Regolamento di Scalo
Rev. 3.0 del 1/10/2018

AEROPORTO DI PALERMO
GESAP

Aeroporto di Palermo "Falcone Borsellino"

INDICE

LISTA DELLE REVISIONI 0-9

1 REGOLAMENTO DI SCALO - PREMESSE

1.1 CONTENUTI 1-1
1.2 AGGIORNAMENTI DEL REGOLAMENTO 1-2
1.3 DIFFUSIONE E CONOSCENZA DEL REGOLAMENTO 1-2
1.4 GLOSSARIO 1-3

2 SOGGETTI CHE OPERANO IN AEROPORTO

2.1 ENAC – DIREZIONE AEROPORTUALE SICILIA OCCIDENTALE 2-1
2.2 IL GESTORE AEROPORTUALE - GESAP S.P.A. 2-2
2.3 ENAV S.P.A. 2-5
2.4 ENTI AEROPORTUALI CON COMPITI DI SICUREZZA : 2-6
2.5 DOGANA 2-6
2.6 VIGILI DEL FUOCO 2-6
2.7 U.S.M.A.F. – SANITÀ AEREA 2-7
2.8 IL FORNITORE DEI SERVIZI DI SICUREZZA 2-7
2.9 PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE 2-7

3 COMITATI AEROPORTUALI

3.1 C.S.A. – COMITATO PER LA SICUREZZA AEROPORTUALE 3-1
3.2 COMITATO DEGLI UTENTI 3-1
3.3 COMITATO DI COORDINAMENTO CLEARANCE AEROPORTUALE 3-2
3.4 COMITATO PER LA REGOLARITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI AEROPORTUALI 3-2
3.5 COMITATI DEL SAFETY MAMAGEMENT SYSTEM 3-3
3.6 COMITATO AEROPORTUALE PER LE FACILITAZIONI 3-4

4 NORME GENERALI DI SICUREZZA/SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO E GESTIONE EMERGENZE

4.1 DISPOSIZIONI GENERALI DI SICUREZZA 4-1

4.2 ANOMALIE TECNICHE E MALFUNZIONAMENTI 4-4

4.3 COORDINAMENTO E CONTROLLO DEGLI OPERATORI AVIATION (ART.705 CDN). 4-4

4.4 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO 4-5

4.5 EMERGENZA – DISPOSIZIONI DI RINVIO 4-6

4.6 RESPONSABILITÀ PER DANNI, ASSICURAZIONI E GARANZIE 4-7

4.7 RICHIAMI PUBBLICITARI IN AMBITO AEROPORTUALE 4-7

4.8 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI ADDEBITI E DEL CREDITO 4-8

4.8.1 Premessa 4-8

4.8.2 Diritti e tasse aeroportuali, oneri di sicurezza, infrastrutture centralizzate ed altri beni e/o servizi strettamente correlati con le operazioni di volo 4-8

4.8.3 Corrispettivi per servizi di assistenza a terra 4-9

4.9 TRATTAMENTO DATI PERSONALI 4-10

4.10 RILASCIO ATTESTAZIONI ORARIO DI PARTENZA /ARRIVO/ RITARDO/CANCELLAZIONE....4-10

4.11 DIVIETO DI FUMO 4-10

5 DISPOSIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELL'INFRASTRUTTURA AEROPORTUALE

5.1 OPERATIVITÀ E CHIUSURA DELL'AEROPORTO 5-1

5.2 CAPACITÀ DELLO SCALO 5-1

5.3 PROCEDURE DI COMUNICAZIONE AD ENAC E AGLI ENTI PUBBLICI E PRIVATI IN MERITO A RIDUZIONI DEL LIVELLO DI SERVIZIO E ALTRE CONDIZIONI DI RISCHIO 5-1

5.4 INFRASTRUTTURE, IMPIANTI E SERVIZI DI SCALO 5-2

5.5 ACCESSIBILITA' ALLE AREE AEROPORTUALI 5-5

5.5.1 Tesseramento aeroportuale, circolazione e gestione degli accessi 5-5

5.5.2 Requisiti di accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra 5-6

5.6 REGISTRO DEI PRESTATORI DI SERVIZI AEROPORTUALI 5-7

5.7 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEI SERVIZI A TERRA 5-7
5.8 SERVIZI DI ASSISTENZA A TERRA DEI VOLI NON SUPPORTATI DA SLOT 5-7
5.9 ASSISTENZA AGLI AEROMOBILI DI STATO O EQUIPARATI 5-8

6 SERVIZI ED OPERAZIONI IN AIR SIDE
6.1 OPERAZIONI SULL'AREA DI MOVIMENTO 6-1
6.2 OPERAZIONI DI BASSA VISIBILITÀ (LOW VISIBILITY PROCEDURES) 6-1
6.3 CIRCOLAZIONE AL SUOLO DEGLI AEROMOBILI 6-2
6.4 ASSEGNAZIONE ED UTILIZZO DELLE PIAZZOLE AGLI AEROMOBILI 6-2
6.5 OPERAZIONI DI RIFORNIMENTO AGLI AEROMOBILI 6-2
6.6 RILASCIO DELLA PATENTE AEROPORTUALE (AIRSIDE DRIVING CERTIFICATE) E ACCESSO ALL'AREA DI MANOVRA E ALL'APRON 6-2
6.7 CIRCOLAZIONE DEI MEZZI DI RAMPA 6-3
6.8 DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA SOSTA E RICOVERO DEI MEZZI DI RAMPA 6-3
6.9 IMPIANTO DI RIFORNIMENTO CARBURANTE AI MEZZI DI RAMPA 6-5
6.10 RICARICA BATTERIE PER MEZZI ELETTRICI 6-6
6.11 RIFORNIMENTO ACQUA POTABILE 6-6
6.11.1 Approvvigionamento acqua 6-6
6.11.2 Modalità di Approvvigionamento 6-7
6.12 SCARICO DEI BOTTINI DI BORDO 6-8
6.13 CONTENIMENTO DEL RUMORE 6-8
6.13.1 Prova motori 6-8

7 SERVIZI ED OPERAZIONI NEL TERMINAL
7.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RISORSE DEL TERMINAL 7-1
7.2 RISORSE DEL TERMINAL IN USO ESCLUSIVO 7-1
7.3 GESTIONE DEI BANCHI CHECK-IN 7-2
7.3.1 Assegnazione dei banchi check-in 7-2
7.3.2 Uso dei banchi e procedure di accettazione 7-3
7.4 PROCEDURE GENERALI DI ACCETTAZIONE BAGAGLI 7-6
7.4.1 Premessa 7-6
7.4.2 Banchi transiti e stand-by 7-7

7.4.3 Bagagli fuori misura 7-7
7.4.4 Accettazione e trasporto animali vivi (AVIH - in stiva) 7-8
7.4.5 Accettazione e trasbordo da e per l'a/m di armi e munizioni 7-8
7.5 GESTIONE DEI GATES 7-9
7.6 SEGNALAZIONE ANOMALIE ED EMERGENZE 7-10
7.7 GESTIONE DEI VOLI CON RITARDI SUPERIORI A 3 ORE 7-11
7.8 LOADING BRIDGE 7-11
7.8.1 Procedura di utilizzo 7-12
7.8.2 Procedure di imbarco/sbarco a piedi (walk on /walk off) 7-14
7.8.3 Segnalazione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche nell'utilizzo dei pontili 7-14
7.9 SISTEMI DI SMISTAMENTO E RICONSEGNA BAGAGLI 7-15
7.9.1 Descrizione 7-15
7.9.2 Procedura assegnazione nastri smistamento bagagli 7-15
7.9.3 Utilizzo, circolazione e accosto in area BHS 7-15
7.9.4 Segnalazione anomalie ed emergenze al BHS 7-18
7.10 SISTEMA RICONSEGNA BAGAGLI IN ARRIVO 7-19
7.10.1 Procedura riconsegna bagagli in arrivo 7-19
7.10.2 Riconsegna bagagli fuori misura e animali vivi 7-21
7.10.3 Bagagli non ritirati, bagagli tagless, bagagli rush 7-21
7.10.4 Articoli e prodotti contenuti all'interno di bagagli in arrivo sottoposti a sequestro 7-22
7.10.5 Segnalazione anomalie ed emergenze sul sistema riconsegna bagagli 7-23
7.11 SERVIZI DI ASSISTENZA A PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA (PRM) 7-23
7.11.1 Definizione di PRM 7-24
7.11.2 Tipologia di assistenze incluse nel servizio 7-24
7.11.3 Generalità 7-25
7.11.4 Modalità di attuazione del servizio 7-26
7.11.4.1 Partenza 7-26
7.11.4.2 Arrivo 7-26
7.11.4.3 Transito 7-26

7.11.5 Procedura operativa 7-27
7.11.5.1 Assistenza in partenza 7-27
7.11.5.2 Assistenza in arrivo 7-28
7.11.5.3 Assistenza Passeggeri BLND - DEAF 7-28
7.11.5.4 Prescrizioni specifiche Passeggeri BLND 7-29
7.11.5.5 Assistenze in transito 7-30
7.11.6 Avvertenze 7-30
7.11.7 Parametri di Qualità 7-31
7.11.8 Attrezzatura 7-32
7.11.9 Obblighi del Gestore 7-32
7.11.10 Obblighi di formazione 7-33
7.11.11 Monitoraggio delle prestazioni e qualità dei servizi 7-33
7.12 SANITA' AEREA E PRESIDIO SANITARIO AEROPORTUALE 7-34
7.13 INFORMATIVA DI SCALO 7-34
7.13.1 Generalità 7-34
7.13.2 Messaggi MVT ed altri messaggi operativi 7-35
7.13.3 Documentazione voli (DUV, Piani di carico e QTB) 7-36
7.13.3.1 Dichiarazione unica del vettore (DUV) 7-36
7.13.4 Invio dati identificativi aeromobili 7-39
7.13.5 Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche 7-40
7.13.6 Informazioni "Orario di IMBARCO","Inizio IMBARCO", "Fine IMBARCO", "Annullamento IMBARCO" "Apertura/Chiusura Banco" "Note Pubbliche" 7-40
7.13.7 Trattamento dati di supporto alle attività di handling 7-40
7.13.8 Giornale di Scalo 7-40
7.14 CLEARANCE, COORDINAMENTO OPERATIVITÀ DI SCALO E CODE SHARING 7-41
7.15 AUTORIZZAZIONE DEI VOLI DI AVIAZIONE GENERALE E/O DIVERSI E DEI VOLI NON SUPPORTATI DA SLOT 7-42
7.16 INFORMATIVA AL PUBBLICO 7-44
7.16.1 Generalità 7-44
7.16.2 Gestione annunci 7-45
7.16.2.1 Annunci generali 7-45
7.16.2.2 Annunci locali 7-45

7.16.2.3 Informazioni al pubblico fornite direttamente dai vettori 7-46
7.16.3 Segnalazione anomalie ed emergenze 7-46
7.17 OGGETTI RINVENUTI 7-47

8 TRATTAMENTO DELLE MERCI
8.1 DOTAZIONI INFRASTRUTTURALI ED IMPIANTI 8-1
8.2 AREE COMUNI DI SOSTA E MOVIMENTAZIONE MERCI 8-2
8.3 NORME GENERALI 8-2
8.3.1 Trasporto della merce in partenza 8-3
8.3.2 Trasporto della merce in arrivo 8-4
8.3.3 Merce in transito 8-4
8.4 MERCI SPECIALI 8-5
8.5 MERCI DEPERIBILI 8-5
8.6 MERCE SOTTOPOSTA A SEQUESTRO 8-7
8.7 RIENTRO DELLA MERCE E POSTA DA PIAZZOLA 8-7
8.8 DANNEGGIAMENTI E MANOMISSIONE DI MERCE E POSTA 8-8
8.9 CAMERA MORTUARIA 8-8
8.10 MAGAZZINO RADIOATTIVI 8-8
8.11 GESTIONE ANOMALIE 8-9
8.12 ATTREZZATURE 8-9
8.13 CONTROLLI DI SICUREZZA 8-9
8.14 TRANSITO E CONTROLLO DELLE FORNITURE AEROPORTUALI IN AREA STERILE 8-10

9 SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE
9.1 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA AMBIENTALE: ATTIVITÀ IMPLEMENTATE DAL GESTORE 9-2
9.2 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA AMBIENTALE 9-3
9.2.1 Gestione rifiuti 9-4
9.2.2 Inquinamento idrico 9-8
9.2.3 Inquinamento del suolo 9-8
9.2.4 Inquinamento atmosferico 9-10

9.2.5 Inquinamento acustico 9-10
9.2.6 Inquinamento elettromagnetico 9-10
9.2.7 Attività a rischio incidente rilevante 9-11

10 SISTEMA QUALITÀ IN AEROPORTO
10.1 LA GESTIONE DELLA QUALITÀ NEI SERVIZI 10-1
10.2 IL PIANO PER LA QUALITÀ..... 10-2
10.2.1 Carta dei Servizi 10-3
10.2.2 Cruscotto e Report giornaliero 10-5
10.2.3 I Servizi ai PRM 10-6
10.2.4 La Gestione dei Reclami 10-7
10.2.5 Requisiti Operativi Minimi di Scalo per i Servizi Essenziali 10-8

11 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM
11.1 FORMAZIONE IN MATERIA DI SAFETY..... 11-1

12 PROVVEDIMENTI INTERDITTIVI E SANZIONI
12.1 PROVVEDIMENTI DEL GESTORE..... 12-1
12.1.1 Premessa 12-1
12.1.2 Misure interdittive 12-2
12.1.3 Procedura di accertamento e di contestazione delle infrazioni 12-3
12.1.4 Provvedimenti di ripristino con addebito dei costi 12-4
12.1.5 Penali 12-4
12.1.6 Risarcimento del danno 12-4
12.1.7 Pagamenti 12-5
12.2 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DELL'ENAC 12-5
12.2.1 Premessa 12-5
12.2.2 Sospensione dell'attività operativa dei Vettori 12-6
12.2.3 Provvedimenti di sospensione, revoca e decadenza della attività operativa dei Prestatori di assistenza a terra 12-6
12.2.3.1 Sospensione della certificazione di idoneità 12-6
12.2.3.2 Revoca e decadenza della certificazione di idoneità 12-7

12.3 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI 12-9

12.4 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DELL'ENAC PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO CE N. 261/2004. 12-9

12.5 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI DELL'ENAC PER VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DEL REGOLAMENTO CE N. 1007/2006. 12-10

Lista delle revisioni

Rev	Data	Capitolo/Paragrafo Oggetto Di Revisione	Pagine
1.0	23/04/2007	**Intero documento**	**152**
2.0	4/04/2016	**Intero documento**	**168**
2.1	07/09/2016	**5.9 Assistenza agli aeromobili di Stato**	**49**
3.0	1/10/2018	**Intero documento**	

1 REGOLAMENTO DI SCALO - PREMESSE

1.1 Contenuti

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2 comma 3 del D.L. 8 settembre 2004 n. 237, convertito con legge 9 novembre 2004 n. 265, ai sensi dell'art. 705 del Codice della Navigazione, come riformato con D. Lgs. 96/05 ed in conformità alle disposizioni di cui alla Circolare ENAC APT 19 del 26 ottobre 2005, è predisposto il Regolamento di Scalo dell'Aeroporto di Palermo.

Il presente documento, aggiornato in terza edizione dal Gestore e adottato con Ordinanza dell'ENAC - Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale, contiene la **raccolta di regole, procedure e criteri** che disciplinano l'attivazione e l'esecuzione dei processi correlati alle attività aeroportuali, anche al fine di assicurare un coordinato e regolare utilizzo delle infrastrutture e degli impianti nel rispetto degli standard di qualità e di sicurezza prescritti dalle normative nazionali ed internazionali vigenti.

I processi descritti rappresentano l'esplicita trasposizione di norme in linguaggio funzionale ed applicativo.

Al fine di disciplinare le attività dei soggetti che operano in Aeroporto, le procedure approvate ed applicate nei processi considerati **costituiscono parte integrante del presente Regolamento di Scalo**, di seguito denominato anche solo Regolamento o RdS.
Al fine, sarà fatto esplicito rinvio alla manualistica ed ai provvedimenti che disciplinano i processi aeroportuali, già approvati e vigenti in Aeroporto, tra cui, in particolare:

- **Ordinanze e le disposizioni operative emanate con provvedimenti dell'ENAC – Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale;**
- **Manuale di Aeroporto vigente;**
- **Procedure Operative contenute nel Programma Aeroportuale di Sicurezza, distribuite secondo il principio della necessità di conoscere;**
- **Procedure Gestionali ed Operative del Sistema Qualità GESAP, per quanto di interesse;**
- **Procedure del Sistema di Qualità Ambientale, per quanto di interesse;**
- **i requisiti minimi di scalo, la Carta dei Servizi e i relativi indicatori di Qualità.**

1.2 Aggiornamenti del Regolamento

Il presente Regolamento è soggetto ad aggiornamenti e revisioni periodiche in funzione dell'emanazione di nuove norme, o della necessità di adozione di nuove procedure o di modifica delle esistenti relative ai processi disciplinati dallo stesso.

Tutte le revisioni e le parti inserite *ex novo* verranno evidenziate con una bordatura analoga a quella che accompagna questa parte di testo.

Ogni volta che verrà emessa una nuova revisione, la bordatura del testo oggetto della revisione precedente sarà eliminata.

Oltre ad ENAC, ENAV e GESAP, tutti gli Operatori aeroportuali ed il Comitato Utenti, per le parti di loro interesse, possono proporre eventuali modifiche al presente Regolamento con atto di trasmissione formale al Gestore aeroportuale che, previa valutazione, avrà cura di inserirle nel documento, dandone opportuna evidenza anche attraverso la data dell'aggiornamento riportata nell'intestazione.

La proposta di aggiornamento verrà trasmessa alla Direzione Aeroportuale ENAC per condivisione e successiva adozione formale.

La Direzione Aeroportuale esaminerà le revisioni e gli aggiornamenti, dando informativa al Gestore delle proprie determinazioni nei 30 giorni successivi alla ricezione.

Restano invariate le modalità di modifica ed aggiornamento già in vigore per gli altri documenti GESAP richiamati o allegati al presente Regolamento.

Al fine di assicurare un efficace e tempestivo svolgimento dei propri compiti, GESAP può emanare – ove giustificato da esigenze di esemplificazione, integrazione o temporanea variazione della disciplina contenuta nel presente Regolamento – **"procedure operative del gestore ad efficacia immediata"**, tempestivamente comunicate agli Operatori aeroportuali interessati ed alla Direzione Aeroportuale per la ratifica. Le superiori procedure ad efficacia immediata, se a carattere permanente, costituiranno oggetto di valutazione e formale adozione da parte della Direzione Aeroportuale, secondo le ordinarie modalità di aggiornamento del Regolamento.

1.3 Diffusione e conoscenza del Regolamento

Il RdS, a seguito della sua adozione con ordinanza dell'ENAC D.A., viene diffuso a cura del Gestore, tramite la segreteria tecnica del Direttore Generale & Accountable Manager a tutti i soggetti aeroportuali pubblici e privati operanti nell'Aeroporto di Palermo.

La diffusione avviene attraverso pubblicazione sul sito istituzionale del Gestore, di seguito specificato: www.gesap.it.

I destinatari sono tenuti a trasmettere tempestivamente, tramite e-mail, l'attestazione di ricevuta dell'avviso di pubblicazione del Regolamento inviato dal Gestore.

Gli Allegati tecnici del RdS sono consultabili su piattaforma informatica, utilizzando credenziali di accesso che andranno richieste e saranno fornite da GESAP, sempre per il tramite della segreteria tecnica del Direttore Generale & Accountable Manager.

Per quanto sopra, ciascun soggetto aeroportuale privato e pubblico è tenuto a notificare al Gestore il nominativo e l'indirizzo di posta elettronica di un proprio referente al quale saranno comunicati:

- notifica di revisione del Regolamento di Scalo
- credenziali per l'accesso alla piattaforma informatica

Tutti gli Operatori aeroportuali - pubblici e privati – sono tenuti a garantire la piena conoscenza del presente Regolamento da parte dei rispettivi dipendenti o preposti.

1.4 Glossario

A.D.C. : Aerodrome Driving Certificate
Apron Management System (AMS): Sistema di coordinamento delle attività e della movimentazione di aa/mm, veicoli e persone sui piazzali, secondo procedura redatta da ENAV e dal gestore aeroportuale
AIP: Aeronautical Information Publication
Assoclearance: Associazione costituita con D.M. 44/T del 4.8.1997 per l'assegnazione della clearance sugli scali italiani coordinati e pienamente coordinati
A/M, AA/MM: aeromobile, aeromobili
ATA: Actual Time Of Arrival
ATD: Actual Time of Departure
A/M Ready: aeromobile inteso con trattore attaccato (nel caso di stand nose-in), porte chiuse, stand libero da uomini, mezzi ed ostacoli e pronto a muovere

A/M Bloccato: aeromobile che ha fatto il suo ingresso nello stand ed è stato bloccato con i tacchi
Area di manovra: La parte di un aeroporto adibita al decollo, all'atterraggio ed al movimento al suolo degli aeromobili, comprendente tutte le infrastrutture di volo (piste, raccordi, bretelle) ad esclusione del piazzale di sosta (Apron)
Area di movimento: Area di manovra più il piazzale di sosta aa/mm (Apron)
Aeroporto (APT): Area delimitata su terra o acqua (comprendente edifici installazioni, impianti e apparati) destinata, in tutto o in parte , all'arrivo, partenza e movimento al suolo di aeromobili
Aircraft Parking Docking Chart: Carta aeroportuale prodotta dal Gestore aeroportuale approvata da ENAC e pubblicata da ENAV che definisce le piazzole di sosta e gli eventuali percorsi utilizzabili.
Autoproduttore: Qualsiasi Vettore 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
Bagaglio rush: Bagaglio erroneamente trasportato su aeroporto diverso da quello di destinazione
BHS: Baggage Handling System
C.S.A: Comitato di sicurezza aeroportuale
C.I.S.A: Comitato Interministeriale per la sicurezza degli aeroporti
D.A.: Direzione Aeroportuale
D.C.S.: Departure Control System
E.N.A.C.: Ente Nazionale Aviazione Civile
ENAV S.p.A.: Ente Nazionale Assistenza al volo
ETA: Estimated Time of Arrival
ETD: Estimated Time of Departure
Follow-Me: veicolo attrezzato con tabella luminosa e radio, utilizzato per la guida degli aeromobili
FOD (Foreign Object Damage): Presenza di oggetti a terra che possono danneggiare gli aeromobili
GESAP S.p.a.: Società di gestione dell'Aeroporto di Palermo

IATA: International Air Transport Association
ICAO: International Civil Aviation Organization
NOISE Certificate (certificato acustico): Documentazione di bordo che attesta l'appartenenza dell'aeromobile ad un determinato Capitolo dell'Annesso 16 ICAO
NOTAM: Notice to Air Men – Avviso per il personale interessato alle operazioni di volo
Operatore: Qualsiasi Operatore Aeroportuale, compreso il Vettore, il Prestatore e l'Autoproduttore
Sez. : Sezioni del Manuale di aeroporto contenenti le procedure operative
P.R.M.: Passengers reduced mobility
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. All'interno del presente Regolamento, con il termine Prestatore si intendono in particolare anche il personale del Prestatore stesso e qualsiasi soggetto dal Prestatore stesso delegato a svolgere funzioni in propria vece o rappresentanza
RVR: Runway Visual Range
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 D.A.
S.I. (Servizi Informatici) : Unità operativa del gestore aeroportuale, preposta alla gestione dei servizi informatici ed informativi di scalo
Slot: banda oraria assegnata a un volo affinché compia il decollo
S.M.S.: Safety Management System
S.O.T. (Supporto Operativo Terminal): Unità operativa del gestore aeroportuale, facente capo al Post Holder Terminal, preposta al coordinamento e controllo delle risorse, delle strutture e delle attività operative all'interno del Terminal Passeggeri ed alla gestione degli spazi land side
STA: Scheduled Time of Arrival
STD: Scheduled Time of Departure
SQ-P.O.: Procedure operative della Qualità emanate dal gestore aeroportuale
TWR : Aerodrome Control Tower - Torre di controllo ENAV

U.C.S. (Unità Controllo Sedime): Unità operativa del gestore aeroportuale, facente capo al Post Holder Area Movimento, preposta al coordinamento e controllo degli impianti, delle infrastrutture e delle attività operative sull'area movimento
UOA (Unità Operativa Apron Service): Unità operativa del gestore aeroportuale, facente capo al Post Holder Area Movimento, preposta al coordinamento e controllo delle attività operative sul piazzale aeromobili ed all'assegnazione delle piazzole di sosta (stand)
Vettore: Qualsiasi persona fisica o giuridica che trasporti per via aerea passeggeri, posta, merci da e per l'Aeroporto di Palermo, secondo la definizione dell'art. 2 lettera d) del D. Lgs. n. 18 del 13/1/1999
Zona Air side: Parte di Aeroporto (piste, raccordi, taxiway, piazzale aeromobili e viabilità di piazzale) situata all'interno dei varchi doganali e di sicurezza e oltre i gate di imbarco (coincide con la parte di Area Sterile allo scoperto situata oltre i gate di imbarco)
Zona Land side: Parte di Aeroporto comprendente tutte le aree e gli edifici/impianti aeroportuali, incluse le aree rientranti tra i varchi di sicurezza e i gate di imbarco (inclusi i finger)

2 SOGGETTI CHE OPERANO IN AEROPORTO

2.1 ENAC – Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) è stato istituito con il Decreto Legislativo 25 luglio 1997, n. 250, intervenuto sulla base dell'articolo 2, comma 48 della legge 28 dicembre 1995, n. 549 (collegato alla manovra di finanza pubblica 1996), che ha delegato il Governo ad emanare uno o più decreti legislativi finalizzati alla ristrutturazione del settore dell'aviazione civile, con particolare riguardo a Civilavia e al R.A.I.

A seguito del completamento dell'iter di riforma del Codice della Navigazione, avviato con la legge 9 novembre 2004 n° 265 e definito con l'emanazione del D. Lgs. 9 maggio 2005 n° 96 e successivo D. Lgs. 15 marzo 2006 n° 151, la nuova formulazione dell'art. 687 CdN (Amministrazione dell'aviazione civile) ha sancito nel corpo codicistico che l'ENAC, nel rispetto dei poteri di indirizzo del Ministero dei Trasporti, agisce come **unica autorità di regolazione tecnica, certificazione, 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.

L'intervenuta novella del Codice della Navigazione ha altresì modificato la struttura organizzativa dell'Ente, con specifico riferimento alla organizzazione delle strutture periferiche in ragione della prevista soppressione delle circoscrizioni territoriali aeronautiche, già disciplinate dall'art. 688 CdN oggi abrogato, nonché dall'esclusione nel nuovo testo legislativo della figura del Direttore di Aeroporto.

Conseguentemente, a livello locale le attribuzioni dell'Ente e, specificamente, le funzioni di coordinamento, di vigilanza e di controllo sull'Aeroporto nonché l'esercizio dei poteri di polizia di aerodromo e della navigazione, sono esercitate da strutture periferiche organizzate in Direzioni Aeroportuali, facenti capo ad un dirigente dell'Ente, con rivalutate prerogative e competenze che ENAC ha specificamente disciplinato nella **Circolare APT 20 del 16 gennaio 2006**.

2.2 Il Gestore aeroportuale - GESAP S.p.A.

GESAP è il Gestore dell'Aeroporto di Palermo, i cui compiti sono prescritti all'art. 705 del novellato Codice della Navigazione.
In forza della Convenzione sottoscritta con ENAC il 17 novembre 2006 per l'affidamento in concessione della gestione totale di durata quarantennale (di

seguito denominata "Convenzione"), GESAP assume nei confronti dell'Ente concedente gli obblighi prescritti all'art. 4 della Convenzione:

"La Concessionaria, riconoscendo che la gestione delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali finalizzati alla regolarità del trasporto aereo, alla piena funzionalità ed efficienza degli impianti ed alla complessiva sicurezza operativa costituiscono lo scopo primario della concessione della gestione aeroportuale totale al cui soddisfacimento deve essere prioritariamente teso l'utilizzo dei beni e delle risorse affidate, provvede secondo criteri di trasparenza e non discriminazione, con onere a proprio carico, a:

- *gestire l'aeroporto quale complesso di beni, attività e servizi organizzati destinati direttamente o indirettamente alle attività aeronautiche, adottando ogni opportuna iniziativa in favore delle comunità territoriali vicine, in ragione dello sviluppo intermodale dei trasporti, e assicurando altresì lo svolgimento dell'attività di aviazione generale con ogni iniziativa diretta ad evitare pratiche discriminatorie rispetto all'aviazione commerciale, e con l'individuazione, in presenza di esigenze di sicurezza o di operatività o di sviluppo aeroportuali, d'intesa con l'E.N.A.C., di soluzioni per la eventuale ricollocazione all'interno del sedime aeroportuale o presso aerodromi o aviosuperfici viciniori;*

- *organizzare e gestire l'impresa aeroportuale, garantendo l'ottimizzazione delle risorse disponibili per la produzione di attività e di servizi di adeguato livello qualitativo, nel rispetto dei principi di sicurezza, di efficienza, di efficacia e di economicità e di tutela dell'ambiente; in particolare, fermi restando gli adempimenti previsti dalla vigente normativa in materia di riduzione dell'inquinamento acustico prodotto dagli aeromobili civili, la Concessionaria assicura, con oneri a proprio carico, lo svolgimento delle attività di valutazione per l'adozione delle restrizioni operative disciplinate dal decreto legislativo 17 gennaio 2005, n. 13, ed i costi inerenti al funzionamento del previsto Comitato tecnico-consultivo, ivi compreso il trattamento economico di missione eventualmente spettante ai componenti del medesimo Comitato;*

- *erogare con continuità e regolarità, nel rispetto del principio di imparzialità e secondo le regole di non discriminazione dell'utenza, i servizi di propria competenza. In particolare, la Concessionaria provvede:*

c.1) alla realizzazione degli interventi indicati nel programma di intervento di cui all'articolo 7, comma 1, del regolamento e nel relativo piano degli investimenti e nel piano economico-finanziario;
c.2) ad assicurare l'efficienza degli impianti e degli apparati aeroportuali; a garantire i servizi di pronto soccorso e sanitario di cui al decreto interministeriale 12 febbraio 1988, i servizi di assistenza a terra, di pulizia, di raccolta ed eliminazione dei rifiuti, di sgombero della neve, di rimozione dei velivoli

incidentati, di trattamento delle acque di scarico e di potabilità dell'acqua, di sfalcio erba;
c.3) alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le opere, infrastrutture e impianti dell'aeroporto, anche a mezzo di ditte specializzate, ferma restando la propria responsabilità, per garantire che siano in condizioni di uso normale e di regolare funzionamento per il periodo di validità della presente convenzione e fino alla consegna all'E.N.A.C.;
c.4) alla gestione ed alla manutenzione degli impianti di assistenza visiva e luminosa (AVL) non di proprietà di ENAV s.p.a.;
c.5) all'acquisto, conduzione e manutenzione di mezzi, attrezzature e impianti e di quanto altro occorre per l'efficiente, continuo e regolare svolgimento dei servizi di pronto soccorso e sanitario di cui al decreto interministeriale 12 febbraio 1988, dei servizi di assistenza a terra, di pulizia, di raccolta e di eliminazione dei rifiuti, di sgombero della neve, di rimozione dei velivoli incidentati, del trattamento delle acque di scarico e di potabilità dell'acqua, di sfalcio erba, di determinazione sistematica del coefficiente di attrito delle pavimentazioni;
c.6) ad adottare le misure idonee a prevenire rischi da volatili;
c.7) a svolgere ogni attività di supporto necessaria all'espletamento delle competenze da parte delle Amministrazioni dello Stato, dei servizi di soccorso e sanitari, in ambito aeroportuale;
c.8) alla somministrazione di acqua potabile ed industriale, energia elettrica per illuminazione e forza motrice, al condizionamento, alla depurazione biologica, alla vigilanza e guardiania, all'alimentazione degli impianti ed apparati aeroportuali gestiti, alla pulizia degli ambienti, al giardinaggio ed all'asportazione, trattamento e distruzione dei rifiuti, ai servizi telefonici interni al sedime aeroportuale e ai servizi telegrafici, nonché a tutti gli altri oneri di gestione ed esercizio aeroportuale. Tali prestazioni sono fornite all'E.N.A.C. e, d'intesa con questo, agli Enti di Stato e agli altri soggetti pubblici istituzionalmente presenti in aeroporto;
c.9) a consegnare in duplice esemplare all'E.N.A.C. gli inventari ed i disegni esecutivi degli immobili, nonché gli schemi con i tracciati degli impianti e delle reti di distribuzione, nell'ambito aeroportuale e le relative variazioni e aggiornamenti;
c.10) ad adottare le misure idonee ad assicurare il servizio antincendio di cui alla legge 23 dicembre 1980, n. 930 e successive modificazioni ed integrazioni;
c.11) ad assicurare lo svolgimento dei servizi di controllo di sicurezza di cui al regolamento 29 gennaio 1999, n. 85, secondo le prescrizioni e nel rispetto dei termini e delle modalità definiti dall'E.N.A.C.; in proposito, la Concessionaria, si impegna a versare gli importi dovuti per l'affidamento dei servizi di sicurezza di cui al citato regolamento, nella misura e secondo le modalità stabilite ai sensi dell'articolo 8 del regolamento n. 85/99;
c.12) ad assicurare, sulla base delle disposizioni che saranno adottate dall'E.N.A.C., la gestione dell'Ufficio oggetti rinvenuti.

La Concessionaria garantisce idonei "standard" di servizio offerti all'utenza, in relazione a quanto previsto dalla Carta dei Servizi da approvarsi, da parte dell'E.N.A.C., nei tempi e con le modalità indicate dall'articolo 10 del regolamento, assicurando altresì l'assistenza ai passeggeri a ridotta capacità motoria, anche non deambulanti.
La Concessionaria corrisponde il canone annuo di concessione determinato ai sensi dell'articolo 2, comma 188, della legge 23 dicembre 1996, n. 662.

La Concessionaria adotta le misure atte a prevedere l'espletamento delle procedure di evidenza pubblica di cui all'articolo 2 del regolamento, per le ipotesi di privatizzazione di quote, anche di minoranza, del capitale.
Al fine di disciplinare l'attività propria e degli altri soggetti che a qualsiasi titolo utilizzano l'impianto aeroportuale, la Concessionaria propone all'E.N.A.C., entro tre mesi dalla stipula della presente convenzione, il Regolamento di scalo conforme alle previsioni dell'articolo 2 della legge n. 265/04 e comprendente la disciplina delle sanzioni, anche pecuniarie, alla cui irrogazione provvede l'E.N.A.C., anche su proposta della Concessionaria, ove si riferiscano a violazioni del Regolamento di scalo medesimo compiute dagli operatori aeroportuali. Fatto salvo quanto previsto ai successivi articoli 14 e 14 bis, detto regolamento può prevedere ulteriori sanzioni, anche pecuniarie, a carico della Concessionaria. La Concessionaria cura i successivi aggiornamenti del Regolamento di scalo con la stessa procedura e ne garantisce l'osservanza.

La Concessionaria si impegna a stipulare con l'E.N.A.C. il contratto di programma secondo le modalità ed i tempi previsti dalla vigente normativa di settore e, a tal uopo, si impegna a fornire tempestivamente i dati necessari per la predisposizione dello stesso.

La Concessionaria assolve ogni ulteriore adempimento previsto dalla vigente normativa o concordato con l'E.N.A.C., anche per quanto previsto dal decreto legislativo n. 18/99, in particolare, altresì, per quanto attiene la disponibilità degli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza a terra anche in regime di autoassistenza e la ripartizione degli stessi in base a criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori.

Comunica, su richiesta dell'E.N.A.C., i dati statistici relativi all'attività aeroportuale, nonché quelli economici, finanziari ed organizzativi inerenti la gestione, ivi comprese le informazioni e i documenti inerenti i rapporti di natura commerciale; comunica altresì, a fini di preventiva valutazione di compatibilità con la normativa afferente le gestioni aeroportuali, le modifiche dell'assetto organizzativo della società. Le informazioni e i documenti acquisiti nell'esercizio della vigilanza sono coperti dal segreto di ufficio".

In tal senso, per tutto quanto previsto al presente Regolamento, GESAP è soggetta alla vigilanza dell'ENAC, secondo quanto disciplinato dalla superiore Convenzione, dal processo di Certificazione dell'Aeroporto e dalla Carta dei Servizi.

Con specifico riguardo al ruolo ed alle prerogative del Gestore, per come ridefinite nell'ambito del processo di conversione del Certificato di Aeroporto (IT.ADR.0015) ai sensi del Reg. UE n. 139/14 e correlata regolamentazione tecnica EASA, si rinvia a quanto riportato nella parte A del vigente Manuale di Aeroporto.

2.3 ENAV S.p.A.

ENAV è la società italiana per l'assistenza ed il controllo del traffico aereo. Dal 1° gennaio 2001, società per azioni a totale controllo pubblico, essa assicura l'esercizio dei servizi di assistenza al volo, dei sistemi e delle attività di sviluppo per l'erogazione dei servizi della navigazione aerea.
Le principali competenze, già disciplinate dall'articolo 2 della legge n. 665 del 1996 (prima trasformazione di ENAV in Ente pubblico economico), sono state riformulate agli art. 691 e 691 bis Codice della Navigazione, come novellato dai D.Lgs. 96/05 e 151/06.

L'art. 2 della Legge 665/96 attribuiva all'ENAV:

- l'organizzazione e l'esercizio dei servizi di traffico aereo generale, consistente nel servizio di controllo della circolazione aerea, nel servizio informazione di volo e nel servizio consultivo e di allarme, nonché lo svolgimento dei servizi di telecomunicazioni e informazioni aeronautiche, dei servizi meteorologici aeroportuali, dei servizi di radionavigazione e radiodiffusione, nonché dei servizi del traffico aereo inerenti ai movimenti degli aeromobili sulle aree di manovra;
- il potenziamento, l'ammodernamento, la costruzione, l'installazione e la manutenzione di impianti ed apparati di assistenza radio e visuale;
- la ricerca e la produzione di studi di carattere tecnico-scientifico inerenti l'assistenza al volo;
- il collegamento con altre amministrazioni pubbliche;
- i rapporti con enti, società, organizzazioni nazionali ed internazionali del settore;
- la predisposizione degli elementi tecnico-economici delle tariffe dei propri servizi;
- il reclutamento, la formazione e l'addestramento del personale impiegato nei servizi di assistenza al volo;
- l'effettuazione di controlli, a terra e in volo sulla rispondenza agli standard delle radioassistenze e degli aiuti visivi luminosi;

- la pianificazione dell'assistenza al volo e la determinazione dei requisiti tecnico-operativi connessi nel caso di costruzione o ristrutturazione di aeroporti civili;
- l'accertamento delle infrazioni alla normativa sull'assistenza al volo;
- la compilazione e pubblicazione delle carte aeroportuali;
- l'emanazione della normativa tecnico-operativa dei servizi di competenza.

Ai sensi del CdN, ENAV è individuata quale provider dei servizi della navigazione aerea cui è altresì attribuita, sotto la vigilanza dell'ENAC e coordinandosi con il gestore aeroportuale, la disciplina e il controllo della movimentazione ground degli aeromobili, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra e che 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.

Sull'Aeroporto di Palermo, le attività di competenza della Società sono espletate dai locali uffici ENAV ATS, ARO, ATC e CA.

2.4 Enti Aeroportuali con compiti di sicurezza

Gli Enti di Stato con compiti di sicurezza, che compongono il DSA (Dispositivo di sicurezza aeroportuale) operanti sull'Aeroporto sono:

- Polizia di Frontiera Aerea;
- Guardia di Finanza;
- Carabinieri;
- Polizia Penitenziaria.

2.5 Dogana

La Sezione Doganale, con funzioni di controllo fiscale-amministrativo sul transito di bagagli e merci in arrivo/partenza dallo Scalo, è presente con uffici dedicati all'interno dell'Aerostazione.

2.6 Vigili del Fuoco

All'interno del sedime aeroportuale è presente il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, presso Caserma dedicata ubicata in area prospiciente al piazzale aeromobili, nella quale sono ricoverati tutti i mezzi e le apparecchiature in dotazione per le finalità specifiche del Corpo.

In particolare, i VV.F. sono responsabili della gestione tecnica ed operativa degli interventi in emergenza, finalizzati alla sicurezza di tutte le operazioni di volo sul sedime.

2.7 U.S.M.A.F. – Sanità Aerea

L'Ufficio di Sanità Aerea svolge attività di informazione per vaccinazioni, profilassi antimalarica ed altri aspetti sanitari connessi al viaggio aereo.

L'Ufficio espleta, inoltre, una serie di attività e di interventi su passeggeri, mezzi di trasporto e merci che attraversano il confine nazionale, al fine di assicurare:

- la tutela e la salute pubblica o del singolo dall'esposizione a fattori di rischio biologici, chimici o fisici;
- la salvaguardia della salute individuale e pubblica in relazione ai problemi emergenti con i flussi migratori;
- tutti gli adempimenti di rilevanza sanitaria anche in attuazione di impegni internazionali.

2.8 Il fornitore dei Servizi di Sicurezza

L'espletamento dei servizi di sicurezza (aviation security) in concessione al Gestore aeroportuale, è – in atto - affidato mediante procedura ad evidenza pubblica a società di sicurezza privata esterna.

L'Aeroporto dispone di tredici varchi di sicurezza, di cui dieci al terzo livello dell'Aerostazione, due al secondo livello, dedicati al personale aeroportuale (Varco Staff) e a particolari categorie di passeggeri (c.d. Special Security Track) ed un ulteriore Varco Staff presso il Varco Carraio Doganale per il controllo degli operatori e dei conducenti i mezzi autorizzati all'accesso in air side.

Per tutte le procedure/disposizioni in materia di aviation security vigenti sullo Scalo, si rinvia al Programma Aeroportuale di Sicurezza ed allegate Procedure operative, al Programma Nazionale di Sicurezza nella edizione vigente ed alla normativa nazionale e comunitaria di settore.

2.9 Presidio Sanitario Aeroportuale

All'interno del Terminal Passeggeri 2^ Livello è presente un presidio sanitario istituito dal Gestore per far fronte alle esigenze di primo soccorso all'utenza ed al personale aeroportuale, secondo le prescrizioni di cui al D.M. 12 febbraio 1988 per come richiamate dalla convenzione di gestione Totale ENAC/GESAP.

GESAP assicura altresì il servizio di Presidio Sanitario Aeroportuale per far fronte alle esigenze di primo intervento, in ipotesi di incidente aereo all'interno del sedime o nelle immediate vicinanze dello stesso, conformemente alle procedure del Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA).

Il servizio è assicurato con presenza in loco, h.24 per 365 giorni l'anno, di personale medico specializzato in interventi di primo soccorso.

Nel caso in cui dovessero verificarsi situazioni che, per complessità, esulino dalla competenza e dalle capacità di intervento del presidio sanitario aeroportuale, è cura del medico addetto in turno richiedere l'intervento del servizio sanitario pubblico, contattando il 118.

3 COMITATI AEROPORTUALI

3.1 C.S.A. – Comitato per la Sicurezza Aeroportuale

L'ENAC, nella persona del Direttore Aeroportuale, per lo svolgimento delle sue funzioni in materia di aviation security, si avvale di un comitato consultivo, il Comitato per la Sicurezza Aeroportuale.

Il CSA è convocato mediamente con frequenza mensile ed è composto dal Dirigente ENAC che lo presiede con funzioni di coordinamento, dal Dirigente dell'Ufficio di Polizia di Frontiera, dal Dirigente dell'Ufficio di Dogana, dal Comandante dei Carabinieri, dal Comandante della Guardia di Finanza, dal Security Manager del Gestore e dal rappresentante dell'associazione (AOC) dei Vettori operanti sullo Scalo.
Il Comitato può essere integrato, ove lo richiedano le problematiche trattate, dal Dirigente dell'Ufficio di Sanità aerea, dal Comandante dei Vigili del Fuoco e dal Dirigente ENAV ed altri enti aeroportuali.

I compiti del Comitato sono di promozione, di studio e di coordinamento delle iniziative e d'ogni altro provvedimento volto a prevenire e/o contrastare attività criminose che possano inficiare la sicurezza della navigazione aerea, delle infrastrutture e degli impianti aeroportuali.

3.2 Comitato degli Utenti

Nell'Aeroporto di Palermo svolge la propria attività anche il Comitato degli Utenti, cui partecipano i maggiori Vettori operativi sullo scalo, direttamente o tramite organizzazioni rappresentative, nonché in base agli argomenti trattati, i prestatori di servizi di assistenza a terra certificati sull'Aeroporto di Palermo.

Costituitosi il 6 settembre 1999, in ossequio al disposto dell'art. 8 D. Lgs. 18/99 di attuazione della direttiva Europea 96/67, assolve un ruolo consultivo del Gestore per la corretta attuazione delle previsioni normative in materia di handling, per l'organizzazione e la gestione dei servizi di assistenza aeroportuali e per la determinazione dei corrispettivi e delle tariffe regolamentate.

Nel corso degli anni, le Circolari ENAC APT e GEN e le Linee Guida applicative della Direttiva in materia di regolazione tariffaria dei servizi aeroportuali offerti in regime di esclusiva hanno progressivamente esteso l'obbligo di consultazione del Comitato Utenti a numerose tematiche, quali la definizione dei livelli qualitativi dei servizi aeroportuali e dei requisiti minimi operativi di scalo, l'approvazione del Regolamento di Scalo, l'attuazione del Reg. CE 1107/06 in

tema di servizi di assistenza ai PRM e la regolazione tariffaria tra ART, ENAC e Gestore ai fini della stipula ed aggiornamento del Contratto di Programma.

3.3 Comitato di Coordinamento Clearance Aeroportuale

Su iniziativa di ENAC Direzione aeroportuale e di ASSOCLEARANCE, si riunisce presso lo scalo ogni 6 mesi il Comitato di Coordinamento della Clearance Aeroportuale, il cui funzionamento è oggi interamente disciplinato dalla Circolare ENAC EAL 18 del 24 agosto 2009.

Il Comitato ha lo scopo di verificare periodicamente la capacità aeroportuale in funzione della quale è definita stagionalmente l'assegnazione degli slots sullo scalo, secondo modalità e parametri previsti dalla regolamentazione comunitaria in materia (Reg. CE n° 95/93, successivamente modificato dal Reg. CE n° 793/2004 e Reg. CE n. 1008/2008 che abroga e sostituisce i Reg. CE 2407 - 2408 e 2409 del 1992).

Il Comitato è composto da:

- ENAC Direttore Aeroportuale
- Rappresentante Assoclearance (Coordinatore della clearance per l'Italia Meridionale)
- GESAP
- ENAV
- Polizia di Stato
- Rappresentanza dei Vettori
- Rappresentante Comitato Utenti
- Dogana

In casi particolari e/o su iniziativa dell'ENAC Direzione Aeroportuale, la partecipazione ai lavori del Comitato può essere estesa ai rappresentanti degli handlers e ad altri enti aeroportuali.

3.4 Comitato per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali

In ossequio alle previsioni dell'art. 2 del decreto istitutivo dell'ENAC n° 250/97 ed alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ente del maggio 2005, nel settembre 2006, veniva avviato il Progetto "Miglioramento della qualità dei servizi aeroportuali" che ha portato alla costituzione sullo scalo di Palermo di una Commissione aeroportuale, prima sul territorio nazionale, con l'obiettivo di monitorare l'operato del gestore e degli operatori aeroportuali sotto il profilo della qualità dei servizi resi all'utenza, soprattutto nella valutazione delle criticità che si manifestano nel corso dell'operatività e nella definizione delle opportune azioni correttive.

Con l'entrata in vigore della Circolare ENAC APT 31 dell'8 giugno 2009, successivamente modificata e sostituita dalla Circolare GEN 06 del 31 ottobre 2014, è stato costituito il Comitato aeroportuale per la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali, con lo scopo di individuare in maniera condivisa le azioni più opportune per il miglioramento continuo dei servizi e delle infrastrutture aeroportuali, delle procedure raccolte nel Regolamento di Scalo e di quelle dei prestatori dei servizi di assistenza a terra e dei vettori, etc.

Al Comitato, presieduto dal Responsabile della Qualità della Società di gestione, che si riunisce con frequenza trimestrale, partecipano il Post Holder Area Terminal, il Post Holder Manutenzione Infrastrutture e Sistemi, il Post Holder Area Movimento ed il Responsabile della Qualità dei servizi della società di gestione, una ampia rappresentanza dei vettori e degli handlers più rappresentativi che operano sullo scalo, nonché una rappresentanza della Direzione Aeroportuale ENAC che partecipa come osservatore per le attività di monitoraggio previste dalla normativa in materia.

Per la sola fase estiva, e relativamente ai mesi di luglio e agosto è possibile una articolazione settimanale delle riunioni dello stesso Comitato con l'obiettivo di focalizzare le criticità emergenti durante la fase di picco estivo ed il superamento delle stesse.

3.5 COMITATI DEL SAFETY MANGEMENT SYSTEM

La gestione di un Safety Management System volto al miglioramento continuo dei livelli di safety aeroportuale prevede una efficace ed efficiente cooperazione tra i diversi attori del sistema stesso.
A tale scopo, gli organi collegiali del SMS sono i seguenti:

- Safety Board;
- Safety Committee;
- Local Runway Safety Team (LRST);
- Safety Action Group (SAG);
- ASAG (Apron Safety Action Group).

Gli organi sopra elencati, secondo le modalità descritte nel manuale di aeroporto Sezione 2 parte B, contribuiscono alla gestione del Safety Management System aeroportuale incardinato nel Gestore e alla realizzazione della relativa safety policy e dei connessi obiettivi.
La periodicità e gli obiettivi/scopi di detti comitati è enunciata nel Manuale di aeroporto.

3.6 COMITATO AEROPORTUALE PER LE FACILITAZIONI

Costituito nell'aprile del 2018 in osservanza del Programma Nazionale Facilitazioni dell'Aviazione Civile emanate da ENAC, è presieduto dal Direttore Aeroportuale ENAC territorialmente competente o un suo delegato, e ne sono membri tutti gli Enti già membri del Comitato Nazionale Facilitazioni.

Il Comitato Aeroportuale FAL ha come scopo il coordinamento di tutti gli enti pubblici e privati presenti in aeroporto per supportare l'attuazione degli obiettivi di facilitazione in ambito aeroportuale.

E' convocato con frequenza annuale e ogni qual volta le circostanze lo richiedano, con riunioni plenarie o ristrette, a seconda delle materie trattate. Esso dovrà garantire il coordinamento fra i propri membri e i membri di altri Comitati aeroportuali quali il CSA, in materia di facilitazioni.

Il Comitato Aeroportuale FAL ha il compito di rivedere regolarmente lo stato delle facilitazioni nell'aeroporto di competenza, coordinare a livello locale le attività di facilitazioni tra Agenzie, Dipartimenti territoriali di Ministeri e soggetti pubblici e privati interessati, al fine di assicurare l'applicazione delle misure atte a facilitare la movimentazione di aeromobili, passeggeri e merci, rimuovendo tutti gli ostacoli non necessari, nel rispetto della normativa vigente nazionale ed internazionale.
Dovrà, inoltre esaminare e valutare le problematiche relative a specifiche situazioni, sottoponendo agli interessati le proposte di facilitazioni.

4 NORME GENERALI DI SICUREZZA / SALUTE SUI LUOGHI DI LAVORO E GESTIONE EMERGENZE

4.1 Disposizioni generali di sicurezza

Ciascun Operatore è tenuto a conoscere e rispettare norme, regolamenti, disposizioni e ordinanze vigenti in materia di safety, sicurezza operativa delle infrastrutture ed impianti di volo, sicurezza sul lavoro, tutela ambientale e aviation security, con ogni connessa limitazione e/o vincolo derivante dal fatto di operare in area aeroportuale.

Ogni Operatore è, altresì, tenuto ad assicurare che tutti coloro che svolgono attività per suo conto siano a conoscenza ed osservino strettamente divieti, oneri e obblighi di comportamento di cui al presente Regolamento ed alle disposizioni e procedure in esso richiamate.

Ogni Operatore è tenuto a coordinarsi con il Gestore e con gli altri Operatori aeroportuali affinché le operazioni di competenza di ciascuno si svolgano, oltre che in sicurezza, senza problemi operativi derivanti da possibili reciproche interferenze.

Relativamente agli aspetti di sicurezza sul lavoro, ciascun Operatore deve garantire il rispetto delle disposizioni della vigente normativa in materia cui al D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, assumendo l'obbligo di formare e informare il proprio personale sulle procedure d'uso delle infrastrutture aeroportuali e sui rischi connessi con le relative attività e con la peculiare condizione di operare in ambito aeroportuale.

Al fine di ridurre il rischio derivante dall'espletamento di attività aeroportuali in aree operative, ciascun Operatore dovrà:

- procedere preventivamente alla valutazione dei rischi connessi alla propria attività;
- fornire a GESAP copia del Documento di Valutazione dei Rischi redatto ai sensi della vigente normativa - D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. - con le misure di contrasto individuate per la eliminazione e/o riduzione dei rischi nello svolgimento dell'attività operativa;
- assicurare una formazione adeguata del proprio personale e, comunque, conforme ai programmi di addestramento previsti dalle normative vigenti, alla quale GESAP, ove richiesto, potrà collaborare con proprie risorse di supporto;

- informare puntualmente tutti coloro che svolgono attività per suo conto delle informazioni, disposizioni e procedure di sicurezza ricevute da GESAP;
- garantire la vigilanza sull'effettiva attuazione delle procedure stesse.

A seguire, si richiamano specificamente le ulteriori disposizioni di sicurezza, vincolanti per tutti gli Operatori dello Scalo.

Tutto il personale operante in ambito aeroportuale è tenuto a:

- indossare i D.P.I. (Dispositivi di Protezione Individuale) previsti dai Piani di Sicurezza di ciascun Operatore, che dovranno essere preventivamente comunicati a GESAP;
- evitare qualsiasi possibile generazione di FOD, utilizzando correttamente gli appositi contenitori per i rifiuti;
- indossare un abbigliamento che, in modo chiaro e omogeneo, consenta di individuarne immediatamente la Società di appartenenza. Inoltre, nelle ore serali, gli Operatori svolgenti attività sull'apron dovranno indossare indumenti di lavori muniti di fasce catarifrangenti;
- segnalare immediatamente a GESAP qualsiasi sversamento di liquidi presso le aree operative di uso comune (piazzale, viabilità air side, ecc.), per consentirne la rimozione con idonee attrezzature e salvaguardare le condizioni di sicurezza e tutela dell'ambiente;
- segnalare a GESAP qualunque evento che abbia, anche solo potenzialmente, impatto sulla safety delle operazioni in air side (vedi successivo Capitolo 11).

Tutti i mezzi circolanti dovranno rispettare la viabilità indicata e le disposizioni della Direzione Aeroportuale in materia di dotazioni di bordo e circolazione veicolare sul sedime aeroportuale.

I mezzi dovranno recare, **in maniera chiara, inequivocabile e facilmente identificabile**, la scritta e/o il logo della Società di appartenenza nonché apposita numerazione, sulle portiere e sul tettuccio, visibile da ogni direzione.

I mezzi non targati, come tali non soggetti alle revisioni periodiche da parte della Motorizzazione Civile, dovranno essere costantemente e correttamente manutenuti, nel rispetto della normativa vigente e delle specifiche del costruttore, a salvaguardia delle necessarie condizioni di sicurezza e di decoro per il personale e di efficienza delle attività aeroportuali.

Tutti i mezzi circolanti nel sedime aeroportuale, e in particolare in zona air side, dovranno avere le coperture assicurative di legge, nonché le coperture assicurative richieste da GESAP e/o da specifiche disposizioni di settore.

Tutti gli automezzi ed il materiale rotabile utilizzati dagli Operatori dovranno essere tenuti in buone condizioni di ordine e pulizia. In particolare, i mezzi destinati al trasporto passeggeri dovranno avere caratteristiche costruttive ed essere mantenuti in condizioni ottimali, assicurando all'utenza uno standard del servizio in linea con quello atteso in un Aeroporto internazionale europeo.

E' vietata la circolazione di mezzi a motore termico in aree chiuse, particolarmente in quelle di consegna e prelievo bagagli, allo scopo di evitare l'accumulo di gas di scarico tossici per gli Operatori.

E' fatto divieto di ingombrare in alcun modo le uscite di emergenza, le aree antistanti agli impianti finalizzati a fronteggiare le emergenze (ad esempio, manichette antincendio) e gli accessi degli impianti che potrebbero costituire pericolo o devono essere accessibili in caso di emergenza (ad esempio, cabine elettriche).

Gli estintori presenti nelle aree di sosta aa/mm ed all'interno di infrastrutture aeroportuali dovranno essere utilizzati da ciascun Operatore con personale addestrato e in modo appropriato.

In materia di sicurezza finalizzata alle operazioni di volo, GESAP svolge funzioni di coordinamento e controllo, attraverso lo svolgimento di attività quali:

- ispezione e monitoraggio delle infrastrutture di volo ai fini della sicurezza della navigazione aerea;
- rilevazione e intervento in situazioni ambientali che hanno un diretto impatto con la sicurezza operativa, quali la presenza di ostacoli, di FOD, di avifauna;
- assistenza a terzi in operazioni che, per le modalità con cui sono svolte, hanno o possono avere un diretto impatto sulle operazioni di volo/handling;
- interventi di varia natura in situazioni di emergenza;
- gestione dell'SMS aeroportuale (vedi successivo Capitolo 11).

Sotto il profilo di security, è onere di ciascun Operatore segnalare a GESAP Security ed alle Forze dell'Ordine qualunque evento/anomalia che abbia, anche solo potenzialmente, impatto sulla stessa (es. bagagli abbandonati nel terminal, personale non munito di tesserino aeroportuale, persone che assumano comportamenti violenti o sospetti, ricezione in qualunque forma e mezzo di comunicazione di possibili atti illeciti contro le infrastrutture e la navigazione aerea etc. – rif. Procedure Operative Programma Aeroportuale di Sicurezza – PAS).

4.2 Anomalie tecniche e malfunzionamenti

Qualsiasi situazione di danneggiamento o anomalia impiantistica o infrastrutturale che interessi le aree Terminal/Movimento deve essere tempestivamente segnalata a GESAP Contact Center, se non diversamente disposto nelle specifiche procedure di emergenza (ndr. Paragrafo 4.5).

In caso di danneggiamento o malfunzionamento di una porta e/o gate allarmato, l'Operatore provvederà ad informare immediatamente Polaria, GESAP SOT e GESAP Contact Center.

4.3. Coordinamento e controllo degli Operatori Aviation (art.705 CdN)

Tutti gli Operatori/prestatori di servizi di assistenza a terra presenti sullo Scalo sono tenuti a prevedere e comunicare alle funzioni operative del Gestore aeroportuale (UOA, UCS, SOT e Security) una struttura di coordinamento operativo e/o un proprio referente, reperibile H24, idonei a garantire la gestione ed il controllo delle operazioni di propria competenza, anche in situazioni di emergenza.

Tale struttura deve operare in modo integrato e coerente con le attività di supervisione e coordinamento svolte da GESAP. Gli Operatori che svolgono temporaneamente o stabilmente attività operativa sullo Scalo sono, altresì, tenuti a dotarsi di mezzi e strutture adeguate a garantire l'assistenza all'operatività dei voli programmati e/o in ritardo.

Al fine di garantire il coordinamento dell'operatività dello Scalo, GESAP riceve con il necessario anticipo dagli Operatori e dai competenti enti aeroportuali tutte le informazioni relative ai voli ed alla capacità operativa disponibile per l'erogazione dei servizi di assistenza, agli orari di servizio, nonché ogni altra informazione sia richiesta dal Gestore per l'adeguamento delle attività dello Scalo alle vigenti procedure.

Con cadenza semestrale (riferita alle scadenze 15 giugno, 15 dicembre), gli Operatori provvederanno a trasmettere al Gestore elenco completo dei Vettori assistiti, comunicando in tempo reale ogni variazione (perdita o acquisizione di nuovo cliente).

Il Gestore è preposto al monitoraggio dello stato di ogni singolo volo, mediante consultazione del sistema informativo e/o per mezzo del personale operativo ed alla verifica del rispetto, da parte degli Operatori aeroportuali, delle modalità e dei tempi di utilizzo di impianti, strutture, mezzi e spazi messi a disposizione per l'espletamento delle attività di assistenza.

Spetta a GESAP assicurare i flussi informativi con gli Operatori e gli Enti Aeroportuali in tutti i casi di criticità operative e/o emergenze che possano limitare la capacità o il regolare svolgimento delle attività operative dello Scalo.

4.4. Formazione e addestramento

Tutti gli Operatori ed ogni altro soggetto privato esercente un'attività sullo Scalo sono tenuti ad assicurare la formazione e addestramento, nonché il periodico aggiornamento, del proprio personale dipendente e di quello di eventuali ditte esterne operanti per Loro conto, in ottemperanza alle prescrizioni e agli obblighi di cui al presente Regolamento e richiamate procedure di scalo in materia di:

- servizi di assistenza a terra
- safety
- prescrizioni antincendio
- dangerous goods
- aviation security
- assistenza ai passeggeri a ridotta mobilità o con disabilità (PRM)
- sicurezza sul lavoro
- qualità e tutela ambientale.

In tal senso, ogni Operatore ed ogni altro soggetto privato esercente un'attività sullo Scalo è tenuto ad assicurare, a propria cura e spese, appositi corsi di formazione, qualificazione ed aggiornamento del proprio personale dipendente, nelle modalità e secondo le scadenze periodiche previste dalle normative/procedure di riferimento.

L'ENAC ed il Gestore, ognuno per le attribuzioni di competenza, potranno richiedere in qualsiasi momento documentazione comprovante l'avvenuta formazione ed aggiornamento del personale presente in aeroporto.
Ciascun Operatore è altresì tenuto ad ottenere per il proprio personale le autorizzazioni e le abilitazioni nominative, stabilite dal presente Regolamento ed allegati, per l'uso o la manovra di determinate apparecchiature o impianti, nonché le abilitazioni previste per la conduzione di veicoli, bus interpista, elevatori ed ogni altro mezzo semovente necessario all'espletamento delle proprie attività di assistenza.

GESAP si riserva la facoltà di richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico del personale per l'utilizzo di mezzi, apparecchiature ed impianti presenti in Aeroporto.

GESAP assicura agli Operatori, in relazione alle attività esercitate, apposite istruzioni per l'utilizzo di impianti, sistemi e infrastrutture centralizzate (BHS, loading bridge, ecc.). Gli Operatori, sulla base delle superiori istruzioni, sono tenuti ad organizzare corsi periodici di addestramento e aggiornamento a frequenza obbligatoria per i dipendenti preposti all'utilizzo di detti impianti e mezzi.

4.5. Emergenza – Disposizioni di rinvio

Tutti gli Operatori aeroportuali – pubblici e privati – sono tenuti a segnalare immediatamente qualsiasi situazione di pericolo a persone o cose nelle modalità disciplinate dalle specifiche procedure e/o Piani di emergenza, nelle edizioni vigenti, ai quali si rinvia:

- **Manuale di Aeroporto**
- **Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA)**
- **Piano di Emergenza Soccorso a mare**
- **Piano di Emergenza Terminal (PET)**
- **Programma Aeroportuale di Sicurezza (PAS) – Procedure operative**
- **Manuale di Procedure Coordinate al Piano di Sicurezza "Leonardo da Vinci" (LDV)**
- **Disposizioni Operative in caso di pandemie influenzali (Circolare APT 27).**

Tutti gli Operatori – pubblici e privati – in ambito aeroportuale sono tenuti a conoscere ed osservare, per quanto di competenza, manualistica e procedure sopra elencate ed a segnalare immediatamente agli Enti preposti, come indicati nelle specifiche procedure di emergenza, qualsiasi situazione di pericolo imminente per persone, cose ed infrastrutture.

Ciascun Operatore è tenuto a collaborare con il Gestore aeroportuale all'attuazione dei superiori piani di emergenza e di sicurezza ed alla effettuazione delle relative esercitazioni.

Nelle ipotesi disciplinate dalla pianificazione di emergenza aeroportuale, ciascun Operatore è tenuto ad ottemperare alle procedure in essa contenute, anche mediante predisposizione di procedure interne per le specifiche attività di competenza.

4.6. Responsabilità per danni, assicurazioni e garanzie

Tutti i soggetti che operano in Aeroporto sono direttamente responsabili delle proprie azioni o omissioni e delle conseguenze dalle stesse derivanti. Per quanto,

infatti, soggetti al coordinamento ed al controllo del Gestore aeroportuale, essi sono tenuti a garantire l'esercizio delle proprie attività in assoluta conformità alle prescrizioni di cui al presente Regolamento e relativi allegati.

In tal senso, tutti i Operatori sono tenuti a segnalare tempestivamente a GESAP ogni evento e/o situazione che possa avere impatto sulla operatività dello Scalo o comportare riduzione del livello dei servizi, anche in relazione alla circolazione dei mezzi ed alla presenza di ostacoli.

Tutti i soggetti che operano in ambito aeroportuale sono direttamente responsabili per i danni arrecati a persone e/o cose in conseguenza di fatti o omissioni connessi alle propria attività.

In ottemperanza alle vigenti normative in materia ed agli obblighi di cui alla Convenzione per la concessione della gestione totale quarantennale dello Scalo, GESAP - quale Gestore aeroportuale - sottoscrive annualmente con una compagnia di rilevanza nazionale le prescritte polizze assicurative per l'adeguata copertura dei rischi connessi allo svolgimento delle proprie attività nell'ambito aeroportuale, nonché contro i rischi derivanti da incendi, caduta di aerei, scoppio di impianti e sistemi ed ogni altro evento dannoso in genere, per un valore congruo determinato d'intesa con ENAC.

Tutti gli Operatori esercenti attività operative e commerciali sullo Scalo sono tenuti a stipulare idonee polizze con istituti assicurativi di nota rilevanza, aventi massimali unici per sinistro adeguati ai rischi connessi all'espletamento delle proprie attività, fornendone copia al Gestore.

GESAP si riserva di valutare, d'intesa con ENAC, la congruità dei massimali assicurativi per singolo sinistro in base alle attività esercite da ciascun Operatore e a richiederne, ove necessario, opportuno adeguamento.

4.7. Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale

E' fatto divieto agli Operatori e a chiunque svolga attività in zona air side e all'interno del Terminal, di apporre richiami pubblicitari di qualsiasi genere su mezzi e attrezzature destinati ai servizi aeroportuali, ad eccezione dei propri marchi distintivi.

L'eventuale sfruttamento dei mezzi e delle attrezzature per fini pubblicitari potrà essere concordato con GESAP e sarà oggetto di separati accordi commerciali con la stessa o con Società dalla stessa incaricata.

All'interno e all'esterno di spazi e locali subconcessi in uso esclusivo a Operatori aviation o commerciali all'interno del sedime aeroportuale, non potranno essere

installati richiami pubblicitari di qualsiasi genere, fatta eccezione per le proprie insegne distintive.

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.

4.8. Modalità di gestione degli addebiti e del credito

4.8.1. Premessa

Tutti gli Operatori sono tenuti al pagamento delle tariffe e dei corrispettivi per beni, infrastrutture e servizi messi a disposizione o assegnati dal Gestore, secondo l'articolazione tariffaria stabilita nel Contratto di Programma ENAC/GESAP e/o secondo specifiche previsioni contrattuali.

Qualunque contestazione relativa alla fatturazione dovrà essere formulata per iscritto, completa di motivazioni ed importi, e trasmessa al Gestore entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura, fatte salve diverse pattuizioni contrattuali.

Il Gestore sarà tenuto a fornire risposta a dette contestazioni entro 30 giorni dalla loro ricezione.

Qualora le verifiche, in ragione della loro complessità, comportino tempi più lunghi e/o la necessità di un'analisi congiunta tra le parti, il Gestore ne darà comunicazione all'Operatore entro i termini indicati provvedendo contestualmente a fornire i nuovi tempi per la risposta o a indire un incontro con l'Operatore stesso.

Nel caso in cui siano riconosciute valide (interamente o in parte) le contestazioni formulate dall'Operatore, la relativa nota di credito sarà emessa dal Gestore entro 30 giorni dalla risposta.

4.8.2. Diritti e tasse aeroportuali, oneri di sicurezza, infrastrutture centralizzate ed altri beni e/o servizi strettamente correlati con le operazioni di volo

Ogni Vettore aereo è tenuto al pagamento di diritti e tasse aeroportuali, nonché dei corrispettivi e delle tariffe stabilite con Contratto di Programma ENAC/GESAP per i servizi e le infrastrutture di scalo utilizzati dall'aeromobile.

In assenza di specifici accordi con il Gestore, il pagamento di diritti e tasse aeroportuali dovrà essere effettuato prima della partenza dell'aeromobile stesso.

Per i voli di aviazione generale, il pagamento di diritti, tasse e tariffe aeroportuali dovrà essere effettuato in ogni caso prima della partenza del volo.

Il pagamento potrà essere effettuato, anche per il tramite dell'handler incaricato del volo, attraverso dispositivi di pagamento elettronici del Gestore presso i locali UOA.

Il pagamento posticipato potrà essere accordato esclusivamente a Vettori o handlers di riferimento che abbiano definito specifici accordi in tal senso con il Gestore.

4.8.3. Corrispettivi per servizi di assistenza a terra

I corrispettivi per i servizi di assistenza a terra, eccetto quelli di handling merci direttamente prestati dal Gestore, sono determinati direttamente tra il Vettore ed i suoi fornitori. Il Gestore è pertanto estraneo a qualsiasi contenzioso e/o richiesta che dovesse sorgere tra le suddette parti contraenti in relazione all'addebito, alla erogazione ed al pagamento di tali servizi.

Il Vettore è tenuto al pagamento dei servizi secondo le modalità concordate con i suoi fornitori, inoltre dovrà assicurare che gli accordi in essere prevedano corrispettivi e modalità di erogazione degli stessi idonei a garantire i livelli di qualità e di sicurezza previsti sullo scalo.

Qualora, in caso di mancato pagamento, il prestatore intenda procedere ad interruzione dei servizi forniti, dovrà darne tempestiva comunicazione scritta al Gestore ed alla locale DA, fermo restando l'obbligo da parte del prestatore stesso di garantire i servizi di assistenza a terra minimi inerenti la sicurezza ed il trattamento di persone/animali/beni.

L'adozione di detti provvedimenti potrà essere attuata dal singolo prestatore in relazione ai servizi dallo stesso erogati, all'entità ed alla natura delle inadempienze del Vettore interessato. Il prestatore ed il Gestore non potranno in alcun modo essere ritenuti responsabile di qualsivoglia conseguenza nei confronti di qualsiasi soggetto (Vettore, suoi fornitori, suoi clienti, altri terzi, etc.) derivante dalle azioni di cui trattasi.

4.9. Trattamento dati personali

Ai sensi del Reg. UE n. 679/2016 (RGPD), per lo svolgimento degli obblighi e degli adempimenti definiti nel presente Regolamento, GESAP si impegna a trattare i dati personali e commerciali degli Operatori secondo la propria privacy

policy, pubblicata nell'Area Privacy del sito web istituzionale, che ciascun Operatore è tenuto a consultare.

4.10. Rilascio attestazioni orario di partenza /arrivo/ ritardo /cancellazione

Il rilascio della attestazione della cancellazione o ritardo voli, ovvero le richieste di orario di effettivo decollo/atterraggio di un dato volo, qualora richiesto a GESAP da passeggeri o da chi ne abbia comunque interesse fini comprovativi, verrà gestito dalla Direzione Quality - Customer Care su dato fornito da UOA risultante dal Giornale di Scalo, secondo procedura del Gestore.

4.11. Divieto di Fumo

E' fatto divieto di fumare all'interno di tutte le aree dell'aeroporto aperte al pubblico e nelle aree operative ubicate in area landside ed airside (a titolo esemplificativo e non esaustivo: aree smistamento bagagli, piste e piazzali).

Con riferimento ai rispettivi ambiti di applicazione, ogni violazione al divieto di fumo sarà punita ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 584/1975 e s.m.i. e dell'Ordinanza ENAC di adozione del presente Regolamento di Scalo.

Il Gestore cura l'osservanza del divieto, esponendo in posizione visibile, cartelli riproducenti il divieto, la norma e l'indicazione della sanzione comminata ai trasgressori.

Tutti gli Operatori sono tenuti ad informare e formare il proprio personale in merito a quanto previsto dalle normative vigenti in materia di tutela del diritto alla salute dei soggetti "non fumatori" ed in merito alle sanzioni applicabili ai trasgressori.

5 DISPOSIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELL'INFRASTRUTTURA AEROPORTUALE

5.1 Operatività e chiusura dell'Aeroporto

L'Aeroporto Internazionale di Palermo è operativo H24.
La chiusura totale o parziale dello Scalo viene effettuata dal Gestore, informata ENAC Direzione Aeroportuale, in conformità alle procedure del Manuale d'Aeroporto.
In caso di chiusura dell'Aeroporto, nessun soggetto potrà avanzare nei confronti del Gestore o dell'ENAC stesso pretese di indennizzo o risarcimento alcuno per la mancata messa a disposizione degli impianti, infrastrutture, beni e servizi aeroportuali.

5.2 Capacità dello Scalo

La capacità ATC di Scalo è definita in Comitato per la clearance aeroportuale.

I parametri di ricettività dello scalo sono consultabili periodicamente, in relazione alla stagione in corso, sul sito istituzionale di Assoclearance:

(http://www.assoclearance.it/Cosafacciamo.asp?CosaFacciamo_parametriRicettivita_ita).

5.3 Procedure di comunicazione ad ENAC e agli enti pubblici e privati in merito a riduzioni del livello di servizio e altre condizioni di rischio

Rif. Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 7	Gestione delle informazioni aeroportuali	GESAP

In applicazione dell'art. 705 del Codice della Navigazione lettera f), il Gestore fornisce tempestivamente notizie all'ENAC, all'ENAV, agli Operatori e agli enti interessati in merito a riduzioni del livello del servizio e ad interventi sull'area di movimento dell'Aeroporto, nonché alla presenza di ostacoli o di altre condizioni di rischio per la navigazione nell'ambito del sedime aeroportuale.

Il Gestore fornisce altresì tempestivamente notizie all'ENAC, agli Operatori e agli enti interessati, nonché all'utenza, in merito a limitazioni e/o riduzioni del livello

dei servizi per fatti dovuti ad emergenze, lavorazioni e manutenzioni all'interno del Terminal Passeggeri e dell'Aerostazione Cargo.

Per le procedure di segnalazione obbligatoria degli eventi ex D. Lgs. 213/06, si rinvia a quanto disciplinato nella sezione dedicata al Safety Management System.

5.4 Infrastrutture, Impianti e Servizi di scalo

Ai sensi delle disposizioni vigenti, le risorse dello Scalo sono classificate e suddivise in:

- infrastrutture centralizzate;
- beni in uso comune;
- beni in uso esclusivo (fissi o a rotazione);
- impianti aeroportuali e relativi servizi.

Tali risorse, di proprietà o affidate in gestione a GESAP, possono essere, per collocazione e/o numero, assegnate agli Operatori che erogano i servizi di assistenza a terra con modalità fissa o a rotazione, ovvero, nel caso in cui, come avviene per le c.d. infrastrutture centralizzate, non sia possibile la loro suddivisione o duplicazione per complessità, costo o impatto, gestite in via esclusiva per tutti gli Operatori direttamente da GESAP.

L'elenco delle risorse e le relative modalità di assegnazione potranno essere oggetto di periodica revisione, in funzione dell'evolvere delle caratteristiche strutturali dello Scalo. Per tutte le strutture e gli impianti aeroportuali di proprietà o gestiti direttamente, GESAP garantisce una manutenzione programmata su base periodica, al fine di assicurare la regolare funzionalità ed il costante mantenimento in efficienza degli stessi. GESAP provvede, altresì, agli interventi di manutenzione non programmata su segnalazione degli Operatori.

In ottemperanza alle vigenti disposizioni normative ed alla disciplina di cui al D. Lgs. 18/99, GESAP rende disponibili sullo Scalo di Palermo, direttamente o tramite imprese terze autorizzate, le seguenti risorse:

TERMINAL	INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE	*SISTEMI DI SMISTAMENTO E RICONSEGNA BAGAGLI E GESTIONE MAGAZZINO BAGAGLI DISGUIDATI*
		PONTILI DI IMBARCO (LOADING BRIDGES)
		SISTEMI INFORMATICI DI SCALO, INFORMATIVA AL PUBBLICO ED ANNUNCI AUDIO

		AEROSTAZIONE MERCI E MAGAZZINI DI STOCCAGGIO (escluso il magazzino Doganale)
	BENI IN USO COMUNE	*HALL PARTENZE ED ARRIVI, SALE DI IMBARCO, DISIMPEGNI ED, IN GENERE, TUTTE LE AREE DI MOVIMENTAZIONE PASSEGGERI*
	BENI IN USO ESCLUSIVO	*SISTEMI DI ACCETTAZIONE e BANCHI CHECK IN*
		BIGLIETTERIE
		LOCALI E UFFICI OPERATIVI
		LOCALI ED AREE COMMERCIALI
	SERVIZI AEROPORTUALI RESI DAL GESTORE O DA TERZI	*SERVIZI GESTIONE CARRELLI*
		SERVIZI DI SECURITY AEROPORTUALE
		GESTIONE ISOLA ECOLOGICA
		SERVIZIO DI PRIMO SOCCORSO (PSA)
		SHUTTLE BUS – SERVIZIO NAVETTA
AIR SIDE	INFRASTRUTTURE CENTRALIZZATE	*UNITA' OPERATIVA APRON E "FOLLOW ME"*
		IMPIANTI DI DEPURAZIONE E DI RIFORNIMENTO ACQUA POTABILE
		SISTEMI DI RACCOLTA E TRATTAMENTO RIFIUTI E BOTTINI DI BORDO – SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI SPECIALI
	BENI IN USO COMUNE	*IMPIANTO DI RIFORNIMENTO CARBURANTE MEZZI DI RAMPA*
		INFRASTRUTTURE DI VOLO E DI MOVIMENTO E VIABILITA' AIRSIDE
	BENI IN USO ESCLUSIVO	*STALLI DI CARICAMENTO ACCUMULATORI PER MEZZI ELETTRICI*
		LOCALI OPERATIVI (UFFICI, SPOGLIATOI, MAGAZZINI ecc.)
		RIMESSE E AREE DI SOSTA MEZZI DI RAMPA E ATTREZZATURE
	IMPIANTI AEROPORTUALI E SERVIZI RESI DAL GESTORE O DA TERZI	*SERVIZIO DI RIFORNIMENTO CARBURANTE AA/MM*
		OFFICINA MANUTENZIONE MEZZI DI RAMPA
		ATTREZZATURE ANTINCENDIO (estintori)

Le infrastrutture e gli impianti aeroportuali dovranno essere usati in modo proprio, secondo le istruzioni del presente Regolamento, 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 dovrà 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.

GESAP si riserva di effettuare 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 GESAP per guasti inesistenti possono dar luogo ad addebiti all'Operatore interessato. In caso di gravi o ripetuti inadempimenti operativi o amministrativi, potrà 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, non concessione di banchi check-in incrementali e assegnazione dei voli a piazzola remota, anziché al loading bridge), nonché il ricorso all'applicazione delle penali contrattuali ed eventuale segnalazione all' ENAC per l'applicazione di sanzioni (ndr. Capitolo 12).

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, potranno essere esposte in maniera visibile presso gli stessi in qualsiasi momento, anche senza comunicazione agli Operatori interessati. Il personale addetto alle operazioni sarà tenuto a prenderne conoscenza e ad attenersi alle istruzioni stesse.

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 trasformazioni e/o modifiche senza esplicita autorizzazione da parte di GESAP.

L'Operatore assume ogni responsabilità per danni a persone e cose connessi direttamente o indirettamente all'utilizzo delle infrastrutture aeroportuali, manlevando GESAP da qualsiasi richiesta o pretesa da chiunque avanzata in relazione al predetto utilizzo.

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.
Qualora sia accertato un uso delle infrastrutture aeroportuali non conforme alle prescrizioni che sono contenute nei predetti regolamenti e procedure, l'Operatore potrà incorrere nell'applicazione degli addebiti e/o sanzioni previsti.

L'Operatore dovrà 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.

L'Operatore prende atto ed accetta che la progettazione, realizzazione, allestimento e gestione di tutte le infrastrutture ed impianti di uso comune e centralizzati nell'aeroporto di Palermo sono di esclusiva competenza di GESAP.

Eventuali trasformazioni, ampliamenti, riduzioni e ristrutturazioni delle infrastrutture aeroportuali, e comunque l'esecuzione di lavori che possano ridurre l'operatività degli Operatori, non costituiranno, per gli stessi, titolo per avanzare alcuna pretesa di indennizzo alcuno.

È fatto altresì obbligo agli Operatori turistici, agenti di viaggio e promotori commerciali di svolgere qualsiasi tipo di attività di assistenza (quali ad. es. convocazioni, identificazioni, consegna materiale di viaggio e/o informativo) esclusivamente nelle aree e/o presso i desk a loro assegnati da GESAP. E' fatto espresso divieto di svolgere le suddette attività presso i banchi check-in o altri banchi operativi.

5.5 Accessibilità alle aree aeroportuali

Per l'accesso e la circolazione nelle aree aeroportuali, si rinvia a tutte le prescrizioni/procedure di seguito elencate.

5.5.1 Tesseramento aeroportuale, circolazione e gestione degli accessi

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Programma Nazionale di Sicurezza Ed. vigente – Allegato B	Procedura tesseramento e lasciapassare	ENAC
Ordinanza ENAC Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale n. 19/2015	Trasferimento dei servizi di controllo ai varchi di servizio e carraio dell'Aeroporto di Palermo	ENAC /GESAP

Programma Aeroportuale di Sicurezza (PAS) – Parte Speciale Procedura Operativa n. 1	Tesseramento, Gestione e Controllo degli Accessi alle Aree Aeroportuali	GESAP / ENAC
Manuale di aeroporto Parte E Sezione 8	Modalità di accesso in area movimento	GESAP
Manuale di aeroporto Parte E Sezione 16	Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole d circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali	GESAP
Ordinanza ENAC DA n. 1/2018 PMO	Divieto di apertura di porte allarmate	ENAC

5.5.2 Requisiti di accesso dei prestatori di servizi di assistenza a terra

Rif. Documento/procedura	Attività	Soggetto
Circolare ENAC APT 02B del 22.11.2013	Certificazione e sorveglianza dei Prestatori di Servizi aeroportuali di assistenza a terra	ENAC
Circolare ENAC GEN 06 del 31.10.2014	Qualità dei servizi nel trasporto aereo: le Carte dei Servizi standard per gestori aeroportuali e vettori aerei	ENAC
Regolamento ENAC Ed. vigente	Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra	ENAC
Procedura Operativa prot. n. 36510/ENAC/CPA del 30 aprile 2010	Accesso degli Handlers sull'Aeroporto di Palermo	ENAC/GESAP

5.6 Registro dei Prestatori di Servizi Aeroportuali

Ai sensi dell'APT 19, GESAP predispone il "Registro dei Prestatori" ove sono annotati i Prestatori ai quali è rilasciata la certificazione d'idoneità sullo scalo di Palermo e relativa specifica dell'ENAC, secondo la Circolare APT 2B.

Nel Registro sono riportati:

- denominazione del Prestatore;
- riferimenti del certificato di idoneità (data di rilascio, Direzione ENAC, eventuali variazioni es. estensione specifica, rinunzie etc);
- categorie di servizi di assistenza (All. A del D. Lgs. 18/99) per i quali il Prestatore è certificato;
- nominativo responsabili/referenti di Scalo;
- eventuali subappalti;
- recapiti aeroportuali di servizio e di emergenza (h. 24);
- annotazione eventuali note/non conformità.

Il Registro dei Prestatori viene aggiornato tempestivamente in caso di intervenute variazioni/integrazioni comunicate dagli Operatori e/o da ENAC.

Copia del Registro Prestatori è trasmessa ad ENAC Direzione Aeroportuale con frequenza almeno annuale per le opportune attività di verifica.

5.7 Continuità e regolarità dei servizi a terra

I prestatori di servizi di assistenza a terra certificati sullo scalo di Palermo devono garantire l'erogazione dei servizi di competenza con continuità e regolarità.

Negli orari di operatività ordinaria, gli Operatori devono assicurare un livello di risorse adeguato a garantire le prestazioni di assistenza per tutte le categorie di servizi per i quali hanno ottenuto la certificazione di idoneità e nei confronti di tutti gli aa/mm e delle tipologie di traffico (commerciale, aviazione generale, ecc.) che dichiarano di offrire alla propria clientela aerea.

5.8 Servizi di assistenza a terra dei voli non supportati da slot

Durante le ore notturne o, comunque, in assenza di attività volativa, l'handler a ciò incaricato dal Gestore deve assicurare la presenza di una squadra minima, composta da almeno 1 impiegato, abilitato a tutte le funzioni di scalo ed in grado di gestire in autonomia l'assistenza di un volo, e n. 2 operai abilitati alla conduzione dei mezzi, in grado di espletare in autonomia tutte le funzioni di rampa operai, al fine di fornire i servizi minimi essenziali a qualsivoglia entità di traffico che si dovesse estemporaneamente presentare.

Nel caso in cui il traffico da assistere fosse di Vettore cliente (per contratto) di handler diverso da quello in presidio, quest'ultimo, dopo aver assicurato il primo intervento, trasferirà all'altro l'onere di assistenza per gli ulteriori servizi eventualmente richiesti e/o necessari.

5.9 Assistenza agli Aeromobili di Stato o equiparati

Gli aeromobili di Stato, per come espressamente classificati all'art. 744 del Codice della Navigazione, che richiedono di operare sull'Aeroporto di Palermo con necessità di parcheggio, devono preventivamente richiedere la disponibilità e la relativa assegnazione dello stand.

La richiesta di assegnazione piazzola (o l'eventuale richiesta di revisione di un PPR già precedentemente assegnato) deve essere inoltrata all'UOA dal comandante del volo tramite l'handler di riferimento prescelto, mediante PPR (Prior Permission Request) Form debitamente compilato (Allegato 4), che potrà essere individuato tra le società di handling che svolgono servizi di assistenza a terra sullo scalo di Palermo, secondo gli orari e le ulteriori informazioni pubblicate in AIP, inviando:

- fax al numero 091 7020726, o
- e-mail all'indirizzo: apronservice@gesap.it.

Ove il volo di Stato o equiparato non abbia preventivamente richiesto il PPR per il tramite dell'handler, UOA, ricevuta comunicazione dell'avvicinamento sull'Aeroporto, avrà cura di contattare uno degli handler operanti sullo scalo elencato in AIP Italia AD 2 LICJ 1-2 item 9 per l'espletamento dei servizi di assistenza, secondo turnazione.

Se la richiesta di assistenza dovesse essere rifiutata dagli handlers presenti/idonei operanti sullo scalo, l'UOA assegna l'assistenza del volo di Stato o equiparato al primo degli handler contattato, che avrà l'obbligo – pena l'attivazione delle sanzioni previste da parte dell'ENAC per le infrazioni al presente Regolamento – di procedere all'assistenza del volo e farsi parte attiva nel reperire mezzi e risorse affinché i servizi, sebbene estemporanei, siano espletati nel miglior modo possibile, assicurando almeno i servizi minimi essenziali e precisamente:

- Marshalling, messa e rimozione dei tacchi;
- presenza sottobordo rampista;
- posizionamento scala pax (qualora l'a/m non ne sia già dotato) per un tempo non eccedente il turn-around dei corrispondenti aa/mm commerciali;
- trasporto equipaggi e pax (da stand ad Aerostazione e vv.) ove richiesto;
- push back per piazzole non self manouvring;
- assistenza alla messa in moto.

L'UOA GESAP, non appena ottenuta la notifica da ENAC e/o TWR, dà comunicazione al Prestatore :

- dell'ETA degli aa/mm appena disponibile (FLP, TWR, ADM ,Polaria)
- del tipo di aeromobile /elicottero
- della piazzola assegnata nonché qualsiasi eventuale successiva variazione
- di ogni richiesta di assistenza inoltrata dal Comandante del volo
- di eventuali inconvenienti che possano incidere sulla regolarità delle operazioni di arrivo e partenza
- dell'EOBT degli aa/mm appena disponibili.

Il Prestatore assicura la comunicazione all'UOA GESAP :

- dell'ETA degli aa/mm quando a conoscenza
- della presenza del marshaller sulla piazzola pronto a ricevere il volo
- dell'avvenuto block dell'a/m in arrivo
- di termine operazioni in caso di sosta prolungata
- della condizione di aereo pronto alla partenza (stand libero da uomini, attrezzature, materiali e mezzi) e rilasciato
- dell'EOBT dei voli in partenza (se a conoscenza)

Le suddette comunicazioni avverranno per il tramite di linee telefoniche:

- linea diretta punto/punto (registrata)
- linea aziendale num. 733 (registrata)
- linea aziendale num. 732
- radio TX/RX, su frequenza radio UHF 440.600 (registrata).

6 SERVIZI ED OPERAZIONI IN AIR SIDE

6.1 Operazioni sull'area di movimento

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 7	Gestione delle informazioni aeroportuali	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione. 9	Ispezione, valutazione e segnalazione delle condizioni di movimento e delle altre aree operative	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 12	Manutenzione delle pavimentazioni e delle aree non pavimentate dell'area di movimento	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E – Sezione 15	Gestione della safety sul Piazzale	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E sezione 13	Gestione dei lavori in area di movimento	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 21	Rimozione degli aeromobili incidentati	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 23	Operazioni in bassa visibilità Allegato 5 Accordo ENAV/GESAP	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 24	Operazioni Invernali (Winter Operations)	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 25	Operazioni in condizioni meteorologiche avverse(AWO) Alllegato 4 Accordo ENAV/GESAP	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 17	Gestione dei pericoli derivanti dalla fauna selvatica	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E 10	Ispezione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli aiuti visivi	GESAP
Manuale di Aeroporto Parte E Sezione 11	Equipaggiamenti aeroportuali	GESAP
Ordinanza Direzione Aeroportuale n° 02/15 del 12.06.2015	Disciplina operazioni di sbarco/imbarco e circolazione aree sterili	ENAC D.A.

6.2 Operazioni di bassa visibilità (Low Visibility Procedures)

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 23	Operazioni in bassa visibilità Allegato 5 Accordo ENAV/GESAP	GESAP

6.3 Circolazione al suolo degli aeromobili

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 14	Gestione del Piazzale AMS (compreso Allegato 6 Accordo ENAV/GESAP)	GESAP /ENAV

6.4 Assegnazione ed utilizzo delle piazzole agli aeromobili

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 14	Gestione del Piazzale AMS (compreso Allegato 6 Accordo ENAV/GESAP)	GESAP

6.5 Operazioni di rifornimento agli aeromobili

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 15-	Gestione della safety sul piazzale	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 20	Servizi di salvataggio e antincendio	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 29	Prevenzione di incendi in area di movimento	GESAP
D.M. Interno 30/06/2011 e ss.mm.ii.	Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante agli aeromobili	Ministero degli Interni
Nota ENAC prot. 2000/1032/DG del 09/03/2000	Controllo della qualità e quantità carburante	ENAC
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 22	Gestione e stoccaggio del carburante e delle merci pericolose	GESAP

6.6 Rilascio della Patente aeroportuale (Airside Driving Certificate) e accesso all'area di manovra e all'apron

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Ordinanza Direzione Aeroportuale n° 01/11 del 19.01.2011 e Procedura allegata	Nuova disciplina relativa al rilascio dell'abilitazione alla guida in air side	ENAC GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 8	Modalità di accesso in area di movimento	GESAP
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione 16	Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole di circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali	GESAP

6.7 Circolazione dei mezzi di rampa

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Manuale di Aeroporto – Parte E Sezione . 8	Modalità di accesso in area di movimento	GESAP

6.8 Disposizioni relative alla sosta e ricovero dei mezzi di rampa

Sono disciplinate in questo paragrafo le modalità di utilizzo delle aree in air side adibite al parcheggio ed alla sosta di autovetture, automezzi e attrezzature aeroportuali.
Tali aree possono essere:

- **assegnate in via esclusiva** ad un singolo Operatore e, in tal caso, contraddistinte da apposita segnaletica di individuazione;
- **aree di utilizzo comune.**

Le aree e gli stalli di sosta mezzi di rampa sono assegnati dal Gestore aeroportuale, su richiesta degli Operatori mediante specifici accordi/contratti, secondo criteri di imparzialità e non discriminazione.

GESAP, previa comunicazione all'Operatore, si riserva di modificare in qualunque momento l'assegnazione delle aree di parcheggio e degli stalli per ragioni operative, tecniche e/o di sicurezza e, specificamente, nel caso di subentro di nuovi prestatori o di sensibili variazioni dei volumi di traffico dei Vettori assistiti.

Le variazioni potranno comportare per ciascun Operatore l'eventuale aumento, diminuzione e spostamento delle aree precedentemente assegnate.

Ciascun Operatore dovrà posizionare i propri mezzi/attrezzature di rampa esclusivamente all'interno degli spazi assegnati e/o dedicati contrattualizzati, evitando di porre in essere attività e/o comportamenti volti a penalizzare altri Operatori nelle aree adiacenti.

E' fatto assoluto e generale divieto di lasciare in sosta lungo la viabilità di piazzale veicoli, mezzi e materiale di altro genere o, comunque, in maniera tale da arrecare intralcio o impedimento alla movimentazione degli aeromobili ed alla circolazione veicolare.

Allo scopo di ottimizzare l'occupazione complessiva dello spazio, ciascun mezzo/attrezzatura dovrà essere posizionato esclusivamente all'interno delle

aree assegnate o, nel caso di aree comuni, in spazi aventi dimensioni congrue alla tipologia del mezzo/attrezzatura.

Le aree in uso comune destinate ad autovetture non dovranno essere utilizzate per la sosta di mezzi dedicati alle operazioni di assistenza.
Le autovetture e, in generale, tutti i mezzi con cabina e sportelli, dovranno essere per ragioni di sicurezza lasciati chiusi a chiave nelle aree di parcheggio assegnate durante le soste notturne e in caso di non utilizzo per periodi di tempo prolungati.

Ciascun Operatore dovrà comunque assicurare che in caso di emergenze o esigenze operative i suddetti mezzi possano essere rimossi tempestivamente.

Per motivi di sicurezza e di immagine e per non favorire l'inquinamento ambientale e acustico, tutti gli automezzi, quando non utilizzati, dovranno essere lasciati spenti e parcheggiati ordinatamente, avendo cura di fissare, per i mezzi/attrezzature che ne sono dotati, teloni o rivestimenti in dotazione.

Le aree operative di servizio alle piazzole di sosta aeromobili devono essere interessate esclusivamente dai mezzi destinati all'assistenza degli aeromobili in arrivo/partenza sulla piazzola di riferimento.
L'Operatore non potrà occupare tali aree prima di 10 minuti dal blocco dell'aeromobile e dovrà lasciarle completamente sgombre non oltre 5 minuti dopo lo sblocco, a tutela della sicurezza delle persone, dell'integrità di aeromobili e mezzi e del corretto funzionamento dello Scalo.

Le aree di uso comune antistanti le uscite d'imbarco, utilizzate dai bus interpista sono a disposizione dell'Operatore per il tempo strettamente necessario all'imbarco dei passeggeri.

L'accosto ai punti di sbarco presso l'Aerostazione avverrà secondo la sequenza di arrivo dei bus interpista, che dovranno sostarvi esclusivamente per il tempo necessario allo sbarco dei passeggeri.

Gli stalli di sosta temporanea in uso comune per gli interpista sono a disposizione degli Operatori nell'ordine in cui li occupano e fino a saturazione della disponibilità.

Dette aree dovranno essere occupate esclusivamente da **bus interpista in servizio** per il tempo intercorrente fra l'ultimo servizio effettuato e la successiva chiamata.

I carrelli (per bagagli, pallet, container) e i contenitori (ULD) in sosta nelle aree assegnate devono risultare chiusi, in posizione di riposo e debitamente ancorati per non causare pregiudizio alla sicurezza in caso di forte vento.

L'Operatore dovrà posizionarli all'interno delle aree prestabilite in modo ordinato e tale da consentire in qualsiasi momento il prelievo degli stessi (o il conferimento di altri mezzi) in modo agevole, rapido e in sicurezza.

Materiali impropri e rifiuti di qualsiasi genere non dovranno 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 dovrà segnalarlo tempestivamente a GESAP UCS che attiverà l'intervento di pulizia con relativo addebito all'Operatore dei costi sostenuti e degli eventuali danni subiti.

Qualsiasi comunicazione operativa inerente all'utilizzo delle aree di parcheggio e di stoccaggio sarà indirizzata al contatto di riferimento indicato dall'Operatore o, per casi di particolare rilevanza o criticità, al Responsabile indicato.
GESAP si riserva la facoltà di effettuare controlli e ispezioni sul corretto utilizzo delle aree di parcheggio e di stoccaggio, provvedendo – per ragioni di sicurezza e di salvaguardia dell'operatività aeroportuale – alla rimozione dei mezzi/attrezzature che costituiscano intralcio alla circolazione di aeromobili e automezzi, con relativo addebito all'Operatore dei costi sostenuti e degli eventuali danni subiti.

GESAP si riserva di segnalare ad ENAC ogni violazione alle disposizioni di cui sopra per gli eventuali provvedimenti d'autorità (rinvio a paragrafo dedicato).

6.9 Impianto di rifornimento carburante ai mezzi di rampa

GESAP rende disponibile agli Operatori apposito impianto di rifornimento carburante per i mezzi di rampa, in apposita area dell'airside.

Ciascun Operatore potrà accedere all'impianto per il rifornimento dei propri automezzi rispettando le regole di utilizzo e sostando per il tempo strettamente necessario alle operazioni di erogazione carburante.
Nel posizionamento dei mezzi all'impianto, l'Operatore avrà cura di evitare ogni interferenza e/o intralcio agli altri Operatori impegnati nelle operazioni di rifornimento. I mezzi saranno riforniti secondo ordine di arrivo all'impianto.

Ogni comunicazione relativa all'impianto, alla disponibilità di carburante e ad eventuali variazioni circa tempi e modalità di erogazione dello stesso sarà indirizzata ai riferimenti indicati dall'Operatore.

L'Operatore che rilevi anomalie e/o malfunzionamento dell'impianto dovrà darne immediata comunicazione al Contact Center attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

Nel caso di sversamento carburante dall'impianto, l'Operatore è tenuto a dare tempestiva comunicazione a GESAP UOA per l'immediato intervento di pulizia e ripristino dell'area.

6.10 Ricarica batterie per mezzi elettrici

GESAP assegna in via esclusiva a ciascun Operatore, in base alla disponibilità, appositi stalli dotati di presa elettrica per l'espletamento delle operazioni di ricarica dei mezzi di rampa elettrici.

E' fatto onere a ciascun Operatore provvedere alla manutenzione, all'installazione e all'eventuale spostamento del caricabatteria e di eventuali sostegni dei cavi elettrici di propria pertinenza, nel rispetto della vigente normativa tecnica, concordando con GESAP eventuali modifiche e/o interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria sulla postazione.

L'Operatore dovrà accedere alle postazioni di ricarica con i propri mezzi, rispettando le regole di utilizzo indicate in loco e, comunque, stabilite da GESAP.

In particolare, il caricabatteria deve recare il logo della società di appartenenza, essere installato in corrispondenza degli stalli dedicati e tenuto in ordine ed in buone condizioni di manutenzione, a tutela della sicurezza di persone e cose.

Tutte le operazioni di ricarica devono essere effettuate nel rispetto delle normative riguardanti gli impianti elettrici e la sicurezza sul lavoro e di ogni altra disposizione e/o procedura di cui al presente Regolamento.

GESAP si riserva la facoltà di verificare il corretto svolgimento delle operazioni di ricarica ai punti di prelievo autorizzati.

6.11 Rifornimento acqua potabile

6.11.1 Approvvigionamento acqua

GESAP mette a disposizioni degli Operatori all'interno dell'airside:

- un impianto per il rifornimento di acqua potabile agli aeromobili;
- un punto di raccolta per lo scarico delle acque nere e dei bottini di bordo, collegato al depuratore aeroportuale.

In conformità alle normative vigenti in materia, l'acqua potabile erogata al punto di rifornimento è soggetta ad analisi batteriologica per la rilevazione dei limiti di potabilità presso laboratorio certificato.

Copia del referto delle analisi periodiche è visionabile a richiesta dell'Operatore presso la Segreteria Tecnica Area Manutenzione del Gestore.

Gli impianti di trattamento e smaltimento delle acque sono conformi alle prescrizioni vigenti in materia ed alle normative di salvaguardia ambientale in termini di inquinamento.

Lo scarico delle acque depurate viene effettuato con autorizzazione del competente Ufficio Tecnico del Comune di Cinisi.

6.11.2 Modalità di Approvvigionamento

L'impianto di approvvigionamento dei mezzi che erogano acqua potabile agli aa/mm è collocato in apposito box, dotato di chiusura a serratura e di bocchetta di erogazione ad innesto rapido così da poter essere fruito in via autonoma dal personale di ciascun Operatore.

L'Operatore dovrà accedervi con i propri automezzi di assistenza, rispettando le regole di utilizzo di cui alla procedura operativa citata ed ogni altra disposizione emanata da GESAP, sostando per il tempo strettamente necessario alle operazioni di approvvigionamento.

Ciascun Operatore è tenuto ad effettuare le operazioni di rifornimento in maniera coordinata con gli altri Operatori, secondo ordine di arrivo agli impianti, evitando ogni interferenza e/o intralcio e lasciando le aree pulite e pronte per il successivo utilizzo.

L'Operatore avrà cura di segnalare eventuali anomalie e/o malfunzionamento dell'impianto alla Segreteria Tecnica Area Manutenzione Infrastrutture e Sistemi che attiverà le procedure interne per l'immediata manutenzione e/o ripristino.

6.12 Scarico dei bottini di bordo

Al fine di ottimizzare l'attività di scarico dei bottini di bordo da parte degli Operatori, il Gestore ha installato un impianto di getto a pressione di acqua in corrispondenza del punto di scarico sopra individuato. Ultimato lo svuotamento dei carri toilette, al fine di mantenere il decoro e l'igiene dell'area interessata da tale attività, il personale, al termine delle operazioni di svuotamento, dovrà utilizzare le suddette attrezzature pulendo con il getto di acqua l'area interessata dai liquami in maniera tale da convogliare eventuali residui all'interno dello scarico predisposto.

Ultimate le operazioni di pulizia, lo stesso personale avrà cura di riporre la lancia nell'apposito alloggiamento e verificare la chiusura del getto di acqua.

Il Gestore si riserva la possibilità di effettuare controlli ed ispezioni sulle corrette modalità di utilizzo dell'impianto.

6.13 Contenimento del rumore

Le prescrizioni relative alle misure di contenimento del rumore sono pubblicate in AIP – AD2 LICJ 1-13 Item 21, alla cui consultazione si rinvia.

Le suddette prescrizioni sono state definite allo scopo di ridurre le emissioni sonore al suolo generate dalla movimentazione a terra degli aeromobili, conformemente alle disposizioni normative vigenti in materia e si applicano durante le operazioni di movimentazione degli aeromobili, incluse le prove motori, presso l'Aeroporto di Palermo.

La responsabilità di assicurare suddette prescrizioni è del Post Holder Area Movimento.

Per lo studio dell'inquinamento acustico, il Gestore ha installato apposite stazioni di rilevamento del rumore, posizionate sia all'interno sia all'esterno del sedime aeroportuale.

6.13.1 Prova motori

In aggiunta alle superiori indicazioni, nel caso specifico della prova motori degli aa/mm, questa dovrà essere eseguita dietro autorizzazione di UOA ed in contatto con TWR, a seconda della pista in uso, al punto attesa ALPHA o al punto attesa SIERRA. Eventuali deroghe devono essere approvate da UOA.

La richiesta dovrà essere inoltrata dal Comandante dell'aeromobile o dall'Operatore a GESAP UOA, precisando se l'aeromobile è in condizione di rullare o deve essere trasportato tramite push back.

Nel caso di a/m a push back GESAP UCS, attivato da UOA e mantenendo costante contatto radio con TWR, avrà cura di accompagnare l'aeromobile all'area destinata alla prova motori, all'esito della quale informerà UOA dell'eventuale rientro dell'a/m in piazzale.

Nel caso in cui l'a/m sia in grado di rullare, il Comandante sarà istruito e condotto all'area destinata alla prova motori dalla TWR, secondo ordinaria procedura AMS.

La mancata conoscenza delle disposizioni aeroportuali e delle procedure operative sopra indicate da parte degli Operatori preposti ai servizi di movimentazione aa/mm sull'apron non costituisce esimente per eventuali inadempienze e/o negligenze e relative responsabilità.

7 SERVIZI ED OPERAZIONI NEL TERMINAL

7.1 Classificazione delle Risorse del Terminal

Le risorse del Terminal sono classificate in:

- **risorse centralizzate** (comprendenti le infrastrutture centralizzate ed i beni in uso comune) il cui coordinamento e gestione sono assicurati a livello centrale dal Gestore aeroportuale;

- **risorse fisse e a rotazione** (comprendenti strutture ed aree concesse in uso esclusivo) a seconda che siano utilizzate da un Operatore in via esclusiva e assegnate stagionalmente o secondo durata prestabilita in appositi contratti, ovvero utilizzate da più Operatori nell'arco della giornata con assegnazione costantemente soggetta a verifica in fase operativa.

7.2 Risorse del Terminal in uso esclusivo

Le risorse aeroportuali del Terminal ad utilizzo frazionabile (per ora, settimana, anno, volo, ecc.) sono assegnate contrattualmente in subconcessione all'Operatore, in modalità permanente o a rotazione, in funzione della disponibilità aeroportuale e della funzionalità tecnica ed operativa relativa ai voli da assistere, secondo criteri di trasparenza e non discriminazione.

Ai fini dell'utilizzo ottimale delle infrastrutture aeroportuali, l'Operatore dovrà inoltrare a GESAP, con cadenza stagionale (IATA), o con frequenza diversa qualora intervengano variazioni degli slot o delle esigenze del vettore/operatore, apposita richiesta scritta contenente le seguenti informazioni:

- Vettori e programma dei voli da assistere;
- tipologia dei servizi che si intendono prestare;
- evidenza (solo per le nuove certificazioni) della certificazione ENAC di idoneità ad operare sullo Scalo di Palermo i servizi di assistenza a terra di cui all'Allegato A del D. Lgs. 18/99;
- quantità e tipologia dei beni di uso esclusivo che si intendono utilizzare.

Nel caso di significative riduzioni dei Vettori serviti e/o delle attività per cui gli Operatori detengano l'idoneità, GESAP si riserva il diritto di procedere ad una riduzione dei beni concessi in uso esclusivo.

Le singole modalità di utilizzo saranno definite in appositi contratti di subconcessione di volta in volta stipulati tra GESAP e gli Operatori interessati.

GESAP potrà procedere alla revoca o dichiarare la decadenza della subconcessione dei beni in uso esclusivo per i seguenti motivi:

- revoca da parte dell'Amministrazione concedente dell'idoneità ad operare;
- inosservanza degli obblighi stabiliti dal presente Regolamento e nei contratti;
- in tutti gli altri casi previsti dalla Legge.

7.3 Gestione dei banchi check-in

7.3.1 Assegnazione dei banchi check-in

In base alla programmazione dei voli - in funzione della clearance giornaliera e dei tempi di transito degli aeromobili – GESAP elabora tramite propri sistemi informatizzati un programma di assegnazione dei banchi check-in, secondo le disponibilità e nel rispetto degli accordi commerciali e dei contratti in essere con ciascun Operatore.

Il piano di assegnazione giornaliero viene comunque tempestivamente rielaborato in caso di:

- variazioni operative rispetto alla programmazione;
- mancato rispetto degli orari di accettazione;
- particolari esigenze del Vettore o del Prestatore.

I banchi sono consegnati pienamente funzionanti, attrezzati e rispondenti alle norme di sicurezza. In caso di danneggiamento il Gestore provvederà all'addebito del relativo costo di riparazione.

La programmazione e le eventuali variazioni sono registrate da GESAP SOT. Eventuali richieste di variazioni nell'assegnazione, dovute a esigenze operative estemporanee, dovranno essere rappresentate a GESAP SOT a mezzo e-mail all'indirizzo cooterminal@GESAP.it.

GESAP SOT si riserva di disporre, per esigenze operative e/o problemi tecnici, qualunque variazione temporanea nell'assegnazione dei banchi, momentaneamente inutilizzati, anche se assegnati in via esclusiva, consultandosi preventivamente, ove possibile, con gli Operatori interessati.

Eventuali variazioni temporanee decise da GESAP per esigenze operative e/o problemi tecnici saranno comunicate al contatto di riferimento indicato dall'Operatore.

Allo stesso riferimento o, per casi di particolare rilevanza o criticità, al Responsabile indicato, saranno indirizzate tutte le eventuali comunicazioni di qualsiasi natura relative alle aree check-in.

7.3.2 Uso dei banchi e procedure di accettazione

Il sistema di accettazione messo a disposizione dal Gestore genera etichette bagagli e carte di imbarco conformi agli standard IATA.

In particolare è stato implementato lo standard BAR CODE 2D al quale tutti gli Operatori sono tenuti ad uniformarsi nella emissione dei loro moduli carte d'imbarco, ciò al fine di rendere leggibile lo stesso codice.

L'Operatore dovrà dotarsi di proprie etichette e carte di imbarco, ribbon e rulli di carta per stampante ed ogni altro materiale di consumo, la cui tipologia e qualità dovranno essere approvate dal Gestore che ne verificherà, in via preventiva, la compatibilità con le stampanti installate e con i sistemi di lettura del BHS.

Al fine di evitare usi impropri e/o fraudolenti, il suddetto materiale deve essere in ogni caso custodito in luoghi non accessibili al pubblico e a persone non autorizzate a svolgere le operazioni di accettazione.

Eventuali danni cagionati ai sistemi di accettazione da etichette, carte d'imbarco o altro materiale di consumo deteriorato o non autorizzato saranno addebitati all'Operatore.

Sarà cura dell'Operatore assicurare l'approvvigionamento di etichette, carte di imbarco e altro materiale di consumo in quantità sufficiente per le operazioni di accettazione.

Gli Operatori devono altresì assicurare la dotazione di materiale *stationery* per l'eventuale accettazione di tipo manuale, in caso di caduta (avaria) dei sistemi, per la quale il personale deve essere specificamente formato e periodicamente addestrato (recurrent training).

L'utilizzatore dei banchi a rotazione è tenuto a liberare i medesimi banchi entro i tempi di assegnazione degli stessi. Nel caso in cui le operazioni di accettazione non siano completate nei termini stabiliti, GESAP potrà valutare l'applicazione di penali e, nel caso in cui tale ritardo abbia comportato disfunzioni all'operatività

del Terminal e/o danno ad altri Operatori, la segnalazione ad ENAC ai fini dell'applicazione delle relative sanzioni.

L'utilizzatore del banco dovrà garantire che il banco check-in sia disponibile per l'utente successivo nelle migliori condizioni. A tale scopo l'Operatore dovrà rimuovere tutto il materiale impiegato nelle operazioni di accettazione (pacchi di etichette, etichette sfuse, ecc.) ed usare gli appositi cestini per la carta rimossa dalle etichette.

Dopo la chiusura del volo accettato, il computer presente al banco check-in dovrà essere riportato alla schermata originale di *login*, uscendo dall'emulatore utilizzato tramite la combinazione dei tasti Alt+F4.

A fine turno, la sera, le stampanti di carte di imbarco e le etichettatrici bagagli dovranno essere spente e scaricate delle rispettive carte di imbarco ed etichette.

In caso di guasti agli impianti telefonici della trasmissione dati, così come di guasti alle attrezzature, gli stessi devono essere segnalati all'Helpdesk o a GESAP SOT senza tentare operazioni di ripristino.

I telefoni forniti dal Gestore, così come tutte le attrezzature informatiche, non devono essere spostati dal luogo in cui sono installati. Qualora in fase di sostituzione di un apparecchio telefonico si dovesse riscontrare un numero seriale difforme da quello indicato nella scheda di presa in carico, il costo del nuovo apparecchio sarà addebitato all'Operatore.
GESAP curerà, secondo programmi prefissati, le ordinarie operazioni di pulizia dei banchi. Qualora si rendesse necessario un intervento di pulizia urgente per il ripristino dell'agibilità del banco, l'Operatore dovrà contattare GESAP SOT.

Allo stesso modo per ogni anomalia di tipo informatico relativa ai banchi check-in dovrà essere segnalata a Helpdesk e GESAP SOT la richiesta di intervento.

Eventuali inadempienze alle prescrizioni di cui sopra, nel caso comportino ulteriori interventi di pulizia straordinaria e manutenzione dei banchi da parte di GESAP, saranno addebitati all'Operatore.

La personalizzazione dei banchi con tappeti, corrimano, podi, monitor o altro per particolari esigenze di accettazione, ove non regolata da specifici accordi, è a cura e carico dell'Operatore e dovrà essere preventivamente concordata con GESAP Direzione Area Terminal e potrà essere revocata, in qualsiasi momento, a semplice richiesta.

I pulsanti di emergenza presenti ai banchi dovranno essere utilizzati **solo ed esclusivamente** nel caso vi sia pericolo per persone o cose. In caso di improprio funzionamento, eventuali disservizi e richieste di risarcimento per danni patiti da altri Operatori e/o pax saranno chiesti al responsabile.

Si richiama ciascun Operatore al puntuale rispetto delle disposizioni del presente Regolamento e di tutte le istruzioni scritte in prossimità degli impianti.

In particolare, nelle operazioni di accettazione, l'Operatore è tenuto a:

- controllare prima dell'inizio delle operazioni la qualità della stampa delle etichette e la centratura del codice a barre; nel caso di stampa non idonea, l'Operatore dovrà interrompere l'accettazione e richiedere immediatamente l'intervento di GESAP SOT per ogni necessaria iniziativa;
- verificare la presenza dell'etichetta identificativa del passeggero; in caso di mancanza della stessa, richiedere al passeggero che venga applicata;
- rimuovere tutte le vecchie etichette;
- apporre l'etichetta bagaglio, verificando che non venga coperta da etichette di altro genere;
- non posizionare più di due bagagli sul nastrino bilancia; i bagagli sul nastrino bilancia non devono essere sovrapposti ma posizionati uno dietro l'altro;
- non avviare al BHS bagagli che presentano cinghie e ganci liberi se non prima di averli adeguatamente bloccati e, ove richiesto, inseriti negli appositi sacchi in plastica;
- far avanzare i bagagli tramite pulsante di avanzamento, etichettarli e convogliarli successivamente al nastro collettore;
- rispettare l'automatismo dei nastri senza spingere i bagagli sul collettore;
- fornire al pax tutte le informazioni previste dalle normative di sicurezza e dalle procedure di Compagnia e/o aeroportuali circa gli articoli autorizzati o proibiti in stiva e nel bagaglio a mano (ad es. trattamento dei liquidi);
- Indicare il punto di consegna aeroportuale (info point o postazione facilitatori c/o filtri di sicurezza) per le bustine di plastica trasparenti necessarie al controllo di sicurezza dei liquidi.

7.4 Procedure generali di accettazione bagagli

7.4.1 Premessa

I bagagli da stiva, secondo parametri IATA, devono essere conferiti al BHS esclusivamente attraverso i banchi accettazione, ad esclusione delle tipologie di bagaglio aventi caratteristiche, peso e misure non gestibili dall'impianto, come appresso riportate.

La non osservanza delle corrette modalità di accettazione può comportare pesanti conseguenze sul funzionamento del sistema automatizzato di smistamento e controllo dei bagagli, con penalizzazioni anche gravi per Operatori e passeggeri.
In tal senso, GESAP porrà a carico dell'Operatore che non abbia correttamente eseguito le procedure di accettazione gli eventuali costi di ripristino/riparazione del BHS e di tutti gli oneri conseguenti, ivi incluso il ribaltamento di eventuali risarcimenti di costi per disservizi quali, a titolo di esempio, ritardo voli o perdita bagagli.

Le misure massime dei bagagli gestibili dal BHS sono:
- LUNGHEZZA 1100 mm;
- LARGHEZZA 700 mm;
- ALTEZZA 600 mm;
- PESO 32 KG (compatibilmente alle procedure vigenti per i Vettori).

Le misure minime sono:
- LUNGHEZZA 300 mm;
- LARGHEZZA 200 mm;
- ALTEZZA 50 mm;
- PESO KG 3,0.

L'Operatore avrà cura di informare i passeggeri e di non imbarcare bagagli c.d. vietati, secondo disposizioni IATA e del Programma Nazionale di Sicurezza, come indicati sulla cartellonistica posizionata nelle aree di accettazione e nelle apposite tabelle in corrispondenza e/o in prossimità di ogni banco check-in.

Resta a cura e carico dell'Operatore, secondo i parametri disposti dal Vettore assistito, apporre sui bagagli considerati "Heavy" apposita etichetta con l'indicazione del relativo peso, onde tutelare la sicurezza degli addetti preposti alla movimentazione secondo le vigenti normative in materia di sicurezza sul lavoro.

7.4.2 Banchi transiti e stand-by

GESAP rende disponibili agli Operatori, apposti banchi attrezzati all'interno delle sale imbarchi al terzo livello dell'aerostazione per tutte le attività di informazione ed assistenza ai passeggeri per la gestione dei transiti e delle liste di attesa, nonché per la gestione di eventuali emergenze (cancellazioni, ritardi etc).

Ciascun Operatore è tenuto ad assicurare all'interno delle sale di imbarco e/o ai gate assegnati personale dedicato al fine di prestare adeguata assistenza ed informazioni ai passeggeri e di espletare le operazioni di transito, e stand-by (lista d'attesa) direttamente in area sterile, nelle modalità e secondo gli standard ed accordi con i relativi Vettori.

Le richieste di assegnazione dei banchi stand by, quand'anche non espressamente concordate per tempi e modalità con contratto di subconcessione, dovranno pervenire a GESAP SOT in tempo utile per assicurare l'espletamento dei relativi servizi di assistenza.

7.4.3 Bagagli fuori misura

Sono da considerare e trattare "fuori misura" i bagagli con le seguenti caratteristiche:

- involucro molto fragile (cartone, vetro, ecc.) il cui contenuto potrebbe facilmente liberarsi in caso di rottura;
- eccedenza di peso e dimensioni indicati al paragrafo 7.4.1;
- presenza di spigoli vivi e/o sagome che possano danneggiare i nastri collettori (es. ombrelli, ombrelloni, carrozzine, passeggini, supporti per la deambulazione, tubi, sedie a rotelle, biciclette, ecc.);
- materiale facilmente danneggiabile se convogliato su sistemi automatici (es. TV, computer, apparecchiature hi-fi, strumenti musicali, ecc.).

L'Operatore addetto all'attività di check-in, valutato che un bagaglio è fuori misura, dopo averlo regolarmente registrato ed etichettato, procederà all'operazione di accettazione **senza inviarlo direttamente al BHS**.

Richiederà quindi al proprio operativo l'intervento di un proprio addetto al banco check-in che prenderà in consegna il bagaglio accettato, curandone l'inoltro alla postazione dedicata per il controllo di sicurezza presso il Varco Staff **senza mai lasciarlo incustodito**.

A seguito dei controlli di sicurezza, l'Operatore avrà cura di avviare il bagaglio per il caricamento a bordo dell'aeromobile.

7.4.4 Accettazione e trasporto animali vivi (AVIH - in stiva)

L'addetto check-in, effettuate le operazioni di accettazione e verificato che l'animale sia chiuso in apposito contenitore, provvederà ad avvisare il proprio operativo, richiedendo l'invio di un addetto al banco che prenderà in consegna l'animale accettato per l'inoltro ai controlli di sicurezza secondo le modalità di

cui alla Procedura Operativa n. 19 Parte Speciale del Programma Aeroportuale di Sicurezza.

A seguito dei controlli di sicurezza, l'animale sarà consegnato al personale addetto dell'Operatore per il caricamento a bordo dell'aeromobile.

La movimentazione degli animali è a totale carico ed onere dell'Operatore che deve, in tal senso, dotarsi di adeguate attrezzature.

L'introduzione degli animali sarà permessa solo se alloggiati all'interno di contenitori aventi caratteristiche prescritte dalle normative vigenti e specifiche per ciascuna specie di animale e, comunque, resistenti, ventilati e non producenti nocumento alcuno al personale addetto all'assistenza.

Nel caso di lunga sosta, la nutrizione, l'abbeveraggio, la somministrazione di farmaci (anche con intervento del veterinario) ed altro, in assenza dei titolari, sarà a carico dell'Operatore stesso.

7.4.5 Accettazione e trasbordo da e per l'a/m di armi e munizioni

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Programma Aeroportuale di Sicurezza Parte Speciale P.O. n. 16	Trasporto armi e munizioni	GESAP
Programma Nazionale di Sicurezza Ed. vigente – Procedura 4 A	Procedura di Trasporto armi da fuoco e/o munizioni al seguito dei passeggeri in arrivo, partenza e transito	ENAC

L'accettazione ed il trasporto di armi e munizioni da e per l'a/m, disciplinati dalle disposizioni di cui alla Legge n. 694 del 23 dicembre 1974 ed al Programma Nazionale di Sicurezza, sono effettuati nelle modalità indicate dalla Procedura Operativa n. 16 Parte Speciale del Programma Aeroportuale di Sicurezza.

7.5 Gestione dei Gates

I gates di imbarco e sbarco sono costituiti da porte collegate ad un sistema di allarme controllato dalla Sala operativa della Polizia di Stato. Ogni apertura effettuata al di fuori delle procedure previste è passibile di sanzione, come infrazione al presente Regolamento.

Sulla base delle indicazioni fornite dagli Operatori, del numero complessivo di gates, della localizzazione e delle dotazioni di supporto, nonché di specifici accordi commerciali, o voli con frequenza diversa qualora intervengano variazioni degli slot o delle esigenze del vettore/operatore, GESAP SOT assegna periodicamente agli Operatori richiedenti il gate per l'imbarco di ciascun volo, in via coordinata e coerente con l'assegnazione delle altre risorse di scalo.

GESAP SOT si riserva in qualunque momento di modificare tale pianificazione per sopravvenute esigenze operative e/o tecniche dandone comunicazione all'Operatore interessato.

L'assegnazione dei gate d'imbarco è, comunque, sempre visualizzabile in tempo reale tramite sistema FIDS.

Sarà cura dell'Operatore informare GESAP SOT di eventuali variazioni e/o ritardi per l'inserimento sul sistema FIDS e richiedere eventuali aggiornamenti rispetto all'assegnazione visualizzata sui monitor.
Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo giornaliero, dovranno essere indirizzate in tempo utile a GESAP SOT a mezzo e-mail all'indirizzo cooterminal@GESAP.it o tramite telefono punto/ punto (linea registrata).
La personalizzazione dei gates per particolari esigenze, salvo specifici accordi, è a cura e carico dell'Operatore e dovrà essere preventivamente concordata e autorizzata da GESAP Direzione Area Terminal.

La disponibilità del gate d'imbarco inizia 40 minuti prima e cessa allo STD o all'ultimo ETD noto a inizio imbarco. Ogni impegno aggiuntivo dovrà essere richiesto, non appena noto, a GESAP SOT, che si riserva la facoltà di concederlo o di individuare soluzione alternativa per l'ottimizzazione delle risorse a disposizione.

Al termine dell'imbarco il gate dovrà essere ripristinato in perfette condizioni di agibilità per il pronto reimpiego. I gates d'imbarco dovranno essere lasciati sgombri da materiali di qualsiasi genere ed il computer dovrà essere riportato alla schermata iniziale di logon uscendo dall'emulatore utilizzato tramite la combinazione dei tasti Alt+F4.

L'apertura e la chiusura dei gate sia d'imbarco sia di sbarco (transiti/voli cancellati) dovranno essere effettuate dall'Operatore mediante utilizzo dei sistemi esistenti. Per ragioni di sicurezza, i gate non dovranno essere in alcun caso lasciati aperti al termine delle suddette operazioni di imbarco e sbarco. Le porte automatiche dovranno essere aperte e chiuse esclusivamente mediante gli appositi meccanismi combinati di badge e chiave.

Ciascun Operatore dovrà garantire, sotto la propria responsabilità, che durante le operazioni di imbarco e sbarco le relative porte siano attraversate solo dai passeggeri interessati e da personale autorizzato. Inoltre, in caso di imbarco tramite interpista, ciascun Operatore dovrà accertarsi che tutti i passeggeri transitati al gate abbiano preso posto a bordo dell'automezzo di pertinenza del volo imbarcato e che, una volta trasferiti allo stand sottobordo, non venga dimenticato alcun effetto personale/bagaglio sull'interpista.

A tutela del regolare svolgimento delle attività aeroportuali, GESAP si riserva la facoltà di effettuare controlli periodici e/o casuali per verificare il rispetto di quanto al presente paragrafo e di adottare misure e/o penali agli Operatori inadempienti per eventuali danni subiti.

I passeggeri in transito diretto sullo Scalo, se disposta dal Comandante la non permanenza a bordo dell'aeromobile, dovranno essere sbarcati e regolarmente assistiti dall'Operatore che provvederà ad indirizzarli alle sale imbarco dedicate ai voli nazionali, Schengen o extra Schengen, in funzione della destinazione definitiva.

In tal senso, sarà cura del Vettore distribuire ai passeggeri apposito pass che permetta la loro identificazione al momento del successivo re-imbarco.

7.6 Segnalazione anomalie ed emergenze

In caso di interruzione del funzionamento del sistema automatico, il personale preposto alle operazioni di accettazione dovrà utilizzare proprie etichette manuali conformi agli standard IATA, previa comunicazione a GESAP SOT e ad Help desk.

GESAP SOT a sua volta, provvederà ad informare POLARIA e la Sicurezza Aeroportuale.

Ciascun Operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento dei sistemi di accettazione o dei gates dovrà darne immediata comunicazione a GESAP SOT, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

In caso di mancato funzionamento del meccanismo di apertura dei gates, l'Operatore avvertirà tempestivamente la Polizia di Stato e GESAP SOT per ogni necessaria indicazione e/o istruzione.
In caso di mancata chiusura delle porte automatiche, per ragioni di sicurezza, l'Operatore non dovrà abbandonare la porta in avaria prima dell'arrivo del personale GESAP e della Polizia.

7.7 Gestione dei voli con ritardi superiori a 3 ore

Nel caso di ritardi superiori a tre ore, il Vettore di riferimento dovrà comunicare direttamente al Gestore le informazioni inerenti il volo interessato a mezzo e-mail all'indirizzo officerterminal@GESAP.it.

Non appena ricevuto tale avviso GESAP dovrà convocare apposita riunione interna presso il coordinamento di Scalo per la corretta organizzazione dell'assistenza ai passeggeri.

Saranno applicate le seguenti misure:

- apertura della Biglietteria per le riprotezioni;
- ingresso nella VIP Lounge per le famiglie con bambini;
- assistenza presso la sala PRM per le persone anziane.

L'Operatore incaricato della assistenza del volo interessato provvederà, su indicazione del SOT, alla apertura di un banco dedicato in area check-in per la gestione delle informazioni e dell'assistenza ai passeggeri.

GESAP assicura in tali casi l'apertura di un punto di ristorazione per la distribuzione di alimenti e bevande di prima necessità.

7.8 Loading Bridge

Sono trattate in questa sezione le modalità di utilizzo dei loading bridge e degli impianti centralizzati di alimentazione, riscaldamento e condizionamento.

GESAP, secondo programmi di manutenzione prestabiliti, verifica periodicamente l'efficienza degli impianti. Ulteriori verifiche di efficienza e funzionalità dei loading bridge saranno effettuate esclusivamente nel caso di anomalie/guasti segnalati dagli Operatori, secondo procedura di cui al successivo paragrafo 7.8.3.

7.8.1 Procedura di utilizzo

Nell'utilizzo dei suddetti impianti, ciascun Operatore è tenuto ad osservare le istruzioni tecniche d'uso, le modalità di impiego e le procedure di cui al presente Regolamento.

Sarà cura e onere di ciascun Operatore, al fine di assicurare il corretto utilizzo degli impianti in sicurezza, provvedere ad adeguata formazione e addestramento del proprio personale. L'addestramento all'uso degli impianti dovrà essere

effettuato e certificato da formatori qualificati dei quali GESAP sia stata preventivamente informata ed abbia espresso la propria approvazione. Gli Operatori forniranno, a tal fine, copia delle attestazioni comprovanti la frequenza ed il superamento dei relativi corsi.

Ai fini della programmazione del turnover degli aeromobili in attracco da parte di GESAP e delle modalità di assegnazione dei loading bridges, si rinvia par. 6.4, "Modalità di assegnazione delle piazzole di sosta aa/mm".

Non appena nota la conferma dell'assegnazione del gate dotato di pontile, e comunque non meno di 5 minuti prima dell'arrivo dell'aeromobile, l'Operatore dovrà accertare la piena efficienza dello stesso, segnalando tempestivamente possibili malfunzionamenti a GESAP SOT che interagirà con l'UOA per l'eventuale cambio piazzola.

L'Operatore dovrà inoltre accertarsi che il pontile e la relativa piazzola siano completamente sgombri da materiali di qualsiasi genere e mezzi nelle aree delimitate di manovra dell'aeromobile, del pontile ed in corrispondenza dei pozzetti degli impianti.

Inoltre, sia prima dell'ingresso dell'a/m in piazzola sia prima del rilascio dello stesso, l'Operatore dovrà posizionare il pontile retratto con la proiezione all'interno della linea rossa e con le ruote all'interno dell'apposito stallo. Detto posizionamento potrà essere modificato in caso di impiego dello stand con procedura di imbarco walk on / walk off, nel rispetto delle distanze di sicurezza e dei limiti di utilizzo del pontile stesso.

Tutte le piazzole con loading bridge sono dotate di impianti per l'alimentazione elettrica, di riscaldamento e di condizionamento degli aeromobili. Tali impianti dovranno essere utilizzati secondo le istruzioni tecniche d'uso impartite in sede di addestramento, previa autorizzazione del SOT.

Durante l'utilizzo dei pontili, l'Operatore è tenuto a:

- effettuare tutte le operazioni in sicurezza, nel rispetto della normativa vigente, a salvaguardia della propria e altrui incolumità e a tutela dei beni e delle strutture presenti in loco;
- evitare utilizzi impropri di impianti e/o attrezzature;
- impiegare soltanto personale adeguatamente formato ed informato sul lavoro da svolgere e sui relativi rischi;
- utilizzare i pulsanti di emergenza degli impianti al manifestarsi di qualsiasi situazione di pericolo a persone e/o cose;

- seguire tutte le istruzioni scritte in prossimità degli impianti, anche se non riportate nel presente Regolamento.

Eventuali attività di preimbarco all'interno dei loading bridges saranno consentite, previa autorizzazione del Gestore sussistendone le condizioni di sicurezza, limitatamente alle passerelle fisse e per un tempo non antecedente i 30 min' dall'ETD.

Al termine dell'utilizzo del pontile, l'Operatore dovrà disattivare tutti gli impianti e lasciarli in posizione di riposo, avendo cura di riportare le ruote all'interno dell'area delimitata dal cerchio rosso, dopo aver chiuso gli eventuali sportelli di accesso ai comandi e sgomberato l'area da rifiuti e materiali impropri, lasciando l'area pronta per un nuovo utilizzo.

Ciascun Operatore sarà responsabile per danni a persone, aeromobili e cose e per ritardi provocati ai voli in partenza/arrivo dovuti alla mancanza o non corretta attuazione delle procedure di utilizzo degli impianti e delle disposizioni di cui al presente Regolamento.

Il Gestore si riserva di effettuare in qualsiasi momento controlli e ispezioni sul corretto utilizzo degli impianti e sull'abilitazione del personale e di addebitare all'Operatore inadempiente e/o negligente eventuali danni subiti e i maggiori costi sostenuti.

GESAP si riserva di prendere provvedimenti o di segnalare alla Direzione Aeroportuale eventuali negligenze e/o inadempienze gravi e reiterate per le azioni di conseguenza.

7.8.2 Procedure di imbarco/sbarco a piedi (walk on /walk off)

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Ordinanza ENAC Direzione Aeroportuale Sicilia Occidentale n. 2/2015 del 12.6.2015 e successive integrazioni	Procedura di Imbarco e sbarco passeggeri per la piena fruibilità delle infrastrutture rev. 3	ENAC/GESAP

7.8.3 Segnalazione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche nell'utilizzo dei pontili

Ciascun Operatore che rilevi una qualsiasi anomalia o malfunzionamento, ovvero il fermo per guasto/danneggiamento degli impianti trattati nel presente

paragrafo, dovrà avvisare tempestivamente GESAP SOT attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

Entro le ore 19.00 di ciascun giorno gli Operatori devono consegnare il programma dei voli (operativo della macchina) del giorno successivo al fine di consentire le eventuali variazioni a pontile e definirne la programmazione entro le ore 20.00.

In caso di impossibilità di attracco del pontile per malfunzionamento del medesimo, già presente in piazzola l'aeromobile in arrivo, l'Operatore avvertirà tempestivamente GESAP SOT per eventuale intervento di ripristino. Ove non sia possibile un immediato ripristino dell'impianto, l'Operatore, previa segnalazione a GESAP SOT, provvederà allo sbarco dei passeggeri con procedura alternativa (concordata con il SOT) e propri mezzi e risorse.

In caso di impossibilità di distacco del pontile dovuta al malfunzionamento del medesimo, già in fase di partenza dell'aeromobile, l'Operatore avvertirà tempestivamente GESAP SOT per l'immediato intervento di ripristino ovvero, qualora impossibile, mediante manovra di emergenza manuale.

In caso di malfunzionamento degli impianti 400 Hz o riscaldamento e condizionamento, l'Operatore segnalerà tempestivamente il guasto a GESAP SOT per il necessario intervento di ripristino. Ove non risultasse possibile l'immediato ripristino degli impianti, l'Operatore provvederà con proprie risorse ad effettuare il servizio mediante automezzi GPU/ACU/ASU, nel minor tempo possibile secondo disponibilità

GESAP SOT informerà gli Operatori, giornalmente o all'atto del loro verificarsi, di eventuali indisponibilità tecniche e/o operative dei loading bridge. Sarà cura degli stessi informare i Vettori interessati ed assicurare, comunque, con proprie risorse i relativi servizi di assistenza.

Qualora si verifichi un guasto tecnico ad un aeromobile posizionato su stand servito da pontile mobile, lo stesso, in accordo con UOA, dovrà essere riposizionato in altro stand.

7.9 Sistemi di smistamento e riconsegna bagagli

7.9.1 Descrizione

Sono trattate nel presente paragrafo le procedure di smistamento bagagli in partenza e riconsegna bagagli in arrivo e modalità di utilizzo dei caroselli (nastri),

sui quali i bagagli in arrivo vengono immessi dagli Operatori e ritirati dai passeggeri, con i relativi impianti accessori.

7.9.2 Procedura assegnazione nastri smistamento bagagli

L'assegnazione dei nastri smistamento e riconsegna bagagli viene definita da GESAP SOT periodicamente in via coordinata con la pianificazione dei banchi check-in e dei gates di imbarco.

GESAP SOT, a seguito dell'andamento operativo, si riserva di effettuare qualsiasi variazione, dandone tempestiva comunicazione al contatto di riferimento indicato dall'Operatore.

7.9.3 Utilizzo, circolazione e accosto in area BHS

Il carosello assegnato a ciascun Operatore è individuato in funzione dell'area e/o dei punti di accettazione. L'assegnazione definitiva giornaliera è resa disponibile entro le ore 20:00 del giorno precedente.

All'inizio delle operazioni di accettazione, l'Operatore dovrà trovarsi regolarmente posizionato al carosello assegnato. E' fatto divieto, pena la segnalazione alla competente Direzione Aeroportuale per la comminazione delle relative sanzioni e/o l'assunzione dei provvedimenti del caso, di iniziare le procedure di accettazione allorché il carosello di smistamento bagagli non sia adeguatamente presidiato.

Le comunicazioni riguardanti l'assegnazione definitiva giornaliera o l'eventuale variazione stabilita da GESAP saranno comunicate in tempo utile al contatto di riferimento indicato dall'Operatore.

La movimentazione dei bagagli da stiva avviati al sistema BHS e le relative misure di riconcilio ai fini dei controlli di sicurezza sono disciplinate dalle normative di aviation security e dalle Procedure Operative del Programma Aeroportuale di Sicurezza, per come appresso indicato:

Bagagli originanti	Vengono immessi, dopo l'accettazione ai banchi check-in, nel circuito BHS che li smista sui differenti caroselli fino alle postazioni di prelievo situate nell'area sterile di smistamento bagagli (Area BHS).
Bagagli in transito	**BAGAGLIO IN TRANSITO TRA VETTORI ASSISTITI DA DIFFERENTI SOCIETÀ DI HANDLING**

	L'Operatore che cura lo scarico del volo in arrivo, avrà cura di consegnare i carrelli e/o i contenitori bagagli direttamente all'Operatore ricevente, segnalando l'area di consegna al coordinamento operativo di quest'ultimo.
	BAGAGLIO IN TRANSITO TRA VETTORI ASSISTITI DALLA MEDESIMA SOCIETÀ DI HANDLING
	Ove in bagagli non debbano essere sottoposti a nuovo controllo secondo PNS, l'Operatore potrà avviare i bagagli direttamente alla piazzola del volo in partenza, qualora siano già in corso le operazioni di carico/scarico su tale volo, ovvero consegnare i bagagli in arrivo al carosello a lui assegnato per il riavviamento al successivo volo. **NOTA: I bagagli in transito da/per provenienze/destinazioni classificate sensibili devono essere sottoposti ai controlli di sicurezza.** **In ogni caso, sarà cura dell'Operatore verificare con Polaria e con la Sicurezza aeroportuale se i bagagli debbano essere ricontrollati o possano essere riavviati direttamente.**

Ciascun Operatore, al fine di evitare l'intasamento dei caroselli, è tenuto a prelevare i bagagli dai caroselli con tempestività e regolarità e ad assicurare la presenza di personale in numero congruo e opportunamente addestrato per l'utilizzo dei nastri.
L'Operatore è tenuto a garantire la presenza di almeno un addetto ai rulli partenza due ore prima dello schedulato di partenza di ogni volo, e comunque in concomitanza all'apertura del check-in e fino a chiusura delle operazioni di accettazione.

I bagagli devono essere prelevati al primo giro di nastro e, all'occorrenza, con particolare riferimento ai periodi di maggiore affluenza (picchi stagionali), dovrà essere utilizzata l'apposita area di sosta bagagli per voli in ritardo, garantendo la supervisione degli stessi da parte del personale degli Operatori.

Nelle aree BHS e per tutto lo svolgimento delle attività di smistamento dei bagagli in partenza, l'Operatore è tenuto:

- all'osservanza delle norme generali di circolazione in ambito aeroportuale ed, in particolare, al rispetto rigoroso della viabilità tracciata, dei limiti di velocità e della segnaletica orizzontale e verticale;
- al divieto di utilizzo di mezzi a combustione;
- al divieto di abbandonare automezzi e attrezzature sulla viabilità pedonale e carrabile e nelle zone di passaggio BHS;
- al divieto di fumo e di consumo di bevande alcoliche e sostanze psicotrope.

L'Operatore dovrà utilizzare gli spazi dedicati e sostare al carosello di prelievo esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento delle relative operazioni, evitando di abbandonare mezzi e qualunque altro oggetto nell'area di sosta.

I carrelli dovranno essere posizionati vicino al carosello di smistamento, facendo attenzione a non ostacolare la circolazione dei trattori all'interno delle aree di smistamento.
Eventuali contenitori dovranno essere posizionati nei pressi del rullo assegnato, facendo attenzione a non ostacolare la circolazione dei trattori all'interno delle aree di smistamento.

Al completamento delle operazioni, l'Operatore dovrà assicurare il riposizionamento dei propri mezzi nell'apposita area assegnata.

E' facoltà di GESAP rimuovere in qualsiasi momento i mezzi che ingombrino le vie di circolazione, addebitando eventuali costi per maggior danni al prestatore inadempiente.

Qualora un Operatore, a fronte di particolari e momentanee esigenze operative, necessiti di posizioni di accosto aggiuntive o diverse rispetto a quelle assegnate, potrà concordarle con GESAP SOT, coordinandosi opportunamente affinché non risultino penalizzate le attività di smistamento bagagli di nessun Operatore presente al momento.

La possibilità di soddisfare la richiesta verrà valutata caso per caso e verrà comunicata al contatto di riferimento dell'Operatore.

Ciascun Operatore dovrà assicurare il prelievo dei bagagli dal nastro air side contemporaneamente allo svolgimento delle operazioni di check-in, allo scopo di evitare che mancati o non tempestivi prelievi si ripercuotano sulle operazioni complessive di accettazione e smistamento bagagli in partenza.

In caso di inadempienza, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di smistamento bagagli, GESAP si riserva la facoltà di rimuovere dai nastri i bagagli non prelevati e di attivare ulteriori azioni correttive, giungendo, se necessario, a bloccare le operazioni di accettazione dell'Operatore inadempiente, al quale ne darà immediata comunicazione, con successivo addebito dei costi sostenuti e di eventuali danni subiti.

Fermo restando quanto previsto ai precedenti punti, le operazioni di prelievo bagagli originanti dal terminal dovranno essere effettuate da ciascun Operatore, in opportuno coordinamento con gli altri soggetti presenti nell'area, ai fini della

sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle operazioni complessive di prelievo bagagli.

7.9.4 Segnalazione anomalie ed emergenze al BHS

L'Operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sul sistema BHS dovrà darne immediata comunicazione a GESAP SOT e attendere l'intervento dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

Qualsiasi comunicazione relativa ad anomalie e/o emergenze su BHS – inclusi gli eventuali provvedimenti tecnici, operativi e gestionali stabiliti da GESAP a salvaguardia della funzionalità complessiva dello smistamento bagagli – dovrà darne immediata comunicazione al contatto di riferimento indicato dall'Operatore.

In caso di fermo di un nastro bagagli per guasto/danneggiamento del sistema, GESAP, previa comunicazione all'Operatore, garantirà la continuità del servizio deviando, ove possibile, i bagagli ad altro nastro funzionante.

In caso di fermo nastro bagagli per temporanea interruzione della alimentazione elettrica, l'Operatore dovrà tempestivamente interrompere il posizionamento di altri bagagli sui rulli.

In caso di bagagli accettati ai banchi check-in e inidonei al trattamento in BHS, GESAP ne darà comunicazione al contatto di riferimento dell'Operatore che curerà le successive operazioni di ritiro, riavvio al controllo di sicurezza ed inoltro al nastro di prelievo.

I bagagli che pervengano al BHS privi di etichetta dovranno essere avviati all'Ufficio Lost & Found per l'attivazione delle procedure previste per bagagli TAGLESS.

GESAP non risponderà del maggior tempo necessario a trattare i bagagli accettati in difformità alle prescrizioni di cui al presente paragrafo.

In caso di avaria parziale o totale del sistema di controllo dell'impianto BHS, il controllo e lo smistamento dei bagagli sarà coordinato da GESAP Aviation con procedure alternative, debitamente concordate con i Prestatori e con GESAP SOT.

7.10 Sistema riconsegna bagagli in arrivo

7.10.1 Procedura riconsegna bagagli in arrivo

In relazione alle assegnazioni degli slot e/o specifiche esigenze del vettore/operatore, GESAP SOT provvede alla assegnazione dei nastri di riconsegna bagagli per i voli in arrivo.

Tale assegnazione sarà aggiornata (per conferma o variazione) in funzione dell'ATA sulla base della sequenza di arrivo dei voli e mostrata sui monitor BIDS all'interno delle sale di riconsegna bagagli ai passeggeri, sui monitor FIDS operativi e sui monitor all'interno dell'area disallestimento bagagli per consentirne il corretto smistamento.

A fronte di particolari problemi tecnici e/o operativi, per ottimizzare il servizio reso al passeggero, GESAP si riserva di modificare in qualsiasi momento l'assegnazione dei nastri rispetto a quella precedentemente comunicata, aggiornando contestualmente l'indicazione sui monitor del sistema informativo.

Eventuali esigenze o segnalazioni relative all'assegnazione giornaliera dei nastri riconsegna bagagli dovranno essere inoltrate dall'Operatore con congruo anticipo a GESAP SOT. Le eventuali variazioni operative sulla programmazione giornaliera dovranno essere segnalate a GESAP SOT.

In prossimità dei nastri riconsegna bagagli (lato airside), sono segnate la viabilità e le aree di accosto per i carrelli. Ciascun Operatore dovrà rispettare la viabilità e seguire le istruzioni di utilizzo dei nastri.

Al fine di tutelare la sicurezza degli Operatori presenti nell'area ed il buon funzionamento delle operazioni complessive di riconsegna bagagli, tutte le operazioni dovranno essere effettuate in coordinamento e senza reciproche interferenze.
Nel caso in cui un Operatore trovi l'area di accosto al nastro di riconsegna assegnatogli ancora occupata dal precedente utilizzatore, dovrà attendere il proprio turno in posizione tale da non creare intralcio al normale flusso di trattori e carrelli.

Per motivi operativi, un nastro potrà essere assegnato a più di un volo contemporaneamente. In tal caso, lo scarico dei bagagli su ciascun nastro avverrà secondo la sequenza di arrivo dei carrelli.

All'arrivo del carrello con i bagagli, l'Operatore controllerà nell'apposito display luminoso il nastro di riconsegna assegnato e vi si accosterà per il tempo

strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni di scarico dei bagagli, rimuovendo subito i carrelli ed i contenitori dei bagagli vuoti.

Qualora, per problemi operativi, non sia possibile completare la riconsegna entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi, l'Operatore dovrà tempestivamente darne comunicazione a GESAP SOT per la riassegnazione dei nastri.

L'Operatore, preso atto degli obblighi di cui alla Carta dei Servizi per ciò che attiene la performance di riconsegna bagagli, dovrà operare lo scarico dei bagagli sui nastri in tempi compatibili al rispetto degli stessi.

L'Operatore dovrà altresì consentire i sistemi di verifica e/o procedure di audit prescritte e attuate dal Gestore per il corretto monitoraggio della performance.

L'Operatore dovrà evitare lo scarico dei bagagli in transito ai nastri di riconsegna arrivi. Nel caso in cui bagagli in transito pervengano erroneamente ai nastri riconsegna bagagli, sarà cura dell'Operatore provvedere al riavvio degli stessi secondo le procedure previste per lo smistamento bagagli in partenza.

7.10.2 Riconsegna bagagli fuori misura e animali vivi

L'Operatore avrà cura di riconsegnare i bagagli fuori misura e gli animali vivi prelevati a bordo dell'a/m attraverso il nastro speciale n. 07, dedicato agli **Over Size e bagagli speciali.**

7.10.3 Bagagli non ritirati, bagagli tagless, bagagli rush

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Procedura Operativa N° 27 del MdQ del Gestore	Gestione Magazzino LL. & FF.	GESAP
Sistema di Gestione Ambientale, Procedura 9 I.O. n. 13	Smaltimento dei bagagli abbandonati con problemi igienico-sanitari	GESAP

I bagagli non ritirati o pervenuti al nastro di riconsegna sprovvisti di etichetta identificativa dovranno essere prelevati dall'Operatore e conferiti all'Ufficio Lost & Found. In caso di mancata individuazione dell'handler di riferimento, il bagaglio sarà attribuito dal Gestore all'Operatore che ha assistito l'ultimo volo il quale dovrà adoperarsi per l'attivazione delle previste procedure.

Nel caso in cui i bagagli debbano essere riavviati con aeromobile verso altra destinazione (bagagli "rush"), sarà cura dell'Operatore di competenza

provvedere all'etichettatura e al riavvio, previo screening degli stessi secondo Procedura Operativa n. 19 del Programma Aeroportuale di Sicurezza.

GESAP provvederà allo stoccaggio dei bagagli non ritirati dai passeggeri in apposito magazzino per il successivo trattamento in conformità alla normativa vigente ed alle prescrizioni IATA, secondo la Procedura operativa "Gestione Magazzino LL&FF".

In caso di bagagli abbandonati che presentino problemi di carattere igienico-sanitario, come ad esempio putrefazione di materiale organico con percolazione, maleodorazione, presenza di insetti ed altro, gli stessi debbono essere smaltiti mediante distruzione.

L'Operatore è tenuto a rilevare lo stato di degrado durante il deposito all'interno del magazzino (stante che rimane sempre comunque referente e responsabile per i bagagli dei Vettori assistiti) ed a darne comunicazione alla Sanità Marittima ed Aerea.

Qualora ciò non avvenga, sarà il Gestore a segnalare all'operatore l'esistenza del problema, affinché proceda alla notifica alla Sanità Marittima ed Aerea e ad attivare l'operazione di smaltimento.

La Sanità Marittima e Aerea effettuerà il sopralluogo e l'ispezione al bagaglio congiuntamente con l'Operatore e, se necessario, congiuntamente con lo stesso disporrà le procedure di distruzione e relative modalità.

In caso di inadempienza dal parte dell'Operatore e/o del Vettore, il Gestore provvederà agli adempimenti conseguenti (segnalazione alla Sanità Marittima ed Aerea e distruzione), addebitando direttamente al Vettore i relativi costi.

Il Gestore sarà invece chiamato a farsi carico delle operazioni di smaltimento/distruzione inerenti i soli bagagli che, oltre ad essere identificati come tagless, non sia stato possibile ricondurre ad un Vettore e conseguentemente associare ad un Handler e che, con tale connotazione, siano stati introdotti nel magazzino centralizzato.

Sarà cura dell'Operatore, del Vettore o del Gestore, in relazione a chi abbia effettuato le operazioni di distruzione, assicurare la tenuta della documentazione che attesti il buon fine dello smaltimento del bagaglio, dandone evidenza documentale alle Autorità Competenti /Sanità Aerea e Dogane).

In presenza del proprietario, l'onere della distruzione del bagaglio secondo le modalità disposte dalla Sanità Marittima ed Aerea potrà essere demandato direttamente allo stesso.

7.10.4 Articoli e prodotti contenuti all'interno di bagagli in arrivo sottoposti a sequestro

Nel caso di articoli / prodotti, rinvenuti all'interno di bagagli in arrivo, sottoposti a sequestro da parte delle competenti Autorità (Dogana, USMAF, Guardia di Finanza), l'handler e/o il Vettore dovranno provvedere a propria cura e spese alla distruzione/smaltimento dei medesimi, con modalità conformi, in base alla tipologia dei prodotti/articoli sequestrati, alle vigenti normative in materia.

In caso di inadempienza, fatta salva l'applicazione di eventuali penali nel caso di maggiori danni, il Gestore provvederà alla distruzione/smaltimento dei prodotti/articoli sequestrati, addebitando al Vettore i relativi costi, se non diversamente segnalato sulla base dei relativi accordi di assistenza con l'handler di riferimento.

7.10.5 Segnalazione anomalie ed emergenze sul sistema riconsegna bagagli

L'Operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sugli impianti di smistamento e riconsegna bagagli, dovrà avvisare tempestivamente GESAP SOT, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

Ciascun Operatore che rilevi situazioni di pericolo imminente dovrà arrestare il nastro bagagli in fase di utilizzo mediante uno dei pulsanti di emergenza rossi appositamente installati e, subito dopo, contattare GESAP SOT attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

Si richiama l'attenzione dell'Operatore sull'obbligo generale di ricorrere ai pulsanti di emergenza **solo ed esclusivamente nel caso di pericolo per persone e/o cose**.

In caso di danneggiamento/malfunzionamento non immediatamente risolvibile di un nastro bagagli, l'Operatore provvederà tempestivamente ad avvisare GESAP SOT affinché venga richiesto l'intervento dei tecnici RHS e assegnato un altro nastro, curando l'eventuale spostamento dei bagagli.

GESAP SOT provvederà a pubblicare la nuova informazione sul sistema FIDS.

7.11 Servizi di assistenza a persone con disabilità o mobilità ridotta (PRM)

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Reg. CE n° 1107/2006 del 5/7/2006	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 ai PRM".	
Reg. CE n. 261/2004 dell'11.2.2004	Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di mancato imbarco, ritardo o cancellazione volo etc.	
ICAO Annex 9 Chapter 8 Section H	Facilitation of the transport of passengers requiring special assistance	
ECAC Doc. 30, Part I^, Sec. 5	Codice di buona condotta per l'assistenza a terra di persone a mobilità ridotta, riportato nel relativo allegato J;	
Circolare ENAC GEN 2A del 19.12 2014	Circolare applicativa del 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 ai PRM".	
Procedura Operativa n. 38 del MdQ del Gestore	Modalità di assistenza ai passeggeri PRM	GESAP
D. Lgs. 24/02/2009 n.24	Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del Reg.(CE) 11/07/2006 relative ai diritti delle persone con disabilità e PRM nel trasporto aereo.	
Decreto Ministero dei Trasporti del 24/7/2007 n.107/T	Designazione dell'Organismo Responsabile dell'applicazione del Regolamento del Parlamento Europeo n.1107/06	
Circolare ENAC GEN 06 del 31.10.2014	Qualità dei servizi nel trasporto aereo: Le Carte dei Servizi Standard per gestori aeroportuali e Vettori aerei.	

7.11.1 Definizione di PRM

Ai fini della prestazione dei servizi di assistenza, 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.

Nell'espletamento delle procedure di imbarco e sbarco, al fine di poter operare con maggior agio e sicurezza a bordo e non intralciare/ritardare gli altri passeggeri, è previsto che il PRM sia pre-imbarcato e sbarcato per ultimo.

7.11.2 Tipologia di assistenze incluse nel servizio

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 non vedenti (blind) che viaggiano da soli
f. pax non udenti (deaf)
g. altre categorie di passeggeri che necessitano di assistenza (maas)

7.11.3 Generalità

La presente procedura disciplina l'esecuzione dei servizi di assistenza ai passeggeri con disabilità e ai passeggeri a mobilità ridotta (da ora in poi indicati per brevità "PRM") al fine di consentire loro di accedere al trasporto aereo e spostarsi in Aeroporto in maniera agevole e senza ulteriori costi addizionali, assicurando:

- in partenza, l'assistenza dal punto designato in Aeroporto al posto assegnato in aeromobile;
- in arrivo, l'assistenza dal posto occupato in aeromobile al punto designato da cui poi lasciare l'Aeroporto.

I servizi in questione sono svolti nell'ambito dell'Aeroporto Internazionale "Falcone e Borsellino" di Punta Raisi – Palermo.
Detti servizi, erogati sotto la responsabilità del Gestore aeroportuale, si sostanziano in un insieme di assistenze, procedure e misure atte a consentire ai passeggeri con disabilità e 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 dei 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, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- procedere dal portellone dell'aeromobile al posto a sedere,

- 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,
- sbarcare dall'aeromobile, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- procedere dall'aeromobile alla sala ritiro bagagli e ritirare i bagagli, 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 e tra di essi, a seconda delle esigenze specifiche,
- recarsi ai servizi igienici in caso di necessità
- ricevere a terra assistenza per tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche, previo preavviso di quarantotto ore e limitatamente allo spazio disponibile a bordo dell'aeromobile nonché nel rispetto della pertinente normativa relativa alle merci pericolose,
- ottenere la sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con presidi comparabili potrebbe non essere fattibile,
- ricevere assistenza a terra per cani da assistenza riconosciuti (cani guida)
- poter accedere alle informazioni sui voli.

7.11.4 Modalità di attuazione del servizio

Il servizio è erogato dall'Operatore appositamente designato dal Gestore previa apposita procedura di selezione, per 365 giorni/anno, senza soluzione di continuità, in orario utile a garantire l'attività operativa schedulata dell'Aeroporto - orientativamente tra le ore 04.30 e le ore 24.00 - con l'impegno di copertura del servizio stesso anche in caso di anticipo/ritardo dei voli), secondo le seguenti modalità:

7.11.4.1 Partenza

- spostamento dal punto di pick-up designato alla "Sala Amica",
- accoglienza in "Sala Amica",
- adempimento delle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli,
- trasferimento al gate di imbarco, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di sicurezza, trasporto sull'aeromobile,
- imbarco sull'aeromobile, mediante loading bridge, elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- posizionamento al posto a sedere assegnato in cabina.

7.11.4.2 Arrivo

- recupero del bagaglio e dell'eventuale sedia a rotelle o altro ausilio imbarcato,
- trasporto dal posto a sedere al portellone dell'aeromobile,
- sbarco dall'aeromobile, mediante loading bridge, elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria, trasferimento dall'aeromobile 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.

7.11.4.3 Transito

- gestione dei voli in coincidenza, con assistenza all'interno dei terminal, a seconda delle esigenze specifiche

7.11.5 Procedura operativa

7.11.5.1 Assistenza in partenza

Gli addetti alla Sala Assistenze Speciali attraverso il Sistema DCS in uso e l'interfaccia con gli handler, quotidianamente redigono il SAG (Schedulato Assistenze Giornaliere) per gestire, in ordine di prenotazione e segnalazione, le assistenze.

Il PRM, giunto in Aeroporto, si reca direttamente al punto di accoglienza lungo la viabilità settore partenze Area Check-in "B" e aziona il sistema di chiamata in diretta comunicazione con la Sala Assistenze Speciali.

A seguito della richiesta di assistenza, entro i tempi stabiliti e se il nominativo del PRM è già contenuto nella lista SAG, un Operatore si porta prontamente presso il passeggero e, appresa la destinazione, lo accompagna ai banchi accettazione della compagnia aerea con la quale deve viaggiare. Se l'accettazione non è ancora iniziata, il passeggero sosta in Sala Assistenze Speciali fino all'apertura del check-in. Espletate le operazioni di accettazione e ricevuta la carta d'imbarco, l'Operatore accompagna il passeggero in la Sala Assistenze Speciali, dove attenderà l'orario di imbarco.

L'addetto alla Sala provvede ad annotare in un apposito registro: nominativo, destinazione, gate e orario di imbarco del passeggero, a conferma e registrazione dell'assistenza fornita.

Circa 10 minuti prima dell'orario riportato sulla carta d'imbarco, il passeggero viene accompagnato al gate, pre-imbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift) e sistemato al posto assegnatogli a bordo. L'Operatore provvede anche a consegnare all'addetto al gate la carta di imbarco del passeggero e degli eventuali accompagnatori.
I tempi di inizio e fine del servizio vengono comunicati via telefono alla fine del servizio dagli operatori alla Sala Assistenze Speciali, che li registra per la verifica del rispetto degli standard.

Terminata l'assistenza, l'Operatore rimane a disposizione per eventuali ulteriori assistenze.

Per i PRM in partenza con destinazione "internazionale" viene utilizzata la procedura sopra descritta con la sola differenza del passaggio del PRM attraverso "controllo passaporto e varchi doganali".

7.11.5.2 Assistenza in arrivo

Gli addetti, tramite il SAG, continuamente aggiornato secondo le modalità descritte al punto 7.11.5.1, si accertano della presenza di PRM a bordo degli aeromobili previsti in arrivo. Ove presente a bordo, il PRM viene sbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift), ed accompagnato prima alla sala arrivi, per il recupero del bagaglio, e quindi al punto di assistenza esterno per essere affidato agli accompagnatori. In caso di momentanea assenza di questi ultimi, il PRM viene fatto accomodare presso la Sala Assistenze Speciali.

I tempi di inizio e fine servizio vengono comunicati via telefono alla fine del servizio dagli operatori per essere registrati.

Per i PRM in arrivo da destinazioni "internazionali" viene utilizzata la procedura descritta al punto precedente con la sola differenza del passaggio del PRM attraverso "controllo passaporto e varchi doganali".

7.11.5.3 Assistenza Passeggeri BLIND - DEAF

<u>In Partenza</u>

Ogni volta che viene accettato un passeggero prenotato come BLIND - DEAF – l'addetto al check-in contatta telefonicamente l'interno della Sala Assistenze Speciali per richiedere l'intervento di un Operatore.

L'addetto alla Sala provvede ad annotare in un apposito registro nominativo, destinazione, gate e orario di imbarco del passeggero, a conferma e registrazione della assistenza fornita.

Circa 10 minuti prima dell'orario riportato sulla carta d'imbarco, il passeggero viene accompagnato al gate, pre-imbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift) e sistemato al posto assegnatogli a bordo. L'Operatore provvede anche a consegnare all'addetto al gate la carta di imbarco del passeggero e degli eventuali accompagnatori.
I tempi di inizio e fine del servizio vengono comunicati via telefono alla fine del servizio dagli operatori alla Sala Assistenze Speciali, che li registra per la verifica del rispetto degli standard.
Terminata l'assistenza, l'Operatore ritorna in Sala Assistenze Speciali rimanendo a disposizione per eventuali ulteriori assistenze.

Per passeggeri in partenza per destinazione "internazionale" viene utilizzata la procedura sopra descritta con la sola differenza del passaggio attraverso "controllo passaporto e varchi doganali".

<u>In arrivo</u>

Gli addetti alla Sala Assistenze Speciali, tramite il SAG, continuamente aggiornato secondo le modalità descritte nel punto 7.11.5.1, si accertano della presenza di assistenze a bordo degli aeromobili previsti in arrivo. Ove presente a bordo, il PRM viene sbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift), ed accompagnato prima alla sala arrivi, per il recupero del bagaglio, e quindi al punto di assistenza esterno per essere affidato agli accompagnatori. In caso di momentanea assenza di questi ultimi, il PRM viene fatto accomodare presso la Sala Assistenze Speciali.

I tempi di inizio e fine servizio vengono comunicati via telefono alla fine del servizio dagli operatori per essere registrati.

Per i passeggeri in arrivo da destinazione "internazionale" viene utilizzata la procedura sopra descritta con la sola differenza del passaggio attraverso "controllo passaporto e varchi doganali".

7.11.5.4 Prescrizioni specifiche passeggeri BLIND

Al fine di garantire una agevole mobilità al di fuori della sala Assistenze Speciali ai passeggeri BLIND, in attesa che vengano realizzati gli appositi percorsi tattili all'interno della aerostazione, è assicurata loro, a richiesta, per tutto il periodo di permanenza in aeroporto fino all'imbarco o dopo lo sbarco dell'aeromobile,

specifica assistenza con uno operatore dedicato, debitamente formato e qualificato. Qualora la persona con disabilità sia assistita da un proprio accompagnatore, quest'ultimo a specifica richiesta potrà prestare direttamente assistenza all'interno della aerostazione, nonché nelle operazioni di imbarco e sbarco, senza ulteriore accompagnamento del personale aeroportuale preposto. Nel caso in cui il passeggero BLIND faccia richiesto di impiego di un cane da assistenza riconosciuto (cane guida), tale impiego sarà reso possibile purché ne sia data preventiva notifica al Vettore, in conformità con le normative applicabili al trasporto di cani da assistenza a bordo degli aerei.

7.11.5.5 Assistenze in Transito

Gli addetti alla Sala Amica redigono il SAG (Schedulato Assistenze Giornaliere) anche per i PRM in transito.

Il PRM, in transito sullo stesso a/m, viene sbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift) ed accompagnato al gate di partenza per poi essere reimbarcato.

Il PRM, in transito su a/m diverso, viene sbarcato tramite il mezzo più appropriato (Interpista, Pulmino, Ambulift) ed accompagnato ai banchi check-in o ai banchi stand-by, in sala imbarchi, per la nuova registrazione sul volo in coincidenza, secondo le modalità precedentemente descritte.

I tempi di inizio e fine del servizio vengono comunicati via telefono alla fine del servizio, dagli operatori alla Sala Assistenze Speciali, che li registra per la verifica del rispetto degli standard.

Terminata l'assistenza, l'Operatore ritorna in Sala Assistenze Speciali rimanendo a disposizione per eventuali ulteriori assistenze.

7.11.6 Avvertenze

I tempi massimi per l'accettazione dei PRM dall'orario di partenza del volo sono di 60 minuti per i voli nazionali e 90 minuti per i voli internazionali.

Se il numero di PRM in partenza è maggiore di quello previsto dalla compagnia aerea, ed in caso di rifiuto di imbarco da parte della Compagnia l'Operatore incaricato si impegna ad informare preventivamente sia GESAP SOT che l'ufficio ENAC competente.

Per il PRM in transito che desidera ritirare il proprio bagaglio viene attuata la stessa procedura del PRM in arrivo nazionale e/o internazionale.

In caso di smarrimento di bagaglio nazionale/internazionale in arrivo, l'Operatore condurrà il PRM presso l'ufficio Lost & Found per l'apertura della pratica necessaria ad attivare la ricerca e successivamente lo accompagnerà al punto di assistenza arrivi esterno.
Al PRM che viaggia da solo e con bagagli voluminosi, ove non esistano le condizioni per autogestirsi, verrà fornita assistenza con due Operatori.

E' richiesto agli handler di comunicare a tutte le compagnie l'indirizzo SITA della Sala Amica – PMORMXH - per un corretto istradamento dei messaggi di prenotazione PAL (Passenger Assistance List) e CAL (Change Assistance List), PSM (Passenger Service Message) e degli altri messaggi di specifico interesse.

L'indirizzo e-mail pmo.prm@GESAP.it o il numero di telefono +39 340/9844534 possono essere utilizzati in caso di problemi o di caduta del sistema SITA; in detta evenienza, i messaggi (PAL, CAM e PSM) dovranno comunque essere redatti nel format IATA, al fine di poterli poi trattare e gestire tramite SITA.

L'indirizzo e-mail pmo.prm@GESAP.it o il numero di telefono +39 340/9844534 possono essere utilizzati anche per altri tipi di comunicazione – ad esempio previsioni di assistenze future - che possano aiutare la gestione e la programmazione dell'attività. Tali informazioni sono di tenore integrativo e non devono pertanto essere considerate come sostitutive della messaggistica codificata. Peraltro la gestione di informazioni tramite messaggistica non codificata deve essere supportata da specifici accordi.

Alla Sala Assistenze Speciali è assegnato il numero telefonico (interno e passante) +39 091 7020239.

7.11.7 Parametri di Qualità

In ottemperanza alle prescrizioni di cui all'allegato 1 Circolare ENAC GEN 02A, nell'erogazione del servizio deve essere presa in considerazione anche la tempestività con cui vengono erogati i servizi di assistenza per cui debbono essere presi in considerazione alcuni fattori di qualità rilevanti del servizio sia di carattere oggettivo che di carattere oggettivo (efficienza dei servizi, sicurezza per la persona, informazioni in aeroporto, comunicazione con i passeggeri, comfort in aeroporto, aspetti relazionali e comportamentali).

Il gestore fissa annualmente gli obiettivi di qualità al più elevato livello conseguibile, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM e si conforma ai target di qualità previsti nel DOC.30 dell'ECAC.

Il 100 % dei 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, dall'Operatore interessato.

7.11.8 Attrezzatura

Per l'espletamento dei servizi sono resi disponibili le seguenti attrezzature/mezzi:

- sollevatori Ambulift;
- bus interpista;
- mezzi special care (pulmino o similare);
- sedie a rotelle, incluse quelle da prevedersi per eventuali sostituzioni.

7.11.9 Obblighi del Gestore

Il Gestore aeroportuale rende altresì disponibili le seguenti infrastrutture.

Punti di pick-up e rilascio pax:

- n. 1 stallo auto, riservato e dotato di sistema di chiamata, presso la viabilità partenze;
- n. 2 stalli auto al punto di rilascio, sito al curb arrivi, al piano terra del terminal.

Per i pax stcr si rinvia alla apposita Procedura Operativa del Programma Aeroportuale di Sicurezza che disciplina l'ingresso dell'ambulanza in area sterile attraverso il varco carraio aeroportuale, e l'accesso della stessa sottobordo.

I punti di pick up e rilascio sono equipaggiati con sistemi di comunicazione con la Sala Assistenze Speciali – destinata all'assistenza dei PRM - e adeguatamente segnalati.

Infrastrutture e impianti:

- Sala Assistenze Speciali, al 1° piano dell'Aerostazione con relative attrezzature, arredi e servizi;
- dotazione di sistemi informatici e di comunicazione.
- varco di controllo security facilitato;
- punti di richiesta di assistenza, attrezzati;
- aree riservate e delimitate all'interno delle sale imbarco.

7.11.10 Obblighi di formazione

In ottemperanza alle prescrizioni di cui all'Allegato 3 della Circolare ENAC GEN 02A, il Gestore e i Vettori hanno una responsabilità diretta per la formazione incentrata sulla disabilità e sul principio di non discriminazione e parità di trattamento del proprio personale.

In tal senso, tutti gli Operatori sono tenuti ad erogare al proprio personale dipendente adeguata formazione, con relativa certificazione, secondo i programmi indicati nei moduli specificati della normativa vigente:

- **MOD. 1** Formazione per il personale che, nello svolgimento del suo lavoro pur non prestando direttamente assistenza ai PRM, può entrare in contatto con essi;
- **MOD. 2** Formazione per il personale addetto direttamente all'assistenza PRM;
- **MOD. 3** Formazione specifica per il personale di bordo.

7.11.11 Monitoraggio delle prestazioni e qualità dei servizi

Il Gestore 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 intende il rispetto sia delle procedure operative che 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.
Eventuali segnalazioni di disservizi e/o reclami possono essere inoltrati all'indirizzo e-mail customerservice@GESAP.it o al numero di fax +39 091 7020394, ovvero presentati tramite le cartoline pre-indirizzate disponibili in Aeroporto presso gli appositi box-reclami.

Per ogni ulteriore esigenza informativa è inoltre possibile rivolgersi al Servizio di Info-desk Aeroportuale (all'interno della hall partenze) o contattare il Centralino GESAP al n. 091-7020111.

7.12 Sanità Aerea e Presidio Sanitario Aeroportuale

L'Ufficio di Sanità Aerea, ubicato al 3° livello del Terminal, è specializzato in sanità transfrontaliera e assicura presso lo Scalo le attività di controllo sanitario previste dalle vigenti normative in materia, partecipando, per le attribuzioni di competenza, ai Comitati Aeroportuali ed all'Unità di Crisi costituita per le emergenze aeroportuali (es. ipotesi di pandemie influenzali).

GESAP è tenuta a garantire i servizi di pronto soccorso sanitario di cui al Decreto Ministeriale 12 febbraio 1988 (art. 4 co.1 lett. c 2 della Convenzione n. 47 del 17 novembre 2006 tra GESAP ed ENAC).

Il Presidio Sanitario Aeroportuale è operativo in h. 24 con personale medico dedicato, supportato da autista soccorritore che svolgono tutte le azioni necessarie per prestare aiuto di primo intervento e di assistenza medica all'interno dell'Aeroporto di Palermo, fruendo di locali dedicati al 2° livello dell'Aerostazione e di ambulanza appositamente allestita.

Nel caso di voli in arrivo e/o partenza, per i quali il comandante abbia chiesto, tramite Torre di Controllo (TWR) un'assistenza sanitaria di primo soccorso, l'assistenza sanitaria è assicurata con il superiore personale medico e relative dotazioni, accompagnato da personale GESAP.

7.13 Informativa di Scalo

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Circolare APT 08C ENAC del 09/01/2007	Procedure per l'applicazione degli art. 801 e 802 CDN in relazione alle nuove attribuzioni delle Direzioni Aeroportuali	ENAC
Manuale di Aeroporto Parte E Sezione 14	Gestione del piazzale (Apron Management Service – AMS)	

7.13.1 Generalità

E' trattato in questo paragrafo il complesso delle informazioni relative alla gestione operativa dei voli sull'aeroporto di Palermo (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, Handler e Società di Gestione) e possono essere obbligatorie o facoltative.

Le informazioni di scalo devono essere comunicate da Prestatori/ Autoproduttori/ Vettori/ Handler secondo quanto stabilito nel presente paragrafo e se non diversamente specificato, nel rispetto degli standard IATA e di tutte le normative e disposizioni vigenti.

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.

Qualsiasi anomalia e/o variazione rilevata da Prestatori / Autoproduttori / Vettori/ Handler 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 Gestore (Unità Operativa Apron).

Prestatori / Autoproduttori / Vettori/ Handler che siano dotati di sistemi interfacciati con i sistemi informatici GESAP sono tenuti ad utilizzare gli stessi per l'acquisizione e l'inoltro a GESAP delle informazioni di scalo, fatta salva la possibilità di GESAP di richiedere l' inoltro di tali informazioni utilizzando modalità differenti.
I Prestatori / Autoproduttori / Vettori/ Handler devono sempre comunicare a GESAP 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.

7.13.2 Messaggi MVT ed altri messaggi operativi

Per ogni volo in arrivo a PMO il Vettore/Prestatore deve garantire l'invio dei telex IATA MVT (Movement Message) e LDM (Loading Message), agli indirizzi PMO AT XH - PMO AM XH, in particolare:

- subito dopo il decollo dallo scalo di origine;
- subito dopo il blocco, e comunque non oltre 5 minuti dal blocco stesso.

Per ogni volo in partenza da PMO il Vettore/Prestatore deve garantire l'invio agli indirizzi PMO AT XH - PMO AM XH dei telex standard IATA MVT (Movement Message) e LDM (Loading Message), subito dopo il decollo e comunque non oltre 10 minuti dal decollo stesso.

In particolare il vettore o l'handler di riferimento dovrà assicurare la comunicazione, non appena nota, di qualsiasi variazione relativa agli orari stimati di arrivo/partenza di ciascun volo.

7.13.3 Documentazione voli (DUV, Piani di carico e QTB)

Nell'ambito delle funzioni di coordinamento e di controllo di cui all'art. 705 del Codice della navigazione, il Gestore deve acquisire la certezza della conservazione obbligatoria, per almeno 3 mesi da parte del vettore o handler di riferimento, della documentazione (Piano di carico, Dichiarazione Unica del Vettore, Manifesto merci, copia del Q.T.B.) e delle informazioni relative a ogni volo operato sull'aeroporto di Palermo in servizio di trasporto pubblico/commerciale (linea,charter,taxi,ecc...) e comunque quelli per i quali la normativa vigente lo richieda.
Il Vettore e/o l'Handler di riferimento devono comunicare al Gestore Direzione Aeroportuale il luogo ove la documentazione di carico è archiviata.

GESAP provvede, a sua volta, alla formale comunicazione del luogo di archiviazione ad ENAC Direzione Aeroportuale, al fine di permettere, con il sistema della campionatura, verifiche a posteriori per accertare l'avvenuta e l'esatta compilazione dei Piani di carico e della ulteriore documentazione.

7.13.3.1 Dichiarazione unica del vettore (DUV)

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 o Handler di riferimento.

Il Vettore o Handler di riferimento 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.

DUV in arrivo: il Vettore o Handler di riferimento, dovrà garantire, tempestivamente l'emissione della DUV in arrivo tramite il sistema informativo messo a disposizione dal Gestore (SITATEX/ARCO/all'indirizzo di posta elettronica del Gestore: apronflydoc@GESAP.it);

DUV in partenza: il Vettore o Handler di riferimento, dovrà garantiretempestivamente l'emissione della DUV in partenza tramite il sistema informativo messo a disposizione dal Gestore (SITATEX/ARCO/all'indirizzo di posta elettronica del Gestore: apronflydoc@GESAP.it).

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 o Handler di riferimento secondo le direttive in atto.

La DUV deve contenere i seguenti dati:

- Aeroporto origine/destinazione;
- Tipo di traffico;
- Vettore esercente;
- N° di volo;
- Data;
- Tipo di aeromobile;
- Nome del Comandante;
- Registrazione aeromobile;
- Qualifica volo;
- Peso (peso max al decollo);
- Configurazione aeromobile;
- Numero passeggeri: prima tratta, seconda tratta; transiti e totale;
- Carico merci;
- Carico posta;
- Orario di arrivo/partenza schedulato;
- Orario di arrivo/partenza effettivo: block-on / block-off;
- Ritardo: minuti e codice;
- Firma del vettore/handler.

Per **orario di arrivo effettivo** (block-on), si intende il momento in cui l'aeromobile in arrivo ha fatto il proprio ingresso nello stand, si è posizionato, ha spento i motori, ha spento le luci anticollisione ed è stato bloccato con i tacchi posizionati sotto le ruote dell'aereo.
Per **orario di partenza effettivo** (block-off), si intende il momento in cui vengono tolti i tacchi posti sotto le ruote dell'aereo prima dell'accensione del motore .

7.13.3.2 Piani di carico e centraggio (LOAD SHEET)

L'agente di rampa o altro personale del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione o dell'handler formalmente incaricato della supervisione del caricamento, deve confermare apponendo la sua firma, che il carico e la sua distribuzione siano conformi al foglio di carico e centraggio dato al comandante. Il Comandante deve indicare la sua accettazione apponendo la sua firma.

In ogni caso all'agente di rampa o altro personale formalmente incaricato come sopra indicato è demandato l'obbligo dell'accertamento della effettiva compilazione del piano di carico e centraggio (load-sheet) del quale, prima della chiusura delle porte dell'aeromobile, dovrà acquisire una copia firmata dal Comandante del volo per accettazione.

I Vettori o Handler di riferimento sono tenuti a conservare per almeno tre mesi, se non diversamente previsto dalla normativa specifica per tipo di documento, i documenti dei voli assistiti/autoprodotti, quali ad esempio i documenti di carico, dichiarazione unica del vettore, manifesto delle merci, messaggistica sul carico bagagli non accompagnati, piano di volo operativo e cartello di rotta nei casi in cui sia obbligatorio, QTB/ATL ed eventuali richieste di assistenze speciali.

Qualora l'agente di rampa o altro personale formalmente incaricato del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione o dell'handler, per qualsiasi motivo, non abbia potuto acquisire una copia del Foglio di Carico e Centraggio (load·sheet) firmata dal Comandante del volo, secondo quanto previsto, ovvero accerti eventuali difformità o anomalie, dovrà immediatamente avvertire via radio (frequenza 440.600 MHz) o telefono (centrale 10 linee) il Gestore (Unità Operativa Apron), che a sua volta contatterà immediatamente il personale ispettivo reperibile dell'ENAC Direzione Aeroportuale.

Sarà in ogni caso responsabilità del Vettore o Handler di riferimento garantire che l'ultima edizione del piano di carico e centraggio inviata per via telematica, sia in tutto uguale (ivi inclusi i last minute changes) al documento approvato e firmato dal Comandante.

Il piano di Carico e Centraggio firmato dal Comandante, completo in ogni sua parte, unitamente alla rimanente documentazione di carico, dovranno essere consegnati al Gestore (Unità Operativa Apron) entro le tre ore dallo sblocco del volo.

Tale documentazione dovrà essere conservata dal Gestore per almeno cinque anni.
Per i voli di aviazione generale (voli privati, voli scuola, lavoro aereo, Hems e voli di Stato e equiparati) il Gestore dovrà acquisire dall'handler la prescritta documentazione unitamente alla "Dichiarazione di Movimento" rilasciata dal Comandante del volo.
Al fine di accertare e verificare a posteriori l'avvenuta corretta compilazione dei piani di carico e della rimanente documentazione relativa ai voli, ai sensi della Circolare ENAC APT08C, i Vettori o Handler di riferimento devono comunicare al Gestore l'esatta ubicazione della documentazione relativa ai voli, rendendo la stessa disponibile per le verifiche d'istituto dell'ENAC Direzione Aeroportuale..

7.13.3.3 Quaderno tecnico di bordo (Technical Log)

Il Comandante (o tecnico certificato abilitato), nel caso in cui riscontri un problema tecnico che comporti la registrazione nel Technical Log, è tenuto a compilare e a consegnare tale documento al Vettore o Handler di riferimento.

Il Vettore o Handler di riferimento è tenuto a ritirare la copia del Technical Log prima della partenza dell'aeromobile che dovrà archiviarla nella documentazione del volo ed inoltrarla al Gestore (Unità Operativa Apron) prima del rilascio del volo.

7.13.4 Invio dati identificativi aeromobili

I Vettori, anche per il tramite degli Handlers di riferimento, dovranno fornire a GESAP una tabella identificativa di ogni aeromobile della flotta, inclusi gli aeromobili noleggiati presso altri Vettori per cause di forza maggiore (es. scioperi, manutenzioni AA/MM, mancanza equipaggi, ecc) che programmano la loro operatività su PMO, contenente i seguenti dati:

- Registrazione aeromobile;
- Tipo aeromobile;
- Numero max di posti disponibili per passeggeri a bordo;
- MTOW (Maximum Take-Off Weight);
- Categoria ICAO antirumore dell'aeromobile.

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 GESAP.

7.13.5 Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche

Qualsiasi anomalia rilevata da Vettori o Handler di riferimento riferita all'operativo quotidiano e relativa a quanto regolamentato nel presente paragrafo, deve essere immediatamente segnalata alla GESAP (Unità Operativa Apron/Supporto Operativo Terminal).

In caso di caduta, anche parziale, dei sistemi informativi GESAP o dei sistemi DCS utilizzati, ciascun Vettore/Prestatore/Autoproduttore/Handler è tenuto a fornire, con metodologie alternative, di volta in volta individuate e concordate con il Gestore, tutti i dati che GESAP 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.

7.13.6 Informazioni "Orario di IMBARCO", "Inizio IMBARCO", "Fine IMBARCO", "Annullamento IMBARCO", "Apertura / Chiusura Banco", "Note Pubbliche"

Le informazioni di "Orario di Imbarco", "Inizio Imbarco", "Fine Imbarco", "Volo chiuso", "Volo Cancellato", "Ritardo", "Apertura e chiusura banco" e/o altre informazioni analoghe dovranno essere comunicate dall'Operatore, non appena disponibili, a GESAP (Supporto Operativo Terminal) per la gestione su FIDS.

Le Note Pubbliche dovranno essere concordate preventivamente con GESAP, relativamente al contenuto, alla forma, ai tempi di divulgazione e alle condizioni che devono verificarsi affinché ciascuna nota possa essere pubblicata.

7.13.7 Trattamento dati di supporto alle attività di handling

Il Sistema informativo FIDS, gestito da GESAP, consente di rendere disponibili sui monitors operativi informazioni utilizzabili dagli Operatori aeroportuali.

7.13.8 Giornale di Scalo

GESAP (Unità Operativa Apron) registra giornalmente all'interno del Giornale di Scalo i dati inerenti i voli operati sull'Aeroporto di Palermo, di cui alla documentazione pervenuta dall'handler (MVT, LDM, LDS, Manifesto delle Merci, DUV e piani di carico cartacei firmati dal Comandante), avendo cura di verificarne la coerenza rispetto ai diversi documenti prodotti.

Pertanto il Vettore o Handler di riferimento dovrà 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.

In seguito all'esito del processo di certificazione il Gestore si riserva altresì di fare le opportune modifiche dei dati di traffico conferiti previo eventuale contraddittorio con il soggetto interessato.

I Vettori o Handler di riferimento 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 o Handler di riferimento secondo le direttive in atto.

In caso di inadempienza il Gestore deve intervenire presso il Vettore o Handler di riferimento per sollecitare la compilazione di un documento affidabile e corretto (e segnalare ad ENAC Direzione Aeroportuale l'accaduto). I costi affrontati per suddetta necessità sono addebitati ai soggetti inadempienti.

In caso di non conformità, incongruenze o irregolarità dei dati contenuti nella documentazione dei voli prodotta dagli handler, GESAP UOA, ove rilevate, non effettua la registrazione dei dati del volo sul Giornale di Scalo, inviando immediata contestazione all'handler e dandone comunicazione alla Direzione Aeroportuale.
La consuntivazione dei dati operativi di traffico aereo avviene attraverso l'emissione del Giornale di scalo, che deve contenere i dati necessari alla gestione statistica, secondo la normativa vigente, ed amministrativa.

7.14 Clearance, coordinamento operatività di Scalo e code sharing

L'Aeroporto di Palermo è pienamente coordinato. GESAP UOA (Clearance) gestisce la programmazione stagionale ed il periodico aggiornamento degli slots richiesti dalle compagnie aeree sullo Scalo di PMO e autorizzati da Assoclearance, secondo le vigenti normative.

In tal senso, i dati di programmazione di tutti i voli, a seguito della approvazione di Assoclearance, sono comunicati con messaggi SCR a GESAP UOA che provvede alla elaborazione del programma voli ed alla verifica degli indicatori di movimento, dei dati di orario e di operatività programmati.
Sulla scorta delle precedenti indicazioni, ogni Vettore comunicherà a GESAP le informazioni relative alle operazioni di tutti i voli di linea, delle catene di charter stagionali, dei charter "ad hoc" in formato standard IATA per il relativo inserimento nel sistema informativo di Scalo e per la pubblicazione degli orari ufficiali dei voli di linea nel TIME TABLE GESAP.

GESAP UOA (Clearance) gestisce, altresì, la programmazione giornaliera dei voli ed ogni eventuale aggiornamento e/o variazione rispetto alla programmazione stagionale, sulla base dei dati più recenti resi disponibili e comunicati con massaggio SCR dalle compagnie aeree.

Solo in caso di sopravvenute esigenze di slot non autorizzabili da Assoclearance (fuori degli orari di servizio) la richiesta di assegnazione di slot andrà rivolta a GESAP UOA (Clearance) e, in copia, a GESAP SOT (indirizzi SITA: PMOATXH e PMOSPXH).

I messaggi di cui sopra dovranno essere comunicati anche all'indirizzo telex PMOAMXH (UOA) ovvero all'indirizzo email apronservice@GESAP.it o al nr.fax n° 091-7020726.

La richiesta di assegnazione di slot si intenderà accettata ed accordata solo dietro formale ed espressa comunicazione di conferma da parte di UOA. La conferma di slot va riferita esclusivamente all'accettazione del volo in quanto compatibile con i parametri di capacità dell'Aeroporto, non estendendosi ai diritti di traffico che restano di esclusiva competenza delle autorità preposte (ENAC ed ENAV).

Ciascun Vettore dovrà informare preventivamente, con almeno 5 giorni di anticipo, tramite fax o telex, GESAP (UOA, SOT e Clearance) su tutti i voli gestiti in cooperazione (c.d. code sharing) con altri Vettori, fornendo una lista comune con ciascuno degli altri Vettori, contenente i voli provvisti di clearance e i corrispondenti voli commerciali e specificando, ove necessario, le tratte interessate. Analoga informativa, con medesimo preavviso, dovrà essere comunicata in caso di variazioni e/o cessazioni dei suddetti accordi di cooperazione.

7.15 Autorizzazione dei voli di Aviazione Generale e/o diversi e dei voli non supportati da slot

I voli di Aviazione Generale/Aerotaxi, nonché in genere i voli non supportati da slot che richiedono di operare sull'Aeroporto di Palermo con necessità di parcheggio, devono preventivamente richiedere la disponibilità e la relativa assegnazione dello stand, secondo la seguente procedura.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata all'UOA dal Comandante del volo o dal vettore tramite l'handler di riferimento che l'esercente potrà scegliere tra le società che svolgono servizio di assistenza a terra sullo scalo di Palermo, secondo gli orari e le ulteriori informazioni pubblicate in AIP.

Ricevuta la richiesta, UOA verifica la disponibilità in base alla capacità e alla disponibilità degli stand sul piazzale e rilascia l'autorizzazione dando comunicazione all'handler richiedente dello stand assegnato.

Nel caso non vi sia disponibilità di piazzole di sosta per il periodo di interesse, UOA provvede a darne comunicazione all'handler richiedente.

La richiesta di autorizzazione di parcheggio "lunga sosta" deve essere richiesto con almeno 24 ore di anticipo rispetto al previsto orario di arrivo.

Per tale ipotesi, l'handler deve acquisire le informazioni utili per poter rintracciare il Comandante dell'a/m e/o i membri dell'equipaggio, al fine di far fronte a situazioni d'emergenza che determinino la necessità di un rapido allontanamento dell'a/m dalla piazzola di sosta (recapito telefonico, cellulare, hotel di pernottamento, etc.). La mancata acquisizione delle suddette informazioni comporta il rifiuto della richiesta.

La messa in sicurezza dell'aeromobile è a carico del vettore o handler di riferimento.
Per tutti quei voli che non seguono il superiore processo, UOA, ricevuta comunicazione dell'avvicinamento di un a/m non autorizzato, avrà cura di contattare uno degli Handler operanti sullo scalo , elencato in AIP Italia AD 2 LICJ 1-2 item 9, per l'espletamento dei servizi di assistenza.

Ove l'Handler contattato rifiuti, per motivi operativi, di procedere all'assistenza richiesta, detta assistenza sarà comunque considerata come assistenza assegnata ai fini della turnazione obbligatoria.

Se la richiesta di assistenza dovesse essere rifiutata anche da parte degli altri handler presenti/idonei operanti sullo scalo, l'UOA assegna l'assistenza del volo al primo degli handler contattato, che avrà l'obbligo – pena l'attivazione delle sanzioni previste da parte dell'ENAC per le infrazioni al presente Regolamento – di procedere all'assistenza del volo e farsi parte attiva nel reperire mezzi e risorse affinché i servizi, sebbene estemporanei, siano assicurati nel miglior modo possibile.

7.16 Informativa al pubblico

7.16.1 Generalità

L'informativa al pubblico è assicurata da GESAP con le seguenti modalità di gestione:

- Sistema FIND AOS NICE
- Annunci audio Generali e Locali;
- Centralino GESAP ai numeri +39.091.7020111 e Numero Verde 800 541 880;
- INTERNET – sito ufficiale www.GESAP.it;
- Servizio Informazioni "Info-Desk"

I monitor del Sistema informativo forniscono, con modalità e livelli di dettaglio differenti a seconda dell'area in cui sono installati, informazioni riguardanti voli in partenza ed in arrivo (orari, banchi check-in, gate di imbarco, ecc.) nonché

ulteriori informazioni riguardanti la normativa sul trasporto aereo, disposizioni di sicurezza, scioperi, ecc.

Per l'inserimento di informazioni, segnalazioni o richieste inerenti ai dati, l'Operatore dovrà rivolgersi a GESAP SOT.
La gestione dei monitor posizionati sopra i banchi accettazione avviene direttamente da parte dell'Operatore attraverso il modulo GAGC del sistema informativo di scalo ovvero tramite postazione amministrata da GESAP SOT, a cui il personale dell'Operatore potrà richiedere l'inserimento delle informazioni e dei loghi di compagnia.

La richiesta di apertura estemporanea o supplementare di banchi dedicati a voli specifici dovrà essere inoltrare contattare GESAP SOT per la necessaria assegnazione, indicando i banchi da utilizzare ed il volo specifico e procedendo ad assegnare ai banchi accordati il layout FIDS adeguato.

Qualsiasi informazione operativa che GESAP riterrà necessario fornire all'Operatore in relazione ai sistemi informativi al pubblico trattati nel presente paragrafo sarà indirizzata al contatto di riferimento indicato dallo stesso.

7.16.2 Gestione annunci

7.16.2.1 Annunci generali

Gli annunci generali, non riferiti cioè ad un singolo gate d'imbarco, sono diffusi nel Terminal, Area Partenze e Area Arrivi, in lingua italiana ed inglese.
Altre lingue possono essere utilizzate per specifiche e particolari situazioni.

GESAP assicura tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali disposizioni di sicurezza, scioperi, problemi meteo o di congestione traffico in atto o eventuali ulteriori annunci concordati con GESAP SOT e debitamente autorizzati.

Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto delle normative vigenti sulla privacy e delle disposizioni indicate nel presente Regolamento.

Solamente la Direzione Aeroportuale e le Autorità di Pubblica Sicurezza potranno richiedere l'effettuazione di annunci, anche nominativi, per motivi diversi da quelli legati alla gestione dei voli.

Gli eventuali annunci richiesti dagli Operatori, riferiti alla gestione dei voli ma diversi da quelli normalmente diffusi, potranno essere effettuati da GESAP solo se compatibili con una corretta gestione dell'informativa al pubblico.

7.16.2.2 Annunci Locali

Tutti i gate di imbarco sono dotati di un sistema di microfoni a libero accesso che consente di effettuare annunci locali ai passeggeri in partenza.

Gli impianti per gli annunci locali potranno essere utilizzati solo dal personale dell'Operatore addetto all'imbarco del volo e/o, in caso di particolari necessità, da personale del Vettore.
I contenuti degli annunci dovranno essere riferiti esclusivamente alle operazioni di imbarco del volo e dovranno essere chiari e sintetici.
Ciascun Operatore dovrà inoltre, per quanto possibile, evitare ripetizioni dello stesso annuncio e sovrapposizioni con annunci provenienti da altri gate e con gli annunci generali.

Gli annunci locali potranno essere fatti in qualsiasi lingua, oltre che in italiano.
Tutti gli annunci dovranno essere effettuati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

7.16.2.3 Informazioni al pubblico fornite direttamente dai Vettori

Sarà consentita a un Vettore la diffusione al pubblico di annunci di carattere generale aventi come soggetto informatore il Vettore stesso solo nella seguente modalità: la richiesta dovrà essere effettuata a GESAP SOT, con cui dovranno essere concordati anche il testo e le relative modalità di diffusione, per garantire la tutela degli interessi reciproci e di terzi, la correttezza e precisione delle informazioni, la coerenza con altre fonti ufficiali disponibili ed il corretto utilizzo dell'infrastruttura centralizzata di diffusione delle informazioni, ferma restando la responsabilità del Vettore su quanto dichiarato in qualità di erogatore diretto dell'informativa.

Esempi di testi standard:

"Il Vettore è spiacente di annunciare che, a causa di un'agitazione (o assemblea) sindacale del proprio personale (natura del personale ed eventuale Scalo) dalle (ora) alle (ora) i voli potranno subire ritardi o cancellazioni fino alle (ora)";

"Il Vettore è spiacente di annunciare che, a causa del malfunzionamento dei propri sistemi (natura del sistema) i voli potranno subire ritardi o cancellazioni"

ovvero "le operazioni di (natura delle operazioni) potranno subire rallentamenti con possibilità di ritardo dei voli".

7.16.3 Segnalazione anomalie ed emergenze

In caso di temporaneo malfunzionamento del sistema FIDS, il SOT garantirà l'informazione necessaria e indispensabile mediante intensificazione degli annunci vocali generali.

In caso di temporaneo malfunzionamento del sistema annunci vocali le informazioni al pubblico saranno fruibili tramite FIDS.

In entrambi i casi sopra citati, GESAP SOT, anche previa consultazione con i maggiori Operatori interessati, potrà adottare i provvedimenti alternativi ritenuti più opportuni.

Sarà cura di GESAP SOT, nel caso, dare comunicazione delle misure intraprese ai contatti di riferimento indicati da ciascun Operatore.

Ciascun Operatore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamenti sui sistemi di informazione al pubblico trattati nel presente paragrafo dovrà darne immediata comunicazione a GESAP S.I. e a GESAP SOT attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

7.17 Gestione degli Oggetti rinvenuti

Per la gestione degli oggetti smarriti e rinvenuti in ambito aeroportuale, si rinvia alle procedure sotto elencate:

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Procedura operativa n. 35 del MdQ del Gestore	Gestione Oggetti smarriti	GESAP
Programma Aeroportuale di Sicurezza - Parte Speciale PO n. 9	Rinvenimento e gestione oggetti incustoditi nelle aree aeroportuali (zone aperte al pubblico e aree sterili)	GESAP

8 TRATTAMENTO DELLE MERCI

8.1 Dotazioni infrastrutturali ed impianti

Il transito e lo stoccaggio delle merci in arrivo e in partenza (Area Cargo) dall'Aeroporto di Palermo fa capo all'attività della struttura "Magazzino Merci Centralizzato" (MMC) presso il Terminal Cargo.

La struttura è operativa nei giorni e negli orari debitamente pubblicizzati.

Il Magazzino Merci Centralizzato è dotato di viabilità e di accesso autonomo, rispetto al Terminal Passeggeri ed è dotato, inoltre, di propria area di movimentazione e sosta dei mezzi di superficie (per le operazioni di carico e scarico).

La struttura è cosi composta:

- Locali Agenzia Spedizione Merci;
- magazzino centrale, con accessi lato air side e land side;
- magazzino e cella refrigerata per il ricovero di materiale radioattivo;
- magazzino ricovero salme (e/o camera mortuaria);
- n° 2 magazzini corredati di celle frigo (una a temperatura controllata ed una per temperature sotto zero fino - 15°);
- uffici per Operatori Handling Merci;
- ufficio Gestore (addetti in turno);
- spogliatoio operai;
- box-ufficio Guardia di Finanza;
- box-ufficio Sicurezza Aeroportuale (GPG);
- apparecchiatura RX e 2 stalli attrezzature Handling;
- area manovra e sosta land side, parzialmente coperta;
- Ufficio Agenzia delle Dogane (allo stato non presidiato in via permanente);
- bilico per la pesatura esterna e bilancia interna.

Nell'espletamento della propria attività, ed al fine di assicurare le operazioni, il "Magazzino Merci Centralizzato" si interfaccia, secondo esigenze e nel rispetto delle vigenti procedure e direttive, con i seguenti Enti ed operatori:

- ENAC;
- Agenzia delle Dogane;
- Comando Stazione dei Carabinieri;
- Guardia di Finanza;
- Carabinieri (ex CITES);
- Polizia di Frontiera;

- Sanità Marittima ed Aerea;
- GESAP Security;
- Impresa di Sicurezza Aeroportuale (GPG);
- Vettori;
- Società di Handling (Merci e di Rampa);
- Corrieri, spedizionieri ed agenti regolamentati.

Le comunicazioni e/o richieste degli Operatori Merci devono essere indirizzate con congruo anticipo via e-mail alla struttura operativa, al seguente indirizzo e-mail merci.gestore@GESAP.it.

8.2 Aree comuni di sosta e movimentazione merci

Ogni Operatore è tenuto alle procedure di accesso stabilite dal Programma Aeroportuale di Sicurezza e dal Programma di Sicurezza Merci, avendo presente che la linea di confine tra area sterile e area non sterile è posizionata in corrispondenza del portone di accesso land side.

I portoni air-side e land-side del MMC non devono essere aperti contemporaneamente, ma dovranno essere aperti con sequenza alternata in presenza della Guardia di Finanza.

Ogni Operatore che accede al MMC è tenuto ad assicurare che la movimentazione dei veicoli nelle aree comuni dedicate alla sosta avvenga in modo regolamentato ed ordinato, rispettando la viabilità ed in modo tale da non costituire intralcio per gli altri Operatori. Al fine di ottimizzare l'occupazione complessiva delle aree, ogni carrello (portabagagli, porta-pallet e porta-container) e/o automezzo deve essere posizionato esclusivamente negli stalli predisposti.

8.3 Norme generali

Le attività di assistenza merci e posta, intese quale servizi di handling di cui al D. Lgs. 18/99 All. A, possono essere svolte esclusivamente da Prestatori certificati da ENAC per le specifiche categorie di servizi.

Per il regolare svolgimento delle operazioni di assistenza alle merci, tutti gli Operatori sono tenuti ad espletare le proprie attività operative e di assistenza secondo le disposizioni normative e regolamentari vigenti sullo scalo di Palermo ed alle procedure operative (safety, security, sicurezza sul lavoro, qualità, ambiente) richiamate nel presente Regolamento di Scalo.

All'esterno del MMC, l'Operatore deve movimentare i propri mezzi rispettando le istruzioni e le regole di utilizzo indicate dal Gestore, sostando solo il tempo necessario a consentire le operazioni di carico e scarico.
All'interno del MMC, l'Operatore è tenuto ad effettuare le attività di movimentazione, spostamento ed allocazione delle merci negli stalli preposti, secondo le indicazioni impartite dal personale preposto del Gestore.

Il personale del MMC provvede a:

- fornire istruzioni e supervisionare le attività degli Operatori;
- effettuare verifiche periodiche sulla merce in giacenza presso i magazzini (doganali e non), opportunamente documentate;
- contabilizzare i servizi resi a Vettori, Handler e Fornitori.

All'interno del MMC, le merci non possono sostare sulle carrette, se non per il tempo strettamente necessario all'allestimento/disallestimento dei carichi.

L'Operatore che effettua attività presso il MMC è totalmente responsabile delle merci in arrivo e partenza nei confronti del Vettore e di qualsiasi altro soggetto interessato.

L'Operatore assume altresì la piena ed esclusiva responsabilità del mancato o ritardato trasferimento delle merci dalle piazzole aeromobili al MMC e viceversa.

Ogni Operatore è tenuto a fornire a GESAP, mediante documentazione cartacea e/o sistemi informatici, i dati necessari alla determinazione dei diritti e/o corrispettivi dovuti.

L'Operatore è tenuto a garantire la consegna/invio ai Vettori propri clienti o handler di rampa (designato) la documentazione necessaria e i dati per la compilazione del load-sheet.

8.3.1 Trasporto della merce in partenza

L'Operatore, effettuata l'accettazione delle merci presso l'ufficio preposto, ne notifica la spedizione all'addetto in turno del MMC e, quindi, provvede al controllo radiogeno ed al successivo allestimento del carico, in osservanza delle vigenti disposizioni di security e safety.

E' cura dell'Operatore, dopo avere caricato sui carrelli la merce, posizionare questi ultimi nei relativi stalli (carrelli contrassegnati con i cartellini identificativi della merce e del volo), in attesa del trasporto da effettuare con propri mezzi, o tramite handler di rampa, sino all'aeromobile nei tempi concordati per le operazioni di carico dello stesso.

Nel trasbordo delle merci fino all'aeromobile, l'Operatore è tenuto a rispettare le vigenti procedure in materia di movimentazione mezzi sulla viabilità di piazzale, avendo cura di mantenere il carico nelle condizioni in cui è stato prelevato e protetto nei confronti degli agenti atmosferici.

8.3.2 Trasporto della merce in arrivo

E' cura dell'Operatore assicurare, anche tramite l'handler di rampa, lo scarico della merce dall'aeromobile, il posizionamento della stessa sui carrelli, ed il successivo trasporto su carrelli contrassegnati con i cartellini identificativi della merce e del volo al MMC e, quindi, procedere alla consegna o immagazzinamento della stessa.

Durante il percorso devono essere rispettate tutte le normative e disposizioni in materia di viabilità di piazzale, avendo cura di mantenere il carico nelle condizioni in cui è stato prelevato e protetto nei confronti degli agenti atmosferici.

L'Operatore è tenuto a garantire, contestualmente all'arrivo del primo carrello con merce al MMC, la consegna della documentazione inerente la merce/posta in arrivo per ciascun volo e posizionare i carrelli negli appositi stalli, secondo le istruzioni del personale del MMC.

Il Gestore non è responsabile di eventuali difformità e/o anomalie riscontrate nelle successive fasi di controllo tra le merci stesse e quanto dichiarato nei documenti di accompagnamento.

La merce in arrivo, non accompagnata dalla prevista e completa documentazione, è posta in giacenza in via provvisoria, in attesa che l'Operatore attivi le relative procedure di comunicazione all'aeroporto di provenienza, dandone evidenza al personale del MMC.

8.3.3. Merce in transito

Il processo di gestione e movimentazione delle merci in transito e dei relativi flussi documentali e informativi consiste nella sequenza combinata dei processi di trattamento delle merci e posta in arrivo e in partenza.

Nel caso di transito di merce "board to board", l'Operatore Cargo o il Vettore, sono tenuti a comunicare al Gestore le relative modalità di trasbordo delle merci prima del blocco dell'aeromobile.

In ogni caso, l'Operatore Cargo deve provvedere a tutti gli adempimenti amministrativi, doganali e di security dandone immediata notizia ed evidenza, anche documentale, al Gestore ai fini della autorizzazione ad utilizzare la

struttura del Magazzino Merci Centralizzato, in funzione delle disposizioni ricevute dalle competenti autorità.

8.4 Merci speciali

Relativamente al trasporto di merci speciali (a titolo esemplificativo sostanze pericolose, animali vivi, generi deperibili, armi, munizioni, valori, ecc.) l'Operatore è tenuto ad attenersi a tutte le normative, disposizioni, regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti.

In particolare, il trasporto da e verso l'aeromobile di merci speciali, deve essere effettuato da personale specificamente preparato e addestrato, in modo da non arrecare danno a persone, a merci trasportate, ambiente e infrastrutture circostanti.

Il Gestore ha facoltà di richiedere a Vettori ed Handler la documentazione comprovante la preparazione specifica del personale impiegato ed il dettaglio della formazione ad esso somministrata.

Per il trasporto da e sotto bordo di armi e valori, l'Handler deve opportunamente coordinarsi con il personale della Società di Sicurezza al fine di assicurare il trasporto secondo le procedure vigenti.

8.5 Merci deperibili

I prodotti deteriorabili quali generi alimentari, pesce, animali vivi, ecc., devono essere considerati prioritari per la gestione ed il relativo trasporto da e sotto bordo. E' compito dell'Handler, in caso di ritardo del volo e/o delle operazioni di carico/scarico dell'aeromobile, attivarsi e predisporre adeguate azioni di riprotezione al fine di evitare il deterioramento delle merci stesse.

In particolare, gli Operatori Cargo, nei casi di mancata consegna o ritardato ritiro di merce deteriorabile, come pure nei casi di diniego o non autorizzazione da parte della Sanità Aerea all'ingresso di merce deteriorabile o priva di documentazione, devono assicurare adeguate misure atte a garantire la salvaguardia delle merci, attenendosi alla seguente procedura:

a. produrre nell'arco delle 24 o 48 ore la documentazione mancante al fine della consegna della merce e quindi procedere alla consegna della stessa; se necessario l'Operatore Cargo dovrà richiederne il ricovero presso gli appositi magazzini dotati di celle frigo (anche se trattasi di merce soggetta a vincolo doganale);

b. passate le 72 ore successive al ricovero della merce in magazzino, l'Operatore Cargo dovrà intervenire con urgenza e provvedere al reinoltro della merce o richiedere a proprie spese al Gestore il ricovero della stessa (anche se da sottoporre a controllo doganale); se necessario, ne richiederà lo stoccaggio presso i magazzini provvisti di cella frigo (– 5° o –15/25°) in attesa di produrre nell'arco delle successive 48 ore quanto necessario al ritiro e quindi alla consegna della merce;
c. trascorsi infruttuosamente 5 giorni dall'arrivo e presa in carico della merce l'Operatore, per conto dello spedizioniere, acquisito il Nulla Osta della Sanità Marittima e Aerea e in seguito ad autorizzazione allo svincolo da parte della Dogana, dovrà provvedere con urgenza alla rimozione della stessa con oneri a proprio carico;
d. qualora successivamente ai punti a) b) c) l'Operatore Cargo non si sia attivato al fine di permettere il ritiro e la riconsegna della merce, il Gestore si farà carico di rimuovere la merce deteriorabile a proprie spese rivalendosi sull'Operatore Cargo.

La non osservanza della suddetta procedura comporterà da parte del Gestore, a seguito di apposito verbale a firma congiunta, lo smaltimento della merce secondo le norme in vigore, con successivo addebito all'Operatore Cargo dei costi inerenti i giorni di custodia della merce, delle spese sostenute per lo smaltimento e del ripristino dell'idoneità e agibilità dei magazzini.

Le merci, anche eventualmente disguidate, che presentano problemi di carattere igienico-sanitario, come putrefazione di materiale organico con percolazione maleodorazione, presenza di insetti ed altro, debbono essere smaltite avviandole a distruzione.

L'Handler Merci durante il deposito all'interno del magazzino centralizzato è tenuto a rilevarne lo stato di degrado e ad informare del fatto la Sanità Marittima ed Aerea.

Qualora ciò non avvenga, sarà il Gestore a segnalare all'Handler Merci l'esistenza del problema perché proceda alla notifica alla Sanità Marittima ed Aerea e ad attivare l'operazione di smaltimento. Solo in caso di negligente comportamento dell'Handler Merci, surrogandone quindi i compiti, sarà il Gestore a segnalare l'evenienza alla Sanità Marittima ed Aerea.

La Sanità Marittima ed Aerea effettuerà il sopralluogo e l'ispezione del collo congiuntamente con l'Handler Merci e se del caso disporrà le procedure di distruzione, il cui onere sul piano operativo ed economico sarà a carico dell'Handler, salvo poi il diritto dello stesso a rivalersi sul vettore aereo che ha trasportato la merce.

L'ispettore della Sanità Marittima ed Aerea, attraverso la redazione di apposito verbale di distruzione, disporrà le procedure di smaltimento/distruzione e ne indicherà le relative modalità che, come specificato, saranno attuate dall'Handler.

Sarà cura dell'Handler Merci l'acquisizione e la tenuta della documentazione che attesti il buon fine dello smaltimento della merce e il darne dovuta evidenza e comunicazione alle Autorità Competenti, nonché conservarne copia per almeno 3 anni.

In caso di presenza del proprietario/consegnatario, il costo della distruzione della merce, secondo le modalità disposte dalla Sanità Marittima ed Aerea, sarà addebitato direttamente allo stesso.

Il Gestore sarà invece chiamato a farsi carico delle operazioni di smaltimento/distruzione inerenti le sole merci che, oltre a essere identificate tagless, non sia stato possibile ricondurre ad un vettore e conseguentemente associare ad un Handler e che, con tale connotazione, siano stati introdotti nel magazzino centralizzato.

8.6 Merci sottoposte a sequestro

Nel caso di merci in arrivo, sottoposte a sequestro da parte delle competenti Autorità (Dogana, USMAF, Guardia di Finanza), l'handler e/o il Vettore dovranno provvedere a propria cura e spese alla distruzione/smaltimento delle stesse, con modalità conformi, in base alla tipologia di merce sequestrata, alle vigenti normative in materia.
In caso di inadempienza, fatta salva l'applicazione di eventuali penali nel caso di maggiori danni, il Gestore provvederà alla distruzione/smaltimento della merce sequestrata, addebitando al Vettore i relativi costi, se non diversamente segnalato sulla base dei relativi accordi di assistenza con l'handler di riferimento.

8.7 Rientro della merce e posta da piazzola

Se per contingenti ragioni (es. volo cancellato) è stata imbarcata sull'aeromobile solo parte della merce e/o posta, l'Handler Merci competente deve, nel rispetto delle disposizioni in atto vigenti (comunicando entro 30' la causa del mancato imbarco e la misura in quantità della merce non caricata), disporre che la merce/posta residua sia portata presso la prevista area di sosta, dove rimarrà custodita con onere a carico dell'Handler Merci fino al successivo imbarco.

8.8 Danneggiamenti e manomissione di merce e posta

Nel caso l'Operatore Cargo riscontri danneggiamenti e/o manomissioni della posta/merce in partenza o in arrivo, atteso che l'eventuale danno durante qualsiasi operazione di movimentazione resta ad esclusivo suo carico, dovrà fare riferimento a quanto previsto da relativa procedura.

Nel caso di danneggiamento di merci "DGR" il prestatore deve urgentemente intraprendere tutte le azioni necessarie previste dalla normativa e dalle relative procedure.

8.9 Camera mortuaria

Presso l'Aerostazione Merci è disponibile una camera mortuaria che potrà essere utilizzata, secondo necessità, da parte di ciascun Operatore al quale è assegnato uno spazio identificato da un numero per l'accoglienza delle salme in arrivo e partenza.

In caso di contestuale necessità, la fruizione della camera mortuaria potrà essere contemporanea e promiscua da parte di più Operatori.

L'utilizzo delle infrastrutture della camera ricovero salme e di tutte le attività di assistenza devono avvenire in conformità con le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti (con particolare riferimento al DPR 285/90 e successive modifiche ed integrazioni).

L'accesso alla infrastruttura deve essere gestito dagli Operatori Cargo secondo procedure che non creino intralcio o penalizzazioni per gli altri soggetti presenti, anche ai fini della sicurezza sul lavoro e del regolare svolgimento delle operazioni complessive, rispettando le istruzioni e le regole di utilizzo indicate in loco o comunque stabilite da GESAP "Magazzino Merci Centralizzato", sostando solo per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle operazioni. Gli Operatori Cargo accederanno all'interno della camera mortuaria a loro totale carico ed onere.

8.10 Magazzino radioattivi

La struttura dispone di un locale adeguato allo stoccaggio in sicurezza di colli radioattivi per il cui utilizzo debbono essere osservate, oltre che le vigenti norme in materia, le istruzioni specificamente emanate dal Gestore.

8.11 Gestione anomalie

GESAP non sarà in alcun modo responsabile di merci scaricate in piazzola e non trasportate alla struttura Cargo.

Ogni Operatore Cargo che rilevi qualsiasi anomalia, malfunzionamento o situazione di criticità deve darne immediata comunicazione al personale in turno del Magazzino Merci Centralizzato che ha il compito di attivarsi secondo procedure e prassi vigenti.

8.12 Attrezzature

I carrelli di proprietà degli Operatori Rampa/Cargo di tipo portabagagli, porta-pallet e portacontainer devono essere in numero sufficiente per garantire, anche nei momenti di picco dell'operatività, la regolare effettuazione del servizio di movimentazione merci e posta da e per l'aeromobile.

I mezzi devono essere tenuti in efficienza e avere caratteristiche tali da consentire il trasporto delle varie tipologie di merce in sicurezza prestando particolare attenzione a non smarrire o danneggiare i colli, salvaguardandoli da eventuali agenti atmosferici.

Onde evitare incidenti o danneggiamenti ai carrelli stessi, l'Operatore Cargo è tenuto, nel rispetto delle normative vigenti, a presenziare/operare nell'area al momento dell'utilizzo, non ostacolando le attività di altri Operatori.

8.13 Controlli di sicurezza

Per il controllo di sicurezza merce e posta, gli Operatori devono assicurare il rispetto di tutte le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti in materia, per come recepite a livello locale nelle specifiche procedure operative contenute nel Programma Aeroportuale di Sicurezza – Parte Speciale.

In caso di guasto temporaneo e/o malfunzionamento della apparecchiatura FEP ME Cargo installata nel Magazzino Merci Centralizzato, l'addetto alla sicurezza preposto allo screening delle merci, ne dà comunicazione al Responsabile del MMC ed al responsabile della Security GESAP per le misure di recovery e per gli interventi di ripristino.

Il controllo delle merci sarà assicurato con le modalità di screening previste dal Programma Aeroportuale di Sicurezza e registrato sui moduli appositamente predisposti e firmati dalla GPG preposta al servizio.

I moduli saranno quindi consegnati al MMC per l'attivazione delle pratiche amministrative connesse e l'archiviazione.

8.14 Transito e controllo delle forniture aeroportuali in area sterile

Il controllo ed il transito di colli e imballaggi contenenti beni non destinati all'imbarco su aeromobili, pertanto materiali/articoli/prodotti destinati allo stoccaggio e/o alla vendita in area sterile, viene effettuato secondo le Procedure Operative in materia contenute nel Programma Aeroportuale di Sicurezza - Parte Speciale.

Le disposizioni riguardanti la tempistica e le modalità di trattamento di tali beni, in transito dalla struttura MMC e destinate all'ambito aeroportuale sono di esclusiva competenza del Gestore.
Nessuna operazione di transito merci può essere effettuata in assenza del Consegnatario/Destinatario. La presa in consegna della merce avviene in corrispondenza del portone landside del Magazzino Merci Centralizzato.

In alcun caso il Gestore può essere imputato a responsabile di eventuali anomalie, stante che non è prevista sosta della merce all'interno del Magazzino Merci Centralizzato.

Gli Operatori/Esercenti, che non dispongono di propri mezzi e persone abilitati alla guida, devono avere cura di richiedere a ditte specificatamente autorizzate e formalmente delegate, il servizio di trasferimento delle forniture aeroportuali dal Magazzino Merci Centralizzato all'Aerostazione passeggeri o altro punto del sedime.

Per assicurare la regolare accettazione e movimentazione dei colli nei prescritti orari di transito, il Gestore, ricevuta idonea richiesta, per mezzo della propria struttura Handling Merci, ne garantirà il transito.

L'accettazione ed immissione delle suddette forniture sono regolamentate da apposita procedura operativa.

In caso di anomalia/irregolarità al controllo radiogeno è compito della GPG della Società di Sicurezza informarne le competenti autorità di Polizia di Stato e GESAP Security.

Si definisce "collo" l'unità di un carico di merce o apposito contenitore o pedana di dimensioni contenute, regolarmente confezionato ed adeguatamente imballato, tale da poter passare attraverso l'apposito apparecchio X-Ray (120 x 110 cm), rispondendo ai seguenti parametri:

- dimensioni max 100 x 80 cm, con un'altezza max di 100 cm
- peso max 200 kg.

9 SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Nel dicembre 2008 GESAP ha conseguito la Certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della norma ISO 14001, su conforma attestazione rilasciata dal KIWA CERMET S.p.A., per il seguente campo di applicazione: "Gestione di infrastrutture e servizi aeroportuali; assegnazione, esercizio e supervisione delle risorse di Scalo; manutenzione mezzi, impianti e sistemi; progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali e terminal; gestione delle sub-concessioni e delle attività commerciali".

La certificazione ambientale costituisce un preciso impegno da parte di GESAP ad attuare e mantenere un Sistema di Gestione Ambientale che risponda ai requisiti della norma ISO 14001:2015.

Il mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) garantisce che l'organizzazione integri sistematicamente le tematiche ambientali all'interno della più generale gestione aziendale, in coerenza con i processi operativi che la caratterizzano, nell'ottica del miglioramento continuo.

Tra le condizioni da soddisfare al fine del corretto funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale vi è la responsabilizzazione delle singole Funzioni Aziendali deputate a gestire le attività aventi impatto ambientale, ovvero l'assegnazione di ruoli e responsabilità del SGA allo scopo di assicurare che ogni aspetto del Sistema stesso sia gestito e curato.

Diversi livelli di responsabilità sono attribuiti all'interno del sistema all'Alta Direzione, che nomina il Rappresentante della Direzione e Responsabile Ambiente, ai Responsabili delle Procedure e delle Istruzioni Operative del SGA.

Le Procedure e le istruzioni operative rappresentano il cuore del SGA, descrivendo le modalità di conduzione dei processi specifici inerenti il Sistema di Gestione Ambientale.

Un elemento fondamentale del Sistema di Gestione Ambientale, in particolare, è costituito dalle verifiche sulla corretta applicazione delle procedure ed istruzioni operative, condotte da idonei valutatori interni che hanno il compito di:

- accertare che tutti gli elementi del SGA siano correttamente applicati per la gestione ambientale, in conformità a quanto pianificato e regolamentato dalla norma ISO14001:2015;
- comunicare i rapporti di audit ai responsabili interessati in modo da poter valutare il livello di conformità ed mettere in atto le relative azioni preventive / azioni correttive;

- valutare l'efficacia del Sistema di Gestione Ambientale nell'attuare la politica, gli obiettivi e traguardi ambientali e fornire al Responsabile Ambiente adeguate informazioni sui risultati delle stesse;
- verificare gli aspetti documentali ed operativi del SGA, così da poter individuare eventuali non conformità di sistema.

Nell'ambito del programma di verifiche annuali, sono previsti degli incontri con tutti gli operatori, sia operatori aviation (handler/autoproduttori), sia operatori non aviation, finalizzati ad una migliore conoscenza delle interazioni tra ciascuna delle attività condotte dagli operatori (aviation e non aviation) in ambito aeroportuale e l'ambiente. Il Sistema di Gestione Ambientale è soggetto annualmente a verifica da Ente di certificazione.

9.1 Disposizioni in materia di tutela ambientale: attività implementate dal gestore

Il Gestore, all'atto di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale, ha adottato specifiche misure di tutela ambientale, con riferimento ai seguenti ambiti e sistemi:

- Sistema di controllo delle autorizzazioni in materia ambientale al fine di non incorrere in non conformità normative;
- Sistema di controllo degli aspetti ambientali attraverso lo sviluppo di indicatori di performance ambientale e di performance gestionale e attraverso la redazione di un piano di miglioramento ambientale;
- Monitoraggio periodico del sistema di raccolta e trattamento con depuratore delle acque reflue da scarichi civili ed industriali;
- Ottimizzazione del sistema di raccolta e trattamento con depuratore dei bottini di bordo da aeromobili e relativa gestione;
- Ottimizzazione del sistema di raccolta rifiuti solidi urbani attraverso la promozione della raccolta differenziata;
- Ottimizzazione del sistema di rifiuti speciali industriali, secondo quanto previsto dalla normativa, attraverso la creazione di un processo di controllo integrato per la raccolta, gestione e smaltimento di detti rifiuti;
- Sistema di monitoraggio e rilevazione inquinamento acustico;
- Sistema di comunicazione ambientale verso gli addetti aeroportuali e il pubblico;
- Sistema di misurazione dei consumi elettrici, termici e idrici volto alla riduzione dei quantitativi.

Il Gestore, nell'ottemperare al suo impegno verso la tutela dell'ambiente e in attuazione della politica ambientale adottata, si propone di valutare le prestazioni ambientali di sub-concessionari e fornitori di beni e servizi, ad esempio, attraverso:

- l'adozione di azioni di controllo dirette (es. ispezioni di scarichi nel depuratore aeroportuale) o indirette (es. audit o richiesta di parametri ambientali);
- la richiesta di adozione di migliori prestazioni ambientali o di azioni orientate verso gli obiettivi propri della politica ambientale.

9.2 Disposizioni in materia di tutela ambientale: attività che vanno garantite da tutti gli operatori aeroportuali– vettori/ handlers /subconcessionari.

In materia di tutela ambientale, ogni Operatore è tenuto a collaborare con GESAP proponendo soluzioni finalizzate al miglioramento dell'ambiente aeroportuale, negli elementi in cui lo stesso è costituito: aria, acqua, suolo.

La Politica Ambientale GESAP è pubblicata sul sito internet www. GESAP.it affinché sia diffusa e conosciuta da tutti coloro che operano in ambito aeroportuale. La Società è inoltre a disposizione per fornire eventuali informazioni operative e ambientali, nell'intento di perseguire in modo congiunto la salvaguardia dei beni ambientali.

Tutti gli operatori aeroportuali sono tenuti ad operare nel pieno rispetto della legislazione ambientale vigente, di carattere comunitario, nazionale, locale e derivante da specifiche ordinanze delle autorità aeroportuali.

In particolare ogni operatore dovrà assicurare l'osservanza delle disposizioni legislative vigenti, anche future, in campo ambientale, con riferimento agli adempimenti previsti per gli aspetti seguenti:

- Gestione dei rifiuti
- Inquinamento idrico
- Inquinamento del suolo
- Inquinamento atmosferico
- Inquinamento acustico
- Inquinamento elettromagnetico
- Attività a rischio incidente rilevante.

A tal fine è obbligatorio che il personale degli operatori aeroportuali che svolgono attività che hanno o possono avere impatti sull'ambiente, sia adeguatamente formato circa il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative. La formazione 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 gli impatti sull'ambiente derivanti dalle attività svolte.

9.2.1 Gestione rifiuti

Ogni Operatore è responsabile della corretta gestione dei rifiuti direttamente prodotti e di quelli prodotti dalle società da loro incaricate.

Ogni Operatore dovrà gestire i rifiuti generati dalle proprie attività in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. N° 152/06 e s.m.i. (formulario identificazione rifiuti, registro di carico e scarico, comunicazione annuale MUD, gestione dei depositi temporanei, etc.).

Ogni Operatore o ditta esterna, che effettua lavori di manutenzione ordinaria o straordinaria per conto del Gestore, dovrà provvedere allo smaltimento dei rifiuti prodotti (solidi e liquidi, urbani e assimilabili agli urbani, speciali) secondo la normativa vigente (D. Lgs. N° 152/06 e s.m.i., formulario identificazione rifiuti, registro di carico e scarico, comunicazione annuale MUD, gestione dei depositi temporanei, etc.).

Il Gestore si riserva la facoltà di verificare l'ottemperanza alla normativa citata adottando, ove necessario, gli opportuni provvedimenti consentiti dal proprio ruolo.

E' vietato abbandonare rifiuti di qualsiasi genere all'interno del sedime aeroportuale.

Nel caso fosse necessario realizzare dei depositi temporanei di rifiuti, sarà onere e responsabilità degli operatori aeroportuali interessati realizzare e gestire i propri depositi all'interno delle aree concesse, in relazione alla tipologia di rifiuto prodotto, nel rispetto della normativa vigente.

E' obbligatorio informare preventivamente il Gestore della realizzazione di qualsiasi deposito temporaneo di rifiuti all'interno del sedime aeroportuale.

A tale riguardo, fatto salvo tutto quanto previsto dalle norme vigenti, il deposito temporaneo dovrà rispettare :

- le norme che disciplinano l'imballaggio e l'etichettatura dei rifiuti pericolosi;
- le norme che vietano la miscelazione di categorie diverse di rifiuti pericolosi nonché rifiuti pericolosi con rifiuti non pericolosi;
- le norme che impongono l'utilizzo di idonei contenitori per il deposito dei rifiuti citati e, ove necessario, l'utilizzo delle vasche di contenimento dei rifiuti.

E' vietato posizionare, nei depositi temporanei predisposti dal Gestore, rifiuti di tipologia diversa da quelli indicati e per i quali sono predisposti.

GESAP si è dotata di una apposita "isola ecologica" - deposito temporaneo - presso la quale è possibile conferire esclusivamente:

- carta e cartone - codice cer 150101
- vetro e lattine - codice cer150107 -150104
- plastica - codice cer 150102
- materiali ferrosi - codice cer 160107
- legno - codice cer 150103
- tubi fluorescenti - codice cer 200121
- urbani non differenziati - codice cer 200301

Possono conferire presso l'isola ecologica, oltre al personale GESAP autorizzato, l'impresa di pulizie risultante aggiudicataria dell'affidamento del servizio di pulizia delle aree e dei locali aperti e non aperti al pubblico ed, inoltre, la ditta di pulizia operante all'interno dell'Aeroporto con contratto sottoscritto dagli altri operatori commerciali ed aviation, previa autorizzazione del Gestore.

L'accesso con automezzi all'interno dell'isola ecologica è in genere consentito ad un massimo di 2 automezzi contemporaneamente per non creare eccessivo affollamento e un più tranquillo e corretto controllo delle operazioni di scarico.

GESAP si riserva la facoltà di effettuare controlli e di verificare la identificazione degli utenti, prima di consentire il conferimento.

L'accesso all'isola ecologica è regolamentato attraverso chiamata al Contact center del Gestore che annoterà su apposito Registro i soggetti richiedenti e le operazioni di accesso all'area predetta.

I rifiuti devono essere trasportati direttamente solo dai soggetti ammessi al conferimento negli appositi scarrabili predisposti.

I rifiuti speciali possono essere conferiti nell'isola ecologica limitatamente ai materiali per cui è prevista la raccolta differenziata; non sarà ammesso lo scarico di rifiuti mescolati tra loro.

L'accesso è consentito dalle ore 08:00 alle 21:30.

Dovranno in aggiunta essere garantiti:

a) Regolare controllo della fornitura e delle attrezzature in dotazione da parte di GESAP;

b) Pulizia che riporti l'area nello stato precedente all'intervento e comunque privo di qualsiasi rimasuglio delle operazioni di sversamento;
c) Raccolta e collettamento di percolati e acque di dilavamento delle superfici impermeabilizzate dell'area;
d) Verifica di un corretto conferimento;
e) Adeguata sorveglianza durante le operazioni di conferimento dei rifiuti, da parte degli addetti dell'ufficio tutela ambiente del gestore;
f) Immediata segnalazione all'ufficio tutela ambiente del gestore o da parte del personale del gestore, di comportamenti scorretti o vietati dal presente regolamento;
g) Quant'altro si ritenga indispensabile per un corretto uso e idonea gestione del servizio.

Le attività di controllo dell'isola ecologica avvengono:

- su segnalazione od esposto scritto da parte di qualsiasi dipendente GESAP;
- su segnalazione da parte dei soggetti conferenti;
- su diretta iniziativa dell'Ufficio Tutela Ambiente del gestore.

In qualunque momento è possibile la verifica, da parte dell'Ufficio Tutela Ambiente, del contenuto di sacchi, cartoni od altro rinvenuti in violazione alle norme del presente regolamento.

GESAP potrà in qualunque momento decidere, con apposito atto, di avvalersi di mezzi audiovisivi o di altro mezzo per il controllo dell'isola, qualora se ne ravvisi la necessità o l'opportunità.

Nell'isola ecologica è vietato:

a) L'accesso al di fuori degli orari di apertura indicati, eccetto che ai mezzi ed al personale GESAP autorizzato;
b) Asportare qualsiasi tipo di rifiuto in precedenza conferito;
c) La consegna di rifiuti e materiali diversi da quelli indicati da GESAP;
d) L'accesso ai contenitori ed ai luoghi di stoccaggio senza la debita autorizzazione;
e) Il conferimento al di fuori degli orari di apertura, salvo diverse disposizioni;
f) Il deposito all'esterno dei previsti contenitori e box di raccolta;
g) Il deposito all'esterno dell'area di pertinenza dell'isola ecologica;
h) Ogni forma di commercio e/o permuta.

Presso le stazioni ecologiche non è altresì possibile svolgere attività di gestione rifiuti come ad esempio il trattamento dei rifiuti, in quanto si darebbe luogo ad un'attività qualificabile, a seconda dei casi, ad attività di recupero o di

smaltimento con le relative conseguenze sul piano del regime autorizzatorio e delle responsabilità penali ed amministrative. Presso le stazioni ecologiche devono comunque essere rispettati i principi generali per cui l'attività di gestione dei rifiuti è un'attività di pubblico interesse e deve svolgersi senza arrecare pregiudizio all'ambiente e alla salute.

I rifiuti provenienti dalle toilet di bordo (bottini di bordo) dovranno essere smaltiti presso l'impianto centralizzato dello Scalo, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia. Il bottino di bordo, una volta prelevato tramite l'apposito mezzo, dovrà essere trasportato presso l'area di conferimento e depositato. Il bottino dovrà essere scaricato nell'apposita griglia, all'interno dell'area prevista. Il bottino non dovrà rimanere in superficie, né in evidenza nell'area. Sarà compito dell'operatore assicurare il corretto deposito del bottino all'interno della griglia ed il corretto utilizzo dell'area stessa. Qualora, durante lo svolgimento dell'attività, il rifiuto dovesse trasbordare la griglia, sarà compito dell'operatore provvedere alla pulizia ed al ripristino dell'area.

I rifiuti derivanti dalla pulizia di bordo (siano essi differenziati che indifferenziati, assimilabili agli urbani) prelevati dall'handler e depositati presso i punti di accumulo transitori distribuiti lungo il piazzale, saranno conferiti dalla apposita ditta incaricata dal gestore ad operare in area air side e portati all'interno dell'isola ecologica.

Lo smaltimento dei rifiuti alimentari di bordo provenienti da tragitti extra UE è disciplinato da apposita procedura prevista all'interno del Sistema di gestione ambientale.

Per lo spargimento delle sostanze da merci abbandonate e percolanti, è stata adottata apposita procedura del sistema di gestione ambientale.

Per lo spargimento delle sostanze da bagagli abbandonati e percolanti, è stata adottata apposita procedura del sistema di gestione ambientale.

Nel caso di presenza di carcasse di animali, si rinvia alla procedura operativa del Manuale d'aeroporto.

9.2.2 Inquinamento idrico

Sono presenti due tipologie di acque: acque reflue derivanti da acque meteoriche di dilavamento delle superfici pavimentate e acque reflue assimilabili alle acque reflue domestiche.

Le acque reflue derivanti da acque meteoriche di dilavamento convergono verso i disoleatori; le acque reflue assimilabili alle acque reflue domestiche

sono destinate all'impianto di depurazione del gestore e – una volta trattate – convergono a monte dell'impianto di depurazione del Comune di Cinisi.

Ogni operatore privato che abbia una immissione nella rete fognaria del Gestore dovrà assicurare l'immissione in tali scarichi di acque conformi alle normative vigenti (d. lgs. 152/2006 e s.m.i.). Eventuali variazioni di attività che possano comportare modifiche delle caratteristiche di immissione dovranno essere preventivamente autorizzate dal Gestore, che si riserva di richiedere le eventuali modifiche e/o realizzazione di opportuni impianti di abbattimento.

Ogni operatore privato che abbia una immissione nella rete fognaria del Gestore, dovrà effettuare un'analisi trimestrale delle acque di scarico con prelievo nel punto di immissione nella rete aeroportuale per verificare il rispetto dei limiti di legge. Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare prelievi a campione presso i punti di immissione nella rete aeroportuale degli operatori privati. Se l'analisi del campione prelevato non rispetta i limiti individuati dalla norma in materia, sarà responsabilità e onere dell'operatore privato provvedere agli interventi di risanamento e/o riqualificazione dello scarico.

9.2.3 Inquinamento del suolo

In caso di attività che possano comportare l'inquinamento del suolo, ogni sub-concessionario di area/superficie/strutture dovrà effettuare le attività previste dal TITOLO V del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., in tema di disciplina di interventi di bonifica e ripristino ambientale dei siti contaminati.

L'operatore dovrà trasmettere al Gestore la documentazione relativa a tutte le operazioni previste per legge e necessarie per l'eliminazione delle sorgenti dell'inquinamento e per la riduzione delle concentrazioni di sostanze inquinanti. Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare controlli presso i diversi siti dei sub concessionari, al fine di monitorare le attività sopra citate, previste dal titolo V del d.lgs. 152/2006 e s.m.i..

E' obbligatorio informare preventivamente il gestore della realizzazione di qualsiasi deposito di sostanze pericolose all'interno del sedime aeroportuale.

Tutti i soggetti aeroportuali devono inoltre rispettare le seguenti disposizioni:

- È vietato stoccare sostanze pericolose e materiale contenente sostanze pericolose senza opportune vasche di contenimento;
- È obbligatorio che tutte le sostanze ed i preparati classificati siano opportunamente etichettati ed accompagnati dalle scheda di sicurezza ai sensi del D.M. 4/4/1997;
- La movimentazione delle citate sostanze deve avvenire con il fusto o contenitore chiuso;

- È obbligatorio avere a disposizione, nel caso vengano effettuate operazioni che possono essere causa accidentale di sversamenti, di idonee attrezzature per la raccolta della sostanza accidentalmente versata;
- È vietato abbandonare fusti e materiale contente sostanze pericolose nel sedime aeroportuale;
- È vietato versare sostanze pericolose sul terreno e nelle caditoie della rete fognaria.

Per il lavaggio dei motori degli aeromobili, è fatto altresì divieto di lavare i motori al di fuori delle aree destinate. L'operatore dovrà effettuare le attività con l'esclusivo utilizzo di acqua; è vietato l'uso di olii o di sostanze diverse dall'acqua.

Qualora l'operatore dovesse dimostrare l'assoluta esigenza dello svolgimento delle attività di lavaggio dei motori con l'utilizzo di olii o comunque con sostanze differenti dall'acqua, egli dovrà assumere le responsabilità conseguenti all'utilizzo di tali sostanze. Al contempo, l'operatore dovrà predisporre l'uso di appositi teli a protezione delle aree di lavaggio. L'utilizzo dei teli su citati, permetterà all'operatore di lasciare le aree assolutamente pulite e permetterà allo stesso di garantire, con l'asportazione dei tendoni all'uopo predisposti, l'asportazione degli olii e delle altre sostanze utilizzate.

E' fatto divieto di spazzare l'interno di aeromobili gettando all'esterno quanto rimosso.

Le istruzioni per il trattamento degli sversamenti degli acidi da batterie presso le aree di ricarica sub locate dal Gestore sono affisse in loco.

Per gli sversamenti di olii e carburanti dai mezzi di officina, il processo è regolato da apposita procedura del sistema di gestione ambientale.

Per lo sversamento accidentale degli idrocarburi bisognerà fare riferimento all'apposita procedura operativa del Manuale d'aeroporto.

9.2.4 Inquinamento atmosferico

Ogni subconcessionario di strutture che abbia sorgenti fisse di immissione in atmosfera significative dovrà uniformarsi alle seguenti disposizioni normative: il D. Lgs. 152/2006, nella sua parte V, e s.m.i. ed il d. lgs. 155/2010 con il quale è stata recepita in Italia la direttiva n. 2008/50/CE, normativa regionale (Decreto Assessoriale del Territorio e dell'ambiente n. 175/GAB del 9 agosto 2007).
Ogni subconcessionario che abbia sorgenti fisse di immissione in atmosfera significative anche con specifico riferimento agli impianti termici civili, dovrà effettuare un'analisi dei fumi per verificare il rispetto dei limiti di legge. Il

Gestore si riserva la facoltà di effettuare prelievi a campione presso i diversi siti dei subconcessionari. Qualora l'analisi del campione prelevato non rispetti i limiti individuati dalla norma in materia, sarà responsabilità e onere dell'operatore aeroportuale provvedere agli interventi di risanamento e/o riqualificazione dello scarico.

9.2.5 Inquinamento acustico

Il rumore generato dall'esercizio degli aeromobili è monitorato dall'Area manutenzione GESAP, supportata da specifica società di consulenza con competenze tecniche, secondo quanto disposto e per garantire il rispetto del DM 31/10/97. Inoltre, è compito e responsabilità di GESAP informare ENAC nel caso in cui i livelli di inquinamento acustico superino quelli previsti dalle normative vigenti.

Tutti gli obblighi e le relative responsabilità in tema di sicurezza e tutela della salute per rischi specifici propri alle attività svolte da ciascun Operatore in qualsiasi area dell'Aeroporto, gravano esclusivamente sullo stesso.

GESAP si riserva di verificare in qualunque momento, previa comunicazione, l'adeguatezza di mezzi, personale e risorse di ciascun Operatore alle disposizioni sopra elencate.

9.2.6 Inquinamento elettromagnetico

In qualità di gestore, GESAP ha la responsabilità di garantire la compatibilità elettromagnetica di tutte le emissioni radio con i segnali TLC di interesse aeronautico e con le vigenti disposizioni a tutela della salute umana. Per tale motivazione, ciascun operatore che voglia installare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi spettro deve richiedere l'autorizzazione a GESAP. Sarà carico di ciascun operatore, ricevuta l'autorizzazione, l'onere della verifica di compatibilità, dandone immediata comunicazione a GESAP.

9.2.7 Attività a rischio incidente rilevante

Ogni operatore che svolga attività soggette a rischio di incidente rilevante ai sensi del D.lgs. 105/2015 e ss.mm.ii.. è tenuto a prendere tutte le misure idonee a prevenire gli incidenti rilevanti e a limitarne le conseguenze per l'uomo e per l'ambiente. In caso di attività soggette al decreto suddetto, ogni operatore ed ogni subconcessionario di aree e strutture dovrà comunicare al gestore l'avvenuta adozione delle appropriate misure finalizzate all'eventuale successivo coordinamento. Il gestore si riserva la facoltà di effettuare i controlli presso i diversi siti dei soggetti aeroportuali. In caso di mancato rispetto di quanto previsto dalla norma suddetta, sarà responsabilità e onere dell'operatore privato provvedere agli adempimenti previsti.

10 Sistema Qualità in Aeroporto

"Coordinamento delle operazioni di scalo; progettazione ed erogazione dei servizi centralizzati; progettazione e gestione delle infrastrutture aeroportuali; manutenzione di infrastrutture, impianti e mezzi; gestione dell'affidamento delle attività commerciali" costituiscono il campo di attività per cui GESAP, come gestore aeroportuale, è certificata dal 2002, a cura di TUV Italia, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001/2008.

La certificazione garantisce il preciso impegno ad attuare un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ nel seguito) capace di assicurare il regolare e corretto svolgimento di ogni attività di istituto, affinché il complesso dei servizi forniti sull'aeroporto - direttamente o tramite terzi - risponda, per quanto nelle competenze del Gestore aeroportuale, alle aspettative dell'utenza e osservi le normative in materia.

Grande attenzione al passeggero e volontà di perseguire la massima efficienza ed efficacia in tutti i processi aeroportuali, il che significa essenzialmente garanzia di fornire prestazioni in linea con i migliori standard internazionali, monitoraggio e miglioramento continuo delle performance, rendicontazione periodica all'utenza di operato e risultati raggiunti.

Oltre a condurre attività in osservanza delle procedure gestionali ed operative del proprio Manuale di Qualità, GESAP adotta un sistema di Qualità in ambito aeroportuale che, conformemente alla disposizioni della Circolare Gen-06, impegna il gestore alla pubblicazione annuale della Carta dei Servizi, alla Gestione dei reclami degli utenti, al monitoraggio con continuità degli indicatori facenti parte del "cruscotto" e dei parametri rappresentativi dei requisiti minimi per i servizi essenziali ed alla redazione del report giornaliero sulle performance di scalo.

I rapporti con ENAC - Direzione Aeroportuale di Palermo per quanto attiene la Qualità, sono tenuti per il Gestore dalla propria Direzione Quality.

10.1 La Gestione della Qualità nei Servizi

Alla Gestione del Sistema Qualità, come sopra sinteticamente descritto, sono deputati specifici Organismi: al più generale livello aeroportuale, il Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali, a livello aziendale, il Comitato Operativo Qualità e il Comitato Direttivo Qualità.

Il Comitato Operativo Qualità rappresenta l'elemento di raccordo di tutte le problematiche, riferite alle Funzioni aziendali riguardanti la Qualità. Delle riunioni tenute, con cadenza semestrale, il COQ fornisce evidenza scritta tramite appositi verbali archiviati presso il Servizio Qualità del Gestore.

Il Comitato Direttivo Qualità rappresenta l'organismo che si occupa, al più alto livello ed essenzialmente con dinamiche di riesame, del coordinamento e della supervisione delle problematiche di interesse aziendale alla Qualità ed al Sistema Qualità.

Il compito di verificare che la Politica di Qualità sia correttamente e completamente attuata a livello aeroportuale, è in prima istanza demandata al Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali che ha il compito di monitorare costantemente la regolarità e qualità dei servizi aeroportuali ai fini del miglioramento continuo. Esso viene convocato periodicamente (almeno una volta ogni tre mesi) al fine di esaminare eventuali criticità per porre in essere idonee azioni correttive.
In seno al Comitato sono oggetto di approfondimento anche:

- i contenuti del report giornaliero sui servizi di scalo e le rilevazioni del cruscotto;
- i reclami dei passeggeri;
- i rilievi dei funzionari Enac, nell'ambito della loro attività ispettiva;
- le segnalazioni pervenute dai vettori e dagli handler;
- le segnalazioni pervenute in merito all'applicazione del REG.1107/06;
- altre segnalazioni.

Il Comitato, dopo aver discusso e identificato le azioni di miglioramento, individua i soggetti a cui attribuire la loro implementazione, concordando i tempi necessari per la loro esecuzione. Il Responsabile della Qualità dei Servizi verifica l'attuazione delle azioni concordate.

Delle riunioni tenute, degli argomenti trattati e dei provvedimenti e/o risoluzioni adottate viene fornita evidenza scritta tramite i relativi verbali, archiviati presso il Servizio Qualità del Gestore.

10.2 Il Piano per la Qualità

L'impegno al miglioramento continuo della qualità dei servizi sancito dalla Politica della Qualità, come espressa da GESAP attraverso il proprio SGQ, comporta che ogni soggetto che fornisce servizi di assistenza aviation sullo scalo, è tenuto a sviluppare ed a rendere operativo un proprio SGQ ispirato ai principi della Norma Uni EN ISO 9001/2008.

Ciascun Operatore è pertanto tenuto a dare evidenza alla Direzione Aeroportuale ed al Gestore su come correttamente gestisce ed attua il proprio SGQ attraverso la redazione di apposito documento (normalmente il proprio Manuale di Qualità), il cui schema dovrà essere preventivamente accettato dal Gestore, nel quale siano descritti:

- le modalità di effettuazione delle azioni di controllo del proprio processo
- di erogazione dei servizi;
- la modulistica su cui vengono effettuati i report periodici;
- i dati di sintesi dei report;
- il responsabile e gli incaricati delle rilevazioni e della compilazione di detta modulistica;
- le valutazioni complessive sul livello di qualità con cui vengono organizzati, prodotti e controllati i servizi.

Ciascuna Società è tenuta a garantire la correttezza, la completezza e l'affidabilità dei dati forniti a Direzione Aeroportuale ed al Gestore.

Al Gestore rimane riconosciuta la facoltà di effettuare, a suo giudizio periodicamente ovvero quando ne ravvisi l'esigenza, audit mirati per verificare come vengono condotte le operazioni da parte dell'Operatore, con particolare riguardo ai punti di cui sopra.
Nel caso in cui durante l'erogazione di un servizio vengano riscontrate, anche su segnalazione di clienti ed utenti, non conformità tali da provocare un degrado inaccettabile del livello del servizio stesso, l'Operatore interessato sarà sollecitato dal Gestore ad intraprendere opportune azioni correttive, impegnando tempi di rientro concordati.

Gestore ed Operatore verificheranno quindi, congiuntamente, l'efficacia dei provvedimenti risolutivi intrapresi e l'avvenuto ripristino delle condizioni standard di servizio; in caso contrario, di inefficacia quindi delle azioni correttive e/o di mancato rispetto della tempistica di rientro, il Gestore proporrà ad ENAC l'intrapresa di provvedimenti sanzionatori e/o interdittivi.

10.2.1 Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi riporta valori che mostrano, in modo trasparente, i risultati delle performance di scalo e in tal senso rappresenta in atto lo strumento primario per la implementazione delle logiche della qualità nei processi di definizione ed erogazione dei servizi in ambito aeroportuale.

Essa è predisposta e pubblicata secondo i principi, la metodologia e i fondamenti statistici contenuti nel documento di ENAC "La Qualità dei Servizi nel Trasporto Aereo - Le Carte dei Servizi Standard - Linee Guida" e costituisce per i gestori aeroportuali una sorta di contratto con l'utente/passeggero, nel quale riportare

i risultati qualitativi e quantitativi relativi ai principali servizi erogati da vettori, operatori ed Enti attivi sullo scalo.

I livelli di qualità della Carta dei Servizi per dato anno di riferimento sono definiti sia in base alle reali performance registrate nel corso dell'anno precedente, rilevate a mezzo di apposite sessioni di monitoraggio, sia in considerazione delle previsioni di traffico e degli eventi che interessano l'operatività dello scalo, sia ancora in relazione alle valutazioni di prospettiva che gli operatori (vettori, prestatori, autoproduttori e sub concessionari) forniscono circa il possibile margine di miglioramento delle proprie prestazioni.

Gli standard di servizio così definiti costituiscono l'obiettivo di qualità che l'Aeroporto di Palermo intende garantire ai clienti per dato anno di riferimento e per il cui raggiungimento è richiesto l'impegno di tutti i soggetti coinvolti.

I contratti o gli atti di impegno che disciplinano i mutui rapporti tra il Gestore e i diversi Operatori aeroportuali devono essere conformi a quanto previsto nella Carta, fare riferimento esplicito agli indicatori e ai relativi standard in essa definiti annualmente, prevedere un idoneo sistema di penali per i casi di non rispetto dei livelli di qualità in modo da favorire l'osservanza e, ove possibile, il miglioramento dei servizi offerti ai clienti dello scalo.

In accordo al documento ENAC di riferimento, il Gestore, direttamente o tramite società di ricerca dotata di capacità tecniche e organizzative e competenze professionali tali da assicurare rilevazioni secondo le prescrizioni della Circolare GEN-06, effettua il monitoraggio dei livelli di qualità di servizi ed attività che ricadono sotto responsabilità di Gestore, Operatori ed Enti di Stato.
GESAP determina, con il supporto specialistico della società incaricata, le soluzioni operative più idonee per una conduzione efficace delle sessioni di rilevazione (tempistica, questionari, numerosità, etc.).

I dati statistici di traffico sono acquisiti attraverso il sistema automatizzato di scalo (in atto, AOS-Nice) in uso a GESAP per la gestione informatica dei processi operativi, mentre i dati statistici relativi ad infrastrutture ed impianti aeroportuali sono collazionati direttamente dal Gestore attraverso le proprie Aree Tecniche (e con l'ausilio dei supporti automatici in esse in uso).
Alcuni elementi conoscitivi, non diversamente reperibili, possono essere forniti direttamente dagli operatori o da chi ne tratta le operazioni sottese.

Il livello di qualità dei servizi specificamente elencati nella Carta viene accertato e misurato con riguardo agli indicatori descritti nelle schede allegate alle "Linee Guida" ENAC, i cui valori sono determinati mediante due diversi metodi di rilevazione:

- sondaggi presso gli utenti;
- monitoraggio di dati quantitativi.

I primi hanno lo scopo di rilevare, con un livello di confidenza del 95%, la soddisfazione percepita dagli utenti relativamente a vari aspetti del trasporto aereo e della gestione aeroportuale e vengono realizzati, in almeno due diversi periodi dell'anno (alta e bassa stagione), previa definizione di un campione rappresentativo, proporzionale al traffico, dell'universo di riferimento dell'aeroporto.

Per i secondi vengono misurate le variabili associate all'erogazione di un servizio (ad es. tempi di coda) assunte come indicatori rappresentativi del suo livello qualitativo, con estensione dei risultati del campione ai risultati all'intero universo di riferimento, per la proporzione del 90% e un livello di confidenza del 95%.

I risultati così calcolati vengono poi confrontati con lo standard minimo qualitativo che tutti gli Operatori, nella riunione conclusiva annuale Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali, si sono impegnati a raggiungere e/o migliorare. La riunione concernente i risultati complessivi in base d'anno (solare) è anche propedeutica all'emissione da parte di Enac-Direzione Aeroportuale di Palermo del parere favorevole alla Carta dei Servizi presentata, al cui esito GESAP farà seguire la trasmissione ai soggetti coinvolti dei valori degli indicatori che costituiranno gli obiettivi dell'anno in corso.

Indicazioni sull'andamento delle performance di scalo, attraverso quantificazioni parziali degli indicatori, vengono altresì fornite nel corso delle riunioni infra-annuali del Comitato.

Il Gestore da altresì contezza alla locale Direzione Aeroportuale e agli Operatori, per ogni sessione di rilevazione effettuata ai fini della Carta dei Servizi, delle criticità riscontrate, con prevalente riguardo agli indicatori delle aree operative aviation.

10.2.2 Cruscotto e Report giornaliero

Sempre al fine di monitorare regolarità e qualità dei servizi aeroportuali e identificare e implementare sistematiche azioni di miglioramento, GESAP rileva inoltre giornalmente un compendio di dati riguardanti preminenti attività aeroportuali:

- movimenti e passeggeri
- dirottamenti
- cancellazioni
- ritardi

- tempistica di riconsegna bagagli
- segnalazioni in merito alla applicazione dei Reg. (CE) 261/04 e 1107/06
- eventi significativi.

Tali dati sono riversati in un Report giornaliero, trasmesso via e-mail, con tempistica e modalità concordate nel Comitato per la regolarità e qualità dei servizi, ad Enac-Direzione aeroportuale ed ai vettori ed operatori che compongono il Comitato stesso.

Il Gestore inoltre comunica trimestralmente, per la sola tipologia degli indicatori facenti parte del "cruscotto" (GEN 06) e tenuto conto di incidenza ed evoluzione che il fenomeno monitorato ha sull'operatività o sulla soddisfazione dei clienti, i risultati dei monitoraggi ad ENAC Direzione Aeroportuale ed agli Operatori (vettori/prestatori/autoproduttori/subconcessionari).

Tali indicatori risultano essere:

- ritardi nei voli attribuiti al gestore
- ritardi complessivi nella partenza degli aeromobili
- recupero sui tempi di transito dei voli arrivati in ritardo
- tempo di attesa a bordo per la sbarco del primo passeggero
- tempo di attesa a bordo per lo sbarco delle persone PRM dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero
- bagagli complessivi disguidati in partenza (non riconsegnati al nastro ritiro bagagli dell'apt di destinazione) di competenza dello scalo
- affidabilità del sistema di movimentazione bagagli
- tempo di riconsegna dell'ultimo bagaglio dal block-on dell'aeromobile
- frequenza di pulizia delle toilette
- efficienza sistemi di trasferimento pax interni all'aeroporto
- tempi di attesa ai banchi accettazione
- tempi di attesa ai posti di controllo security

10.2.3 I Servizi ai PRM

Per i servizi di assistenza in aeroporto forniti dal Gestore ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta ai sensi del Reg.to CE 1107/2006, la Circolare ENAC GEN 02A prevede che siano fissati opportuni standard di qualità e venga effettuato un monitoraggio che ne accerti e assicuri il rispetto. Tali standard vengono inviati ad ENAC come parte integrante della Carta dei Servizi.

Lo schema fornito nella circolare ENAC GEN 02A sulla base del quale definire gli standard di qualità è strutturato sulla base di quello adottato per la Carta dei Servizi ed è costituito da n. 6 fattori di qualità e n. 16 indicatori.

I fattori di qualità dei servizi di assistenza includono gli standard definiti nel DOC.30 ECAC e altri standard utili a valutare se il livello di qualità possa essere considerato accettabile dagli utenti.

Ad ogni fattore di qualità sono associati uno o più indicatori quantitativi o qualitativi. I primi sono misurabili con valori numerici, rilevabili con misurazioni oggettive, gli indicatori qualitativi sono, invece, monitorati attraverso sondaggi, interviste da eseguire sulla base della metodologia della CDS contenuta nella Circolare GEN.06.

Annualmente gli obiettivi di qualità vengono fissati al più alto livello conseguibile per ogni indicatore, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati ai PRM. Tali standard vengono inviati a Enac come parte integrante della Carta dei Servizi.

10.2.4 La Gestione dei Reclami

Il Sistema di gestione dei reclami, attuato da GESAP con propria struttura di Customer Service, assicura la possibilità per tutti gli utenti aeroportuali di proporre reclami ed eventuali suggerimenti utili per il miglioramento dei servizi e dei relativi standard di qualità.

I reclami/suggerimenti in forma scritta possono pervenire:

- per posta
- via e-mail
- via fax
- per tramite dei raccoglitori reclami posizionati all'interno del terminal.

A tal fine sono rese disponibili, in appositi distributori posizionati all'interno del terminal, "cartoline" per reclami e/o suggerimenti.
La raccolta delle "cartoline" viene effettuata con frequenza almeno settimanale; la collazione di posta, e-mail e fax avviene con continuità nell'ambito del normale orario di lavoro.

Suggerimenti e reclami vengono acquisiti dal Customer Service del Gestore, quindi registrati ed esaminati al fine dell'adozione delle eventuali azioni correttive e/o di interventi di miglioramento ovvero inoltrati alle organizzazione interessate, nel caso si tratti di servizi non forniti dal Gestore.
L'impegno di GESAP è di garantire una risposta al passeggero/utente entro i 30 giorni successivi alla acquisizione della segnalazione; l'organizzazione aeroportuale (vettori/prestatore/autoproduttore/subconcessionario) cui viene eventualmente volturato (per competenza) un reclamo deve pertanto fornire al Gestore tutti gli elementi per la risposta entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta di informazioni.

Oltre all'esame dei reclami che il Gestore effettua a livello interno aziendale, nei Comitati Operativi e nei Comitati Direttivi (Riesame della Direzione) del SGQ ISO 9001:2008, sedi di trattazione dei reclami in ambito aeroportuale sono le riunioni del Comitato per la Regolarità e Qualità dei Servizi Aeroportuali.

10.2.5 Requisiti Operativi Minimi di Scalo per i Servizi Essenziali

Le modalità di svolgimento di alcune attività aeroportuali possono incidere significativamente sulla funzionalità e qualità generale dell'aeroporto ed interferire sulla qualità delle prestazioni di ciascun operatore e sui tempi schedulati dei voli. Conseguentemente è necessario fissare standard operativi minimi di servizio al fine di garantire il migliore utilizzo possibile degli impianti tecnici e strumentali dello scalo da parte degli handler.
I servizi essenziali e gli standard minimi obbligatori sono individuati ed aggiornati su indicazione del Gestore Aeroportuale, previa consultazione del Comitato degli Utenti e riportati nel Regolamento.
I requisiti minimi di scalo, una volta inseriti nel Regolamento, hanno carattere di obbligatorietà e sono vincolanti per tutti coloro che effettuano attività riguardanti servizi essenziali (Circolare APT 19 all.1punto 2.3).

Con riferimento alle linee guida Circolare Gen-06 e previa consultazione del Comitato degli Utenti, sono stati individuati, per l'Aeroporto di Palermo, i seguenti indicatori inerenti i requisiti operativi minimi di scalo che rappresentano la soglia di sofferenza massima consentita affinchè il sistema- Aeroporto possa reggere nei momenti di alta criticità. La loro individuazione è stata realizzata in coordinamento con quanto fissato nella Carta dei Servizi 2016.

Nella tabella appresso sono indicati i parametri qualitativi qualificanti che risulta necessario monitorare in relazione alle operazioni aeroportuali:

N°	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	TEMPI MASSIMI
1	Tempo di riconsegna max dell' ultimo bag dal block-on A/M	Tempo in minuti che intercorrono dal momento del block-on alla manifestazione dell'ultimo bagaglio sul nastro in sala riconsegna bagagli	40'
2	Tempo max di coda al check-in	(nazionali ed EU/extra EU o sensibili) Tempo in minuti che intercorrono dal posizionamento in coda di un pax al suo arrivo davanti il banco check-in	30'

3	Tempo di attesa max al controllo di sicurezza pax e bagagli a mano	Tempo in minuti che intercorrono dal posizionamento in coda di un pax al suo arrivo davanti all'apparato radiogeno per il controllo di sicurezza	20'
4	Puntualità in partenza	Percentuale dei voli puntuali/tot. Voli in partenza	70%
5	Disponibilità delle risorse in piazzola o al finger	Presenza o meno di personale e mezzi di assistenza al block-on dell'a/m	3'
6	Tempo max di attesa a bordo per lo sbarco del primo pax	Tempo in minuti che intercorrono dal momento del block-on al momento in cui il primo passeggero esce dal portellone dell'aereo	5'
7	PRM in partenza con prenotifica	Tempo in minuti di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, in caso di prenotifica	20'
8	PRM in arrivo con prenotifica	Tempo in minuti di attesa a bordo per lo sbarco dei PRM, dopo lo sbarco dell'ultimo passeggero	10'

I valori dei parametri, oltre che da rilevazioni dirette sul campo, sono acquisiti dai sistemi informatici di elaborazione e di trasmissione dati/messaggi in uso a GESAP (AOS-Nice, etc.) e a più generale livello sullo scalo di Palermo (da parte di vettori, operatori, Enti, etc.).

La violazione dei requisiti minimi si configura come inadempienza alle disposizioni di cui al presente Regolamento di Scalo ed alle richiamate Circolari ENAC, rendendo il Gestore e/o l'Operatore inadempiente passibile di procedura sanzionatoria nelle modalità di cui al successivo Capitolo 12.

Ciascun Operatore è pertanto tenuto al puntuale ed assoluto rispetto dei requisiti minimi operativi di scalo adottati, attivando opportune procedure di controllo ed auditing interno per la verifica dei propri standard di qualità.

GESAP adotta metodologia e pratiche operative per i controlli sul rispetto dei minimi di scalo identiche a quelle utilizzate per le rilevazioni della CdS e del Cruscotto secondo principi di trasparenza, oggettività e imparzialità verso tutti gli Operatori.

I criteri da utilizzare sono quelli contenuti nella Circolare Enac GEN 06 "La qualità dei servizi nel trasporto aereo: le carte dei servizi standard, metodologia".

Per ogni servizio da monitorare i controlli sono effettuati secondo metodologie standardizzate che assicurano:

- controllabilità e rigore delle procedure;
- omogeneità di comportamento dei rilevatori;
- strumenti adeguati per la registrazione dei dati.

In tal modo è garantita la massima trasparenza e oggettività nella realizzazione dei monitoraggi e, al contempo, la necessaria tracciabilità del fenomeno rilevato.

GESAP conduce tale fattispecie di controlli nell'ambito delle analoghe attività per CdS e Cruscotto e pertanto affida di norma le relative rilevazioni a società terza.

In accordo con quanto previsto dalla normativa vigente e dalle direttive ENAC, il controllo sui requisiti minimi di scalo viene attuato dal Gestore effettuando i controlli oggettivi secondo la metodologia sopra richiamata e in base al piano di monitoraggio della qualità predisposto dal Gestore stesso.

Con cadenza trimestrale, GESAP provvede a notificare alla Direzione Aeroportuale e, singolarmente, agli Operatori interessati gli esiti dei monitoraggi che abbiano evidenziato prestazioni non conformi ai Requisiti Minimi di Scalo, con indicazione delle cause del disservizio, ove sia possibile dedurle dai dati riportati nelle schede di rilevazione (es. mancanza squadra s/b; insufficiente numero di banchi presenziati etc).

Gli Operatori coinvolti sono tenuti ad inviare al Gestore ed alla Direzione Aeroportuale una risposta entro i quindici giorni successivi alla notifica di quanto sopra, specificando le cause e i provvedimenti che intendono attuare per il miglioramento della prestazione.

Nei casi di gravi e/o reiterati disservizi, il Gestore convoca gli Operatori per una analisi congiunta e per la definizione delle necessarie contromisure, provvedendo contestualmente, per le ulteriori iniziative di competenza, a segnalare alla Direzione Aeroportuale le anomalie e gli eventi riscontrati e ad eventualmente proporre idonee sanzioni.

In assenza di disservizi/violazioni rilevati e contestati nelle superiori modalità, GESAP provvede comunque ad inviare ad ENAC-Direzione Aeroportuale una nota informativa sull'andamento dell'attività di monitoraggio effettuata sullo scalo.

11. SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Il Gestore è dotato di un sistema di gestione della sicurezza (Safety Management System – SMS) idoneo a garantire che le operazioni aeroportuali si svolgano nelle condizioni di sicurezza prefissate e a valutare al contempo l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire per correggerne le eventuali deviazioni.
L'SMS, attraverso una gestione proattiva delle problematiche di sicurezza, si propone quindi di monitorare e contribuire al miglioramento dei livelli di sicurezza aeroportuale.
Per la descrizione dell'SMS si rinvia interamente alla Sezione 2 - Parte B del Manuale di Aeroporto che costituisce parte integrante del presente Regolamento.

MdA Parte B - Sistema di gestione dell'Aeroporto e requisiti di qualificazione e addestramento del personale.

SEZIONE 2 - IL SISTEMA DI GESTIONE DELL'AEROPORTO (MANAGEMENT SYSTEM) - Cap. 2.2 DESCRIZIONE SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

11.1 FORMAZIONE IN MATERIA DI SAFETY

Per le attività relative alla formazione del personale ed il programma di formazione elaborato dal Training Manager, si rinvia interamente alla Sezione 3 - Parte B del Manuale di Aeroporto che costituisce parte integrante del presente Regolamento.

MdA Parte B - Sistema di gestione dell'Aeroporto e requisiti di qualificazione e addestramento del personale:

SEZIONE 3 – QUALIFICA E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE OPERANTE IN AEROPORTO

SEZIONE ALLEGATI: TRAINING MANUAL

12 PROVVEDIMENTI INTERDITTIVI E SANZIONI

12.1 Provvedimenti del Gestore

12.1.1 Premessa

Il Gestore aeroportuale, sotto la vigilanza dell'ENAC, espleta i compiti di coordinamento e di controllo che gli sono attribuiti ex art. 705 C.d.N., verificando il rispetto delle prescrizioni contenute nel Regolamento, nonché degli obblighi discendenti dalla normativa e dalla regolamentazione vigente in ambito aeroportuale. Ai sensi dell'art. 705 comma 2 lett. e), e bis), e ter) del C.d.N., il Gestore ha lo specifico compito di:

- verificare "il rispetto delle prescrizioni del regolamento di Scalo da parte degli Operatori privati fornitori di servizi aeroportuali";
- proporre "all'ENAC l'applicazione delle misure sanzionatorie previste per l'inosservanza delle condizioni d'uso degli aeroporti e delle disposizioni del Regolamento di Scalo da parte degli Operatori privati fornitori di servizi aerei e aeroportuali";
- applicare "in casi di necessità e urgenza e salva ratifica dell'ENAC, le misure interdittive di carattere temporaneo previste dal Regolamento di Scalo e dal Manuale di Aeroporto".

A tal fine, GESAP effettua, con personale delle proprie strutture operative e di auditing,nel regolare svolgimento delle proprie funzioni e/o nell'ambito di specifici controlli a campione, verifiche sul rispetto di quanto stabilito dal presente Regolamento. Qualora, nell'ambito delle suddette verifiche, vengano rilevati comportamenti inadempienti o violazioni al contenuto del Regolamento, dei suoi allegati o di ogni altro documento collegato o espressamente richiamato, il Gestore può intervenire nei confronti degli Operatori interessati secondo una o diverse delle seguenti modalità:

- Applicazione di misure interdittive
- 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
- Segnalazione ad ENAC DA ai fini dell'applicazione di sanzioni e/o altri provvedimenti di competenza

12.1.2 Misure interdittive

Qualora l'Operatore ponga in essere comportamenti in violazione delle prescrizioni del presente Regolamento di Scalo o di ogni altra normativa vigente sullo scalo che determinino una compromissione, anche potenziale, del regolare svolgimento delle attività operative, pericolo per le persone, per l'integrità di edifici ed impianti aeroportuali, o comunque mettano a rischio la safety e la security, il Gestore potrà applicare direttamente nei confronti del soggetto ritenuto responsabile e/o delle Società/Enti coinvolti una o più delle seguenti misure interdittive temporanee:

1) intimazione all'interruzione immediata di una specifica attività svolta in violazione di regole e procedure, con eventuale ripresa della stessa solo in modalità conforme;
2) invito ad ottemperare prontamente a specifiche disposizioni del Regolamento di Scalo ed alle altre prescrizioni in esso richiamate;
3) sospensione temporanea di abilitazioni all'utilizzo di impianti/infrastrutture dello scalo, accesso in aree sterili e guida in air side o, comunque, di altre abilitazioni soggette a restrizioni;
4) limitazioni nell'utilizzo degli impianti e strutture centralizzate;
5) inibizione immediata all'utilizzo di attrezzature e mezzi non idonei;
6) rimozione immediata di mezzi, attrezzature, materiale di consumo e/o altri beni posizionati in luogo da intralciare viabilità, aree e postazioni operative, con addebito all'Operatore dei relativi costi;
7) interdizione di aree, strutture o impianti danneggiati o utilizzate in modo improprio, con addebito all'Operatore dei relativi costi.

Tali misure possono essere comunicate nell'immediatezza anche solo verbalmente, in caso di situazioni di pericolo o potenziale compromissione dell'operatività aeroportuale, e devono essere immediatamente attuate dall'Operatore o dagli addetti interessati.

Il Gestore provvederà quindi contestualmente a proporre formale ratifica all'ENAC per l'eventuale, ulteriore inibizione della attività.

Il Gestore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile di qualsivoglia conseguenza derivante dall'applicazione delle misure interdittive, a fronte di violazioni del Regolamento e delle disposizioni in esso richiamate.
Eventuali conseguenze di qualsiasi natura 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.

12.1.3 Procedura di accertamento e di contestazione delle infrazioni

Il Gestore interviene per ogni evento segnalato che possa avere impatto sull'operatività o comportare riduzioni del livello di servizio, anche in relazione alla circolazione dei mezzi ed alla presenza di ostacoli, così come previsto dal Codice della Navigazione.

Al fine di procedere alla contestazione di violazioni, il personale del Gestore provvede, ove già non disponibili, a raccogliere i dati e la documentazione a supporto.

Il Gestore, sulla base dei dati raccolti, contesta la violazione in forma scritta all'Operatore, richiedendo nella contestazione anche eventuali azioni/misure di rientro cui l'Operatore è tenuto per evitare il ripetersi della inadempienza.

L'Operatore interessato, entro 15 giorni dalla contestazione, può formulare eventuali osservazioni/difese in merito a quanto rilevato e contestato, comunicando contestualmente gli interventi correttivi già intrapresi o programmati.

Il Gestore, trascorsi 15 giorni dalla contestazione, sulla base degli eventuali riscontri e/o della gravità della violazione, adotta i provvedimenti consequenziali (archiviazione ovvero trasmissione del fascicolo ad ENAC per le ulteriori azioni di competenza).
Il Gestore potrà, in riscontro, fissare un termine perentorio entro il quale l'Operatore è chiamato a rimediare all'inadempimento, ponendo in essere ogni provvedimento utile al ripristino degli standard di sicurezza.

La gravità della violazione è stabilità in relazione alla materia disciplinata dal Regolamento.

Al riguardo, vengono considerate "GRAVI" le violazioni, ovunque verificatesi, relative a:

- sicurezza e salute delle persone;
- safety;
- security;
- misure di salvaguardia della tutela ambiente;
- regole di accesso e circolazione di persone e mezzi;
- procedure di emergenza;
- informazioni e messaggistica di scalo rilevante ai fini della corretta operatività;

- modalità di utilizzo delle infrastrutture di scalo.

E' inoltre ritenuta "grave" qualunque violazione che avvenga nell'ambito aeroportuale airside, indipendentemente dalla tipologia della stessa.

In caso di violazioni di lieve entità, qualora reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.

12.1.4 Provvedimenti di ripristino con addebito dei costi

Il Gestore potrà eseguire interventi di ripristino, sia di luoghi che di manufatti, strutture ed impianti, il cui costo, maggiorato del 15% per spese di gestione nonché di un importo pari agli eventuali danni subiti, sarà interamente posto a carico dell'Operatore inadempiente.

12.1.5 Penali

La violazione delle disposizioni previste dal Regolamento può comportare l'applicazione delle penali, previste sia negli specifici paragrafi di riferimento che nei contratti/accordi sottoscritti con il Gestore.

L'applicazione delle penali di Regolamento o contrattuali non esclude il risarcimento del maggior danno patito.

12.1.6 Risarcimento del danno

Il Gestore si riserva sempre e comunque di richiedere l'integrale ristoro dei danni patiti in conseguenza delle azioni poste in essere dagli Operatori in violazione del Regolamento, ciò indipendentemente dall'adozione dei provvedimenti di cui sopra.
Gli Operatori hanno l'obbligo di verificare, prima dell'utilizzo, la regolare funzionalità dei beni e, nel caso di danneggiamento degli spazi e impianti utilizzati a rotazione dagli stessi (es. pontili d'imbarco, gates, banchi check-in, sistemi bagagli, ecc.), sono tenuti a segnalare tempestivamente i danneggiamenti riscontrati.

Pertanto, gli interventi di ripristino e le richieste di risarcimento saranno effettuati a carico 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.

12.1.7 Pagamenti

Il Gestore procederà alla fatturazione degli importi dovuti a seguito dei provvedimenti adottati.

L'Operatore sanzionato dovrà provvedere ai pagamenti entro 10 giorni dall'emissione della fattura.

12.2 Provvedimenti sanzionatori dell'ENAC

Rif.Documento/procedura	Attività	Soggetto
Regolamento ENAC "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra" Ed. 5 del 23.4.2012 (artt. 17-18-19)	Ipotesi di sospensione, revoca e decadenza delle certificazioni di idoneità dei prestatori di servizi di assistenza a terra e sanzioni pecuniarie	ENAC
Circolare ENAC APT 08C dell'8.1.2007	Procedure per l'applicazione degli articoli 801 ed 802 del codice della navigazione, in relazione alle attribuzioni delle Direzioni Aeroportuali.	ENAC
Circolare ENAC GEN02A del 19.12.2014 - Allegato 4	Procedura per l'irrogazione delle sanzioni per violazione delle Disposizioni del Regolamento CE n. 1107/2006	ENAC

12.2.1 Premessa

Spetta ad ENAC, ai sensi dell'art. 718 C.d.N. co. 2, dare impulso al coordinamento ed altresì supervisionare i soggetti pubblici operanti in aeroporto.

In tal senso, la verifica del rispetto delle procedure e disposizioni operative di cui al presente Regolamento da parte degli operatori pubblici è demandata esclusivamente all'ENAC Direzione Aeroportuale.

Il Gestore, nelle materie di propria responsabilità, dovrà limitarsi a segnalare ad ENAC DA eventuali difformità riscontrate che possano avere effetti sulla sicurezza operativa o comunque sulla regolare operatività aeroportuale.

In caso di violazioni/inadempimenti compiuti da operatori privati, si applica la procedura di cui al superiore paragrafo 12.1.3, secondo cui provvede il Gestore all'accertamento ed alla contestazione delle violazioni/inadempimenti, spettando all'ENAC Direzione Aeroportuale, a seguito della segnalazione e di eventuale ulteriore istruttoria, l'irrogazione delle prescritte sanzioni.

12.2.2 Sospensione dell'attività operativa dei Vettori

Ai sensi dell'art. 802 del C.d.N., come modificato dal D. Lgs. n. 96/2005 e dal D. Lgs. n. 151/2006, qualora:

1) a seguito dei controlli previsti dall'art. 801 C.d.N. - accertamenti documentali o visite di controllo di cui al programma SAFA (Safety Assessment of Foreign Aircraft) emergano situazioni di pregiudizio per la sicurezza della navigazione aerea;
2) risultino violati gli obblighi previsti dalle norme di polizia e per la sicurezza della navigazione;
3) risulti accertato dalle autorità competenti che l'esercente ed il comandante non hanno adempiuto agli obblighi previsti dalla normativa di interesse pubblico in materia sanitaria e doganale;
4) risultino violati gli obblighi relativi al pagamento di tasse, diritti e tariffe;

compete alle Direzioni Aeroportuali adottare i seguenti provvedimenti:

a. qualora le inosservanze rilevate siano tali da non rendere necessario il divieto al successivo decollo, provvedere alla contestazione del rilievo e richiedere al Vettore interessato azione correttiva secondo tempistica stabilita;
b. qualora il rilievo sia grave e possa pregiudicare la sicurezza del volo, provvedere alla contestazione del rilievo ed attivazione della procedura di divieto di partenza degli aeromobili nei casi definiti dall'art. 802 del C.d.N., fino a quando non siano state effettuate le necessarie azioni correttive.

Qualora venga emesso il provvedimento di divieto di partenza degli aeromobili ex art. 802 del C.d.N., è inibito all'handler di riferimento di svolgere le relative operazioni di assistenza.

12.2.3 Provvedimenti di sospensione, revoca e decadenza della attività operativa dei Prestatori di assistenza a terra

12.2.3.1. Sospensione della certificazione di idoneità

A fini cautelari, l'ENAC, anche su segnalazione del Gestore, può con provvedimento motivato e previa acquisizione delle deduzioni da parte del prestatore, sospendere la certificazione di idoneità per un periodo massimo di sei mesi, nei casi di:

a. temporanea perdita dei requisiti previsti per il rilascio e il mantenimento della certificazione;
b. mancato deposito presso l'ENAC, con cadenza almeno annuale, della dichiarazione rilasciata dagli enti previdenziali e assistenziali in ordine alla regolarità contributiva, ovvero all'osservanza del piano di rientro da eventuali posizioni debitorie;
c. mancato rientro, nei tempi prescritti, dalle non conformità riscontrate durante le ispezioni periodiche;
d. gravi inosservanze delle disposizioni emanate dalle Autorità;

e. mancato rispetto delle procedure vigenti in aeroporto adottate con il regolamento di scalo;
f. violazione della normativa in materia di sicurezza aeroportuale, sicurezza sul luogo di lavoro e tutela dell'ambiente in ambito aeroportuale;
g. violazione degli obblighi di correttezza nell'uso delle strutture aeroportuali e nei confronti di terzi operatori, anche provocando, ad esempio, intralcio all'attività degli stessi e/o ripetuta inosservanza degli standard di qualità dell'aeroporto approvati dall'ENAC con la carta dei servizi;
h. variazione relativa al personale impiegato, delle strutture e dei mezzi, con ripercussioni negative ai fini dell'espletamento del servizio e/o ai fini della sicurezza;
i. mancato rilascio o riconsegna dei tesserini di accesso in aeroporto per il personale o dei contrassegni dei mezzi impiegati;
j. mancato aggiornamento degli elenchi relativi ai mezzi a seguito di dismissioni e rispondenza di tali elenchi con le autorizzazioni e contrassegni di accesso rilasciate dalla Direzione Aeroportuale ed in corso di validità;
k. ricorso al subappalto senza preventiva autorizzazione da parte dell'ENAC;
l. mancata verifica periodica della sussistenza dei requisiti in capo al subappaltatore;
m. mancata tempestiva comunicazione all'ENAC di modifiche sostanziali nell'assetto societario/organizzativo;
n. mancato ed immotivato rispetto del Piano di attività d'impresa;
o. accertata alterazione della concorrenza da parte dei consorzi.

In caso di sospensione della certificazione, al prestatore non spetta alcun rimborso o indennizzo.

12.2.3.2. Revoca e decadenza della certificazione di idoneità

L'ENAC, anche su segnalazione del Gestore, può con provvedimento motivato e previa acquisizione delle deduzioni da parte del prestatore interessato:

a) revocare la certificazione di idoneità nei casi di:

1) rilascio di false informazioni tese ad ottenere la certificazione;
2) variazione o modifica relativa all'impresa ed agli organi amministrativi in contrasto con le prescrizioni legislative antimafia;
3) ripetute gravi non conformità riscontrate durante le ispezioni periodiche;
4) ripetute gravi inosservanze delle disposizioni emanate dalle Autorità;

5) ripetuto mancato rispetto delle procedure vigenti in aeroporto adottate con il Regolamento di scalo;
6) ripetute violazione della normativa in materia di sicurezza aeroportuale, sicurezza sul luogo di lavoro e tutela dell'ambiente in ambito aeroportuale;
7) cessione o affitto di ramo d'azienda a terzi senza preventiva comunicazione all'ENAC;
8) svolgimento di attività di assistenza per categorie di servizi diverse da quelle per le quali è stata rilasciata la certificazione di idoneità;
9) gravi carenze organizzative che abbiano riflessi negativi sui requisiti di idoneità;
10) reiterate inadempienze in grado di compromettere la regolarità, la sicurezza o la qualità del servizio reso all'utenza aeroportuale o danneggiare o intralciare le attività degli altri operatori presenti sullo scalo;
11) mancato rispetto degli obblighi relativi all'assicurazione dell'attività e/o dei beni;
12) ripetuto ricorso al subappalto senza preventiva autorizzazione da parte dell'ENAC;
13) ripetuta inosservanza delle verifiche periodiche sul subappaltatore;
14) carenza di manutenzione dei mezzi per l'espletamento delle attività operative, nonché di rispetto di quanto previsto dal Regolamento di scalo e dalle vigenti normative sulle revisioni e controlli periodici;
15) avvio a carico del prestatore di servizi di procedure fallimentari, di concordato preventivo, amministrazione controllata, procedure esecutive ovvero messa in liquidazione;
16) mancato rientro dalle criticità che hanno dato luogo al provvedimento di sospensione;

b) dichiarare la revoca per decadenza della certificazione di idoneità nei casi di:

1. mancato esercizio dell'attività per un periodo continuativo di almeno sei mesi;
2. cessazione della attività da parte della Società, senza previa comunicazione alla Direzione aeroportuale ed alla Società di gestione.

In caso di revoca della certificazione, al Prestatore non spetta alcun rimborso o indennizzo.

12.2 Provvedimenti sanzionatori

Ai sensi dell'art. 705 comma 2 lett. e) del C.d.N., il Gestore ha il compito di verificare il rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Scalo da parte degli Operatori e proporre ad ENAC Direzione Aeroportuale l'applicazione delle misure sanzionatorie previste per la fattispecie.

In caso di inosservanza alle disposizioni contenute nel Regolamento, ove non altrimenti disciplinata, troverà comunque applicazione la previsione dell'art. 1174 del Codice della Navigazione: "*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 euro 1.032,00 a euro 6.197,00*".

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 euro 51,00 a euro 309,00".

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.

12.3 Provvedimenti sanzionatori dell'ENAC per violazione delle disposizioni del Regolamento CE n. 261/2004.

Per tutto ciò che concerne l'accertamento delle violazioni ai diritti dei passeggeri di cui al Regolamento (CE) 261/2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo, ed irrogazione delle relative sanzioni, si rinvia alle prescrizioni stabilite con regolamento di attuazione di cui al Decreto Legislativo 27 gennaio 2006, n. 69.

12.4 Provvedimenti sanzionatori dell'ENAC per violazione delle disposizioni del Regolamento CE n. 1007/2006.

Per tutto ciò che concerne l'accertamento delle violazioni ai diritti dei PRM previsti dal Regolamento comunitario n. 1107/2006 e s.m.i. e l'irrogazione delle relative sanzioni da parte dell'ENAC, si rinvia alla Procedura di cui all'Allegato 4 della Circolare ENAC GEN02A del 19.12.2014.