

Capitolato d'Oneri

per l'esecuzione dei servizi di accompagnamento ed assistenza diretta alle persone con disabilità o con mobilità ridotta (PRM) sull'Aeroporto "Falcone e Borsellino" di Palermo

Art. 1 – Oggetto

Il presente Capitolato d'Oneri disciplina l'esecuzione dei servizi di accompagnamento ed assistenza diretta, come di seguito dettagliato, alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta (da ora in poi indicate, per brevità "PRM") al fine di consentire loro di accedere e spostarsi in Aeroporto in maniera agevole e senza ulteriori costi addizionali.

I servizi in questione sono svolti nell'ambito dell'Aeroporto Internazionale "Falcone e Borsellino" di Punta Raisi – Palermo, secondo le modalità specificate nel successivo art. 4.

L'affidatario dà atto di essere a perfetta conoscenza dell'ubicazione, dell'estensione e della natura dei servizi da erogare e di essere edotto di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente ai servizi stessi. Conseguentemente, nessuna obiezione potrà essere sollevata dallo stesso per qualsiasi difficoltà che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento dei servizi in relazione ad una pretesa ed eventuale imperfetta acquisizione di ogni elemento relativo all'ubicazione, articolazione, specifica destinazione od altre caratteristiche in genere dei servizi da erogare.

GES.A.P. non assume alcuna responsabilità verso l'impresa affidataria a seguito dell'eventuale chiusura al traffico aereo civile dell'Aeroporto ovvero della eventuale limitazione dell'attività aerea civile dell'aeroporto stesso.

Art. 2 - Riferimenti normativi

La fornitura dei servizi di accompagnamento ed assistenza diretta ai PRM deve essere svolta, limitatamente alle attività oggetto del presente capitolato e per quanto concerne la formazione del personale dipendente, in ossequio a quanto previsto da:

- Regolamento CE n° 1107/2006 del 5/7/2006;
- Regolamento CE n. 261/2004 dell'11.2.2004;
- ICAO Annex 9 Chapter 8 Section H "Facilitation of the transport of passengers requiring special assistance";
- ECAC Doc. 30, Part I^A, Sec. 5, e relativi allegati, in particolare il codice di buona condotta per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta, riportato nel relativo allegato J;
- Circolare ENAC GEN 02 dell'8.7.08 "Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con mobilità ridotta nel trasporto aereo" e relativi allegati – "Standard di qualità del servizio" e "Formazione del personale di assistenza alle PRM".

Art. 3 - Definizione di PRM

Si definiscono "persone con disabilità" o "persone 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, secondo i requisiti di sicurezza stabiliti dalle norme internazionali, dalle leggi comunitarie, o nazionali.

Art. 4 - Tipologia di servizi

Tutte le attività di assistenza diretta ed accompagnamento devono essere svolte nel rispetto delle procedure operative di scalo prescritte dal vigente Regolamento di Scalo e dalle Ordinanze ENAC, nonché delle prescrizioni di cui i citati Reg. UE n. 1107/2006 e Circolare ENAC GEN 02 ed ogni altra vigente disposizione in materia.

I predetti servizi di accompagnamento, erogati sotto il coordinamento del Gestore aeroportuale, devono sostanziarsi in un insieme di assistenze e misure atte a consentire ai passeggeri con disabilità ed ai passeggeri con mobilità ridotta di :

- comunicare il loro arrivo all'aeroporto e la richiesta di assistenza ai punti designati all'interno e all'esterno del terminal;
- spostarsi da un punto designato al banco dell'accettazione,
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli,
- procedere dal banco dell'accettazione all'aeromobile, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza,
- imbarcarsi sull'aeromobile e procedere dal portellone dell'aeromobile al posto assegnato;
- riporre a bordo e recuperare il bagaglio e l'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato;
- procedere dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile e sbarcare dall'aeromobile, mediante sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- ritirare i bagagli presso le sale arrivi, completando i controlli per l'immigrazione e doganali,
- procedere dalla sala ritiro bagagli a un punto designato,
- prendere i voli in coincidenza, se in transito, con assistenza all'interno dei terminal;
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità
- su richiesta del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta, poter essere assistito in aeroporto dal proprio accompagnatore compreso sbarco e imbarco,
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno
- poter accedere alle informazioni sui voli.

Art. 5 – Tipologia di Passeggeri destinatari dell'assistenza

- a. pax in sedia a rotelle che non possono percorrere lunghe distanze (WCHR)
- b. pax in sedia a rotelle che non possono salire le scale (WCHS)
- c. pax in sedia a rotelle totalmente inabili (WCHC)
- d. pax barellati (STCR)
- e. pax ciechi (BLND) che viaggiano da soli
- f. pax DEAF (necessaria l'assistenza in arrivo)
- g. passeggeri con disabilità psichica (MAAS)

Art. 6 - Modalità di attuazione dei servizi

Il servizio di accompagnamento deve essere erogato 365 giorni/anno, senza soluzione di continuità, in orario utile a garantire l'attività operativa dell'aeroporto (orientativamente tra le ore 05.00 e le ore 24.00, con l'impegno di copertura del servizio stesso anche in caso di anticipo/ritardo dei voli) mediamente con n. 40 unità/operatori su 3 turni complessivi in h. 18, di cui uno con funzione di Coordinatore/Responsabile e secondo le seguenti modalità:

6.1 Partenza

- ⇒ spostamento dal punto di pick-up designato alla "Sala Amica",
- ⇒ accoglienza presso la "Sala Amica" GESAP
- ⇒ assistenza del PRM per le formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli,
- ⇒ trasferimento al gate di imbarco, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza;
- ⇒ accompagnamento del passeggero nelle fasi di imbarco sull'aeromobile, tramite loading bridges, ovvero mediante elevatori o altra assistenza specifica prestata dall'handler operativo di rampa
- ⇒ posizionamento al posto a sedere assegnato in cabina

6.2 Arrivo

- ⇒ recupero del bagaglio e dell'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato,
- ⇒ trasporto dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile,
- ⇒ accompagnamento del passeggero nelle fasi di sbarco dall'aeromobile tramite loading bridges, ovvero mediante elevatori o altra assistenza specifica prestata dall'handler operativo di rampa
- ⇒ trasferimento alla sala ritiro bagagli ed effettivo ritiro dei bagagli, previa effettuazione dei controlli per l'immigrazione e doganali,
- ⇒ spostamento dalla sala ritiro bagagli al punto designato di rilascio

6.3 Prescrizioni generali

- ⇒ garantire l'accesso assistito ai servizi igienici in caso di necessità
- ⇒ su richiesta del passeggero disabile o del passeggero con mobilità ridotta, consentire assistenza in aeroporto da parte del proprio accompagnatore compreso sbarco e imbarco

Quando un PRM è assistito da un accompagnatore, quest'ultimo deve, qualora ne sia richiesto, poter prestare la necessaria assistenza in aeroporto.

Art. 7 - Durata

L'inizio effettivo dei servizi sarà subordinato all'accertamento da parte del Gestore, nonché delle competenti Autorità aeroportuali, del possesso di tutti i requisiti prescritti dal presente capitolato, nonché dalle vigenti normative in materia e dalle procedure di scalo.

L'affidamento avrà la durata di anni tre a decorrere dalla data del relativo verbale di consegna .

Art. 8 – Importo dei servizi

L'importo dei servizi è stimato in complessivi € 650.000,00 per un anno, oltre IVA se dovuta.

In relazione alle esigenze aziendali e/o aeroportuali ed alle previsioni di traffico, GESAP si riserva di chiedere l'eventuale potenziamento delle prestazioni.

Art. 9 – Pagamento corrispettivi

Il fornitore dovrà presentare a GESAP con cadenza trimestrale, in relazione ai servizi nel periodo di riferimento, regolare fattura in originale.

I pagamenti verranno corrisposti, a mezzo mandato, a 60 giorni dalla data della fattura.

Sull'importo dei corrispettivi spettanti, sarà operata la detrazione delle somme eventualmente dovute alla società a titolo di penale per inadempienze ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso previsto.

Art. 10 – Requisiti del personale e formazione

In ottemperanza alle prescrizioni di cui alla Circolare ENAC GEN 02, il fornitore è tenuto a :

- a. assicurare che tutto il personale preposto ai servizi di accompagnamento ai PRM sia adeguatamente formato – in modo tale da garantire i livelli di qualità delle linee guida per applicazione dei programmi di formazione definiti nel già citato allegato ENAC “Formazione del personale di assistenza PRM” – così da soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della specifica disabilità o dell'handicap motorio;
- b. assicurare che tutti gli eventuali nuovi dipendenti ricevano una formazione adeguata sulle tematiche relative alla disabilità e connesse modalità di assistenza, e che tutto il personale segua periodicamente corsi di aggiornamento in materia;
- c. assicurare che le risorse impiegate nel servizio abbiano conoscenze “ di base” almeno della lingua inglese;
- d. assicurare che tutto il personale abbia idoneità psico-fisica allo svolgimento dei servizi.

Il fornitore si impegna altresì a che il personale addetto ai servizi di assistenza diretta ai PRM, durante la permanenza nei locali dell'aeroporto, mantenga un contegno irreprensibile nei confronti dei passeggeri assistiti e del personale aeroportuale, e si attenga, scrupolosamente, alle disposizioni che verranno impartite, in merito, da GESAP.

A tal fine, la GESAP, in considerazione del particolare servizio reso all'interno dell'aeroporto, si riserva di esercitare un costante potere di controllo sulla qualità e sulla efficienza delle prestazioni.

Art. 11 – Ulteriori obblighi del fornitore

1. Il fornitore dei servizi di assistenza diretta e accompagnamento ai PRM si impegna ad attenersi alle seguenti disposizioni:

- tutti gli addetti ai servizi di assistenza diretta dovranno essere dotati della medesima divisa ed, inoltre, dovranno portare, ben in vista, una targhetta con le proprie generalità e l'indicazione del servizio espletato;
- l'impresa è tenuta a documentare con apposito registro le presenze di operatori per ogni turno e ad esibire, a richiesta del committente, le turnazioni in essere.

2. Il servizio deve essere eseguito con l'osservanza di tutti i patti, le obbligazioni e le condizioni previsti dal presente capitolato e dal bando di gara.

3 Il fornitore si impegna, in particolare, ad effettuare il servizio con perfetta regolarità ed efficienza e sotto la personale sorveglianza di un Responsabile a ciò espressamente delegato.

4. Il prestatore, inoltre, si obbliga:

- ad adeguarsi, scrupolosamente, a tutte le prescrizioni che verranno impartite dalla GESAP e/o dalle competenti Autorità aeroportuali;

- ad espletare i servizi secondo gli standard di qualità impartiti da GESAP in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti e future;

- a rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza, contributi sociali e assicurativi e ad applicare al proprio personale le condizioni economiche e normative previste dalle norme vigenti; all'uopo l'affidatario garantisce di essere in possesso delle autorizzazioni e delle risorse, in personale e in mezzi, idonee all'adempimento degli obblighi dell'affidamento.

La GES.A.P. si riserva di controllare l'espletamento dei servizi con le modalità che riterrà più opportune.

In caso di accertata inadempienza, GES.A.P. si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di considerare il contratto risolto di diritto per colpa dell'affidatario con le modalità e le conseguenze di cui al successivo art. 14.

Il fornitore si obbliga altresì:

- a trasmettere, all'inizio dell'affidamento, le generalità e il domicilio del personale che verrà occupato nei servizi di assistenza ai PRM ed a segnalarne le eventuali successive variazioni; la comunicazione dovrà riportare anche l'iter formativo, regolarmente documentato di attestazioni e abilitazioni di ciascun operatore destinati alle attività di accompagnamento;
- a sostituire, a semplice richiesta, il personale non gradito alla GESAP;
- a far pervenire, tempestivamente e per iscritto, a GESAP ogni fatto di rilievo riscontrato durante l'espletamento dei servizi;

- nel caso in cui la sua struttura giuridica abbia la forma di società di capitali, a comunicare, per iscritto, alla GES.A.P. e alla Direzione Aeroportuale di Palermo, entro 30 giorni decorrenti dal verificarsi dell'evento, ogni trasferimento, a qualsiasi titolo, di azioni o quote eccedenti il 10% del capitale sociale. Siffatta comunicazione sarà altrettanto obbligatoria, ai medesimi soggetti sopra indicati e nei medesimi termini, qualora la sua struttura abbia forma di società di persone e si verifichi qualsiasi trasferimento della partecipazione sociale;
- a provvedere, a propria cura e spese, al puntuale aggiornamento professionale del proprio personale.

Il fornitore è sempre direttamente responsabile di qualsiasi violazione alle vigenti disposizioni e procedure operative di scalo, alle norme legislative e regolamentari comunque inerenti ai servizi di assistenza PRM ed a quelli specificatamente previsti nel presente capitolato, nonché di tutte le disposizioni inerenti la sicurezza aeroportuale.

Art. 12 - Parametri di qualità per l'assistenza

In ottemperanza alle prescrizioni di cui alla Circolare ENAC GEN 02, nell'erogazione del servizio debbono essere rispettati i seguenti parametri di qualità :

Per PRM in partenza, che hanno prenotato l'assistenza con almeno 36 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza del volo, al loro arrivo in aeroporto una volta richiesta l'assistenza ai punti designati, i parametri di servizio da rispettare sono i seguenti:

- 80 % dei PRM devono attendere non oltre 10 minuti dalla chiamata per l'assistenza
- 90 % dei PRM devono attendere non oltre 20 minuti dalla chiamata
- 100 % dei PRM devono attendere non oltre 30 minuti dalla chiamata

Per PRM che non hanno prenotato l'assistenza entro le 36 ore dall'orario di partenza del volo, i parametri di servizio da rispettare sono i seguenti:

- 80 % dei PRM devono attendere non oltre 25 minuti dalla chiamata per l'assistenza
- 90 % dei PRM devono attendere non oltre 35 minuti dalla chiamata
- 100 % dei PRM devono attendere non oltre 45 minuti dalla chiamata

Per PRM in arrivo, che hanno prenotato l'assistenza, i parametri di servizio da rispettare sono i seguenti:

- 80 % dei PRM devono attendere l'assistenza a bordo dell'a/m non oltre 5 minuti dallo sbarco dell'ultimo passeggero
- 90 % non oltre 10 minuti
- 100 % non oltre 20 minuti

Per PRM in arrivo, che non hanno prenotato l'assistenza, i parametri di servizio sono i seguenti:

- 80 % dei PRM devono attendere l'assistenza a bordo dell'a/m non oltre 25 minuti dallo sbarco dell'ultimo passeggero
- 90 % non oltre 35 minuti

- 100 % non oltre 45 minuti

Comunque, ed in ogni caso di mancata notifica al gestore di apposita richiesta entro i termini previsti, deve essere posto in atto ogni consentito sforzo per garantire la necessaria assistenza.

Il 100 % delle PRM che hanno prenotato il servizio di assistenza in partenza, deve raggiungere il gate in tempo utile per effettuare il pre-imbarco.

Le informazioni relative alle prenotazioni devono essere ricevute, secondo la normativa di riferimento, dal Vettore/Operatore interessato.

Art. 13 - Monitoraggio delle prestazioni e della qualità dei servizi di assistenza

GESAP predispone regolari e periodiche attività di monitoraggio (review/audit) dei servizi erogati, per verificare che gli standard di qualità stabiliti siano rispettati.

Per standard di qualità dei servizi si intendono sia il rispetto delle procedure operative che il rispetto dei livelli minimi di qualità dei servizi di assistenza.

Le attività di monitoraggio sistematico delle prestazioni dei servizi di assistenza potranno essere integrate anche attraverso attività di verifica diretta della qualità dei servizi percepita dai passeggeri.

Art. 14 – Risoluzione e recesso

GESAP potrà risolvere di diritto il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c., nei seguenti casi:

1. cessione dei servizi di accompagnamento e assistenza diretta o parte di essi;
2. violazione del canone di diligenza professionale o inosservanza delle indicazioni impartite da GES.A.P. per lo svolgimento del servizio;
3. inosservanza delle modalità di esecuzione del servizio previste dal presente Capitolato, nonché dalle altre fonti normative e regolamentari vigenti in materia;
4. mancata copertura assicurativa relativa ai rischi e ai massimali previsti dal contratto;
5. violazione degli obblighi retributivi, previdenziali e di sicurezza riguardanti i lavoratori;
6. adozione da parte dei dipendenti, incaricati o rappresentanti dell'affidataria di comportamenti contrari all'ordine pubblico o al buon costume o comunque pregiudizievoli per l'immagine e l'affidabilità di GES.A.P e dell'handler affidatario;
7. applicazione delle misure o delle condanne di cui all'art.135 del D.Lgs.163/2006;
8. violazione degli obblighi in tema di attività di controllo di cui al presente Capitolato;

9. violazione degli obblighi di formazione ed aggiornamento del personale.

Ogni altro inadempimento legittimerà GES.A.P. a risolvere il contratto, ai sensi dell'art.1454 c.c., previa intimazione ad adempiere nel termine di quindici giorni e con l'avvertimento che nella persistenza dell'inadempimento il contratto si intenderà risolto.

La risoluzione del contratto darà luogo all'incameramento del deposito cauzionale definitivo, salva l'azione per il risarcimento del maggiore danno subito e salva ogni altra azione che la Società ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

GES.A.P. potrà recedere dal contratto, senza penali, né oneri risarcitori o indennitari di sorta, nelle seguenti ipotesi:

1. revoca o estinzione, per qualsiasi causa, delle licenze, autorizzazioni e certificazioni, necessarie per lo svolgimento dell'attività oggetto del contratto;
2. revoca, da parte dell'Amministrazione concedente, della concessione di cui GES.A.P. è titolare;
3. ogni altra sopravvenienza, anche originatasi all'esterno del rapporto contrattuale, che alteri il normale sviluppo dell'assetto d'interessi convenuto tra le parti.

Nelle ipotesi indicate al capoverso precedente, il recesso sarà comunicato da GES.A.P. al fornitore mediante lettera raccomandata che ne illustri i motivi.

In caso di recesso, al fornitore spetterà il solo corrispettivo della prestazione già eseguita, escluso ogni altro rimborso e/o indennizzo, ogni ragione e/o pretesa di qualsiasi genere.

Art. 15 – Danni causati dal fornitore

Il prestatore dei servizi di assistenza diretta e accompagnamento ai PRM è responsabile della corretta e perfetta esecuzione dei servizi di assistenza oggetto del presente capitolato e dell'assolvimento di ogni obbligo direttamente o indirettamente derivante dall'affidamento.

Il prestatore sarà responsabile, civilmente e penalmente, per tutti i danni che possono derivare a persone e/o cose del committente, così per danni a persone e/o cose in conseguenza diretta o indiretta dell'esecuzione dei servizi in oggetto o derivanti dal comportamento doloso o colposo, anche omissivo, del proprio personale e dovrà risarcire tutti gli eventuali danni derivanti.

Art. 16 - Assicurazione

Il prestatore dei servizi di assistenza diretta ai PRM dovrà porre in essere, entro 10 giorni dalla comunicazione dell'affidamento, pena la risoluzione dell'affidamento stesso, una copertura assicurativa di tutti i rischi relativi all'espletamento, nell'ambito aeroportuale, delle attività di assistenza ad esso affidate, nonché per danni che possano derivare a terzi con un ente assicurativo di primaria importanza e di gradimento della GES.A.P. e con massimale unico per sinistro non inferiore ad euro 3.000.000,00.

Nelle polizze dovrà essere stabilito che non potranno avere luogo diminuzioni o storni di somme assicurate, né disdetta dei contratti, senza il consenso della GES.A.P.

Le clausole di polizza dovranno essere tempestivamente sottoposte alla preventiva approvazione da parte della GES.A.P.

Art. 17 – Penali

Il prestatore dei servizi di assistenza diretta ai PRM sarà sottoposto, per ogni inadempienza, riscontrata e contestata, ai suoi obblighi contrattuali, ad una penale, commisurata all'entità del danno ed in ogni caso non superiore al 5% dell'importo fatturato nel periodo corrispondente.

Le penali saranno applicata con semplice comunicazione e senza formalità particolari. Il provvedimento sarà immediatamente esecutivo, anche nel caso di contestazione o gravame.

Art. 18 – Sospensione del servizio

In caso di arbitraria sospensione, anche parziale, dei servizi di assistenza diretta ed accompagnamento ai PRM da parte del fornitore, GESAP applicherà le penali di cui al precedente art. 17, salva l'ulteriore azione per il risarcimento dei danni.

Qualora l'arbitraria sospensione, anche parziale, del servizio dovesse protrarsi per un periodo continuativo superiore alle 12 ore, GESAP, oltre l'applicazione della penale di cui al superiore art. 17, si riserva la facoltà di ritenere l'affidamento risolto di diritto, salva ogni ulteriore azione per il risarcimento dei danni.

Art. 19 – Cessione dei servizi

E' assolutamente vietata la cessione, sotto qualsiasi formula, di tutto o parte dei servizi oggetto del presente capitolato, sotto pena di risoluzione dell'affidamento, salva ogni azione per il risarcimento dei conseguenti danni e salvo l'esperimento di ogni altra azione che la società ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

I provvedimenti di cui sopra saranno adottati dalla Società e comunicati senza bisogno di messa in mora, né di pronuncia giudiziale.

Art. 20 – Permessi

Le prestazioni derivanti dai servizi in affidamento dovranno essere fornite all'interno dell'aerostazione e/o comunque all'interno del sedime aeroportuale.

L'accesso degli operatori nelle aree aeroportuali è quindi soggetto al rispetto delle normative e delle procedure in materia vigenti sullo scalo, che l'affidatario si obbliga a rispettare.

Art. 21 - Antimafia

L'esistenza o sopravvivenza a carico dei soggetti interessati di provvedimenti di cui alla normativa "antimafia" comporterà la revoca dell'affidamento.

Art. 22 - Controversie

Per tutte le controversie che dovessero insorgere, durante l'esecuzione del servizio o al termine del servizio stesso, tra la GES.A.P. e il prestatore, sarà competente, in modo esclusivo, il Foro di Palermo.

Art. 23 – Spese contrattuali

Tutte le spese comunque afferenti al contratto sono a carico del fornitore.

Art. 24 - Disposizioni applicabili

Per quanto non espressamente previsto nel presente atto, valgono le disposizioni legislative ed i regolamenti vigenti.