di carico e/o attrezzature adibite al trasporto bagagli la cui altezza complessiva da terra sia superiore a m 2,45. Inoltre all'interno dell'Area non è consentito il ricovero di mezzi ed attrezzature.
- 7.1.9 Ciascun Prestatore / Autoproduttore è comunque responsabile dei bagagli prelevati dall'aeromobile in arrivo fino all'immissione degli stessi sui nastri di riconsegna; deve in particolare provvedere, nel caso in cui bagagli in transito pervengano erroneamente nei nastri di riconsegna bagagli, al riavvio degli stessi verso gli appositi nastri transiti o agli aeromobili di destinazione, con le modalità previste per i bagagli in transito.

### ***Riconsegna bagagli fuori-misura e animali vivi***

- 7.1.10 Un bagaglio è considerato fuori-misura quando ha le caratteristiche descritte nella scheda allegata (allegato 7/A).
- 7.1.11 I bagagli fuori-misura e gli animali vivi devono essere portati dal Prestatore / Autoproduttore in prossimità degli appositi nastri, lato air side, contraddistinti dalla numerazione 00 e 07 rispettivamente a nord e a sud dell'area di riconsegna. Una volta giunto sul posto, il Prestatore / Autoproduttore deve provvedere allo scarico dei bagagli fuori misura e alla consegna degli animali. Gli animali vivi in arrivo, contenuti nelle apposite gabbiette, devono essere riconsegnati a mano al passeggero da parte del Prestatore / Autoproduttore tramite le porte di comunicazione ubicate in sala riconsegna bagagli, a lato dei nastri 0 e 7; i contenitori degli AVIH non vanno, pertanto, caricati sui nastri di riconsegna bagagli per evitare che loro eventuali capovolgimenti o cadute arrechino danni agli animali.

### ***Armi in arrivo***

- 7.1.12 È cura del Prestatore / Autoproduttore affidatario del servizio di Assistenza mettersi in contatto col referente del gestore aeroportuale con congruo anticipo e non oltre la partenza del volo dall'aeroporto di provenienza per la predisposizione del servizio di scorta sottobordo tramite il personale di Sicurezza SAGAT in numero consono alla quantità di armi da scortare.
- 7.1.13 In caso di numero elevato di armi da scortare, la comunicazione deve essere data in tempo sufficiente a predisporre un adeguato presidio. La stessa procedura va applicata per le armi in arrivo con voli schedulati oltre le 22.00 locali.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 66/ 66</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.1.14 Il personale di Sicurezza SAGAT, coadiuvato dall'agente di rampa del Prestatore / Autoproduttore prende in consegna l'arma sottobordo e la scorta sino all'Ufficio di Polizia di Frontiera del piano Partenze per la riconciliazione dell'arma con il passeggero.
- 7.1.15 Il personale di Sicurezza SAGAT predispone un modulo interno con gli orari di avvenuto carico a bordo e/o presa in carico dell'arma in transito. Lo stesso modulo deve essere controfirmato da un rappresentante del Prestatore / Autoproduttore.
- 7.1.16 La scorta da/per aeromobili delle armi a seguito dei passeggeri in arrivo e partenza avviene in coerenza a quanto previsto dal DM 85/99 art.3; il servizio può essere svolto dal vettore o da altri operatori aeroportuali direttamente o tramite il Gestore aeroportuale o impresa di sicurezza, purché in possesso dei requisiti previsti dall'art.3 e dall'art.5 del DM 85/99.

### ***Gestione pratiche Lost& Found, bagagli non ritirati, bagagli rush in arrivo/bagagli che presentino problemi igienico sanitari***

- 7.1.17 Onde garantire un adeguato servizio ai passeggeri ciascun Prestatore / Autoproduttore deve mantenere operativo un ufficio "Lost and Found" con sufficienti spazi adeguati al volume di traffico assistito, compresi i picchi stagionali, presso il quale deve essere erogata l'assistenza ai passeggeri in arrivo che desiderino denunciare lo smarrimento / danneggiamento o manomissione dei bagagli al seguito. A fronte di ogni denuncia tale ufficio, secondo quanto previsto dai regolamenti internazionali, provvederà all'emissione del Rapporto di Irregolarità Bagagli (P.I.R.) e all'espletamento delle procedure previste. L'ufficio deve essere operativo anche in caso di voli in ritardo previsti al di fuori dell'orario di ufficio.
- 7.1.18 Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve inoltre, anche per motivi strettamente connessi a ragioni di Sicurezza, provvedere all'immediato ritiro dei bagagli giacenti sui caroselli di riconsegna non ritirati dai passeggeri. Per le stesse ragioni è fatto divieto di lasciare bagagli incustoditi all'interno della Sala Arrivi. Nell'ipotesi che il bagaglio rimanga incustodito sul nastro trasportatore e non venga ritirato entro termini temporali ragionevoli a cura del Vettore / Prestatore / Autoproduttore, interverrà il Gestore con proprio personale, addebitando i costi dell'attività svolta ai soggetti inadempienti.
- 7.1.19 Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve depositare i bagagli "rush" in arrivo sugli appositi carrelli presenti nell'area riconsegna bagagli lato operatori. Gli stessi, per motivi strettamente connessi a ragioni di Sicurezza, devono essere il prima possibile ritirati dal personale dell'ufficio "Lost and Found" del Prestatore / Autoproduttore. E' vietato depositare i bagagli "rush" in arrivo sui caroselli per la riconsegna bagagli ai passeggeri. In caso di bagagli "rush" da riavviare verso altra destinazione i Prestatori / Autoproduttori interessati devono provvedere all'etichettatura e alla spedizione degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti (si ricorda in particolare che i bagagli devono essere sottoposti a controllo di sicurezza, così come previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza).
- 7.1.20 Per le modalità di ritiro dei bagagli smarriti da parte del passeggero si rimanda alla procedura riportata nell'all. 7/C del presente Regolamento.
- 7.1.21 Nel caso riscontri problemi igienico sanitari su bagagli al seguito passeggeri o su bagagli non ritirati (es. emanazione odori sgradevoli o fuoriuscita di liquami), il Prestatore / Autoproduttore deve richiedere l'intervento dell'Ufficio di Sanità Aerea (cfr. nota del Ministero della Salute, PIF e Ufficio di Sanità Aerea Aeroporto Torino-Caselle, prot. 93/2010) e della Dogana. In attesa dell'intervento degli enti preposti il Prestatore / Autoproduttore può depositare il bagaglio presso l'apposito congelatore a pozzo contattando il Terminal Supervisor per poter accedere alla zona di deposito.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 7.1.22 Ciascun Prestatore / Autoproduttore che rilevi qualsiasi anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto deve avvisare, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino:
- la Sala Controllo BHS per l'impianto di riconsegna dei bagagli e per l'impianto transiti.

- il Call Center SAGAT per ogni altro guasto.

- 7.1.23 Nel caso in cui l'anomalia riguardasse l'assenza di informazioni dai monitor, l'Operatore, ancor prima di iniziare la riconsegna dei bagagli, deve contattare il Coordinamento Voli per ricevere le istruzioni da seguire per la corretta riconsegna.
- 7.1.24 Nel caso di guasto prolungato dei caroselli ritiro bagagli e su indicazione del Terminal Supervisor, per consentire la prosecuzione dell'attività, gli stessi devono essere introdotti dalle uscite di sicurezza attigue agli ingressi delle zone Schengen o extra-Schengen previo coordinamento con le FF.O. e la Dogana.
- 7.1.25 In caso di danni arrecati all'impianto o alle infrastrutture, gli stessi devono essere immediatamente segnalati al Terminal Supervisor in modo tale che quest'ultimo ne rilevi i livelli di funzionalità/operatività. Qualora fossero riscontrati danni non segnalati, la SAGAT si riserva la facoltà di individuare il diretto responsabile, fatta salva ogni altra azione a sua tutela.
- 7.1.26 Qualora per problemi operativi, non sia possibile iniziare o completare la riconsegna entro 35 minuti dall'ATA, il Prestatore / Autoproduttore deve tempestivamente darne comunicazione al Coordinamento Voli di SAGAT, che si riserva la possibilità di provvedere alla riassegnazione dei nastri. Per adempiere alle proprie responsabilità, al fine di garantire la normale operatività aeroportuale, SAGAT si riserva la facoltà di avviare procedure compensative fatta salva ogni altra azione a sua tutela.
- 7.1.27 A fronte di particolari problemi operativi o tecnici, per evitare disservizi ai passeggeri, SAGAT può modificare in qualsiasi momento l'assegnazione dei nastri, aggiornando contestualmente i monitor e, nel caso in cui i passeggeri del volo interessato siano già presenti in zona riconsegna, effettuando anche annuncio audio relativo al cambiamento.

## **PARTENZE**

### ***Gestione e utilizzo impianto BHS***

- 7.1.28 L'impianto BHS è operativo 7 giorni su 7 dalle 05.00 alle 22; in caso di ritardo voli, dirottamenti ed eventi straordinari, ciascun Prestatore / Autoproduttore dovrà inoltrare esplicita richiesta a SAGAT per l'anticipo o il prolungamento dell'orario di apertura del BHS.
- 7.1.29 L'assegnazione delle baie di smistamento da parte del Coordinatore BHS avviene in base alla pianificazione dei banchi check-in. In prossimità del carosello di prelievo dei bagagli originanti dai Terminal sono assegnate da SAGAT le posizioni di accosto per carrelli / contenitori relative ad ogni Prestatore / Autoproduttore, secondo le necessità manifestate e le disponibilità operative.
- 7.1.30 Allo scopo di non intralciare l'attività degli altri operatori presso il BHS, Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve utilizzare gli spazi assegnati e sostare nell'area del carosello esclusivamente per il tempo strettamente necessario alle operazioni di smistamento e con i soli carrelli necessari allo svolgimento delle attività per ciascun volo. E' fatto comunque divieto di abbandonare carrelli nell'area senza specifica richiesta al Coordinatore BHS.
- 7.1.31 Qualora un Prestatore / Autoproduttore, a fronte di particolari e momentanee esigenze operative, necessiti di posizioni di accosto aggiuntive o diverse rispetto a quelle assegnate, può accordarsi con gli altri Operatori presenti nell'area, coordinandosi opportunamente con gli stessi affinché non risultino penalizzate le attività di smistamento bagagli di alcun altro Prestatore / Autoproduttore presente al momento e successivamente in zona prelievo bagagli; può in alternativa richiedere le diverse posizioni di accosto, ovvero di aver dedicato uno specifico carosello alla Sala Controllo BHS senza che ciò costituisca obbligo alcuno da parte del Terminal. La possibilità di soddisfare la richiesta verrà valutata caso per caso e verrà comunicata al riferimento del Prestatore / Autoproduttore.

- 7.1.32 SAGAT può comunque disporre, per temporanee e particolari esigenze operative, un'allocazione diversa rispetto a quella precedentemente individuata, dandone comunicazione a ciascun Prestatore / Autoproduttore interessato.
- 7.1.33 Ciascun Prestatore / Autoproduttore deve disporre di un numero idoneo di risorse per assicurare un regolare svolgimento delle attività di smistamento dei bagagli e, in particolare, per evitare l'intasamento della baia (nastro trasportatore) a causa di bagagli non prelevati. Il prelievo dei carrelli accostati alle baie di smistamento deve essere effettuato da ciascun Prestatore / Autoproduttore non oltre 25 minuti prima della partenza del volo, ciò allo scopo di evitare che i mancati prelievi si ripercuotano sulle operazioni complessive del BHS. Si elencano qui di seguito le principali attività di competenza del Prestatore / Autoproduttore in riferimento alla gestione dei bagagli in partenza presso l'edificio BHS:
- provvedere al riconcilio/smistamento dei bagagli e carico degli stessi sui carrelli/ULD;
  - garantire la presenza in turno di un referente che si interfacci con il Coordinatore BHS;
  - gestire le problematiche collegate alla ricerca di bagagli e al riconcilio (es. cambio etichette, cancellazione passeggeri, ecc) confrontandosi con il proprio responsabile in turno per i settori check-in e piazzale;
  - predisporre i carrelli e gli ULD in numero sufficiente per lo svolgimento del lavoro e presidiare costantemente le baie di smistamento;
  - provvedere allo smistamento dei bagagli fuori misura a fronte delle comunicazioni ricevute dai propri addetti check-in (gli addetti check-in in caso di bagagli fuori misura informeranno telefonicamente il referente dell'handler presente al BHS);
  - provvedere al conteggio dei seguenti dati: totale bagagli per volo con suddivisione in locali, transiti e fuori misura (precisando la tipologia es. biciclette, ski set e surf). Tali dati dovranno essere comunicati con cadenza giornaliera ai Coordinatori BHS;
  - assicurare la disponibilità di un operatore da affiancare al Coordinatore BHS per gli interventi di sblocco bagagli al fine di verificare il vettore/handler di competenza e le condizioni del bagaglio;
  - supportare il gestore nell'applicazione della "Procedura di emergenza BHS" (allegato 7/A) in caso di blocco dell'impianto e in particolare nella movimentazione dei bagagli dall'area di accumulo check-in verso il BHS.
- 7.1.34 In caso di inadempienza nelle operazioni di smistamento bagagli in partenza, a tutela del buon funzionamento complessivo del BHS, SAGAT si riserva la facoltà di trasferire i bagagli non prelevati qualora questi generino "grave disservizio", dandone comunicazione ad ENAC, allo stesso Prestatore / Autoproduttore e al Vettore interessato, fatta salva ogni altra azione a sua tutela. In tali casi i costi sostenuti da SAGAT saranno addebitati al Prestatore / Autoproduttore.
- 7.1.35 Il prelievo e il trasporto delle vaschette per bagagli speciali dal BHS al Terminal sono a cura di SAGAT; ogni Prestatore / Autoproduttore deve, durante lo svolgimento della propria attività, trattare le vaschette con cura ed evitare di danneggiarle.
- 7.1.36 E' fatto divieto assoluto di operare all'interno dell'Area di smistamento bagagli con mezzi a motore termico ed introdurre unità di carico e/o attrezzature adibite al trasporto bagagli la cui altezza complessiva da terra sia superiore a m 2,45. Inoltre all'interno dell'Area non è consentito il ricovero di mezzi ed attrezzature.

### ***Controllo radiogeno dei bagagli***

- 7.1.37 Per effettuare il controllo di sicurezza del 100% bagagli sono state predisposte: n. 4 macchine di primo livello a quota - 4 e n. 3 macchine di terzo livello a quota 0. I bagagli dopo l'accettazione vengono convogliati su tre linee per il Main Terminal ed 1 per il Terminal Remoto, che li trasportano alle macchine radiogene. I bagagli confluiscono in modo programmato sui nastri trasportatori per il controllo radiogeno. Dopo il controllo radiogeno gli stessi vengono smistati su tre caroselli denominati 1 2 e 3, rispettivamente posti a nord (carosello 1), al centro (carosello 2) ed a sud (carosello 3) del BHS.



### ***Animali vivi in partenza***

- 7.1.38 Gli animali vivi, dopo essere stati accettati, sono portati dal personale SAGAT, previa segnalazione del Prestatore / Autoproduttore, presso la macchina radiogena delle partenze in presenza del proprietario che si interesserà della gestione dell'animale durante le operazioni di controllo della gabbia da parte del personale di Sicurezza SAGAT. Per controlli di animali che richiedano particolari attenzioni si può utilizzare il locale frugatoio posto in posizione arretrata rispetto ai varchi di controllo adottando ogni procedura opportuna per garantire l'efficacia del controllo, il benessere dell'animale ed impedire ogni sua possibile imprevista fuga. Successivamente il personale SAGAT prenderà in consegna l'animale e lo condurrà tramite apposito percorso al BHS mentre il proprietario proseguirà secondo le normali operazioni di imbarco.
- 7.1.39 Gli animali vivi trasportati come bagaglio a mano dai passeggeri in partenza vengono controllati con le medesime modalità utilizzate per il passeggero, prima di accedere alle aree sterili e a bordo dell'aeromobile.

### ***Riconcilio del bagaglio***

- 7.1.40 Sull'aeroporto di Torino è obbligatorio il riconcilio del bagaglio da stiva con il passeggero in partenza secondo le modalità previste nel Programma per la Sicurezza dell'Aviazione Civile (ENAC) Cap 5 \_par. 5.3., di cui il Prestatore / Autoproduttore deve dare conto per mezzo di apposita procedura.
- 7.1.41 Il personale del Prestatore / Autoproduttore che effettua il riconcilio deve essere debitamente selezionato e specificamente formato per il compito secondo le direttive del Manuale della formazione per la security ENAC (Categoria A8).

### ***Bagagli privi di etichetta***

- 7.1.42 I bagagli privi di etichetta identificatrice del Vettore (bagagli tagless) rinvenuti all'interno dell'area doganale, in modo particolare a seguito delle operazioni di partenza (smistamento) o di arrivo (scarico dall'aeromobile o sul nastro restituzione), vengono gestiti secondo la procedura riportata nell'allegato 7/G.

### ***Armi in partenza***

- 7.1.43 Il passeggero in possesso di arma da fuoco e/o munizioni da porre in stiva ha l'obbligo di farne denuncia e di consegnarle all'Ufficio di Polizia di Frontiera prima dell'accettazione da parte del vettore; pertanto, egli deve recarsi con idoneo contenitore presso gli uffici di Polizia di Frontiera posti al piano partenze per la compilazione, in triplice copia del modulo "Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato".
- 7.1.44 L'Ufficio di Polizia di frontiera, espletati i propri compiti d'istituto, rilascia al passeggero una copia timbrata e controfirmata del modulo "Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato" e consegna l'arma e/o le munizioni assieme alla copia del modulo destinata al gestore aeroportuale al personale di Sicurezza (GPG – Guardia Particolare Giurata), che ne garantisce idonea scorta e custodia.
- 7.1.45 Il passeggero, in seguito, si reca al check-in per le pratiche di accettazione; l'addetto al check-in verifica il visto di autorizzazione al trasporto rilasciato dalla Polizia, consegna le etichette per l'arma al passeggero che deve, a sua volta, consegnarle alle postazioni di Sicurezza dopo aver espletato i controlli per l'accesso in area sterile.
- 7.1.46 Contestualmente, il personale di Sicurezza SAGAT contatta l'ufficio rampa del Prestatore / Autoproduttore preposto all'assistenza al volo, per prendere accordi sulle modalità di consegna della relativa documentazione e per il carico dell'arma in stiva.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 70/ 70</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.1.47 La GPG preposta alla scorta dell'arma si reca con l'arma e/o le munizioni sotto bordo, seguendo il percorso più breve.
- 7.1.48 L'agente di rampa provvede a stivare l'arma sull'aereo alla costante presenza della GPG che si assicura che, nel caso in cui la tipologia dell'aeromobile presenti le stive comunicanti con la cabina, le armi e/o le munizioni siano poste al di sotto degli altri bagagli. terminate le operazioni di stivaggio, la GPG resta sotto bordo sino a quando i portelloni delle stive non vengono chiusi e vengono rimossi i tacchi dalle ruote dell'aeromobile.
- 7.1.49 La GPG predisporre un modulo interno con gli orari di avvenuto carico a bordo e/o presa in carico dell'arma in transito che farà pervenire al Terminal Supervisor debitamente compilato e firmato da quanti coinvolti nel servizio: GPG, agente di rampa e P.S.; tale modulo deve essere accompagnato dalla copia originale destinata al gestore aeroportuale della "Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato" che la GPG ha ricevuto dalla P.S. alla presa in consegna dell'arma.
- 7.1.50 La scorta da/per aeromobili delle armi a seguito dei passeggeri in arrivo e partenza avviene in coerenza a quanto previsto dal DM 85/99 art.3; il servizio può essere svolto dal vettore o da altri operatori aeroportuali direttamente o tramite il Gestore aeroportuale o impresa di sicurezza, con addebito del servizio, purché in possesso dei requisiti previsti dall'art.3 e dall'art.5 del DM 85/99.

### ***Gestione bagagli non ritirati, bagagli rush in partenza***

- 7.1.51 Nel caso di bagagli "rush", da riavviare verso altra destinazione, i Prestatori / Autoproduttori interessati devono provvedere, tramite il proprio ufficio Lost and Found, all'etichettatura e alla spedizione degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti. In particolare, i Prestatori / Autoproduttori devono assicurare che i bagagli rush da loro riavviati siano sottoposti a controllo di sicurezza, così come previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza, presso il fabbricato riconsegna bagagli (BHS).

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 7.1.52 Ciascun Prestatore / Autoproduttore che rilevi qualsiasi anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto deve avvisare, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino:
- la Sala Controllo BHS per l'impianto di smistamento dei bagagli e per le macchine x-ray.
  - il Call Center SAGAT per ogni altro guasto.
- 7.1.53 Nel caso di blocco totale prolungato del sistema per lo smistamento dei bagagli, SAGAT, per consentire la prosecuzione dell'attività, informando tempestivamente gli Operatori interessati e coordinandosi con gli Enti di Stato preposti, può decidere di applicare una delle procedure riportate nell'allegato 7/A.
- 7.1.54 In caso di avaria di uno dei nastri in galleria o sopraelevati che collegano i Terminal con il relativo carosello prelievo bagagli, SAGAT garantirà la continuità del servizio, che può risultare temporaneamente rallentato fino al ripristino del guasto, deviando i bagagli su un nastro funzionante e trasportando i bagagli rimasti fermi a valle della deviazione, con proprie risorse, presso il carosello alternativo di prelievo. Ciò potrebbe comportare una diversa e temporanea riassegnazione dei banchi check-in.
- 7.1.55 In caso di avaria parziale o totale delle macchine X-ray, il controllo radiogeno del bagaglio, è garantito secondo quanto previsto dalle normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti e futuri, emanati da ogni soggetto che ne abbia titolo. In ogni caso, SAGAT informa tempestivamente i Vettori, Prestatori ed Autoproduttori interessati, delle azioni che verranno intraprese. Questi ultimi devono seguire le istruzioni ed indicazioni impartite da SAGAT, per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 71/ 71</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.1.56 Ogni Prestatore / Autoproduttore si occuperà di gestire, anche tramite i propri responsabili in turno dell'area passeggeri/rampa, tutte le problematiche legate ai bagagli dei voli assistiti; nello specifico, i bagagli che dovessero danneggiarsi o aprirsi all'interno degli impianti del BHS verranno richiusi dal personale del Prestatore / Autoproduttore con l'assistenza di un addetto security e successivamente risottoposti al controllo radiogeno. Il Prestatore / Autoproduttore darà la necessaria informativa dell'accaduto al passeggero per ogni sua eventuale determinazione.
- 7.1.57 Qualora bagagli, che per forma o tipologia non fossero idonei al trattamento all'interno del sistema stesso e impropriamente accettati, giungessero dai banchi di accettazione all'ingresso delle macchine di controllo radiogeno, ovvero nel sistema dei nastri trasportatori, verranno accantonati. Di ciò SAGAT darà tempestiva comunicazione al Prestatore / Autoproduttore, che è ritenuto direttamente responsabile dei disservizi e degli eventuali danni creati.
- 7.1.58 Avarie parziali dei sistemi BHS possono determinare temporanei rallentamenti delle operazioni di smistamento bagagli. In tal caso, SAGAT informa tempestivamente i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati concordando con gli stessi le azioni da intraprendersi per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.
- 7.1.59 In caso di danni arrecati all'impianto o alle infrastrutture, gli stessi devono essere immediatamente segnalati al Terminal Supervisor in modo tale che quest'ultimo ne rilevi i livelli di funzionalità/operatività. Qualora fossero riscontrati danni non segnalati, la SAGAT si riserva la facoltà di individuare il diretto responsabile, fatta salva ogni altra azione a sua tutela.

### ***Comunicazioni e richieste tra Operatori e SAGAT***

- 7.1.60 Qualsiasi comunicazione e/o richiesta riferita all'operativo quotidiano, diversa da quelle specificamente descritte ai punti precedenti e riguardante i processi regolamentati nel presente paragrafo, deve essere indirizzata da Vettori, Prestatori e Autoproduttori al Terminal Supervisor o in sua vece alla Sala Controllo BHS.

### ***Generalità e flusso dei bagagli***

- 7.1.61 Il BHS (esclusa l'area dei caroselli di distribuzione), per ragioni di sicurezza, costituisce parte critica e quindi accessibile esclusivamente agli Operatori aeroportuali addetti allo smistamento dei bagagli e al prelievo dai caroselli.
- 7.1.62 Le operazioni di prelievo bagagli, e più in generale le operazioni di movimentazione di bagagli, automezzi e carrelli nell'area di prelievo del BHS, devono essere effettuate, da ciascun Prestatore / Autoproduttore, nel rispetto della segnaletica verticale e orizzontale e di tutte le regole comportamentali che possono essere stabilite da SAGAT, ai fini della sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle operazioni complessive di prelievo bagagli.

### ***Bagagli radiogenati da sottoporre a controllo di quinto livello (controllo manuale)***

- 7.1.63 Ogni bagaglio che, sulla base dell'esito del controllo X-ray, necessitasse di un controllo mirato, è aperto alla presenza delle Forze dell'Ordine e del passeggero. A tale scopo, la Sicurezza SAGAT richiederà al Prestatore / Autoproduttore del servizio di accettazione passeggeri interessato di far convocare il passeggero tramite il sistema di annunci audio. Al termine delle suddette operazioni il Prestatore / Autoproduttore deve provvedere, a meno di disposizioni contrarie delle Forze dell'Ordine, alla spedizione del bagaglio verso il volo di destinazione.
- 7.1.64 In caso di avaria parziale o totale del sistema di controllo radiogeno o di una o più macchine X-ray in postazione singola, il controllo del bagaglio è garantito secondo quanto previsto dalle normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti e futuri emanati da ogni soggetto che ne abbia titolo. È del Prestatore / Autoproduttore supportare l'operatività di SAGAT.

## **TRANSITO**

**Sono trattati nel presente paragrafo il processo e le modalità di utilizzo degli impianti per lo smistamento e il controllo X-ray dei bagagli da stiva in transito.**

Il bagaglio da stiva in transito diretto è esentato dai controlli di sicurezza se rimane a bordo dell'aereo.

Il bagaglio da stiva in transito indiretto è dispensato dal controllo qualora provenga da un altro stato membro (a meno che la Commissione o tale stato membro abbiano comunicato di ritenere che esso sia stato sottoposto a controlli di livello inferiore rispetto alle norme fondamentali comuni) o arrivi da un Paese Terzo incluso negli specifici allegati del Capitolo 5 della normativa di security vigente (Regolamento 185/2010 - PNS).

### ***Procedure comuni a tutti i tipi di transito***

- 7.1.65 Il controllo di sicurezza verrà effettuato, solo per le tipologie di bagagli in transito previste dalle disposizioni legislative vigenti o per i bagagli dei Vettori che ne abbiano fatto specifica richiesta a SAGAT secondo le modalità previste per i bagagli in partenza.
- 7.1.66 Il "nastro transiti" è sito nella zona di riconsegna bagagli (posizionato centralmente rispetto ai Moli di riconsegna n° 1 e 6 dell'area riconsegna bagagli), le aree prospicienti a tale nastro devono essere tenute sgombre da materiale rotabile motorizzato e non, per permettere un rapido e sicuro accesso in ingresso ed uscita, nonché l'utilizzo dei moli adiacenti.
- 7.1.67 In caso di utilizzo del nastro transiti, le operazioni devono essere effettuate nel minor tempo possibile e in opportuno coordinamento con gli altri soggetti eventualmente presenti nell'area, ai fini della sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle operazioni complessive di smistamento bagagli in transito. Il bagaglio in transito deve rimanere sotto costante vigilanza altrimenti deve essere nuovamente radiogenato.
- 7.1.68 I nastri devono essere usati secondo le istruzioni riportate nel presente Regolamento. Le operazioni di controllo di sicurezza del bagaglio, presso le apposite postazioni, sono effettuate da personale della Sicurezza SAGAT.
- 7.1.69 I bagagli in transito indiretto in short connection vanno indirizzati dal Prestatore / Autoproduttore verso gli aeromobili ad eccezione dei casi di cui al successivo punto 7.1.70 dove Prestatore / Autoproduttore deve indirizzarli al BHS per i controlli radiogeni prima di essere trasportati verso gli aeromobili.
- 7.1.70 Nel caso in cui il transito dei bagagli coinvolga più Prestatori/Autoproduttori, è fatto obbligo agli stessi di coordinarsi al fine di garantire il corretto transito nel rispetto della procedura indicata nel Regolamento. In particolare il Prestatore / Autoproduttore cedente deve accordarsi con il ricevente affinché, per quanto operativamente possibile, la gestione dei bagagli in transito, presso gli appositi nastri e postazioni di controllo di sicurezza, avvengano in modo da minimizzare, per ciascun transito, il tempo di utilizzo degli impianti ed agevolare così le attività complessive di smistamento dei bagagli da parte di tutti gli Operatori aeroportuali.
- 7.1.71 Il Prestatore / Autoproduttore cedente è responsabile dei bagagli in transito fino all'avvenuta presa in consegna degli stessi da parte del Prestatore / Autoproduttore ricevente presso la prevista infrastruttura di trattamento.
- 7.1.72 La gestione dei bagagli short connection in opportuno coordinamento tra handler cedente e handler ricevente è demandata al **cedente**.
- 7.1.73 I Vettori, al fine di favorire il processo di gestione e smistamento dei bagagli in transito, provvederanno a fornire tempestivamente ai Prestatori / Autoproduttori interessati le informazioni in loro possesso relative ai transiti previsti.

### **Procedura per bagagli in transito indiretto da sottoporre a controllo radiogeno supplementare**

- 7.1.74 **Tutti i bagagli provenienti da scali extra UE (ad esclusione dei bagagli in arrivo da un Paese Terzo incluso negli specifici allegati del Capitolo 5 della normativa di security vigente - Regolamento 185/2010 - PNS e s.m.i.) o provenienti da un altro stato membro per il quale la Commissione o lo stesso stato membro abbiano comunicato di ritenere i controlli effettuati sui bagagli di livello inferiore rispetto alle norme fondamentali comuni devono essere sottoposti a Controllo di Sicurezza prima della prosecuzione del viaggio per ogni altra destinazione.**
- 7.1.75 E' fatto obbligo al personale del Prestatore / Autoproduttore sottoporre i bagagli di cui sopra ai controlli radiogeni. I bagagli da sottoporre a controllo radiogeno vanno inviati al BHS attraverso il "nastro transiti" sito nella zona di riconsegna bagagli (posizionato nella zona centrale ai Moli di riconsegna n° 1 e 6 dell'area riconsegna bagagli). Al fine di prevenire eventuali disservizi è obbligatorio comunicare alla Sala controllo del BHS, l'avvenuto invio dei bagagli. Il sistema prevede il rilascio automatico del bagaglio/i sui caroselli di distribuzione, dove è cura del Prestatore / Autoproduttore posizionare il bagaglio/i sul carrello per la destinazione indicata.
- 7.1.76 In caso di tempi di transito ridotti, (**short connection** ovvero tempi di transito ragionevolmente ristretti), il Prestatore / Autoproduttore deve provvedere a:
1. dare immediata comunicazione all'addetto della Sicurezza SAGAT
  2. inviare i bagagli direttamente al BHS
  3. riporli sui nastri delle EDS dedicate ai fuori misura
  4. riprenderli immediatamente dopo che gli stessi siano stati radiogenati.
- 7.1.77 Nel caso in cui il transito dei bagagli in **short connection** coinvolga più Prestatori / Autoproduttori, è fatto obbligo di coordinarsi al fine di garantire il corretto transito nel rispetto della procedura indicata.
- 7.1.78 In caso di elevato numero di bagagli in transito, nonché in presenza di eventi anomali che possano incidere sulla regolarità delle operazioni di controllo, (esempio: dirottamenti, cancellazioni, voli programmati in cui è previsto un elevato numero di transiti, etc...), è fatto obbligo al Prestatore / Autoproduttore dare informazione al Coordinatore BHS con congruo anticipo, ciò al fine di concordare le adeguate azioni da intraprendere.
- 7.1.79 **Poiché i compiti sopra descritti rientrano nelle prerogative proprie degli Handlers, il mancato rispetto della presente procedura è a carico degli Operatori che hanno "dirette responsabilità" sia per la mancata attuazione delle Schede di Sicurezza che del mancato avviso e passaggio di informazioni e responsabilità operative quando la procedura coinvolga più Soggetti. Eventuali difformi comportamenti dalle prescrizioni in vigore sono oggetto di segnalazione alle Autorità competenti.**

### **Transiti bagagli fuori-misura**

- 7.1.80 I bagagli fuori-misura in transito, da sottoporre a controllo X-ray, devono essere portati presso il BHS per i controlli con apparati x-ray dedicati.

### **Armi in transito**

- 7.1.81 In caso di armi in transito sia indiretto, sia diretto, è cura del Prestatore / Autoproduttore darne comunicazione al referente del gestore aeroportuale, con congruo anticipo e non oltre la partenza del volo dall'aeroporto di provenienza, per la predisposizione del personale di Sicurezza SAGAT in numero consono alla quantità di armi da scortare (se in transito indiretto) o da piantonare dall'apertura delle stive fino alla partenza del volo (se in transito diretto).

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 74/ 74</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.1.82 Nel caso di numero elevato di armi da scortare, la comunicazione deve essere data in tempo sufficiente a predisporre un adeguato presidio. La stessa procedura va seguita per le armi in arrivo con voli schedulati oltre le 22.00 locali.
- 7.1.83 In caso di transito indiretto, il personale di Sicurezza SAGAT, coadiuvato dall'agente di rampa del Prestatore / Autoproduttore, prende in consegna l'arma sottobordo e la scorta sino al volo di destinazione previsto. Nel caso in cui fosse previsto un lasso di tempo superiore a 30 minuti tra il prelievo e l'orario di partenza del volo finale l'arma verrà custodita presso l'ufficio di Polizia di Frontiera e, al momento della partenza dell'aeromobile, sarà trasportata sottobordo dal personale di Sicurezza SAGAT facendola stivare alla sua costante presenza. Le spese dell'attività sono quindi addebitate ai Vettori interessati.
- 7.1.84 Il personale di Sicurezza SAGAT predisporrà un modulo interno con gli orari di avvenuto carico a bordo e/o presa in carico dell'arma in transito. Lo stesso modulo deve essere controfirmato da un rappresentante del Prestatore / Autoproduttore per l'addebito del costo del servizio erogato da SAGAT.
- 7.1.85 Il Prestatore / Autoproduttore deve dare dovuta informazione all'Ufficio di Polizia di Frontiera della presenza delle armi a bordo sia nel caso di transito diretto sia nel caso di transito indiretto con congruo anticipo.

### ***Transiti animali vivi***

- 7.1.86 Per gli animali vivi vale quanto descritto al punto precedente per i bagagli fuori-misura, con la differenza che gli animali e i relativi contenitori sono sottoposti, da parte della Sicurezza SAGAT a controllo alternativo rispetto a quello radiogeno, nell'ambito delle modalità previste dal PNS garantendo l'efficacia del controllo, il benessere dell'animale ed impedendo ogni sua possibile fuga.
- 7.1.87 L'assistenza agli AVI rimane sempre sotto la piena responsabilità del Prestatore / Autoproduttore che, in caso di prolungata permanenza a terra ha l'obbligo di accudire l'animale.

### ***Gestione bagagli rush in transito***

- 7.1.88 I bagagli rush in transito seguono la stessa procedura dei normali bagagli in transito.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 7.1.89 Ciascun Prestatore / Autoproduttore che rilevi qualsiasi anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto deve avvisare, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino:
- la Sala Controllo BHS per l'impianto di smistamento dei bagagli e per le macchine x-ray.
  - il Call Center SAGAT (int. 777) per ogni altro guasto.
- 7.1.90 Nel caso di guasto prolungato dei caroselli prelievo bagagli, SAGAT, per consentire la prosecuzione dell'attività, informando tempestivamente gli Operatori interessati, invierà tali bagagli, in relazione della situazione operativa del momento, ad un carosello alternativo nella stessa area, dove ciascun Prestatore / Autoproduttore deve prelevarli seguendo le istruzioni impartite da SAGAT stessa, in sicurezza e agevolando il più possibile le attività di trattamento bagagli di tutti i soggetti presenti nell'area.
- 7.1.91 In caso di avaria di uno dei nastri in galleria o sopraelevati che riguardano i transiti, SAGAT garantirà la continuità del servizio, che può risultare temporaneamente rallentato fino al ripristino del guasto, deviando i bagagli su un nastro funzionante e trasportando i bagagli rimasti fermi a valle della deviazione, con proprie risorse, presso il carosello alternativo di prelievo.
- 7.1.92 In caso di avaria parziale o totale delle macchine X-ray, il controllo radiogeno del bagaglio, è garantito secondo quanto previsto dalle normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti e futuri, emanati da ogni soggetto che ne abbia titolo. In ogni caso, SAGAT informa tempestivamente i Vettori, Prestatori ed Autoproduttori interessati, delle azioni che verranno intraprese. Questi ultimi devono

seguire le istruzioni ed indicazioni impartite da SAGAT, per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.

- 7.1.93 I bagagli che dovessero danneggiarsi o aprirsi all'interno degli impianti del BHS verranno richiusi dagli operatori del Prestatore / Autoproduttore con l'assistenza di un addetto security e successivamente risottoposti al controllo radiogeno. Il Prestatore / Autoproduttore darà la necessaria informativa al passeggero per ogni sua eventuale determinazione.
- 7.1.94 Avarie parziali dei sistemi BHS possono determinare temporanei rallentamenti delle operazioni di smistamento e riconsegna bagagli. In tal caso, SAGAT informa tempestivamente i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati concordando con gli stessi le azioni da intraprendersi per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 76/ 76</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## **7.2 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA-ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI**

### ***GESTIONE BANCHI CHECK-IN***

#### ***Assegnazione ed utilizzo banchi accettazione***

- 7.2.1 Sulla base del numero complessivo dei banchi, della loro distribuzione, dei vincoli imposti da esigenze di sicurezza e degli accordi presi con i singoli Prestatori / Autoproduttori, il Gestore definisce un piano stagionale di distribuzione dei banchi check-in, sulla base del traffico programmato e sulle curve di presenza dei passeggeri. I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono richiedere un numero di banchi congruo alla tipologia di aeromobili operati al fine di garantire gli standard qualitativi aeroportuali.
- 7.2.2 I banchi accettazione sono assegnati ai Prestatori / Autoproduttori a titolo oneroso sulla base al tariffario vigente relativo ai beni in uso esclusivo.
- 7.2.3 L'assegnazione dei banchi check-in viene effettuata con cadenza stagionale.
- 7.2.4 I Prestatori / Autoproduttori devono presentare richiesta di assegnazione dei banchi specificando i voli interessati ed il tipo di utilizzo (su base continuativa, annuale o oraria).
- 7.2.5 Entro 30 giorni dall'inizio della nuova stagione i Prestatori / Autoproduttori faranno pervenire a SAGAT le rispettive richieste dei banchi check-in.
- 7.2.6 Entro 15 giorni dall'inizio della nuova stagione SAGAT invierà ai richiedenti un prospetto riepilogativo dei banchi assegnati.
- 7.2.7 Entro 3 giorni lavorativi dalla comunicazione di SAGAT i Prestatori / Autoproduttori possono presentare eventuali osservazioni e/o richieste di modifica.
- 7.2.8 Entro 7 giorni dall'inizio dei nuovi orari, SAGAT procederà all'assegnazione definitiva dei banchi, motivando i criteri adottati per tale assegnazione.
- 7.2.9 In caso di richieste concomitanti si terrà conto:
- a. del numero di passeggeri gestiti dal singolo Prestatore / Autoproduttore nella corrispondente stagione precedente;
  - b. del numero di passeggeri trasportati nella corrispondente stagione precedente da ogni singolo vettore per il quale viene chiesto il banco oggetto di richiesta;
  - c. della prossimità del banco richiesto ad altri servizi/uffici del medesimo Vettore (es. biglietterie);
  - d. di ogni altra esigenza operativa dei Prestatori, dei livelli di servizio forniti ai passeggeri e della necessità di ottimizzare l'utilizzo delle strutture;
  - e. dell'obbligo di osservare gli impegni presi nella Carta dei Servizi e garantire i livelli di qualità prefissati.
- 7.2.10 SAGAT si riserva il diritto di non procedere all'assegnazione dei banchi ai soggetti che non abbiano voluto aderire ai criteri di assegnazione ed utilizzo espressi dal gestore secondo principi di trasparenza ed equità.
- 7.2.11 Le eventuali richieste di assegnazione di banchi aggiuntivi e/o di variazioni temporanee di assegnazione dovute a esigenze operative devono essere indirizzate al Terminal Supervisor con congruo anticipo e non oltre tre ore prima della prevista partenza.
- 7.2.12 Per conseguire un pieno utilizzo delle infrastrutture, un efficace svolgimento delle attività di assegnazione e gestione dei banchi, nonché per esigenze operative e/o problemi tecnici, SAGAT si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento variazioni temporanee di assegnazione di qualsiasi banco, consultandosi



preventivamente, ove possibile, con i Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati. Variazioni definitive devono essere preventivamente concordate con i Prestatori / Autoproduttori / Vettori sempre con criteri di trasparenza ed equità.

- 7.2.13 Il tipo di carta utilizzato per etichette e/o carte d'imbarco deve essere concordato con SAGAT per verificarne la compatibilità con le stampanti installate, soprattutto allo scopo di evitare ripercussioni sull'intero sistema di smistamento bagagli derivanti dalla mancata lettura dei codici a barre.
- 7.2.14 Nel caso di utilizzo temporaneo, l'utilizzatore del banco di accettazione deve garantire che il banco stesso sia reso disponibile per il successivo utente nelle migliori condizioni; a tale scopo deve provvedere a rimuovere tutto il materiale cartaceo non utilizzato (tag, sticker, scatole ecc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette. In coerenza con quanto previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza, ogni qual volta che si termina l'impiego del banco va rimosso e custodito il materiale in uso per le procedure di accettazione.
- 7.2.15 SAGAT curerà le operazioni di pulizia giornaliera dei banchi secondo programmi prefissati. In caso sia necessario eseguire operazioni di pulizia urgente, il Prestatore / Autoproduttore deve contattare il Terminal Supervisor.
- 7.2.16 La personalizzazione dei banchi con tappeti, corrimano, piante o altro per particolari esigenze di accettazione (ad esempio First Class, profiling, ecc.), se non regolata da accordi contrattuali, deve essere preventivamente concordata con SAGAT e deve comunque corrispondere alle prescrizioni di security e safety, tra cui il D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni.
- 7.2.17 Procedure generali di accettazione bagagli (vedi anche all. 7/A)
- Controllare periodicamente, e comunque prima dell'inizio delle operazioni di accettazione, la qualità della stampa delle etichette e la centratura del codice a barre. Nel caso di stampa non idonea, richiedere immediatamente l'intervento ai riferimenti indicati nella sezione del presente paragrafo "Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche" ed interrompere l'accettazione in attesa del ripristino della stampante
  - Rammentare al passeggero che può portare in cabina un solo bagaglio a mano, a condizione che la somma delle dimensioni (base, altezza, profondità) non superi il limite stabilito da ogni singolo vettore
  - Verificare la presenza dell'etichetta identificativa del passeggero; in caso di mancanza della stessa richiedere al passeggero di applicarla
  - Rimuovere tutte le vecchie etichette
  - Apporre l'etichetta bagaglio ed evitare che venga coperta da etichette di altro genere (priority, first-class, short-connection, etc.)
  - Per i bagagli che superano il peso di 20 kg, apporre l'etichetta "Heavy" con l'indicazione del relativo peso, allo scopo di fornire agli addetti allo smistamento del Prestatore / Autoproduttore informazioni necessarie ai fini della sicurezza sul lavoro e della sicurezza del volo.
  - Non posizionare più di due bagagli sul nastro bilancia, assicurando una distanza di almeno 20 cm tra il primo ed il secondo bagaglio
  - Far avanzare i bagagli tramite pulsante manuale, etichettarli e solo dopo premere il pulsante automatico
  - Rispettare l'automatismo dei nastri senza spingere i bagagli sul collettore ed assicurarsi che le tipologie dei bagagli immessi siano compatibili con il sistema di trasferimento dei bagagli.
  - Per quanto riguardante i bagagli appartenenti a tipologie speciali (strumenti di bande musicali, attrezzature sportive appartenenti a squadre, bagagli di gruppi musicali etc.) seguire l'apposita procedura all. 7/D.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 78/ 78</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.2.18 Assicurarsi che i bagagli particolari quali zaini, passeggini e similari, riposti sul nastro non provochino incastrati dovuti parti sporgenti o libere quali cinghie, tracolle eccetera. Per tali bagagli ovvero bagagli di ridotta dimensione quali ombrelli, bastoni, scarponi da sci vanno generalmente adoperati gli appositi contenitori messi a disposizione dalla SAGAT.
- 7.2.19 In caso di interruzione del funzionamento del sistema utilizzato, il personale di accettazione deve procedere con l'accettazione manuale. Al riguardo è fatto obbligo al Prestatore / Autoproduttore / Vettore provvedere all'adeguato addestramento del proprio personale.
- 7.2.20 In caso di flussi anomali di passeggeri dipendenti da ritardi, anticipi, cancellazioni di voli, intensità di picchi di traffico non programmabili, gli stessi vanno comunicati tempestivamente al Terminal Supervisor, affinché possano essere intraprese azioni adeguate alle potenzialità delle infrastrutture e tali da garantire l'operatività dell'aeroporto in condizioni di sicurezza. E' fatto obbligo ai Vettori / Prestatori / Autoproduttori fornire tutte le informazioni operative inerenti agli eventi non routinari.
- 7.2.21 Eventuali richieste di particolari servizi che esulino dalla normale operatività e che non siano specificamente trattati nel presente Regolamento (ad esempio voli inaugurali, imbarco/sbarco di personalità, ecc.), devono essere specificatamente comunicate a SAGAT da parte del Vettore / Prestatore / Autoproduttore con un anticipo sufficiente a consentire, secondo la specificità di ciascuna richiesta, l'adozione delle necessarie misure organizzative e di coordinamento con le Autorità competenti.

### ***Gestione sistemi di accettazione passeggeri (CUTE)***

- 7.2.22 Le istruzioni per l'apertura / chiusura di banchi "dedicati" e banchi "common" e per l'utilizzo del sistema CUTE devono essere conosciute in dettaglio da tutti gli addetti di accettazione di ciascun Prestatore/ Autoproduttore.

### ***Modalità invio bagagli a sistemi di smistamento***

- 7.2.23 Si ricorda che la non osservanza di corrette modalità di accettazione può comportare conseguenze rilevanti sul funzionamento dell'intero sistema di smistamento e controllo radiogeno dei bagagli, con penalizzazioni anche gravi per Operatori e passeggeri. Eventuali danni all'impianto che dovessero derivare dalla mancata osservanza delle raccomandazioni d'uso riportate nel presente Regolamento sono addebitate ai Prestatori / Autoproduttori / Vettori responsabili.
- 7.2.24 In caso di fermo prolungato per guasto / danneggiamento di un nastro bagagli collettore (che serve più banchi di accettazione) SAGAT, tramite il Terminal Supervisor, sulla base della situazione e delle disponibilità operative del momento e consultandosi con i Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati, attuerà una delle procedure alternative tra le quali a titolo esemplificativo:
- trasferimento delle operazioni di accettazione ai banchi di un'altra isola, con trasferimento da un collettore all'altro dei bagagli non smistati a propria cura e carico
  - prelievo continuo dei bagagli con proprie risorse e mezzi presso i banchi di accettazione interessati dal fermo e trasporto degli stessi presso il collettore funzionante dell'isola di accettazione più vicina, per l'invio ai sistemi di smistamento.
- Comunicando ai Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati delle azioni da intraprendere per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.
- 7.2.25 In caso i sistemi automatici di smistamento e sicurezza bagagli da stiva abbiano dei problemi ad assorbire il flusso dei bagagli, anche ciò dovuto ad inadempienza di uno o più Operatori, per evitare congestioni ulteriori, SAGAT procederà al blocco temporaneo delle operazioni di accettazione comunicandolo agli Operatori. In caso di mancata risoluzione delle problematiche entro 15 minuti dall'invio della comunicazione di fermo accettazione e fino alla riattivazione del servizio, SAGAT attuerà le procedure alternative, informando i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati, delle azioni da intraprendere per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 79/ 79</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.2.26 Qualora il sovraccarico degli impianti perduri e nel caso esso non sia dovuto a mal funzionamento degli impianti, SAGAT si riserva la facoltà, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di smistamento, di bloccare le operazioni di accettazione del Prestatore / Autoproduttore dandone immediata comunicazione allo stesso ed al Vettore interessato, attribuendogli le responsabilità dirette dei disservizi creati, fatta salva ogni altra azione a sua tutela.
- 7.2.27 La responsabilità gestionale del bagaglio da parte del Gestore aeroportuale, nell'ambito dei sistemi di smistamento in partenza, termina nel momento in cui il bagaglio viene riposto sui carrelli o unità di carico ed in loro assenza lo stesso bagaglio arriva nei caroselli.
- 7.2.28 L'invio del bagaglio oltre il time limit di accettazione previsto dalla compagnia non comporta alcuna responsabilità del Gestore per il probabile mancato imbarco del bagaglio stesso.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 7.2.29 Ciascun Prestatore / Autoproduttore che rilevi qualsiasi anomalia, malfunzionamento o fermo per guasto / danneggiamento di un impianto deve avvisare, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino:
- per i nastri bagagli la Sala Controllo BHS
  - componenti infrastrutturali (pavimenti, luci, ecc.), telefoni, alimentazioni elettriche, sistema FIDS: Call Center SAGAT
  - componenti hardware e software relativi al sistema CUTE: Assistenza SITA per conto SAGAT
- 7.2.30 Qualsiasi anomalia riscontrata dal Vettore / Prestatore / Autoproduttore che limiti la normale operatività del volo in relazione all'utilizzo degli impianti / infrastrutture trattati nel presente capitolo deve essere immediatamente comunicata al Terminal Supervisor al fine di intraprendere le opportune azioni correttive.

## **GESTIONE IMBARCHI/SBARCHI**

### **Imbarco**

- 7.2.31 L'utilizzo dei gate di imbarco passeggeri deve avvenire in conformità con tutte le normative e disposizioni vigenti. I gate d'imbarco sono costituiti da porte, automatiche o meno, collegate ad un sistema d'allarme facente capo alla Sala Controllo Video Sorveglianza SAGAT. L'apertura delle porte per l'utilizzo del gate deve avvenire per mezzo del tesserino magnetico personale e dell'inserimento dell'apposito codice PIN.
- 7.2.32 Al momento della pianificazione periodica dei voli, viene definita l'assegnazione dei gate per l'imbarco di ciascun volo in base ai seguenti criteri:
- Localizzazione del velivolo (stand assegnato)
  - Vincoli doganali e di sicurezza (Schengen ed extra-Schengen)
  - Utilizzo del loading bridge
  - Dotazioni presenti per ogni gate
  - Vicinanza ad uffici o servizi del Vettore
  - Condizioni in essere di tipo infrastrutturale
  - Condizioni in essere di tipo contrattuale con i vettori per la personalizzazione dei gate
- 7.2.33 Tale pianificazione, da intendersi indicativa e non vincolante, può essere modificata in qualsiasi momento per esigenze operative e/o tecniche; in tal caso SAGAT, non appena intervenuta la variazione, la comunicherà al Vettore / Prestatore / Autoprodotto interessato. SAGAT aggiornerà le informazioni al pubblico sul sistema informatico.
- 7.2.34 I gate di imbarco sono assegnati ai Prestatori / Autoprodotto secondo criteri di trasparenza ed equità nonché nel rispetto degli accordi presi con il Gestore.
- 7.2.35 Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo quotidiano, devono essere indirizzate al Coordinamento voli SAGAT.
- 7.2.36 Ciascun gate per imbarco con pontile è disponibile dal momento dell'attracco dell'aeromobile al pontile; SAGAT avrà comunque facoltà, concordandone le modalità con i Vettori/Prestatori/Autoprodotto interessati, di ritardare il momento di inizio disponibilità del gate per consentire, dallo stesso, un imbarco remoto per un altro volo, ovviamente solo in situazione di congruo anticipo rispetto all'ETD (STD) del volo posizionato al loading bridge.
- 7.2.37 La disponibilità del gate d'imbarco cessa 5 minuti dopo l'STD o l'ultimo ETD noto al momento di inizio imbarco; ogni impegno aggiuntivo deve essere, non appena noto, richiesto al Coordinamento Voli SAGAT, che si riserverà la facoltà di concederlo o di individuare soluzione alternativa, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di imbarco.
- 7.2.38 I gate costituiti da porte automatiche devono essere aperti e chiusi esclusivamente mediante gli appositi meccanismi e senza forzature, fatto salvo quanto previsto nella sezione del presente paragrafo "Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche".
- 7.2.39 In caso di imbarco concomitante con le operazioni di rifornimento carburante, prima di iniziare l'imbarco, deve essere effettuato un annuncio per informare i passeggeri del divieto di fumare, utilizzare accendini e tenere accesi i telefoni cellulari.
- 7.2.40 All'inizio dell'imbarco il Vettore/Prestatore/Autoprodotto deve procedere all'attivazione dell'informativa al pubblico per le operazioni di "imbarco in corso" e "imbarco terminato" secondo la procedura descritta nell'all. 7/F.

- 7.2.41 Gli ascensori a servizio dei gate 6-7-8-11-12-13, che sono a diretto contatto con il piazzale aeromobili e, pertanto, possono essere attivati solo dagli operatori aeroportuali muniti di badge, devono essere messi a disposizione di tutti i passeggeri che chiedano di utilizzarli. L'operatore addetto all'imbarco, in caso di richiesta da parte di un passeggero o nel caso in cui si ravvisi evidente necessità di uso dell'ascensore (presenza di bagagli molto grandi, famiglie con bambini piccoli, passeggeri, ecc.), deve sempre attivare l'ascensore strisciando il proprio badge, fornire indicazioni ai passeggeri e verificare il corretto utilizzo dell'ascensore.
- 7.2.42 Nel caso in cui avvengano operazioni di imbarco e sbarco concomitanti che abbiano in comune parte del percorso, le operazioni di imbarco devono essere momentaneamente sospese.
- 7.2.43 Terminato l'imbarco ai gate 1, 4, 9, 10, 14 e 17, per chiudere la porta automatica l'operatore del Prestatore/Autoproduttore addetto al gate deve strisciare nuovamente il tesserino magnetico personale; la porta deve essere chiusa dallo stesso operatore che ha iniziato l'imbarco.
- 7.2.44 La porta automatica dei gate può rimanere aperta per un tempo massimo di 40 minuti. Dopo 35 minuti un allarme acustico segnala all'operatore addetto all'imbarco che si sta raggiungendo il tempo massimo consentito. Per prolungare l'apertura del serramento l'addetto deve chiudere la porta e riaprirla per concludere l'imbarco.
- 7.2.45 Al termine delle operazioni di imbarco il vettore/prestatore/autoproduttore provvede a ripristinare la corretta posizione dei cancelletti installati presso i gate 1, 4, 14 e 17 per consentire le successive operazioni di sbarco in contro flusso.
- 7.2.46 Il vettore/prestatore/autoproduttore deve verificare che tutti i passeggeri transitati attraverso il gate siano saliti sull'aereo (imbarco con pontile o a piedi) o sull'intercampo.
- 7.2.47 Le porte a quota piazzali per il transito dei passeggeri dai torrioni d'imbarco ai bus interpista non devono essere lasciate aperte dopo la fine dell'imbarco, in quanto si tratta di porte tagliafuoco.
- 7.2.48 In caso di voli extra-Schengen in arrivo ai pontili d'imbarco (gate 1, 4, 9, 10, 14 e 17), per assicurare che tutti i passeggeri in arrivo siano correttamente indirizzati ai controlli passaporti attraverso il corridoio del mezzanino (livello 3,52 m), il Prestatore / Autoproduttore non deve aprire i serramenti del relativo gate in modalità imbarco (badge + PIN) fino a quando non è terminato lo sbarco del volo. Durante lo sbarco di un volo extra-Schengen è consentita l'apertura delle porte del gate solo per il transito degli operatori (badge senza PIN).
- 7.2.49 I gate d'imbarco devono essere lasciati sgombri da materiali di qualsiasi genere al termine dell'impiego. È preciso obbligo del Prestatore / Autoproduttore verificare che i tendinastro siano correttamente posizionati per regolare i flussi dei passeggeri ai gate (corsia general boarding e corsia priority) e, in caso contrario, intervenire per ripristinare il corretto posizionamento degli stessi ad inizio e fine imbarco.
- 7.2.50 Al termine delle operazioni di imbarco l'operatore del Prestatore/Autoproduttore addetto al gate dedicato al volo assistito deve inviare via telex all'indirizzo TRNKCXH la lista dei nominativi dei passeggeri imbarcati al fine di permettere le operazioni di riconcilio dei bagagli in fase di caricamento degli stessi sull'aeromobile.

## **Sbarco**

- 7.2.51 I passeggeri in arrivo con voli Schengen e sbarcati mediante pontile d'imbarco, dopo aver percorso le passerelle del pontile, entrano nella sala imbarchi (quota 6.61), in contro flusso, attraverso la porta del relativo gate. Per raggiungere il livello arrivi, seguendo il percorso opportunamente indicato dalla segnaletica, utilizzano la scala realizzata a fianco ai controlli di sicurezza e, giunti al livello arrivi (quota 0.00 m), per raggiungere la sala restituzione bagagli e poi l'uscita, attraversano il portale con varchi unidirezionali che evita la commistione tra la sala di restituzione dei bagagli e l'area imbarchi posta al livello superiore.

I passeggeri in arrivo con voli Schengen e parcheggiati su stand remoti sono invece sbarcati dal Vettore/Autoproduttore/Prestatore mediante intercampo direttamente presso la sala arrivi Schengen dove possono seguire il percorso transiti o raggiungere la sala restituzione bagagli e poi l'uscita, attraversando il portale con varchi unidirezionali. Il personale del Vettore/Autoproduttore/Prestatore alla guida dell'intercampo deve assicurarsi che tutti i passeggeri sbarcati dal mezzo abbiano fatto ingresso in aerostazione e che le porte del terminal si siano richiuse, prima di allontanarsi.

- 7.2.52 I passeggeri in arrivo con voli extra-Schengen sbarcati a mezzo pontile d'imbarco, dopo aver percorso le passerelle del pontile, transitano attraverso il corridoio del mezzanino per raggiungere l'area controllo passaporti presente al livello arrivi (quota 0.00 m). I passeggeri in arrivo con voli extra-Schengen parcheggiati su stand remoti sono invece sbarcati dal Vettore/Autoproduttore/Prestatore mediante intercampo direttamente presso la sala arrivi extra-Schengen al livello arrivi (quota 0.00) per effettuare i controlli di frontiera. Il personale del Vettore/Autoproduttore/Prestatore alla guida dell'intercampo deve assicurarsi che tutti i passeggeri sbarcati dal mezzo abbiano fatto ingresso in aerostazione e che le porte del terminal si siano richiuse, prima di allontanarsi.
- 7.2.53 Prima dell'arrivo di un volo per il quale è previsto l'uso del pontile d'imbarco, il Vettore/Autoproduttore /Prestatore verifica la configurazione Schengen/Extra Schengen dei serramenti automatici.
- 7.2.54 Il Vettore/Autoproduttore/Prestatore, per le operazioni di sbarco mediante pontile, supervisiona l'inizio dello sbarco al fine di verificare che tutti i passeggeri compiano i percorsi prestabiliti.
- 7.2.55 Dopo lo sbarco di un volo Extra UE il vettore/prestatore/autoproduttore verifica che nelle passerelle del pontile d'imbarco non siano presenti bagagli/oggetti/articoli proibiti.

### ***Transiti***

- 7.2.56 E' disponibile un canale transiti Schengen presso l'aeroporto di Torino Caselle per i passeggeri in arrivo provenienti da paesi Schengen e che siano in possesso di carta d'imbarco per voli in prosecuzione verso un altro paese Schengen o un paese extra-Schengen/extra UE. Tali passeggeri, se vengono sbarcati a mezzo pontile d'imbarco, si trovano già all'interno della sala imbarchi grazie al percorso in contro flusso, mentre, se vengono sbarcati a mezzo intercampo, devono salire dal livello arrivi alla sala d'imbarco seguendo il percorso indicato da apposita segnaletica; i passeggeri in arrivo provenienti da paesi extra-Schengen/extra UE ed in prosecuzione per un paese Schengen o extra-Schengen/extra UE, non essendo presente un percorso transiti extra-Schengen presso lo scalo, devono transitare dal controllo passaporti all'arrivo, uscire dall'area riconsegna bagagli del livello arrivi, salire al livello partenze ed effettuare i controlli di sicurezza per accedere alla sala imbarchi. Al fine di agevolare i controlli di sicurezza di tali passeggeri, viene data loro facoltà di utilizzare il varco Fast Track esibendo il tagliando della carta di imbarco del volo in arrivo (o il biglietto) e la carta d'imbarco del volo in partenza. I passeggeri provenienti da paesi extra-Schengen/extra UE ed in prosecuzione per un altro paese extra-Schengen/extra UE devono essere in possesso di un visto di transito.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (gate d'imbarco)***

- 7.2.57 In caso di mancato funzionamento del lettore di badge su un gate d'imbarco o di sbarco, ferma restando la necessità di richiedere immediatamente l'intervento di ripristino a SAGAT, qualora un Operatore, per effettivi e comprovabili motivi operativi, voglia procedere all'apertura manuale della porta (se consentita dallo specifico meccanismo di azionamento), deve comunque contattare preventivamente la Sala Controllo Video Sorveglianza SAGAT (int. 555).
- 7.2.58 In caso di mancato funzionamento del meccanismo di apertura di una porta di un gate d'imbarco o sbarco, ciascun Operatore può, dopo aver disattivato il sistema di allarme con il proprio badge personale, procedere all'apertura manuale della porta, ove ciò sia consentito dallo specifico meccanismo di azionamento, ferma restando la necessità di richiedere immediatamente l'intervento di ripristino a SAGAT.



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|    | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 83/ 83</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

7.2.59 Qualsiasi anomalia riscontrata dal Vettore / Prestatore / Autoproduttore che limiti la normale operatività del volo in relazione all'utilizzo degli impianti / infrastrutture trattati nel presente deve essere immediatamente comunicata al Terminal Supervisor al fine di intraprendere le opportune azioni correttive.

### **Gestione annunci e informazioni al pubblico**

Nel presente paragrafo sono trattati i seguenti sistemi informativi per il pubblico con le relative modalità di gestione:

- **Monitor del Sistema Informativo FIDS/BIDS, ubicati nelle Aerostazioni e nelle aree adiacenti**
- **Annunci audio (generali e locali)**

**Il Sistema FIDS/BIDS fornisce, con modalità e a livelli di dettaglio diversi a seconda della zona in cui i monitor sono installati, informazioni riguardanti i voli in arrivo e in partenza (orari, gate d'imbarco, banchi di accettazione dedicati, cancellazioni, ritardi ecc.) nonché informazioni di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali scioperi, problemi meteo o di congestione traffico in atto, condizioni non previste, ecc.**

7.2.60 SAGAT, in qualità di Società di Gestione, essendo responsabile dell'informativa al pubblico sullo scalo di TORINO, la eroga direttamente o definisce i criteri con i quali deve essere erogata.

7.2.61 Gli annunci audio generali, non riferiti cioè ad un singolo gate d'imbarco, sono diffusi in tutto il Terminal, lato partenze e arrivi, nell'arco delle 24 ore, in lingua italiana e inglese.

7.2.62 SAGAT garantirà tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali scioperi, ritardi, cancellazioni, problemi meteo o di congestione traffico in atto, condizioni non previste, ecc.

7.2.63 SAGAT garantirà inoltre gli annunci riguardanti variazioni o informazioni relative a processi che ricadono sotto la propria diretta gestione (ad esempio cambio nastro riconsegna bagagli).

7.2.64 Salvo quanto previsto al successivo punto, gli altri annunci relativi ai voli (richiesta d'imbarco, ultima chiamata, ecc.) verranno effettuati dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore direttamente dal gate d'imbarco o dal Banco Informazioni Generale SAGAT su richiesta del Prestatore.

7.2.65 Gli annunci relativi ai voli che hanno ad oggetto una chiamata passeggeri nominativa dovranno essere limitati al cognome del passeggero e potranno essere effettuati esclusivamente dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore direttamente dal gate d'imbarco.

7.2.66 Solo ENAC UA e le autorità di Pubblica Sicurezza possono richiedere l'effettuazione di annunci, anche nominativi, per motivi diversi da quelli legati alla gestione dei voli.

7.2.67 Eventuali annunci richiesti da Prestatori / Autoproduttori / Vettori, riferiti alla gestione dei voli ma diversi rispetto a quelli normalmente diffusi, possono essere effettuati da SAGAT solo se compatibili con una corretta gestione dell'informativa al pubblico.

7.2.68 Tutti gli annunci sono effettuati da SAGAT nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al D.Lgs 30/06/2003 n.196.

7.2.69 Gli impianti di annunci locali, ubicati presso i gate, possono essere utilizzati solo dal personale del Prestatore / Autoproduttore addetto all'imbarco del volo o, in caso di particolari necessità, da personale del Vettore.

7.2.70 I contenuti degli annunci devono essere riferiti esclusivamente alle operazioni di imbarco del volo.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 84/ 84</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.2.71 Gli annunci devono essere chiari e sintetici; si devono inoltre, per quanto possibile, evitare ripetizioni dello stesso annuncio e sovrapposizioni con annunci di altri gate e con gli annunci generali.
- 7.2.72 Gli annunci possono essere fatti in qualsiasi lingua, oltre che in Italiano.
- 7.2.73 Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al D.Lgs 30/06/2003 n.196.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (informazioni al pubblico)***

- 7.2.74 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sui sistemi di informazione al pubblico trattati nel presente paragrafo deve darne immediata comunicazione al Call Center SAGAT, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.
- 7.2.75 In caso di malfunzionamento del sistema FIDS/BIDS e/o del sistema di annunci audio generali, SAGAT, anche consultandosi con i principali Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati, prenderà, per garantire il miglior livello possibile di informazione al pubblico, i provvedimenti ritenuti più opportuni, ferma restando la necessità di collaborazione di tutti gli Operatori interessati, tra di loro e con SAGAT, per ridurre al minimo gli eventuali disagi e disservizi per i passeggeri. È cura di SAGAT informare i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati sulle azioni intraprese per fronteggiare le criticità intervenute.
- 7.2.76 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore che voglia comunicare con SAGAT relativamente a problematiche particolari riguardanti l'informativa al pubblico deve contattare:
- il Terminal Supervisor per gli annunci audio generali.
  - i Coordinamento voli per le informazioni tramite FIDS/BIDS.

## **ASSISTENZE SPECIALI**

### ***Passeggeri a mobilità ridotta***

- 7.2.77 Le procedure d'imbarco e sbarco dei passeggeri a mobilità ridotta sull'aeroporto di Torino Caselle vengono condotte nel rispetto delle norme espresse in materia, tra cui il Regolamento (CE) 1107/2006 del 5/7/2006, la Legge 5 febbraio 1992 n. 104, il DPR 503/1996 nonché le Circolari ENAC GEN02A. La procedura completa, Allegato 7/B – Procedura Assistenza PRM e punti di chiamata PRM (ex PO25 del Manuale di Aeroporto).
- 7.2.78 Il servizio di assistenza è effettuato dal Gestore su segnalazione del Vettore/Prestatore/Autoproduttore e/o direttamente dal passeggero.
- 7.2.79 Le segnalazioni del Vettore/Prestatore/Autoproduttore devono avvenire secondo le modalità previste ai punti 6.3.11, 6.3.12 e 6.3.13.
- 7.2.80 In aeroporto, l'attivazione del servizio di assistenza sono avvenire attraverso le seguenti modalità:
- presso i punti di chiamata attivati direttamente dal passeggero (Allegato 7/B);
  - al momento dell'accettazione su richiesta dell'addetta al check-in;
  - presso il banco informazioni su richiesta dell'addetta alle informazioni;
  - tramite il proprio handler per i voli di aviazione generale.
- 7.2.81 La sala per passeggeri disabili e a mobilità ridotta ed il relativo servizio di assistenza è aperta al pubblico dalle ore 5 alle ore 24 di ogni giorno. Ciascun Vettore/Prestatore/Autoproduttore che abbia la necessità di utilizzare la sala o di usufruire del servizio nella fascia notturna (dalle ore 24 alle ore 5 del giorno successivo) deve farne espressa richiesta al Terminal Supervisor SAGAT entro un'ora dal previsto



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 85/ 85</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

utilizzo. La manutenzione e la pulizia della sala dedicata ai passeggeri a mobilità ridotta è a carico di SAGAT S.p.A..

7.2.82 I passeggeri a mobilità ridotta possono appartenere ad una delle seguenti categorie:

- BLIND, ipovedenti;
- DEAF, ipoacusici;
- DPNA, deficit psichico;
- MAAS, massima assistenza (meet and assist);
- WCH, sedia a rotelle con gradi di severità R, S, P, C;
- STCR, barellati.

### ***Minori non accompagnati***

7.2.83 L'assistenza in aeroporto ai passeggeri UM ("unaccompanied minor") e il loro accompagnamento all'imbarco sono a carico del Prestatore / Autoproduttore.

7.2.84 Il minore non accompagnato in partenza deve essere assistito in modo continuativo da personale del Prestatore / Autoproduttore dal momento dell'affidamento temporaneo sino all'ingresso a bordo dell'aeromobile. Una volta all'interno dell'aeromobile il minore deve essere affidato al personale di bordo. Allo stesso modo il passeggero UM in arrivo deve essere assistito in modo continuativo dal Prestatore / Autoproduttore dall'aeromobile fino all'affidamento alla persona appositamente autorizzata per l'accoglienza presso lo scalo di destinazione. Le generalità di tale persona devono essere verificate e registrate dal Prestatore / Autoproduttore. La relativa documentazione viene archiviata e conservata per almeno tre mesi dal Prestatore / Autoproduttore.

### ***Passeggeri in arrivo o in partenza che necessitano di trasporto a mezzo autoambulanza***

7.2.85 E' consentito l'accesso in airside di autoambulanze che trasportano un passeggero in partenza o in arrivo con voli commerciali o di aviazione generale in condizioni fisiche particolari tali da necessitare di operazioni di imbarco/sbarco assistite da parte di personale medico e/o paramedico.

7.2.86 Il personale medico e/o paramedico e il mezzo autoambulanza per l'accesso in airside attraverso il varco 3 devono disporre di un apposito permesso. Per il rilascio dello stesso il personale dell'autoambulanza deve recarsi nell'aerostazione passeggeri con debito anticipo rispetto all'orario di partenza o di arrivo previsto per il volo presso il banco informazioni dalle ore 06.00 alle ore 23.00 o presso l'ufficio del Terminal Supervisor dalle ore 23.00 alle ore 06.00 per il rilascio dell'apposito permesso. Istruzioni dettagliate sono contenute nell'Allegato 9/B Voli ambulanza e sanitari – Trasporto organi su voli di linea (ex PO22 del Manuale di Aeroporto).

7.2.87 Il Vettore/Prestatore/Autoproduttore deve garantire che l'autoambulanza e il personale ivi trasportato siano scortati con proprio personale, assicurando che l'automezzo e le persone siano sempre sotto diretto controllo visivo e deve supervisionare le operazioni di imbarco/sbarco.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 86/ 86</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### 7.3 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – AEROMOBILE

#### Utilizzo loading bridges e impianti fissi di piazzola (norme operative)

Sono trattate in questo paragrafo le modalità di utilizzo relative a:

- pontili d'imbarco aeromobili (loading bridge);
- impianti di erogazione energia elettrica a 400 Hz e di climatizzazione per aeromobili, ubicati in prossimità dei pontili;
- impianti di erogazione energia elettrica a 400 Hz ubicati in prossimità delle piazzole remote.

7.3.1 Al momento della pianificazione periodica dei voli, viene definita l'assegnazione dei loading bridge e dei gate di imbarco sulla base dei seguenti criteri:

- a. Richiesta da parte dei Vettori
- b. Tipologia e compatibilità dell'aeromobile
- c. Vincoli doganali e di sicurezza (Schenghen ed extra-Schenghen)
- d. Rapidità del turn around pianificato

7.3.2 Inoltre, in caso di esubero delle richieste rispetto alla disponibilità infrastrutturali, l'assegnazione avviene secondo i seguenti criteri:

- a. Proporzione dei flussi di traffico sull'aeroporto del Vettore richiedente
- b. Intensità dei flussi in arrivo ed in partenza
- c. Condizioni in essere di tipo infrastrutturale

7.3.3 Il Prestatore / Autoproduttore deve seguire, in relazione all'utilizzo di pontili d'imbarco, impianti 400 Hz, climatizzazione, le istruzioni contenute nella procedura POM01 della Parte E del Manuale di Aeroporto. A riguardo, si precisa che durante il movimento dei pontili d'imbarco nessuno può sostare al loro interno con la sola eccezione del personale addetto alla manovra dello stesso presente nella cabina di comando. Il personale del Prestatore / Autoproduttore che movimentava i pontili di imbarco deve aver seguito un apposito corso tenuto da personale certificato dalla stessa SAGAT. La SAGAT ha la possibilità di richiedere evidenza della formazione effettuata dal personale del Prestatore o di richiedere la ripetizione della formazione nel caso si abbia evidenza di comportamenti che violino il corretto utilizzo del pontile di imbarco.

7.3.4 È cura e onere di ciascun Prestatore / Autoproduttore provvedere alla formazione del proprio personale, che deve essere in grado di condurre correttamente e in sicurezza tutti gli impianti, con particolare riferimento ai loading bridge, allo scopo di evitare danni alle persone, agli aeromobili e alle cose e disservizi su voli in arrivo e in partenza. SAGAT si riserva la facoltà di verificare il risultato conseguito individualmente dal personale dedicato con le modalità ritenute più opportune, non escludendo la possibilità di subordinare l'utilizzo degli impianti, al possesso di un'abilitazione individuale. È compito del Prestatore mantenere evidenza della formazione del personale per permettere lo svolgimento di eventuali controlli da parte di SAGAT.

7.3.5 Ciascun Prestatore / Autoproduttore è tenuto ad accertarsi che la scale di servizio dei pontili d'imbarco vengano utilizzate esclusivamente dal personale operativo per ragioni di servizio in quanto è fatto espresso divieto di utilizzo di tali scale da parte di altre persone (passeggeri, visitatori etc.), se non specificamente autorizzate da SAGAT e sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di safety, security, controlli di frontiera e doganali.

7.3.6 Non appena nota l'assegnazione della piazzola, il Prestatore / Autoproduttore deve accertarsi che la piazzola stessa, nelle aree delimitate di manovra dell'aeromobile e del pontile e in corrispondenza dei pozzetti degli impianti, sia completamente sgombra da automezzi e materiali di qualsiasi genere.

7.3.7 Al termine dell'utilizzo di pontili, impianti 400 Hz, climatizzazione, il Prestatore / Autoproduttore deve lasciare tutti gli impianti utilizzati disattivati, in posizione di riposo, con eventuali sportelli di accesso a

comandi debitamente chiusi, sgombri da rifiuti e materiali impropri, e pertanto pronti per un nuovo utilizzo.

- 7.3.8 Durante l'utilizzo di pontili, impianti 400 Hz, climatizzazione, ferme restando le istruzioni e prescrizioni riportate nel presente paragrafo, il Prestatore / Autoproduttore deve comunque:
- evitare utilizzi impropri di impianti e attrezzature
  - impiegare soltanto personale adeguatamente formato ed informato sul lavoro da svolgere e sui relativi rischi
  - seguire tutte le istruzioni scritte in prossimità degli impianti.
- 7.3.9 SAGAT effettua controlli sul corretto adempimento di quanto regolamentato nel presente paragrafo, a tutela del regolare svolgimento delle attività aeroportuali. Il Prestatore / Autoproduttore è responsabile per danni a persone, aeromobili e cose e per ritardi a voli in partenza o in arrivo dovuti alla mancata o non corretta attuazione di quanto indicato nel presente paragrafo. SAGAT si riserva la facoltà di addebitare al Prestatore / Autoproduttore eventualmente inadempiente i danni subiti e i costi direttamente e indirettamente sostenuti. SAGAT segnalerà inoltre ad ENAC-UA situazioni di grave o ripetuta inadempienza a quanto stabilito nel presente paragrafo.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche***

- 7.3.10 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento, o il fermo per guasto / danneggiamento di uno degli impianti di cui sopra, non deve utilizzare l'impianto stesso e deve avvisare il Coordinamento Voli SAGAT, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.
- 7.3.11 In caso di impossibilità di attracco del pontile d'imbarco, con aeromobile in arrivo già in piazzola, a causa di malfunzionamento, SAGAT provvederà all'invio di una squadra di Intervento manutentivo; dal momento che l'intervento, in alcuni casi, potrebbe non portare alla risoluzione immediata del guasto, il Prestatore / Autoproduttore deve comunque attrezzarsi per provvedere allo sbarco dei passeggeri con scala semovente.
- 7.3.12 In caso di impossibilità di stacco del pontile d'imbarco, con aeromobile in partenza, a causa di malfunzionamento, SAGAT provvederà all'invio di una squadra di Intervento manutentivo, che consentirà lo stacco dall'aeromobile ripristinando il funzionamento del pontile o effettuando una manovra di emergenza manuale.
- 7.3.13 La SAGAT informa via e-mail i Prestatori e gli Autoproduttori operanti su TORINO di eventuali situazioni, note a priori, di indisponibilità di loading bridge o degli altri tipi di impianti trattati nel presente paragrafo, per ragioni tecniche o operative (ad esempio lavori di manutenzione straordinaria). È cura di ciascun Prestatore / Autoproduttore porre in atto gli opportuni provvedimenti affinché il servizio ai Vettori stessi sia comunque garantito.

### ***Utilizzo impianti rifornimento acqua potabile e scarico acque nere***

**Sono trattati nel presente paragrafo i seguenti impianti, ubicati in zona air side:**

- n. 2 punti per rifornimento autobotti acqua potabile aeromobili dedicati ai singoli handler.
- n. 1 punto per scarico acque nere toilette di bordo di uso comune

- 7.3.14 Le postazioni di erogazione acqua potabile sono ad accesso controllato. Ogni Prestatore possiede le chiavi del punto di erogazione (cassetta) assegnato all'interno del quale è contenuto il tubo per l'erogazione dell'acqua potabile. E' compito di ogni singolo Prestatore seguire le norme nazionali e quelle previste dai Vettori assistiti per il trattamento dell'acqua potabile e per le operazioni di carico a valle del distributore.

7.3.15 L'area di scarico delle acque nere toilette di bordo è ad accesso libero. Ciascun Prestatore/Autoproduttore deve accedervi con i propri automezzi di assistenza, sostando solo per il tempo strettamente necessario alle operazioni di erogazione/scarico, evitando di interferire, per ragioni operative e di sicurezza, con le attività di altri soggetti presenti nell'area e, in particolare, lasciando l'impianto di scarico acque nere pulito e pronto per un nuovo utilizzo.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (impianti di rifornimento)***

7.3.16 Ciascun Prestatore / Autoproduttore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sugli impianti di erogazione / scarico o sversamenti di liquidi in prossimità degli stessi, deve darne immediata comunicazione al Call Center SAGAT .

### ***Tacchi e attrezzature per aeromobili***

7.3.17 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono avere come propria dotazione i tacchi per aeromobili e le attrezzature (scaletta o altro), in numero adeguato per servire tutti gli aeromobili di competenza, nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti, in particolar modo quelle riguardanti la sicurezza sul lavoro.

### ***Marshalling***

7.3.18 Il servizio di marshalling, obbligatorio su tutti gli stand con operazioni di power-in, power-out e push-back, è svolto dai Prestatori / Autoproduttori / Vettori tramite l'impiego di personale adeguatamente addestrato, munito degli appositi dispositivi di segnalazione diurna e notturna nonché dell'idoneo equipaggiamento di sicurezza.

### ***Push-back***

7.3.19 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono avere come propria dotazione le attrezzature (barre di traino, trattori), in numero adeguato per servire tutti i tipi di aeromobili di competenza, nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti.

7.3.20 Le operazioni di spinta degli aeromobili in uscita dal parcheggio possono essere svolte solo da personale che possiede adeguata preparazione.

7.3.21 Il personale per le manovre di push-back della società di Handling è responsabile della movimentazione in sicurezza dell'aeromobile e garantisce che ad esso non vengano inflitti danni durante le operazioni di aggancio e manovra; ha l'autorità di fermare il trattore in qualsiasi momento egli ritenga possa accadere un danno all'aeromobile; ha il dovere di attenersi alla segnaletica orizzontale di piazzale

7.3.22 Il personale delle società di Handling addetto all'assistenza delle operazioni di push-back deve assicurarsi che l'area interessata dalla manovra dell'aeromobile sia adeguatamente sgombra da ostacoli, da altri aeromobili o veicoli in transito sulla viabilità posteriore, prima e durante la movimentazione. A seguito dell'autorizzazione alla messa in moto da parte della TWR, l'inizio dell'operazione di push-back da parte del personale della società di Handling può avere pertanto luogo solo qualora ricorrano le condizioni sopra espresse e a seguito di esplicita dichiarazione da parte del CPT. Tale personale deve, altresì, coordinare la propria attività in modo da non interferire con il contemporaneo rullaggio di altri aeromobili in entrata o in uscita nella stessa zona di piazzale.

### ***Rifornimento carburante agli aeromobili***

7.3.23 Le operazioni di rifornimento carburante agli aeromobili sono regolate dal Decreto Ministeriale 30-06-2011 "Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante agli aeromobili" e successive

modifiche ed integrazioni e dalla procedura PO11 "Rifornimento carburante" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

- 7.3.24 I rifornitori, quando avvertiti dal Gestore della presenza di attività elettrica nel raggio di 8km, come previsto dalle PO11 e PO33 del Mda, , sospenderanno immediatamente il rifornimento.
- 7.3.25 Le autocisterne per il rifornimento devono posizionarsi sulla piazzola di parcheggio dell'aeromobile solo nel momento in cui lo stesso ha i motori e l'anticollision spenti e i tacchi posizionati e dopo aver ricevuto l'autorizzazione da parte del marshaller.
- 7.3.26 Per l'assistenza ai voli posizionati ai parcheggi 500, la movimentazione delle autocisterne lungo la strada perimetrale deve avvenire in senso antiorario dal varco 3 ai parcheggi e viceversa.
- 7.3.27 Le operazioni di rifornimento devono essere sempre effettuate in sicurezza, previo posizionamento da parte delle società di Handling degli estintori.
- 7.3.28 Le operazioni di rifornimento con i passeggeri a bordo o qualora sia in atto l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri, sono sempre soggette al D.M. 30-06-2011. La procedura da adottare per tali operazioni è quella riportata nella procedura PO11 "Rifornimento carburante" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 7.3.29 Per quanto riguarda le procedure di emergenza ed operative in caso di sversamento di carburante durante le operazioni di rifornimento aeromobili, si applica quanto previsto dalla PO11 citata.
- 7.3.30 In caso di sversamento di carburante, così come di altri fluidi (olio idraulico, etc.) il Prestatore / Autoprodotto / Vettore deve inoltre contattare la SAGAT per le misure di carattere ambientale e operative conseguenti. In caso di mancata informazione, l'operatore può incorrere nell'applicazione di addebiti e/o sanzioni con ipotesi di responsabilità in caso di conseguenti danni a persone e/o cose.

### **Servizio De-icing**

- 7.3.31 Il servizio de-icing e anti-icing viene effettuato a cura delle società di Handling direttamente sulle piazzole assegnate ai singoli aeromobili.
- 7.3.32 Le operazioni di de-icing, anti-icing agli aeromobili sono regolate dalla procedura PO17 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 7.3.33 Il glicole impiegato per le operazioni di de/anti-icing è di esclusiva scelta della SAGAT S.p.A.
- 7.3.34 Presso lo scalo di Torino, come previsto dall'art. 889 del Cod.Nav., dal Regolamento 965/2012 e dall'Annesso 6 ICAO, è esclusivo compito e responsabilità del Vettore, tramite il Comandante in capo del volo o altro personale del Vettore presente al momento del volo e appositamente delegato, eseguire la valutazione tecnica delle condizioni meteo in atto in relazione alle capacità operative dell'aeromobile e decidere conseguentemente se usufruire del servizio de/anti-icing per il proprio velivolo, nonché decidere in merito alla composizione percentuale della miscela liquido/acqua richiesta per le particolari condizioni in essere.
- 7.3.35 L'impianto di stoccaggio dei liquidi (glicole ed acqua) è a cura di SAGAT e il rifornimento dei mezzi degli handler è disponibile h 24.
- 7.3.36 Al momento del rifornimento dei mezzi de-icing, verrà compilato un apposito modulo con la quantità di liquido erogato per i fini amministrativi e di controllo. Tale modulo è compilato dal personale SAGAT addetto al rifornimento e controfirmato dall'addetto del Prestatore / Autoprodotto / Vettore che richiede il rifornimento del mezzo interessato.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 90/ 90</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 7.3.37 Per motivi attinenti alla sicurezza, il trattamento de/anti-icing degli aeromobili deve essere svolto esclusivamente da personale abilitato.
- 7.3.38 Le operazioni possono iniziare solo qualora non interferiscano sulla sicurezza di aa/mm uomini e mezzi presenti sulla piazzola di sosta, preferibilmente ad imbarco concluso.
- 7.3.39 La sequenza di effettuazione del servizio deve fare riferimento esclusivamente all'orario schedato di partenza del volo (STD) o ai successivi ETD.
- 7.3.40 Gli handler sono tenuti ad informare il Coordinamento Voli SAGAT per comunicare eventuali ritardi nell'erogazione del servizio che implicino impegni aggiuntivi della piazzola.

### ***Prove motori***

- 7.3.41 Le operazioni per la prova dei motori di velivoli in manutenzione è regolamentata dalla procedura PO21 "Prova Motori" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

### ***Gestione rifiuti di bordo e materiali di risulta delle operazioni di assistenza a terra***

- 7.3.42 I resti di pasti ed i rifiuti di bordo devono essere gestiti e smaltiti secondo quanto previsto dalla relativa Ordinanza emanata dal Ministero della Salute. In particolare, è vietato conferire nei contenitori aeroportuali, destinati ai soli rifiuti solidi urbani, rifiuti che possano contenere residui di pasti provenienti da paesi extra UE.
- 7.3.43 Altri materiali di risulta delle operazioni di assistenza a terra (giornali, cartone, piattelline di legno, etc.) devono essere gestiti in modo da non costituire FOD (Cfr.punto successivo) e devono essere correttamente conferiti negli appositi contenitori posti sul sedime aeroportuale.

### ***FOD***

- 7.3.44 Il FOD può essere costituito da qualunque oggetto (es. sassi, ghiaia, carta, etichette bagaglio, lucchetti, maniglie o altri oggetti in metallo-legno-plastica, etc.) presente in airside che potrebbe provocare, se ingerito dai motori dell'aeromobile o da questi propulso, o se propulso a causa di particolari condizioni meteorologiche (es.raffiche di vento), danni a persone, mezzi e aeromobili.
- 7.3.45 E' obbligatorio per chiunque operi in airside, ed in particolare in piazzola prima del parcheggio dell'aeromobile e prima di effettuare push-back/messa in moto, a cura di chi effettua dette operazioni, raccogliere eventuale FOD e gettarlo negli appositi cestini oppure informare il Coordinamento Voli Sagat.
- 7.3.45 per l'intervento dell'Agibilità Aeroportuale (es. sversamenti di liquidi, ballast, etc.).
- 7.3.46 Ogni oggetto o equipaggiamento abbandonato (es.coni) o non ancorato (es.ULD) o mezzo non correttamente frenato sono costituire FOD, pertanto mezzi e equipaggiamenti devono sempre essere correttamente posizionati e frenati.
- 7.3.47 Il Gestore dedica la massima attenzione verso la problematica del **FOD**; a tal fine sono previsti controlli e pulizie sistematiche con le modalità indicate nella Parte E – Sezione 15 del Manuale di Aeroporto. Si richiamano in proposito le attività e le procedure poste in atto dalla Commissione FOD istituita sull'aeroporto di Torino Caselle in ottemperanza alle disposizioni DGAC n°442281/sv.22 del 21/12/1977 e alle procedure PO01, PO03 e PO20 contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 91/ 91</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 7.4 ASSISTENZA A VOLI DIROTTATI IN ARRIVO SULL'AEROPORTO DI TORINO

**Sono trattate in questo paragrafo le modalità di assistenza ai voli dirottati in arrivo sull'aeroporto di Torino.**

- 7.4.1 Stante la configurazione del piazzale parcheggio aeromobili, i voli dirottati possono essere accettati solo previa verifica di disponibilità di una piazzola di parcheggio, adatta alla categoria dell'aeromobile, per tutto il tempo di sosta previsto ed in modo da non penalizzare i voli programmati.
- 7.4.2 I voli dirottati devono essere assistiti dall'handler con il quale il Vettore ha in essere un contratto di assistenza sullo scalo. La richiesta di dirottamento da parte di Vettori che non hanno un contratto di assistenza a terra presso l'aeroporto di Torino sarà invece inoltrata dall'Ufficio Coordinamento Voli agli handler presenti sullo scalo al fine di individuare il Prestatore che possa fornire assistenza al volo. La procedura che descrive le modalità di gestione delle irregolarità operative è contenuta nell'allegato 7/H Procedura gestione irregolarità operative.
- 7.4.3 La richiesta di dirottamento sull'aeroporto di Torino deve essere avanzata esclusivamente dal Comandante del volo ad ENAV-TWR, e deve specificare l'orario previsto di arrivo a Torino, il numero di volo, il tipo di aeromobile e la presenza di eventuali passeggeri PRM.
- 7.4.4 ENAV-TWR trasferisce le suddette informazioni all'Ufficio Coordinamento Voli del Gestore che valuta la compatibilità della richiesta pervenuta con gli stand disponibili in base anche al traffico schedulato sull'aeroporto.
- 7.4.5 In caso di disponibilità di stand, l'Ufficio Coordinamento Voli informa l'handler di riferimento specificando tutti i dati utili per l'assistenza (es.: numero di volo, piazzola assegnata, informazioni relative alla successiva partenza del volo, assistenze particolari, etc.) e conferma ad ENAV-TWR la disponibilità della piazzola di sosta precisando il livello di servizio che potrà essere fornito dalla società di handling di riferimento in funzione della situazione operativa in atto al momento. L'Ufficio Coordinamento Voli inserisce i dati relativi al volo nel sistema informatico di scalo. ENAV-TWR comunica l'assenso al dirottamento su Torino al Comandante dell'aeromobile che ne ha fatto richiesta.
- 7.4.6 In caso di indisponibilità di stand, l'Ufficio Coordinamento Voli informa ENAV-TWR che comunica tale informazione al Comandante dell'aeromobile, il quale deciderà di conseguenza le azioni più opportune da intraprendere.
- 7.4.7 Per i voli dirottati in arrivo in orario notturno (23.00-06.00) sono garantiti i seguenti servizi minimi di assistenza: sbarco passeggeri, sbarco e riconsegna bagagli, assistenza PRM e UM, informativa al pubblico; la riprotezione via superficie dei passeggeri in arrivo e dell'equipaggio sarà effettuata, su richiesta e a carico del vettore, a mezzo bus o con altri mezzi di trasporto, secondo le indicazioni del vettore.



|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 92/ 92</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 7.5 OGGETTI SMARRITI

La presente procedura si applica per tutti gli oggetti, dimenticati o abbandonati, rinvenuti nel sedime aeroportuale (aeromobili inclusi).

- 7.5.1 In applicazione della legge n. 401 del 18/05/1967, del DM 01/08/1967, dell'art. 705 comma h) del Codice della Navigazione e dell'art. 12 dell'APT 20 del 16/01/2006, il Gestore Aeroportuale è l'Ente preposto alla registrazione, presa in carico, conservazione e alienazione degli oggetti rinvenuti. L'ufficio di riferimento è l'Ufficio Oggetti Smarriti ubicato al livello arrivi dell'Aerostazione Passeggeri.
- 7.5.2 Gli oggetti rinvenuti dal personale aeroportuale o da terzi e consegnati al personale aeroportuale, sia in landside, sia in airside, devono essere consegnati alla postazione di Security SAGAT presso il Varco VIP, entro 8 ore dal ritrovamento per l'espletamento delle pratiche di registrazione e di prima custodia. Tali oggetti devono essere consegnati al personale Security SAGAT corredati dell'apposito modulo di accompagnamento debitamente compilato nelle parti "Dettagli ritrovamento" e "Consegna a GPG SAGAT" (allegato 7/E.1).
- 7.5.3 Gli oggetti devono essere registrati dal personale Security SAGAT in apposito registro informatico condiviso con l'Ufficio Oggetti Smarriti, imbustati (ove possibile) e fatti pervenire all'Ufficio Oggetti Smarriti corredati del modulo di accompagnamento debitamente compilato anche nella parte "Consegna a Ufficio Oggetti Smarriti".
- 7.5.4 All'atto della presa in carico degli oggetti, il personale dell'Ufficio Oggetti Smarriti provvede a completare le informazioni inserite nell'apposito registro informatico dal personale Security SAGAT o a registrare l'oggetto rinvenuto con le informazioni in suo possesso (tipo di oggetto, descrizione, eventuale volo, data e luogo di ritrovamento, elementi per l'identificazione del proprietario ecc.) al fine di rispondere alle prescrizioni di cui al 7.5.1 e per consentire l'identificazione del bene smarrito e del legittimo proprietario.
- 7.5.5 Tutti gli oggetti consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti sono riposti in un locale idoneo e gli oggetti di valore quali contanti, preziosi e titoli di credito (carte di credito, bancomat, assegni e libretti bancari e postali etc.) vengono custoditi sotto chiave.
- 7.5.6 Qualora tra gli oggetti si rinvenivano documenti di identità (carte di identità, patenti, passaporti, ecc.) questi devono essere consegnati dal personale Security SAGAT o, in alternativa, dall'Ufficio Oggetti Smarriti, al locale Ufficio di Polizia, corredati del modulo di accompagnamento debitamente compilato anche nella parte "Consegna in Polizia: Dichiarazione di rinvenimento" (allegato 7/E.1).
- 7.5.7 Il passeggero o utente che richieda informazioni relative ad oggetti smarriti in aeroporto deve essere indirizzato esclusivamente a:  
 Ufficio Oggetti Smarriti – Aeroporto di Torino  
 Strada San Maurizio, 12  
 10072 Caselle T.se (TO)  
 Tel. +39 0115676478  
[oggettismarriti@sagat.trn.it](mailto:oggettismarriti@sagat.trn.it)

Tutte le informazioni relative agli orari di apertura dell'Ufficio e le modalità di richiesta dell'oggetto smarrito sono disponibili sul sito al seguente indirizzo:  
[www.aeroportoditorino.it/it/tofly/servizi/oggetti-smarriti](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/servizi/oggetti-smarriti)

La ricerca e la restituzione al passeggero di un oggetto smarrito in aeroporto è subordinata alla compilazione di una richiesta scritta, su apposito modulo (allegato 7/E.2) presente nel sito aeroportuale. In nessun caso il personale di Security o altro personale SAGAT ad eccezione del personale dell'Ufficio Oggetti Smarriti fornirà al passeggero informazioni relative agli oggetti rinvenuti in aeroporto e consegnati alla postazione di Security SAGAT o all'Ufficio Oggetti Smarriti, per consentire il regolare svolgimento delle attività.



- 7.5.8 In caso di ritrovamento di un oggetto con caratteristiche coincidenti o simili a quelle descritte dal passeggero o di un oggetto che presenti elementi per cui sia possibile risalire al proprietario (ad eccezione degli oggetti elencati al precedente punto 7.5.6.), l'Ufficio Oggetti Smarriti contatta l'interessato, si accerta che l'oggetto sia effettivamente di sua proprietà e prende accordi per la restituzione o spedizione dello stesso.
- 7.5.9 Al momento della restituzione o della spedizione dell'oggetto, l'incaricato dell'Ufficio Oggetti Smarriti provvede ad allegare alla pratica copia dei documenti di identità e la copia del modulo di consegna dell'oggetto (allegato 7/E.3) debitamente controfirmato (dal proprietario, dal delegato o dal corriere). Il passeggero potrà delegare un terzo al ritiro dell'oggetto, nel qual caso il delegato dovrà essere esplicitamente indicato e dovrà esibire all'atto della riconsegna, oltre al proprio documento d'identità, anche copia del documento d'identità del titolare della richiesta.
- 7.5.10 In caso di mancato ritrovamento dell'oggetto reclamato e comunque entro un mese dall'apertura della pratica, l'Ufficio Oggetti Smarriti comunica all'interessato l'esito negativo delle ricerche.
- 7.5.11 Le merci deperibili, le derrate alimentari e gli oggetti fortemente deteriorati, nonché quelli nocivi o pericolosi sono destinati alla distruzione come previsto dall'art. 7.1.22 del presente Regolamento di Scalo. In questo caso l'Ufficio Oggetti Smarriti redige un apposito verbale con gli Enti di Stato preposti.
- 7.5.12 Tutti gli operatori aeroportuali devono rendere edotto il proprio personale circa la presente procedura.
- 7.5.13 Periodicamente, con cadenza almeno quinquennale, SAGAT S.p.A. procede ad organizzare aste pubbliche per la vendita degli oggetti non reclamati e a destinare il ricavato all'Erario, come previsto dalla normativa in vigore richiamata al punto 7.5.1.
- 7.5.14. SAGAT istruirà la pratica di ricerca esclusivamente per gli oggetti che sono stati smarriti entro 12 mesi antecedenti la richiesta di cui al punto 7.5.7.

*Pagina intenzionalmente bianca*

## **8 TRATTAMENTO MERCI E POSTA**

## 8.1 DOTAZIONI INFRASTRUTTURALI

| <b>INFRASTRUTTURA</b>                   | <b>NUMERO</b> |
|---|---------------|
| <b>Magazzino di Temporanea Custodia</b> | <b>1</b>      |
| <b>Centro d'ispezione presso PIF</b>    | <b>1</b>      |
| <b>Piattaforme traslanti</b>            | <b>1</b>      |
| <b>Rulliere per stoccaggio ULD</b>      | <b>12</b>     |
| <b>Pallettizzatori con fossa</b>        | <b>1</b>      |

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 97/ 97</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 8.2 NORME GENERALI

- 8.2.1 Fermo restando quanto stabilito nel presente documento, ciascun Prestatore deve operare nel pieno rispetto di tutte le normative, le disposizioni e i regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti, emanati da qualsiasi soggetto ne abbia titolo, relativamente alle attività qui trattate.
- 8.2.2 Le dotazioni infrastrutturali e gli impianti del Terminal merci devono essere utilizzati dal Prestatore/Autoproduttore in base alla sequenza di arrivo di merce/posta, avendo cura di non ostacolare le operazioni di assistenza da parte di altri Prestatori/Autoproduttori.
- 8.2.3 SAGAT garantirà ai Prestatori/Autoproduttori l'assegnazione degli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza in base a criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori.
- 8.2.4 Ai sensi del Codice Doganale, la gestione del Magazzino di Temporanea Custodia è affidata a SAGAT. Viene garantita ad ogni Prestatore/Autoproduttore l'introduzione ed il deposito di merci in arrivo da paesi extra-UE previa presentazione di manifesto merci autorizzato dalla Guardia di Finanza e relativo rapporto di irregolarità volo/camion. La società SAGAT si riserva ulteriori controlli sulla condizione delle spedizioni prima dell'introduzione nel Magazzino di Temporanea Custodia; in caso di discrepanze tra la merce presentata e la documentazione relativa, SAGAT può rifiutare l'introduzione della merce fino alla regolarizzazione da parte del Prestatore/Autoproduttore delle discrepanze riscontrate.
- 8.2.5 La Company Mail non è assoggettabile alle procedure e alle normative relative al trattamento delle merci e della posta.
- 8.2.6 I carrelli di proprietà del Prestatore, di tipo portabagagli, portapallet e portacontainer, devono essere in numero sufficiente per garantire, anche nei momenti di picco operativo, la regolare effettuazione del servizio di movimentazione merci e posta da e per l'aeromobile; i suddetti carrelli devono essere costantemente tenuti in efficienza e devono avere caratteristiche tali da consentire il trasporto delle varie tipologie di merci e posta in sicurezza, evitando cadute e perdite dei colli.
- 8.2.7 Qualora il numero di carrelli presenti presso il magazzino merci ostacoli le operazioni degli altri Prestatori, SAGAT, per consentire il regolare svolgimento delle attività di smistamento merci e posta di tutti i soggetti, può disporre lo spostamento dei suddetti carrelli in altra area.
- 8.2.8 Nel caso in cui la Guardia di Finanza disponga, presso la propria postazione di controllo in corrispondenza dell'uscita dell'area merci Export, l'effettuazione di verifiche che comportino il disallestimento, anche parziale, e successivo riallestimento del carico, tali operazioni sono effettuate a cura e carico del Prestatore/Autoproduttore..

### ***Merci speciali***

- 8.2.9 Il Magazzino Merci aeroportuale può trattare le tipologie di merce sotto elencate unicamente durante gli orari di apertura dello stesso; pertanto sarà cura del Prestatore darne adeguata informativa ai vettori interessati:
- Salme (unicamente con transito in giornata);
  - Animali Vivi (unicamente con transito in giornata);
  - Sangue Umano/Organi;
  - Merce di Valore e Appetibile;
  - Alimentari (merce Deperibile);
  - Armi

Il trasporto di merci che necessitano di refrigerazione è soggetto alle seguenti limitazioni di quantità:

- Refrigerazione a +4 °C max 24 m<sup>3</sup> - luce porta 100x200 cm;
- Refrigerazione a -20 °C max 24 m<sup>3</sup> - luce porta 100x200 cm.

Per quanto riguarda il trasporto e la custodia di merci speciali (ad esempio sostanze pericolose, radioattivi, animali vivi, generi deperibili, armi, munizioni, valori) il Prestatore si deve attenere a tutte le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti emanati da tutti i soggetti che ne abbiano titolo. SAGAT si riserva la facoltà di richiedere al Prestatore documentazione comprovante la certificazione del personale impiegato.

- 8.2.10 In presenza di armi e valori in posizione doganale è compito del Prestatore / Autoproduttore coordinarsi con la Guardia di Finanza per le scorta dal magazzino all'aeromobile e viceversa. In caso di armi e valori in partenza per destinazioni extra UE, la Guardia di Finanza provvederà a sorvegliare la spedizione fino allo sblocco dell'aeromobile, salvo accordi diversi tra Dogana/Guardia di Finanza e Vettore. Le armi ed i valori destinati a scali nazionali o comunitari sono scortati a cura del Prestatore / Autoproduttore direttamente o tramite il Gestore aeroportuale o impresa di sicurezza, purché in possesso dei requisiti previsti dall'art.3 e dall'art.5 del DM 85/99.

### ***Merci deperibili***

- 8.2.11 Le merci deperibili (ad esempio generi alimentari, animali vivi ecc.) devono essere considerate prioritarie per il trasporto.
- 8.2.12 Il Prestatore deve in particolare, in caso di ritardo del volo e/o delle operazioni di carico sull'aeromobile, porre in atto adeguate azioni per evitare il deterioramento delle merci, non escludendo il temporaneo rientro delle stesse presso i propri magazzini.

### ***Danneggiamento di merce pericolosa (DGR)***

- 8.2.13 Chiunque rilevi il danneggiamento o la fuoriuscita di sostanze da colli contenenti merci pericolose (DGR – Dangerous Goods) deve applicare le procedura PE03 “Norme di sicurezza per danneggiamento di colli contenenti merci pericolose (DGR)” e PO29 “Gestione e stoccaggio delle merci pericolose DGR” contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto. In particolare, deve:
- NON assaggiare o toccare le sostanze fuoriuscite, né respirarne i vapori;
  - allontanarsi immediatamente, portandosi ad una distanza di sicurezza di almeno 30 metri, dal luogo in cui è presente il collo ed impedire a chiunque non autorizzato di avvicinarsi;
  - comunicare immediatamente l'evento all'Ufficio Coordinamento Voli (UCV);
  - le persone venute a contatto (i.e. entrate in un raggio di 30m) con i colli danneggiati devono comunicare il proprio nominativo al Terminal Supervisor e restare a disposizione delle autorità sanitarie;
  - se la sostanza pericolosa entra in contatto con il corpo o con i vestiti :
    - lavare immediatamente il proprio corpo o i vestiti;
    - rimuovere i vestiti contaminati;
    - non mangiare o fumare;
    - tenere le mani lontano da occhi, bocca e naso;
    - rivolgersi a personale medico per un primo esame;
  - compilare il Dangerous Goods Occurrence Report per dare informazione di quanto successo all'Autorità competente.

### ***Gestione anomalie, malfunzionamenti ed emergenze***

- 8.2.14 Qualsiasi anomalia relativa alle infrastrutture aeroportuali (viabilità, segnaletica, ecc.), se rilevata, deve essere immediatamente segnalata dal Prestatore a SAGAT.
- 8.2.15 Qualsiasi comunicazione non specificamente trattata nel presente paragrafo e relativa ad anomalie o a situazioni operative particolari riferite alle attività di handling merci trattate ai punti precedenti, deve essere indirizzata dal Prestatore a SAGAT .

- 8.2.16 Il Prestatore è comunque responsabile, nei confronti di qualsiasi soggetto interessato, e in particolare del Vettore committente, di ogni anomalia relativa alla merce (ad esempio mancato imbarco, perdita, danneggiamento) derivante dalla mancata o non corretta attuazione di quanto stabilito nel presente paragrafo.

*Pagina intenzionalmente bianca*



## **9 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO**

## 9.1 AVIAZIONE GENERALE

- 9.1.1 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati all'esercizio di handling di aviazione generale devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente e specificati nel capitolo 4.
- 9.1.2 I voli di aviazione generale che possono usufruire del Terminal di aviazione generale sono quelli che non superano un numero massimo di posti a sedere per i passeggeri superiore alle 19 persone.
- 9.1.3 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono attenersi alle procedure e le normative di sicurezza nazionali e locali.
- 9.1.4 Le operazioni di aviazione generale e i voli commerciali (aerotaxi) operati con aeromobili aventi capacità inferiore o uguale a 19 posti sono soggette all'obbligo della preventiva richiesta (PPR, Prior Permission Required) ad eccezione degli aeromobili di base sullo scalo di Torino con ricovero in hangar, dei voli di stato, dei voli ambulanza, umanitari e di emergenza. La richiesta PPR deve essere inoltrata al Gestore Aeroportuale entro 2 ore prima dell'orario stimato di arrivo (ETA);
- 9.1.5 La richiesta di PPR può essere effettuata dal Vettore/Esercente del volo direttamente o tramite la società di handling scelta presso l'aeroporto di Torino per l'assistenza a terra. La richiesta di PPR deve essere inoltrata al gestore aeroportuale esclusivamente tramite il portale web dedicato sul sito dell'aeroporto di Torino, previa registrazione e assegnazione delle credenziali di accesso. I campi della richiesta di PPR sono da compilare con i seguenti dati:
- a. Esercente
  - b. Marche aeromobile
  - c. Tipo aeromobile
  - d. N° posti a sedere
  - e. Handler
  - f. Tipo volo
  - g. ETA
  - h. Scalo di provenienza
  - i. Call sign in arrivo
  - j. ETD
  - k. Scalo di destinazione
  - l. Call sign in partenza
  - m. Altre informazioni
- 9.1.6 La descrizione dettagliata delle funzionalità e delle modalità di utilizzo del sistema PPR sul portale web sono riportate nel Manuale Utente pubblicato sul sito internet dell'aeroporto.
- 9.1.7 Eventuali modifiche di PPR da parte del Vettore/Prestatore devono avvenire con le stesse modalità descritte al punto 9.1.5. In caso di cancellazione del volo, anche il PPR deve essere cancellato dal richiedente.
- 9.1.8 Le società di handling che assistono i voli di aviazione generale non soggetti all'obbligo PPR devono notificare il volo al Gestore Aeroportuale mediante l'apposita pagina web del sito internet dell'aeroporto prima della partenza o arrivo del volo stesso.
- 9.1.9 Le richieste di PPR saranno evase dall'Ufficio Coordinamento Voli in ordine di arrivo e la gestione delle stesse avviene in maniera indipendente, imparziale, non discriminatoria e trasparente.
- 9.1.10 La mancata richiesta di PPR, gli abusi e le irregolarità nell'utilizzo degli stessi potranno dare luogo a sanzione amministrativa.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 103/ 103</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

- 9.1.11 SAGAT, in ottemperanza alle disposizioni ENAC diramate con nota 82577/DIREGEN/OVD del 21/12/2006, mantiene in modalità elettronica il “Registro delle Prenotazioni” PPR.
- 9.1.12 Nel piazzale di aviazione generale è obbligatorio il servizio di marshalling nelle fasi di ingresso ed uscita dagli stand.
- 9.1.13 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono essere dotati del tipo di barra adatta al traino per ogni tipo di velivolo assistito.
- 9.1.14 In caso di incertezza sull’incarico di assistenza richiesta, farà fede l’handler designato al paragrafo 18 del FPL dichiarato dal Vettore.
- 9.1.15 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono assicurare che la tipologia e il numero dei mezzi utilizzati per l’assistenza ai velivoli sia commisurata alle caratteristiche degli stessi.
- 9.1.16 Qualora il servizio di assistenza richieda infrastrutture superiori a quelle presenti nel Terminal di aviazione generale, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore deve contattare il Terminal Supervisor con congruo anticipo per l’organizzazione e la verifica della disponibilità delle infrastrutture.
- 9.1.17 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono garantire il trasporto dei passeggeri, dei bagagli e dell’equipaggio dal Terminal di aviazione generale al velivolo e viceversa.
- 9.1.18 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono inserire i dati relativi ai movimenti dei velivoli da loro assistiti, al momento di arrivo del volo e prima della partenza, nell’apposito sistema informatico fornito da SAGAT, allo scopo di consentire la condivisione in tempo reale dei dati per fini statistici, amministrativi e di controllo da parte degli enti di controllo preposti (SAGAT, ENAC, Dogana, GdF, PS, ecc...).
- 9.1.19 Riguardo alla gestione dei voli ambulanza/sanitari operati con aeromobili non di Stato si fa rinvio al Allegato 9/B Voli Ambulanza e Sanitari – Trasporto organi su voli di linea (ex PO22 del Manuale di Aeroporto)..

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 104/ 104</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## **9.2 VOLI DI STATO**

- 9.2.1 Al fine di consentire la regolare prestazione di servizi di assistenza a terra agli aeromobili di Stato nazionali ed assimilabili, militari e civili che transitano presso l'aeroporto di Torino, la SAGAT si avvale di un'unica società di Handling.
- 9.2.2 I servizi di assistenza da garantire da parte della società di handling sono: assistenza al parcheggio (marshalling), trasporti intercampo ordinari di passeggeri e bagagli (dall'aeromobile ai varchi di servizio e viceversa), scale per la discesa/salita dall'aeromobile, assistenza all'avviamento dell'aereo ove necessaria, rimozione dei depositi nevosi, del ghiaccio e sbrinamento. Con riferimento all'allegato A del D.Lgs. 18/99 sono oggetto di accordo i servizi di cui ai punti 5.2, 2, 3, 5.5, seconda parte del 6.2.
- 9.2.3 I servizi di assistenza che garantisce la SAGAT sono: servizio FOLLOW-ME e trasbordo di pazienti tramite il pronto soccorso aeroportuale. Qualora a giudizio del medico in servizio sia richiesto un trasbordo sanitario di livello superiore sono interessati gli Enti sanitari preposti.
- 9.2.4 Vista la caratteristica dei voli di Stato nazionali di essere preannunciati con preavviso molto ridotto, i servizi di assistenza sono prestati su chiamata dell'ufficio Coordinamento Voli SAGAT ai numeri telefonici indicati dall'handler.
- 9.2.5 I servizi sono prestati con ogni consentita sollecitudine evitando comunque penalizzazioni ai servizi di assistenza all'aviazione commerciale già in corso.
- 9.2.6 Per quanto concerne la gestione dei voli militari operati con aeromobili civili si fa riferimento alla procedura esposta nell'allegato 9/A.

## **10 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 106/ 106</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 10.1 DESCRIZIONE

10.1.1 Il Safety Management System (SMS) è un sistema per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti.

L'implementazione del Sistema da parte del Gestore è uno standard ICAO e va a completare il processo di sicurezza che ha avuto inizio con la Certificazione dell'Aeroporto e con la stesura del Manuale di Aeroporto, di cui è parte integrante (Parte B – Sezione 2).

Il Safety Management System si inserisce tra le responsabilità del vertice aziendale ed è basato su un approccio sistematico, esplicito e omnicomprensivo di gestione della sicurezza che coinvolge la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e gli strumenti per l'implementazione della policy aziendale e dei relativi obiettivi di safety.

Il Safety Management System è uno strumento dinamico, che garantisce il monitoraggio delle performance di sicurezza e il loro miglioramento continuo; attraverso il processo di Risk Assessment, la raccolta e l'analisi delle segnalazioni di eventi e situazioni potenzialmente pericolose (Reporting System), di un programma di Audit svolto dalla funzione Compliance Monitoring e di un Piano di formazione, favorisce la partecipazione attiva del singolo al mantenimento e allo sviluppo sistematico e proattivo degli standard di safety dell'Aeroporto di Torino e supporta il Management nella costante verifica della rispondenza di attrezzature, processi e procedure alla normativa applicabile e agli obiettivi di safety aziendali.

SAGAT mette a disposizione le risorse umane e materiali necessarie per il conseguimento della promozione e del miglioramento continuo della Safety delle operazioni presso l'Aeroporto di Torino quale parte integrante ed essenziale del successo del business aziendale.

La promozione della sicurezza è un'attività costante del sistema, con l'intento, da un lato, di sviluppare e quindi mantenere nel tempo una cultura positiva (just culture) della sicurezza fra gli Operatori, d'altro lato di perseguire obiettivi di miglioramento degli standard di sicurezza dell'intero sistema aeroporto.

10.1.2 Ai sensi della Circolare ENAC APT22, tutti i soggetti operanti in aeroporto hanno l'obbligo di collaborare proattivamente con i programmi di sicurezza dell'aeroporto.

Un'efficace gestione della sicurezza richiede la partecipazione, l'impegno, le conoscenze e l'esperienza di tutti i soggetti aeroportuali. Nel quadro delle diverse attività operative rientrano anche i soggetti con specifiche competenze istituzionali (ENAV, Vigili del Fuoco, Polizia di Stato, Dogana, Guardia di Finanza, Sanità Aerea, ecc.) ai quali sono connesse precise responsabilità in materia di ordine e sicurezza pubblica, difesa civile, prevenzione incendi, soccorso e protezione civile, ecc, che restano in ogni caso in capo a tali organizzazioni.

10.1.3 Come previsto dal Reg.(UE) 139/2014, è costituito e si riunisce periodicamente il Local Aerodrome Safety Committee, del quale fanno parte tutti i soggetti aeroportuali, sia pubblici che privati, attraverso referenti formalmente designati, dotati di autonomia decisionale e di capacità di assunzione di responsabilità verso l'esterno, da individuarsi nell'ambito dei vertici delle rispettive organizzazioni. Le riunioni del Safety Committee sono presiedute dal Gestore. Le modalità di partecipazione al Safety Committee da parte degli Enti Pubblici sono condivise con ENAC, che partecipa allo stesso comitato in qualità di osservatore.

10.1.4 E' inoltre istituito il LRST, gruppo di lavoro ristretto che si dedica a specifici aspetti di safety, ai sensi del Reg.(UE) 139/2014 - GM2 ADR.OR.D.027.

Il Safety Management System è trattato nella parte B – Sezione 2 del Manuale di Aeroporto che è disponibile sul portale web dedicato alla consultazione della documentazione operativa di scalo da parte degli utenti registrati:

<http://airportoperations.sagat.trn.it>

## 10.2 REPORTING SYSTEM

- 10.2.1 Uno degli elementi cardine del Safety Management System, cui contribuiscono tutti gli operatori aeroportuali, è il Reporting System, che consiste nell'attività sistematica di raccolta e gestione dei dati relativi ad incidenti, inconvenienti gravi, inconvenienti, eventi e situazioni anomale o di pericolo che avrebbero potuto o hanno messo a rischio la sicurezza.
- 10.2.2 Ogni operatore e ogni utente aeroportuale ha il diritto e il dovere di segnalare al Gestore, anche in forma anonima, ogni evento che possa aver inciso sulla sicurezza delle operazioni aeroportuali, nonché gli eventi oggetto di riporto obbligatorio – MOR, attraverso la compilazione del Ground Safety Report.
- La segnalazione può essere effettuata, anche in forma anonima :
- per tutti gli utenti, anche se non registrati, compilando il modulo GSR sul portale web dedicato al Safety Management System – Digital SMS – accessibile via internet all'indirizzo <http://www.trn.it/safety>;
  - inviando una mail descrittiva all'indirizzo [sms@sagat.trn.it](mailto:sms@sagat.trn.it);
  - telefonando ai numeri 0115676437-470.
- 10.2.3 L'elaborazione e l'analisi dei dati provenienti dal Reporting System consente all'SMS di monitorare gli standard di sicurezza, indicizzare il trend degli eventi in funzione di vari parametri quali la tipologia, la gravità, la frequenza, la periodicità, le criticità delle condizioni operative aeroportuali (congestione del traffico aereo, emergenze in corso, condizioni meteorologiche, ecc.), identificare gli hazard e predisporre sistemi di mitigazione/eliminazione del rischio, individuare i segnali premonitori e introdurre barriere prima che si verifichino eventi negativi. Le statistiche ottenute sono presentate al Safety Board e al Safety Committee per le valutazioni di competenza e sono divulgate al personale durante i periodici incontri di aggiornamento sull' SMS.
- 10.2.4 Le informazioni raccolte sono trattate in modo confidenziale e non avranno come scopo né come effetto indiretto la ricerca di responsabilità personale, ma esclusivamente quello dell'identificazione delle cause (root causes) e della dinamica degli eventi, al fine di un'efficace prevenzione.
- 10.2.5 SAGAT garantisce inoltre che i dati sono trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 108/ 108</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### **10.3 AUDIT**

L'**audit** è una verifica programmata, indipendente e sistematica delle operazioni, composta da interviste agli operatori, esame della documentazione e osservazione diretta dei processi, atta a determinare che tutte le attività che hanno influenza sulla sicurezza siano svolte secondo le procedure in vigore, che tali procedure siano adeguate a raggiungere gli obiettivi di sicurezza prefissati, nonché ad individuare eventuali aree di debolezza, di rischio e di miglioramento.

Il processo di audit adottato da SAGAT comprende la verifica delle procedure del Manuale di Aeroporto e del corretto espletamento delle funzioni connesse con la safety (es. operazioni di assistenza a terra), anche al fine di verificarne la conformità ai requisiti di certificazione.

L'SMS sottopone a verifica anche i processi di tenuta sotto controllo e mitigazione degli hazard identificati, quali ad esempio il Piano per la prevenzione del rischio d'impatto con uccelli e animali selvatici, la manutenzione dei mezzi e delle attrezzature e, in occasione delle relative esercitazioni, i Piani di Emergenza.

Il programma di audit è annuale, viene stabilito dal Compliance Monitoring Manager, approvato dal Safety Board e trasmesso ai Responsabili dei servizi aziendali, alle Società e Enti interessati.

L'audit è condotto da auditor SAGAT e/o personalmente dal Compliance Monitoring Manager .



# **11 GESTIONE EMERGENZE**

## 11.1 PROCEDURE PER LA GESTIONE DEGLI STATI DI PERICOLO E DELLE EMERGENZE

Ogni operatore deve segnalare immediatamente al Coordinamento voli qualsiasi situazione di **pericolo**, anche solo sospettata, per le persone o le cose, con le modalità riportate nelle ordinanze dell'UA e nelle procedure di emergenza contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 111/ 111</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## **11.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO**

- 11.2.1 Ferme restando le prerogative della Direzione dell'Aeroporto in materia di controllo delle attività operative, comprese le penalizzazioni parziali o totali dello scalo, il Gestore può richiedere alla stessa Direzione (sentito ENAV) penalizzazioni di aree interessate da attività di manutenzione o altre necessità.
- 11.2.2 A sua volta, ENAV può chiedere al Gestore l'applicazione di penalizzazioni operative parziali o totali dello scalo a seguito di attività di manutenzione o avarie di impianti e infrastrutture di sua competenza. Tale richiesta è trasmessa dal Gestore alla Direzione dell'Aeroporto nel rispetto del punto precedente. In situazioni di emergenza o impellente necessità tale richiesta viene rivolta direttamente dall'ENAV all'ENAC (con obbligo per l'ENAV di avvisare tempestivamente il Gestore aeroportuale).
- 11.2.3 In caso di chiusura totale o parziale dello scalo, a seguito di disposizioni motivate di ENAC o nei casi previsti dall'art. 705 e ter Cod.Nav., nessun soggetto può avanzare nei confronti del Gestore o di ENAC, pretese di indennizzo o risarcimento alcuno per la mancata messa a disposizione degli impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali.

*Pagina intenzionalmente bianca*

## **12 QUALITA' DEI SERVIZI**

## **12.1 STANDARD DI QUALITA'**

- 12.1.1 SAGAT, in qualità di Gestore dell'aeroporto di Torino, redige la Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dall'ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza, così come previsto dalle vigenti normative. In particolare, predispone l'annuale Carta dei Servizi secondo i principi contenuti nella Circolare ENAC GEN-06 "QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO: LE CARTE DEI SERVIZI STANDARD PER GESTORI AEROPORTUALI E VETTORI AEREI" ed allegati documenti riferiti alle attività in capo al Gestore.
- 12.1.2 SAGAT riporta nella Carta dei Servizi i livelli di qualità che globalmente si propone di assicurare nell'ambito dei servizi offerti direttamente o tramite Operatori terzi. Per assicurare un adeguato livello di informazione ai passeggeri, per ogni servizio viene indicato se la responsabilità sia del Gestore, di altri operatori aeroportuali o condivisa.
- 12.1.3 I livelli di qualità per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi sono definiti in base sia alle reali performance registrate l'anno precedente, che vengono verificate tramite appositi monitoraggi, sia in considerazione delle previsioni di traffico e degli eventi che hanno influenza sull'operatività dello scalo.
- 12.1.4 Gli standard di servizio così definiti costituiscono l'obiettivo di qualità che SAGAT intende garantire ai clienti per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi e deve essere pertanto rispettato da tutti gli Operatori aeroportuali.
- 12.1.5 Gli Operatori aeroportuali devono altresì definire standard di qualità dei servizi riferiti alle proprie attività, in linea con quanto previsto nell'annuale Carta dei Servizi pubblicata dal Gestore.
- 12.1.6 **Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)**  
Al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni per i passeggeri disabili o a ridotta mobilità, l'Unione Europea ha emanato il Regolamento CE 1107/2006. In ossequio a tale normativa, la SAGAT S.p.A. ha assunto la responsabilità dell'assistenza ai PRM, operando secondo gli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo. Tali servizi vengono erogati a titolo gratuito. Il livello di qualità erogata e percepita da questo cluster di clienti è oggetto di monitoraggio continuo ai sensi della Circolare Enac GEN-02A, "Applicazione del Regolamento CE n.° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo", che integra quanto disposto nella Circolare Enac GEN-06 in materia di servizi resi ai PRM. SAGAT è da sempre attenta ad assicurare a tutti i passeggeri la migliore assistenza e il suo personale è adeguatamente preparato e periodicamente aggiornato per seguire al meglio i passeggeri disabili e a ridotta mobilità durante il loro soggiorno in aeroporto.
- 12.1.7 **Contratto di Programma**  
La SAGAT S.p.A. ha siglato con l'ENAC il Contratto di Programma. Uno dei documenti fondanti per la stipula del Contratto di Programma è il Piano della Qualità, che prevede il monitoraggio di un paniere di dieci indicatori, individuati in base alle disposizioni dell'ENAC, a partire dal dato effettivamente rilevato nell'anno base. Alcuni di tali indicatori riguardano aspetti del servizio la cui titolarità è in capo agli Handlers e che tuttavia il Gestore deve impegnarsi a tenere sotto controllo in quanto utili alla definizione delle performance "di scalo".  
Il raggiungimento dei livelli ivi indicati costituisce un preciso obbligo per il Gestore, sanzionato con penalizzazioni sul livello delle tariffe.  
Il principio della performance aeroportuale nella sua accezione più ampia è dunque uno dei cardini su cui si fondano tanto il Contratto di Programma quanto la Carta dei Servizi, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.
- 12.1.8 **Certificazione di Qualità**  
SAGAT S.p.A dispone della Certificazione di Qualità secondo la più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il nuovo standard ISO rappresenta un'evoluzione del concetto di qualità, che evolve dal principio di mera conformità a quello di sostenibilità. Oltre a rispettare le prescrizioni normative, infatti,

l'Azienda deve coniugare il buon esito delle performance con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

SAGAT S.p.A. è uno tra i primi gestori aeroportuali ad aver adeguato tempestivamente il proprio Sistema Qualità alla nuova versione della norma ISO, a conferma dell'impegno del Gestore ad erogare servizi allineati ai più elevati parametri internazionali, ad ulteriore garanzia per i Clienti e, più in generale, per tutti gli stakeholders.

## **12.2 PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

12.2.1 SAGAT è responsabile dell'attività di monitoraggio delle prestazioni erogate ai passeggeri dai diversi soggetti competenti e della successiva divulgazione al pubblico dei risultati emersi da detti monitoraggi. Gli obiettivi di qualità del servizio erogato, concordati e divulgati nella Carta dei Servizi previa approvazione di ENAC, sono il riferimento delle prestazioni per il cui raggiungimento è richiesto l'impegno da parte di tutti i soggetti coinvolti.

Le modalità di gestione previste dalla GEN-06 di ENAC vengono adottate da SAGAT quali modalità di controllo del rispetto degli obiettivi da parte dei soggetti responsabili dei servizi.

12.2.2 Le rilevazioni sui livelli di servizio erogato (monitoraggi) e del livello di soddisfazione dei passeggeri (sondaggi di customer satisfaction) sono svolte da SAGAT in conformità con quanto previsto dalla GEN-06, ed hanno come oggetto attività di responsabilità diretta di SAGAT, di prestatori e autoproduttori, di subconcessionari e di Enti di Stato.

SAGAT determina le soluzioni operative più adeguate per programmare efficacemente le rilevazioni (tempistica, questionari da sottoporre all'utenza, numero di interviste, ecc).

In particolare, le rilevazioni della soddisfazione dei passeggeri vengono effettuate tramite intervista diretta agli utenti in aerostazione con periodicità pressoché quotidiana, al fine di garantire la rappresentazione delle diverse tipologie di utenza (passeggeri business, leisure e traffico etnico).

I questionari sono definiti in conformità a quanto disposto dalla normativa sulla Carta dei Servizi, al fine di soddisfare quanto in essa viene richiesto; il campione viene definito in modo tale da soddisfare l'attendibilità statistica richiesta dalle metodologie ENAC.

I questionari raccolti vengono elaborati e conservati; i report, sia periodici che complessivi, vengono archiviati su supporto informatico e diffusi ai soggetti interessati.

I dati statistici relativi al traffico aeroportuale sono rilevati attraverso il sistema informatico di scalo. Per tramite del Giornale di Scalo informatico è possibile, ad esempio, calcolare la percentuale di ritardi in partenza e le relative causali, il numero delle cancellazioni e la percentuale di ritardi in arrivo (utile a definire la percentuale di recuperi sui tempi di transito).

I dati relativi alle infrastrutture aeroportuali sono raccolti direttamente dal Gestore, ad esempio attraverso l'analisi delle planimetrie che consentono di enumerare apparati quali scale mobili e ascensori, rilevare i metri quadrati a disposizione dei passeggeri, oppure la numerosità delle toilette.

I monitoraggi dei livelli di servizio vengono effettuati mensilmente su vari aspetti operativi quali tempi di riconsegna bagagli, tempi di sbarco, attese in coda ai check in, alle biglietterie e ai controlli dei bagagli a mano.

Queste rilevazioni consentono anche di verificare le performance degli handler, coprono le diverse fasce orarie e forniscono un attendibile quadro di insieme delle prestazioni erogate. Anche in questo caso i dati vengono elaborati, nel rispetto delle metodologie ENAC ed i relativi report vengono diffusi ai soggetti interessati e conservati a cura del Gestore.

12.2.3 A seguito delle rilevazioni della customer satisfaction, SAGAT valuta i risultati e li trasmette tempestivamente a:

- a) Prestatori di servizi di assistenza a terra coinvolti;
- b) Subconcessionari;
- c) Enti di Stato coinvolti;
- d) Direzioni SAGAT di riferimento per le attività aeronautiche e non aeronautiche;
- e) Ufficio Aeroportuale ENAC.

Nei report verranno evidenziati eventuali scostamenti significativi rispetto agli standard prefissati.

A fronte di risultati non soddisfacenti degli indicatori della qualità del servizio, SAGAT si riserva la facoltà di attivare appositi audit al fine di verificare le cause della non conformità. Il soggetto aeroportuale deve comunicare a SAGAT le azioni correttive che intende attivare per la risoluzione delle problematiche evidenziate. Se il soggetto non attiverà le azioni concordate entro un massimo di sei mesi dalla segnalazione, SAGAT ne darà comunicazione ad ENAC che valuterà i provvedimenti opportuni (convocazione Unità di gestione o altro).



## **12.3 PROCEDURE DI COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI**

- 12.3.1 SAGAT invia periodicamente, in base all'incidenza e all'evoluzione che il fenomeno monitorato ha sull'operatività o sulla soddisfazione degli utenti e a seconda della periodicità della rilevazione, i risultati dei monitoraggi agli operatori aeroportuali, per quanto di loro competenza.
- 12.3.2 SAGAT invia altresì un'analisi completa alla Direzione Aeroportuale, con evidenza delle criticità riscontrate per gli indicatori compresi nella Carta dei Servizi e l'indicazione delle attività programmate per il rientro delle predette criticità.
- 12.3.3 Ai sensi della Circolare ENAC GEN-06 è stato istituito il "Comitato per la regolarità e la qualità dei servizi aeroportuali", che si riunisce periodicamente e ha l'obiettivo di analizzare l'andamento dei livelli di servizio erogati, di valutare eventuali criticità e, nel caso, di proporre interventi correttivi. Il Comitato, cui ENAC partecipa in qualità di osservatore, è coordinato dal Responsabile Qualità della società di Gestione e riunisce i rappresentanti della Direzione Aeroportuale, i Post Holder Terminal e Area movimento della società di Gestione, i rappresentanti degli handler e dei vettori presenti sullo scalo. In base alle tematiche affrontate possono essere invitati altri soggetti interessati nel merito. L'obiettivo è quello di analizzare costantemente la regolarità delle operazioni e gli indicatori di qualità dei servizi aeroportuali con l'intento di determinare, ove necessario, tempestive azioni correttive, ad esempio, per il raggiungimento dei livelli di qualità promessi nella Carta dei Servizi.
- 12.3.4 SAGAT gestisce i reclami secondo le seguenti modalità:
- a) I reclami possono essere inviati a SAGAT per posta - utilizzando la scheda reclami allegata all'annuale Carta dei Servizi o con lettera semplice - o via e-mail;
  - b) Nel caso il reclamo sia riferito a competenze dirette del Gestore, SAGAT predispone e trasmette all'utente risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo aziendale in arrivo.
  - c) Nel caso il reclamo riguardi attività di un prestatore, autoproduttore o subconcessionario, SAGAT inoltrerà il reclamo al soggetto competente che deve provvedere alla risposta, entro i 30 giorni dall'arrivo del reclamo, mettendo in copia il Gestore. Qualora questi tempi non siano rispettati, il Gestore risponde all'utente invitandolo a contattare direttamente la società coinvolta.
  - d) SAGAT fornirà un report consuntivo dei reclami alla Direzione Aeroportuale, indicando i tempi di risposta, la motivazione del reclamo ed eventuali soggetti che non abbiano fornito risposta o che non abbiano rispettato i tempi previsti.
- 12.3.5 Per consentire al Gestore di avere un quadro complessivo dei reclami inviati dai passeggeri e dagli utenti dell'aeroporto, gli operatori che ricevessero direttamente al proprio indirizzo i reclami devono fornire al Gestore un report trimestrale contenente i tempi di risposta e la motivazione del reclamo. Tali report verranno inseriti nella documentazione che SAGAT invierà periodicamente alla Direzione Aeroportuale.

## **12.4 STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI**

- 12.4.1 Il presente capitolo fissa gli standard operativi minimi di servizio al fine di garantire il migliore utilizzo degli impianti tecnici e strumentali dello scalo ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza (Allegato 12/A).
- 12.4.2 Gli standard operativi minimi di scalo sono individuati ed aggiornati a cura del Gestore previa consultazione del Comitato Utenti in seduta allargata agli handlers.
- 12.4.3 Gli standard operativi minimi individuati nel presente Regolamento devono essere rispettati dai soggetti che prestano attività riguardanti i servizi essenziali aeroportuali (Gestore / Prestatori / Vettori / Autoproduttori).  
L'operatore aeroportuale è comunque tenuto a rispettare anche tutti gli ulteriori parametri riportati nella Carta dei Servizi che riguardano la propria attività.
- 12.4.4 E' onere del Prestatore / Vettore / Autoproduttore informare il Gestore di ogni disservizio rispetto agli standard fissati nel presente capitolo. Il Gestore informa la UA entro le 24 ore successive in un apposito Report giornaliero.
- 12.4.5 Il mancato rispetto/ripristino degli standard operativi minimi di scalo costituisce infrazione al Regolamento di Scalo e determina valutazioni ed aspetti sanzionatori previsti.
- 12.4.6 SAGAT fornirà alla Direzione Aeroportuale uno specifico report in cui vengono segnalati i principali eventi riguardanti la qualità dei servizi e gli eventuali scostamenti dagli standard minimi di scalo prefissati.

## **13 VERIFICA, PROVVEDIMENTI E SANZIONI**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 120/ 120</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

## 13.1 VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI

- 13.1.1 Il personale della Società di Gestione effettua, nel regolare svolgimento delle proprie funzioni e/o nell'ambito di specifici controlli a campione, verifiche sul rispetto di quanto stabilito dal presente Regolamento e dal Manuale di Aeroporto. Qualora, nell'ambito delle suddette verifiche, vengano rilevati comportamenti inadempienti o violazioni al contenuto del Regolamento o di ogni altro documento collegato o espressamente richiamato, il Gestore interviene nei confronti degli Operatori interessati secondo una o diverse delle seguenti modalità:
- Applicazione di provvedimenti operativi
  - Attuazione di interventi correttivi o di ripristino con addebito dei costi
  - Addebito del risarcimento di eventuali danni
  - Applicazione di penali e/o altri provvedimenti previsti nei rapporti contrattuali in essere
  - Richiesta ad ENAC di applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti
- 13.1.2 In caso di rilievo di comportamenti inadempienti o di violazioni al contenuto del Regolamento da cui derivino situazioni operative critiche, o di possibile compromissione del regolare svolgimento delle attività operative, o pericolo per le persone o per l'integrità delle infrastrutture aeroportuali, o nocimento alla safety ed alla security aeroportuale, il Terminal Supervisor o altro personale dell'Ente responsabile della gestione delle infrastrutture, dell'area o delle attività interessate, pone in essere i provvedimenti operativi descritti nel relativo paragrafo, finalizzati alla continuità e sicurezza dei processi aeroportuali, così come disciplinati nello specifico paragrafo.
- 13.1.3 Al fine di procedere alla contestazione di violazioni di qualsiasi natura rispetto a quanto previsto dal presente Regolamento, il personale del Gestore provvede, ove necessario, a raccogliere i dati e la documentazione disponibile (comprendente, ove possibile, data e ora, nominativi delle persone e Società coinvolte, ambito aeroportuale, descrizione o documentazione fotografica dell'evento) e quindi provvede a relazionare la propria struttura di coordinamento.
- 13.1.4 Il Gestore contesta la violazione in forma scritta all'operatore responsabile delle violazioni. Nella comunicazione di contestazione, il Gestore può anche richiedere quali azioni verranno messe in atto dall'operatore per evitare il ripetersi della inadempienza.
- 13.1.5 L'operatore interessato, entro 15 giorni dalla contestazione, può formulare eventuali osservazioni in merito a quanto rilevato e contestato ed è tenuto, ove richiesto, a comunicare gli interventi correttivi previsti.
- 13.1.6 Il Gestore, trascorsi 15 giorni dalla contestazione, sulla base del contenuto della eventuale risposta e della natura/gravità della violazione, intraprende le opportune azioni.
- 13.1.7 La gravità della violazione è stabilita in relazione alla materia disciplinata dal Regolamento, tuttavia a titolo esemplificativo e non tassativo vengono considerate "gravi" le violazioni relative a:
- Sicurezza e salute delle persone
  - Safety
  - Security
  - Tutela ambiente
  - Regole di accesso e circolazione di persone e mezzi
  - Emergenze
  - Informazioni
  - Normativa nazionale ed Internazionale
  - Modalità di utilizzo delle infrastrutture

Resta comunque stabilito che è sempre ritenuta "grave" qualunque violazione che avvenga nell'ambito aeroportuale airside, indipendentemente dalla tipologia della stessa.

- 13.1.8 In caso di violazioni gravi, il Gestore segnala le violazioni stesse all'ENAC, richiedendo l'applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti nei confronti dell'operatore o del soggetto interessato. ENAC valuterà la richiesta ed informa il Gestore e l'operatore delle proprie determinazioni in merito. Il Gestore valuterà se la violazione/inadempienza determina un rischio per la security e la safety aeroportuale. In tal caso, ai sensi dell'art. 705 e ter Cod.Nav., adotterà le più opportune azioni correttive senza alcun indugio, che verranno in seguito, ove necessario, ratificate dall'ENAC.
- 13.1.9 In caso di violazioni di lieve entità, qualora reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.
- 13.1.10 In tutti i casi di violazione e/o di non ottemperanza ai provvedimenti operativi, il Gestore si riserva inoltre la facoltà, ove possibile e necessario, di porre in atto, con proprie risorse o ditte dallo stesso incaricate, interventi correttivi addebitando agli Operatori responsabili i costi sostenuti maggiorati del 15% e gli eventuali danni subiti.
- 13.1.11 L'addebito dei costi degli interventi di ripristino e di risarcimento degli eventuali danni subiti relativi alle aree ed impianti utilizzati a rotazione da diversi Operatori (quali ad esempio banchi check-in, pontili d'imbarco, sistemi bagagli, gates) viene effettuato nei confronti dell'ultimo operatore che abbia utilizzato l'area o l'impianto prima della segnalazione al Gestore o del riscontro dell'anomalia da parte del Gestore stesso. Detto provvedimento si applica a fronte degli obblighi da parte degli Operatori di utilizzare le infrastrutture in modo corretto, segnalare eventuali danneggiamenti e verificarne la funzionalità prima dell'inizio delle attività.

## **13.2 PROVVEDIMENTI OPERATIVI**

- 13.2.1 I provvedimenti operativi sono interventi disposti dal Gestore con l'obiettivo di incidere direttamente sull'attività dei singoli soggetti che operano in aeroporto al fine di ripristinare il rispetto di quanto previsto dal presente Regolamento.
- 13.2.2 I provvedimenti operativi si applicano sia nei confronti degli Operatori, sia dei loro singoli dipendenti.
- 13.2.3 I provvedimenti operativi sono stabiliti dal personale di coordinamento del Gestore sia in presenza sia in assenza del personale del soggetto inadempiente. In caso di presenza del personale del soggetto inadempiente vi è l'obbligo della reciproca identificazione ai fini delle successive azioni, contestazioni e/o ricorsi all'ENAC. Il rifiuto di identificazione da parte dell'addetto rappresenta una violazione grave al Regolamento della quale viene ritenuto responsabile in solido l'Operatore di appartenenza.
- 13.2.4 I provvedimenti operativi possono essere comunicati anche solo verbalmente in caso di situazioni di imminente pericolo o compromissione dell'operatività aeroportuale o altre situazioni che rivestano carattere di urgenza.
- 13.2.5 I provvedimenti operativi disposti dal Gestore devono essere immediatamente attuati da parte dell'Operatore e/o degli addetti interessati. Il mancato adempimento rappresenta una violazione grave al Regolamento da parte dell'Operatore e, nei casi di urgenza, anche da parte dei suoi singoli dipendenti. In caso di necessità ed urgenza il Gestore, indipendentemente dalla presenza o dalle osservazioni dilatorie dell'operatore e/o degli addetti interessati provvederà direttamente al ripristino delle condizioni di safety e security dovute, addebitandone i costi al soggetto inadempiente.
- 13.2.6 Il Gestore non può in alcun modo essere ritenuto responsabile di qualsivoglia conseguenza derivante nei confronti di qualsiasi soggetto dall'applicazione dei provvedimenti operativi a fronte di violazioni del Regolamento. Eventuali conseguenze di qualsiasi natura derivanti dall'applicazione dei provvedimenti operativi non possono pertanto dar luogo a pretese di indennizzo nei confronti del Gestore o risarcimento per l'interruzione delle attività, per la mancata messa a disposizione di impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali e per le relative conseguenze operative.
- 13.2.7 Avverso i provvedimenti operativi adottati dal Gestore per motivi di urgenza e necessità l'Operatore destinatario può ricorrere all'ENAC-UA presentando le proprie ragioni, informandone contestualmente il Gestore. L'ENAC-UA si pronuncia sulla correttezza o meno dei provvedimenti operativi intrapresi dal Gestore in relazione a quanto prescritto dal Regolamento.
- 13.2.8 I provvedimenti operativi sono adottati dal Gestore in relazione alla specifica situazione in atto e, a titolo esemplificativo e non esaustivo, possono consistere in:
- Interruzione immediata di una specifica attività con eventuale ripresa della stessa solo con modalità corrette;
  - Invito ad ottemperare prontamente al rispetto di specifici aspetti del Regolamento;
  - Sospensione di eventuali abilitazioni all'utilizzo e/o all'accesso concesse dal Gestore agli addetti dell'operatore e mantenimento della stessa fino a sanatoria;
  - Diffida all'utilizzo di attrezzature e mezzi non idonei con eventuale ritiro del lasciapassare;
  - Rimozione di mezzi, attrezzature e/o altri beni o materiali;
  - Segregazione di aree e/o infrastrutture danneggiate o utilizzate in modo improprio;

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 123/ 123</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

13.2.9 Nei seguenti casi, il Gestore può applicare, tra l'altro, i provvedimenti specifici indicati:

**Violazioni alle disposizioni sulla circolazione in area airside da parte del singolo dipendente dell'Operatore secondo quanto previsto dal Regolamento**

- Ritiro del permesso di guida airside (ADP) nei casi previsti dal paragrafo 10 dell'Allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP – Aerodrome Driving Permit)" contenuto nella procedura PO06 della Parte E del Manuale di Aeroporto.

**Rilievo di mezzi/attrezzature in sosta pericolosa**

- Richiesta all'Operatore di rimozione immediata
- In caso di mancata ottemperanza rimozione forzata del mezzo/attrezzatura secondo le previste procedure

**Rilievo di mezzi/attrezzature con difformità gravi ed evidenti**

- Diffida all'Operatore di utilizzo del mezzo fino all'avvenuto ripristino
- Ritiro immediato del lasciapassare del mezzo

**Inadeguato o negligente utilizzo delle infrastrutture da parte di singoli addetti**

- Sospensione dell'attività in corso ed eventuale ripresa con modalità corrette
- In casi gravi, limitazione o sospensione immediata delle abilitazioni all'utilizzo delle infrastrutture (es. sospensione delle abilitazioni alla manovra dei pontili, all'apertura dei gate e/o all'accesso ad aree regolamentate)
- Richiesta all'Operatore della documentazione comprovante l'avvenuto addestramento all'utilizzo degli impianti o infrastrutture della/e persona/e responsabili delle violazioni e degli interventi correttivi previsti
- Mantenimento della sospensione fino a sanatoria da parte di un Operatore
- Secondo le circostanze: sospensione delle operazioni in atto (es. fermo accettazione passeggeri) o invito ad ottemperare (es. scarico baie BHS o nastri riconsegna bagagli)
- La circostanza può essere oggetto di specifica informativa al/ai Vettore/i interessati
- Nel caso il Prestatore / Vettore / Autoprodotto agisca in termini inadeguati nell'ambito dell'utilizzo dell'infrastruttura del BHS e determini situazioni di intralcio con ricadute negative sull'efficienza del settore, il Gestore intimerà ai responsabili l'immediato ripristino della situazione regolare. In caso d'inadempimento, il Gestore disporrà la rimozione dei bagagli e quant'altro dall'area interessata, riposizionandoli in area idonea presso la quale devono essere prelevati dagli Operatori a propria cura e onere.

**Mancato invio di informazioni**

- Richiesta di correzione e/o invio immediato delle informazioni
- In caso di mancata ottemperanza, integrazione e/o correzione da parte del Gestore dei dati informativi operativi eventualmente disponibili per la corretta informativa ai passeggeri
- La circostanza può essere oggetto di specifica informativa al/ai Vettore/i eventualmente interessati

**Danneggiamenti delle infrastrutture**

- Segregazione e interdizione delle aree e/o infrastrutture fino al ripristino

**Abbandono rifiuti e FOD**

- Richiesta di rimozione immediata dei rifiuti e pulizia dell'area interessata
- In mancanza, rimozione da parte di SAGAT previa identificazione, ove possibile, del Vettore interessato o, in subordine, del Prestatore per il successivo addebito

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b> | <b>Pagina 124/ 124</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|-----------------------------|--|

### 13.3 SANZIONI

- 13.3.1 Ai sensi dell'art. 705 comma 2 lett.e), e-bis) ed e-ter) del Cod.Nav., il Gestore ha il compito di verificare "il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli operatori privati fornitori di servizi aeroportuali"; "propone all'ENAC l'applicazione delle misure sanzionatorie previste in materia"; "applica, in casi di necessità ed urgenza e salva ratifica dell'ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal Regolamento di Scalo e dal Manuale di Aeroporto".
- 13.3.2 L'obbligo di rispettare le prescrizioni del Regolamento deve essere inteso come riferito non solo alle procedure ivi contenute ma anche a quelle in esso richiamate.
- 13.3.3 In caso di violazioni del presente Regolamento troveranno applicazione le procedure previste nel Regolamento stesso, le direttive espresse nella circolare ENAC APT 19 del 26/10/2005 e quanto indicato agli articoli del Cod. Nav. In particolare gli artt. 705, 718 e 1174.
- 13.3.4 In caso di inosservanza alle disposizioni contenute nel Regolamento, o dallo stesso richiamate, troverà applicazione la disciplina dell'art. 1174 del Cod.Nav. ("inosservanza di norme di polizia"), ai sensi del quale "Chiunque non osserva una disposizione di legge o di regolamento, ovvero un provvedimento legalmente dato dall'autorità competente in materia di polizia dei porti o degli aerodromi, è punito, se il fatto non costituisce reato, con la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da €1.032 a €6.197. Se l'inosservanza riguarda un provvedimento dell'autorità in materia di circolazione nell'ambito del demanio marittimo o aeronautico, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da €51 a €109.
- 13.3.5 Ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, dopo aver ricevuto copia dell'accertamento, il Direttore Aeroportuale applica la relativa procedura e, ove ne ravvisi gli estremi, con apposita ordinanza-ingiunzione, commina la sanzione, avverso la quale è ammesso il ricorso al giudice di pace. In caso contrario emetterà ordinanza di archiviazione.



## **Modifiche al Regolamento di Scalo Minori e Transitorie**



## **Informativa sulla regolarità e qualità dei servizi**

**INFORMATIVA SULLA REGOLARITA' E QUALITA' DEI SERVIZI**

|  | DL     | CNL    | OVER      | DIROTT. |                  | Reg.              |        |          |       |     |         |     |
|--|--------|--------|-----------|---------|------------------|-------------------|--------|----------|-------|-----|---------|-----|
|  | minuti | motivo | nr<br>pax | dove    | REPRO            | CE261/2004        | D.B.C. | SNACK    | PASTO | HTL | DEP BUS | TEL |
|  |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
|  |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
|  |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
| VOLO XX XXXX                           |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
| VOLO XX XXXX                           |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
| VOLO XX XXXX                           |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
| <b>irregolarità assistenza a terra</b> |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
|  |        |        |           | FILTRI  | strutture<br>apt | panne informatica | BHS    | scioperi | VARIE |     |         |     |
| descrizione in testo libero            |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
|  |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |
|  |        |        |           |         |                  |                   |        |          |       |     |         |     |

**Vademecum per lo svolgimento  
delle attività in airside**

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 1 di 7 |

|                            |                               |                              |
|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Redatta da: nome & cognome | Verificata da: nome & cognome | Approvata da: nome & cognome |
|                            |                               |                              |

### TABELLA REVISIONI

| Rev. | Data       | Descrizione modifiche |
|------|------------|-----------------------|
| 0    | gg.mm.aaaa | Nuova emissione       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |
|      |            |                       |

### INDICE

|   |   |
|---|---|
| 1. PREMESSA.....  | 2 |
| 2. DESCRIZIONE DELLE INFRASTRUTTURE IN USO ESCLUSIVO ALLA SOCIETA' .....              | 2 |
| 3. DESCRIZIONE DEI MEZZI .....  | 2 |
| 4. ACCESSO IN AREA STERILE.....   | 2 |
| 5. NORME E REGOLE COMPORTAMENTALI IN AMBITO AEROPORTUALE .....                        | 3 |
| 6. PROCEDURE DI EMERGENZA E DI SEGNALAZIONE DI DANNEGGIAMENTI ED ALTRE ANOMALIE ..... | 4 |
| 7. PROCEDURE DI TUTELA AMBIENTALE .....   | 5 |
| 8. SICUREZZA/SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO.....  | 6 |
| 9. RIFERIMENTI.....   | 7 |

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 2 di 7 |

## 1. PREMESSA

Considerato che la circolare APT02B prevede che il prestatore di servizi a terra elabori le proprie procedure operative in accordo ai contenuti del Regolamento di Scalo e del Manuale di Aeroporto, la presente procedura descrive i requisiti minimi necessari per lo svolgimento delle attività operative ordinarie e di emergenza cui la società XXXXX deve attenersi sullo scalo di Torino.

## 2. DESCRIZIONE DELLE INFRASTRUTTURE IN USO ESCLUSIVO ALLA SOCIETA'

Riportare una descrizione delle aree/locali all'interno dell'aeroporto di Torino assegnati alla società XXX per lo svolgimento delle proprie attività operative.

## 3. DESCRIZIONE DEI MEZZI

Riportare una descrizione dei mezzi di proprietà della società XXX che opereranno all'interno dell'area airside dell'aeroporto di Torino per lo svolgimento delle proprie attività operative.

Nel caso in cui i mezzi debbano sostare regolarmente in airside sarà necessario richiedere a SAGAT l'assegnazione di un'area di parcheggio in sub concessione EPA (Equipment Parking Area - delimitata a terra con segnaletica orizzontale bianca continua).

Durante le attività sottobordo i mezzi potranno attendere invece nelle apposite ESA (Equipment Service Area, indicate a terra da segnaletica orizzontale bianca tratteggiata bianca).

## 4. ACCESSO IN AREA STERILE

I varchi di accesso al sedime aeroportuale per poter effettuare le attività sono:

- varco VIP presente nell'aerostazione per l'accesso pedonale;
- varco carraio numero 3 per l'ingresso di uomini, mezzi e materiali.

E' cura della società garantire la costante idoneità dei pass di autorizzazione all'ingresso sia del personale che degli automezzi, in conformità alla procedura PPSA01 "Procedura permessi: norme per l'accesso di persone e automezzi nell'area interna" del Programma per la sicurezza dell'aeroporto. In particolare, per permettere un più agevole ingresso al sedime aeroportuale degli automezzi trasportanti materiali e/o attrezzature (accesso forniture) ciascuno di essi dovrà essere dotato di apposite liste aggiornate riportanti il contenuto in termini di materiali e/o attrezzature.

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 3 di 7 |

In particolare per l'introduzione in area sterile di articoli proibiti a norma del Regolamento UE 1998/2015 – Appendice 1A si applica quanto previsto all'allegato 5 della procedura PPSA01.

La società XXXX dovrà garantire il perfetto stato di manutenzione degli automezzi, i quali saranno equipaggiati con le dotazioni previste dall'Ordinanza ENAC in vigore in materia di "Norme per la disciplina della circolazione delle persone e degli automezzi nell'area interna dell'Aeroporto Internazionale di Torino - Caselle". Sugli automezzi deve essere sempre disponibile per il conducente la seguente cartografia:

- Allegato PO26B

- PO04, tavole 1 e 2.

I conducenti di automezzi dovranno essere in possesso di abilitazione alla guida in airside, come previsto dal "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP- Aerodrome Driving Permit)" contenuto nella procedura PO06 della Parte E del Manuale di Aeroporto (All. PO06B) oppure essere scortati da personale in possesso di tali requisiti.

## 5. NORME E REGOLE COMPORTAMENTALI IN AMBITO AEROPORTUALE

Il presente paragrafo viene emesso allo scopo di illustrare le norme base di comportamento da tenere in ambito aeroportuale e ha come presupposto fondamentale che ciascuna persona che svolga mansioni di lavoro in aeroporto deve prestare costantemente massima attenzione non solo ai potenziali pericoli a cui può essere sottoposta ma anche alle attività, alle movimentazione e processi in atto in aeroporto con piglio proattivo e collaborativo, verificando e segnalando:

- Eventuali situazioni di non rispetto delle regole di security e/o safety;
- Che nelle aree di lavoro non vi siano F.O.D. o rischi potenziali di F.O.D. In particolare, ogni operatore della società XXXX ha il dovere di rimuovere direttamente o segnalare a SAGAT UCV (Ufficio Coordinamento Voli, tel. 0115676 213/217) la presenza di (rischio potenziale di) F.O.D. e, alla fine di ciascun turno di lavoro, effettuare un sopralluogo delle aree di attività per essere certi di non aver lasciato F.O.D. (riferimento ai paragrafi 4.2.5 e 5.5.34 del Regolamento di Scalo).

Inoltre, si fa presente che è assolutamente:

- Vietato fumare in tutta l'area di movimento. In airside sono presenti alcune aree fumatori, appositamente segnalate.;
- Obbligatorio tenere in vista il proprio pass di accesso e quello dei mezzi in uso (par. 4.1.1 del Regolamento di Scalo);
- Rispettare, come previsto dagli art 4.2.1 e 4.2.28 del Regolamento di Scalo, tutta la normativa in vigore comprese le ordinanze ENAC, le circolari ENAC e il



|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 4 di 7 |

Manuale di Aeroporto ai fini del mantenimento della safety delle operazioni aeroportuali;

- Rispettare quanto previsto dalla Regolamento di Scalo ai paragrafi 5.4 e 5.5 in materia di accesso e movimentazione in area di manovra e sui piazzali di sosta aeromobili; In particolare per l'accesso in area di manovra la procedura operativa PO26 "Sistema di Guida e Controllo dei Movimenti al suolo" del Manuale di Aeroporto;
- Obbligatorio indossare i DPI previsti per norma di legge, ovvero cuffie antirumore e vestiario ad alta visibilità come previsto dall'art. 4.2.21 del Regolamento di Scalo;
- Vietato lasciare i mezzi aziendali in sosta in aree non specificamente adibite secondo quanto previsto dagli art. 4.5.16 e 5.5.31 del Regolamento di Scalo.

## **6. PROCEDURE DI EMERGENZA E DI SEGNALAZIONE DI DANNEGGIAMENTI ED ALTRE ANOMALIE**

Il personale della società deve informare immediatamente l'Ufficio Coordinamento Voli SAGAT, tel. 0115676 219, in caso di:

- Danneggiamento ad aeromobili/infrastrutture/mezzi provocato o rilevato;
- Infortunio a persone;
- Incidente/inconveniente/evento aeronautico, anche se avvenuto nelle tratte precedenti ma rilevato a Torino.

Il presente paragrafo viene emesso allo scopo di ottemperare alle richieste indicate nella Parte E - Sezione 19 del Manuale di Aeroporto inerente le emergenze aeroportuali.

Per quanto riguarda emergenze ed incidenti di tipo aeronautico, si evidenzia in particolare che :

- in caso di Incidente Aereo, segnalato da tre impulsi di sirena, dovranno essere interrotte in sicurezza tutte le attività di assistenza e dovranno essere liberate le aree in modo da non interferire con le operazioni di soccorso;
- in caso di Emergenza, segnalato da due impulsi di sirena, si potranno continuare le operazioni di handling, a meno di indicazioni contrarie da parte della squadra di emergenza SAGAT, purché mezzi e personale non interferiscano con le operazioni di soccorso.

E' fatto espresso divieto a tutti gli Operatori Aeroportuali di fornire qualsivoglia informazione sulla situazione di crisi in atto.

Per quanto riguarda le emergenze sanitarie, si evidenzia in particolare che esse devono essere immediatamente segnalate al Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale al numero 0115676 201.

Per quanto riguarda le emergenze infrastrutturali (es. incendio), si evidenzia in particolare che esse devono essere immediatamente segnalate alla Sala Controllo SAGAT al numero 0115676 260.

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 5 di 7 |

Ogni altra anomalia relativa alle infrastrutture deve essere segnalata al numero 0115676 777.

Per quanto riguarda le emergenze di security (es.telefonata minaccia bomba), si evidenzia in particolare che esse devono essere immediatamente segnalate alla Polizia di Stato al numero 0115676 821.

Il responsabile dell'emergenza per la Società è il XXXXXXXXXX che supervisiona le operazioni durante il loro svolgimento. Tra i suoi compiti rientrano:

- Garantire che tutto il personale dedicato alle attività sia a conoscenza del "PEA - Piano di emergenza aeroportuale incidente aereo" e del "PEI - Piano di emergenza infrastrutturale";
- Garantire la sua presenza e collaborazione nel caso di attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale e in tutte le emergenza aeroportuali nei casi previsti;
- Raccogliere dal proprio personale tutte le indicazioni circa eventuali anomalie o eventi incidentali e aver cura di trasmetterle tempestivamente e dettagliatamente all'Ufficio Coordinamento Voli (UCV -tel. 0115676 213/217) del gestore aeroportuale.

E' preciso dovere di ciascun dipendente della Società collaborare in maniera attiva con il responsabile dell'emergenza e con gli enti aeroportuali al fine di garantire la massima efficacia dei protocolli di emergenza messi in atto dall'unità di crisi dell'aeroporto.

In caso di incidenti, inconvenienti gravi, inconvenienti, eventi, danneggiamenti e situazioni anomale o di pericolo, ogni operatore della Società ha il diritto e il dovere di segnalare al Gestore, anche in forma anonima, ogni situazione che possa incidere sulla Sicurezza Aeroportuale attraverso il Safety Management System (art. 10.1 del Regolamento di Scalo) nonché gli eventi oggetto di riporto obbligatorio - MOR (art. 4.3 del Regolamento di Scalo). A titolo esemplificativo ma non esaustivo vanno riportati i seguenti eventi:

- Presenza di F.O.D;
- Situazioni di mancato rispetto delle norme di sicurezza;
- Incidenti a persone, mezzi e aeromobili o qualsiasi altra struttura aeroportuale;
- Sversamento di liquidi di qualsiasi natura.

Le segnalazioni possono essere effettuare compilando l'apposito form, senza credenziali di accesso, sul sito <http://airportoperations.sagat.trn.it/docs/> o inviando una mail all'indirizzo [sms@sagat.trn.it](mailto:sms@sagat.trn.it)

## **7. PROCEDURE DI TUTELA AMBIENTALE**

Fa parte della politica aziendale l'intendimento di ridurre al minimo possibile l'impatto ambientale delle proprie attività, in termini di inquinamento e uso razionale delle risorse naturali.

Il presente paragrafo illustra le azioni messe in atto per conseguire tale obiettivo e per rispettare il paragrafo "Tutela ambientale" del Regolamento di Scalo che si richiama per le parti non citate.

Si individuano quali cause potenziali di impatto ambientale durante le attività di manutenzione di linea le seguenti circostanze:

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 6 di 7 |

#### A. Perdite e Spandimenti

In caso di eventi potenzialmente inquinanti per il suolo, il sottosuolo o le acque, quali perdite e/o versamenti accidentali di sostanze chimiche, liquami, detergenti, ecc, gli operatori della Società devono attivarsi tempestivamente per contenere lo sversamento, aspirare i liquidi ed impedire il deflusso negli scarichi o nel terreno. Inoltre, gli operatori devono prontamente effettuare la segnalazione al Coordinamento Voli Sagat (tel. 011/5676213 o 011/5676217) per l'intervento dell'Agibilità Aeroportuale e all'ufficio Ambiente (email: ambiente@sagat.trn.it).

#### B. Uso Acqua Potabile

Tutto il personale è richiamato ad un uso razionale e parsimonioso dell'acqua potabile erogata in aeroporto. L'acqua potabile può essere approvvigionata presso gli appositi punti di erogazione disponibili presso l'ufficio agibilità aeroportuale in base al contratto in essere con SAGAT. Si precisa che è vietato lavare mezzi e attrezzature.

Al termine delle lavorazioni, la cisterna con l'acqua potabile non utilizzata dovrà essere svuotata presso il punto "scarico bettoline" presente nella zona sud dell'area air side.

#### C. Smaltimento Rifiuti

Al fine di evitare in qualsiasi modo possibile la generazione di F.O.D. e di inquinamento ambientale, tutto il personale della Società è tenuto a fine lavoro ad ispezionare le aree di lavoro e quelle nelle immediate vicinanze ad esse al fine di raccogliere tutti i rifiuti e/o scarti di lavoro presenti e di trasportarli in maniera idonea all'interno delle proprie strutture per un idoneo smaltimento secondo le procedure in vigore.

Il personale della Società deve conferire i rifiuti urbani (o assimilabili ai sensi del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.) negli appositi contenitori destinati alla raccolta differenziata o nelle aree di conferimento predisposte dal Gestore Aeroportuale. I rifiuti speciali e i rifiuti pericolosi, ai sensi del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., sono viceversa smaltiti direttamente dalla Società. I rifiuti liquidi non devono essere versati né in fognatura (bianca o nera) né nelle caditoie.

#### D. Emissioni in atmosfera

Gli automezzi in uso agli operatori devono essere regolarmente omologati per la circolazione stradale e quindi rispondenti alle vigenti normative riguardo l'inquinamento dell'aria da motore a scoppio.

### **8. SICUREZZA/SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO**

Si richiama integralmente quanto riportato nel paragrafo "Sicurezza / salute nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze" del Regolamento di Scalo.

In particolare, la Società prende atto dei fattori di rischio presenti nelle attività aeroportuali di piazzale e si impegna a rispettare tutte le misure di prevenzione e

|                                |   |                  |        |
|--------------------------------|---|------------------|--------|
| <b>AEROPORTO<br/>DI TORINO</b> | <b>PROCEDURA GENERALE</b>   | <b>PS-XX TRN</b> |        |
|                                | <i>VADEMECUM PER LO SVOLGIMENTO DELLE<br/>ATTIVITÀ IN AIRSIDE</i> | Rev.             | 0      |
|                                |   | Pagina:          | 7 di 7 |

prescrittive di sicurezza riportate sul “*documento informazioni sui rischi specifici esistenti nell’ambiente in cui si svolgeranno le attività di contratto e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in ambito aeroportuale* (art. 26 comma 1 lettera b) D.lgs. 81/2008)” e le misure di coordinamento impartite dalla SAGAT nel corso delle riunioni dedicate sul tema.

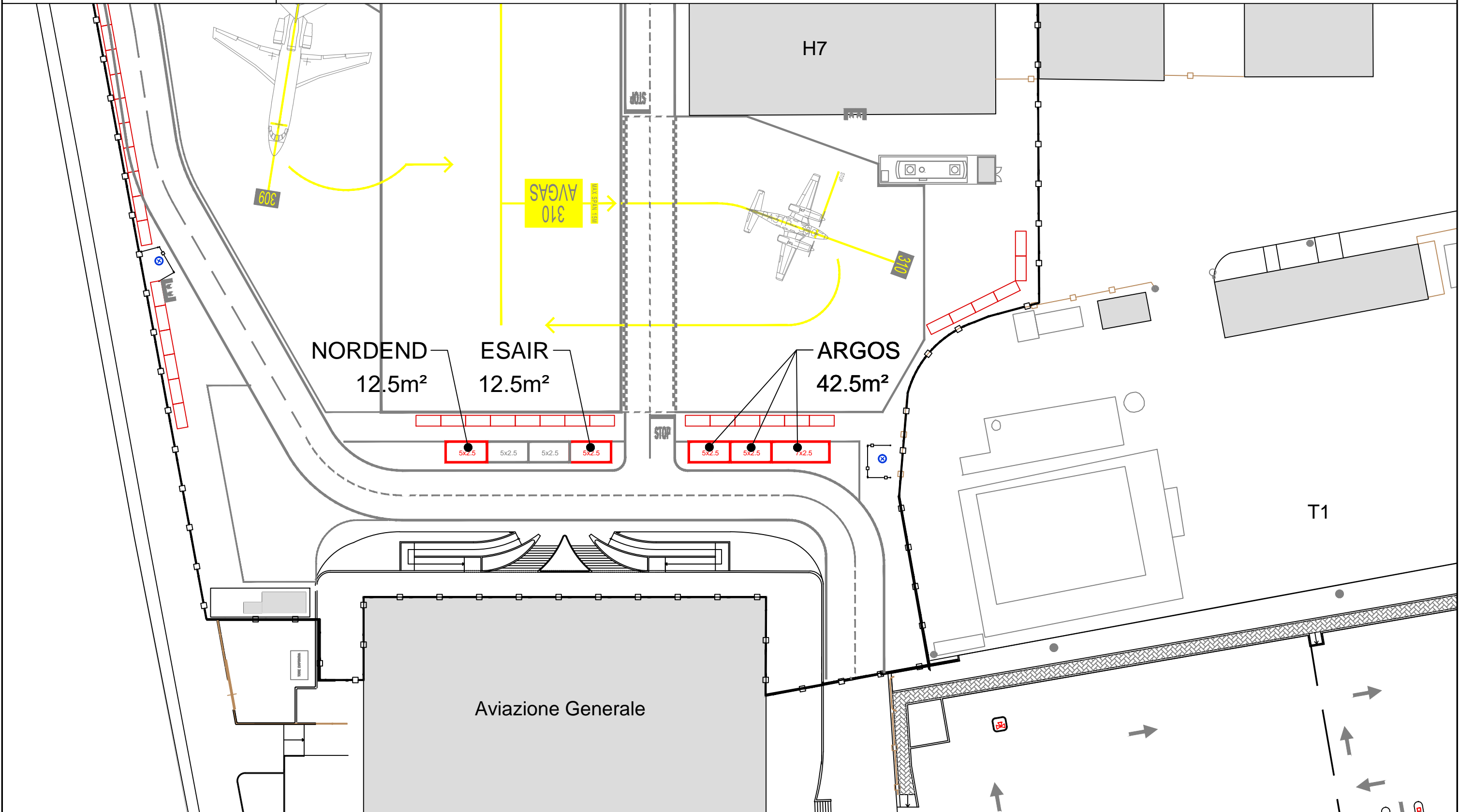
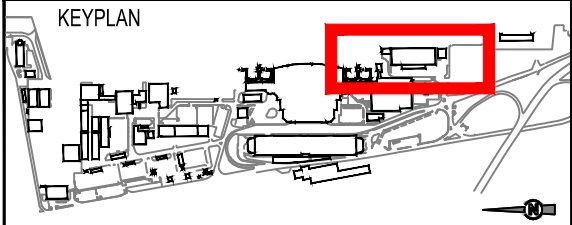
## 9. RIFERIMENTI

La normativa e la documentazione operativa per l’aeroporto di Torino (Manuale di Aeroporto, Regolamento di Scalo, moduli per segnalazione GSR o altri moduli per segnalazioni obbligatorie, Ordinanze ENAC, Valutazione Rischi interferenziali, etc.) sono disponibili sul sito:

<http://airportoperations.sagat.trn.it/docs/>

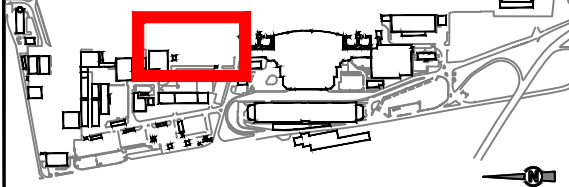
FAC-SIMILE

S.A.G.A.T. S.p.A. Aeroporto "Citta' di Torino" Str. S.Maurizio, 12 10072 CASELLE T.se (TO) ITALIA Tel. 39+(0)11/5676325 Fax 39+(0)11/5676430  
E' VIETATA LA COPIA ANCHE PARZIALE, LA TRASMISSIONE A TERZI E L'USO A QUALSIASI FINE DEL PRESENTE GRAFICO SENZA LA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DELLA SAGAT S.p.A.

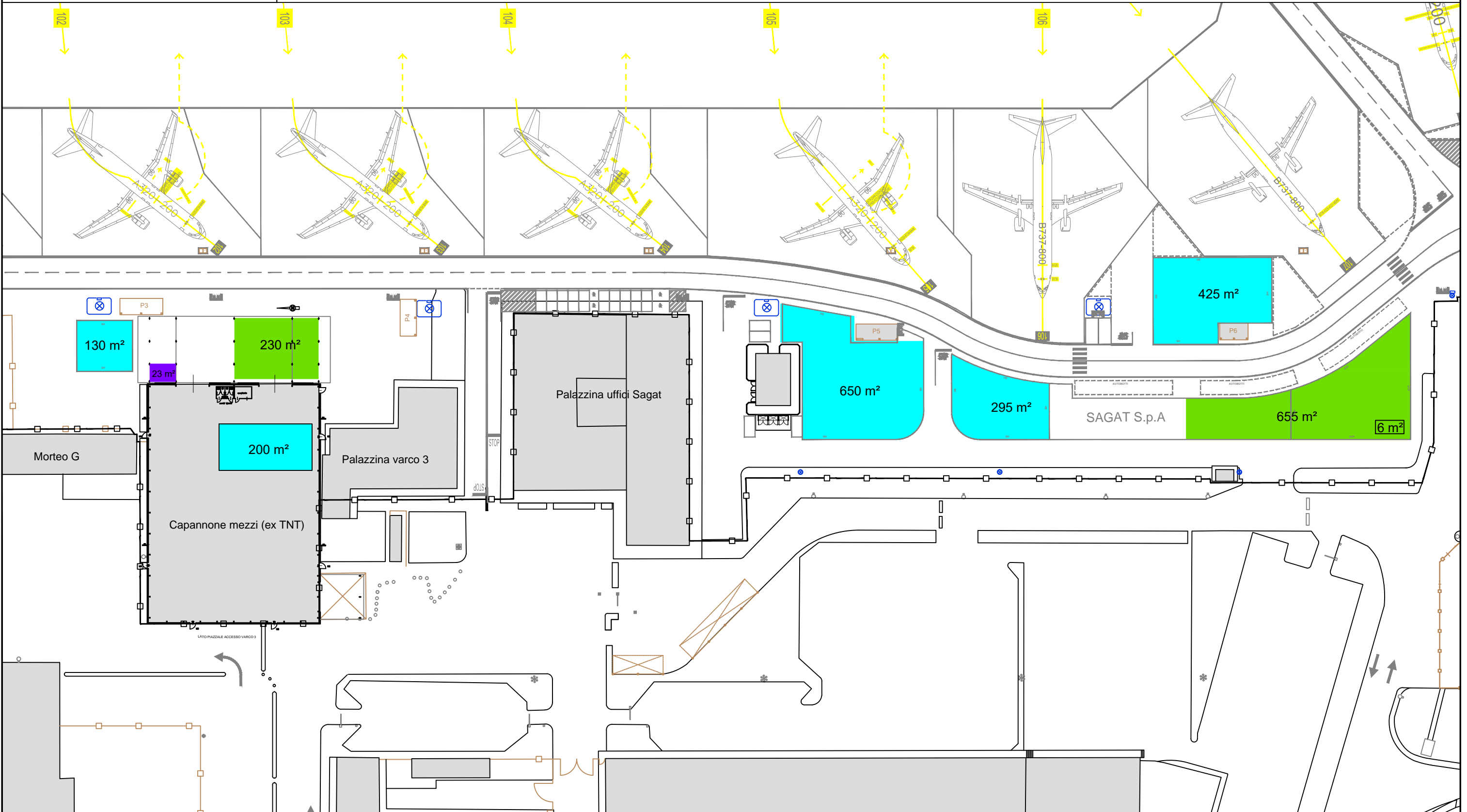


S.A.G.A.T. S.p.A. Aeroporto "Citta' di Torino" Str. S. Maurizio, 12 10072 CASELLE T.se (TO) ITALIA Tel. 39+(0)11/5676325 Fax 39+(0)11/5676430  
E' VIETATA LA COPIA ANCHE PARZIALE, LA TRASMISSIONE A TERZI E L'USO A QUALSIASI FINE DEL PRESENTE GRAFICO SENZA LA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DELLA SAGAT S.p.A.

KEYPLAN

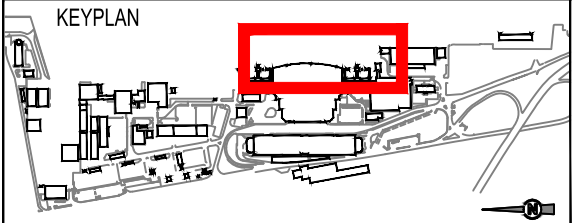


- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo SAGAT HANDLING
- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo AVIAPARTNER
- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo ARGOS

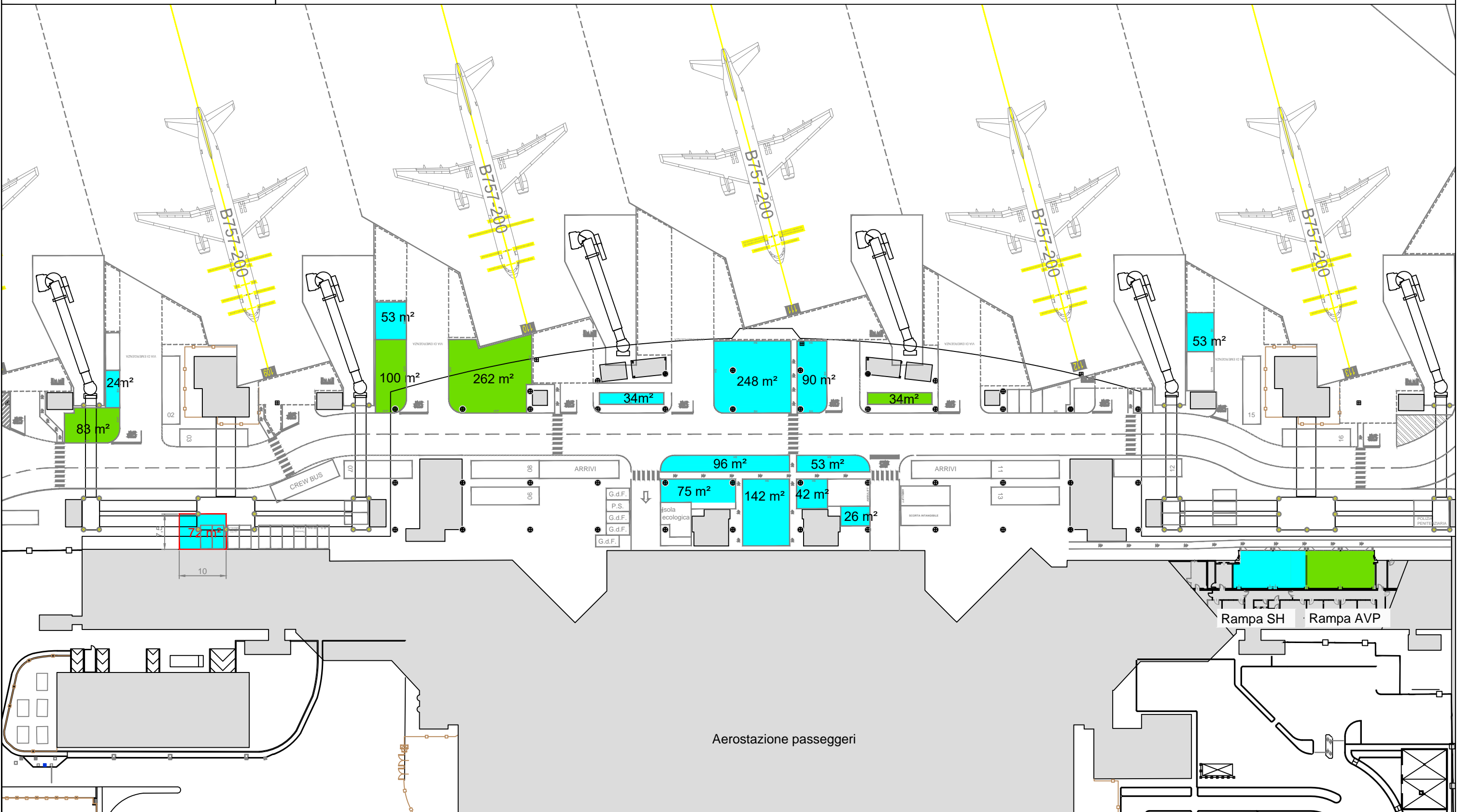




S.A.G.A.T. S.p.A. Aeroporto "Citta' di Torino" Str. S. Maurizio, 12 10072 CASELLE T.se (TO) ITALIA Tel. 39+(0)11/5676325 Fax 39+(0)11/5676430  
E' VIETATA LA COPIA ANCHE PARZIALE, LA TRASMISSIONE A TERZO E L'USO A QUALSIASI FINE DEL PRESENTE GRAFICO SENZA LA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DELLA SAGAT S.p.A.



- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo SAGAT HANDLING
- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo AVIAPARTNER
- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo NATIONAL CLEANNESS



AREE DI PARCHEGGIO MEZZI HANDLERS  
zona aerostazione merci (201-204)

DISEGNO N.

4

PROGETTO

SCALA

--

ELABORAZIONE

DATA

10/01/2020

VISTO

AGGIORNAMENTI

OGGETTO

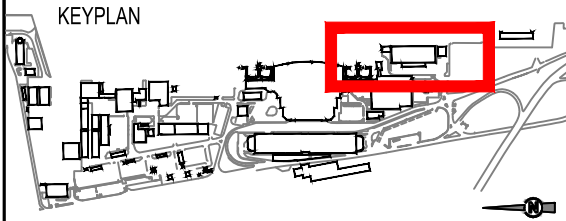
DATA

1

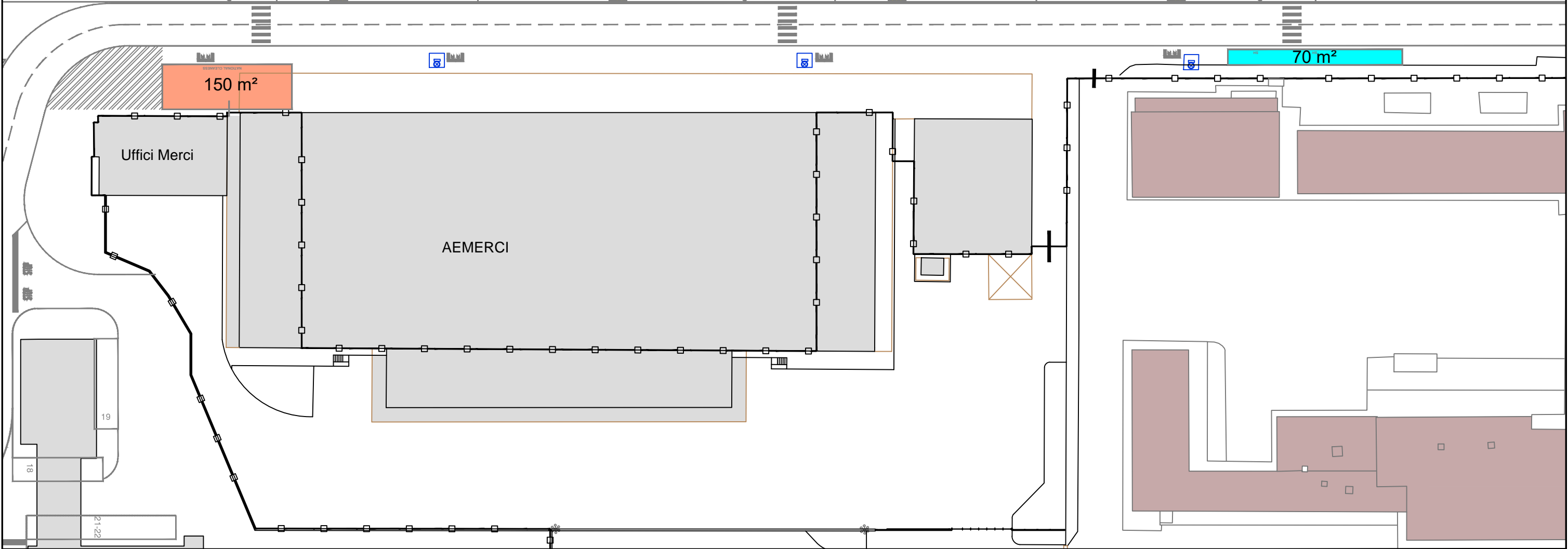
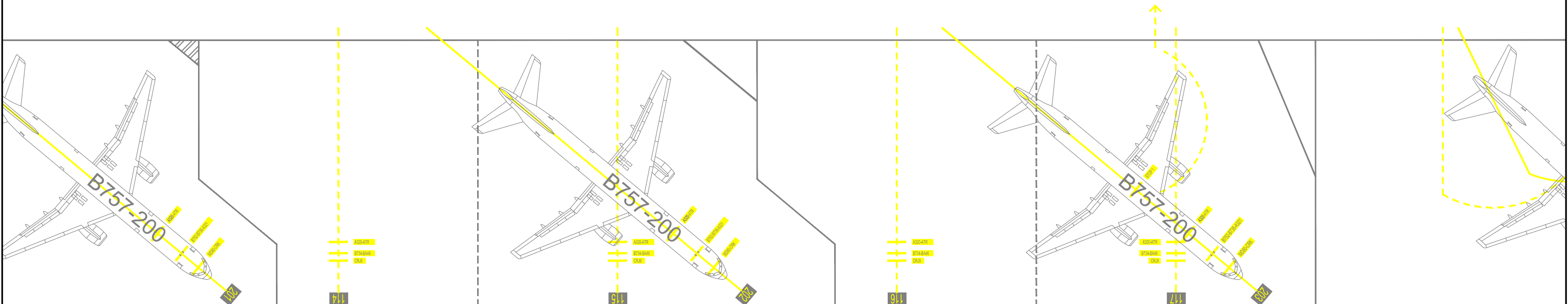
2

3

4




- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo SAGAT HANDLING
- Aree parcheggio mezzi ad uso esclusivo NATIONAL CLEANNESS





**Dimensioni e caratteristiche dei bagagli trasportabili  
dall'impianto BHS e procedura di emergenza per il  
trasferimento dei bagagli da stiva dall'area check-in al BHS  
in situazioni di blocco totale del sistema automatico di  
smistamento**

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b><br><b>ALLEGATO 7/A</b> | <b>Pagina 2/8</b><br><b>Revisione: 7</b><br><b>Data: 28/01/2019</b> |
|--|--|---|

## Premessa

Le presenti procedure vengono emesse al fine di informare gli Handlers sulle corrette operazioni da effettuare durante l'accettazione dei passeggeri con bagaglio e/o la riconsegna dei bagagli in arrivo/transito, per un utilizzo ottimale del nuovo sistema BHS (smistamento bagagli) (Procedura standard) e durante le situazioni di fermo dell'impianto BHS (Procedura di emergenza)

## Campo di applicazione

Tutti i bagagli in partenza registrati al terminal principale e al check in remoto.  
Tutti i bagagli in arrivo e/o transito indiretto

### 1. Procedura standard

#### 1.1 Bagagli in Partenza

Al fine di garantire un utilizzo ottimale del sistema BHS, gli addetti all'accettazione dovranno operare con le seguenti modalità :

- ✓ Il trasporto dei bagagli dalla bilancia del banco check-in al nastro collettore deve avvenire utilizzando gli automatismi a disposizione.
- ✓ Nel caso di blocco del nastro collettore bisogna **evitare di movimentare manualmente** i bagagli poiché questa operazione causa una distribuzione sulla linea non uniforme che provoca l'incastro dei bagagli e un aumento della percentuale dei bagagli scartati dal controllo radiogeno del 1° livello con conseguente aumento dei tempi di scansione dei bagagli (3° livello) e di preparazione per l'inoltro sottobordo.
- ✓ **FORMA:** Il singolo bagaglio deve possedere almeno **una superficie piatta** su cui poggiare durante il trasporto. Sul bagaglio non dovranno essere presenti aste sporgenti e ganci non protetti, poiché lo stesso bagaglio potrebbe restare impigliato all'interno dell'impianto e causare il blocco dei nastri trasportatori ed il danneggiamento degli stessi. I bagagli con forme particolari o che non raggiungono la misura minima richiesta (passeggini, buste, tubi da disegno, bastoni, racchette, ombrelloni, ecc.) dovranno essere spediti dal **nastro fuori misura** dove saranno inoltrati utilizzando appositi contenitori.
- ✓ **DIMENSIONI :** il singolo bagaglio può essere trasportato sul nastro collettore purché rispetti le dimensioni previste, altrimenti deve essere inoltrato tramite il **nastro fuori misura**.

Si riportano di seguito le caratteristiche relative ai bagagli da considerare normali e fuori misura.

## **DIMENSIONI BAGAGLIO NORMALE**

### **DIMENSIONI**

|         | Lunghezza | Larghezza | Altezza |
|---------|-----------|-----------|---------|
| Massima | 1000 mm   | 450 mm    | 800 mm  |
| Minima  | 300 mm    | 300 mm    | 75 mm   |

### **PESO**

| Collo singolo |       |
|---------------|-------|
| Massimo       | 55 kg |
| Minimo        | 1 kg  |

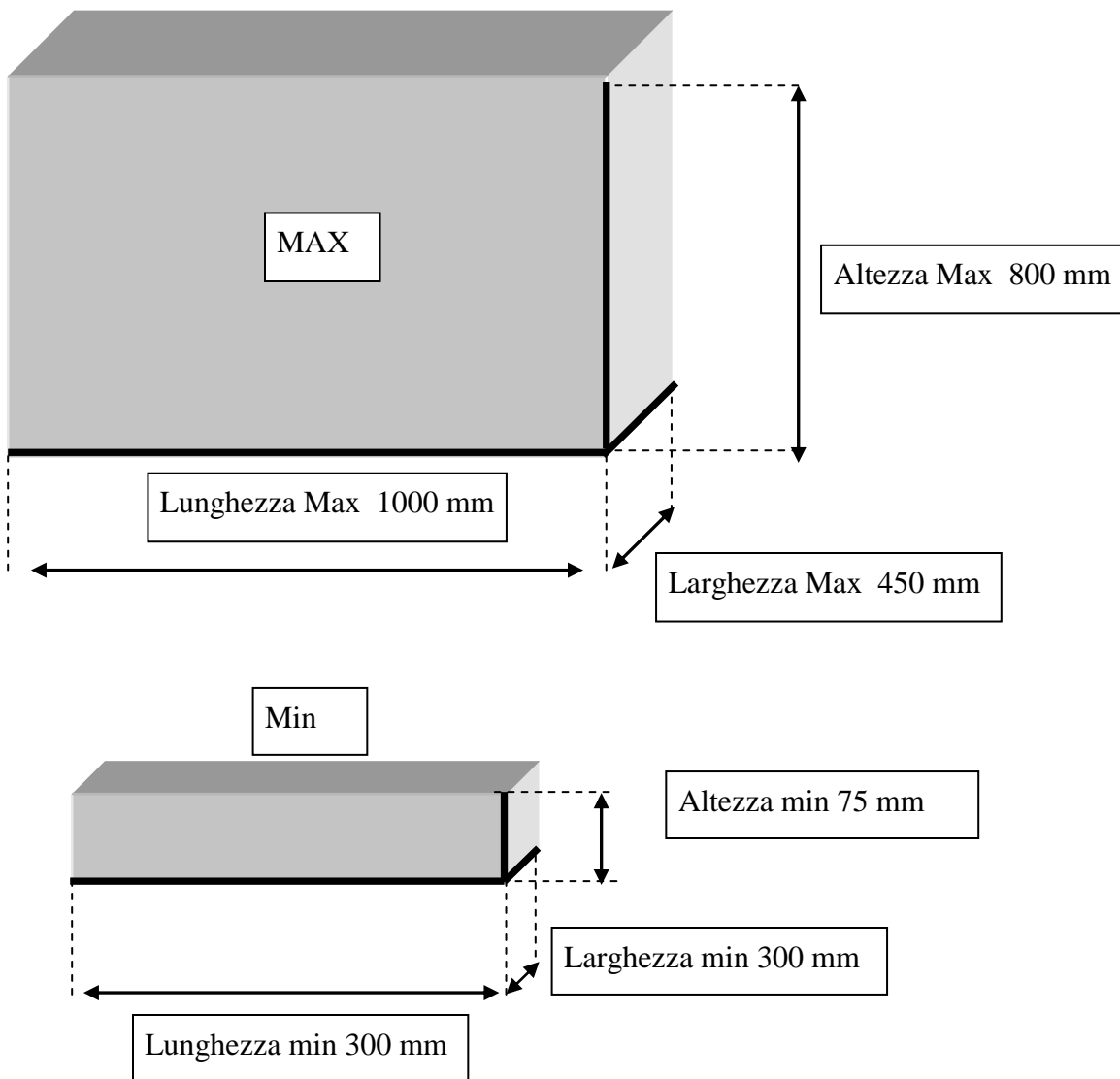
### **FORMA**

Il singolo bagaglio deve possedere almeno una superficie piatta su cui poggiare durante il trasporto.

Sul bagaglio non dovranno essere presenti aste sporgenti e ganci non protetti, poiché lo stesso bagaglio potrebbe restare impigliato all'interno dell'impianto.

## Bagaglio Normale

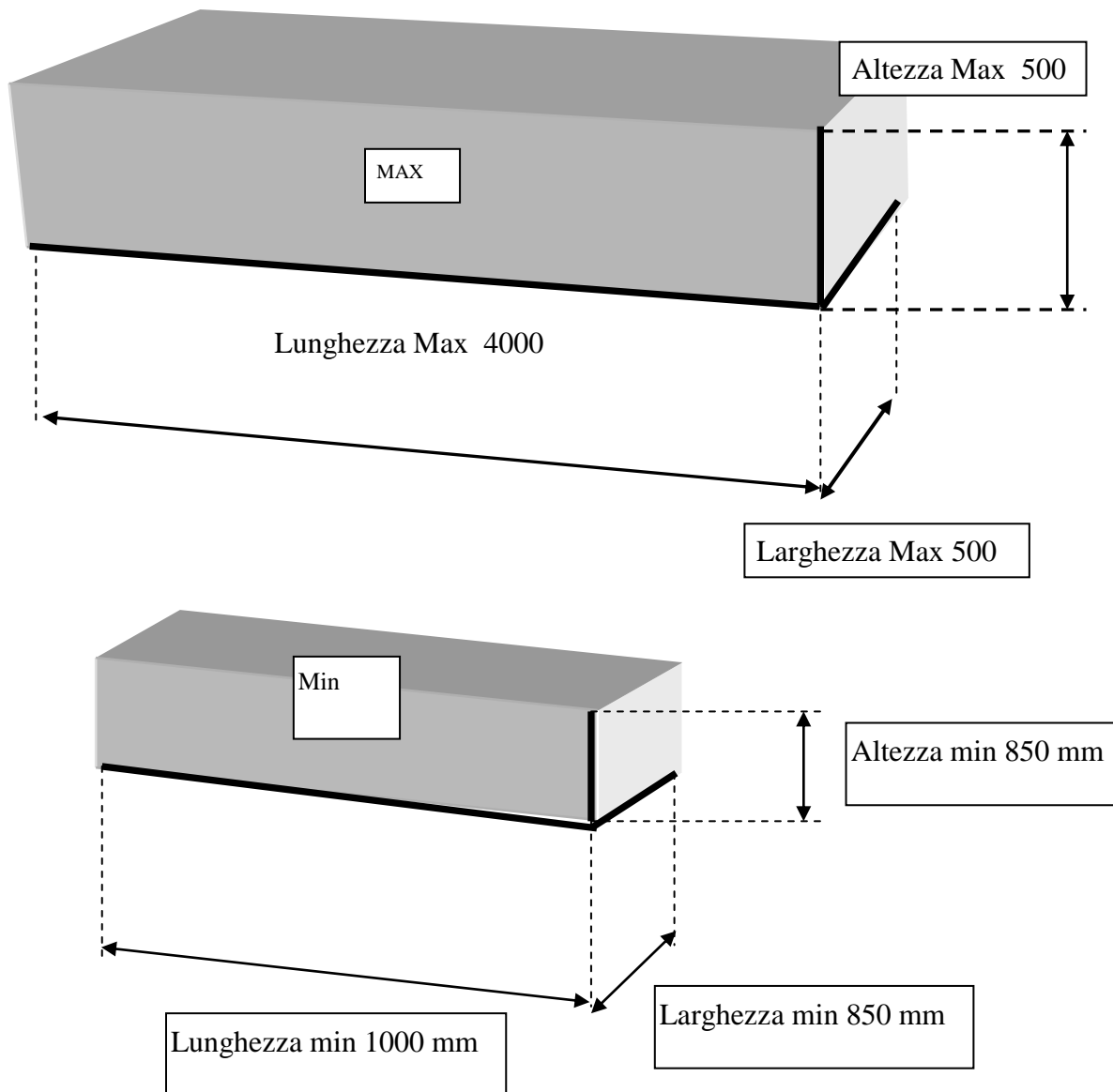
| Dimensioni | Lunghezza | Larghezza | Altezza |
|------------|-----------|-----------|---------|
| Massima    | 1000 mm   | 450 mm    | 800 mm  |
| Minima     | 300 mm    | 300 mm    | 75 mm   |



Se un bagaglio eccede la misura massima, dovrà essere inviato al BHS tramite il nastro bagagli FUORI MISURA, se invece le misure sono inferiori alle minime consentite, occorre inviarlo al nastro collettore utilizzando gli appositi contenitori per evitare inceppamenti ed incastri lungo il percorso.

### Bagaglio Fuori Misura

| Dimensioni | Lunghezza | Larghezza | Altezza |
|------------|-----------|-----------|---------|
| Massima    | 4000 mm   | 500 mm    | 500 mm  |
| Minima     | 1000 mm   | 850 mm    | 850 mm  |



Tutte le tipologie di bagagli sia normali che fuori misura, possono avere un peso minimo di 1 Kg ed un peso massimo di 55 Kg.

## Caratteristiche del bagaglio da trasportare su linee Fuori Misura

| Gestione del bagaglio Fuori Misura  |           |         |
|---|-----------|---------|
| Lunghezza   | Larghezza | Altezza |
| fissata   | max       | max     |
| mm.   | mm.       | mm.     |
| 4000  | 500       | 500     |
| 3000  | 700       | 700     |
| 2500  | 750       | 750     |
| 2000  | 800       | 800     |
| 1500  | 850       | 850     |
| La lunghezza del bagaglio determina le altre due dimensioni del bagaglio trattato dal sistema |           |         |

## **1.2 Bagagli in Arrivo / Transiti**

- ✓ I bagagli in arrivo devono essere riconsegnati utilizzando gli appositi caroselli numerati da 1 a 6.
- ✓ I bagagli in arrivo fuori misura o particolari (animali vivi) devono essere riconsegnati attraverso gli appositi nastri fuori misura localizzati vicino ai caroselli 1 e 6.
- ✓ Gli animali vivi in arrivo, contenuti nelle apposite gabbiette, devono essere riconsegnati a mano al passeggero da parte del Prestatore / Auto produttore tramite le porte di comunicazione ubicate in sala riconsegna bagagli, a lato dei nastri 0 e 7; i contenitori degli AVIH non vanno, pertanto, caricati sui nastri di riconsegna bagagli per evitare che loro eventuali capovolgimenti o cadute arrechino danni agli animali.
- ✓ Per attivare il funzionamento dei nastri fuori misura, posizionare il bagaglio sul primo nastro, premere il pulsante verde di avvio, quindi il nastro si muoverà e attenderà che la persiana di sicurezza si alzi completamente prima di far proseguire il bagaglio, dopodiché il bagaglio avanzerà fino al termine del nastro fermandosi dinanzi alla fotocellula di arresto.
- ✓ I bagagli in arrivo in prosecuzione su altri voli devono essere scaricati sul nastro di riconsegna "TRANSITI" ubicato tra i nastri di riconsegna 1 e 6 in modo da essere immessi nel circuito BHS, radiogenati e avviati all'area smistamento per l'inoltro sul volo di prosecuzione.

## **2. Procedura di emergenza**

(rif.: Allegato 1)

La procedura si applica in tutte le situazioni di fermo dell'impianto BHS aerostazione.

- 2.1 Visto il prolungarsi del fermo dell'impianto BHS, il Terminal Supervisor e il Capo Turno Polaria concordano l'attivazione della procedura di emergenza e ne danno immediata informazione a Dogana, Guardia di Finanza (sempre necessaria per l'apertura porte varco fornitori) e Security Supervisor Sagat.
- 2.2 Il Terminal Supervisor, sentiti il Coordinatore BHS ed il Security Supervisor SAGAT, valuterà se sottoporre i bagagli al controllo radiogeno del varco fornitori posto al liv. 6.61 (Allegato 1) o se utilizzare le macchine radiogene di 3° livello site al piano terra del BHS.
- 2.3 Su indicazione delle addette all'accettazione, i bagagli da imbarcare nelle stive saranno depositati dal passeggero in un'area ben delimitata posta nell'angolo sud della hall check-in (Allegato 1). L'area sarà delimitata da transenne o nastri tendiflex senza che venga ostruito nessun percorso di fuga dell'aerostazione. Se necessario, per facilitare le operazioni presso il punto di accumulo bagagli nella hall check-in, il terminal supervisor ordinerà lo spostamento delle sedute e valuterà l'eventuale chiusura di esercizi commerciali ubicati nell'area.
- 2.4 Il personale SAGAT, in collaborazione con il personale messo a disposizione dalle società di Handling, trasferirà i bagagli dall'area di accumulo (angolo sud della hall check-in) alla zona sud della sala imbarchi presso il gate 22 (Allegato 1). In tale punto è presente uno scivolo elicoidale che permette di inviare i bagagli direttamente al BHS grazie alla forza di gravità.

- 2.5 Nel percorso dalla hall check-in al gate 22, i carrelli che contengono i bagagli e il personale che li manovra faranno ingresso in area sterile attraverso il varco fornitori. Per impedire che i passeggeri presenti in area sterile possano venire nuovamente a contatto con il proprio bagaglio da stiva, i carrelli, durante il loro trasferimento dall'hall check-in al gate 22, dovranno essere chiusi e costantemente accompagnati dagli operatori. La guardia giurata di presidio al varco eseguirà i controlli previsti dal PNS sugli operatori che transitano oltre il limite dell'area sterile e sui bagagli, nel caso in cui si sia valutato di sottoporre questi ultimi al controllo radiogeno del varco fornitori, come da procedure del Programma di Sicurezza Aeroportuale.
- 2.6 Giunti al piano terra del BHS, il Prestatore / Autoproduttore sottoporrà i bagagli, se non già sottoposti a tutti i controlli al varco fornitori del liv. 6,61, al controllo con le macchine radiogene di 3° livello collocate al piano terra del BHS, per caricarli successivamente sui carrelli portabagagli e condurli sottobordo.

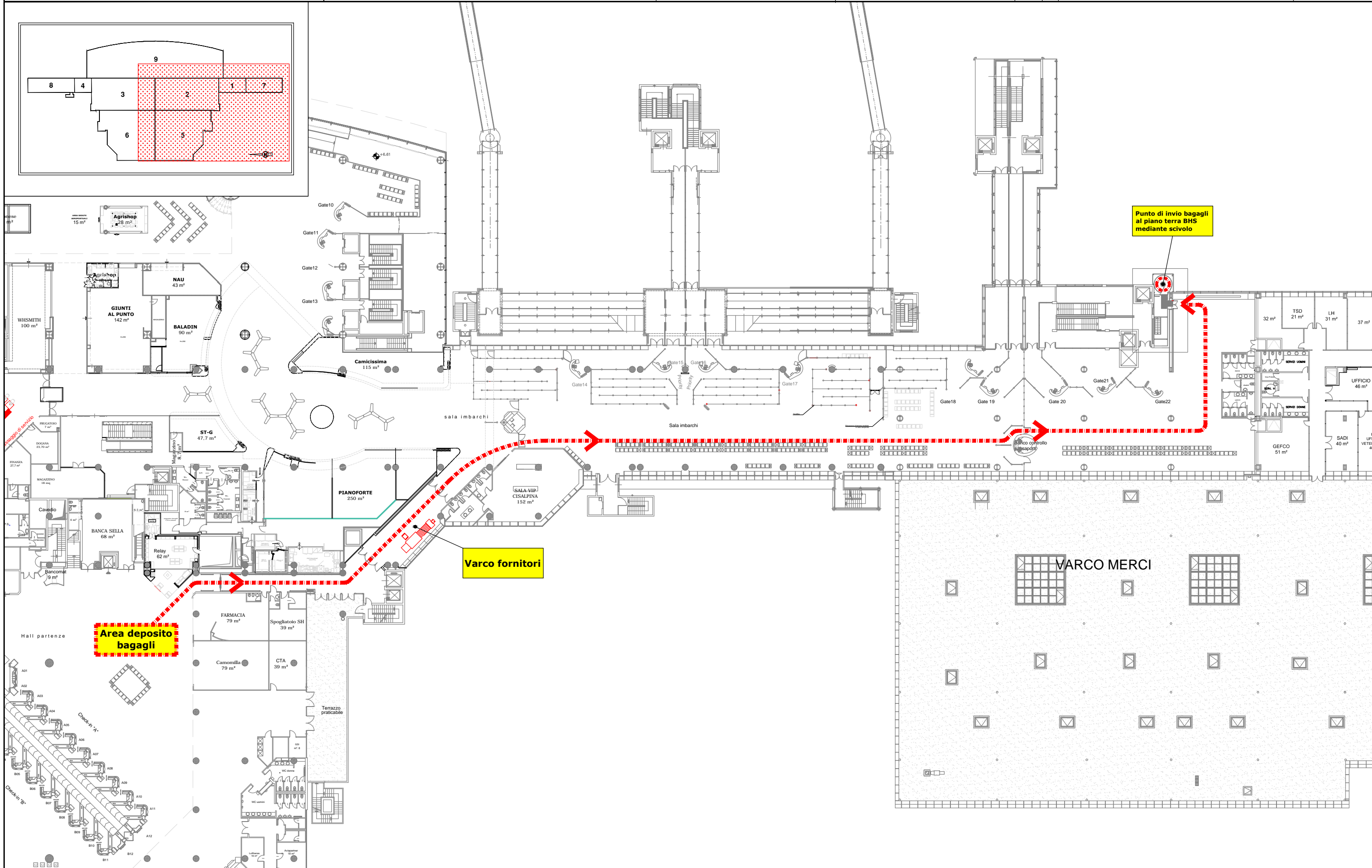
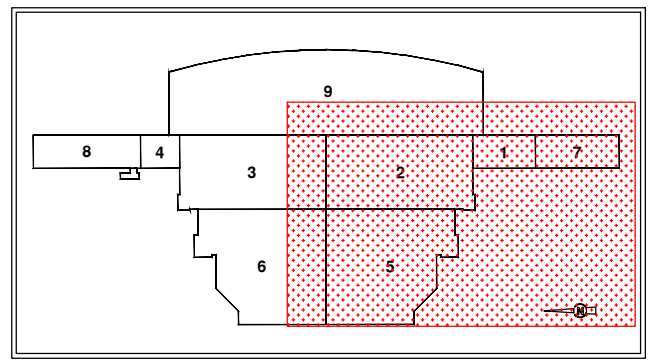


|            |              |
|------------|--------------|
| DISEGNO N. | ALLEGATO 1   |
| SCALA      | ELABORAZIONE |
| DATA       | VISTO        |
|            | 28/01/2019   |

|              |  |
|--------------|--|
| PROGETTO     |  |
| ELABORAZIONE |  |
| VISTO        |  |

| AGGIORNAMENTI | OGGETTO | DATA |
|---------------|---------|------|
| 1             |         |      |
| 2             |         |      |
| 3             |         |      |
| 4             |         |      |

S.A.G.A.T. S.p.A. AEROPORTO DI TORINO - Strada Maurizio, 12 10072 CASELLE T.se (TO) ITALIA Tel. 39+(0)11/5676325  
E' VETATA LA COPIA ANCHE PARZIALE, LA TRASMISSIONE A TERZI E L'USO A QUALSIASI FINE DEL PRESENTE GRAFICO SENZA LA PRESENTATA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DELLA SAGAT S.p.A.



# AEROPORTO DI TORINO

## *ASSISTENZA PRM*

**ELENCO DELLE REVISIONI**

| Rev. n. | Entrata in vigore | Riferimento (paragrafo, pagina)  | Descrizione sommaria della revisione  |
|---------|-------------------|--|---|
| 0       | 28/07/2017        |  | Prima Edizione in adempimento al Regolamento 139/14.  |
| 1       | 21/05/2018        | Par. 2.4, pag. 7   | Aggiornamento elenco mezzi ambulift in dotazione  |
| 2       | 06/05/2019        | Par. 2, pag. 4<br>Par. 2.4, pag. 7<br>Par. 2.5, pag. 7-8<br>Par. 2.6, pag. 8<br>Par. 4, pag. 9<br>Par. 5, pag. 10-16<br>Par. 6, pag. 17<br>Par. 7, pag. 17 | Richiamo alle procedure di emergenza<br>Controlli periodici WCH<br>Aggiornamento mezzi per trasporto PRM<br>Regole generiche<br>Inserimento nuovo riferimento normativo<br>Responsabilità ed azioni<br>Registrazioni<br>Inserimento allegato PO25B "Scheda controllo WCH"<br>Inserimento allegato PO25C "Dichiarazione di rinuncia" |
| 3       | 05/12/2019        | Tutto il documento   | Procedura trasferita dal MdA al Regolamento di Scalo  |
|         |                   |  |   |

## INDICE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>OBIETTIVO.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>DESCRIZIONE GENERALE.....</b>                 | <b>4</b>  |
| 2.1      | PASSEGGERI IN PARTENZA.....                      | 6         |
| 2.2      | PASSEGGERI IN ARRIVO.....                        | 7         |
| 2.3      | PASSEGGERI IN TRANSITO.....                      | 7         |
| 2.4      | CONTROLLI PERIODICI SEDIE A ROTELLE.....         | 7         |
| 2.5      | MEZZI PER TRASPORTO PRM.....                     | 7         |
| 2.6      | REGOLE GENERICHE.....                            | 9         |
| <b>3</b> | <b>DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....</b>         | <b>10</b> |
| <b>4</b> | <b>RIFERIMENTI.....</b>                          | <b>10</b> |
| <b>5</b> | <b>RESPONSABILITÀ ED AZIONI.....</b>             | <b>11</b> |
| 5.1      | ASSISTENZA PRM IN PARTENZA.....                  | 11        |
| 5.2      | ASSISTENZA PRM IN ARRIVO.....                    | 13        |
| 5.3      | COLLEGAMENTO DIRETTO TRA AMBULIFT E AVIRAMP..... | 15        |
| 5.4      | ASSISTENZA PRM IN TRANSITO.....                  | 17        |
| <b>6</b> | <b>REGISTRAZIONI.....</b>                        | <b>18</b> |
| <b>7</b> | <b>ALLEGATI.....</b>                             | <b>18</b> |

## 1 OBIETTIVO

L'obiettivo della presente procedura è di descrivere le modalità di assistenza da parte del Gestore Aeroportuale dei passeggeri a mobilità ridotta in arrivo, partenza o transito sullo scalo. Tali operazioni sono condotte nel rispetto delle seguenti norme: Doc. 30 ECAC – part 1 – Policy statement in the Field of Civil Aviation Facilitation, Regolamento CE 1107/2006, Legge 5 febbraio 1992, DPR 503/1996 e Circolare ENAC GEN-02A del 19/12/2014.

## 2 DESCRIZIONE GENERALE

Le regole per la tutela e l'assistenza delle persone a mobilità ridotta (PRM) nel trasporto aereo, sancite dal Regolamento CE 1107/2006, individuano nel Gestore l'*organismo centrale* responsabile di garantire un'assistenza di elevata qualità.

Per permettere ai PRM di spostarsi in aeroporto ed essere assistiti nelle operazioni di check-in, imbarco, sbarco e attesa nel terminal, la SAGAT ha compiuto un processo di adeguamento delle proprie infrastrutture e ha strutturato un servizio di assistenza con personale dedicato e formato adeguatamente come previsto dall'Allegato 3 della Circolare ENAC GEN-02A del 19/12/2014. L'assistenza da parte del personale specializzato può essere richiesta attraverso i seguenti canali:

- Presso i punti di chiamata attivati direttamente dal passeggero e disseminati nelle aree del terminal strategiche e facilmente accessibili come riportato in figura 1 e 2;
- Presso i banchi check-in delle compagnie aeree al momento dell'accettazione;
- Presso il banco informazioni sito all'interno della hall partenze.

Le informazioni concernenti le prenotazioni sono inviate al Gestore Aeroportuale attraverso i sistemi di prenotazione delle compagnie aeree almeno 36 ore prima della partenza del volo mediante i messaggi **PAL** (passenger assistance list) e **CAL** (change assistance list). La conferma delle assistenze a bordo di aeromobili in arrivo avviene attraverso i messaggi **PSM** (passenger service message). TRNKCXH e TRNKIXH sono gli indirizzi SITA ai quali inviare tutti i messaggi.

Nel caso di passeggeri PRM non prenotati, gli stessi saranno comunque assistiti ai sensi della presente procedura e nel rispetto della vigente normativa a tutela dei dati personali.

Per le situazioni di emergenza, si faccia riferimento alle relative procedure (PE01, PE02, PEI).

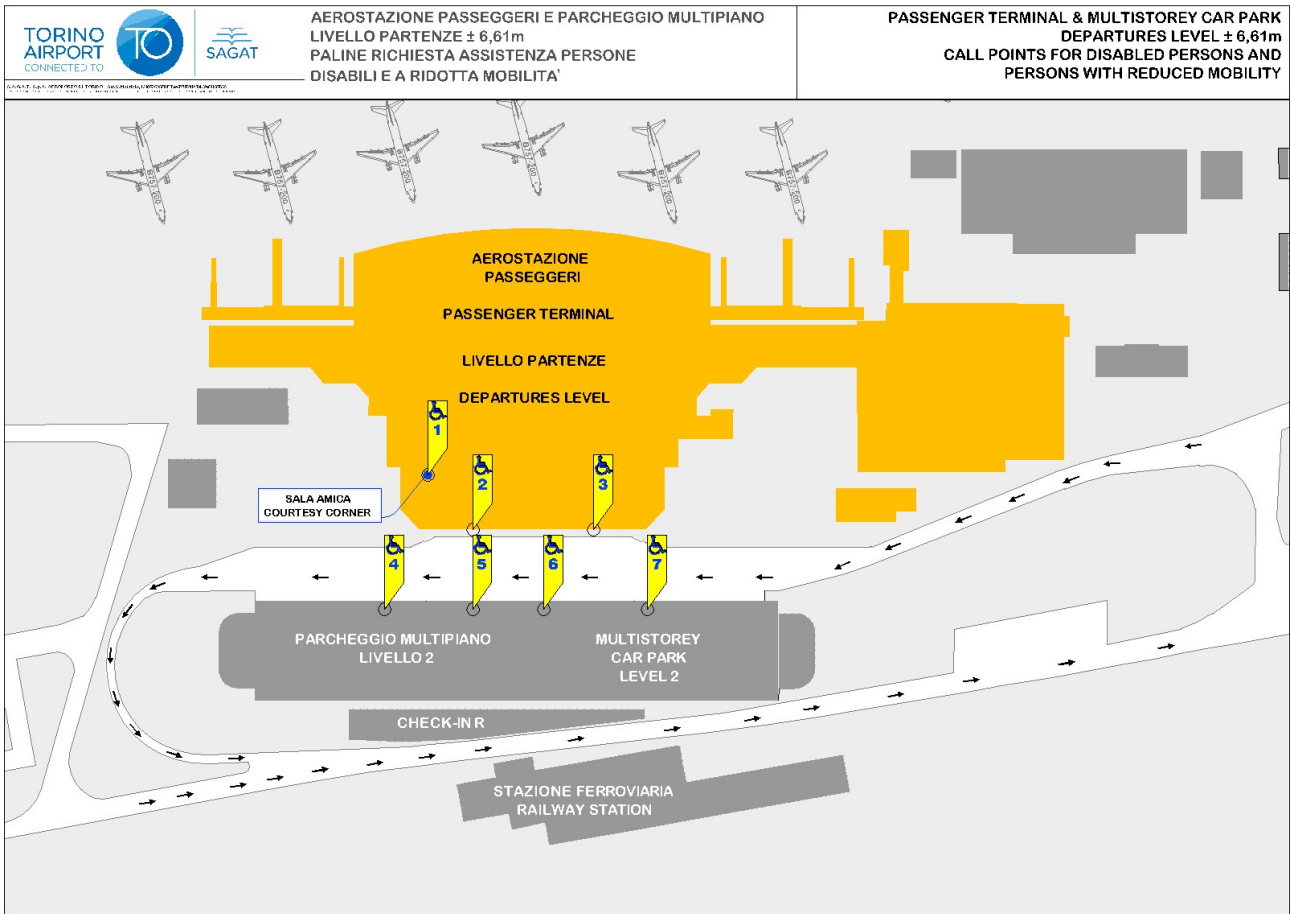


Figura 1

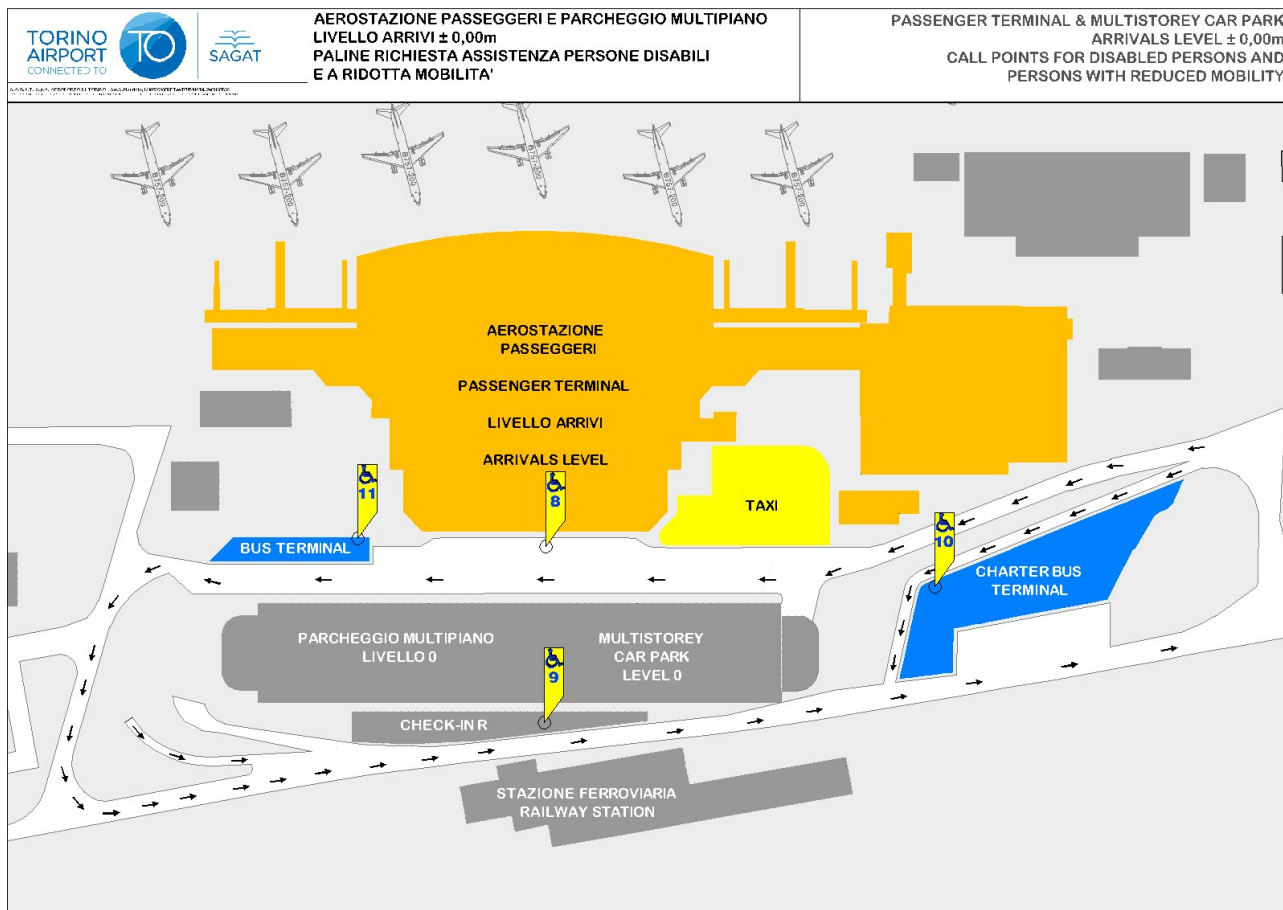


Figura 2

## 2.1 Passeggeri in partenza

L'attivazione del servizio avviene secondo le seguenti modalità:

- **Punti di chiamata attivati direttamente dal passeggero**  
Ogni passeggero che desidera essere assistito può avvalersi di citofoni ubicati nelle postazioni strategiche di accesso all'aerostazione. Gli addetti del banco informazioni, ricevuta la richiesta, la smistano al Coordinatore PRM in servizio per l'invio presso il punto di chiamata del personale dedicato all'assistenza.
- **Banchi check-in al momento dell'accettazione**  
Gli addetti al check-in contattano direttamente il Coordinatore PRM in turno per segnalare le richieste di assistenza.
- **Banco Informazioni**  
Gli operatori del banco informazioni contattano direttamente il Coordinatore PRM in turno.

Con tale supporto, il passeggero effettua le operazioni di accettazione, i controlli di sicurezza e il controllo passaporti, qualora previsto, per essere accompagnato nella sala di imbarco in corrispondenza del gate relativo al proprio volo. In caso di lunghe attese si preferisce far attendere il passeggero nella "sala amica" sita nella hall Check-in del livello partenze. Al momento



dell'imbarco tutte le assistenze vengono trasferite a bordo con priorità rispetto agli altri passeggeri e fatte accomodare nei rispettivi posti a sedere. In caso di voli parcheggiati in postazione remota, in base al tipo di disabilità, le assistenze vengono trasportate per mezzo di ambulift, autovettura o bus.

## **2.2 Passeggeri in arrivo**

Il prestatore/autoproduttore, al ricevimento dei messaggi PSM, avvisa sempre il Coordinatore PRM per segnalare la richiesta di assistenza in arrivo. Il personale incaricato giungerà nei pressi del velivolo dove, alla fine dello sbarco, riceve i passeggeri PRM e li trasferisce nel Terminal. I passeggeri saranno quindi accompagnati a ritirare l'eventuale bagaglio, attraverso il controllo passaporti ove previsto, e successivamente ad incontrare i parenti o le persone in attesa all'esterno della sala arrivi o, se il PRM è privo di accompagnatori, il personale lo condurrà fino alla propria autovettura o al bus o altro mezzo di trasporto.

## **2.3 Passeggeri in transito**

Il prestatore/autoproduttore, ricevuto il messaggio PSM, avvisa sempre il Coordinatore PRM per segnalare la richiesta di assistenza in transito. In caso di voli Schengen il personale incaricato giunge nei pressi del velivolo dove, alla fine delle operazioni di sbarco, assiste e accompagna i passeggeri PRM, attraverso il canale transiti, alla sala imbarchi e quindi al gate del volo in coincidenza. In caso di voli extra Schengen i passeggeri PRM sono accompagnati prima attraverso i controlli di frontiera e poi presso la sala imbarchi per la prosecuzione sul volo in coincidenza.

## **2.4 Controlli periodici sedie a rotelle**

L'operatore PRM, che presta assistenza al passeggero PRM, prima dell'uso delle sedie WCH deve controllarne il corretto funzionamento. Nel caso fossero rilevate delle anomalie, le medesime devono essere segnalate immediatamente al Coordinatore PRM e la sedia verrà deposita in un'apposita area destinata alle sedie WCH in manutenzione. Il Coordinatore PRM procederà alla compilazione della "scheda controllo WCH" (allegato PO25A) per registrare il guasto riscontrato sulla sedia ed il suo successivo rientro in servizio.

Inoltre, con cadenza mensile il Coordinatore PRM esegue un censimento di tutte le sedie a rotelle disponibili in aeroporto per il servizio PRM. L'esito di tale censimento è registrato mediante il modello "Report controllo mensile WCH" (allegato PO25B).

## **2.5 Mezzi per trasporto PRM**

I tre ambulift in servizio presso l'Aeroporto di Torino possono trasportare un numero massimo di persone e precisamente:

- Ambulift MH01 (EA6000): 9 assistenze e 2 addetti prm + autista per un totale di 12 (2000 Kg)
- Ambulift MH02 (EAU 1500): 5 assistenze e 2 addetti prm + autista per un totale di 8 (1500 Kg)



- Ambulift MH04 (EA4000): 5 assistenze e 2 addetti prm + autista per un totale di 8 (1500 Kg)

Si precisa che le piattaforme ed il corpo centrale dei mezzi hanno portate massime diverse; pertanto, gli operatori devono attenersi alle indicazioni di portata presenti nella specifica segnaletica di ogni mezzo.

Sugli ambulift le sedie devono sempre essere ancorate al pavimento tramite gli appositi ganci in acciaio.

In funzione della posizione dell'aeromobile su stand remoti o finger, i passeggeri PRM vengono sbarcati e imbarcati come segue:

- con aeromobile parcheggiato al pontile (loading bridge), i passeggeri PRM che necessitano di sedia WCH vengono sbarcati ed imbarcati direttamente tramite l'utilizzo del pontile con ausilio e assistenza da parte dell'operatore PRM.
- con aeromobile parcheggiato presso uno stand remoto, i passeggeri PRM che necessitano di sedia WHC vengono sbarcati ed imbarcati mediante l'utilizzo del mezzo specifico "ambulift" condotto da personale adeguatamente formato a tale compito oppure, in base al tipo di disabilità, mediante autovettura o bus, con ausilio e assistenza da parte degli Operatori PRM .

Durante la movimentazione della sedia WCH sull'ambulift gli stessi operatori PRM avranno cura di verificare che il passeggero sia assicurato con l'apposita cintura di sicurezza e che durante le fasi di trasporto da e per l'aeromobile con mezzo ambulift, la sedia WCH sia ancorata al pavimento del mezzo con gli appositi ganci di fissaggio. Ciò avviene sia che il passeggero si presenti con una sedia WCH di proprietà (anche utilizzando le cinture di sicurezza fornite dal Gestore), sia quando la sedia è fornita dal Gestore Aeroportuale.

Nel caso in cui il mezzo ambulift non sia provvisto del dispositivo anticollisione conforme all'AHM 913, nelle operazioni di avvicinamento all'aeromobile l'autista del mezzo dovrà obbligatoriamente accertarsi della presenza del segnalatore a terra (banksman) e muoversi secondo le indicazioni da lui fornite.

Nel caso in cui il mezzo ambulift non sia provvisto di telecamera posteriore, nell'allontanamento dall'aeromobile e soprattutto nelle manovre di retromarcia l'autista del mezzo dovrà obbligatoriamente accertarsi della presenza del segnalatore a terra (banksman) e muoversi secondo le indicazioni da lui fornite.

La manutenzione dei mezzi ambulift è programmata ogni 400 ore di utilizzo.

Presso l'Aeroporto di Torino è disponibile anche un mezzo "Aviramp Regional" idoneo per le operazioni di sbarco/imbarco passeggeri e PRM per i velivoli con altezza del pavimento cabina compresa tra 160 cm e 265 cm.

Tale mezzo, costituito da 3 rampe inclinate, consente anche la connessione diretta con il mezzo ambulift sull'ultimo pianerottolo e viene usato principalmente per i velivoli dotati di una sola porta di accesso (es. B717).

Infine il servizio PRM dispone di una vettura Lancia Phedra usata per il trasporto dei PRM diversi da WCHS, WCHC e STCR.

## 2.6 Regole generiche

Gli addetti PRM devono rispettare le seguenti regole inerenti il servizio di trasporto PRM tramite WCH:

- prima di iniziare le operazioni di sbarco/imbarco e, in generale, durante il trasporto su sedie WCH, i passeggeri PRM, sia in arrivo, sia in partenza, devono essere assicurati tramite apposita cintura di sicurezza.
- Qualora il passeggero rifiuti l'utilizzo della cintura o non voglia fruire del servizio di assistenza o nel caso in cui non abbia l'assistenza prenotata, l'operatore PRM fa firmare la dichiarazione di assistenza (allegato PO25C), nel rispetto della vigente normativa a tutela dei dati personali;
- tutte le sedie a rotelle con passeggeri PRM dovranno essere ancorate al mezzo ambulift mediante gli appositi ganci, prima che il mezzo inizi a muoversi;
- deve essere rispettato il numero massimo di persone totali (passeggeri PRM, accompagnatori e addetti PRM) che possono essere caricate sul mezzo ambulift;
- in caso di necessità, l'addetto PRM deve comunicare al Coordinatore PRM la necessità di un secondo ambulift.

### 3 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

|            |   |
|------------|---|
| <b>PRM</b> | Passenger with reduced mobility. Persona con disabilità o a mobilità ridotta: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. |
| <b>PAL</b> | Passenger Assistance List   |
| <b>CAL</b> | Change Assistance List  |
| <b>PSM</b> | Passenger Service Message   |

### 4 RIFERIMENTI

- Doc. 30 ECAC – Part I – Policy Statement in the Field of Civic Aviation Facilitation – Ed. 12 May 2018
- Regolamento (CE) 1107 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.
- Circolare ENAC GEN-02 A del 19 dicembre 2014
- D. Lgs n. 24 del 24 febbraio 2009 – Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1107/2006
- Regolamento di Scalo

## 5 RESPONSABILITÀ ED AZIONI

### 5.1 Assistenza PRM in partenza

| N. | FASE  | SOGGETTO RESPONSABILE                 | AZIONI  |
|----|---|---------------------------------------|---|
| 1a | <b>Richiesta di assistenza presso i punti di chiamata</b>   | Operatore banco informazioni          | <p>RICEVE la richiesta di assistenza direttamente dal passeggero PRM attraverso il sistema di chiamata.</p> <p>INOLTRA telefonicamente la richiesta al Coordinatore PRM o in sua assenza al Terminal Supervisor.</p>  |
| 1b | <b>Richiesta di assistenza presso il banco check-in</b>     | Addetto Check-In                      | <p><i>Dopo le operazioni di accettazione,</i> CONTATTA telefonicamente il Coordinatore PRM o in sua assenza al Terminal Supervisor per richiedere l'assistenza del passeggero in partenza.</p>  |
| 1c | <b>Richiesta di assistenza presso il banco informazioni</b> | Operatore banco informazioni          | <p>INOLTRA telefonicamente la richiesta al Coordinatore PRM o in sua assenza al Terminal Supervisor.</p>  |
| 2  | <b>Organizzazione del servizio</b>                          | Coordinatore PRM /Terminal Supervisor | <p>ORGANIZZA e PREDISPONE il personale preposto per assistere i PRM in partenza.</p>  |
| 3  | <b>Assistenza da parte dell'operatore PRM</b>               | Operatore PRM                         | <p>ASSISTE il PRM in partenza durante tutta la sua permanenza in aeroporto e in particolare nelle fasi di accettazione, controllo security, controllo passaporti, qualora previsto, e imbarco.</p> <p>CONTROLLA che il PRM sia sempre assicurato con le apposite cinture di sicurezza e, in caso di utilizzo del mezzo ambulift per l'imbarco, che la sedia sia ancorata al pavimento agli appositi ganci prima che il mezzo sia movimentato.</p> |



**5.2 Assistenza PRM in arrivo**

| N. | FASE   | SOGGETTO RESPONSABILE                | AZIONI  |
|----|--|--------------------------------------|---|
| 1  | <b>Conferma richiesta assistenza</b>                         | Handler                              | CONTATTA telefonicamente il Coordinatore PRM o il Terminal Supervisor per richiedere l'assistenza del passeggero in arrivo.   |
| 2  | <b>Organizzazione del servizio</b>                           | Coordinatore PRM/Terminal Supervisor | ORGANIZZA e PREDISPONE il personale preposto per assistere i PRM in arrivo.   |
| 3  | <b>Assistenza da parte dell'operatore PRM</b>                | Operatore PRM                        | <p>ASSISTE il PRM in arrivo durante tutta la sua permanenza in aeroporto e in particolare nelle fasi di sbarco, ritiro bagagli, controllo passaporti, ove previsto, ricongiungimento con amici/parenti e accompagnamento ai mezzi di trasporto.</p> <p>CONTROLLA che il passeggero PRM sia sempre assicurato alla sedia WCH con le apposite cinture di sicurezza e, in caso di utilizzo del mezzo ambulift per lo sbarco, che la sedia sia ancorata al pavimento del mezzo con gli appositi ganci prima che il mezzo inizi la marcia.</p>   |
| 4  | <b>Operazioni di sbarco passeggero PRM mediante ambulift</b> | Autista ambulift                     | <p>SI POSIZIONA nel parcheggio antistante gli arrivi Schengen per accogliere l'operatore PRM prima dell'atterraggio del volo.</p> <p>ATTENDE lo spegnimento delle luci anticollisione dell'aeromobile prima di avvicinarsi a quest'ultimo.</p> <p>ESEGUE la procedura di avvicinamento all'aeromobile. Se il mezzo non dispone del dispositivo anticollisione conforme alla raccomandazione IATA AHM913, è necessario l'ausilio del segnalatore a terra (banksman).</p> <p>SEGNALA all'equipaggio la sua presenza sottobordo e ATTENDE l'autorizzazione dell'agente di rampa – nel rispetto delle procedure IGOM (IATA Ground Handling Manual) e PO11 – per posizionarsi in prossimità della porta dell'aeromobile.</p> <p>POSIZIONA la passerella telescopica e le sponde dopo l'apertura della porta dell'aeromobile.</p> |



### 5.3 Collegamento diretto tra Ambulift e Aviramp

| N. | FASE   | SOGGETTO RESPONSABILE | AZIONI  |
|----|--|-----------------------|---|
| 1  | <b>Posizionamento Aviramp</b>                      | Operatore Aviramp     | <p>TRAINA sullo stand assegnato all'aeromobile il mezzo Aviramp.</p> <p>SEGNALA all'equipaggio la sua presenza sottobordo e ATTENDE l'autorizzazione per posizionarlo in prossimità della porta dell'aeromobile.</p> <p>ESEGUE la procedura di avvicinamento dall'aeromobile.</p> <p>POSIZIONA le sponde dopo l'apertura della porta dell'aeromobile.</p>   |
| 2  | <b>Collegamento tra Ambulift e Aviramp</b>         | Autista ambulift      | <p>ESEGUE la procedura di avvicinamento all'Aviramp.</p> <p>Prima di aprire il cancello di connessione tra Aviramp e Ambulift, ATTENDE l'autorizzazione da parte dell'agente di rampa che assicura la non commistione con le operazioni di imbarco/sbarco degli altri passeggeri.</p> <p>APRE il cancello di connessione e POSIZIONA la passerella telescopica.</p> <p>COMUNICA all'operatore PRM che può iniziare le operazioni di sbarco.</p> |
| 3  | <b>Operazioni di imbarco/sbarco passeggero PRM</b> | Operatore PRM         | <p>EFFETTUA le operazioni di imbarco/sbarco PRM.</p> <p>COMUNICA all'autista dell'ambulift la fine delle operazioni.</p>  |



|                 |  |                          |   |
|-----------------|--|--------------------------|---|
| <p><b>4</b></p> | <p><b>Scollegamento tra Ambulift e Aviramp</b></p> | <p>Autista ambulift</p>  | <p>CHIUDE il cancello di connessione avendo cura di inserire entrambi i chiavistelli di chiusura.</p> <p>POSIZIONA la sbarra di sicurezza, RITRAE le piattaforme manuali e CHIUDE le porte del mezzo.</p> <p>ESEGUE la procedura di allontanamento dall'Aviramp.</p>  |
| <p><b>5</b></p> | <p><b>Rimozione Aviramp</b></p>                    | <p>Operatore Aviramp</p> | <p>AVVISA e ATTENDE autorizzazione dell'equipaggio prima di allontanare il mezzo dall'aeromobile.</p> <p>RIMUOVE le sponde dopo la chiusura della porta dell'aeromobile.</p> <p>ESEGUE la procedura di allontanamento dall'aeromobile.</p> <p>PARCHEGGIA il mezzo negli spazi designati lasciando il mezzo parcheggiato in condizioni di sicurezza.</p> |

#### 5.4 Assistenza PRM in transito

| N. | FASE   | SOGGETTO RESPONSABILE                | AZIONI   |
|----|--|--------------------------------------|--|
| 1  | <b>Conferma richiesta assistenza</b>   | Handler                              | CONTATTA telefonicamente il Coordinatore PRM o il Terminal Supervisor per richiedere l'assistenza del passeggero in arrivo.  |
| 2  | <b>Organizzazione del servizio</b>   | Coordinatore PRM/Terminal Supervisor | ORGANIZZA e PREDISPONE il personale preposto per assistere i PRM in transito.  |
| 3  | <b>Assistenza da parte del personale che presta direttamente l'assistenza al PRM</b> | Operatore PRM                        | <p>ASSISTE il PRM in arrivo durante tutta la sua permanenza in aeroporto e in particolare nelle fasi di sbarco dal volo in arrivo, effettuazione dei controlli passaporti quando previsto, permanenza nel Terminal e imbarco sul volo successivo.</p> <p><i>In caso di volo in arrivo parcheggiato al bridge, SI RECA nei pressi del velivolo in arrivo e, ultimate le operazioni di sbarco del passeggero PRM, lo accompagna attraverso il canale transiti o ai controlli passaporti e successivamente al gate d'imbarco del volo in coincidenza.</i></p> <p><i>In caso di voli su stand remoto, per lo sbarco e l'imbarco del PRM mediante ambulift si applicano le procedure descritte nei paragrafi 6.2 e 6.1.</i></p> |

## 6 REGISTRAZIONI

I servizi erogati con le informazioni riguardanti l'assistenza, compreso il nome dell'operatore PRM, sono registrati dal Coordinatore PRM su apposito supporto informatico e conservati nell'AODB aeroportuale.

Gli interventi di manutenzione e gli eventuali guasti delle sedie a rotelle sono registrati tramite la "scheda controllo WCH" (allegato PO25A) e il "report controllo mensile WCH" (allegato PO25B). Le schede di cui agli allegati PO25A e PO25B, nonché le dichiarazioni di assistenza al servizio di cui all'allegato PO25C sono archiviate presso l'ufficio PRM.

## 7 ALLEGATI

- Scheda controllo WCH (Allegato 1 o ex PO25A);
- Report controllo mensile WCH (Allegato 2 o ex PO25B);
- Dichiarazione di assistenza (Allegato 3 o ex PO25C).

# SCHEDA DI CONTROLLO PERIODICA WCH

|  |                |  |
|--|----------------|--|
|  | <b>DATA</b>    |  |
| <b>MESE DI RIFERIMENTO</b>             |                | Azienda <input style="width: 100%;" type="text" value="Sagat S.p.a"/><br>Modello <input style="width: 100%;" type="text" value="MANUALE"/>           |
| <b>SELEZIONA SCHEDA DI RIFERIMENTO</b> | <b>WCH01</b>   | Stato <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Info <input style="width: 100%;" type="text"/><br>Luogo <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| In Sede dal                            | dato non disp. |  |
| Controllo effettuato il                |                |  |
| Ritirata dalla società il              |                |  |
| Riconsegnata dalla società il          |                |  |

| Componenti Wch                  | Funzionante | Funzionante | Note |
|---------------------------------|-------------|-------------|------|
| Freno di trasporto destro       |             |             |      |
| Freno di trasporto sinistro     |             |             |      |
| Freno di stazionamento destro   |             |             |      |
| Freno di stazionamento sinistro |             |             |      |
| Cintura di sicurezza            |             |             |      |
| Poggiapiedi destro              |             |             |      |
| Poggiapiedi sinistro            |             |             |      |
| Bracciolo destro                |             |             |      |
| Bracciolo sinistro              |             |             |      |
| Maniglia di spinta destro       |             |             |      |
| Maniglia di spinta sinistro     |             |             |      |
| Poggia gambe destro             |             |             |      |
| Poggia gambe sinistro           |             |             |      |
| Telaio                          |             |             |      |
| Pneumatici                      |             |             |      |
| Schienale                       |             |             |      |
| Seduta                          |             |             |      |
| Altro                           |             |             |      |
| Altro                           |             |             |      |



**SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA EROGATI  
AI SENSI DEL REGOLAMENTO (CE) N° 1107/2006 E SUCCESSIVA CIRCOLARE  
ENAC GEN-02 DEL 2014**

**DATI DEL PASSEGGERO**

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Documento di identità \_\_\_\_\_ Validità \_\_\_\_\_

Numero volo \_\_\_\_\_ Destinazione \_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI ASSISTENZA PRM NON PRENOTATA**

*Per migliorare il servizio offerto e ridurre i tempi di attesa, La informiamo che è possibile prenotare l'assistenza in fase di acquisto del biglietto o sul sito della Compagnia Aerea.*

**DICHIARAZIONE DI RINUNCIA AI SERVIZI PRM (specificare)**

- di voler rinunciare al servizio sedia a rotelle.
- di non voler allacciare le cinture di sicurezza della sedia a rotelle.
- di non voler avvalersi del servizio di assistenza in oggetto all'aeroporto di Torino, procedendo in maniera autonoma.
- di viaggiare con sedia a rotelle di proprietà e di non allacciare le cinture.
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a dichiara sin d'ora di esonerare espressamente SAGAT ed eventuali terzi che prestano il servizio in oggetto per conto di SAGAT da qualsiasi responsabilità per danni a cose e persone di qualunque natura possano derivare dalla mancata prestazione dei servizi per i quali ha prestato rinuncia.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### INFORMATIVA E DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da **SAGAT S.p.a.** nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza dell'identità personale e al diritto alla protezione dei dati.

Il **Titolare del Trattamento** è **SAGAT S.p.a.**, con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail [privacy@sagat.tn.it](mailto:privacy@sagat.tn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La Società ha nominato un **DPO (Data Protection Officer)** contattabile al seguente indirizzo mail [dpo.privacy@sagat.tn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.tn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

### TIPOLOGIA DEI DATI TRATTATI

I dati da Lei forniti e in particolare:

- Generalità, indirizzo o altri elementi di identificazione personale (nome, cognome, indirizzo di residenza),

sono connessi e/o strumentali all'efficace gestione delle richieste da Lei formulate.

### BASE GIURIDICA

Il trattamento, in relazione alla finalità sopra indicata, si fonda sul consenso espresso ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. a) del Regolamento GDPR 2016/679.

### MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo "Assistenza PRM" sono raccolti e trattati al fine di organizzare il servizio di assistenza PRM.

I dati verranno trattati con un supporto elettronico e cartaceo e verranno custoditi e controllati mediante adozione di idonee misure preventive di sicurezza, volte a ridurre al minimo i rischi di perdita e distruzione, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito e difforme dalle finalità per cui il trattamento viene effettuato.

Il conferimento di dati alla nostra Società è **facoltativo**, tuttavia il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di prendere in considerazione i la segnalazione da Lei formulata, così come di darvi riscontro. **I dati non sono soggetti ad un processo decisionale automatizzato.**

### CATEGORIE DI DESTINATARI

I dati personali saranno trattati da **dipendenti autorizzati** di SAGAT S.p.a e potranno essere comunicati a Società, nominate quali Responsabili del trattamento, incaricate della gestione del servizio per conto di SAGAT S.p.a. al fine di gestire le richieste da Lei formulate. SAGAT S.p.a **non trasferisce i dati ad un Paese terzo**, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione Internazionale.

### PERIODO DI CONSERVAZIONE

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, previo il Suo **consenso libero ed esplicito**, espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per un periodo di 10 anni; in caso di contenzioso giudiziario, i dati relativi verranno conservati 10 anni dal passaggio in giudicato della sentenza.

### DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato Le sono riconosciuti i seguenti diritti previsti dalla normativa vigente a tutela dei dati personali:

- Chiedere a SAGAT S.p.a. l'**accesso** alle informazioni trattate (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere che i Suoi dati **non vengano più trattati revocando** in qualsiasi momento il suo consenso (art. 13 par. 2, lett. c, 17 e 21 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare, o difendere un diritto del titolare in sede giudiziaria; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; se interviene la revoca del consenso salvo che il trattamento serva per accertare, esercitare o difendere un diritto del Titolare in sede giudiziaria; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (c.d. **portabilità**) i dati personali che lo riguardano (art. 20 del Regolamento UE 2016/679).

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a [privacy@sagat.tn.it](mailto:privacy@sagat.tn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO). Ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

\*\*\*\*\*

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali ed **esprime il consenso** al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**SERVICES TO DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY  
WHEN TRAVELLING BY AIR ACCORDING TO REGULATION (EC) NO 1107/2006  
OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL OF 5 JULY 2006 AND  
REGULATION (ENAC) GEN-02A/2014 OF THE ITALIAN CIVIL AVIATION  
AUTHORITY**

**PASSENGER DATA**

Name and Surname \_\_\_\_\_

Passport or Identity Card \_\_\_\_\_ Expiry date \_\_\_\_\_

Flight number \_\_\_\_\_ Destination \_\_\_\_\_

**REQUEST OF PRM SERVICE FOR PASSENGER WITHOUT BOOKED ASSISTANCE**

*To improve the service you should always pre-book with your airline if you require assistance at the Airport.*

**DECLARATION OF MODIFICATION OF PRM SERVICES (specify)**

- Passenger waives the PRM service booked
- Passenger waives the PRM service at Torino Airport, maintaining the service at destination airport
- Passenger refuses to fasten the seat belt of the wheelchair
- Passenger travels with own wheelchair without fastening the seat belt
- Other (specify) \_\_\_\_\_

I hereby declare to exempt SAGAT and any third parties appointed by SAGAT from any liability for damage to things or persons of any nature that may result from the services booked and refused.

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_



**PERSONAL DATA – PROCESSING INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT**  
*pursuant to the legislation to protect personal data*

**INFORMATION AND RIGHTS OF THE DATA SUBJECT**

Pursuant to current legislation, we would like to inform you that the processing of the personal data you provided is carried out by **SAGAT S.p.A.** in compliance with fundamental rights and freedoms, with particular reference to the confidentiality of personal identity and the right to data protection.

The **Data Controller** is **SAGAT S.p.A.**, based in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, which can be contacted at the following e-mail address [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT Handling S.p.A. – Privacy Controller, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The company has appointed a **DPO (Data Protection Officer)** who can be contacted at the following e-mail address [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

**TYPE OF DATA PROCESSED**

The data you provided us with and specifically:

- Personal details or other personal identification elements (name, surname, residence address),

is connected and/or instrumental to the effective management of the requests you made.

**LEGAL BASIS**

Processing, concerning the above mentioned purposes, is based on express consent pursuant to Article 6, paragraph 1, letter a) of GDPR Regulation 2016/679.

**DATA PROCESSING METHODS AND PURPOSES**

We inform you that the personal data you provide through filling in the form "PRM Assistance", is collected and processed to organize the PRM assistance service.

We inform you that data will be processed through paper or electronic media and will be retained and controlled by using suitable preventive security measures, aimed at minimising the risks of loss and destruction, unauthorised access, and processing that is not permitted and different from the purposes for which the processing is carried out.

The provision of data to our company is **optional**, however, failure to provide it will make it impossible to consider the "Suggestions, reporting and complaints" you have made, including giving you feedback.

**Data is not subject to an automated decision-making process.**

**CATEGORIES OF RECIPIENTS**

Personal data will be processed by **authorised SAGAT S.p.A. employees** and can be communicated to companies, assigned as data processors, appointed to manage the service on behalf of SAGAT S.p.A., to manage the requests you made.

SAGAT S.p.A. **does not transfer data to a third country**, outside the EU, nor to an international organisation.

**PERIOD OF RETENTION**

We would like to point out that in compliance with the principles of lawfulness, limitation of purposes and data minimisation, prior to your **liberal and explicit consent**, expressed at the bottom of this information disclosure, your personal data will be retained for a period of 10 years; in the event of judicial litigation, the related data will be retained for 10 years from the final sentence.

**RIGHTS OF THE DATA SUBJECT**

Regarding data that is subject to processing referred to in this information disclosure, being the data subject, the following rights provided for by current legislation to protect personal data are recognised to you:

- request SAGAT Handling S.p.A. **access** to the processed data (Article 15 of UE Regulation 2016/679);
- request **rectification** of inaccurate personal data concerning you and/or the integration of incomplete personal data (Article 16 of the EU Regulation 2016/679);
- request that your data is no longer processed, revoking your consent at any time (Article 13, paragraph 2, letter c, 17 and 21 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **deletion** of personal data only if: it is no longer needed for the purposes for which it was collected or otherwise processed; if revocation of consent occurs, unless processing is needed to ascertain, exercise or defend a right of the Controller in court; it is unlawfully processed or must be deleted to fulfil an obligation foreseen by EU law or by national law (Article 17 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **limitation of processing** when one of the following hypotheses occurs: the data subject disputes the accuracy of personal data and requests the limitation for the time necessary to the Controller to verify the accuracy of personal data; the processing is illegal and the data subject opposes the deletion of the data and asks instead that its use is limited, although the Controller no longer needs it for the purposes of processing, personal data is necessary for the data subject for the ascertainment, the exercise or defence of a right in court (Article 18 of EU Regulation 2016/679);
- request and receive the data entered in the compilation of the form in a structured format, commonly used and legible by an automated device (so-called **portability**) (Article 20 of the EU Regulation 2016/679).

We inform you that you **can exercise the rights mentioned above** by writing to [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The data subject also has the **right to lodge a complaint** to a supervisory authority if they consider the processing concerning them violates EU Regulation 2016/679. The complaint can be lodged to the supervisory authority of the Member State in which the data subject generally resides or works or of the place where the alleged violation occurred (Article 77 of the EU Regulation 2016/679).

\*\*\*\*\*

The undersigned declares to have received complete information pursuant to legislation to protect personal data and expresses consent to the processing and communication of their personal data within the limits, for the purposes and for the duration stated in the information disclosure.

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

**Procedura *Lost & Found* per il ritiro dei bagagli smarriti  
da parte del passeggero.**

## 1. OGGETTO

Procedura per il ritiro dei bagagli smarriti da parte del passeggero.

## 2. FINALITA'

Consegna dei bagagli smarriti attraverso l'ingresso Lost & Found presso la Hall Arrivi.

## 3. PREMESSA

La procedura per la consegna dei bagagli smarriti attraverso il nuovo accesso agli uffici Lost & Found è soggetta alle seguenti prescrizioni:

- l'handler è tenuto ad aprire la pratica di smarrimento/danneggiamento del bagaglio subito dopo lo sbarco, non appena il passeggero si presenta agli uffici Lost & Found lato air-side;
- se usciti dalla sala di riconsegna bagagli, i passeggeri possono aprire la pratica di smarrimento/danneggiamento presso gli uffici Lost & Found lato land-side trasmettendo eventuale documentazione attraverso la bussola vetrata e rispettando quanto imposto al punto successivo;
- non sono possibili contatti tra il passeggero e l'addetto Lost & Found;
- l'handler deve sempre proporre al passeggero la delega al ritiro dei bagagli Extra UE;
- la consegna dei bagagli viene registrata dalla Polizia di Stato tramite telecamere appositamente posizionate;
- l'apertura della porta vetrata in zona Air-side viene segnalata a Dogana e Guardia di Finanza tramite apposito cicalino;
- la consegna di bagagli Extra UE deve avvenire solo previa autorizzazione da parte della Dogana e della Guardia di Finanza.

## 4. PROCEDURA

Il passeggero suona il citofono dell'handler con cui ha aperto la pratica di smarrimento bagagli, varca la prima porta d'ingresso e si ferma davanti alla vetrata di delimitazione.

L'addetto Lost & Found raggiunge il passeggero. Passeggero e addetto si trovano di fronte, separati dalla vetrata che impedisce qualsiasi contatto ma con possibilità di comunicare attraverso interfono.

Il passeggero mostra la pratica in modo da consentire all'addetto Lost & Found di identificare il bagaglio che verrà successivamente prelevato dal magazzino.

In caso di bagagli provenienti da paesi Extra UE l'addetto Lost & Found deve informare sia la Dogana al n. breve 1402/1403 che la Guardia di Finanza al n. interno 885 e ricevere nulla osta a procedere senza ulteriori controlli.

In caso di verifiche da parte della Dogana/Guardia di Finanza, i passeggeri vengono fatti transitare, dopo i previsti controlli di sicurezza, attraverso il Varco VIP in sala riconsegna bagagli scortati da militari della Guardia di Finanza e/o funzionari della Dogana.

In caso di bagagli provenienti da aeroporti nazionali o UE, l'addetto Lost & Found può procedere autonomamente alla consegna.

L'addetto Lost & Found apre la porta che delimita l'area sterile tramite il badge appositamente abilitato.

L'addetto Lost & Found lascia il bagaglio nella zona di "transizione", esce e chiude la porta. Tramite il pulsante posizionato vicino al lettore badge apre la porta che si trova di fronte al passeggero. La porta in oggetto si apre solamente se la prima è chiusa.

Il passeggero ritira il proprio bagaglio e firma il modulo di riconsegna, già compilato e situato vicino al bagaglio.

Il passeggero esce dalla medesima porta da cui è entrato.

## **Procedura per la gestione dei bagagli speciali in partenza**

### **MODALITA' DI INVIO DEI BAGAGLI SPECIALI**

- **L'ADDETTO AL CHECK-IN DEVE AVVISARE SEMPRE IL PROPRIO REFERENTE PRESSO IL BHS DELL'INVIO DI BAGAGLI APPARTENENTI A CATEGORIE PARTICOLARI O A GRUPPI ORGANIZZATI, SPECIFICANDONE IL NUMERO E LA TIPOLOGIA.**
  
- **IL REFERENTE DELL'HANDLER PRESSO IL BHS DEVE CONCORDARE CON IL COORDINATORE BHS I TEMPI E LE MODALITA' DI INVIO DEI BAGAGLI SPECIALI SPECIFICANDONE IL NUMERO E LA TIPOLOGIA. IL NASTRO UTILIZZATO E'INDICATIVAMENTE IL NASTRO FUORI MISURA.**

### ***ELENCO TIPOLOGIE BAGAGLI SPECIALI***

- STRUMENTI DI BANDE MUSICALI/ORCHESTRE
- ATTREZZATURE SPORTIVE/GRUPPI DI ATLETI/ SINGOLI
- ATTREZZATURE A FINI UMANITARI (Volontari, Croce Rossa, Protezione Civile)
- BAGAGLI DI GRUPPI MILITARI
- ATTREZZATURE/STRUMENTI DI LAVORO
- MEDICINALI

## **Moduli per oggetti smarriti**

|   |  |
|---|--|
| <b>DETTAGLI RITROVAMENTO</b> - <i>Da compilare a cura di chi ha rinvenuto l'oggetto</i> |  |
| COGNOME E NOME  |  |
| SOCIETA' E TESSERINO IDENTIFICATIVO NR.   |  |
| LUOGO, DATA E ORA DEL RITROVAMENTO  |  |
| OGGETTO RINVENUTO   |  |
| DESCRIZIONE E CONTENUTO DELL'OGGETTO  |  |

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da Sagat S.p.a. nel **rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali**, con particolare riferimento alla **riservatezza** dell'identità personale e al diritto alla **protezione** dei dati.

Il **Titolare del Trattamento** è SAGAT S.p.a., con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La Società ha nominato un **DPO** (Data Protection Officer) contattabile al seguente indirizzo mail [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo sono **raccolti e trattati** esclusivamente per chiedere eventuali informazioni in merito al ritrovamento dell'oggetto.

La base giuridica del trattamento è costituita dal **consenso dell'utente**.

Il conferimento dei dati richiesti, per le finalità di cui sopra, sebbene facoltativo, risulta funzionale alla gestione della pratica.

La informiamo che i dati verranno trattati da dipendenti **autorizzati** e tutti i dati raccolti non saranno diffusi ma potranno essere gestiti da SAGAT HANDLING S.p.A., nominata quale responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è eseguito con supporto elettronico e cartaceo e comunque con modalità compatibili con le finalità per cui sono stati raccolti.

Sagat S.p.a. **non trasferisce** i dati ad un paese Terzo, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione internazionale.

Le segnaliamo che al fine di garantire in ogni momento il pieno diritto del legittimo proprietario alla consegna dell'oggetto smarrito i dati saranno conservati fino a 5 anni dal ritrovamento, salvo diversa volontà dell'interessato.

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 **ha il diritto** di:

- Chiedere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenerne l'**accesso** (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **limitazione del trattamento** quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento; i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679).

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

L'interessato ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

\*\*\*

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa stessa.

Data

Nome e Cognome [stampatello]

.....

Firma

.....



**CONSEGNA A GPG SAGAT** - *Da compilare a cura di chi consegna l'oggetto al personale Security Sagat*

In data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ il Sig. \_\_\_\_\_

consegna l'oggetto rinvenuto alla GPG Sagat \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Firma GPG Sagat S.p.A. \_\_\_\_\_

**CONSEGNA A UFFICIO OGGETTI SMARRITI** - *Da compilare a cura del personale Security Sagat*

In data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ la GPG Sagat \_\_\_\_\_ consegna l'oggetto  
rinvenuto (come sopra descritto) a \_\_\_\_\_ tesserino nr. \_\_\_\_\_

Note: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma GPG Sagat S.p.A. \_\_\_\_\_ UFF. OGGETTI SMARRITI \_\_\_\_\_

**CONSEGNA IN POLIZIA: DICHIARAZIONE DI RINVENIMENTO** - *Da compilare a cura della GPG Sagat S.p.A.*

In data \_\_\_\_\_ il/la Signor/a \_\_\_\_\_ Guardia Particolare Giurata Sagat S.p.A.

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ comune di residenza \_\_\_\_\_

identificato a mezzo \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ valido fino al \_\_\_\_\_

**Dichiara che** il/la Signor/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

comune di residenza \_\_\_\_\_ identificato a mezzo \_\_\_\_\_

rilasciato da \_\_\_\_\_ valido fino al \_\_\_\_\_

**ha rinvenuto i seguenti documenti:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**Il dichiarante consegna i suddetti documenti all'Ufficio di Polizia di Frontiera**

Firma \_\_\_\_\_ Firma del dichiarante \_\_\_\_\_

Ufficio Polizia di Frontiera

Ufficio Security Sagat S.p.A.



Modulo da inviare a: / Please return the form to:

**Ufficio Oggetti Smarriti** – Aeroporto di Torino  
 Strada San Maurizio, 12 10072  
 Caselle Torinese (TO) - ITALY  
[oggettismarriti@sagat.trn.it](mailto:oggettismarriti@sagat.trn.it)

[www.aeroportoditorino.it/it/tofly/servizi/oggetti-smarriti](http://www.aeroportoditorino.it/it/tofly/servizi/oggetti-smarriti)  
[www.aeroportoditorino.it/en/tofly/services/lost-property](http://www.aeroportoditorino.it/en/tofly/services/lost-property)

## MODULO OGGETTI SMARRITI LOST PROPERTY FORM

|  |                      |
|--|----------------------|
| Cognome<br><i>Surname</i>                      | <input type="text"/> |
| Nome<br><i>Name</i>                            | <input type="text"/> |
| Telefono<br><i>Telephone</i>                   | <input type="text"/> |
| Indirizzo<br><i>Address</i>                    | <input type="text"/> |
| E-MAIL   | <input type="text"/> |
| Data di smarrimento<br><i>Date of loss</i>     | <input type="text"/> |
| Luogo di smarrimento<br><i>Place of loss</i>   | <input type="text"/> |
| Numero di volo<br><i>Flight Number</i>         | <input type="text"/> |
| Tipo di oggetto<br><i>Object type</i>          | <input type="text"/> |
| Colore<br><i>Colour</i>                        | <input type="text"/> |
| Materiale<br><i>Material</i>                   | <input type="text"/> |
| Altre caratteristiche<br><i>Other features</i> | <input type="text"/> |
| Firma<br><i>Signature</i>                      | <input type="text"/> |

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa stessa allegata al presente modulo - *The undersigned declares to have received complete information pursuant to legislation to protect personal data within the limits, for the purposes and for the duration stated in the information disclosure.*

|                           |                      |
|---------------------------|----------------------|
| Firma<br><i>Signature</i> | <input type="text"/> |
|---------------------------|----------------------|

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da Sagat S.p.a. nel **rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali**, con particolare riferimento alla **riservatezza** dell'identità personale e al diritto alla **protezione** dei dati.

Il **Titolare del Trattamento** è SAGAT S.p.a., con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La Società ha nominato un **DPO** (Data Protection Officer) contattabile al seguente indirizzo mail [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo sono **raccolti e trattati** esclusivamente per la gestione della richiesta, oltre che per adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normativa comunitaria.

La **base giuridica** del trattamento è costituita dall'adempimento di un obbligo legale (art. 705 comma 2 lett. h) Codice della Navigazione).

Il conferimento dei dati richiesti all'atto della registrazione per le finalità di cui sopra è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornire i dati comporta l'impossibilità per SAGAT S.p.a. di prestare il servizio richiesto.

La informiamo che i dati verranno trattati da dipendenti **autorizzati** e tutti i dati raccolti non saranno diffusi ma potranno essere gestiti da SAGAT HANDLING S.p.A., nominata quale responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è eseguito con supporto elettronico e cartaceo e comunque con modalità compatibili con le finalità per cui sono stati raccolti.

Sagat S.p.a. **non trasferisce** i dati ad un paese Terzo, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione internazionale.

Le segnaliamo che al fine di garantire in ogni momento il pieno diritto del legittimo proprietario alla consegna dell'oggetto smarrito i dati saranno conservati fino a 5 anni dal ritrovamento, salvo diversa volontà dell'interessato.

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 **ha il diritto** di:

- Chiedere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenerne **l'accesso** (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **limitazione del trattamento** quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento; i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679).

La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

L'interessato ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

\* \* \* \* \*

## INFORMATION ON DATA PROTECTION

Pursuant to current legislation, we would like to inform you that the processing of the personal data you provided is carried out by SAGAT S.p.A. in **compliance with fundamental rights and freedoms**, with particular reference to the **confidentiality** of personal identity and the right to data **protection**.

The **Data Controller** is SAGAT S.p.A., based in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, which can be contacted at the following e-mail address [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A. – Privacy Controller, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The company has appointed a **DPO** (Data Protection Officer) who can be contacted at the following e-mail address [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

We inform you that the personal data you provide by filling in the form is **collected and processed** exclusively to manage the request, as well as fulfil the obligations foreseen by laws, regulations or community legislation.

The **legal basis** of processing is established by fulfilling a legal obligation (Article 705, paragraph 2, letter h) Navigation Code).

The provision of the requested data during registration for the above purposes is mandatory and any refusal to provide the data will make it impossible for SAGAT S.p.A. to provide the requested service.

We inform you that the data will be processed by **authorised** employees and all collected data will not be disseminated but may be managed by SAGAT Handling S.p.A., appointed as data processor.

Data processing is carried out through electronic and paper media and however, with manners that are compatible with the purposes for which it was collected.

SAGAT S.p.A. **does not transfer** data to a third country, outside the EU, nor to an international organisation.

We would like to inform you that to guarantee the full right at all times, of the legitimate owner at the consignment of the lost item, your personal data will be **retained** for a period of 5 years from the finding, unless otherwise specified by the data subject.

Regarding data that is subject to processing referred to in this information disclosure, being the data subject, pursuant to EU Regulation 2016/679 **you have the right to:**

- request confirmation of whether or not personal data processing concerning you is in progress and if so, to obtain **access** (Article 15 of EU Regulation 2016/679);
- request **rectification** of inaccurate personal data concerning you and/or the integration of incomplete personal data (Article 16 of the EU Regulation 2016/679);

- request the **deletion** of personal data only if: it is no longer needed for the purposes for which it was collected or otherwise processed; it is unlawfully processed or must be deleted to fulfil an obligation foreseen by EU law or by national law (Article 17 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **limitation of processing** when one of the following hypotheses occurs: the data subject disputes the accuracy of personal data and requests the limitation for the time necessary to the Controller to verify the accuracy of personal data; the processing is illegal and the data subject opposes the deletion of the data and asks instead that its use is limited, although the Controller no longer needs it for the purposes of processing, personal data is necessary for the data subject for the ascertainment, the exercise or defence of a right in court (Article 18 of EU Regulation 2016/679).

We inform you that you **can exercise the rights mentioned above** by writing to [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The data subject also has the **right to lodge a complaint** to a supervisory authority if they consider the processing concerning them violates EU Regulation 2016/679. The complaint can be lodged to the supervisory authority of the Member State in which the data subject generally resides or works or of the place where the alleged violation occurred (Article 77 of the EU Regulation 2016/679).



Caselle Torinese, \_\_\_\_\_

**MODULO DI CONSEGNA OGGETTO RINVENUTO**  
*FOUND PROPERTY DELIVERY FORM*

Signor/a – *Mr/Mrs/Ms*.....

Nato/a a – *Place of birth* .....II – *Date of birth*.....

Residente in - *Address*.....

Via .....

N. di Telefono - *Telephone*.....

Documento n. – *ID/Passport number*.....

Con scadenza il – *Expiry Date*.....

oppure, in alternativa, *or alternatively*

La Società di spedizione – *the Courier*.....

**descrizione oggetto rinvenuto**  
*found property description*

.....  
 .....  
 .....

Firma per presa in consegna – *Withdrawal signature*

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi della normativa a tutela dei dati personali nei limiti, per le finalità e per la durata precisati nell'informativa stessa allegata al presente modulo - *The undersigned declares to have received complete information pursuant to legislation to protect personal data within the limits, for the purposes and for the duration stated in the information disclosure.*

Ufficio Oggetti Smarriti  
 Tel. +39 0115676478  
 oggettismarriti@sagat.trn.it



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi della normativa vigente desideriamo informarLa che il trattamento dei dati personali da Lei forniti è svolto da Sagat S.p.a. nel **rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali**, con particolare riferimento alla **riservatezza** dell'identità personale e al diritto alla **protezione** dei dati.

Il **Titolare del Trattamento** è SAGAT S.p.a., con sede in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, contattabile al seguente indirizzo mail [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - Titolare Privacy, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La Società ha nominato un **DPO** (Data Protection Officer) contattabile al seguente indirizzo mail [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

La informiamo che i dati personali da Lei forniti attraverso la compilazione del modulo sono **raccolti e trattati** esclusivamente per la gestione della richiesta, oltre che per adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normativa comunitaria.

La **base giuridica** del trattamento è costituita dall'adempimento di un obbligo legale (art. 705 comma 2 lett. h) Codice della Navigazione).

Il conferimento dei dati richiesti all'atto della registrazione per le finalità di cui sopra è obbligatorio e l'eventuale rifiuto di fornire i dati comporta l'impossibilità per SAGAT S.p.a. di prestare il servizio richiesto.

La informiamo che i dati verranno trattati da dipendenti **autorizzati** e tutti i dati raccolti non saranno diffusi ma potranno essere gestiti da SAGAT HANDLING S.p.A., nominata quale responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è eseguito con supporto elettronico e cartaceo e comunque con modalità compatibili con le finalità per cui sono stati raccolti.

Sagat S.p.a. **non trasferisce** i dati ad un paese Terzo, al di fuori dell'UE, né ad un'organizzazione internazionale.

Le segnaliamo che al fine di garantire in ogni momento il pieno diritto del legittimo proprietario alla consegna dell'oggetto smarrito i dati saranno conservati fino a 5 anni dal ritrovamento, salvo diversa volontà dell'interessato.

In relazione ai dati oggetto del trattamento di cui alla presente informativa, in quanto interessato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 **ha il diritto** di:

- Chiedere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed in tal caso di ottenerne l'**accesso** (art. 15 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **rettifica** dei dati personali inesatti che lo riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **cancellazione** dei dati personali solo se: non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati; sono trattati illecitamente o devono essere cancellati per adempiere un obbligo previsto dal diritto dell'UE o dalla normativa nazionale (art. 17 del Regolamento UE 2016/679);
- Chiedere la **limitazione del trattamento** quando ricorre una delle seguenti ipotesi: l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali e chiede la limitazione per il tempo necessario al titolare per verificare l'esattezza dei dati personali; il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati e chiede invece che ne sia limitato l'uso, benché il titolare non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento; i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria (art. 18 del Regolamento UE 2016/679).



La informiamo che **potrà esercitare i diritti sopra indicati** scrivendo a [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) oppure indirizzando la lettera a SAGAT S.p.a., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

L'interessato ha altresì il **diritto di proporre reclamo** a un'autorità di controllo qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il Regolamento UE 2016/679. Il reclamo può essere proposto all'autorità di controllo dello Stato membro in cui l'interessato risiede abitualmente oppure lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 del Regolamento UE 2016/679).

\* \* \* \*

#### INFORMATION ON DATA PROTECTION

Pursuant to current legislation, we would like to inform you that the processing of the personal data you provided is carried out by SAGAT S.p.A. in **compliance with fundamental rights and freedoms**, with particular reference to the **confidentiality** of personal identity and the right to data **protection**.

The **Data Controller** is SAGAT S.p.A., based in Caselle Torinese (TO) - Strada San Maurizio n.12, which can be contacted at the following e-mail address [privacy@sagat.trn.it](mailto:privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A. – Privacy Controller, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The company has appointed a **DPO** (Data Protection Officer) who can be contacted at the following e-mail address [dpo.privacy@sagat.trn.it](mailto:dpo.privacy@sagat.trn.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A. - DPO, Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

We inform you that the personal data you provide by filling in the form is **collected and processed** exclusively to manage the request, as well as fulfil the obligations foreseen by laws, regulations or community legislation.

The **legal basis** of processing is established by fulfilling a legal obligation (Article 705, paragraph 2, letter h) Navigation Code).

The provision of the requested data during registration for the above purposes is mandatory and any refusal to provide the data will make it impossible for SAGAT S.p.A. to provide the requested service.

We inform you that the data will be processed by **authorised** employees and all collected data will not be disseminated but may be managed by SAGAT Handling S.p.A., appointed as data processor.

Data processing is carried out through electronic and paper media and however, with manners that are compatible with the purposes for which it was collected.

SAGAT S.p.A. **does not transfer** data to a third country, outside the EU, nor to an international organisation.

We would like to inform you that to guarantee the full right at all times, of the legitimate owner at the consignment of the lost item, your personal data will be **retained** for a period of 5 years from the finding, unless otherwise specified by the data subject.

Regarding data that is subject to processing referred to in this information disclosure, being the data subject, pursuant to EU Regulation 2016/679 **you have the right to:**

- request confirmation of whether or not personal data processing concerning you is in progress and if so, to obtain **access** (Article 15 of EU Regulation 2016/679);






- request **rectification** of inaccurate personal data concerning you and/or the integration of incomplete personal data (Article 16 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **deletion** of personal data only if: it is no longer needed for the purposes for which it was collected or otherwise processed; it is unlawfully processed or must be deleted to fulfil an obligation foreseen by EU law or by national law (Article 17 of the EU Regulation 2016/679);
- request the **limitation of processing** when one of the following hypotheses occurs: the data subject disputes the accuracy of personal data and requests the limitation for the time necessary to the Controller to verify the accuracy of personal data; the processing is illegal and the data subject opposes the deletion of the data and asks instead that its use is limited, although the Controller no longer needs it for the purposes of processing, personal data is necessary for the data subject for the ascertainment, the exercise or defence of a right in court (Article 18 of EU Regulation 2016/679).

We inform you that you **can exercise the rights mentioned above** by writing to [privacy@sagat.tm.it](mailto:privacy@sagat.tm.it) or by sending a letter to SAGAT S.p.A., Strada San Maurizio n.12, Caselle Torinese (TO).

The data subject also has the **right to lodge a complaint** to a supervisory authority if they consider the processing concerning them violates EU Regulation 2016/679. The complaint can be lodged to the supervisory authority of the Member State in which the data subject generally resides or works or of the place where the alleged violation occurred (Article 77 of the EU Regulation 2016/679).

**Procedura per l'attivazione dell'informativa al pubblico di  
inizio e fine imbarco**

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>REGOLAMENTO DI SCALO</b><br><br><b>ALLEGATO 7/F</b> | <b>Pagina 2/4</b><br><b>Revisione : 7</b><br><b>Data: 28/01/2019</b> |
|---|--|--|

Il presente documento descrive le modalità operative per l’attivazione dell’informativa al pubblico che compaiono sui monitor FIDS e sul sito internet dell’aeroporto circa lo stato delle operazioni d’imbarco dei voli: “imbarco in corso/boarding”, “ultima chiamata/last call” e “imbarco terminato/gate closed” .

Tale operazione deve essere svolta a cura dell’addetto agli imbarchi del Vettore/Autoprodotto/Prestatore presso il gate d’imbarco. In ogni postazione d’imbarco è installata una specifica applicazione software che consente di attivare l’informativa al pubblico.

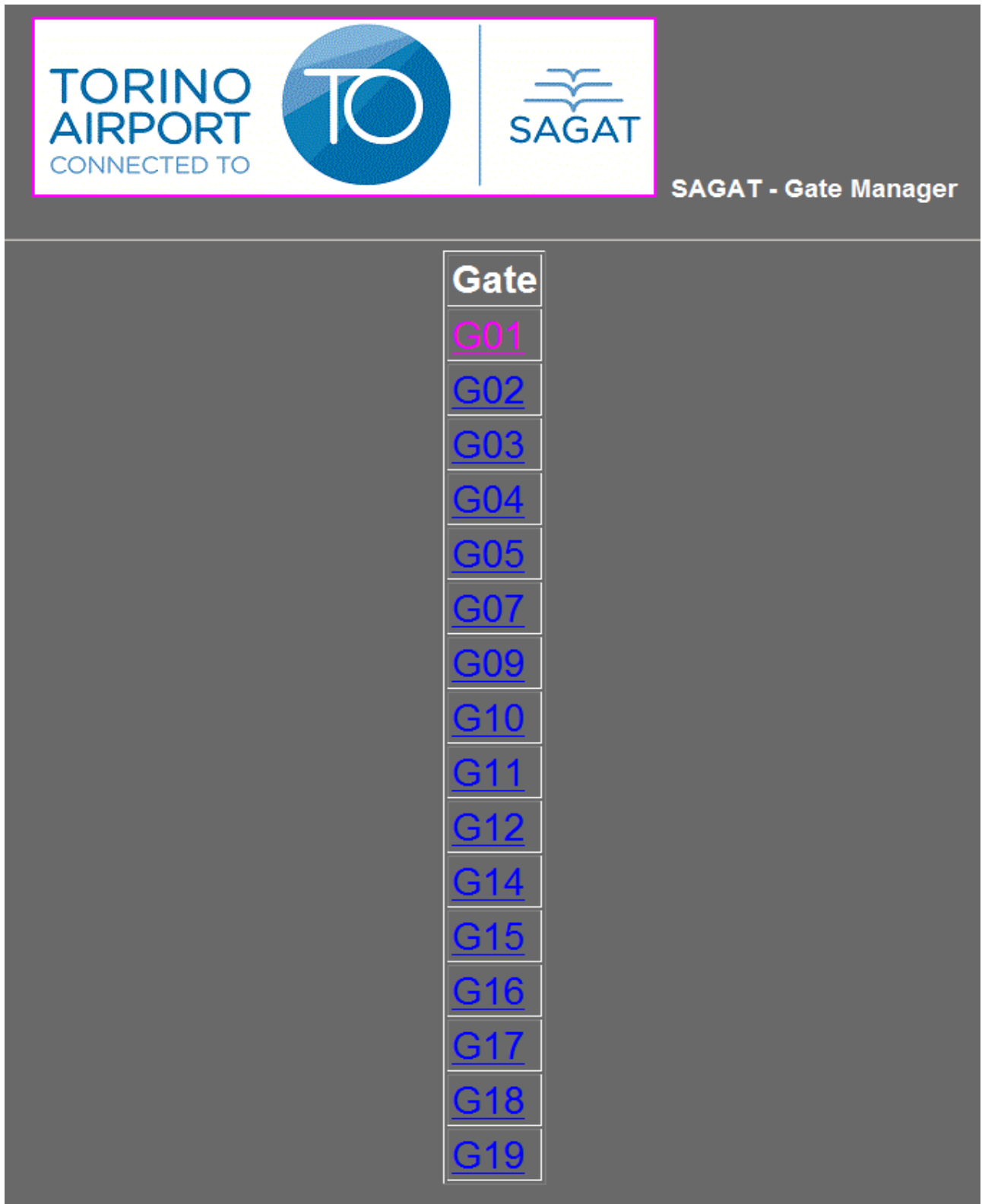
Il Vettore/Prestatore/Autoprodotto, ai fini dell’attivazione/disattivazione dell’informativa “imbarco in corso/boarding, “ultima chiamata/last call” e “imbarco terminato/gate closed” dovrà operare secondo quanto descritto qui di seguito:

- accedere, tramite l’applicativo installato su ogni postazione CUTE presso i gates d’imbarco, alla funzione “*gate manager*” disponibile nel menù di avvio;
- scegliere il numero di gate dall’elenco (compaiono solo i gates assegnati per i voli in partenza i cui aeromobili sono già in stazionamento) (fig. 1);
- scegliere il numero di volo da imbarcare, il cui *status* compare come “in attesa imbarco” (fig. 2);
- prima dell’inizio dell’imbarco, premere il pulsante “APRI IMBARCO” (fig. 2) che, entro 1 minuto, attiverà l’informativa al pubblico “imbarco in corso/boarding now”;
- prima della fine dell’imbarco, premere il pulsante “ULTIMA CHIAMATA” (fig. 3) che, entro 1 minuto, attiverà l’informativa al pubblico “ultima chiamata/last call”;
- alla conclusione dell’imbarco, premere il pulsante “CHIUDI IMBARCO” (fig. 4) che, entro 1 minuto, attiverà l’informativa al pubblico “imbarco terminato/gate closed”;

N.B.: è possibile annullare lo status corrente del volo con il ripristino dello status immediatamente precedente (fig. 3 – fig. 4 – fig. 5)

**ATTENZIONE:** in caso di necessità, l’addetto all’imbarco del Vettore/Prestatore/Autoprodotto dovrà rivolgersi all’UCV (Ufficio Coordinamento Voli) o al Terminal Supervisor Sagat.

Fig. 1



| Gate       |
|------------|
| <u>G01</u> |
| <u>G02</u> |
| <u>G03</u> |
| <u>G04</u> |
| <u>G05</u> |
| <u>G07</u> |
| <u>G09</u> |
| <u>G10</u> |
| <u>G11</u> |
| <u>G12</u> |
| <u>G14</u> |
| <u>G15</u> |
| <u>G16</u> |
| <u>G17</u> |
| <u>G18</u> |
| <u>G19</u> |

Fig. 2

| Gate G01 |                  |                  |                   |                              |        |
|----------|------------------|------------------|-------------------|------------------------------|--------|
| Volo     | Orario           | Descrizione      | Status            | Operazione                   | oppure |
| 9U856    | 13/09/2017 16:10 | KIV (KISHINEV)   | in attesa imbarco | <a href="#">Apri imbarco</a> |        |
| 0B4029   | 13/09/2017 18:20 | CPH (COPENHAGEN) | in attesa imbarco | <a href="#">Apri imbarco</a> |        |

Fig. 3

| Gate G01 |                  |                  |                   |                                 |                                 |
|----------|------------------|------------------|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Volo     | Orario           | Descrizione      | Status            | Operazione                      | oppure                          |
| 9U856    | 13/09/2017 16:10 | KIV (KISHINEV)   | imbarco in corso  | <a href="#">Ultima chiamata</a> | <a href="#">Annulla imbarco</a> |
| 0B4029   | 13/09/2017 18:20 | CPH (COPENHAGEN) | in attesa imbarco | <a href="#">Apri imbarco</a>    |                                 |

Fig. 4

| Gate G01 |                  |                  |                   |                                |   |
|----------|------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|---|
| Volo     | Orario           | Descrizione      | Status            | Operazione                     | oppure                                  |
| 9U856    | 13/09/2017 16:10 | KIV (KISHINEV)   | Ultima chiamata   | <a href="#">Chiudi imbarco</a> | <a href="#">Annulla ultima chiamata</a> |
| 0B4029   | 13/09/2017 18:20 | CPH (COPENHAGEN) | in attesa imbarco | <a href="#">Apri imbarco</a>   |   |

Fig. 5

| Gate G01 |                  |                  |                   |                              |  |
|----------|------------------|------------------|-------------------|------------------------------|--|
| Volo     | Orario           | Descrizione      | Status            | Operazione                   | oppure                                   |
| 9U856    | 13/09/2017 16:10 | KIV (KISHINEV)   | imbarco terminato |                              | <a href="#">Annulla chiusura imbarco</a> |
| 0B4029   | 13/09/2017 18:20 | CPH (COPENHAGEN) | in attesa imbarco | <a href="#">Apri imbarco</a> |  |

## **Procedura gestione bagagli tagless**

## **1. Obiettivo**

La presente procedura descrive la modalità di gestione dei bagagli privi di etichetta contenente informazioni circa il vettore e la tratta (di seguito indicati come “bagagli tagless”) rinvenuti all’interno dell’area doganale, in modo particolare a seguito delle operazioni di partenza (smistamento) o di arrivo (scarico dall’aeromobile o sul nastro restituzione).

## **2. Gestione bagagli tagless in arrivo**

Terminate le attività di riconsegna bagagli ai passeggeri in arrivo, ciascun Prestatore/Autoproduttore, per motivi strettamente connessi a ragioni di sicurezza, provvede all’immediato ritiro dei bagagli giacenti sui caroselli di riconsegna non ritirati dai passeggeri stessi. Qualora durante tali operazioni venga rinvenuto un bagaglio tagless, il Prestatore/Autoproduttore, tramite il proprio ufficio “Lost & Found”, provvede ad inserire una pratica OHD sul sistema del vettore che ha effettuato il trasporto di tale bagaglio.

Per l’assegnazione del bagaglio tagless al vettore di competenza si deve considerare il nastro di riconsegna assegnato al volo.

Qualora non sia possibile identificare per il bagaglio tagless in arrivo il vettore di competenza, il Prestatore/Autoproduttore deve provvedere a depositarlo nell’apposita gabbia situata all’interno dell’Edificio BHS. A tale bagaglio tagless dovrà essere apposta un’etichetta identificativa che riporti: nominativo Prestatore/Autoproduttore che ha trovato il bagaglio tagless, data di ritrovamento, numero del carosello su cui è stato rinvenuto il bagaglio, eventuali voli precedenti al ritrovamento assegnati allo stesso carosello.

La successiva fase di identificazione del bagaglio tagless avviene secondo le modalità descritte nel paragrafo 4.

## **3. Gestione bagagli tagless in partenza**

Al momento della ricezione di un bagaglio tagless presso il BHS, la prima indagine viene effettuata dal coordinatore BHS che deve considerare ogni elemento identificativo disponibile al fine di individuare il volo di pertinenza (ad esempio: etichette nominative, presenza di uno stub, voli che in quel momento sono accettati presso quella baia, etichette frequent flyer, ecc.) e provvede ad informare i Prestatori/Autoproduttori per conoscere eventuali voli in partenza per i quali risultino bagagli mancanti, anche se correttamente accettati.

Se questa prima indagine ha esito positivo, il coordinatore BHS provvede ad informare il Prestatore/Autoproduttore competente e quest’ultimo provvede a riavviare il bagaglio il prima possibile (RUSH).

Se l’indagine di cui sopra ha esito negativo, il coordinatore BHS provvede ad informare i Prestatori/Autoproduttori e deposita il bagaglio all’interno dell’apposita gabbia situata all’interno dell’Edificio BHS.

Il coordinatore BHS trasmette con cadenza giornaliera ai Prestatori/Autoproduttori una e-mail riepilogativa inerente i bagagli depositati all’interno della gabbia precisando:

- il numero di bagagli disguidati di competenza di ciascun Prestatore/Autoproduttore;
- il numero degli eventuali bagagli tagless in arrivo e in partenza.

La successiva fase di identificazione dei bagagli tagless avviene secondo le modalità descritte nel paragrafo 4.

#### **4. Procedura apertura bagagli tagless**

Nell'ambito dell'applicazione della presente procedura, viene definito un calendario per individuare su base bimestrale il Prestatore/Autoproduttore coinvolto nelle operazioni di apertura bagagli tagless ed inserimento delle pratiche OHD come XH. Il suddetto calendario viene definito da AOC con cadenza annuale.

La procedura di identificazione dei bagagli tagless viene attivata alla presenza di un bagaglio tagless presso la gabbia del BHS da parte del Responsabile BHS. A tal fine, sentiti gli Enti di Stato (Guardia di Finanza e Dogana) e il Prestatore/Autoproduttore di competenza per il bimestre, il Responsabile BHS fissa un appuntamento per l'apertura dei bagagli tagless che si svolgerà presso i locali del BHS.

Prima dell'apertura, il bagaglio tagless deve essere sottoposto a controllo radiogeno al fine di visionarne il contenuto e verificare l'eventuale presenza di oggetti pericolosi per il personale che procederà all'apertura/ispezione dello stesso, come ad esempio oggetti taglienti, forbici, coltelli oppure di materiale organico.

L'apertura, l'ispezione del contenuto e la richiusura del bagaglio tagless viene svolta dal coordinatore BHS opportunamente formato ed istruito a tale attività nonché dotato degli opportuni DPI.

Il Prestatore/Autoproduttore di competenza per il bimestre procede a compilare, utilizzando il modulo allegato, una lista del contenuto del bagaglio.

Qualora dall'analisi del contenuto del bagaglio tagless sia possibile individuare il vettore che ha effettuato il trasporto, il bagaglio viene consegnato al Prestatore/Autoproduttore di competenza che provvede all'apertura della relativa pratica OHD. Il bagaglio sarà custodito nel magazzino dell'Ufficio "Lost & Found" del Prestatore/Autoproduttore di competenza.

Viceversa, se non fosse possibile individuare il vettore che ha effettuato il trasporto, il Prestatore/Autoproduttore di competenza per il bimestre provvede all'inserimento della pratica OHD come XH. Il bagaglio tagless viene custodito nel magazzino dell'ufficio "Lost & Found" del Prestatore/Autoproduttore di competenza per il bimestre.

Se il bagaglio tagless non viene reclamato entro 30 giorni dall'inserimento della pratica OHD, lo stesso viene consegnato all'Ufficio Oggetti Smarriti della SAGAT che provvede ad organizzare aste pubbliche per la vendita degli oggetti secondo le modalità riportate all'art. 7.5.13 del Regolamento di Scalo.

Nel caso si riscontri un problema igienico sanitario su un bagaglio tagless (ad esempio emanazione odori sgradevoli o fuoriuscita di liquidi dovuti alla decomposizione di materiale organico, chimico, ecc.) al momento del rinvenimento, durante il periodo di conservazione all'interno delle gabbie o in fase di apertura/ispezione, il coordinatore BHS richiede tempestivamente l'intervento dell'Ufficio di Sanità Aerea e della Dogana per valutarne il da farsi. In attesa dell'intervento degli Enti preposti non si procede all'analisi del contenuto del bagaglio tagless che viene invece trasferito all'interno di un apposito congelatore.

#### **5. Allegati**

- Modulo per stesura della lista del contenuto bagaglio tagless.





## **AEROPORTO DI TORINO**

### ***PROCEDURA DI GESTIONE DELLE IRREGOLARITA' OPERATIVE***

## **INDICE**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. SCOPO.....</b>                       | <b>3</b> |
| <b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>       | <b>3</b> |
| <b>3. RIFERIMENTI.....</b>                 | <b>3</b> |
| <b>4. TIPOLOGIA DI EVENTI .....</b>        | <b>3</b> |
| <b>5. FASI E MODALITA' OPERATIVE .....</b> | <b>4</b> |

## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di regolamentare sull'Aeroporto di Torino le modalità di gestione dei passeggeri e dei voli coinvolti in irregolarità operative.

La presente procedura definisce i flussi di comunicazione, le attività da svolgere ed i riferimenti organizzativi in modo da standardizzare le modalità di gestione delle irregolarità operative e minimizzare gli effetti negativi sul passeggero, pur tenendo in debita considerazione la specificità di ciascuna situazione (tipo di irregolarità, tipologia di passeggero, disposizioni di Compagnia Aerea, ecc.).

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ai voli in partenza e/o in arrivo a Torino coinvolti in irregolarità operative quali forti ritardi, cancellazioni e dirottamenti.

La modalità di gestione delle irregolarità operative derivanti da emergenze aeronautiche è disciplinata da specifiche Procedure del Manuale di Aeroporto.

## 3. RIFERIMENTI

Regolamento (UE) 139/2014

Regolamento (UE) 261/2004

Regolamento (UE) 1107/2006

Manuale di Aeroporto

Regolamento di Scalo (Cap. 4.1 e 7.4)

## 4. TIPOLOGIA DI EVENTI

Le irregolarità operative possono essere classificate come segue:

- Irregolarità di un passeggero o **personal disruption**, situazione in cui uno o più passeggeri non riescono a prendere il volo per una serie di motivazioni (ritardo nella presentazione in aeroporto, overbooking, sbarco per cambio macchina, ecc.);
- Irregolarità di un volo o **flight disruption**, situazione comune a tutti i passeggeri di un volo (ritardo, cancellazione o dirottamento su altro scalo);

- Irregolarità di molti voli o **mass disruption**, che può a sua volta suddividersi in situazione prevista (in caso di scioperi o di allerte meteo) o imprevista (in caso di caduta dei sistemi informatici o per situazioni metereologiche improvvise). Le situazioni previste necessitano di un coordinamento preventivo ad hoc; gli eventi previsti e non previsti, necessitano di procedure comuni per la gestione efficace della criticità, descritte nella presente procedura.

Le principali irregolarità operative sono:

- Overbooking e ridotta capacità peso/posti dell'aeromobile per motivi diversi;
- Ritardo in partenza superiore a 15 minuti;
- Cancellazione del volo in partenza;
- Trasferimento via superficie per partenza da altro scalo a seguito di dirottamento dell'aeromobile in arrivo;
- Trasferimento via superficie per posizionamento su altro scalo a seguito di dirottamento dell'aeromobile in arrivo a Torino;
- Situazioni previste o impreviste che generano la necessità di assistere i passeggeri in partenza.

## 5. FASI E MODALITA' OPERATIVE

Il Regolamento EU261/2004 determina i livelli di compensazione e l'assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Il vettore aereo affida la gestione delle irregolarità operative all'handler che dovrà coordinarsi con il Gestore aeroportuale per l'utilizzo delle infrastrutture e per la corretta gestione del flusso di passeggeri e delle attività di riprotezione, se necessarie. Le persone a mobilità ridotta (PRM) hanno priorità nell'assistenza da erogarsi in accordo al Regolamento EU1107/2006 così come i minori non accompagnati.

Nei casi in cui le irregolarità operative coinvolgano alcuni passeggeri (**personal disruption**) e non abbiano effetti sulla regolarità del volo o dei servizi a terra, gli handler applicano le disposizioni operative della Compagnia Aerea.

Nel caso in cui le irregolarità operative coinvolgano uno o più voli (**flight/mass disruption**) il gestore aeroportuale deve essere informato tempestivamente affinché le infrastrutture possano essere gestite efficacemente.

In caso di ritardo del volo o di volo cancellato (in arrivo e/o in partenza) l'handler deve fornire informazioni accurate ai passeggeri ad intervalli regolari informando anche il Coordinamento Voli.

Nei casi in cui le informazioni inerenti una irregolarità operativa vengano trasmesse dalla Compagnia Aerea direttamente al passeggero (es. via e-mail, SMS, ecc.), gli handler, appena appresa la notizia, devono informare il Coordinamento Voli che dovrà verificare la rispondenza dell'informazione con il vettore prima di pubblicarla sul sistema FIDS.

Il Coordinamento Voli dovrà informare il Terminal Supervisor in merito alle irregolarità operative in corso sullo scalo.

Il Terminal Supervisor supervisiona il corretto utilizzo delle infrastrutture centralizzate e l'operato degli handler al fine di verificare il livello di assistenza fornito dagli handler ai passeggeri.

In caso di voli schedulati in partenza con ritardo che ricade nella fascia oraria di chiusura dei punti di ristoro, il Terminal Supervisor richiede il prolungamento dell'orario di servizio di almeno un punto di ristoro nel terminal.

Il Terminal Supervisor si accerta inoltre che tutto ciò che è previsto nella presente procedura venga eseguito correttamente.

## **5.1 Negato imbarco**

Nei casi in cui sia necessario negare l'imbarco ad un passeggero per overbooking e ridotta capacità peso/posti dell'aeromobile per motivi diversi l'handler seguirà le indicazioni del vettore, facendo prima appello a persone che rinunciano volontariamente alla prenotazione in cambio di una piena compensazione pecuniaria, come previsto dal Regolamento EU261/2004.

## **5.2 Volo ritardato**

L'handler è previsto al gate 30 minuti prima dell'STD, in caso di ritardo fornisce regolarmente le indicazioni sulla partenza del volo ritardato. L'handler effettuerà (o richiederà all'Ufficio

Informazioni, in caso di passeggeri localizzati in diversi punti del terminal) il seguente annuncio ai passeggeri:

**PARTENZA PREVISTA**

ATTENZIONE PREGO - COMPAGNIA  
VOLO...PER...PARTENZA PREVISTA ORE...LOCALI CAUSA  
-CONGESTIONE TRAFFICO AEREO  
-RITARDATO ARRIVO AEROMOBILE IN TRANSITO  
AVVERSE CONDIZIONI METEOROLOGICHE SULL'AEROPORTO DI...E DEL  
CONSEQUENTE RITARDO NELL'AUTORIZZAZIONE ALLA PARTENZA  
-ATTESA AUTORIZZAZIONE AL DECOLLO DA PARTE DEL CONTROLLO  
TRAFFICO AEREO  
- CONTROLLI TECNICI/MOTIVI OPERATIVI  
- CONDIZIONE METEO AVVERSE

ATTENTION PLEASE - AIRLINE  
FLIGHT...TO...EXPECTED DEPARTURE AT...AM/PM LOCAL TIME DUE TO  
-AIR TRAFFIC RESTRICTION  
-LATE ARRIVAL OF INCOMING AIRCRAFT  
-BAD WEATHER CONDITIONS AT...AIRPORT AD WAITING FOR TAKE OFF  
CLEARANCE BY AIR TRAFFIC CONTROL  
-TECHNICAL/OPERATING REASONS  
- BAD WEATHER CONDITIONS

Non appena noto il nuovo orario di imbarco, l'handler dovrà effettuare (o far effettuare dall'Ufficio Informazioni) il seguente annuncio completo di motivazione del ritardo (se ritenuto opportuno):

**IMBARCO PREVISTO**

ATTENZIONE PREGO  
COMPAGNIA  
VOLO...PER...IMBARCO PREVISTO ORE...LOCALI CAUSA  
-CONGESTIONE TRAFFICO AEREO  
-RITARDATO ARRIVO AEROMOBILE IN TRANSITO  
-MOTIVI TECNICI  
-ATTESA AUTORIZZAZIONE AL DECOLLO DA PARTE DEL CONTROLLO  
TRAFFICO AEREO  
-AVVERSE CONDIZIONI METEO SU APT DI...

ATTENTION PLEASE - AIRLINE  
FLIGHT...TO...EXPECTED BOARDING AT...AM/PM LOCAL TIME DUE TO  
-AIR TRAFFIC RESTRICTION  
-LATE ARRIVAL OF INCOMING AIRCRAFT  
-BAD WEATHER CONDITIONS AT...AIRPORT AD WAITING FOR TAKE OFF  
CLEARANCE BY AIR TRAFFIC CONTROL  
-TECHNICAL/OPERATING REASONS

Ai passeggeri con voli in prosecuzione dovranno essere fornite chiare disposizioni di compagnia e/o soluzioni di riprotezione dagli handler.

In caso di ritardi prolungati e situazioni operative incerte è molto importante fornire informazioni ai passeggeri ad intervalli di tempo costanti (es. ogni 30 minuti). L'Handler, coordinandosi con il Terminal Supervisor, definirà di volta in volta il punto più corretto dove radunare i passeggeri (es. gate assegnato al volo, gate 6, ecc.) per fornire informazioni ai passeggeri circa lo stato del volo.

In caso di ritardo superiore alle 2 ore o secondo quanto disposto dalla compagnia, l'Handler consegnerà i voucher pasti facendo leggere il seguente annuncio all'Ufficio Informazioni. Il punto per la consegna dei voucher sarà concordato di volta in volta con il Terminal Supervisor.

**RISTORO PASSEGGERI**

ATTENZIONE PREGO  
 COMPAGNIA  
 I PASSEGGERI IN PARTENZA PER...CON IL VOLO...SONO INVITATI A  
 PRESENTARSI PRESSO IL BANCO ACCETTAZIONE.../PRESSO L'USCITA N. ...  
 DOVE VERRA LORO OFFERTO UN BUONO VALIDO PER UNO  
 SNACK/RINFRESCO/PRANZO

ATTENTION PLEASE  
 AIRLINE  
 PASSENGERS LEAVING FOR...ON FLIGHT...ARE KINDLY REQUESTED TO  
 CONTACT CHECK-IN DESK.../TO PROCEED TO GATE... WHERE THEY WILL BE  
 GIVEN A VOUCHER FOR A SNACK/REFRESHMENT/LUNCH

**5.3 Volo cancellato**

Una volta ricevuta dal Vettore la comunicazione che il volo è stato cancellato, l'Ufficio Coordinamento Voli prima di pubblicare tale informazione sul sistema FIDS deve coordinarsi con l'handler e il Terminal Supervisor affinché questi ultimi si rechino al gate o al check-in per fornire maggiori informazioni ai passeggeri.

Una volta ricevute le disposizioni del vettore sul come organizzare la riprotezione, l'handler, coordinandosi con il Terminal Supervisor in funzione del numero di passeggeri già accettati, della loro presenza in sala di imbarco e delle procedure di riprotezione del Vettore, deciderà dove



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>Procedura di gestione delle irregolarità operative</b> | <b>Regolamento di Scalo</b><br><b>Allegato: 7/H</b><br><b>Pagina: 8 di 10</b><br><b>Revisione: 0</b><br><b>Data: 18/07/2019</b> |
|---|---|---|

radunare i passeggeri (es. presso il gate, presso i banchi accettazione/biglietteria o presso gli arrivi).  
L'handler effettuerà o richiederà il seguente annuncio al Banco Informazioni.

|   |
|---|
| <b>CANCELLAZIONE VOLO</b>   |
| ATTENZIONE PREGO<br>COMPAGNIA<br>E' SPIACENTE DI INFORMARE CHE IL VOLO...DA/PER...E' STATO CANCELLATO<br>I PASSEGGERI SONO INVITATI A PRESENTARSI PRESSO I BANCHI<br>ACCETTAZIONE.../PRESSO LA BIGLIETTERIA GENERALE/PRESSO IL GATE....<br>I PASSEGGERI SONO INVITATI A RITIRARE I PROPRI BAGAGLI AGLI ARRIVI (MOLO<br>DI RICONSEGNA NUMERO...) E RECARSI PRESSO IL BANCO SITUATO ... |
| ATTENTION PLEASE<br>AIRLINE<br>REGRETS TO INFORM THAT THE FLIGHT...FROM/TO...HAS BEEN CANCELLED –<br>PASSENGERS PLEASE REPORT TO CHECK-IN DESK.../TO THE GENERAL TICKET<br>DESK/TO THE GATE<br>PASSEGGERS ARE KINDLY REQUESTED TO COLLECT THEIR OWN LUGGAGE AT THE<br>ARRIVAL LEVEL (CONVEYOR BELT NUMBER...) AND REPORT TO THE DESK<br>LOCATED ...                                   |

Se la compagnia decide di trasferire i passeggeri in hotel, si applica quanto previsto al successivo punto 5.4.

#### **5.4 Gestione passeggeri in partenza da trasferire via superficie su altro scalo**

In caso di volo dirottato su altro scalo o di cancellazione di un volo e riprotezione dei passeggeri in partenza da altri scali, una volta ricevute le disposizioni del vettore relative all'organizzazione della riprotezione dei passeggeri in partenza, l'handler fornirà all'Ufficio Coordinamento Voli le indicazioni per la pubblicazione della informazioni sul sistema FIDS.

L'Handler, coordinandosi con il Terminal Supervisor, definirà di volta in volta il punto più corretto dove radunare i passeggeri dopo il ritiro dei bagagli da stiva (es. hall arrivi landside, hall check-in, are ristorazione livello 10.93).

L'organizzazione del trasporto via superficie avviene secondo precise indicazioni fornite dalle compagnie aeree. L'handler effettua prontamente la chiamata alle Società di trasporto o agli

intermediari di trasporto con i quali hanno accordi commerciali ed organizza il trasporto dei passeggeri sullo scalo designato, prestando particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e ai loro accompagnatori, nonché ai bisogni dei bambini non accompagnati.

L'handler richiede l'annuncio all'Ufficio Informazioni:

**RIPROTEZIONE VOLO**

ATTENZIONE PREGO  
 COMPAGNIA  
 E' SPIACENTE DI INFORMARE CHE IL VOLO...DA/PER...E' ATTERRATO A ... /E'  
 STATO CANCELLATO  
 I PASSEGGERI SONO INVITATI A PRESENTARSI PRESSO I BANCHI  
 ACCETTAZIONE.../PRESSO LA BIGLIETTERIA GENERALE/PRESSO IL GATE.... oppure  
 I PASSEGGERI SONO INVITATI A RITIRARE I PROPRI BAGAGLI AGLI ARRIVI E  
 RECARSÌ PRESSO IL BANCO \_\_\_\_ SITUATO \_\_\_\_\_

ATTENTION PLEASE  
 AIRLINE  
 REGRETS TO INFORM THAT THE FLIGHT...FROM/TO...HAS BEEN CANCELLED –  
 PASSENGERS PLEASE REPORT TO CHECK-IN DESK.../TO THE GENERAL TICKET  
 DESK/TO THE GATE or  
 PASSENGERS ARE KINDLY REQUESTED TO COLLECT THEIR OWN LUGGAGE AT THE  
 ARRIVAL LEVEL AND REPORT TO THE DESK LOCATED \_\_\_\_\_

In caso di prolungata attesa dei bus per il trasferimento via superficie è molto importante fornire informazioni ai passeggeri ad intervalli di tempo costanti (es. ogni 30 minuti). L'Handler, coordinandosi con il Terminal Supervisor, definirà di volta in volta il punto più corretto dove radunare i passeggeri (es. banco tappa agli arrivi, check-in) per fornire informazioni ai passeggeri e richiederà un apposito annuncio all'Ufficio Informazioni.

All'arrivo degli autobus, l'handler richiederà il seguente annuncio al Banco Informazioni.

**PARTENZA BUS PER DIROTTAMENTI**

ATTENZIONE PREGO - COMPAGNIA  
 I PASSEGGERI DEL VOLO...IN ARRIVO DA...SONO INVITATI A PRENDERE POSTO  
 SULL'AUTOBUS IN PARTENZA PER L'AEROPORTO DI...ALL'ESTERNO  
 DELL'AEROSTAZIONE, PIANO PARTENZE/ARRIVI/PARCHEGGIO P7

ATTENTION PLEASE - AIRLINE  
 PASSENGERS ARRIVING FROM...ON FLIGHT...ARE KINDLY REQUESTED TO BOARD  
 THE COACH TO...AIRPORT, OUTSIDE THE TERMINAL BUILDING  
 DEPARTURE/ARRIVAL LEVEL/ P7 PARKING

L'handler invierà il messaggio di partenza dell'autobus allo scalo di destinazione, alla compagnia aerea ed all'Ufficio Coordinamento Voli.

Il Terminal supervisor accerta che tutti i passeggeri abbiano ricevuto assistenza nelle varie fasi della riprotezione e che le categorie con esigenze particolari (PRM, UNMR, donne incinte, famiglie con bambini piccoli, persone anziane autosufficienti, ecc.) ricevano l'assistenza per primi.

**Procedura per la gestione dei voli militari  
operati con aeromobili civili**

### **Descrizione generale**

La presente procedura, avente per oggetto la movimentazione di passeggeri e materiali militari in partenza o arrivo con Vettori aerei commerciali ad uso esclusivo della Difesa, è stata redatta nel pieno rispetto delle “linee guida per gli aeroporti interessati” emanate da ENAC – Direzione Security.

Si premette che

- i passeggeri interessati, come anche i bagagli al seguito, le armi e le merci saranno oggetto di una procedura informatica di tracciamento, di esclusiva proprietà e pertinenza Militare, denominata Track & Tracing;
- essa verrà posta in atto da personale di collegamento militare che opererà presso i banchi accettazione, i gates d'imbarco, nelle aree sotto bordo e nella sala arrivi (presso il controllo passaporti ed il molo di riconsegna bagagli);
- detto personale, dovendo operare anche nelle aree sterili, sarà stato preventivamente dotato di adeguate tessere aeroportuali; l'accesso alle aree sterili sarà comunque consentito solo previa effettuazione dei controlli di sicurezza previsti nel PNS.

Si sottolinea che tale procedura non è sostitutiva delle ordinarie procedure aeroportuali.

### **Voli in partenza**

I militari in partenza effettueranno le operazioni di accettazione presso i banchi indicati dal Gestore Aeroportuale in accordo con l'Handler competente; presso tali banchi sarà presente il personale militare di collegamento che provvederà al tracciamento dei passeggeri e dei relativi bagagli da stiva.

Ultimate le operazioni di accettazione, una volta riunito, tutto il gruppo di militari in partenza dovrà dirigersi presso il filtro di sicurezza (ove possibile dedicato) per l'effettuazione dei controlli di sicurezza previsti dal PNS per poi presentarsi al gate d'imbarco assegnato dove il personale militare di collegamento provvederà al tracciamento. Il Terminal Supervisor dovrà essere contattato dal responsabile militare al cell. 3357522563 per la predisposizione del filtro di sicurezza.

Per l'eventuale imbarco di passeggeri muniti di armi individuali verranno adottate le procedure ordinarie previste (v. punti 7.1.42 - 49 del RdS).

Il materiale in partenza (merci, armi ecc. da imbarcare nelle stive) giungerà in aeroporto su automezzi militari scortati dalle Forze dell'Ordine; gli automezzi si presenteranno presso il Varco 3, dove la merce potrà essere soggetta a controlli doganali; gli automezzi andranno poi a posizionarsi, scortati dalla Polizia, sotto bordo all'a/m. Prima dell'introduzione in stiva il materiale sarà oggetto di tracciamento a cura del personale militare di collegamento.

### **Voli in arrivo**


I militari in arrivo, con il proprio bagaglio a mano, seguiranno le normali procedure di sbarco fino alla postazione di controllo passaporti sita nella sala arrivi internazionali, dove il personale militare di collegamento provvederà al tracciamento.

I bagagli da stiva verranno scaricati dall'aeromobile in presenza di personale militare (Nucleo Difesa Cargo) che, unitamente alle Forze dell'Ordine, provvederà a scortarli fino al carosello di riconsegna numero 2 e dove, al momento dello scarico, effettuerà il tracciamento.

Il materiale in arrivo (merci, armi ecc.) verrà tracciato sottobordo, al momento dello sbarco, dal personale militare di collegamento presente; dopo le operazioni di consegna e l'effettuazione dei controlli doganali detto materiale sarà caricato su automezzi militari e, con scorta delle Forze dell'Ordine, uscirà dal sedime aeroportuale attraverso il Varco 3.

## **AEROPORTO DI TORINO**

### ***VOLI AMBULANZA/SANITARI TRASPORTO ORGANI SU VOLI DI LINEA***

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 2 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|--|---|


### ELENCO DELLE REVISIONI

| Rev. n. | Entrata in vigore | Riferimento (paragrafo, pagina) | Descrizione sommaria della revisione  |
|---------|-------------------|---------------------------------|---|
| 0       | 28/07/2017        |                                 | Prima Edizione in adempimento al Regolamento 139/14.  |
| 1       | 05/12/2019        | Pag. 4,7,13                     | Imbarco organi su voli di linea<br>Aggiornamento Allegato PO22A<br>Nuovo Allegato PO22B<br>Procedura trasferita dal MdA al Regolamento di Scalo |
|         |                   |                                 |   |
|         |                   |                                 |   |
|         |                   |                                 |   |

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBIETTIVO.....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>2. DESCRIZIONE GENERALE.....</b>               | <b>4</b>  |
| <b>3. TRASPORTO ORGANI SU VOLI DI LINEA .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>4. RIFERIMENTI.....</b>                        | <b>7</b>  |
| <b>5. DIAGRAMMA.....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>6. RESPONSABILITÀ ED AZIONI.....</b>           | <b>9</b>  |
| <b>7. ALLEGATI .....</b>                          | <b>12</b> |



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 4 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|--|---|

## 1. OBIETTIVO

Questa procedura ha come obiettivo quello di stabilire le linee guida per la gestione di voli ambulanza/sanitari al fine di garantire i servizi di assistenza a terra e di dare tempestiva informazione sull'operatività dell'aeroporto in caso di richieste in periodi di inoperatività dello scalo di stabilire le procedure per il trasporto di organi su voli di linea. Tale procedura non si applica in caso di particolari eventi o programmi di lavorazione sulle infrastrutture aeroportuali per i quali sono adottati specifici accordi con gli Enti interessati.

## 2. DESCRIZIONE GENERALE

La seguente procedura si applica in tutti i casi in cui sono previsti sullo scalo di Torino voli "ambulanza o sanitari" per il trasporto di personale sanitario impegnato nell'attività di prelievo/trapianto d'organo, per il trasporto sanitario di malati/infortunati o altri servizi medici di trasporto e per il trasporto di organi su voli di linea

L'Aeroporto Internazionale di Torino-Caselle è operativo H24, 365 giorni/anno. Al fine di contenere il rumore aeroportuale in orario notturno sono, tuttavia, in vigore alcune restrizioni operative locali che proibiscono dalle 2200 alle 0500 (2100-0400) UTC lo svolgimento di decolli ed atterraggi sulla pista di volo. Come riportato in AIP-Italia (AD2 LIMF 1-12 Item 20 Box 6), fanno eccezione a tale regola alcuni tipi di traffico, tra i quali i voli umanitari, di emergenza e di soccorso. Tali restrizioni all'attività notturna non si applicano ai movimenti oggetto della presente procedura. Qualora infrastrutture, servizi e sistemi di volo o aree di sicurezza siano non operativi perché oggetto di lavori, possono essere programmati dei periodi di interdizione dei decolli e degli atterraggi. Tali lavori dovranno essere eseguiti nel rispetto della procedura PO07. Le informazioni aeronautiche relative alle restrizioni dell'operatività aeroportuale saranno pubblicate secondo quanto previsto dalla procedura PPIA02.

Qualora vi fossero voli ambulanza/sanitari di emergenza che devono eseguire un trasporto medico rapido e immediato e che pertanto non possono riprogrammare il volo in orari di operatività dello scalo è prevista la possibilità di richiedere al gestore l'annullamento dei lavori o il ripristino dell'operatività. Tale richiesta deve essere presentata in tempo utile secondo le modalità riportate sulle informazioni aeronautiche (NOTAM). Oltre tale tempo limite, non è possibile garantire la disponibilità delle infrastrutture di volo per motivi di sicurezza (es. lavori già iniziati che rendono inutilizzabili le infrastrutture, presenza di persone, mezzi e attrezzature in area di manovra, etc.). In tale circostanza il volo deve necessariamente operare su altro scalo.

Per ciò che riguarda le procedure di accesso del personale e del materiale sanitario si applica la procedura PPSA24 "Accesso in *airside* autoambulanze e relativo personale medico e/o paramedico".

Per assicurare l'assistenza a terra da parte delle compagnie di handling sono pubblicati in AIP gli orari di servizio e i contatti telefonici (AD2 LIMF 1-2 Item 3 Box 9).


|  |  |
|--|--|
| <b>SAGAT Handling SpA</b><br>Orario di servizio: H24   | TEL +39 011 5676350<br>+39 011 5676463<br>CELL +39 335 7546047               |
| <b>Aviapartner</b><br>Orario di servizio (LT): 0400-2300<br>Preavviso di 1 ora, entro le 2130, in caso di voli non schedulati contattando i numeri di cellulare                      | TEL +39 011 5676790<br>+39 011 5676792<br>+39 346 8762446<br>+39 335 1385650 |
| <b>Esair Handling Srl</b><br>Orario di servizio (LT): 0600-2200<br>In altri orari disponibili su richiesta con preavviso di 1 ora prima dell'arrivo o della partenza                 | TEL +39 011 5676626<br>CELL +39 339 2853755<br>+39 347 4320549               |
| <b>Team Srl</b><br>Orario di servizio (LT): 0400-2200  | TEL +39 011 5678164<br>CELL +39 335 6679675<br>+39 335 6679751               |
| <b>Argos Vip Private Handling Srl</b><br>Orario di servizio (LT): 0600-2200<br>In altri orari disponibili su richiesta con preavviso di 30 minuti prima dell'arrivo o della partenza | TEL +39 011 19372878<br>+39 011 56769623<br>CELL +39 331 5043049             |

**Tabella 1**

Per quanto concerne il rifornimento di carburante, gli orario di servizio e i contatti telefonici sono pubblicati in AIP-Italia AD2 LIMF 1-1 Item 3 Box 8 e di seguito riportati

|   |  |
|---|--|
| <b>CARBOIL srl</b><br>JET A1<br>Orario di servizio (LT): 0500-2100<br>Il servizio di rifornimento è disponibile al di fuori degli orari pubblicati per i voli di Stato, emergenza, umanitari, ospedale e dirottati contattando un'ora prima i numeri di cellulare sottolineati                        | TEL +39 011 5678315<br>CELL +39 348 7345256<br>+39 345 7209844<br>CELL <u>+39 349 80911563</u><br><u>+39 345 7557275</u><br><u>+39 393 1240965</u> |
| <b>AIR BP ITALIA S.p.A.</b><br>JET A1 – AVGAS 100LL<br>Orario di servizio (LT): 0500-2130<br>Il servizio di rifornimento è disponibile al di fuori degli orari pubblicati per i voli di Stato, emergenza, umanitari, ospedale e dirottati contattando un'ora prima i numeri di cellulare sottolineati | TEL +39 011 4704622<br>+39 011 5676692<br>CELL +39 335 7128347<br>+39 335 7128348<br>CELL <u>+39 335 7128360</u><br><u>+39 335 7128346</u>         |

**Tabella 2**

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 6 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|--|---|

Per programmare i voli ambulanza/sanitari è necessario informare tempestivamente il Coordinamento Voli del Gestore aeroportuale con le seguenti modalità:

- Il servizio 118 informa telefonicamente il Coordinamento Voli e trasmette al Coordinamento Voli e agli Enti di stato via fax la modulistica riportata nell'allegato A.
- Le compagnie aeree o l'aeronautica militare informano direttamente il Coordinamento Voli usando i seguenti riferimenti:
  - Indirizzo email: [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it)
  - Indirizzo SITA: TRNOWXH/TRNKCXH
  - Numero di telefono: +39 011 5676 213/217/214
  - Numero di fax: +39 011 5676218

L'aeronautica militare informa gli Enti di Stato in base alle proprie procedure.

- Gli Handler informano telefonicamente e via e-mail il Coordinamento Voli. Tale informativa deve essere fornita anche per voli operati da un vettore di aviazione generale in modo autonomo che non prevedono il coinvolgimento del servizio 118.

I dati operativi da notificare all'Ufficio Coordinamento Voli sono i seguenti:

- N° volo;
- Orario di arrivo/partenza;
- Destinazione/provenienza;
- Natura del volo (ambulanza / sanitario di emergenza per trasporto immediato o non di emergenza e pertanto procrastinabile);
- Compagnia Aerea e recapito telefonico;
- Dati di riconoscimento dell'eventuale ambulanza che deve entrare in area sterile (targa e tipo di mezzo).


Il Coordinamento Voli verifica la compatibilità della programmazione del volo con i NOTAM di interdizione presenti e dà eventuale conferma del volo al richiedente.

Se il volo "ambulanza o sanitario" è compatibile con l'operatività dell'aeroporto, il Coordinamento Voli procede a:

- contattare la compagnia aerea per conoscere quale handler presterà assistenza al volo e l'eventuale necessità di carburante;
- verificare che l'handler e le società petrolifera scelta dalla compagnia aerea siano informati in merito al volo ambulanza;
- informare il varco 3 in merito all'eventuale necessità di ingresso dell'ambulanza;
- assegnare lo stand di parcheggio, evitando interferenze con operazioni su stand adiacenti/prospicienti, compatibilmente con la pianificazione operativa e la capacità disponibile;
- informare l'agibilità aeroportuale per fornire eventuale supporto durante le operazioni sottobordo.

### **3. TRASPORTO ORGANI SU VOLI DI LINEA**

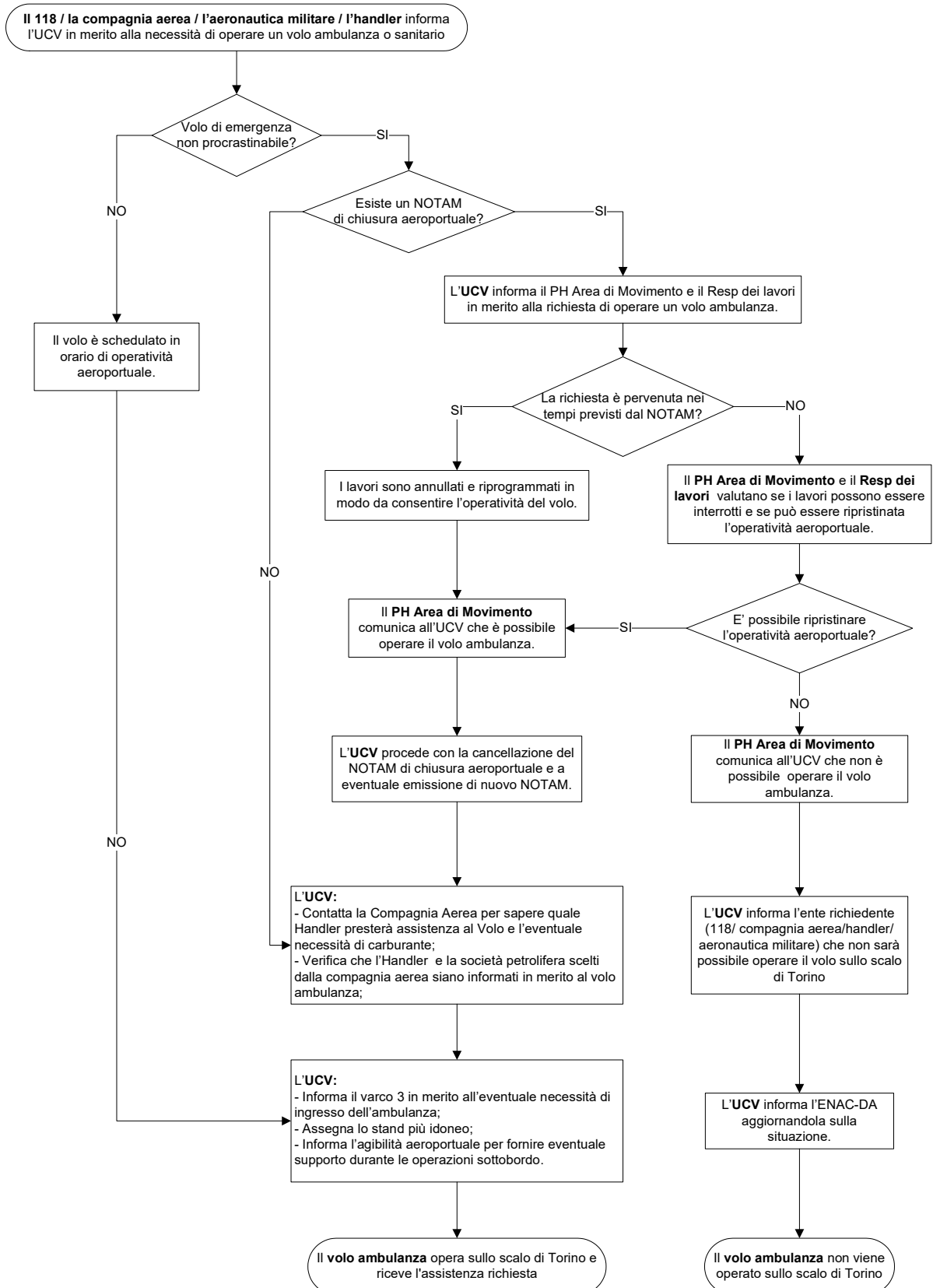
In caso di trasporto organi su voli di linea, prevalentemente destinati in Aeroporti situati sul territorio nazionale, il Centro Regionale Trapianti inoltra al Vettore interessato la richiesta di trasporto accertandosi che anche il vettore operativo ne sia a conoscenza (Allegato B) ed il 118 inoltra via PEC/e-mail al CoordinamentoVoli ed agli altri enti aeroportuali l'Allegato A (L), telefonando alla Polizia di Stato.


|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 7 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|--|--|---|

#### **4. RIFERIMENTI**

- AIP-Italia AD 2 LIMF;
- Modulistica 118 (Allegato A o PO22A) (allegati D - L - M);
- Richiesta di trasporto di organi ai vettori (Allegato B o PO22B).

## 5. DIAGRAMMA



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 9 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|--|---|


## 6. RESPONSABILITÀ ED AZIONI

| N. | FASE   | SOGGETTO RESPONSABILE   | AZIONI  |
|----|--|---|---|
| 1  | <b>Attivazione procedura per volo sanitario/ambulanza</b>  | Servizio 118<br>o<br>Compagnia aerea<br>o<br>Aeronautica Militare<br>o<br>Handler | <p>INFORMA telefonicamente l'Ufficio Coordinamento Voli della SAGAT S.p.A. sulla possibile programmazione di un volo ambulanza/sanitario.</p> <p>NOTIFICA all'Ufficio Coordinamento Voli i dati operativi del volo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° volo;</li> <li>• Orario;</li> <li>• Destinazione/provenienza;</li> <li>• Natura del volo (ambulanza / sanitario di emergenza per trasporto immediato o non di emergenza e pertanto procrastinabile);</li> <li>• Compagnia Aerea e recapito telefonico;</li> <li>• Dati dell'eventuale ambulanza (targa e tipo di mezzo).</li> </ul> <p><i>Se il volo è richiesto dal Servizio 118, NOTIFICA i dati di cui sopra con l'apposito modulo (allegato A) via fax all'Ufficio Coordinamento Voli (011-5676218) e agli Enti di Stato.</i></p> |
| 2  | <b>Verifica del tipo di volo (volo ambulanza di emergenza o non di emergenza e quindi procrastinabile)</b> | Ufficio Coordinamento Voli  | <p>VERIFICA se il volo in oggetto ha carattere di emergenza ed è richiesto quindi un trasporto rapido, immediato e non procrastinabile.</p> <p><u><i>Se il volo non è di emergenza e quindi procrastinabile,</i></u></p> <p>CHIEDE all'Ente richiedente di schedulare il volo compatibilmente con l'operatività aeroportuale.</p> <p>APPLICA quanto previsto alla fase N°5B.</p> <p><u><i>Se il volo è di emergenza,</i></u></p> <p>SI APPLICA quanto previsto alla fase N°3.</p>   |



|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           |  | PH Area di Movimento<br><br>Ufficio Coordinamento Voli<br><br><br><br><br><br><br><br><br>PH Area di Movimento | <p>COMUNICA all'UCV che è possibile ripristinare l'operatività dell'aeroporto.</p> <p>CANCELLA il NOTAM di chiusura aeroportuale in base alle indicazioni ricevute dal PH Area di Movimento.</p> <p>SI APPLICA quanto previsto alla fase N°5A.</p> <p><u>Se l'agibilità delle infrastrutture interessate non può essere ripristinata:</u></p> <p>COMUNICA all'UCV che non è possibile ripristinare l'operatività dell'aeroporto.</p> <p>SI APPLICA quanto previsto alla fase N°5C.</p> |
| <b>5A</b> | <b>Il volo ambulanza opera sullo scalo di Torino</b> | Ufficio Coordinamento Voli   | <p>CONTATTA la Compagnia Aerea per conoscere quale Handler presterà assistenza al volo e l'eventuale necessità di Fuel.</p> <p>VERIFICA che Handler e Società Petrolifera scelti dalla compagnia aerea siano informati in merito al volo ambulanza.</p> <p>COORDINA, se necessario, gli Handlers e le Società Petrolifere, che operano sullo scalo di Torino, al fine di garantire assistenza al volo ambulanza.</p> <p>APPLICA quanto previsto alla fase N° 5B.</p>                   |
| <b>5B</b> |  | Ufficio Coordinamento Voli   | <p>ASSEGNA lo stand.</p> <p>INFORMA il Varco 3 in merito all'ingresso dell'ambulanza.</p> <p>INFORMA l'agibilità aeroportuale per supportare le operazioni sottobordo.</p> <p><b><i>Il volo ambulanza opera sullo scalo di Torino</i></b></p>  |



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>Voli ambulanza/sanitari</b><br><b>Trasporto Organi su voli di linea</b> | <b>Pagina: 12 di 12</b><br><b>Regolamento di scalo</b><br><b>Allegato: 9/B</b><br><b>Revisione: 8</b><br><b>Data: 10/01/2020</b> |
|---|--|--|

|           |  |                               |  |
|-----------|--|-------------------------------|--|
|           |  |                               | <i>e riceve assistenza.</i>  |
| <b>5C</b> | <b>Il volo ambulanza non opera sullo scalo di Torino</b> | Ufficio<br>Coordinamento Voli | <p>COMUNICA a servizio 118 / compagnia aerea /aeronautica militare / handler che non sarà possibile operare il volo ambulanza sullo scalo di Torino.</p> <p>INFORMA l'ENAC-DA aggiornandola sulla situazione.</p> <p><i>Il volo ambulanza non opera sullo scalo di Torino.</i></p> |

## 7. ALLEGATI

- Modulistica del 118 D, L e M (Allegato A, ex PO22A D,L,M).
- Richiesta di trasporto di organi ai vettori (Allegato B).



Regione Piemonte  
**A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino**  
**S.C. Emergenza Territoriale 118**



**CENTRALE OPERATIVA 118 TORINO**  
**Via Sabaudia, 164 - 10095 Grugliasco (TO)**  
 Tel. +39.(0)11.4018.180 Fax +39.(0)11.4018.183

Grugliasco \_\_\_\_\_

Spett.le  
**AEROPORTO Sandro Pertini di Caselle T.se**

- **SAGAT S.p.A.**  
**UFFICIO COORDINAMENTO VOLI**  
**fax 011 5676218**
- **UFFICIO DI POLIZIA AEROPORTUALE**  
**fax 011 56769826**
- **UFFICIO DI GUARDIA di FINANZA**  
**fax 011 5676865**
- **ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE**  
**fax 011 4704320**

**OGGETTO: Autorizzazione accesso piazzale parcheggio aeromobili.**

|                               |              |           |
|-------------------------------|--------------|-----------|
| Si richiede per l'autovettura | SKODA        | EZ 984 CR |
|                               | VW CARAVELLE | FT 336 LE |
|                               | FIAT SCUDO   | ES 243 BP |
| Si richiede per l'ambulanza   |              | EK 980 CA |
| Si richiede per l'ambulanza   |              | FD 797 FX |

POLMONE

CUORE

FEGATO

RENE

MATERIALE BIOLOGICO

l'autorizzazione a condurre e/o ad accogliere le équipe/organo, accedendo direttamente alla piazzola di parcheggio dell'aeromobile.

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| NOMINATIVO COMANDANTE | N. CELLULARE COMANDANTE |
|                       |                         |

| ORARI PREVISTI | NUMERO VOLO | DESTINAZIONE / PROVENIENZA | NOMINATIVI E CELLULARI EQUIPE |
|----------------|-------------|----------------------------|-------------------------------|
| Partenza       |             |                            |                               |
| Arrivo         |             |                            |                               |
|                |             |                            | Autista Sig                   |

Si precisa che per un buon esito dell'intervento, è indispensabile agevolare per quanto possibile l'accesso alle risorse attivate da parte del personale sanitario impegnato nella missione. Si ringrazia e si porgono cordiali saluti.

Medico Centrale Operativa 118Torino



Regione Piemonte  
**A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino**  
**S.C. Emergenza Territoriale 118**



**CENTRALE OPERATIVA 118 TORINO**  
**Via Sabaudia, 164 - 10095 Grugliasco (TO)**  
 Tel. +39.(0)11.4018.180 Fax +39.(0)11.4018.183

Grugliasco \_\_\_\_\_

Spett.le  
**AEROPORTO Sandro Pertini di Caselle T.se**

- **SAGAT S.p.A.**  
**UFFICIO COORDINAMENTO VOLI**  
**fax 011 5676218**
- **UFFICIO DI POLIZIA AEROPORTUALE**  
**fax 011 56769826**
- **UFFICIO DI GUARDIA di FINANZA**  
**fax 011 5676865**
- **ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE**  
**fax 011 4704320**

## OGGETTO : **Trasporto non-assistito organi con volo di linea**

Al fine di rendere altrimenti disponibili organi già prelevati che siano risultati non idonei per i potenziali riceventi in attesa nelle liste locali, si richiede che gli stessi possano essere trasportati come da indicazione del Centro Regionale di Coordinamento, presso centri ove siano stati individuati riceventi compatibili.

In tal senso, valutata la tempistica di effettuazione sulla base dell'operativo voli, si richiede che l'organo / gli organi, in apposito contenitore a freddo ed il materiale biologico annesso (confezionato a norma di legge), possa/possano essere trasportato/i secondo le modalità sottoindicate :

| DATA _____ | NUMERO VOLO | DESTINAZIONE | ORGANI / MATERIALE BIOLOGICO |
|------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Partenza   |             |              |                              |
| Arrivo     |             |              |                              |

| DATA _____ | NUMERO VOLO | EVENTUALE SCALO | ORGANI / MATERIALE BIOLOGICO |
|------------|-------------|-----------------|------------------------------|
| Partenza   |             |                 |                              |
| Arrivo     |             |                 |                              |

Il materiale in oggetto, come da accordi, verrà consegnato al Capo Turno della Polizia Aeroportuale in servizio che provvederà a disporre la consegna all'equipaggio dell'aeromobile che effettuerà il trasporto.

Il ritiro del/i contenitore/i trasportato/i, avverrà presso gli uffici della locale Polizia Aeroportuale a cura di personale ivi indirizzato dal Centro di Coordinamento territorialmente competente o dal Presidio Ospedaliero presso cui l'organo ed il materiale biologico verranno utilizzati.

Si precisa che la manipolazione dei contenitori con i quali vengono effettuati i trasporti d'organo e/o di materiale biologico, non comporta alcun rischio di infezione e che il confezionamento degli stessi avviene nel rispetto delle norme vigenti. Ringraziando per la collaborazione si porgono cordiali saluti.

Medico Centrale Operativa 118 Torino



Regione Piemonte  
**A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino**  
**S.C. Emergenza Territoriale 118**



**CENTRALE OPERATIVA 118 TORINO**  
**Via Sabaudia, 164 - 10095 Grugliasco (TO)**  
 Tel. +39.(0)11.4018.180 Fax +39.(0)11.4018.183

Grugliasco \_\_\_\_\_

Spett.le  
**AEROPORTO Sandro Pertini di Caselle T.se**

- **SAGAT S.p.A.**  
**UFFICIO COORDINAMENTO VOLI**  
**fax 011 5676218**
- **ENAC DIREZIONE AEROPORTUALE**  
**fax 011 4704320**

**OGGETTO: Richiesta prolungamento orario apertura / riapertura notturna aeroporto**

Si richiede attivazione procedure atte a consentire PARTENZA / ARRIVO volo sanitario per il trasporto di équipe impegnate nell'attività di prelievo/trapianto d'organo:

POLMONE

CUORE

FEGATO

RENE

MATERIALE BIOLOGICO

COMPAGNIA AEREA \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| NOMINATIVO COMANDANTE | N. CELLULARE COMANDANTE |
|                       |                         |

| ORARI PREVISTI | NUMERO VOLO | DESTINAZIONE /<br>PROVENIENZA | NOMINATIVI E CELLULARI EQUIPE |
|----------------|-------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Partenza       |             |                               |                               |
| Arrivo         |             |                               |                               |
|                |             |                               | Autista Sig                   |

Si precisa che il volo suddetto è stato organizzato secondo le modalità e le tempistiche indicate dal Centro di Coordinamento Regionale c/o il Servizio di Immunologia dei Trapianti (Ospedale Molinette – Torino) in base alla scadenza del periodo di osservazione condotto a termini di legge sul donatore e che l'eventuale ritardo rispetto agli stimati previsti è dipeso da fattori non modificabili e/o prevedibili.

Ringraziando per la fattiva collaborazione, si porgono cordiali saluti.

Trasmesso alle ore \_\_\_\_\_

Medico Centrale Operativa 118 Torino



Regione Piemonte e Valle d'Aosta  
Azienda Ospedaliero Universitaria  
Città della Salute e della Scienza di Torino  
Presidio Molinette

**Centro Regionale Trapianti**  
S.C. Immunogenetica e Biologia dei Trapianti U.  
Via Santena 19 TORINO  
tel: +39 0116336544 fax: +39 0116336529  
e-mail: crt.piemonte@immunogenetica.net  
sito web: <http://www.trapiantipiemonte.it/>

**ORGAN TRANSPORT REQUEST:** \_\_\_\_\_

The undersigned \_\_\_\_\_, as Coordinator in Charge and on duty at the Centro Regionale Trapianti (CRT) del **PIEMONTE**, with this letter asks your Company, for reasons of necessity and urgency, the transport of n. \_\_\_\_\_ container/s of human organs, without accompanying personnel, on the airline passenger flight indicated hereafter. The undersigned furthermore declares that, given the distance and the urgency, the transport cannot be carried out by any of the means of transportation (both public and private) that are usually employed by the Centro Regionale Trapianti for such transfer.

|  |   |
|--|---|
| <b>Company and Flight Number</b>   |   |
| <b>Date</b>  |   |
| <b>Airport of departure</b>  |   |
| <b>Size of the container(s) in centimeters</b>   | - length 64, width 44, height 44 (number of containers ..... )<br><u>Refrigerant: water ice (not dry ice)</u><br>- Bucket diameter 10, height 25 (number of buckets ..... ) |
| <b>Destination airport</b>   |   |
| <b>Name of the person of CRT del Piemonte responsible for the shipment</b>   |   |
| <b>Contact phone number of the person requesting the transport</b>   | 0114018195 (Centrale 118 Piemonte)  |
| <b>Recipient "Centro Regionale Trapianti" (of a different region than Piemonte, denomination and contact phone number)</b> |   |

For the transfer it is guaranteed that:

- A. the container/s containing the organ(s) are suitable for air transport and hermetically sealed
- B. the content cannot transmit infective agents
- C. transfer to the apron next to the departing aircraft, and taking delivery from the arriving aircraft, will be carried out under the responsibility of the relevant Centro Regionale Trapianti, strictly by the estimated time of departure and arrival
- D. the container(s) do not carry any electronic devices or, if they do, it will be ensured that such electronic devices are switched off prior to loading onto the aircraft

Given that:

- the aircraft used for the transportation is primarily employed as a passenger airliner (and therefore not for transporting organs or other health-care related specimens)
- airline passenger flights can undergo delays or cancellation which are independent of the will of the carrier
- accepting the cargo is anyway conditioned on its timely arrival at the apron where the aircraft is parked, on the container(s) dimensions being compliant with the specifications, on the availability of suitable storage room on board the aircraft

with this letter the undersigned declares that neither the crew, the management, or the Company itself, carrying out the organ(s) transport, can in any case be held liable for whatever damage either direct, indirect, inherent, specific or consequential, deriving from carrying out the organ(s) transport herewith mentioned, or deriving from the impossibility of carrying out said transport.

Date

Legible signature of the person requesting the transport

Signature for acceptance

Signature for taking delivery

to be sent by e-mail to \_\_\_\_\_



## **Modello Ground Safety Report (GSR)**

# GROUND SAFETY REPORT

|  |   |                  |  |
|--|---|------------------|--|
| CLASSIFICAZIONE EVENTO <b>(1)</b>  | DATA  | ORA (local time) | CONDIZIONI METEO <b>(2)</b>  |
| LUOGO DELL'EVENTO O COORDINATE<br>(se il luogo non è facilmente identificabile inserire coordinate da mappa) | AEROMOBILI COINVOLTI (tipo/marche/numero volo o callsign) |                  |  |
| AUTOMEZZI COINVOLTI (tipo/targa o codice identificativo/società)   |   |                  |  |
| INFRASTRUTTURE COINVOLTE (descrizione/tipo)  |   |                  |  |
| PERSONE COINVOLTE (nominativo/ruolo/azienda)   |   |                  |  |
| DESCRIZIONE EVENTO   |   |                  |  |
| DANNI E/O INFORTUNI ACCERTATI O PRESUNTI   |   |                  |  |
| AZIONI IMMEDIATE INTRAPRESE  |   |                  |  |
| CONSIDERAZIONI CIRCA POSSIBILI CAUSE <b>(3)</b> E SUGGERIMENTI   |   |                  |  |
| CONSEGUENZE OPERATIVE <b>(4)</b>   |   |                  |  |
| COMPILATO DA   | SOCIETA'  | CONTATTI         | Desidera essere ricontattato?<br>Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

## (1) CLASSIFICAZIONE EVENTI

### GSR 1 – INCIDENTI/INCONVENIENTI/DANNEGGIAMENTI

- 1.1 Raggio Laser
- 1.2 Call Sign Confusion
- 1.3 Danneggiamenti a terra (mezzi/aeromobili)
- 1.4 Danneggiamenti a terra (mezzi/mezzi)
- 1.5 Danneggiamenti a terra (mezzi/infrastrutture)
- 1.6 Drone/Sky lanterns encounter

- Inconvenienti e incidenti non altrimenti classificabili
- Danneggiamenti a terra
- Near misses
- Infortuni ad operatori e utenti
- Undershoot all'interno del perimetro aeroportuale

### GSR 2 – RUNWAY / TAXIWAY INCURSION / EXCURSION

- 2.1 RWY INCURSION
- 2.2 RWY EXCURSION
- 2.3 TWY INCURSION
- 2.4 TWY EXCURSION

- RWY Incursion : qualsiasi evento che coinvolga l'erronea presenza di un aeromobile, veicolo o persona in area di manovra
- RWY Excursion : uscita fuori/oltre la pista (overrun) o sconfinamento laterale (veer-off) durante il decollo o l'atterraggio

### GSR 3 – WILDLIFE STRIKE / PRESENZA DI AVIFAUNA

- 3.1 Impatto sul campo con danneggiamento
- 3.2 Impatto sul campo senza danneggiamento
- 3.3 Impatto fuori campo con danneggiamento
- 3.4 Impatto fuori campo senza danneggiamento

DA COMPILARE SOLO SE NON SI TRASMETTE BSRF O "OCCURRENCE REPORT" A SAGAT

- Impatto o sospetto impatto di un aeromobile con uccelli/animali selvatici.
- Ritrovamento di carcasse sulla pista o entro 60m. dalla centre line.
- Presenza di avifauna in aeroporto e zone limitrofe.

### GSR 4 – MERCI PERICOLOSE (DGR)

Eventi relativi al trattamento delle merci pericolose (Dangerous Goods), quali:

- danneggiamento dei colli
- etichettatura, confezionamento od imballaggio inadeguati
- fuoriuscita di sostanze pericolose (sversamento)
- mancata/errata segnalazione DGR sulla documentazione di volo
- errato trattamento/caricamento DGR

### GSR 5 – F.O.D. Foreign Object Debris/ Damage

- 5.1 FOD in pista
- 5.2 FOD apron/TWY

SEGNALARE IMMEDIATAMENTE A SAGAT :  
-MANCANZA DI PARTI AEROMOBILI  
-AEROMOBILI IN ARRIVO CON PORTELLI APERI  
-MANCATO RINVENIMENTO HEADSET, PIN, ETC.

Qualunque oggetto estraneo presente in airside che se ingerito o propulso potrebbe recare danni a persone, aeromobili, infrastrutture fisse o mobili.



|  |   |
|--|---|
| <p><b>GSR 6 – APRON MANAGEMENT SERVICE</b></p> <p>6.1 Jetblast</p>   | <p>Qualsiasi irregolarità relativa alla gestione/coordinamento dell'Apron, mancato rispetto delle procedure, etc. quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-potenziali danni causati dal jet blast</li> <li>-pushback erroneamente autorizzato</li> <li>-messa in moto erroneamente autorizzata</li> <li>-errata assegnazione delle piazzole parcheggio</li> <li>-comunicazione frequenza radio insufficiente/errata/inadeguata</li> <li>-inadeguata conoscenza dei call signs</li> <li>-servizio di follow-me</li> <li>-livello di rumore</li> <li>-prove motori al parcheggio non al minimo</li> </ul>   |
| <p><b>GSR 7 – OPERAZIONI DI ASSISTENZA A TERRA</b></p> <p>7.1 Refuelling<br/>7.2 Marshalling, start-up, push-back assistance<br/>7.3 GSE<br/>7.4 De/Anti-icing</p>   | <p>Qualsiasi irregolarità, mancanza di procedure, deviazione dalle SOP (Standard Operating Procedures) o pratiche pericolose verificatesi durante le operazioni di assistenza a terra (cfr. D.lgs.18/1999) tali da comportare un potenziale rischio per aeromobili, persone, mezzi o infrastrutture e risolti senza danni : in caso di danneggiamento si rimanda al GSR1</p> <p>La classificazione include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aircraft service: water/toilet/refuelling/de-icing, anti-icing/catering/cleaning</li> <li>- marshalling, start-up, push-back assistance</li> <li>- DPI (Dispositivi di Protezione Individuale)/PPE (Personal Protective Equipment : hearing protection, safety shoes, protective gloves, high visibility clothing, etc.)</li> <li>- GSE (Ground Support Equipment) inadeguatezza, non conformità, cattivo stato o manutenzione inadeguata di mezzi ed equipaggiamenti impiegati durante lo svolgimento delle attività di handling. (tractors, forklift, belt conveyor, carts, dollies, pallet nets, loader, towing, push back, chocks, marker cones, etc)</li> </ul> |
| <p><b>GSR 8 – CIRCOLAZIONE MEZZI, AEROMOBILI, PERSONE</b></p> <p>8.1 Superamento limiti velocità</p>   | <p>Mancato rispetto -da parte di piloti o di conducenti di veicoli, mezzi o attrezzature- dei percorsi e/o delle regole vigenti per la circolazione aeroportuale, incluso il mancato rispetto delle norme di precedenza tra aeromobili e tra aeromobili e mezzi e delle norme in caso di AWO e LVPs</p> <p>Pericoli durante la guida in airside, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- superamento del limite di velocità</li> <li>- mancato rispetto delle aree di sicurezza durante il turnaround dell'aeromobile</li> <li>- mancata precedenza agli aeromobili</li> <li>- mancato rispetto segnalazioni del marshaller</li> </ul>   |
| <p><b>GSR 9 – SEGNALETICA E INFRASTRUTTURE</b></p> <p>9.1 Estintori<br/>9.2 Manutenzione mezzi SAGAT (inclusi ambulanze e ambulift)<br/>9.3 Assistenza PRM<br/>9.4 APIS, docking lines e pontili d'imbarco</p> | <p>Qualsiasi irregolarità relativa alle infrastrutture aeroportuali, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- segnaletica orizzontale / verticale</li> <li>- pista, raccordi e vie di rullaggio</li> <li>- piazzali aeromobili e relativi impianti</li> <li>- pozzetti 400Hz</li> <li>- BHS/riconsegna bagagli</li> <li>- area imbarco presso il terminal passeggeri</li> <li>- segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>GSR 10 – SVERSAMENTI</b></p> <p>10.1 Olio<br/>10.2 Carburante<br/>10.3 Acqua</p>   | <p>Dispersione di liquido (olio, carburante, acque bianche e nere, etc.) sulle pavimentazioni, che può costituire rischio di inquinamento, incendio, danni a persone/aeromobili/mezzi/infrastrutture a causa della superficie resa scivolosa e/o in particolari condizioni climatiche e/o essere sintomo di avarie di aeromobili e mezzi.<br/>In caso di sversamento di materiale pericoloso si rimanda al GSR 4.</p> |
| <p><b>GSR 11 – PROCEDURE DI EMERGENZA</b></p>  | <p>Mancato rispetto delle procedure del piano di emergenza aeroportuale da parte delle persone chiamate a collaborare durante le fasi di allarme/emergenza/incidente e delle persone in servizio al momento del verificarsi dell'emergenza.</p> <p>Inidoneità dei dispositivi di emergenza, dei mezzi di comunicazione o delle procedure stesse.</p>  |
| <p><b>GSR 99 - ALTRO</b></p>   | <p>Qualsiasi evento che non sia riconducibile alle voci sopraindicate.</p>  |
| <p><b>(2)</b> vento forte, temporale, fulmini, pioggia, grandine, neve, nevischio, ghiaccio, slush, nebbia.</p>  |   |
| <p><b>(3)</b> Comunicazione frequenza/radio insufficiente o errata; deviazioni rispetto alle SOP (procedure operative standard), supervisione inadeguata e insufficiente; avverse condizioni atmosferiche/ bassa visibilità/ lightning/non corretta interpretazione della segnaletica; fattori umani (mancanza di addestramento, distrazione, disciplina scorretta, mancanza di esperienza, lavoro sotto pressione etc.); mal funzionamento dei mezzi; jet blast; altro (specificare).</p> |   |
| <p><b>(4)</b> PER AEROMOBILI: cambio macchina; cancellazione volo; ritardo; decollo abortito; emergenza dichiarata; rientro al parcheggio; dirottamento; evacuazione.<br/>PER INFRASTRUTTURE: disponibilità ridotta; chiusura</p>  |   |

## **Standard operativi minimi di scalo per servizi essenziali**

## STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI

| Indicatore operativo   | Unità di misura                               | Standard minimo di scalo  |
|--|---|---------------------------|
| Ritardi nei voli dovuti a Sagat Spa                              | N° ritardi/Totale voli passeggeri in partenza | 2% su base mensile        |
| Ritardi nei voli attribuibili ad handler                         | N° ritardi/Totale voli passeggeri in partenza | 4% su base mensile        |
| Tempi di riconsegna dei bagagli (primo e ultimo)                 | Tempo massimo dal block on                    | 30' - 50'                 |
| Tempo di attesa a bordo per lo sbarco del primo passeggero       | Tempo massimo dal block-on                    | 6'30"                     |
| Percezione sul livello di pulizia e funzionalità delle toilettes | % minima di passeggeri soddisfatti            | 80% a singola rilevazione |
| Percezione sul livello di pulizia in aerostazione                | % minima di passeggeri soddisfatti            | 80% a singola rilevazione |
| Efficienza sistemi di trasferimento (ascensori, scale mobili)    | % minima di passeggeri soddisfatti            | 80% a singola rilevazione |
| Attesa in coda alle biglietterie                                 | Tempo massimo di attesa                       | 30'                       |
| Attesa in coda al check in                                       | Tempo massimo di attesa                       | 25'                       |
| Attesa in coda al controllo radiogeno dei bagagli                | Tempo massimo di attesa                       | 40'                       |
| Attesa in coda al controllo passaporti                           | Tempo massimo di attesa                       | 30'                       |

### Nota

Le rilevazioni avverranno nel rispetto di quanto indicato nel documento Enac:  
"La qualità dei servizi nel trasporto aereo - Le Carte dei Servizi standard - Metodologia"

### Legenda

**Indicatore dipendente dal Gestore aeroportuale**  
**Indicatore dipendente da Handler**  
**Indicatore dipendente da enti di Stato**  
**Indicatore dipendente da più enti**