
	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	1	90

MANUALE DELLE OPERAZIONI – PRIMA PARTE


PARTE GENERALE

0	Prima emissione	K. Lagrotteria	G. Roppa	P. Mancuso	01/07/2016
Rev.	Descrizione	Preparato	Verificato	Approvato	Data


	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	2	90

INDICE


1 PRESENTAZIONE DEL MANUALE DELLE OPERAZIONI SACAL GROUND HANDLING	7
1.1 Chi è SACAL GH.....	7
1.1.2 Generalità e scopo del manuale.....	7
1.1.3 Campo di applicazione	8
1.1.4 Diffusione – Riservatezza – conservazione della documentazione	8
1.1.5 Sigle e abbreviazioni	8
1.1.6 Struttura del Manuale	10
1.1.7 Riferimenti Normativi	10
2 INFORMAZIONI GENERALI RELATIVE A SACAL GROUND HANDLING S.p.A.	11
2.0 Struttura organizzativa	11
2.1 Organigramma.....	11
2.2 Mansionario	11
2.3 Curricula Figure Responsabili.....	11
2.4 Elenco Mezzi e Attrezzature	12
2.5 Dotazioni infrastrutturali di Sacal GH S.p.A	12
2.6 Comunicazione di incidenti/inconvenienti gravi.....	12
2.7 Procedure di prevenzione degli incidenti e notifica degli eventi	12
2.8 Politiche di tutela ambientale	12
2.9 Quality System.....	12
2.10 Programma di Sicurezza per le attività durante l’assistenza agli aeromobili e ai passaggeri - D.Lgs. 81/08 e S.M.I.....	13
2.11 Segnalazione e gestione degli infortuni, quasi infortuni, sospette malattie professionali, malori, comportamenti pericolosi	22
2.12 Rispetto del Programma Nazionale di Sicurezza e Programma di Sicurezza SGH ..	22
2.13 Procedure di accesso verifiche ENAC.....	22
2.14 Servizi di assistenza a terra	23
3 SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE – Condizioni generali.....	24
3.1 Responsabilità di SGH	25
3.2 Casi di esclusione di responsabilità SACAL GH	25
3.3 Modalità di fornitura dei servizi	25

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	3	90


3.4	Pratica di corretta gestione.....	26
3.5	Rappresentanza del Vettore	27
3.6	Standard di servizio	27
4	PROCEDURE GENERALI DI HANDLING.....	28
4.1	Assistenza aeromobili dell'Aviazione Generale (capitolo 3 part A PNS)	29
4.2	Negato Imbarco / Ritardi / Cancellazioni (EU261/2004).....	30
4.2.1	Rifiuto di accettazione	30
4.2.2	Rifiuto di accesso alle sale di imbarco.....	30
4.2.3	Rifiuto di imbarco a persone sotto effetto di alcool e/o droghe	30
4.2.4	Procedure recupero ritardo	30
4.2.5	Gestione dei ritardi significativi	30
4.2.6	Assistenza passeggeri in caso di voli con forti ritardi o voli cancellati	31
4.3	Voli Sensibili (Rif. Allegato 1 parte B - PNS)	31
4.3.1	Procedura di Riconciliazione Bagagli/Passeggeri (Rif. Cap. 5 PNS)	32
5	ASSISTENZA AMMINISTRATIVA A TERRA E SUPERVISIONE	32
5.1	Rappresentanza del vettore.....	34
5.2	Procedure operative legate al controllo del caricamento, dei messaggi e delle telecomunicazioni	36
5.2.1	LIR – Loading Instruction Report.....	36
5.2.2	Procedura – piano di carico e centraggio.....	36
5.2.2.1	Procedura SACAL GH S.p.A. per esercitazioni manuali	38
5.2.3	Procedure per la messaggistica.....	38
5.2.4	Procedura di diffusione delle informazioni al pubblico	39
5.2.5	Gestione operativa ed amministrativa ULD e materiali del Vettore	39
5.3	Procedura per acquisizione, custodia e aggiornamento Manuali di Compagnia.....	39
5.3.1	Scopo e campo d'applicazione	39
5.3.2	Riferimenti.....	39
5.3.3	Modalità Operative	40
5.3.4	Responsabilità	40
5.4	Procedura per la custodia ed il mantenimento dei documenti relativi ai voli (Gestione Cartelle Volo).....	40
5.4.1	Scopo e campo d'applicazione.....	40

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	4	90


5.4.2	Riferimenti	40
5.4.3	Modalità operative	41
6	ASSISTENZA PASSEGGERI	42
6.1	Flusso di lavoro.....	42
6.1.1	Operazioni da eseguire prima di aprire il banco accettazione.....	42
6.1.2	Operazioni da eseguire all’atto della presentazione del passeggero	43
6.1.3	Operazioni di chiusura del banco accettazione.....	44
6.2	Procedura di back up per inefficienza del sistema DCS.....	44
6.3	Servizi di assistenza pre e post volo ai passeggeri – attività di biglietteria	44
6.4	Assistenza di speciali categorie di passeggeri	46
6.4.1	Assistenza passeggeri minori non accompagnati (UMNR)	46
6.4.2	Assistenza passeggeri in stato di gravidanza (PREG)	46
6.4.3	Assistenza passeggeri PRM (Passenger with Reduced Mobility)	47
6.4.4	Passeggeri INAD/DEPU/DEPA (Rif. Capitolo 4 PNS).....	47
6.4.5	Passeggeri UNRULY / DISRUPTED (Rif. Parte A – Procedura 4-C PNS)	47
6.4.7.1	Condizioni generali di accettazione.....	50
6.4.7.2	Esenzioni	51
6.5	Accettazione di animali (PETC / AVIH)	51
6.6	Assistenza passeggeri in transito.....	51
6.7	Assistenza passeggeri VIP	51
6.8	Procedure per la gestione delle Liste di Attesa	51
6.9	Procedure di accettazione bagagli (Appendici 4 C - PNS e 5 B - PNS)	52
6.9.1.	Procedura accettazione bagagli “fuori misura”	52
6.9.2	Procedura per l’utilizzo dell’impianto “nastro trasportatore bagagli in partenza”	52
6.9.3	Limitazioni all’accettazione dei passeggeri e del bagaglio a mano	53
6.9.4	Limitazioni all’accettazione dei passeggeri e del bagaglio da stiva.....	53
6.9.5	Pannelli d’informazione check in (Appendici 4 C - PNS e 5 B - PNS)	54
6.9.6	Questionario per i passeggeri	55
6.10	Assistenza passeggeri e bagagli in arrivo - Ufficio Lost & Found.....	55
6.10.1	Ufficio Lost & Found - Attività.....	56
6.10.1.1	Attività inizio turno.....	56
6.10.1.2	Attività in corrispondenza di un volo.....	56

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	5	90

6.10.1.3	Attività a fine turno	57
6.10.2	Procedura – Gestione bagagli disguidati/non ritirati (Rif. Cap. 4 PNS).....	57
6.10.2.1	Gestione Bagagli Internazionali disguidati/non ritirati.....	57
6.10.3	Bagaglio Rush.....	59
6.10.4	Bagaglio consegnato danneggiato/manomesso.....	59
6.10.5	Modalità operative per la gestione delle giacenze:.....	59
6.10.6	Modalità operative per la gestione dei file aperti	61
6.11	Procedura oggetti rinvenuti	61
6.12	Procedure Gate – Attività del Gate Agent	61
6.13	Procedure Gate - Attività di Reporting al gate (compilazione Gate Report)	62
6.13.1	Modalità operative	63
6.14	Annunci ai passeggeri.....	63
7	ASSISTENZA BAGAGLI – Smistamento, carico/scarico	66
7.1	Procedure generali.....	66
7.2	Smistamento bagagli in partenza.....	66
7.3	Smistamento bagagli in arrivo e riconsegna	68
7.4	Procedura di riconciliazione bagagli (Rif. Capitolo 5 PNS)	69
7.5	Procedura di back up in caso d'inefficienza dell'impianto nastri trasporto bagagli ..	70
7.6	Trasporto del carico	71
7.7	Assistenza bagagli in transito	71
7.8	Assistenza bagagli dell'equipaggio	72
7.9	Accettazione bagagli in luoghi diversi dall'aeroporto Lamezia Terme.....	72
7.10	Bagagli in transito, disguidato e/o rinvenuto.....	72
8	ASSISTENZA OPERAZIONI IN PISTA.....	73
8.1	Elenco Tipologie Aeromobili	73
8.2	Allestimento base di mezzi e risorse degli aeromobili in transito più frequenti.....	73
8.3	Guida dell'aereo all'arrivo e alla partenza	74
8.3.1	Aircraft Marshalling	74
8.4	Assistenza al parcheggio e fornitura mezzi.....	74
8.5	Organizzazione del servizio Rampa – SGH.....	75
8.6	Sicurezza sul piazzale	75
8.6.1	Procedura per la circolazione e sosta dei mezzi di rampa	76

	<p>MANUALE DELLE OPERAZIONI</p> <p>1^A PARTE –PARTE GENERALE</p>	<p>Documento n°</p> <p>SGH-MO-P01</p>	<p>Revisione</p> <p>0</p>	<p>Pagina di</p> <p>6 90</p>
---	--	---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------

8.7 Attività di assistenza	77
8.7.1 Attività dell' Agente di Rampa - R.A.....	77
8.8 Procedura generale di contingency	80
8.9 Comunicazione tra personale di terra e cabina di pilotaggio.....	81
8.10 Carico/Scarico dell'aereo compresa fornitura GSE e trasporto passeggeri, equipaggio e bagagli.....	81
8.11 Avviamento dell'aereo in pista e la fornitura dei mezzi.....	81
8.12 Spostamento dell'aereo, fornitura e messa in opera dei mezzi	81
8.13 Trasporto, caricamento sull'aereo dei cibi e delle bevande.....	81
9 ASSISTENZA PULIZIA AEROMOBILI E SERVIZI DI SCALO	82
9.1 Mezzi di rampa e forniture delle pulizie di bordo (<i>Rif. Cap. 8 PNS</i>)	82
9.2 Gestione Carrelli Acqua potabile	86
9.3 Climatizzazione e riscaldamento della cabina	87
10 ASSISTENZA TRASPORTO A TERRA.....	87
11 MERCI PERICOLOSE – DANGEROUS GOODS	87
11.1 Special load – Notification to Captain - NOTOC.....	87
11.2 Procedura in caso di inconveniente/incidente	88
11.2.1 Rapporto da inviare.....	89
11.2.2 Documentazione da conservare e tempi.....	89

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	7	90

1 PRESENTAZIONE DEL MANUALE DELLE OPERAZIONI SACAL GROUND HANDLING

1.1 Chi è SACAL GH

SACAL Ground Handling (di seguito SGH) è una Società di handling operativa nell'Aeroporto di Lamezia Terme, costituita nel giugno 2016 e operativa dal 1° Luglio 2016. SGH è dotata di un capitale sociale di 1.000.000 €.

SACAL Handling offre tutti i servizi di handling aeroportuale, nello specifico i servizi di gestione passeggeri, gestione rampa e bagagli, assistenza operazioni.

1.1.2 Generalità e scopo del manuale


Il presente "MANUALE DELLE OPERAZIONI" costituisce il riferimento documentale di tutte le attività e servizi di assistenza aeroportuale così come previsti nella circolare APT 02B. Rappresenta un documento indispensabile ai fini di una corretta gestione, implementazione in sicurezza delle attività operative e a tal fine contiene la struttura organizzativa del Prestatore di Servizi, le risorse umane e strumentali disponibili e le procedure da adottare nelle varie situazioni sia ordinarie che di emergenza.

Il "MANUALE DELLE OPERAZIONI" definisce i criteri e le modalità attraverso cui SGH assicura la gestione in condizioni controllate delle operazioni di assistenza aeroportuale a terra al fine di mantenere un livello di prestazione in linea con gli standard di settore e con le diverse normative che a vario titolo regolamentano tali ambiti di processo nonché nel rispetto delle prescrizioni in termini di sicurezza nei luoghi di lavoro, prevenzione di incidenti o inconvenienti in ambito aeronautico e di security aeroportuale.

Il Manuale, più precisamente, descrive le attività attraverso cui la Società assicura che:

- Le operazioni siano condotte in maniera sicura verso la salute dei lavoratori, nonché verso la sicurezza ed incolumità personale di terzi, beni e/o attrezzature terze;
- I documenti di riferimento, tecnici, operativi ed organizzativi siano disponibili nello stato di revisione vigente, sui luoghi ove si svolgono attività essenziali;
- i Ground Operations Manuals e l'ulteriore manualistica di riferimento predisposta dagli Operatori Aerei al quali si presta assistenza sia custodita e aggiornata come richiesto;
- le competenze, la consapevolezza e l'addestramento per il personale che svolge le varie attività siano definiti in maniera univoca;
- le appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilitazione e sull'esperienza del personale siano conservate;
- la pianificazione della manutenzione delle attrezzature sia effettuata nel rispetto delle indicazioni fornite dalla casa costruttrice;
- le suddette attività manutentive siano eseguite allo scopo di assicurare l'affidabilità, la sicurezza e l'efficienza delle attrezzature.

La Società, mediante l'implementazione delle procedure e delle istruzioni operative

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	8	90

definite all'interno del presente manuale, intende garantire un livello ottimale in termini di qualità e sicurezza del servizio limitando il verificarsi di errori, ambiguità ed incompatibilità nella gestione della documentazione di riferimento necessaria al corretto svolgimento delle attività ed, in particolare, delle attività che hanno effetti diretti e/o indiretti sulla sicurezza e sulla qualità del servizio.

In particolare, per un agevole utilizzo del presente testo e di tutti i volumi che costituiscono l'insieme del Manuale delle Operazioni, si evidenzia che la lettura dei testi va accompagnata dagli allegati che di volta in volta sono menzionati e che costituiscono parte integrante del presente testo.

Quanto sopra al fine di semplificare i processi di adeguamento delle normative, dei regolamenti e delle procedure assicurandone al contempo un adeguato e puntuale aggiornamento.

1.1.3 Campo di applicazione

Il "MANUALE DELLE OPERAZIONI" si rivolge a tutto il personale dell'organizzazione SGH coinvolto nella fornitura di servizi di Handling.

1.1.4 Diffusione – Riservatezza – conservazione della documentazione

Le copie cartacee del "MANUALE DELLE OPERAZIONI" sono in edizione non controllata e, se ottenute dalla rete informatica aziendale, non risultano firmate. L'Handler Manager (da ora MNH) ha, comunque, il compito di mantenere sempre aggiornate le copie cartacee distribuite ufficialmente al personale di scalo.

Per verificare quale sia l'edizione applicabile dei vari documenti costituenti il Manuale delle Operazioni, si può consultare la rete informatica aziendale, su cui è sempre disponibile una copia controllata del Manuale e dei relativi allegati, oppure si può contattare l'MNH, che detiene i documenti originali.

Alla documentazione contenuta nel "MANUALE DELLE OPERAZIONI" deve essere applicato il principio della riservatezza, tenendo presente che la diffusione delle informazioni a "terzi" (cioè a persone non direttamente coinvolte in materia) può costituire un rischio, latente o meno, della sicurezza generale.


1.1.5 Sigle e abbreviazioni

Sono di seguito riportate abbreviazioni, sigle e codici utilizzati nei servizi di comunicazione e nei documenti di carattere aeronautico, ricavati dalle varie pubblicazioni edite sia da organismi ufficiali che da organizzazioni di categoria e da manuali e procedure di servizio.

Nel contesto di questo capitolo sono state inserite le sigle ed abbreviazioni attualmente di uso comune.

Il contenuto è pertanto da ritenersi in continuo aggiornamento, conformemente all'incremento e/o variazione dei termini generalmente utilizzati per il servizio di Assistenza Aeroportuale.

Si richiama l'attenzione sull'uso di alcune sigle od abbreviazioni, che potrebbero avere significati diversi, in modo da evitarne l'uso quando questo può compromettere la comprensione di quello che si vuole indicare.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	9	90

Sigle, abbreviazioni ed acronimi

ITALIANO


ADC	Patente di Guida Aeroportuale
ADT	Addetto Operativo
AMS	Gestione Parcheggi
ATA	Orario Arrivo Aeromobile
BT	Etichetta Bagagli
BP	Stampante
CSR	Capo Squadra Rampa
D.A.	Direzione Aeroportuale
DUV	Dichiarazione Unica del Vettore
E.N.A.C	Ente Nazionale Aviazione Civile
GOM	Manuale Operativo
INAD	Passeggero inammissibile
DEPU-A	Detenuto con/senza Scorta
L&F	Ufficio Assistenza Bagagli
LIR	Istruzioni di Carico
LTA	Lettera di Vettura
MVT	Messaggio di Movimentazione AA/MM
P.S.	Polizia di Stato
PIC	Comandante
PIR	Denuncia Bagaglio Disguidato/ Manomesso/Danneggiato
SUF	Aeroporto di Lamezia Terme
TKT	Biglietto
TLX	Telex
ULD	Unità di Carico
UNMR	Minore Non Accompagnato
VV.F.	Vigilidel Fuoco
SGH	Sacal Ground Handler

INGLESE

Airside Driving Certificate
Agent
Apron Management Service
Actual Time Arrival
Bag Tags
Bag Tag Printer
Loading/Unloading Team Head
Local Civil Aviation Authority
Airline Flight Declaration Board
National Civil Aviation Board
Ground Operation Manual
Inammissible passegger
Deportee with/without escort
Lost & Found Office
Loading Instruction Report/Form
Air Way Bill
Message of Arrival/Departure
Italian Police
Pilot in Command
Property Irregularity Report
Lamezia Terme Airport
Ticket
Telex
Unit Load Devise
Unaccompanied Minor
Fire Brigades
Handling Assistance Dept

Siglarlo Aziendale

AMH	Amministratore Unico	CEO
MNH	Manager Handling	Manager Handling
SMH	Segreteria	Management Staff
DMH	Deputy Manager Handling	Deputy Manager Handling
RSPP	Responsabile Sicurezza Lavoro	
ASPP	Addetto sicurezza del lavoro	Security Local Focal Point
SMH	Referente Safety	Safety Referent
SEH	Referente Security	Security Referent
FRH	Referente Formazione	Trainer Referent
QSH	Quality System Handler	Quality System Handler
RQH	Referente Quality	Quality Referent
RTH	Responsabile Tutela Ambientale	Environmental Manager
RIT	Responsabile in Turno	Duty Station manager
ADS	Addetto di Scalo	Station Agent
RAH	Addetto Rampa	Ramp Agent
WBA	Addetto centraggio	Weight & Balance Agent
LFA	Addetto Lost & Found	Lost & Found Agent
RMH	Referente Mezzi	Fleet & Maintenance
OPH	Unità Operativa di Handling	Handling Operations Office
OUA	Operatore Unico Aeroportuale	Loading/Unloading Operators
CSR	Capo Squadra Rampa	Loading/Unloading Operators Team Head
RDH	Sviluppo Rotte handling	Route Development Handling

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	10	90

1.1.6 Struttura del Manuale


Il “MANUALE DELLE OPERAZIONI” è stato impostato ed elaborato conformemente a quanto previsto dalla circolare ENAC APT-02B. A tale documentazione sarà fatto riferimento per successivi aggiornamenti e revisioni.

L'intero documento è strutturato in tre parti con i relativi allegati ove necessari:

- Prima parte: Parte Generale
Allegati alla prima parte
- Seconda Parte: Manuale di Addestramento
- Terza Parte: Qualità dei Servizi

1.1.7 Riferimenti Normativi

- *Regolamento di Scalo dell'Aeroporto;*
- *Manuale d'Aeroporto;*
- *Codice della Navigazione (artt. 705 e 706);*
- *Legge 10 ottobre 1990, n. 287;*
- *Direttiva Comunitaria 15 ottobre 1996, n. 67;*
- *D. Lgs. 13 gennaio 1999 n.18;*
- *Circolare ENAC APT-02B del 22 novembre 2013;*
- *Regolamento “Certificazione dei Prestatori di Servizi Aeroportuali di Assistenza a Terra, Ediz. 5 del 23 aprile 2012;*
- *Circolare ENAC APT-19 del 26 ottobre 2005;*
- *ICAO Doc. 9137 Airport Service Manual - Part 8 - Airport Operational Services;*
- *IATA Airport Handling Manual*
- *Regolamento CE N. 300/08*
- *Programma Nazionale di Sicurezza (P.N.S.)*
- *Programma di Sicurezza delle Compagnie Aeree*
- *D.Lgs. 81/2008.*

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	11	90

2 INFORMAZIONI GENERALI RELATIVE A SACAL GROUND HANDLING S.p.A.

2.0 Struttura organizzativa

Con riferimento alla struttura dell'Handler per come definita nella circolare ENAC APT-02B, sono stati individuati i seguenti soggetti nell'organizzazione di SGH:

Amministratore Unico SACAL GH: Massimo Colosimo

Handler Manager: Pierluigi Mancuso

Responsabile servizio di prevenzione e protezione degli incidenti sul lavoro (RSPP):
Ing. Luigi Gaetano

Addetto servizio di prevenzione e protezione degli incidenti sul lavoro (ASPP):
Rinaldo Critelli

Responsabile Safety: Joan Farrell

Responsabile Qualità: Lagrotteria Katia

Responsabile Formazione: Stefania Pilegi

Responsabile Officina e manutenzione Mezzi: Giuseppe Roppa
Referente Officina e manutenzione mezzi: Augusto Amato

Responsabile Security: Giuseppe Roppa

Responsabile Tutela Ambientale: Filippo Malafarina

2.1 Organigramma


L'organigramma della Società presso lo scalo è pubblicato in **Allegato 1** al presente testo.

2.2 Mansionario

Le diverse aree operative in cui la Società opera in ambito aeroportuale e le mansioni relative alle figure professionali impiegate nelle specifiche aree operative sono descritte in **Allegato 2** al presente testo.

2.3 Curricula Figure Responsabili

I curricula professionali del management aziendale, dei responsabili e dei referenti sono riportati in **Allegato 3**. Per quanto relativo a tutto il restante personale di Società, presso gli uffici Sacal SpA, in qualità di fornitore di servicing in materia di gestione

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	12	90

personale e planning, sono custodite tutte le abilitazioni, certificazioni e requisiti posseduti dai lavoratori che seguono regolare formazione ed aggiornamento per tutte le specializzazioni necessarie allo svolgimento delle attività ed agli adempimenti di legge.

2.4 Elenco Mezzi e Attrezzature

La Società, al fine di svolgere la propria attività è dotata di un parco mezzi e attrezzature di proprietà che garantiscono i livelli di sicurezza imposti dalla carta dei servizi.

Ogni mezzo e/o attrezzatura è sottoposto a manutenzione programmata (preventiva) che ne garantisce l'efficienza e la sicurezza all'uso. In **Allegato 4** è riportato l'elenco dei mezzi e delle attrezzature in uso presso la Sacal GH S.p.A e il relativo piano degli interventi di manutenzione.

2.5 Dotazioni infrastrutturali di Sacal GH S.p.A

La Società, al fine di svolgere la propria attività di assistenza dispone di un congruo numero di locali e di infrastrutture concessi in affitto dal Gestore SACAL S.p.A. In **Allegato 5** è riportato l'elenco dei locali e delle infrastrutture usate da SGH S.p.A.

2.6 Comunicazione di incidenti/inconvenienti gravi

In ottemperanza a quanto previsto dall' Art. 4, comma 3, d. lgs. 14 gennaio 2013, n.18, SGH provvede, in caso di incidenti/inconvenienti gravi, a completare il modello di cui all'**Allegato 6** e ad inoltrarlo all'ANSV per gli adempimenti del caso.

2.7 Procedure di prevenzione degli incidenti e notifica degli eventi

SGH adotta le procedure di prevenzione degli incidenti e notifica degli eventi riportate nell'**Allegato 7**.


2.8 Politiche di tutela ambientale

In accordo al Regolamento di Scalo dell'Aeroporto di Lamezia Terme, SGH ha definito una politica ambientale tesa a prevenire e a limitare l'impatto ambientale della propria attività di assistenza aeroportuale mediante pratiche di contenimento delle emissioni gassose, di minimizzazione dell'uso di combustibili e di corretto stoccaggio e smaltimento dei rifiuti. Tale politica ambientale è descritta nell'**Allegato 8**.

2.9 Quality System

SGH ha ereditato da SACAL S.p.A. il sistema qualità certificato dal 2002 in accordo alla norma ISO 9001. Responsabile di SGH per l'assicurazione della Qualità è l'Handling Manager che si avvale all'uopo di un Referente Qualità e di *quality agents* per le diverse aree operative.

Il Referente Qualità, di concerto con l'Handling Manager:

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	13	90

- Garantisce lo sviluppo di un sistema per la gestione della qualità dei servizi erogati e predispone un piano di orientamento delle strutture operative agli obiettivi attesi in coerenza con le strategie aziendali.
- Assicura il monitoraggio sulla qualità erogata e percepita dei servizi resi al cliente al fine di garantirne il miglioramento, tramite la collaborazione dei Responsabili di Area e dei relativi quality agents.
- Assicura periodicamente un reporting complessivo della performance qualitativa nelle attività di produzione e servizi d'interesse per l'azienda.
- Garantisce la predisposizione e l'effettuazione di piani di auditing interni annuali, con l'ausilio di auditor interni ed esterni.
- Assicura la gestione delle informazioni di ritorno dai clienti e dei reclami.
- Assicura il corretto espletamento delle attività di competenza in conformità a quanto statuito dal Regolamento di Scalo e dalla Carta dei Servizi del gestore aeroportuale.
- Svolge il compito di Referente SGH per il Regolamento di Scalo emesso dal gestore aeroportuale.

2.10 Programma di Sicurezza per le attività durante l'assistenza agli aeromobili e ai passeggeri - D.Lgs. 81/08 e S.M.I.

Organizzazione per la tutela di Sicurezza e Salute e valutazione dei rischi

Le modalità operative con cui la **SGH** esegue l'individuazione dei pericoli, la valutazione e i processi di controllo del rischio e i relativi risultati e l'organizzazione che sta dietro tale valutazione vengono di seguito descritte.


L'incarico di **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** è stato affidato attraverso gara pubblica ad un professionista esterno con esperienza decennale nel settore e con i requisiti richiesti per tale figura dall'art. 32 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

E' stato inoltre istituito un Ufficio interno e specifico per la tutela della Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro. Costituisce parte integrante di tale ufficio un **Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP)** con i requisiti previsti dall'art. 32 D.Lgs 81/08.

Il Servizio Di Prevenzione E Protezione Dai Rischi provvede:

- a) all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- b) ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive di cui all'art. 28, comma 2, del D.Lgs. 81/08 e i sistemi di controllo di tali misure;
- c) ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- d) a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- e) a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all' art. 35 del D.Lgs. 81/08;
- f) a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all' art. 36 del D.Lgs. 81/08.

Il Datore di Lavoro e il suo Delegato, per organizzare un valido Servizio di Prevenzione e Protezione ed un sistema decentrato della Sicurezza, si serve inoltre di una pluralità di

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	14	90

soggetti ognuno con dei compiti e delle prerogative specifiche (dirigenti e preposti per la sicurezza in primo luogo), facenti parte di una struttura compiuta e modulare.

Le figure indicate hanno, infatti, ruoli fondamentali nel processo di prevenzione ed il coinvolgimento degli stessi appare strategico al fine del raggiungimento dell'obiettivo della prevenzione.

Rispetto ai ruoli e alle attribuzioni di cui sopra è bene precisare quanto segue:

ex art. 2 del Dlgs n. 81/2008, il dirigente *“persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa”* al di là di una definizione contrattuale del ruolo.

Il Dirigente rappresenta il primo collaboratore del datore di lavoro e del delegato nell'ambito della disciplina antinfortunistica, in quanto è colui che organizza l'attività lavorativa, adotta le direttive di politica aziendale ordinate dal datore di lavoro. Allo stesso tempo, è tenuto ad un dovere di sorveglianza inerente all'attuazione delle direttive impartite da parte dei lavoratori, seppur non costante e sul campo, come il preposto, ma in termini più generali.

Il dirigente condivide in modo solidale con il datore di lavoro “la responsabilità sia per l'eventuale inadempimento degli obblighi posti, che per l'inadeguatezza in chiave prevenzionistica delle norme di sicurezza predisposte.


Sono considerati **“Dirigenti” per la Sicurezza (a prescindere da qualsiasi aspetto di tipo contrattuale e solamente al fine della corretta individuazione di tali figure ai sensi della definizione di cui al D.Lgs. 81/08)** altre figure (con analogo ruolo dirigenziale nell'ambito della Sicurezza) con ruoli analoghi di direzione all'interno dell'organizzazione **SGH**.

Per quanto riguarda i **“preposti”**, gli stessi non derivano da alcuna nomina, ma assumono tale connotazione in relazione alla funzione di controllo/coordinamento svolta in relazione al proprio profilo professionale. Il preposto è, infatti, da normativa (D. Lgs. 81/08 art. 2 c.1e). *“il lavoratore che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa”*.

La funzione di “preposto” comporta precisi obblighi a rilevanza penale, in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, con relative sanzioni in caso di inadempienza.

In sostanza, il preposto si inserisce nel sistema di sicurezza aziendale, partecipando, con un ruolo sostanzialmente esecutivo, intervenendo nella fase operativa d'attuazione della sicurezza aziendale e restando, comunque, sottoposto al controllo del datore di lavoro (ed eventualmente) dirigenziale.

I lavoratori “dirigenti e “preposti” sono stati in **SGH** individuati e formati ex art. 37 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	15	90

Al di là di qualsiasi nomina o di qualsiasi documento di attribuzione formale di incarico, i dirigenti ed i preposti risultano, di fatto, responsabili ai sensi dell'art. 299 del D.Lgs. 81/08 per il solo fatto di esercitare, in concreto, i poteri giuridici riferiti al proprio ruolo (esercizio di fatto di poteri direttivi), "pur sprovvisti di regolare investitura".


Ai fini dell'individuazione dei pericoli e la valutazione dei rischi presenti e per favorire il loro monitoraggio, i processi aziendali vengono suddivisi in fasi elementari, includendo:

- attività di routine e non di routine;
- attività di tutto il personale che ha accesso al luogo di lavoro (comprese ditte terze, fornitori, visitatori e ospiti);
- comportamenti delle persone, capacità ed altri fattori umani con adozione degli indici di attenzione previsti;
- rischi e/o pericoli presenti al di fuori di ciascuna unità operativa e capaci di comportare rischi e/o pericoli specifici alla sicurezza e/o salute delle persone sotto il controllo aziendale operanti all'interno dell'unità produttiva stessa;
- rischi e/o pericoli che possono essere creati in vicinanza all'area dell'unità lavorativa a seguito di lavorazioni svolte all'interno dell'area stessa;
- le infrastrutture, le attrezzature ed i materiali presenti sul luogo di lavoro (compresi quelli introdotti nell'unità produttiva da parte di terzi);
- e variazioni occorse o previste nell'organizzazione aziendale, nelle sue attività o nei materiali trattati;
- ogni applicabile disposizione normativa vigente legata alla valutazione dei rischi ed all'implementazione dei controlli necessari;
- le aree di lavoro, i processi, le installazioni, i macchinari e le attrezzature, le procedure operative, le istruzioni e dell'organizzazione del lavoro, inclusa la loro adattabilità alle capacità umane.

La metodologia utilizzata dalla **SGH** per l'identificazione dei pericoli e la conseguente valutazione dei rischi:

- è definita in rapporto alle proprie finalità, natura e scadenze, al fine di favorire un approccio attivo e preventivo nella gestione delle problematiche di sicurezza;
- fornisce informazioni in merito alla classificazione ed all'identificazione dei rischi da eliminare e da tenere sotto controllo mediante apposite misurazioni;
- fornisce informazioni per la determinazione dei requisiti delle attrezzature e per l'identificazione dei bisogni di formazione del personale anche per lo sviluppo dei controlli operativi;
- prevede il monitoraggio delle azioni intraprese per assicurare l'efficacia e la tempestività della loro attuazione.

L'obiettivo della Valutazione dei Rischi (secondo gli "Orientamenti CEE riguardo alla valutazione dei rischi da lavoro") è quello di consentire al Datore di Lavoro di predisporre i provvedimenti effettivamente necessari per la salvaguardia della sicurezza e salute dei lavoratori; tali provvedimenti comprendono misure di tutela generali, particolari e di emergenza.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	16	90

Il metodo seguito per accertare i rischi potenziali presenti nell'unità lavorativa consiste nella valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività e la conformità dei dispositivi utilizzati alle norme di sicurezza vigenti, il tutto finalizzato ad individuare le adeguate misure di prevenzione e protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza (art. 2 D.Lgs. 81/08).

La valutazione delle strutture, dei luoghi di lavoro, delle macchine, delle attrezzature e delle modalità di lavoro in genere è stata eseguita attraverso un confronto della situazione riscontrata con i principi generali della sicurezza, dell'igiene e della salute nei luoghi di lavoro (leggi e normative applicabili e buona tecnica prevenzionistica). **Principale scopo di tale valutazione non è da ritenersi la sola verifica dell'applicazione dei precetti di legge, ma soprattutto la ricerca di tutti quei rischi residui che nonostante l'applicazione delle normative specifiche rimangono in essere.**

Trattasi in effetti di rischi legati al comportamento delle persone, all'imprevedibilità di eventi lesivi. Ogni rischio è stato valutato tenendo conto l'entità del danno probabilmente riscontrabile.


La valutazione per i rischi comuni alla maggior parte degli ambienti di lavoro interessati da questa indagine è effettuata utilizzando un metodo approssimato di tipo semiquantitativo.

I rischi specifici quantificabili, ove riscontrati, sono valutati previa misurazione degli indicatori ambientali tipici, utilizzando i metodi e le apparecchiature eventualmente indicate dalle norme vigenti o più comunemente utilizzati in ambito di igiene edilizia.

I risultati di queste indagini saranno descritti nella Documento di Valutazione dei Rischi, comprensiva dei necessari allegati e delle descrizioni delle apparecchiature e delle metodiche utilizzate.

Nella valutazione dei rischi i termini appresso indicati, hanno il seguente significato:

- **Pericolo:** Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni (art.2 comma 1 lettera r - D.Lgs. 81/08);
- **Rischio:** Probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno in condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione (art.2 comma 1 lettera s - D.Lgs. 81/08);
- **Valutazione dei rischi:** Procedimento di valutazione globale e documentato di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza (art.2 comma 1 lettera q - D.Lgs. 81/08).
- **La probabilità di incidente (P)** viene valutata in funzione della situazione osservata, delle modalità con cui si svolgono le operazioni, dalla frequenza dell'esposizione, dall'analisi statistica, in:

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	17	90

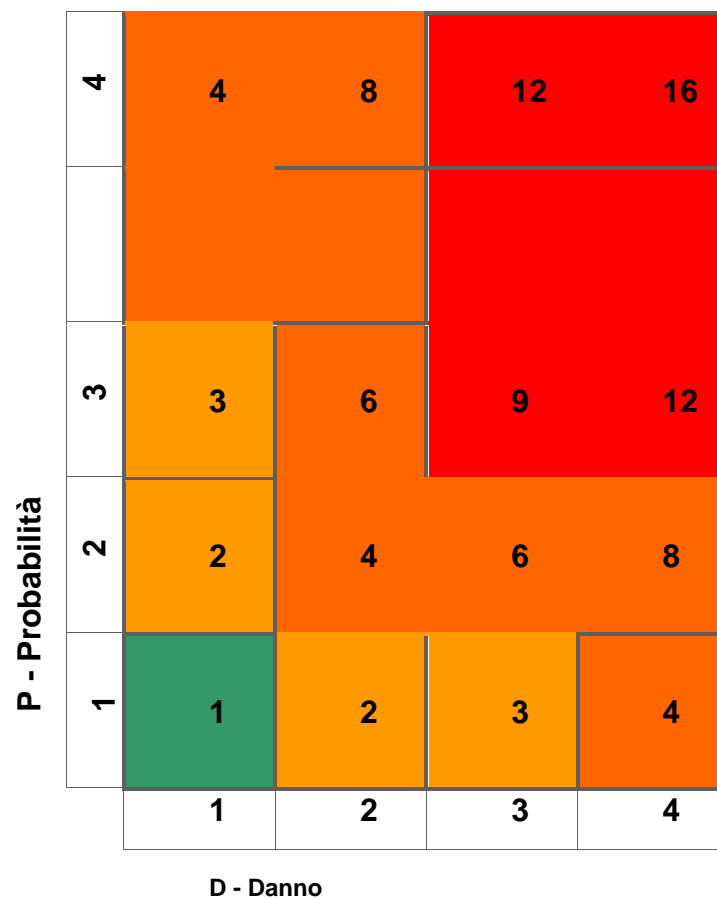
- 0. Nulla
- 1. Bassa
- 2. Modesta
- 3. Elevata
- 4. Molto Elevata


L'entità del possibile danno (D) in:

- 1. **Lieve** - infortunio o esposizione con effetti di inabilità rapidamente reversibile
- 2. **Medio** - infortunio o esposizione con effetti di inabilità reversibile
- 3. **Grave** - infortunio o esposizione con effetti di invalidità parziale
- 4. **Gravissimo** - infortunio o esposizione con effetti letali o di invalidità totale.

IL RISCHIO VIENE VALUTATO COME: $R = P \times D$

Figura 1 - Matrice di Valutazione del Rischio: $R=P \times D$



	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	18	90

I rischi maggiori occupano in tale matrice le caselle in alto a destra (danno letale, probabilità elevata), quelli minori le posizioni più vicine all'origine degli assi (danno lieve, probabilità trascurabile), con tutta la serie di posizioni intermedie facilmente individuabili. Una tale rappresentazione costituisce di per sé un punto di partenza per la definizione delle priorità e la programmazione temporale degli interventi di protezione e prevenzione da adottare.

La valutazione numerica del rischio permetterà di definire le priorità e la programmazione temporale degli interventi di protezione e prevenzione da adottare, più specificatamente:


R > 8	Azioni correttive indilazionabili
4 ½ R ½ 8	Azioni correttive necessarie da programmare con urgenza.
2 ½ R ½ 3	Azioni correttive e/o migliorative da programmare nel breve-medio termine
R = 1	Azioni migliorative da valutare in fase di programmazione.

Valore	Azioni da intraprendere
R = 1	Entro 24 mesi
2 ½ R ½ 3	Entro 12 mesi
4 ½ R ½ 8	Entro 6 mesi
R > 8	Entro 2 mesi ma con misure temporanee ed immediate
16	Entro una settimana ma con misure temporanee ed immediate

L'obiettivo della valutazione dei rischi consiste nel permettere al datore di lavoro di prendere i provvedimenti che sono effettivamente necessari per salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori.

Questi provvedimenti consistono in:

- prevenzione dei rischi professionali;
- informazione dei lavoratori;

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	19	90

- formazione professionale degli stessi;
- organizzazione e mezzi destinati a porre in atto i provvedimenti stessi.

La valutazione dei rischi viene attuata in modo da coadiuvare il datore di lavoro a predisporre quanto segue:

- identificare tutti i pericoli che sussistono sui luoghi di lavoro;
- valutare i rischi in modo da effettuare la selezione quanto più motivata possibile delle attrezzature di lavoro;
- controllare se i provvedimenti in atto risultano adeguati;
- stabilire un elenco di priorità;
- dimostrare al datore di lavoro, agli organi di controllo, ai lavoratori, che tutti i fattori di rischio attinenti all'attività lavorativa sono stati presi in esame per la formulazione di un giudizio valido e motivato riguardo ai rischi ed ai provvedimenti necessari per salvaguardare la sicurezza e la salute;
- garantire che i provvedimenti di prevenzione ed i metodi di lavoro, ritenuti necessari ed attuati, siano tali da consentire un miglioramento del livello di protezione dei lavoratori, rispetto alle esigenze della sicurezza e della salute.

Per la valutazione ed il monitoraggio dei rischi sono effettuati dei sopralluoghi periodici con la collaborazione e partecipazione del Rappresentante dei Lavoratori.


Oltre a visitare i luoghi di lavoro si sono tenuti dei colloqui con il personale in sede, raccogliendo informazioni utili inerenti l'organizzazione del lavoro, le condizioni di sicurezza, eventuali procedure e aspetti di sicurezza generali

Nel corso del sopralluogo è stata presa nota di ogni probabile fonte di rischio.

Dall'analisi della situazione osservata, confrontata con l'esperienza di situazioni analoghe, verranno analizzati i potenziali rischi tenendo presente la seguente tabella dei rischi astrattamente ipotizzabili in ogni struttura/ organizzazione/ente:

- **Rischi per la Sicurezza:** sono rischi che determinano pericoli per la sicurezza dei lavoratori (rischio di incendio, esplosioni, rischi meccanici, utilizzo di impianti ed attrezzature, strutturali, ecc...);


Fattori Ambientali (<i>luogo di lavoro, spazi, arredi, aree di accesso passaggio e transito, finiture, ecc</i>)
Illuminazione
Servizi igienico assistenziali
Incendio e/o esplosione

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	20	90

Atmosfere esplosive
Elettrico
Scale fisse
Scale portatili
Scaffali
Incidenti e Cadute accidentali
Macchine ed attrezzature utilizzate
Apparecchi a pressione e reti di distribuzione
Apparecchi di sollevamento
Rischi generici per la sicurezza

- **Rischi per la Salute:** sono rischi che determinano pericoli per la salute igienistico /occupazionali e che derivano dall'esposizione ad Agenti di Rischio chimico, fisico o biologico.


Agenti atmosferici
Aerazione e Microclima
Uso di attrezzature munite di videoterminali
Agenti cancerogeni e/o mutageni
Amianto
Agenti Biologici
Agenti chimici
Rumore
Vibrazioni
Campi elettromagnetici
Radiazioni ionizzanti

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	21	90

Movimentazione manuale dei carichi
Polveri
Posturale
Stress lavoro correlato
Radon
Fumo passivo
Rischi generici per la salute

- **Rischi Trasversali Organizzativi e Gestionali:** sono i rischi che derivano da fattori organizzativi.

Lavoratrici gestanti
Lavoro notturno/turnazione
Differenza di genere
Differenza di età
Provenienza da altri paesi
Barriere architettoniche
Piano di primo soccorso
Dispositivi di protezione individuale
Formazione ed Informazione
Organizzazione del lavoro
Documentazione e procedure
Sorveglianza sanitaria

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	22	90

2.11 Segnalazione e gestione degli infortuni, quasi infortuni, sospette malattie professionali, malori, comportamenti pericolosi

Strumento fondamentale della gestione della sicurezza e salute dei lavoratori, nonché per la progettazione degli interventi di ottimizzazione e miglioramento, è l'analisi degli eventi inaspettati quali un infortunio, un quasi infortunio, una sospetta malattia professionale, un malore alle persone, un comportamento pericoloso messo in atto da un lavoratore dipendente dall'organizzazione.

Tale analisi è utile per evidenziare le situazioni pericolose e di rischio e consentire la rapida progettazione di eventuali azioni correttive.

In caso di eventi gestiti dalla presente procedura, non si applica la procedura di segnalazione prevista nel documento ACM-PR-012 del Manuale di Aeroporto.

RIFERIMENTI:

I D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.: *Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.*

II UNI-INAIL: *Linee Guida per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) - 28/09/2001.*

III Procedura SSL PR 001.

2.12 Rispetto del Programma Nazionale di Sicurezza e Programma di Sicurezza SGH


Gli Enti, le Società e le Istituzioni operanti in aeroporto sono tenute a rispettare e far rispettare quanto disposto dal Programma Nazionale per la Sicurezza.

Tutti gli operatori aeroportuali pubblici e privati, al fine del rilascio o del mantenimento in validità della tessera aeroportuale per l'accesso alle aree sterili per periodi di tempo superiori a 10 giorni dovranno presentare nell'istanza di richiesta, un attestato ovvero una dichiarazione di partecipazione ad un corso di formazione sulla sicurezza in ambito aeroportuale, tenuto da Istruttori Certificati nel rispetto di quanto previsto dal Manuale della Formazione della Security e della Sec 05 Enac e dal Regolamento CE 300/2008 paragrafo 11.2.

SGH ha adottato sistemi e procedure rispondenti a quanto previsto dal Programma Nazionale di Sicurezza e quant'altro previsto da norme Nazionali ed Internazionali e da quanto eventualmente stabilito dal Direttore d'Aeroporto. Per il Programma di Sicurezza SGH si veda l'**Allegato 9**.

2.13 Procedure di accesso verifiche ENAC

SGH, per la gestione della documentazione oggetto delle verifiche ispettive condotte in sede locale da ENAC, è tenuta ad elaborare, aggiornare ed archiviare presso gli uffici preposti l'intera documentazione. Ciascun Responsabile di Area è responsabile del controllo della correttezza delle attività.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	23	90

Il referente ENAC per le visite ispettive è l'Handling Manager (MNH). Se l'ispezione non coinvolge direttamente l'Handling Manager sarà sua cura dare le giuste indicazioni per individuare i responsabili di riferimento.

Le verifiche sulla documentazione tecnico-organizzativa nonché sui servizi di Handling vengono effettuate da ENAC con Audit pianificati e concordati.

ENAC provvede a comunicare all'Handling Manager anticipatamente le date in cui vengono effettuate tali verifiche e richiede anche il nominativo dell'interlocutore qualificato che provvederà all'esibizione della relativa documentazione.

L'ispettore ENAC nello stesso giorno della verifica richiede all'interlocutore di poter visionare i dati per i riscontri che intende effettuare.

La lista delle verifiche da effettuare viene redatta dall'ispettore stesso che, durante audit, procede all'eventuale rilevazione di non conformità e richiesta di azioni correttive da porre in essere per rientrare nel più breve tempo possibile.

Tutta la documentazione relativa all'attività di Handling (documentazione voli) viene archiviata presso gli appositi archivi dislocati in AREA AIR SIDE dell'aerostazione. Invece la documentazione di carattere amministrativo-contabile viene archiviata presso gli appositi uffici dislocati nella palazzina uffici degli uffici direzionali.

2.14 Servizi di assistenza a terra

Di seguito viene riportato l'elenco dei Servizi di Assistenza a Terra, con riferimento alla numerazione dell'allegato A al D.Lgs 18/99, erogati direttamente da SGH:

1. Assistenza amministrativa a terra e supervisione

1.1. Servizi di rappresentanza e di collegamento con le autorità locali o con altri soggetti; spese effettuate per conto dell'utente e fornitura di locali ai suoi rappresentanti;

1.2. Controllo del caricamento, dei messaggi e delle telecomunicazioni;

1.3. Trattamento, magazzinaggio, manutenzione e amministrazione delle unità di carico;


1.4. Altri servizi di supervisione prima, durante e dopo il volo, nonché altri servizi amministrativi richiesti dall'utente.

2. Assistenza passeggeri

L'assistenza passeggeri comprende qualsiasi forma di assistenza ai passeggeri in partenza, in arrivo, in transito o in coincidenza; in particolare il controllo dei biglietti, dei documenti di viaggio, la registrazione dei bagagli e il trasporto di questi ultimi fino ai sistemi di smistamento.

3. Assistenza bagagli

L'assistenza bagagli comprende il trattamento dei bagagli nel locale di smistamento, lo smistamento degli stessi, la loro preparazione in vista della

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	24	90

partenza, il loro caricamento e scaricamento rispettivamente su e dai sistemi trasportatori da e per l'aereo, nonché il trasporto dei bagagli dal locale di smistamento alla sala di distribuzione.

5. Assistenza operazioni in pista

- 5.1. Guida dell'aereo all'arrivo e alla partenza;
- 5.2. Assistenza al parcheggio dell'aereo e la fornitura dei mezzi appropriati;
- 5.3. Organizzazione delle comunicazioni tra l'aeromobile e il prestatore dei servizi lato pista;
- 5.4. Caricamento e scaricamento dell'aereo, compresa la fornitura e la messa in opera dei mezzi necessari, nonché il trasporto dell'equipaggio e dei passeggeri tra l'aereo e l'aerostazione e il trasporto dei bagagli tra l'aeromobile e l'aerostazione;
- 5.5. Assistenza all'avviamento dell'aereo e la fornitura dei mezzi appropriati;
- 5.6. Spostamento dell'aereo alla partenza e all'arrivo, fornitura e messa in opera dei mezzi necessari.

6. Assistenza pulizia e servizi di scalo

- 6.1 Limitatamente alla pulizia interna dell'aereo, al servizio dei gabinetti e dell'acqua;
- 6.2 Limitatamente alla climatizzazione e al riscaldamento della cabina.

10. Assistenza trasporto a terra

- 10.2. Qualsiasi trasporto speciale richiesto dall'utente.


3 SERVIZI DI ASSISTENZA AEROPORTUALE – Condizioni generali

Per Servizi di Assistenza Aeroportuale a terra si intendono tutte le prestazioni rese agli aeromobili, ai passeggeri, agli equipaggi, ai bagagli, alle merci e posta con esclusione dell'assistenza tecnica agli aeromobili.

I servizi di assistenza vengono prestati a tutti i voli, che operano sull'Aeroporto di Lamezia Terme, appartenenti alle seguenti categorie:

Commerciali (per trasporto passeggeri, merci, passeggeri/merci, posta):

- Regolari
 - Di Linea
 - Charter
- Non regolari
 - Charter
 - Aerotaxi
 - Turistici
 - Lavoro aereo

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	25	90

Non Commerciali:

- Aviazione Generale
- Voli di Stato
- Voli umanitari

I Servizi forniti da **SGH** tengono conto di quanto previsto nel presente capitolo oltre che di ogni altra pertinente documentazione e delle norme di sicurezza comunque in vigore ed in particolare in conformità alle regole, norme e procedure contenute nel Regolamento di Scalo (APT-SUF-RS) approvato con Ordinanza n°2/2007 dall'ENAC/D.A. di Lamezia Terme.

I servizi di assistenza a terra sono eseguiti con l'intento di perseguire la soddisfazione del Cliente, in modo da fornire la migliore impressione possibile del Trasporto Aereo e dell'Assistenza Aeroportuale.

I tempi di sosta, determinati ed aggiornati in relazione alla realtà infrastrutturale dell'aeroporto di Lamezia Terme, sono sottoposti dalla SGH, tramite il Direttore Aeroporto, alla Direzione Generale dell'Aviazione Civile per l'approvazione.

3.1 Responsabilità di SGH

SGH risponde al Vettore per gli eventuali danni agli aeromobili, equipaggi, passeggeri e merci, sempre che tali danni dipendano direttamente dall'esecuzione dei servizi di assistenza a terra e siano imputabili a dolo o colpa grave del personale/operatore **SGH**.

SGH non risponde dei danni prodotti da causa di forza maggiore, di scioperi, di divieti o restrizioni delle Autorità Pubbliche e Amministrative.

Con riferimento a quanto sopra detto, qualsiasi intervento per l'eliminazione delle cause di produzione dei danni e/o per attenuarne le conseguenze deve essere inteso come liberamente svolto da **SGH**, nell'ambito della propria politica di solidarietà verso i terzi, operatori ed utenti senza che ciò possa essere ritenuto un diritto acquisito.

3.2 Casi di esclusione di responsabilità SACAL GH


SGH non risponde di:

- Danni e/o manomissioni del bagaglio verificatesi prima dell'accettazione o dopo la riconsegna.
- Ritardata partenza delle merci depositate per la spedizione nel magazzino merci, se tali merci non sono state messe a disposizione entro il termine utile per l'imbarco.
- danni prodotti da causa di forza maggiore, di scioperi, di divieti o restrizioni delle Autorità Pubbliche e Amministrative.

3.3 Modalità di fornitura dei servizi

Il Servizio viene reso disponibile entro i limiti di possibilità da **SGH** ed in accordo con le, regole e procedure applicabili IATA e/o ICAO ed altre normative in merito.

Non è considerato necessario o possibile specificare tutti i dettagli dei servizi essendo generalmente stabilito che cosa contengono e comprendono e gli standard di performance da raggiungere.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	26	90

Documentazione dei servizi di Handling

Per l'assistenza a terra viene utilizzata la documentazione di **SGH** ove applicabile, assicurando che la documentazione corrisponde alle prescrizioni ai formati standard dei Vettori e/o in accordo con le regole e procedure applicabili IATA e/o ICAO ed altre normative in merito.

Voli regolari di linea

SGH si impegna ad effettuare l'assistenza a terra, sull'aeroporto di Lamezia Terme, per i voli schedulati del Vettore sulla base del programma definito nell'ANNESSO B - Ground Operations Manual. Per contro il Vettore si impegna ad avvertire l'ente CCP e SUF non appena possibile, di qualsiasi cambiamento dello schedulato, delle frequenze e/o del cambio del tipo di aeromobili.

Voli extra

SGH si impegna ad effettuare l'assistenza a terra, sull'aeroporto di Lamezia Terme, per i voli addizionali a quelli schedulati del Vettore, a patto che il Vettore fornisca le necessarie informazioni con il dovuto preavviso e che tali servizi non pregiudichino i precedenti accordi presi.

Priorità

In caso di fornitura contemporanea dei servizi di assistenza a terra agli aeromobili la priorità è assegnata ai voli schedulati.

Assistenza per emergenze

Nei casi di emergenza, si implementa il **PEA (Piano d'Emergenza Aeroportuale)** comprendendo, ma senza escludere alti tipi di evento, atterraggi forzati, incidenti o atti di violenza. **SGH** prenderà qualsiasi ragionevole e possibile misura a tutela della sicurezza dei passeggeri, bagagli, merci e posta trasportata a bordo, senza ritardo ed anche senza istruzioni del Vettore.


Servizi aggiuntivi

Con la maggior estensione possibile **SGH**, su richiesta, fornisce qualsiasi servizio di assistenza a terra addizionale disponibile. Tali servizi devono essere governati da condizioni speciali concordate tra le parti.

3.4 Pratica di corretta gestione

SGH assume tutte le misure opportune per assicurare che le pratiche commerciali del Vettore, contenute nella documentazione dei voli, siano rese disponibili solo per gli scopi del Vettore.

Tra i contraenti si conviene di non fornire informazioni, eventualmente contenute nell'Allegato B, a terzi senza preventivo consenso tra gli stessi a meno che non sia specificamente richiesto da leggi o regolamenti applicabili o da autorità governative. In tal caso i terzi sono informati dopo accordo tra le parti.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	27	90

3.5 Rappresentanza del Vettore

Il Vettore può mantenere a proprio carico i propri rappresentanti presso **SGH** come specificato nell'ANNESSO B.

I rappresentanti del "Carrier Head Office" possono ispezionare i servizi di assistenza resi al Vettore da **SGH** derivanti dall'accordo tra le parti, per informazione ed assistenza a **SGH** ed ai propri clienti senza interferenza sulla fornitura dei servizi di assistenza.

Il Vettore, con precedente notifica scritta a **SGH** ed a proprio onere, può assumere un'organizzazione (definita "supervisor") per supervisionare i servizi di assistenza resi. La notifica deve evidenziare i servizi che possono essere supervisionati. Il "supervisor" ha la stessa autorità definita per il rappresentante del "Carrier Head Office".

3.6 Standard di servizio

SGH eroga l'assistenza per i servizi tecnici ed operazioni di volo e gli altri servizi tenendo conto degli aspetti inerenti la sicurezza come il controllo del carico, carico/scarico dell'aeromobile, gestione delle merci pericolose, conformemente alle istruzioni del Vettore.

SGH deve accusare ricevuta di tali istruzioni per iscritto al Vettore.

In caso di mancanza di istruzioni del Vettore, **SGH** attua le proprie pratiche e procedure standard assicurando che le stesse sono conformi alle regole IATA e/o ICAO e/o le altre regole procedure applicabili.

SGH esegue tutti gli altri servizi di assistenza in accordo con le procedure ed istruzioni del Vettore, o come concordato tra le parti. In assenza di istruzione del Vettore **SGH** attua le proprie pratiche e procedure standard.

SGH conviene di attuare tutte le misure possibili per assicurare che, nell'ambito dei servizi contrattualmente concordati, gli aeromobili del Vettore, i passeggeri, le merci e la posta siano serviti in misura non inferiore o sfavorevolmente nei rispetti dei servizi resi ad altri Vettori per le operazioni comparabili.

SGH conviene di assicurare che l'autorizzazione ad operare i servizi per il Vettore del proprio personale specializzato è aggiornata. In qualsiasi momento ciò non si verifichi **SGH** deve immediatamente informare il Vettore.


Il Vettore deve supportare **SGH** con sufficienti informazioni ed istruzioni per metterlo in grado di eseguire correttamente i servizi di assistenza.

Nel concetto di servizio complessivo, con il dovuto riguardo nei confronti delle esigenze di *safety* e *security*, regole locali e internazionali, le regolamentazioni IATA e/o ICAO applicabili, ed i regolamenti, procedure e le richieste del Vettore sopradette, **SGH** si impegna ad operare in modo che i ritardi ed i danneggiamenti degli aeromobili del Vettore e del suo carico siano evitati e sia fornita al pubblico la miglior impressione possibile del trasporto aereo.

SGH è tenuto a segnalare immediatamente al rappresentante del Vettore (oppure direttamente al Vettore con ogni altro mezzo disponibile) tutte le perdite, i pericoli di danneggiamento, o danni effettivamente subiti, nel corso dei servizi di assistenza all'aeromobile e al carico.

Le parti contraenti devono raggiungere un mutuo accordo sugli standard di qualità di ciascun servizio, compresi quelli riportati al primo capoverso. Gli standard di qualità per specifici aeroporti possono essere descritti nell'ANNESSO B.

SGH conviene che venga fatto quanto possibile per assicurare che gli standard di qualità dei servizi oggetto del contratto di assistenza vengano raggiunti.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	28	90

Il Vettore può, a suo onere e con preventiva comunicazione scritta, effettuare AUDIT sui servizi designati nell'ANNESSO B. Tale comunicazione deve contenere una descrizione dei servizi da sottoporre ad AUDIT. **SGH** deve cooperare con il Vettore ed intraprendere tutte le azioni correttive richieste.

4 PROCEDURE GENERALI DI HANDLING

Le procedure generali di scalo presso l'Aeroporto di Lamezia Terme sono riportate nel Regolamento di Scalo – RDS.

Tutto il personale SACAL GH, nello svolgimento delle proprie attività di servizio, deve conformarsi alle seguenti normative generali e specifiche:

- Requisiti per l'accesso all'Area di Manovra (Persone e Mezzi) e ADC (Airside Driving Certificate) per il personale addetto alla guida dei mezzi – Procedura SACAL ACM-PR-009
- Disciplina accesso, circolazione e sosta dei veicoli e delle persone settore Air Side, formazione del personale in materia di sicurezza e tesseramento aeroportuale e permessi di accesso mezzi all'Air Side - Procedure SACAL SEC-PR-002 e SEC-PR-003
- Segnalazione eventi di pericolo alla DA-ENAC (D.Lgs 02.05.06. nr.213) – Procedura SACAL ACM-PR-012
- Applicazione della Carta dei Diritti del Passeggero –Gestione dei reclami, suggerimenti e segnalazione di disfunzioni - Procedura SACAL QSM-PR-002
- Divieto di fumo
- Controlli di sicurezza del personale aeroportuale – PNS:
- Standard minimi operativi di servizio - Allegato 7 RDS

Pianificazione e coordinamento operativo generale

Le operazioni generali di assistenza aeroportuale su Lamezia Terme sono determinate da:


- Capacità operativa generale dell'aeroporto
- Programmazione dei voli
- Standard minimi di servizio (rif. Allegato 7 al RDS)

Servizi minimi di assistenza di scalo

Prestazioni indispensabili nei servizi di sicurezza (servizio antincendio aeroportuale; servizio medico e veterinario; controllo degli accessi al varco)

Nei servizi antincendio aeroportuale e nei servizi medici e veterinari (ove normalmente erogati), le prestazioni indispensabili a garantire la sicurezza dei voli e dei passeggeri devono essere in ogni caso assicurate mediante la predisposizione di appositi presidi (H24 o per il minor tempo corrispondente alla normale durata dell'operatività aeroportuale) a tal fine costituiti dal numero minimo necessario di addetti comandati in servizio ovvero, sempre che le prestazioni da erogare lo consentano, reperibili.

Gli addetti al servizio antincendio aeroportuale sono tenuti in ogni caso ad assicurare il soccorso tecnico urgente.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	29	90

Servizi minimi da garantire durante gli scioperi del personale

Nel caso di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero, le imprese che erogano i servizi aeroportuali garantiscono prestazioni sufficienti a mantenere una funzionalità dei servizi nella misura del 30% di quella normalmente assicurata, elevata al 50% nei mesi da aprile a ottobre (punte stagionali di attività aeroportuale).

In caso di scioperi programmati nelle prestazioni indispensabili, i contingenti di personale da impiegare nelle operazioni di handling vengono determinati dal Gestore, sentito il parere del Comitato Utenti, tenuto conto delle peculiarità operative e sentite le Organizzazioni sindacali, almeno 5 giorni prima dell'inizio dell'astensione.

A questi fini SGH è tenuto a ricorrere al personale programmato nei normali turni (salve le eventuali sostituzioni per i casi di forza maggiore). Eventuali ulteriori contingenti di personale da impiegare (o da utilizzare come riserve) sono identificati, sentite le Organizzazioni sindacali interessate.

La consistenza dei contingenti è commisurata alle effettive prestazioni indispensabili da erogare, in base alla regolamentazione provvisoria delle prestazioni indispensabili e delle altre misure di cui all'art. 2, comma 2, L. 146/1990, come modificata dalla L. 83/2000 nel settore del trasporto aereo, e deve comunque esser tale da garantire i normali standard di servizio.

4.1 Assistenza aeromobili dell'Aviazione Generale (capitolo 3 part A PNS)

Gli aeromobili di aviazione generale non devono essere parcheggiati nelle aree di parcheggio degli aeromobili che effettuano voli commerciali.


Ove tale separazione non fosse possibile, allo scopo di prevenire l'accesso non autorizzato a bordo degli aeromobili di aviazione generale di persone potenzialmente intenzionate a compiere un atto illecito nei confronti della aviazione civile o nei confronti della sicurezza generale, l'esercente e/o il pilota devono garantire le misure di seguito riportate:

- controllo documentale ed identificativo di tutto il personale autorizzato all'assistenza e al carico degli aeromobili;
- ispezione dell'aeromobile prima di essere impiegato per attività di volo;
- chiusura delle porte ed ogni altro accesso all'aeromobile, in modo tale da impedire l'accesso a persone non autorizzate durante la sosta prolungata o notturna.

Sull'aeroporto di Lamezia Terme è assicurata la separazione dei passeggeri di aviazione generale dai passeggeri che utilizzano voli commerciali.

Nel caso in cui tale separazione non possa essere garantita, i passeggeri e gli equipaggi di aviazione generale sono sottoposti ai controlli di sicurezza ed il trasferimento da/per l'aeromobile viene effettuato tramite appropriato veicolo.

Per quanto attiene le procedure di assistenza passeggeri e bagagli, il caricamento ed il bilanciamento degli aeromobili, il controllo dei messaggi e delle telecomunicazioni vale quanto di seguito previsto per l'assistenza dei voli commerciali nei Capitoli 5, 6 e 7 del presente Manuale delle Operazioni

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	30	90

4.2 Negato Imbarco / Ritardi / Cancellazioni (EU261/2004)

4.2.1 Rifiuto di accettazione

Il rifiuto di accettazione può avvenire nelle seguenti circostanze:

- Irregolarità del titolo di viaggio (TKT)
- Mancato riscontro tra il titolo di viaggio e l'identità del passeggero
- Evidente falsificazione dei documenti di viaggio e/o identificazione personale
- Rifiuto di esibire un documento di identificazione
- Mancanza di passaporto per i voli extra Schengen
- Evidente stato fisico alterato del passeggero sotto effetto di alcool e/o droga (avvertire il Vettore e/o il RIT)

4.2.2 Rifiuto di accesso alle sale di imbarco

Il rifiuto di accesso alle aree di imbarco può essere motivato dalle seguenti ragioni:

- Mancanza di Carta di Imbarco
- Rifiuto di identificazione da parte del passeggero
- Rifiuto di sottoporsi ai controlli di sicurezza prescritti
- Evidente stato fisico alterato del passeggero sotto effetto di alcool e/o droga

4.2.3 Rifiuto di imbarco a persone sotto effetto di alcool e/o droghe

Al passeggero sotto effetto di alcool o droga non è consentito l'imbarco a bordo degli aeromobili. Una volta accertato lo stato di salute del passeggero, sia al momento del Check-In sia al momento dell'imbarco, viene fatto diniego per l'imbarco a bordo.

In caso di rimostranze da parte del passeggero, viene interessata la Polizia di Frontiera.

Il Comandante dell'aereo può rifiutare l'imbarco di passeggero in stato di gravidanza se le previsioni sulle condizioni del volo sono particolarmente sfavorevoli.


4.2.4 Procedure recupero ritardo

In caso di ritardato arrivo del volo e su richiesta del Vettore, per contenere il prevedibile ritardo alla partenza, vengono applicate alcune procedure di assistenza ridotte secondo le indicazioni dell'equipaggio.

4.2.5 Gestione dei ritardi significativi

In caso di ritardi significativi nella partenza degli aeromobili assistiti da SGH, il RIT deve provvedere a:

- Fornire dettagliate informazioni ai passeggeri circa l'irregolarità operativa intervenuta per limitare al massimo i disagi causati dal ritardo.
- Predisporre le opportune azioni per offrire ai passeggeri la dovuta assistenza in aeroporto durante l'attesa.
- Fornire l'informativa dovuta al pubblico.
- Non lasciare i passeggeri senza notizie sulla evoluzione della situazione per periodi di tempo maggiori a 30 minuti.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	31	90

Se il ritardo alla partenza è indicato in tempi superiori alle 2 ore, il RIT deve intraprendere le iniziative indicate dal vettore. Se non esistono o non sono disponibili istruzioni in merito SGH adotta le seguenti azioni:

- Ritardo tra 2 e 3 ore - Offerta di un Light Refreshment
- Ritardo tra 3 e 5 ore – offerta di Lunch o Dinner
- Dopo le 5 ore di ritardo ripetere l’offerta di Light Refreshment

In caso di omissione di scalo informare lo scalo alternato al fine di:

- garantire il tempestivo riavvio dei passeggeri e bagagli via superficie sullo scalo alternato curando l’assistenza ai passeggeri che necessitano di assistenze particolari
- fornire ai passeggeri una corretta e sollecita informativa
- fornire i mezzi per il trasferimento via superficie dei passeggeri da Lamezia Terme all’aeroporto alternato.

4.2.6 Assistenza passeggeri in caso di voli con forti ritardi o voli cancellati

La carta dei diritti del passeggero attribuisce all’handler la responsabilità di fornire la necessaria assistenza in caso di ritardi anomali o di durata eccezionale e/o di cancellazioni dei voli o di situazioni di carattere straordinario.

In caso di inerzia di intervento da parte del Vettore, SGH ritiene di dover intervenire a tutela dei passeggeri in presenza di situazioni di particolare gravità e criticità adottando le seguenti procedure che sono attribuite alla responsabilità del RIT:


- Intervenire con tempestività in maniera formale presso il vettore per metterlo a conoscenza della situazione;
- Dare corso alle iniziative ritenute più idonee a contenere i disagi nei confronti dei nuclei familiari o passeggeri che, per evidenti motivi, necessitano di assistenza (generi di conforto, etc.)
- Garantire che durante le operazioni di imbarco al Gate vengano agevolate, quanto più possibile, le categorie di passeggeri con particolari esigenze.
- Garantire che venga data corretta informativa ai passeggeri sullo stato di ritardo dei voli e sulle sue cause, così come previsto da ENAC, entro la prevista ora di imbarco. Successivamente fornire le informazioni almeno ogni 30 minuti.

Il RIT verifica direttamente e tramite il personale SGH in servizio le modalità di applicazione delle misure sopradette.

4.3 Voli Sensibili (Rif. Allegato 1 parte B - PNS)

I voli sono considerati sensibili in funzione della valutazione della situazione internazionale generale, di singole aree geografiche e/o di singoli Paesi. Sono previste specifiche misure di sicurezza per potenziali esposizioni a rischio:

- di atti terroristici e/o criminali, nonché della situazione di ordine e sicurezza pubblica;
- del livello dei controlli di sicurezza degli aeroporti di origine e di transito;
- delle persone trasportate (personalità, autorità, ecc.).

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	32	90

Le misure di sicurezza destinate ai voli sensibili devono essere applicate tenendo conto, per quanto possibile, dell'esigenza di non compromettere la funzionalità operativa del trasporto aereo.

Sui voli sensibili non è consentita l'accettazione dei passeggeri e dei bagagli da stiva in luoghi diversi dagli aeroporti.

In caso di adozione delle misure previste per i voli sensibili tutte le misure di sicurezza concernenti:

- passeggeri, equipaggi e bagagli a mano
- bagagli da stiva
- bagagli diplomatici
- merci e posta
- catering e provviste di bordo

sono incrementate conformemente a quanto previsto al Punto 5 della Scheda CISA n. 4.

4.3.1 Procedura di Riconciliazione Bagagli/Passeggeri (Rif. Cap. 5 PNS)

In caso di mancato imbarco di qualche passeggero (per il quale è stato accettato e registrato del bagaglio da stiva), il CSR, su indicazione del Ramp Agent, provvede a far sbarcare il bagaglio del passeggero mancante.

Nel caso in cui il conteggio bagagli evidenzia la presenza di un numero maggiore di bagagli rispetto al numero previsto il Capo Squadra Rampa provvede a far sbarcare tutti i bagagli al fine di individuare il bagaglio in eccesso (bagagli anomali). Il Ramp Agent coinvolto a sua volta nel processo di riconcilio bagagli avverte il RIT dell'anomalia riscontrata il quale a sua volta provvede a notificare l'evento alla Polizia di Frontiera per le azioni di competenza.

5 ASSISTENZA AMMINISTRATIVA A TERRA E SUPERVISIONE


Il trasporto aereo entro il territorio italiano è disciplinato da:

- norme del Codice della Navigazione Italiana;
- disposizioni del Regolamento CE 261/2004;
- disposizioni del Regolamento CE n. 2027/97 e dalle esclusioni e dalle limitazioni in materia di responsabilità del vettore ivi previste;
- relativi regolamenti, che costituiscono parte integrante e sostanziali delle condizioni di trasporto.

Il trasporto aereo avente quale destinazione finale o intermedia un paese diverso da quello di partenza è soggetto alle disposizioni ed alle esclusioni e alle limitazioni di responsabilità di cui al Regolamento CE n. 2027/97 e, per quanto da questo non previsto, alla Convenzione di Varsavia.

Il trasporto aereo è disciplinato dalla Convenzione di Montreal Convenzione per l'Unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, firmata a Montreal il 28 maggio 1999.

Per quanto non previsto dal Regolamento (CE) n. 2027/97, ogni esclusione o limitazione di responsabilità del vettore sarà estesa a beneficio degli agenti, dipendenti e rappresentanti

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	33	90

del Vettore e di qualsiasi persona fisica o giuridica i cui aeromobili siano utilizzati dal vettore stesso per il trasporto, compresi gli agenti, i dipendenti e rappresentanti di detta persona fisica o giuridica.

Condizioni specifiche del contratto di trasporto

Il Vettore :

- si riserva il diritto di negare il trasporto del passeggero che risulti inadempiente con i requisiti previsti dalla legge o i cui documenti non risultano conformi con le norme e i regolamenti previsti dalla legge.
- può rifiutare il trasporto del passeggero o del suo bagaglio per ragioni di protezione della sicurezza dell'aeromobile, protezione della vita, della salute e dell'integrità fisica dei passeggeri e dei membri dell'equipaggio o per la protezione dei beni di proprietà.
- non è responsabile per i danni da ritardo se dimostri che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno causato da ritardo, oppure che era loro impossibile adottare tali misure.

I passeggeri:

- devono uniformarsi ai requisiti governativi ed a quelli del Vettore;
- devono avere conoscenza ed accettare le Condizioni Generali di Trasporto (le Condizioni Generali di Trasporto devono essere esaminate dal passeggero preventivamente alla prenotazione ed all'acquisto del biglietto).

Limiti di responsabilità

Le esclusioni e/o le limitazioni di responsabilità applicabili al vettore saranno estese anche ai suoi agenti, preposti o rappresentanti, nonché a tutte le persone giuridiche il cui aereo dovesse essere impiegato dal vettore per effettuare il trasporto, come allo stesso tempo agli agenti, preposti o rappresentanti delle persone giuridiche medesime. Nessun agente, preposto o rappresentante del vettore ha poteri per modificare o eliminare una disposizione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto


Tutela della privacy - D. Lgs. 196/2003

Il Vettore e/o il suo rappresentante gestisce tutti i dati relativi ai suoi Clienti secondo quanto prescritto dalla normativa di cui al Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n° 196, relativo al "Codice in materia di protezione dei dati personali", che dà attuazione in Italia a Direttive dell'Unione Europea in tale materia.

Decreto Legislativo n. 196/2003, Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

Diritti dei passeggeri – Regolamento (CE) n. 261/2004

SGH, in nome e per conto del Vettore, assicura l'applicazione delle prescrizioni di cui alla "Carta dei diritti dei passeggeri".

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	34	90

5.1 Rappresentanza del vettore

Il Vettore può mantenere a proprio onere propri rappresentanti sull'aeroporto designato (SUF) come eventualmente specificato nell'Annesso B del Contratto di assistenza a terra concordato con SGH.

Nel caso che il Vettore non disponga di un suo Rappresentante su SUF, la rappresentanza è assunta dall'Handling Manager SGH e, in sua assenza, dal Deputy Handling Manager (DMH) nonché dal Responsabile in Turno SGH.

La rappresentanza del Vettore si esplica conformemente alle condizioni contrattuali definite tra le parti ed alle norme di legge relative al mandato di rappresentanza e si configura nell'assicurare il rispetto delle condizioni contrattuali stabilite dal Vettore per il trasporto aereo di persone, merci e posta.

Nessun agente, dipendente o rappresentante del vettore è investito dell'autorità per alterare, modificare o ignorare le clausole del contratto di trasporto aereo sopracitato.

SGH fornisce al Vettore assistenza amministrativa a terra e la supervisione che comprendono, nello specifico, tutti i servizi di rappresentanza e di collegamento con le autorità del luogo o con altri soggetti e la fornitura dei locali ai rappresentanti del Vettore.

In questa categoria sono inclusi i controlli del caricamento, dei messaggi e delle telecomunicazioni, il trattamento, il magazzinaggio, la manutenzione e l'amministrazione delle unità di carico, i servizi di coordinamento, prima durante e dopo il volo e la conservazione ed archiviazione della documentazione operativa.

La documentazione operativa viene messa a disposizione della DA-ENAC per i compiti ispettivi istituzionali.


SGH gestisce, nei limiti di propria competenza i reclami presentati dai passeggeri del Vettore dandone immediata informazione allo stesso.

SGH rappresenta il Vettore nei rapporti con:

- Direzione Aeroportuale di Lamezia Terme
- Gestore aeroporto di Lamezia Terme S.A.CAL. S.p.A.
- Autorità aeroportuali
 - ENAV
 - Polizia di Stato
 - Dogana e Guardia di Finanza
 - VVF
- Terzi
 - Altri Operatori aeroportuali
 - Terzi fornitori del Vettore
 - Rifornitori di carburante
 - Fornitori di Catering
 - Altri Terzi

fornendo agli stessi tutte le informazioni utili per:

- Aggiornare la programmazione dei voli
- Organizzare e coordinare le attività di assistenza aeroportuali generali e di assistenza al volo (ENAV)

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	35	90

- Fornire le caratteristiche tecniche degli aeromobili impiegati dal Vettore agli Enti competenti in materia di sicurezza (VVF)

Nei rapporti tra le parti al Vettore compete di fornire a SGH tutte le informazioni sui tipi di aeromobili impiegati e documenti (GOMs, Istruzioni operative, circolari etc.) necessarie all'espletamento del servizio unitamente al Programma voli, segnalando anticipatamente qualsiasi variazione al programma (tipi di aeromobili impiegati, orari, cancellazioni, ritardi, etc.).

Il Vettore è tenuto ad informare immediatamente SGH sull'impiego di aeromobili e/o l'impiego di Compagnie di N.A. diversi da quelli programmati al fine di poter informare correttamente i passeggeri.

A SGH compete di fornire al Vettore qualsiasi informazione relativa ad eventuali impedimenti all'erogazione dei servizi di assistenza a causa di riduzione della capacità operativa dell'aeroporto, eventuali ritardi dovuti a congestione di traffico, situazioni di sciopero e/o indisponibilità di mezzi idonei alla fornitura di assistenza.

SGH è tenuta ad informare tutti gli Enti aeroportuali.


Le parti concordano inoltre di darsi informazioni reciproche su nuovi programmi, innovazioni tecnologiche e quant'altro possa influire sugli accordi commerciali di assistenza concordati.

Il contratto di trasporto aereo, è soggetto alle regole e alle limitazioni di responsabilità stabilite dalla Convenzione di Varsavia, fatta eccezione per quei trasporti che, in base alle definizioni della Convenzione di Varsavia, non possono essere definiti "trasporti internazionali".

SGH gestisce le attività di amministrazione e supervisione di tutte le attività di assistenza a terra concordate contrattualmente con il Vettore.

Le modalità di esecuzione di tali attività sono specificamente dettagliate nelle procedure ed istruzioni di lavoro successivamente riportate:

- Stabilire e mantenere le procedure locali
- Agire conformemente alle comunicazioni indirizzate al Vettore
- Compilare, analizzare, spedire e mantenere archiviati rapporti e statistiche
- Preparare, promuovere e compilare rapporti, statistiche e documenti e svolgere gli altri compiti amministrativi.
- Mantenere aggiornati i GOM del Vettore, le Circolari etc., in aderenza alle performance del servizio.
- Controllare, firmare ed inoltrare a nome e per conto del Vettore le fatture, gli ordini di fornitura, le note di spesa handling e gli ordini di lavoro.
- Effettuare i pagamenti in nome e per conto del Vettore comprendendo, ma non limitati a:
 - Diritti doganali, polizia e costi relativi ad altri servizi resi.
 - Costi per depositi cauzionali.
 - Anticipazioni di denaro, alloggio, trasporti etc.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	36	90

5.2 Procedure operative legate al controllo del caricamento, dei messaggi e delle telecomunicazioni

5.2.1 LIR – Loading Instruction Report

Prima dell'arrivo del volo, il centrista elabora il LIR su cui riporta tutti i dati della pianificazione del volo, numero dei passeggeri prenotati, assistenza previste, distribuzione del carico nelle diverse stive con peso limite da non oltrepassare. Il documento deve essere stampato in duplice copia dal centrista prima dell'arrivo del volo. Il CSR del volo deve apporre la propria firma sul documento per attestare il carico e lo stesso deve essere fatto siglare dal Comandante per accettazione. Il LIR è parte integrante della documentazione di volo.

Il CSR è responsabile del carico e deve assicurare che le istruzioni riportate sul LIR siano state compiute. Eventuali deviazioni devono essere comunicate in modo tempestivo al RA, il quale lo farà presente a OPE ed al Comandante. Il RA deve assicurare che il carico sia stato distribuito secondo le istruzioni ed è responsabile di eventuali deviazioni che si presentano alla fine del volo, riportate sul LDS come Last Minute Changes.

Concluse le operazioni di imbarco e di carico, il RA deve consegnare al Comandante il Load Sheet firmato dal centrista, il LIR siglato dal CSR e altra documentazione di volo (Notoc, ecc.). Il Comandante dopo aver preso visione riconsegnerà i documenti firmati al RA.

Completate le operazioni di imbarco passeggeri e carico delle merci, se non si sono verificati eventi relativi al carico che richiedono correzioni al Piano di carico (o l'emissione di un nuovo Piano di carico), OPE emette la documentazione finale di bilanciamento aeromobile.


5.2.2 Procedura – piano di carico e centraggio

Per tutti i voli in servizio di trasporto pubblico di linea, charter e comunque quelli per i quali la normativa vigente lo richieda, in partenza da SUF è stabilita l'obbligatorietà dell'elaborazione del piano di carico (load-sheet) alternativamente da parte:

- Del comandante dell'aeromobile;
- Del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione (anche tramite cargo-master);
- Dell'handler specificatamente incaricato dal vettore e dallo stesso ritenuto idoneo;

In applicazione di quanto sopra disposto, il R.A. dell'handler o altro personale formalmente incaricato del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione, provvederà a ritirare copia del piano di carico (load-sheet) approvato e firmato dal Comandante del volo.

In ogni caso, al R.A. o altro personale formalmente incaricato come sopra indicato, sempre presente sotto bordo a tutti i voli in servizio di trasporto pubblico, è demandato l'obbligo dell'accertamento dell'effettiva compilazione del piano di carico (load-sheet) del quale, prima della chiusura delle porte dell'aeromobile, dovrà acquisire una copia firmata dal Comandante del volo per approvazione.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	37	90

La copia firmata potrà essere acquisita anche utilizzando quanto previsto dalle EU-OPS1 Subpart J ai punti 1.625(a), 1.625(b), 1.625(c), purché la procedura alternativa utilizzata dall'Operatore aereo, sia approvata dalla propria Autorità.

In ogni caso l'evidenza formale dell'accettazione del piano di carico e/o eventuali Last Minutes Changes da parte del comandante del volo dovrà seguire quanto indicato dalla IEM EU-OPS 1 Subpart P, punto 1.1055(a)(12).

Qualora il R.A. o altro personale formalmente incaricato del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione o dell'handler, per qualsiasi motivo, non accerti l'elaborazione del piano di carico (load-sheet) e, quindi, non ne abbia potuto acquisire una copia firmata, secondo quanto previsto dall'articolo 2, dal Comandante del volo, per approvazione, ovvero accertamenti di eventuali difformità o anomalie, dovrà immediatamente avvertire via radio o telefono il RIT SGH che a sua volta interesserà immediatamente, sempre via radio o telefono, ENAC/DA che contestualmente provvederà, tramite la torre di controllo, a negare l'autorizzazione al decollo, a verificare personalmente la situazione di fatto e, se del caso, a contestare ai responsabili l'inosservanza di tale inderogabile obbligo di sicurezza.

La DA nell'ambito dei singoli controlli a campione disposti a seguito dell'applicazione della Circolare E.N.A.C. APT-08C, accerterà direttamente quanto disposto ai precedenti punti, allegando al modulo APT-PO01SCV, a riprova della verifica ispettiva effettuata a bordo, copia del piano di carico (load-sheet) approvato e firmato per accettazione, dal Comandante del volo controllato.

La Società di gestione aeroportuale SACAL dovrà in ogni caso acquisire la certezza della conservazione obbligatoria per almeno tre mesi da parte del vettore in autoassistenza a terra o autoproduzione e dell'handler del piano di carico (load-sheet), firmato dal Comandante, secondo quanto previsto insieme alla rimanente documentazione di carico d'ogni volo operato sull'aeroporto di Lamezia Terme, in servizio di trasporto pubblico.

La Società di gestione aeroportuale dovrà formalmente comunicare alla DA il luogo ove la documentazione di carico sarà conservata, al fine di permettere alla medesima, con il sistema della campionatura, verifiche a posteriori per accertare l'avvenuta compilazione dei piani di carico e della rimanente documentazione.

L'esito di tali controlli sarà riportato in un apposito registro, anche in modalità informatizzata.


Per quanto attiene all'Aviazione Generale, verranno effettuati analoghi controlli, nell'ambito dell'attività ispettiva, sulla documentazione a detto settore applicabile.

Responsabilità

Nell'ambito delle attività previste dalla presente procedura gli operatori coinvolti, a qualunque livello, hanno il compito di attuare quanto in essa previsto.

Rientra nel compito del Responsabile in Turno (air side) il rispetto della procedura, la presa visione di ogni cartella del volo e, avendo cura di segnalare/riportare eventuali anomalie a MNH e a SQH, l'effettuazione dei controlli di cui sotto:

- Compatibilità del carico merce rispetto al carico bagagli.
- Firma del CSR sul documento LIR predisposto dal centrista per attestare il carico e sigla del documento stesso da parte del Comandante per accettazione. Il LIR è parte integrante della documentazione di volo.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	38	90

5.2.2.1 Procedura SACAL GH S.p.A. per esercitazioni manuali

Il personale SACAL G.H. addetto al centraggio deve garantire lo svolgimento di uno o due Piani di Carico al mese come esercitazione dell'attività. Tale esercitazione dovrà essere effettuata in manuale e dovranno essere utilizzati i corretti dati aggiornati relativi ai tipi di aeromobile, alle registrazioni e alle compagnie assegnate per tale esercitazione

Tale procedura nasce dall'esigenza e dall'obbligo di rispettare quanto previsto dai Ground Operation Manual dei Vettori.

Modalità operative

Le figure coinvolte nell'esercitazione sono:

- Tutor;
- Addetto centraggio;
- Addetto Ramp Agent (che compila in modalità manuale il load sheet durante l'assistenza aeromobile).

I nominativi degli Addetti al centraggio e dei Ramp Agent che devono effettuare le esercitazioni saranno inoltrati al Tutor dall'Handling Manager o dal suo Deputy previa verifica con FRM per accertare che l'operatore possenga le certificazioni adeguate per l'attività assegnata.

Le esercitazioni devono essere svolte sulla modulistica aggiornata (Loadsheet) fornita dai singoli Vettori. Copia originale delle esercitazioni viene custodita presso l'ufficio Operativo in un fascicolo assegnato alla raccolta di tali documenti.


Completata l'esercitazione, il Tutor effettuerà la correzione, evidenziando sul load sheet eventuali anomalie. Il Tutor registrerà l'avvenuta esercitazione nell'apposito registro elettronico, su cui annoterà il mese di effettuazione dell'esercitazione, il nominativo dell'addetto ed eventuali note. Il Tutor comunicherà tempestivamente via e-mail all'Handling Manager eventuali anomalie gravi oggettive e/o percepite durante la correzione. Ogni fine mese, copia del registro delle esercitazioni effettuate sarà inviata dal Tutor all'Handling Manager.

5.2.3 Procedure per la messaggistica

Nel rispetto di quanto previsto dai Ground Operation Manual dei Vettori SGH si occupa di:

- produrre la documentazione relativa ai voli in arrivo e in partenza (DUV- Dichiarazione Unica Vettore);
- ricevere, processare e inviare i messaggi operativi (messaggi MVT, LDM, PSM, PTM, PFS, ETL, etc...);
- assicurare attraverso le informazioni ricevute dal Vettore la comunicazione di qualsiasi variazione operativa dei voli assistiti;
- compilare, ricevere, processare e spedire tutti i messaggi relativi ai servizi prestati da SGH;
- informare il rappresentante del Vettore sul contenuto dei messaggi scambiati.

La Dichiarazione Unica Vettore (DUV) è implementata sul sistema informatico aziendale anche ai fini statistici e di catalogazione.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	39	90

5.2.4 Procedura di diffusione delle informazioni al pubblico

Il servizio informazioni sull'Aeroporto di Lamezia Terme è fornito dal Gestore SACAL S.p.A. Le informazioni vengono fornite sia attraverso i monitor siti nel terminal (Sistema FIDS), sia attraverso annunci diffusi dal Servizio Informazioni al pubblico.

Gli annunci per i voli dei Vettori assistiti da SGH sono gestiti dal RIT e riguardano:

- Dettagliate informazioni ai passeggeri in caso di irregolarità operativa intervenuta, per limitare al massimo i disagi causati dal ritardo;
- Annunci di partenza inerenti i voli (fraseologia standard in lingua) ed annunci vari (secondo necessità o richiesta);

Per i voli dei vettori assistiti da SGH i RIT gestiscono anche l'aggiornamento dei FIDs.

5.2.5 Gestione operativa ed amministrativa ULD e materiali del Vettore

- Effettuare od organizzare quanto necessario per rendere disponibili spazi di deposito per ULD Bagagli e Merci.
- Mettere in atto le opportune azioni per evitare furti od uso non autorizzato o danneggiamento delle ULD e notificare immediatamente al Vettore qualsiasi danneggiamento e perdita di proprietà del Vettore.
- Gestire le ULD danneggiate, notificando al Vettore tali irregolarità.
- Gestire i materiali del Vettore ed ottenere l'autorizzazione doganale per l'amministrazione delle parti di ricambio, materiali ed equipaggiamenti.
- Provvedere all'ispezione periodica dei materiali del Vettore.
- Mettere a disposizione del Vettore gli spazi necessari per le parti di ricambio, materiali ed equipaggiamenti, ovviamente sempre per il tramite del Gestore.
-

5.3 Procedura per acquisizione, custodia e aggiornamento Manuali di Compagnia


5.3.1 Scopo e campo d'applicazione

La presente procedura, definisce le azioni da compiere per l'acquisizione, la custodia e l'aggiornamento dei Ground Operations Manual e l'ulteriore manualistica di riferimento predisposta dagli Operatori Aerei ai quali si presta assistenza.

La seguente procedura, si applica a tutti gli operatori SGH che espletano la propria attività presso l'ufficio operativo SACAL GH .

5.3.2 Riferimenti

- I. Circolare ENAC APT-08C
- II. IATA Airport Handling Manual
- III. IATA Dangerous Manual
- IV. REGOLAMENTO DI SCALO
- V. MANUALE DELL 'AEROPORTO
- VI. Circolare Enac Apt- 02B

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	40	90

5.3.3 Modalità Operative

I Vettori forniscono a SGH User Name e Password per l'accesso on line al proprio Ground Operation Manual (GOM).

I Vettori raccomandano di non stampare i Manuali e di salvarne una copia sul pc (o su chiavetta USB) in caso di fermo internet. I Vettori chiedono che gli addetti acquisiscano una certa familiarità nell'accesso on line in modo tale da garantire la presa visione di tutti gli aggiornamenti.

User Name e Password trasmessi dalle compagnie aeree vengono elencate in un file preparato ed emesso dalla Qualità ed inviato a tutti gli operatori e gli uffici coinvolti. Versione aggiornata di tale file, denominato MANUALE VETTORI, è presente sul sito Qualità (Area Handler SGH).

Nuove procedure e/o comunicazioni operative inviate dal Vettore a SGH vengono notificate e trasmesse al personale SGH interessato attraverso un READ &SIGN.

La procedura READ &SIGN (SGH SCA-IO-012) prevede la diffusione delle nuove disposizioni e la registrazione contestuale dell'avvenuta informazione tramite appositi elenchi firmati dagli operatori interessati. La finalità di tale procedura consiste nel garantire sia l'informazione del personale, sia che, in caso di ispezioni da parte delle Autorità competenti o dei Vettori, ci sia la tracciabilità dell'avvenuto aggiornamento e si possa accertare la corretta implementazione delle procedure.

5.3.4 Responsabilità

Nell'ambito delle attività previste dalla presente procedura gli operatori coinvolti, a qualunque livello, hanno il compito di attuare quanto in essa previsto.

Il Responsabile in Turno (RIT) è responsabile di verificare che la presente procedura venga rispettata, segnalando eventuali anomalie all' Handling Manager e alla Qualità. I RIT inoltre, mediante briefings giornalieri, assicurano la corretta divulgazione ed implementazione delle nuove istruzioni dei Vettori.

5.4 Procedura per la custodia ed il mantenimento dei documenti relativi ai voli (Gestione Cartelle Volo)


5.4.1 Scopo e campo d'applicazione

La presente procedura, definisce le azioni da compiere per la custodia ed il mantenimento dei documenti relativi ai voli operati dagli Operatori Aerei ai quali si presta assistenza.

La seguente procedura, si applica a tutti gli operatori SGH che espletano la propria attività presso l'ufficio operativo SGH.

5.4.2 Riferimenti

- I. Circolare ENAC APT-08C
- II. Airport Handling Manual IATA (AHM 380 e 381)
- III. Ground Operations manual dei Vettori
- IV. Circolare Enac Apt 02B

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1ª PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	41	90

5.4.3 Modalità operative

La documentazione di ciascun volo che transita dall'aeroporto di Lamezia Terme e che viene assistito dalla SACAL G.H. deve essere conservata in apposite cartelle, la cui gestione spetta al personale SGH.

Tale documentazione viene custodita presso l'Ufficio Operativo per almeno un mese e presso l'archivio di Scalo per due anni. Le cartelle devono essere archiviate negli appositi file, distinti per Compagnia d'appartenenza e devono essere ordinate per anno e per Compagnia, in ordine alfabetico.

- L'archiviazione potrà avvenire in formato digitale con archiviazione sostitutiva al termine di legge.

Ogni cartella deve riportare la data, il numero del volo, il tipo d'aeromobile, la registrazione, l'orario stimato d'arrivo, l'orario stimato di partenza, l'orario attuale d'arrivo, l'orario attuale di partenza, il numero dei passeggeri in arrivo, il numero dei passeggeri in partenza, il ritardo con il relativo codice.


La cartella deve obbligatoriamente contenere la seguente documentazione:

- Dichiarazione Unica Vettore in arrivo e partenza (DUV);
- Documentazione relativa al volo in arrivo: MVT, LDM, PSM, PTM;
- Loadsheet in arrivo (se il vettore lo prevede);
- Documentazione relativa al volo in partenza: MVT, LDM, PSM, PTM;
- Preloading (riportante eventuali variazioni di carico e debitamente firmato dal Ramp Agent e dal CSR) e loadsheet in partenza (firmato dal Comandante e dal Centrista, riportante tutte le informazioni relative al volo);
- Flight Report del Ramp Agent, Gate Report del Gate Agent, Squadra Operativa Rampa compilata dal CSR;
- Technical Log;
- Bingo Sheet ;
- Altra documentazione appartenente al singolo volo.

Il Ramp Agent, con l'ausilio di una flight file check list, controlla che la documentazione prevista sia effettivamente presente al suo interno e sia debitamente compilata. A controllo ultimato appone la propria firma leggibile sulla check list e la allega alla cartella del volo in oggetto.

Il RIT verifica che la documentazione nella cartella sia completa e, in caso di irregolarità, predispone le necessarie azioni correttive, registrandole nella check list.

Le cartelle devono essere sempre ispezionabili da ENAC.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	42	90

6 ASSISTENZA PASSEGGERI

Le attività di accettazione passeggeri e bagagli assumono particolare importanza sia perché generalmente costituiscono il primo impatto dei clienti passeggeri con il personale aeroportuale SHG sia perché con l'accettazione si origina un impegno di tipo contrattualistico tra il passeggero e SGH. Dal momento dell'accettazione il passeggero si ritiene garantito per il trasporto e protetto nei suoi diritti di assistenza.

Il personale addetto deve tenere in assoluta considerazione il problema della sicurezza al fine di prevenire:

- l'introduzione illecita di persone non autorizzate nelle aree sterili;
- l'introduzione illecita a bordo e/o nelle stive degli aeromobili adibiti al trasporto passeggeri, di armi non autorizzate, ordigni esplosivi, articoli pericolosi ed ogni altro oggetto in grado di causare una grave turbativa al normale svolgimento del traffico aereo civile.

È pertanto essenziale che il personale in servizio tenga sempre ben presenti le considerazioni sopradette ed adotti comportamenti idonei alle circostanze mantenendo sempre calma e correttezza.

Il personale del Check-In deve porre particolare attenzione e cura nell'utilizzazione dei nastri trasportatori bagagli al fine di evitare interruzioni del servizio adottando le procedure di seguito riportate.

Il RIT determina le risorse di personale ADT al Check-In adeguate al programma voli stabilendo, ove necessario l'orario di inizio delle operazioni per ogni specifico volo.

6.1 Flusso di lavoro

Il flusso di lavoro dell'accettazione dei passeggeri viene di seguito diviso in tre fasi:


- Attività precedente all'accettazione (prima dell'apertura del banco check-in)
- Attività di accettazione del passeggero
- Attività di chiusura del banco accettazione

6.1.1 Operazioni da eseguire prima di aprire il banco accettazione

Prima di aprire il banco per il check-in è necessario effettuare una serie di controlli e di operazioni finalizzate alla corretta esecuzione delle attività successive.

Preparazione accettazione passeggeri prima del volo da parte di OPE

- Controllare che tutti i dati necessari siano stati trasmessi in maniera corretta nel sistema di accettazione (PNL ed eventuali assistenze, posti pre-assegnati);
- Controllare la configurazione dell'aeromobile, le particolarità del volo, le eventuali restrizioni di carico;
- Pre-assegnare posti e/o pre-accettare eventuali assistenze particolari (es. UM-WCH, famiglie con neonati o bambini) in conformità con la politica del vettore, bloccare posti per bilanciamento o posti inutilizzabili poiché fuori uso;
- Controllare orario di partenza, gate e orario d'imbarco.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	43	90

Attività addetto al check-in

Il RIT determina le risorse di personale ADT al Check-In adeguate al programma voli.


Al personale assegnato al servizio di Check-In sono attribuite le responsabilità di provvedere a tutte le operazioni di accettazione conformemente alle procedure SACAL G.H. successivamente riportate.

Al momento di prendere servizio:

- Controllare il corretto funzionamento del banco e di tutti gli apparati necessari all'accettazione (Sistema DCS, apparecchiature per il rilascio delle carte d'imbarco e delle etichette bagaglio);
- Controllare il corretto funzionamento delle bilance (verificandone l'azzeramento automatico);
- Rifornire il banco stesso con il materiale del vettore e verificare che esso non venga mai lasciato incustodito;
- Abilitarsi al volo assegnato, curando l'inserimento del volo sul monitor sopra il banco;
- Esporre la segnaletica richiesta dalla compagnia aerea;
- Assicurarci che le avvertenze su eventuali Merci Pericolose siano ben visibili in tutta l'area accettazione;
- Prendere visione di eventuali assistenze particolari: PRM, UMNR, DEPO/A, passeggeri armati, ecc. La compilazione del modulo UM è a cura del personale della biglietteria; l'accettazione del UM è a cura del personale addetto al check in;
- In caso di overbooking, cancellazioni o ritardi (Reg. CE 261/2004), dopo aver preso istruzioni da parte del Responsabile in Turno Land Side, iniziare a predisporre e a compilare i relativi moduli per DBC (ove previsto) ed i voucher per ristorazione/snack/repro;
- Nell'eventualità di overbooking abilitarsi alla lista d'attesa;
- In caso di ritardo, concordare con il RIT Land Side le informazioni da fornire ai passeggeri e la relativa assistenza (Reg. CE 261/2004).

6.1.2 Operazioni da eseguire all'atto della presentazione del passeggero

- Controllare la validità del biglietto considerando la compagnia, il volo, la data, l'orario, l'itinerario, lo stato della prenotazione, le restrizioni;
- Confermare al passeggero destinazione finale e classe;
- Effettuare il riscontro tra il documento di identità e l'intestazione del biglietto presentato;
- In caso di mancato riscontro dei documenti o di rifiuto di presentazione del documento d'identità non procedere all'accettazione e avvisare il RIT Land Side - segnalare ogni documento che mostri segni di contraffazione;
- Controllare il Visto, le condizioni di ingresso e/o di transito, le limitazioni (se richiesto);
- Raccogliere i dati API in fase di accettazione e/o verificare i dati presenti (se richiesto);

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	44	90

- Inserire il passeggero sul sistema informatico DCS e verificare eventuali note particolari, es. in caso di passeggero con assistenza particolare (PRM/MEDA, donne in stato di gravidanza, minore non accompagnato, passeggeri armati o che viaggiano con armi in stiva, Depa/Depu, ecc.), acquisire dal passeggero l'apposita certificazione/dichiarazione compilata in duplice copia e, dopo i dovuti controlli e registrazioni, riconsegnare una copia del modulo al passeggero ed allegare successivamente la seconda copia alla carta d'imbarco;
- Verificare i requisiti per l'accettazione del bagaglio richiesti dal vettore (tariffa, classe tariffaria, tratta etc.) ed eventualmente applicare le tasse appropriate previste dal vettore per l'eccesso di bagaglio;
- Verificare che il bagaglio sia correttamente chiuso ed integro (non danneggiato);
- In caso di involucri non adeguatamente imballati rifiutare l'accettazione;
- Pesare il bagaglio e registrare sul sistema informatico DCS il numero di pezzi ed il peso reale;
- Togliere le eventuali etichette già presenti sui bagagli e apporre le nuove etichette di destinazione e di assistenza in una posizione facilmente localizzabile e leggibile;
- Richiamare l'attenzione del passeggero sulle limitazioni di imbarco degli articoli pericolosi e dei liquidi;
- Applicare le etichette supplementari sul bagaglio ("Limited Release", "Fragile", "Heavy", transit bag, priority bag ecc.) come richiesto dal vettore;
- Controllare il bagaglio a mano con il misuratore fornito dai singoli vettori e apporre l'apposita etichetta "cabin permitted/approved/under the seat";
- Indirizzare i passeggeri con bagaglio fuori misura al banco accettazione bagagli fuori misura – i passeggeri sono di norma condotti dal passeggero direttamente in piazzola e caricati in una stiva dedicata per garantire la loro pronta restituzione all'arrivo a destinazione all'apertura delle porte dell'areo;
- Consegnare al passeggero la carta di imbarco, il documento d'identità e l'eventuale ricevuta bagaglio;
- Comunicare al passeggero il gate di imbarco e l'orario d'imbarco.

6.1.3 Operazioni di chiusura del banco accettazione


- Chiudere l'accettazione nei tempi limite previsti dalla compagnia aerea;
- Comunicare all'OPE la chiusura dell'accettazione del volo interessato per consentire le operazioni di controllo del carico;
- Disattivare la propria firma dal sistema DCS;
- Cancellare dal monitor sopra il banco le informazioni del volo;
- Verificare il corretto funzionamento dei supporti operativi segnalando eventuali inefficienze e/o irregolarità di funzionamento;
- Riporre il materiale del vettore e il materiale SGH presso l'ufficio RIT Land Side.

6.2 Procedura di back up per inefficienza del sistema DCS

In caso di caduta del Sistema DCS, tutte le operazioni vengono svolte manualmente.

6.3 Servizi di assistenza pre e post volo ai passeggeri – attività di biglietteria

Il personale di Biglietteria svolge tutte le attività di prenotazioni e di biglietteria (oltre al coordinamento con i Vettori per tali esigenze) come di seguito specificato:

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	45	90

Prenotazioni/biglietteria – voli charter

- Prenotazione secondo le diverse caratteristiche ed indicazioni operative e contrattuali delle compagnie clienti.
- Prenotazione via Internet .
- Prenotazione via fax e/o tramite definite agenzie viaggio per altre Compagnie clienti.
- Emissione manuale del biglietto charter secondo le indicazioni del vettore.
- Gestione ed emissione PTA Charter.
- Gestione extra bag / petc / avih / exc. bag / Tkt Lost secondo le indicazioni della biglietteria di Compagnia.
- Gestione cambi data.
- Gestione upgrade.
- Emissione ticket prepagati.
- Rilascio ricevute fiscali per servizi di biglietteria.
- Servizio di emissione TKT prepagati per conto di SGH.
- Incasso diritti d'agenzia per i biglietti emessi.

Prenotazioni/biglietteria – Voli di linea

- Emissione EMD per extra bag / petc / avih / exc. bag.
- Gestione UPGRADE.
- Gestione TKT LOST.
- Gestione TKT Endorsed.
- Gestione FIM.
- Incasso diritti d'agenzia per i biglietti emessi da SACAL GH.

Rendicontazione

- aziendale generale.
- di Compagnia.
- IATA.
- Rendicontazione Dogana
- Versamento giornaliero attività di cassa.

Attività Pre-Volo


- Inserimento liste passeggeri in partenza sui voli charter, estrapolate dal sistema.
- Blocco dei posti prepagati dai passeggeri in partenza sui voli charter.
- Inserimento informazioni ricevute sui passeggeri in partenza con voli charter.
- Ricezione e gestione liste passeggeri in partenza.

Attività Post-Volo

- Rendicontazione movimentazione economica del front line (biglietti emessi, Exceeding bags, upgrade).
- Rendicontazione: prepagati, TKT emessi, servizio assistenza telefonica ai passeggeri in partenza.

Attività di assistenza ai passeggeri (voli ritardati/cancellati)

- Riprotezione dei passeggeri su altri voli (voli dirottati/cancellati).

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	46	90

- Assistenza per il trasferimento dei passeggeri sugli aeroporti alternati (in caso di dirottamento del volo in arrivo).
- Distribuzione Voucher ai passeggeri.
- Rimborsi ai passeggeri in applicazione della “Carta dei diritti del passeggero” conformemente alle istruzioni del Vettore o del RIT.

6.4 Assistenza di speciali categorie di passeggeri

6.4.1 Assistenza passeggeri minori non accompagnati (UMNR)

Sono considerati tali i bambini di età compresa fra i 5 ai 12 anni non compiuti, che effettuano il viaggio senza accompagnatore.

UMNR in partenza

All'atto dell'accettazione l'accompagnatore deve dichiarare all'addetto al check - in le proprie generalità e le generalità della persona incaricata di ricevere il passeggero all'arrivo. L'accompagnatore dovrà rilasciare una dichiarazione liberatoria compilata in tutte le sue parti, specificando l'identità della persona che accoglierà l'UM all'aeroporto di destinazione.

Il Passeggero UMNR viene dotato di una sacchettina trasparente portadocumenti nella quale sono inseriti tutti i documenti prescritti che il passeggero deve tenere al collo.

Espletate queste formalità, l'UMNR viene accompagnato a bordo dell'aeromobile a cura di un addetto SGH ed affidato al Capo Cabina, al quale viene consegnata copia della documentazione relativa al bambino.

Inoltre, all'aeroporto di destinazione viene inviata una comunicazione con la quale si notifica la necessità dell'assistenza. L'adulto responsabile dovrà essere avvisato di rimanere in aeroporto fino al decollo dell'aeromobile.

UMNR in arrivo

Un addetto SGH preleva e assiste il UMNR fino al momento di consegna alla persona indicata sulla dichiarazione liberatoria compilata al momento dell'accettazione presso l'aeroporto di partenza.

6.4.2 Assistenza passeggero in stato di gravidanza (PREG)

In generale, il trasporto aereo di passeggero in stato di gravidanza non è regolamentato da procedure specifiche, in quanto la gravidanza non deve in nessun caso essere considerata un'alterazione del normale stato di salute.

Pertanto, il trasporto di tali passeggero non prevede l'espletamento di particolari formalità.


Solo in alcuni casi, precisamente quando:

- la data del parto è prevista nelle 4 settimane seguenti il viaggio,
- la gravidanza ha presentato complicazioni,
- si prevede un parto gemellare,

dal Vettore è richiesto il nullaosta sanitario rilasciato dal medico di fiducia delle passeggero o dal Vettore stesso.

Il viaggio aereo non è consigliabile alle donne che abbiano partorito nei 7 giorni precedenti il viaggio o che debbano partorire nei 7 giorni successivi al viaggio.

Il Comandante dell'aereo può rifiutare l'imbarco di passeggero in stato di gravidanza se le previsioni sulle condizioni del volo sono particolarmente sfavorevoli.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	47	90

6.4.3 Assistenza passeggeri PRM (Passenger with Reduced Mobility)

In ottemperanza a quanto previsto dagli standard di sicurezza, le Compagnie di N.A. limitano il numero di passeggeri non vedenti (non accompagnati) e con mobilità ridotta a bordo dei propri voli.

Per tale ragione, qualsiasi necessità in merito da parte dei passeggeri deve essere segnalata al momento della prenotazione del volo.

Le regole di comportamento generale del personale dedicato all'assistenza della clientela disabile sono definite nel Regolamento Europeo CE 1107/2006 e nella Circolare ENAC GEN02A.

Assistenza passeggeri disabili all'atto dell'accettazione

Non appena il passeggero PRM raggiunge il banco accettazione, l'addetto comunica all'Ufficio Operativo la richiesta di assistenza (WCHR, WCHS, WCHC, BLIND, MEDA) e richiede l'intervento di un addetto PRM del Gestore per assistere il passeggero fino all'imbarco.

All'atto dell'accettazione viene compilata la documentazione prevista dal Vettore per tale tipo d'assistenza.

Terminata la transazione e le operazioni al check in, viene data comunicazione al PHT-STAFF PRM presente che l'accettazione è stata finalizzata in modo da poter procedere all'assistenza richiesta.

6.4.4 Passeggeri INAD/DEPU/DEPA (Rif. Capitolo 4 PNS)

Per il trasporto di passeggeri appartenenti alle tipologie in titolo devono essere applicate le procedure riportate nei manuali di Compagnia.


Il trasporto di passeggeri INAD/DEPU/DEPA coinvolge in modo sostanzialmente giuridico le attività di assistenza aeroportuale in relazione alla legislazione nazionale ed internazionale, rendendo il trattamento di tali soggetti molto delicato sia sotto l'aspetto legale che della sicurezza.

Per tale motivo, tale trasporto deve essere notificato al personale SGH ed al Vettore con debito anticipo.

6.4.5 Passeggeri UNRULY / DISRUPTED (Rif. Parte A – Procedura 4-C PNS)

I comportamenti aggressivi (fisici o verbali) posti in atto da parte di passeggeri "unruly/disruptive" vengono considerati non soltanto in relazione alla fase del volo, ma anche a quella inerente le operazioni di assistenza a terra. Tali comportamenti sono:

- Atti di violenza, intimidatori o di minaccia, con l'inclusione di molestie (anche di natura sessuale) commessi nei confronti degli addetti di scalo, che possano impedire o diminuire la capacità degli stessi ad esercitare le proprie attività connesse al volo ed avere ripercussioni sulla sicurezza degli aeromobili e/o sulle persone trasportate;
- Atti di violenza, intimidatori o di minaccia commessi nei confronti di altri passeggeri, con l'inclusione di molestie (anche di natura sessuale), che possano avere ripercussione sulla sicurezza dell'aeromobile e/o delle persone trasportate;
- Atti di violenza tesi a causare la distruzione o il danneggiamento di infrastrutture aeroportuali o di beni di proprietà di SACAL G.H.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE –PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	48	90

LIVELLI DI PERICOLOSITÀ - AZIONI DA INTRAPRENDERE

Livello 1 - Comportamento indisciplinato con buone probabilità di ricondurlo alla normalità.

Questo tipo di comportamento si verifica quando il passeggero è particolarmente irritato, parla a voce alta e non ascolta i richiami all'ordine che gli vengono rivolti dagli addetti di scalo. Lo stato di irritabilità del passeggero a questo livello è tale da non avere ancora assunto una definitiva connotazione aggressiva.

AZIONI DA INTRAPRENDERE: L'addetto di scalo deve valutare, relativamente ai fatti verificatisi ed alle condizioni del soggetto, l'opportunità o meno d'imbarcarlo. E' opportuno che il bagaglio registrato del passeggero responsabile di comportamenti molesti o ritenuti tali, venga tenuto in stand-by.

Livello 2 - Comportamento aggressivo con scarse probabilità di ricondurlo alla normalità.

Questo comportamento si manifesta quando il passeggero pone in atto minacce e/o pesanti azioni di disturbo. In questo livello è ragionevole supporre che l'atteggiamento minaccioso del passeggero possa continuare o addirittura peggiorare nonostante gli interventi di richiamo all'ordine da parte degli addetti di scalo.

AZIONI DA INTRAPRENDERE: L'addetto di scalo deve consegnare al passeggero non rispettoso il documento riportante le corrette norme comportamentali (v. allegato D del Piano Sicurezza SGH) e decidere, sulla base dei fatti verificatisi e delle condizioni del soggetto, se procedere o meno al suo imbarco.

Nel caso di diniego all'imbarco, l'addetto di scalo deve informare la Polizia di Frontiera Aerea, fornendo tutti i dettagli disponibili in merito agli eventi accaduti.


In caso di imbarco, si devono stabilire con il passeggero le condizioni comportamentali che questi dovrà osservare a bordo e deve essere avvisato l'equipaggio, fornendo allo stesso ogni utile elemento conoscitivo.

Per quanto accaduto l'addetto di scalo dovrà compilare l'apposito modulo (v. allegato D del Piano Sicurezza SGH) e consegnarne copia all'Ufficio di Polizia di Frontiera Aerea ed al Referente Security SACAL GH. L'addetto di scalo valuterà, inoltre, se sporgere formale denuncia.

Livello 3 - Comportamento aggressivo con esternazioni fisiche di violenza e/o di altri atti perseguibili legalmente.

Questo comportamento si evidenzia quando si verificano aggressioni o danneggiamenti, nonostante siano stati posti in atto gli interventi di richiamo all'ordine.

AZIONI DA INTRAPRENDERE: L'addetto di scalo deve rifiutare l'imbarco al passeggero, informare tempestivamente la Polizia di Frontiera Aerea, compilare l'apposito modulo e (v. allegato D del Piano Sicurezza SGH) consegnarne copia all'Ufficio di Polizia di Frontiera Aerea ed al Referente Security SACAL GH. L'addetto di scalo valuterà, inoltre, se sporgere formale denuncia.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	49	90

Misure ulteriori

Per i livelli 1 e 2, qualora si decida per l'imbarco del passeggero, devono essere adottate le seguenti misure preventive:

- Avvertire un addetto alla sicurezza, che provvederà ad un accurato controllo manuale del passeggero e del suo bagaglio a mano e da stiva;
- Assegnare al passeggero "unruly/disruptive" un posto non adiacente ai corridoi o alle uscite di emergenza.

6.4.6 Passeggeri Diplomatici (Rif. Capitolo 4 PNS)

I passeggeri che beneficiano dell'immunità diplomatica o consolare in base alla Convenzione di Vienna sulle relazioni diplomatiche e sulle relazioni consolari, e dei Protocolli connessi, adottati a Vienna, rispettivamente il 18 Aprile 1961 ed il 24 Aprile 1963, ratificati con legge del 9 Agosto 1967, n. 804, devono farsi riconoscere all'atto dell'accettazione. Verrà informato in merito il Servizio Controlli di sicurezza ed i passeggeri in questione saranno soggetti ai controlli di cui nel PNS – Parte A – allegato 4-G - Punto 4.3.3.


6.4.7 Passeggeri armati - Trasporto di armi (Rif. Parte A – PROCEDURA 4-A PNS)

PASSEGGERI IN PARTENZA

Il passeggero in partenza che intende trasportare armi da fuoco e/o munizioni ha l'obbligo di farne denuncia e di consegnarle all'Ufficio di Polizia di Frontiera prima dell'accettazione da parte di SGH. Pertanto si reca con idoneo contenitore presso la Polizia di Stato, per la compilazione, in triplice copia, dell'apposito modulo (v. Allegato E del Piano Sicurezza SGH - Allegato 1 Dichiarazione per il trasporto di armi e/o munizioni come bagaglio registrato). Espletati i controlli previsti, il passeggero acquisisce il visto di autorizzazione al trasporto. La Polizia di Stato consegna l'arma e/o le munizioni alla Guardia Particolare Giurata (GPG) che ne garantisce idonea scorta e custodia.

La GPG si reca al check-in assieme al passeggero per effettuare l'accettazione e l'etichettatura dell'arma e/o delle munizioni da imbarcare come bagaglio registrato. La Guardia Particolare Giurata (GPG) si reca con l'arma e/o le munizioni sotto al volo in questione, avendo l'attenzione di effettuare il percorso più breve. A questo punto l'agente di rampa SGH provvede a stivare l'arma alla costante presenza della GPG. Per espletare tale servizio la GPG non può essere armata. La GPG si assicura che, nel caso in cui la tipologia dell'aeromobile presenti le stive comunicanti con la cabina, le armi e/o le munizioni siano poste al di sotto degli altri bagagli.

Terminate le operazioni di stivaggio, la GPG resta sotto bordo sino a quando i portelloni delle stive non vengano chiusi e vengano tolti i tacchi dalle ruote dell'aeromobile.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	50	90

PASSEGGERI IN ARRIVO

In caso di armi e/o munizioni in arrivo, SGH allerta il servizio di scorta che invia una GPG sotto bordo per presenziare alle operazioni di apertura dei portelloni delle stive. A stive accessibili controlla tutti i movimenti di scarico dei bagagli, sino ad individuare il contenitore con l'arma e/o le munizioni, prendendone immediato possesso. La GPG si reca quindi presso l'Ufficio della Polizia di Frontiera, ove consegna il contenitore con l'arma e/o le munizioni, nelle stesse condizioni in cui lo ha ritirato. L'Ufficio di Polizia, conclusi i controlli documentali di competenza, riconsegna l'arma e/o le munizioni al legittimo proprietario. In nessun caso le attività di scorta a cura della GPG possono essere interrotte lasciando incustodito quanto loro affidato.

PASSEGGERI IN TRANSITO DIRETTO

in caso di arma segnalata a bordo di un aeromobile in transito diretto, la GPG deve essere presente sotto bordo per tutto il tempo del transito, al fine di garantire idonea custodia dell'arma stessa.

PASSEGGERI IN TRANSITO INDIRETTO


In caso di arma segnalata in arrivo in transito indiretto (cambio aeromobile) la GPG è presente sottobordo dal momento dell'ingresso al parcheggio dell'aeromobile in arrivo. Prende in consegna l'arma e la trasporta sottobordo dell'aeromobile in partenza. Nel caso in cui la partenza dell'aeromobile venga protratta nel tempo, la GPG consegna l'arma all'ufficio di Polizia e, al momento della partenza dell'aeromobile, la prende in consegna trasportandola sottobordo e facendola stivare alla sua costante presenza. In caso di arma e/o munizioni Rush, la GPG le prende in custodia e le consegna nel tempo e percorso più brevi possibili all'ufficio di Polizia di Frontiera. Nel caso in cui vengono rilevate situazioni sospette, la GPG le segnala immediatamente alla Polizia di Frontiera.

6.4.7.1 Condizioni generali di accettazione

Tutte le armi da fuoco e/o le munizioni devono essere dichiarate al vettore. Armi da fuoco e/o munizioni possono essere ammesse per il trasporto come bagaglio registrato ma devono essere inaccessibili ai passeggeri durante il volo (a meno che ci sia specifica esenzione da parte dell'Autorità).

Le armi devono essere scariche, smontate e imballate in appositi contenitori dotati di chiusura di sicurezza e resistenti agli urti e al fuoco. Le munizioni non devono superare i 5 chilogrammi di peso lordo e devono essere saldamente assicurate (all'interno del contenitore le cartucce devono essere protette contro gli urti e contro il movimento in modo che non possano detonare accidentalmente). Al di fuori del contenitore deve essere presente la scritta **MUNIZIONI-AMMUNITION** ovvero **ARMA-WEAPON**. Munizioni sfuse non sono accettate e non devono essere collocate nel bagaglio registrato.

L'addetto al check-in effettua l'accettazione per il passeggero, registra ed etichetta le armi, provvede ad indirizzare il passeggero agli uffici della Polizia di Frontiera per il disbrigo delle pratiche prescritte e dei conseguenti provvedimenti. L'addetto check-in avverte il RIT, il quale a sua volta informa il CSR ed Il Ramp Agent per le incombenze relative. Il Ramp Agent informa il comandante del volo.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	51	90

6.4.7.2 Esenzioni

È consentito il trasporto di armi nella cabina dell'aeromobile ai soggetti indicati dalla Legge 694/74.

6.5 Accettazione di animali (PETC / AVIH)

Il trasporto di animali è sempre soggetto a condizioni particolari (in alcune circostanze è proibito).

È normalmente consentito il trasporto in cabina di animali domestici di piccole dimensioni, come bagaglio al seguito. L'animale deve essere posto, a cura del passeggero, in una gabbia ed il peso complessivo permesso, definito dal Vettore, non deve superare 10 Kg. Se il peso eccede il limite consentito, il contenitore –trasportino con l'animale può essere trasportato in stiva pressurizzata.

I cani guida dei passeggeri non vedenti o non udenti sono trasportabili in cabina, gratuitamente senza limiti di peso e senza necessità di contenitore, purché muniti di museruola e guinzaglio.

6.6 Assistenza passeggeri in transito

I passeggeri in transito, dopo lo sbarco, vengono accompagnati nella Sala Partenze dove viene loro consegnata una Transit Boarding Card e dove vengono fornite loro le informazioni sui servizi disponibili durante il transito e sulla prosecuzione del loro volo.

Ai passeggeri in transito viene assicurata la precedenza all'imbarco per permettere agli stessi di riguadagnare i propri posti a bordo. Al momento dell'imbarco viene ritirata loro Transit Boarding Card.

6.7 Assistenza passeggeri VIP


L'Assistenza è curata direttamente da SACAL S.p.A., dalla DA e/o dall'Autorità pubblica interessata. Per i VIP è disponibile la SALA VIP posta al primo piano del Terminal davanti le scale mobili.

SGH su segnalazione e/o richiesta dei Vettori e/o Enti Aeroportuali provvede ad assicurare la procedura di pre-imbarco.

6.8 Procedure per la gestione delle Liste di Attesa

Le liste di attesa per i passeggeri dei voli direttamente assistiti da SGH sono gestite ai banchi Check-In. Gli operatori provvedono:

- All'inserimento del passeggero nella lista di attesa senza accettare i relativi bagagli da stiva.
- Al rilascio della carta d'imbarco unitamente alla comunicazione al passeggero dell'inserimento del suo nominativo nella Lista di Attesa, che verrà trattata alla fine delle operazioni di Check-In.
- Al termine delle operazioni di accettazione per il volo interessato, l'addetto responsabile della gestione della lista d'attesa provvede alla definizione delle priorità e a confermare a meno l'accettazione del passeggero.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	52	90

- Per i passeggeri in lista di attesa successivamente accettati, l'addetto provvede all'accettazione del bagaglio da stiva.

6.9 Procedure di accettazione bagagli (Appendici 4 C - PNS e 5 B - PNS)

L'accettazione dei bagagli da stiva avviene, di norma, direttamente nelle sale accettazione dell'aeroporto di Lamezia Terme.

Presso tutti i settori accettazione passeggeri sono esposti, in maniera ben visibile, dei pannelli d'informazione che riportano le indicazioni sugli articoli ammessi e proibiti.

Il personale incaricato dell'accettazione del bagaglio da stiva deve assicurarsi che al momento della presentazione il bagaglio abbia l'etichetta nominativa del passeggero che inizia il viaggio.

Le etichette di registrazione dei bagagli, non emesse con sistemi automatici di emissione e protezione, sono custodite in luoghi non accessibili al pubblico e a qualunque persona non autorizzata al trattamento dei bagagli.

Non è consentito l'utilizzo dell'etichetta cumulativa di gruppo in quanto le registrazioni devono essere individuali per ogni passeggero.

6.9.1. Procedura accettazione bagagli “fuori misura”

Sono considerati bagagli fuori misura:


- Bagagli con involucro molto fragile o che si potrebbero rompere liberando il contenuto (ad esempio cartone, vetro, etc.) o che eccedono le dimensioni standard o che pesano più di 23 Kg;
- Articoli che presentano spigoli vivi che possono danneggiare l'impianto dei nastri trasporto bagagli (cassette di attrezzi o per materiale fotografico);
- Articoli che possono danneggiarsi se movimentati sul nastro trasporto bagagli. A titolo esemplificativo sono da avviare agli impianti fuori misura ombrelli, computer, apparecchiature HI FI, sedie a rotelle, supporti per deambulazione, passeggini, carrozzine, mazze da golf, biciclette, surf, sci, strumenti musicali, etc.

L'addetto al Check-In, valutato che il bagaglio presentato è da considerarsi “fuori misura”, indirizza il passeggero al banco check-in dedicato ai “bagagli fuori misura” per le operazioni di accettazione.

6.9.2 Procedura per l'utilizzo dell'impianto “nastro trasportatore bagagli in partenza”

L'addetto all'accettazione, allo scopo di mantenere l'efficienza e la regolarità del sistema di trasporto e smistamento bagagli in partenza, deve osservare le seguenti prescrizioni:

- Non immettere i bagagli sul convogliatore manualmente. L'immissione deve avvenire in automatico tramite l'uso del pulsante di invio (la rimozione manuale del bagaglio, effettuata dall'operatore, dopo aver utilizzato il comando di invio, determina l'invio, in automatico, sul nastro, dei bagagli relativi alla successiva accettazione, posizionati sul nastro bilancia e non ancora etichettati);
- Accettare solamente un bagaglio alla volta, non caricare sul nastro bilanciere bagagli in doppia fila oppure uno sull'altro;

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	53	90

- Immettere sul nastro i bagagli voluminosi (ma non fuori misura) in numero non superiore a due e comunque ben distanziati tra di loro;
- Non accettare articoli che, per la loro forma (ombrelli, biciclette, sci, etc.), possono creare problemi al nastro trasportatore in fase di trasferimento. Tali articoli (se presenti) devono essere rimossi dal nastro trasportatore e devono essere trattati come bagagli “fuori misura”;
- Gli articoli che, per la loro forma sono suscettibili di caduta, devono essere opportunamente confezionati (legati) e non devono essere accettati se, per la loro larghezza, sporgono in misura evidente, lateralmente ad altri bagagli;
- Accettare bagagli il cui peso non ecceda il carico massimo consentito dall’impianto trasportatore (MAX 30 Kg cadauno);
- Consentire l’immissione dei bagagli sul nastro solamente al personale addetto ai lavori;
- Non utilizzare impropriamente il pulsante di emergenza per bloccare l’impianto.

6.9.3 Limitazioni all’accettazione dei passeggeri e del bagaglio a mano

Il personale SGH deve assicurarsi che i seguenti articoli viaggino unicamente in stiva come bagaglio registrato:

- coltelli di ogni tipo con lama di lunghezza pari o superiore a 6 cm;
- oggetti che possano costituire armi improprie (si definiscono armi improprie gli strumenti da punta e da taglio pari o superiori a 6 cm che, pur potendo occasionalmente servire all’offesa, hanno una specifica e diversa destinazione come gli strumenti da lavoro e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili);
- liquidi in confezione/contenitore in misura superiore a 100 millilitri-100 grammi (nel bagaglio a mano, è consentito il trasporto di liquidi solo in misura non superiore a 100 millilitri-100 grammi, in busta trasparente chiudibile ed ispezionabile - rif. New Ue Rules at Airports - Reg. CE 1546/2006 del 4 ottobre 2006);
- apparecchi elettronici ad effetto paralizzante o neutralizzante mediante scarica elettrica;
- oggetti contundenti (manganelli, sfollagente, mazze da baseball e strumenti simili);
- armi giocattolo.


Presso i Banchi Check-In sono posizionate le Tabelle Illustrative degli articoli e dei liquidi proibiti.

Il personale addetto al check-in deve prestare la massima attenzione a tali aspetti, assistere ed informare i passeggeri in merito alle restrizioni prescritte.

6.9.4 Limitazioni all’accettazione dei passeggeri e del bagaglio da stiva

Il personale SGH deve assicurarsi che i seguenti articoli viaggino unicamente in cabina come bagaglio a mano:

- batterie al litio di scorta, altrimenti definite batterie sciolte (se non installate all’interno del dispositivo);

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	54	90


- cellulari, fotocamere, computer se equipaggiati con batteria non removibile;
- sigarette elettroniche (poiché alimentate da batterie al litio).

6.9.5 Pannelli d'informazione check in (Appendici 4 C - PNS e 5 B - PNS)

Presso tutti i settori accettazione passeggeri devono essere esposti, in maniera ben visibile, dei pannelli d'informazione (in italiano ed inglese) che riportano le indicazioni di seguito elencate:

- E' vietato il trasporto di oggetti o plichi per conto di terze persone di cui non si conosce il contenuto;
- E' vietato separarsi dal proprio bagaglio nel corso della permanenza in aeroporto;
- E' vietato il trasporto nel bagaglio dei seguenti articoli:
 - armi e munizioni;
 - esplosivi, fuochi artificiali e razzi;
 - gas compressi (infiammabili, non infiammabili, refrigeranti, irritanti e velenosi) come i gas da campeggio, bombolette spray per difesa personale, pistole lanciarazzi e le pistole per starter;
 - sostanze infettive e velenose;
 - sostanze corrosive;
 - sostanze radioattive;
 - sostanze ossidanti;
 - sostanze magnetizzanti;
 - congegni di allarme;
 - torcia subacquea con batterie inserite;
 - oggetti costituenti armi improprie.
- È consentito il trasporto in cabina dei seguenti articoli:
 - un bagaglio a mano, la cui somma delle dimensioni non superi complessivamente i 115 cm;
 - una borsetta o borsa portadocumenti o personal computer portatile;
 - un apparecchio fotografico, videocamera o lettore CD;
 - un soprabito o impermeabile;
 - un ombrello o bastone da passeggio;
 - un paio di stampelle o altro mezzo per deambulare;
 - culla portatile e cibo per neonati, necessario per il viaggio;
 - articoli da lettura per il viaggio;
 - articoli acquistati ai "Duty Free" e negli esercizi commerciali all'interno dell'aeroporto (in quantità e peso limitati).

NOTA: Nel pannello di informazione vanno anche riportati gli ideogrammi IATA degli articoli pericolosi

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	55	90

6.9.6 Questionario per i passeggeri

Il "Questionario"(questioning) rivolto ai passeggeri deve includere le seguenti domande sul bagaglio da stiva:

- 1.1. E' vostro questo bagaglio?
- 1.2. Lo avete preparato personalmente?
- 1.3. Contiene oggetti che lei trasporta per altre persone?
- 1.4. Ha preparato personalmente il suo bagaglio?
- 1.5. Avete lasciato incustodito il vostro bagaglio?
- 1.6. Qualcuno potrebbe aver introdotto nel bagaglio oggetti dopo che lei lo ha preparato?
- 1.7. Il bagaglio contiene apparecchi elettrici o elettronici?
- 1.8. Avete notato segni di effrazione?

Se il passeggero ha risposto negativamente alle prime due domande o positivamente ad ognuna delle altre, si deve procedere all'apertura del bagaglio.

Se il passeggero può giustificare la presenza degli apparecchi elettrici ed elettronici assicurando che non si è mai separato da essi, si può prescindere dall'apertura del bagaglio.

Le domande possono essere poste verbalmente o per iscritto nel caso che vi siano problemi di comprensione a causa della lingua parlata dal passeggero. In quest'ultimo caso il questionario deve essere firmato dal passeggero e conservato nella documentazione del vettore.

6.10 Assistenza passeggeri e bagagli in arrivo - Ufficio Lost & Found

Generalità


L'attività e le funzioni attribuite all'attività del Lost & Found consistono nella cura del processo di riconsegna bagagli ai passeggeri in arrivo, con un approccio "Customer Oriented", dando informazioni relative alla riconsegna bagagli (sia nazionali che internazionali) ed agli altri servizi aeroportuali, oltre alla gestione dei disservizi nella riconsegna bagagli.

L'atteggiamento dell'addetto di scalo assegnato al Lost & Found deve essere sempre orientato a comprendere e risolvere tempestivamente le esigenze del passeggero, dimostrando calma e sicurezza nell'affrontare la situazione ed attivando nell'immediato ricerche, partendo dal controllo dei nastri e da contatti con il Ramp Agent. Nel caso in cui queste prime azioni non portino esito positivo, si procede all'apertura della ricerca attraverso il sistema manuale o automatico del World Tracer, spiegando al passeggero le procedure adottate, al fine di offrire un'assistenza il più possibile personalizzata.

Il Servizio è assicurato quotidianamente dall'orario di arrivo del primo volo all'orario di arrivo dell'ultimo volo della giornata.

La gestione dei nastri viene predisposta in relazione alla programmazione dei voli e standardizzando i nastri dei voli ripetitivi, compatibilmente con la situazione del traffico.

In caso di forti irregolarità sui bagagli in arrivo (non arrivati), il RIT assegna degli addetti aggiuntivi al servizio di L&F.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	56	90

Responsabilità

Le attività di seguito descritte vengono eseguite dal personale SGH addetto al Lost & Found. Il Responsabile in Turno (RIT) ha il compito di verificare la corretta applicazione della presente istruzione operativa.

6.10.1 Ufficio Lost & Found - Attività

Il personale di scalo addetto al servizio Lost & Found svolge le seguenti attività:

- Riceve dai passeggeri dei voli assistiti da SGH le denunce di bagaglio disguidato e/o danneggiato;
- Compila il PIR per i Vettori che non operano in **WORLD TRACER** e invia la messaggistica di competenza;
- Assiste i passeggeri per la compilazione del PIR, emette i Moduli di irregolarità e inserisce i dati nel sistema World Tracer;
- Effettua le ricerche secondo le procedure prescritte con il Sistema World Tracer e SITA;
- Mantiene aggiornati i Registri relativi alle pratiche in corso e dei Bagagli alle ricerche del bagaglio disguidato;
- Gestisce le operazioni relative al bagaglio rinvenuto;
- Mantiene i contatti con i passeggeri interessati;
- Gestisce i rapporti con Dogana e Guardia di Finanza per il deposito/prelievo dei bagagli sotto loro custodia e con la Polizia di Frontiera secondo necessità;
- Predisporre l'invio dei bagagli recuperati ai rispettivi destinatari;
- Coordina la gestione del Bagaglio "RUSH" sul volo di riferimento;
- Aggiorna i dati e spedisce la modulistica prevista;
- Custodisce i Bagagli disguidati del Deposito Bagagli;
- Gestisce ed aggiorna la documentazione di servizi

6.10.1.1 Attività inizio turno


L'addetto assegnato al Lost & Found deve:

- Verificare la piena funzionalità degli strumenti in dotazione (PC - telex band, linea telefonica, radio TETRA in dotazione) e la disponibilità della modulistica in uso. Se necessario deve prendere azioni per il ripristino e l'approvvigionamento del materiale necessario;
- Controllare i bagagli ancora in giacenza, registrando i dati sull'apposto registro;
- Verificare attraverso il sistema World Tracer se ci sono messaggi di FWD (Forward) con richieste/riavvio da parte di altri scali. Contemporaneamente verificherà se per lo scalo di SUF ci sono eventuali " match" di bagagli da processare.

6.10.1.2 Attività in corrispondenza di un volo

L'addetto assegnato al Lost & Found deve:

- Presiedere la zona nastri, mantenendo un atteggiamento "Customer Oriented", e, in caso di ritardo nella consegna dei bagagli, spiegare ai passeggeri i motivi del ritardo;

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	57	90

- In caso di scambio di bagagli tra passeggeri, attivarsi tempestivamente per risolvere il problema prima che i passeggeri abbandonino l'area arrivi.

6.10.1.3 Attività a fine turno

L'addetto al Lost & Found deve:

- Segnalare ai RIT eventuali malfunzionamenti/anomalie/disservizi riscontrati durante lo svolgimento delle attività;
- Lasciare le consegne delle attività svolte in modo da poter garantire la continuità delle azioni intraprese.

6.10.2 Procedura – Gestione bagagli disguidati/non ritirati (Rif. Cap. 4 PNS)

La rimozione dai nastri o dai punti di riconsegna fuori-misura di eventuali bagagli non ritirati dai passeggeri è a cura del personale SGH per tutti i voli direttamente assistiti.


SGH provvede allo stoccaggio in apposite aree dei bagagli non ritirati dai passeggeri dei voli assistiti per la successiva gestione dei suddetti bagagli.

- Se, durante il presidio della riconsegna sui nastri, un passeggero lamenta la mancata riconsegna del bagaglio, l'addetto assegnato all'attività di Lost & Found dovrà procedere all'apertura e compilazione elettronica o manuale del PIR (Property Irregularity Report).
- Oltre al PIR, l'addetto al Lost & Found consegnerà al passeggero, ove previsto dai Vettori, un KIT-NOTTE (Kit di prima necessità) e riporterà inoltre tutti i dati sull'apposito registro informatico.
- Per passeggeri originanti da scali extra-Schengen, se il passeggero desidera la riconsegna tramite corriere, sarà obbligatorio verificare la presenza di delega del passeggero per sdoganare il bagaglio in sua assenza e provvedere alla riconsegna tramite corriere.
- Le attività di Lost & Found dovranno essere gestite in accordo alle modalità descritte nei G.O.M. (Ground Operations Manual) dei Vettori.
-

6.10.2.1 Gestione Bagagli Internazionali disguidati/non ritirati

Per quanto riguarda la gestione dei bagagli internazionali (Extra-UE e UE) non ritirati dai nastri di riconsegna bagagli (1-2-3) si applica la seguente procedura.

Gli Attori coinvolti nel processo sono, nell'ordine: OUT (Operatore Unico Terminal) Sacal S.p.A, addetto al Lost&Found SGH, Passeggero (o persona delegata), Funzionario doganale.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	58	90

Modalità operative

- L'OUT Sacal S.p.A. informa l'addetto al Lost&Found SGH della presenza di bagagli non ritirati in sala internazionale sui nastri 1 e 2, prima del sopraggiungere dei bagagli del volo immediatamente successivo e comunque entro un'ora dall'arrivo del volo cui si riferiscono, accertandosi dell'esatta provenienza del bagaglio e specificando se la stessa sia nazionale/comunitaria o internazionale.
- Nel caso in cui il bagaglio sia di provenienza nazionale lo stesso verrà immediatamente svincolato e posizionato all'interno del locale bagagli nazionali posizionato a quota +1,38 dell'areastazione.
- L'addetto Lost&Found SGH provvede, di concerto con il Funzionario doganale, all'annotazione sul registro elettronico condiviso, al successivo posizionamento del bagaglio all'interno del locale di sosta temporanea (A), predisposto all'uso e fornito di porta ad apertura con doppia chiave, una in possesso degli addetti al Lost&Found SGH e l'altra in possesso della Dogana.
- Mensilmente dovrà essere eseguita una ricognizione delle giacenze alla presenza dell'addetto Lost&Found SGH e del Funzionario doganale. Tale attività dovrà essere riportata nell'apposito registro elettronico (o eventuale verbale di ricognizione).
- La sosta dei bagagli nel locale di sosta temporanea (A) è consentita, senza ulteriore formalità, per un periodo pari a cinque giorni decorrenti dall'arrivo del bagaglio.
- Eventuali bagagli non ritirati (nei limiti dei 5 giorni) saranno sottoposti a controllo radiogeno e superati ulteriori 25 giorni si procederà ad apertura ed inventario del contenuto che sarà riportato su apposito modulo, gli stessi in seguito dovranno essere collocati nel magazzino di temporanea custodia nel locale contrassegnato dalla lettera "B" e gestito dalla società SACAL GH, fornito di porta ad apertura con doppia chiave, una in possesso degli addetti al Lost&Found SGH e l'altra in possesso della Dogana. Tale operazione dovrà essere effettuata sotto la supervisione della Dogana o della GdF all'uso delegata.
- In caso di mancato ritiro entro novanta giorni decorrenti dall'arrivo del bagaglio, lo stesso sarà considerato come merce caduta in abbandono e la società SACAL GH, previo assenso della Dogana, potrà procedere alla nazionalizzazione dei bagagli e del loro contenuto o disporre la cessione gratuita ad istituti assistenziali o associazioni senza fini di lucro o la distruzione.


A. Riavvio del bagaglio disguidato:

Caso a): il bagaglio disguidato, pervenuto per errore a SUF verrà custodito nel locale di sosta temporanea (A) per poi essere riavviato sullo scalo di competenza: l'addetto al Lost&Found predisponde apposita richiesta ed al momento della partenza si procede all'imbarco sotto la stretta vigilanza della GdF, mentre la Dogana avviserà a mezzo e-mail l'UD e la SOT di destinazione e territorialmente competente.

Caso b): per il bagaglio disguidato pervenuto dopo che il passeggero è ripartito si applica la stessa procedura di cui al caso a.

B. Ritiro del bagaglio disguidato:

Caso c): l'addetto al Lost&Found procede al ritiro del bagaglio, alla presenza del passeggero, contattando, il funzionario doganale, e procede all'espletamento di tutti i controlli e riconsegna il bagaglio al legittimo proprietario.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	59	90

Caso d): in presenza di delega da parte del passeggero, l'addetto al Lost&Found procede al riconoscimento della persona delegata al ritiro e, verificata la validità dell'atto di delega, informa il funzionario doganale affinché si proceda allo sdoganamento del bagaglio.

C. **In presenza di Delega**, qualora dovessero essere accertate irregolarità/anomalie durante il controllo doganale l'addetto Lost&Found, provvede ad informare il passeggero delle difformità riscontrate e riposiziona il bagaglio, munito di sigillo SACAL GH, nel magazzino doganale fino all'arrivo del legittimo proprietario che dovrà assistere, personalmente e in contraddittorio, ai controlli doganali. Le criticità rilevate, sempre alla presenza dell'addetto Lost&Found, dovranno essere annotate su apposito modulo da predisporre di concerto con la SACAL GH. Tale atto dovrà essere apposto esternamente al bagaglio, in attesa che intervenga il legittimo proprietario.

6.10.3 Bagaglio Rush

Nel caso in cui i bagagli debbano essere riavviati con aeromobile verso altra destinazione (bagagli cosiddetti "rush"), gli operatori SGH provvedono all'etichettatura e al riavvio degli stessi, nel rispetto delle norme di legge vigenti (Decreto 5/3/92 n° 311) e con particolare riferimento a quelle riguardanti i controlli di sicurezza (Scheda di sicurezza n° 2, punto 13, sub 13.1, trattamento dei bagagli non imbarcati).

6.10.4 Bagaglio consegnato danneggiato/manomesso

Se un passeggero, prelevando il suo bagaglio dal nastro di riconsegna, riscontra che lo stesso risulta danneggiato/manomesso, l'addetto al Lost & Found dovrà:

- Aprire un PIR-DPR per denunciare il danneggiamento.
- In caso di manomissione, aprire il PIR e contattare il RIT (Responsabile in Turno land side) per visionare l'anomalia riscontrata dal passeggero.


In entrambi i casi, all'apertura del PIR, l'addetto provvederà a consegnare la lettera di scuse del Vettore al passeggero.

6.10.5 Modalità operative per la gestione delle giacenze:

L'addetto al Lost & Found deve:

- Verificare le giacenze dei bagagli nel deposito Nazionale e Internazionale dedicate al LOST & FOUND;
- Previo coordinamento con gli Enti interessati (Dogana – Guardia di Finanza), processare i bagagli destinati a raggiungere tempestivamente il proprietario.

L'addetto al Lost & Found deve preparare il riavvio del bagaglio secondo una delle modalità seguenti:

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	60	90

Bagaglio Rush

In questo caso i bagagli, prima di essere imbarcati su un volo, dovranno essere sottoposti ai normali controlli di sicurezza ed accompagnati dal documento RUSH HOLD BAGGAGE (v. Allegato F del Piano Sicurezza SGH - Allegato 1) su cui l'addetto al Lost & Found compilerà la parte di propria competenza (anagrafica), mentre la rimanente parte verrà redatta dopo il controllo da parte dell'agente della sicurezza; una copia di tale documento verrà allegata alla cartella volo presso l'Ufficio Operativo. Altre forme di riavvio sono da considerarsi violazioni alle procedure di sicurezza vigenti e alle procedure IATA.

Preventivamente al controllo di sicurezza, l'addetto al Lost & Found deve:

- Compilare le etichette in ogni voce (Nazionale: etichetta verde, Internazionale: etichetta rossa);
- Preparare il messaggio di FWD (telex oppure World Tracer per le compagnie abilitate);
- Predisporre l'invio del bagaglio rush ai controlli di sicurezza come un normale bagaglio da stiva tramite nastro check – in o fuori misura;
- Verificare che gli addetti alla sicurezza presso la postazione controllo bagagli da stiva (a quota -2,70 o al controllo fuori misura) abbiano effettuato il controllo e far compilare il documento di avvenuto controllo nel quale devono essere indicate la data, il numero del volo, i dati del passeggero proprietario del bagagli e della persona che ha effettuato il controllo.

Riavvio bagaglio tramite Corriere


In questo caso l'addetto al Lost&Found deve:

- Ricontrollare l'esattezza dell'indirizzo del passeggero;
- Contattare il Corriere, avendo cura di distribuire in maniera equa i bagagli disguidati a tutti i Corrieri convenzionati con i Vettori;
- Compilare e riportare la propria sigla sulla distinta di consegna bagagli tramite Corriere e farla firmare al Corriere;
- Preparare la ricevuta di consegna bagaglio tramite Corriere. Per i vettori operanti in WT creare il BDO (Baggage Delivery Order), oppure la ricevuta dichiarazione liberatoria avendo cura di specificare il Vettore, il numero PIR e di riportare anche la seguente dicitura standard: "bagaglio consegnato integro con num. sigillo ___";
- Chiedere al corriere copia della ricevuta di avvenuta consegna;
- Archiviare nell'Ufficio Lost & Found tutti i documenti processati;
- Verificare in World Tracer lo stato delle pratiche in riferimento alle giacenze.

Riconsegna in aeroporto

In questo caso l'addetto al Lost & Found deve:

- Contattare tutti i passeggeri il cui bagaglio è in giacenza e che non hanno richiesto la riconsegna tramite corriere;
- Compilare e fare firmare al passeggero che si presenta in aeroporto, per avvenuta consegna del bagaglio;

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	61	90

- In caso di consegna di bagagli a soggetti appositamente delegati dal passeggero, allegare al file la delega e riportare sulla ricevuta di riconsegna bagaglio gli estremi del documento di riconoscimento del soggetto delegato.

6.10.6 Modalità operative per la gestione dei file aperti

L'addetto al Lost & Found deve:

- Verificare in World Tracer lo stato delle pratiche, controllando eventuali messaggi sulla griglia del contatore che riguardano i PIR aperti sul nostro scalo e procedere alla cancellazione dei messaggi vecchi;
- Verificare in World Tracer lo stato dei match;
- Verificare in World Tracer i messaggi FWD su SUF;
- Iniziare in World Tracer le eventuali ricerche ed apportare i conseguenti aggiornamenti sui PIR;
- In caso di PIR compilato in manuale, attivarsi ad inviare agli scali coinvolti tramite messaggistica telex o e-mail tutti i dati riportati sul PIR;
- Chiudere i file su World Tracer (CAH = AHL file closure / COH = OHD file closure) rispettando i codici RL (Reason for Loss) come da procedure IATA.

6.11 Procedura oggetti rinvenuti

Per quanto riguarda la gestione degli oggetti smarriti e/o abbandonati rinvenuti in qualsiasi parte dell'aeroporto di Lamezia Terme, anche a bordo degli aeromobili in sosta, SGH applica la procedura degli oggetti rinvenuti di cui al Regolamento di scalo (APT SUF-RS-P02 punto 2.1.1 - pag.2).

6.12 Procedure Gate – Attività del Gate Agent


L'attività del Gate Agent consiste nell'assicurare che solo il passeggero con corretto titolo di viaggio acceda all'aeromobile. Le azioni che l'addetto all'imbarco deve intraprendere sono le seguenti:

Prima dell'inizio dell'imbarco:

- Controllare che il PC sia funzionante;
- Abilitarsi sul PC per accedere al sistema DCS;
- Accertarsi che il monitor sia acceso e che riporti le corrette informazioni del volo;
- Controllare che siano state inserite nella maschera del DCS i dati del volo;
- Aprire solo al momento necessario la porta con il proprio badge, assicurandosi che non venga oltrepassata dai passeggeri prima dell'inizio imbarco, mantenendo i tensori chiusi ai lati del banco.

Ad inizio imbarco:

- Effettuare gli annunci relativi all'imbarco;
- Seguire le priorità dell'imbarco, se previste dalla procedura del Vettore;

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	62	90

- Curare l'imbarco dei passeggeri, verificandone l'identità tramite documento d'identità e riscontrando il nominativo indicato sul documento con quello riportato sulla carta d'imbarco;
- Controllare che la carta d'imbarco riporti i dati del volo che si sta imbarcando: vettore/volo/data;
- Controllare visivamente, con il supporto del misuratore bagagli, che le dimensioni del bagaglio a mano siano conformi al "regular cabin bag" consentito dal Vettore;
Nota: in caso di bagagli da ritirare per mancanza di spazio nelle cappelliere o per procedura del vettore, applicare al bagaglio l'apposita etichetta, riportando sul gate bingo sheet la matrice dell'etichetta bagaglio ed avendo cura di consegnare l'altra matrice al passeggero;
- Controllare se il passeggero ha con sé altri oggetti e se gli stessi sono consentiti per il trasporto in cabina (borse, ombrelli, ecc.);
- Coordinare con il Ramp Agent le operazioni di pre-imbarco se previste dal Vettore;
- Predisporre con il rampista l'imbarco dall'aerostazione all'aeromobile, coordinandosi con l'interpista, se previsto, oppure verificando che siano presenti gli operatori sulle strisce (per garantire la "safety" dei passeggeri), se l'imbarco avviene a piedi.

A fine imbarco:

- Assicurarsi dell'effettivo numero di passeggeri accettati al gate mediante spunta manuale o automatica;
- Comunicare all'Ufficio Operativo e/o al Ramp Agent (tramite telefono o radio) i dati relativi alla chiusura imbarco: numero di passeggeri e di regular cabin bag etichettati al gate per imbarco in stiva, in modo da consentire la lavorazione del load sheet con eventuale Last Minute Change all'addetto centraggio o al Ramp Agent.

➤ **IMPLEMENTARE IL "READ BACK" (RIPETIZIONE) DELLE COMUNICAZIONI TRA RAMP AGENT E GATE AGENT DURANTE LA TRASMISSIONE DEI DATI (NUMERO FINALE DI PASSEGGERI, ECC.).**


Dopo aver finalizzato la chiusura del volo nel sistema DCS del vettore, ogni Gate Agent deve compilare il gate report, chiudere la porta del gate, posizionare i tensori ai lati del banco, assicurarsi che non ci sia materiale sensibile presso il banco, mettendo tutto il materiale del Vettore/SGH nell'apposita custodia e riportando la stessa, chiusa, nell'Ufficio Operativo.

6.13 Procedure Gate - Attività di Reporting al gate (compilazione Gate Report)

Le attività espletate ai gate d'imbarco dagli Addetti di Scalo rivestono carattere di grande rilevanza ai fini della corretta effettuazione dei servizi di assistenza a terra, con importanti ripercussioni sulla security aeroportuale e sui rapporti con i Vettori.

Una semplice ed efficace reportistica permette di analizzare la modalità e la tipologia d'imbarco effettuato e di evidenziare eventuali criticità/anomalie riscontrate durante tali operazioni.

A tal scopo è stato predisposto il modello denominato "Gate report" da compilare a cura degli addetti al gate contestualmente all'espletamento delle procedure d'imbarco.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	63	90

Il Responsabile in Turno Land-side (o, in sua assenza, il RIT Air-side) ha il compito di garantire la corretta implementazione della presente procedura.

6.13.1 Modalità operative

Prima di iniziare le operazioni d'imbarco, il Responsabile in Turno (RIT) Land-side consegnerà copia del modello "Gate report" all'Addetto di Scalo designato alle operazioni al gate (Gate Agent/Tutor) che avrà cura di compilare il documento in ogni sua parte.

A imbarco ultimato, il rapporto dovrà essere consegnato al RIT Land-side, che dopo averne verificata la corretta compilazione, apporrà la propria firma ed archiverà il rapporto nella cartella del volo in oggetto.

Ogni anomalia riscontrata sui rapporti dovrà essere inoltrata, con un breve commento, all'Handling Manager, per le eventuali azioni del caso.

6.14 Annunci ai passeggeri

Ogni vettore ha inserito nel proprio Ground Operation Manual gli annunci standard che devono essere effettuati al gate d'imbarco.

Le versioni aggiornate degli annunci sono reperibili oltre che sui Ground Handling Manual sulle pagine Extranet delle singole compagnie. L'aggiornamento degli annunci deve essere garantito dall'Handling Manager e dai RIT. Gli annunci aggiornati vengono custoditi nella borsa dedicata all'attività dell'imbarco.

Gli annunci costituiscono il mezzo diretto per comunicare e coinvolgere i passeggeri nelle fasi del volo che li riguarda. Per tale ragione è necessario porre attenzione al fatto che essi vengano effettuati nei modi e nei tempi corretti.

ANNUNCI STANDARD (possono essere modificati con l'accordo del Vettore)

Annuncio di imbarco

*Signore e Signori Buon Giorno
 Buon Pomeriggio
 Buona Sera*

*Partenza del volo
(nome altro vettore in caso di code share)
 per.....(destinazione)*

*Per una più agevole sistemazione a bordo, imbarcheremo prima le famiglie con bambini, i clienti titolari di Fidelity Card e di passeggeri con i posti assegnati dalla fila...alla fila....
 I Clienti con posti assegnati dalla fila...alla fila... sono pregati di accedere a bordo successivamente.*


Per motivi di sicurezza è consentito portare a bordo un solo bagaglio a mano ed è necessario esibire un documento di identità.

Grazie.

(terminata questa parte dell'imbarco effettuare l'annuncio successivo)

Invitiamo ora all'imbarco i Clienti con posti assegnati dalla fila...alla fila....

..... ringraziano per aver scelto i loro servizi ed augurano buon volo. Arrivederci.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	64	90

Annuncio di previsto imbarco

Signore e Signori *Buon Giorno*
 Buon Pomeriggio
 Buona Sera

*Informiamo i signori passeggeri che il volo in partenza per
sarà imbarcato tra minuti circa. Grazie*

Annuncio ultima chiamata

*Signore e Signori,
Ultima chiamata del volo in partenza per attraverso l'uscita
Grazie*

Annuncio ricerca passeggero

*Signore e Signori
..... volo in partenza per
Il Sig./la Sig.a è atteso/attesa all'uscita per imbarco immediato
Grazie*

Annuncio di imbarco di volo ritardato tra i dieci ed i 60 minuti

*Signore e Signori *Buon Giorno*
 Buon Pomeriggio
 *Buona Sera**

*Informiamo i signori passeggeri in partenza per che il volo subirà un ritardo
di minuti per
(specificare in accordo con responsabile in turno)*

- *cause tecniche*
- *avverse condizioni meteo sull'aeroporto di.....*
- *congestione traffico aereo*
- *attesa passeggeri in transito*
- *(altra causa).....*


l'imbarco è previsto tra minuti circa.

*Ci scusiamo per il disagio e rimaniamo a Vostra disposizione per fornirvi assistenza ed
informazioni. Grazie*

Annuncio per volo ritardato oltre 60 minuti (Voucher Bevanda)

*Signore e Signori *Buon Giorno*
 Buon Pomeriggio
 *Buona Sera**

*..... è spiacente di dover comunicare che il volo In partenza per subirà un
ritardo di..... a causa di*

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	65	90

- *motivi operativi tecniche*
- *ritardato arrivo aeromobile*
- *avverse condizioni meteo sull'aeroporti di ..*
- *gestione del traffico aereo*

Ci scusiamo per l'inconveniente ed invitiamo i signori passeggeri a consumare una bevanda nell'attesa.

Rimaniamo a vostra disposizione per fornirvi assistenza ed informazioni. Grazie

Annuncio per volo ritardato oltre I 120 minuti (Voucher Snack)

Signore e Signori

Buon Giorno

Buon Pomeriggio

Buona Sera

..... è spiacente di dover comunicare che il volo In partenza per ... subirà un ritardo di..... a causa di

motivi operativi

ritardato arrivo aeromobile

avverse condizioni meteo sull'aeroporti di

gestione del traffico aereo

Ci scusiamo per l'inconveniente ed invitiamo i signori passeggeri a consumare uno snack nell'attesa.

Rimaniamo a vostra disposizione per fornirvi assistenza ed informazioni. Grazie

Annuncio di ritardo indefinito

Signore e Signori

Buon Giorno

Buon Pomeriggio


Buona Sera

..... sono spiacenti di dover comunicare che il volo In partenza per subirà un ritardo al momento indefinito a causa di

- *Motivi operativi*
- *Avverse condizioni meteo sull'aeroporto di*
- *Congestione del traffico aereo*

Ulteriori aggiornamenti verranno forniti entro 30 minuti.

Poiché la situazione potrebbe subire miglioramenti invitiamo i sigg. passeggeri a non allontanarsi dall'area di imbarco.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	66	90

Ci scusiamo per l'inconveniente e rimaniamo a vostra disposizione per fornirvi assistenza ed informazioni per tutta l'attesa. Grazie

Annuncio per volo cancellato con diverse soluzioni di riprotezione

Signore e Signori

Buon Giorno

Buon Pomeriggio

Buona Sera

*..... è spiacente di dover comunicare che il volo in partenza per .
.....è stato cancellato per*

- *motivi operativi*
- *avverse condizioni meteorologiche sull'aeroporto di*
- *a causa sciopero*

Invitiamo i signori passeggeri ad avvicinarsi al banco per ulteriori informazioni

Ci scusiamo per l'inconveniente. Grazie

7 ASSISTENZA BAGAGLI – Smistamento, carico/scarico

7.1 Procedure generali

Gli addetti ai nastri disporranno la presenza con ampio anticipo della quantità necessaria di carrelli bagaglio o di contenitori secondo disposizioni ricevute dal CSR che avrà valutato le richieste delle necessità basandosi sulle istruzioni di carico ricevute dal centrista.


Allo scopo di evitare l'arresto automatico del nastro trasportatore si provvederà a rimuovere tempestivamente dal nastro i bagagli pervenuti dall'area Check-In.

In caso di interruzione del sistema con blocco del nastro, richiedere sempre e comunque l'intervento del personale addetto alla manutenzione per il ripristino dell'impianto.

Non utilizzare impropriamente il pulsante di emergenza per bloccare l'impianto.

7.2 Smistamento bagagli in partenza

Il CSR dispone ad inizio turno, consultandosi con il RIT, il presidio nastri smistamento dei bagagli in partenza a quota -2,70 da parte di un adeguato numero di unità, in coerenza con le necessità operative, con il numero dei passeggeri previsti in partenza e con la loro concentrazione. All'addetto più anziano sarà dato un apparato radio per consentire il contatto immediato con le funzioni di coordinamento nel corso delle operazioni.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	67	90

Il CSR manterrà una continua supervisione su questo processo delle operazioni per un pronto inserimento d'integrazione di risorse in quanto elemento di grande criticità per il successo della puntualità dei voli in partenza.

Istruzioni operative

Il Personale OUA addetto al servizio di raccolta e smistamento bagagli in partenza, all'arrivo dei bagagli dall'area Check-In, dopo i controlli di sicurezza, provvede all'identificazione dei bagagli, tramite le etichette e li suddivide per le diverse destinazioni/voli, posizionandoli su differenti carrelli portabagagli per singolo volo/destinazione.

Bagagli sfusi e bagagli fuori misura

I carrelli portabagagli saranno caricati secondo le richieste del vettore ed in modo di effettuare un carico in stiva con bagagli suddivisi per destinazione o per priorità commerciale (business o transito breve a destinazione).

Particolare accortezza dovrà essere data al posizionamento dei bagagli, per prevenire la loro caduta durante il tragitto. I bagagli con scritto fragile o evidentemente delicati, dovranno essere caricati sopra gli altri. I carrelli bagagli con stessa destinazione vengono agganciati tra loro e predisposti per il trasferimento sottobordo al volo interessato.

Il conteggio dei bagagli viene riportato al CSR.

In caso di rischio di pioggia, prima dell'invio alla piazzola, i carrelli devono essere coperti con i teloni di plastica per proteggere i bagagli.

Gli OUA addetti devono immediatamente segnalare eventuali problemi al CSR.

I baby trolley sono di norma condotti dal passeggero direttamente in piazzola e caricati in stiva dedicata, per consentire la loro pronta restituzione all'arrivo a destinazione all'apertura delle porte dell'aereo.

Nel caso di bagagli accettati all'ultimo minuto o comunque nelle fasi finali del transito, prima dell'invio sotto bordo, si darà comunicazione al CSR sottobordo per consentirgli di organizzare il caricamento.

Nel caso che al nastro bagagli arrivi un bagaglio senza etichetta, l'addetto ai nastri si attiverà immediatamente chiamando via radio l'addetto dell'ufficio operativo che, tramite il nome, cercherà d'individuare il volo di appartenenza e la destinazione. Nel caso non riesca a risalire al volo di appartenenza, il bagaglio sarà inviato al Lost & Found per le azioni di competenza.


E' obiettivo dell'intero gruppo di lavoro dedicato ai bagagli, fare di tutto per far partire tutti i bagagli accettati con il volo di appartenenza.

Nel caso di bagagli rimasti a terra in zona nastri e rinvenuti dopo la partenza del volo, l'addetto dovrà darne immediata comunicazione al CSR ed all'ufficio operativo per le azioni successive di riavvio.

ULD

In caso di utilizzo di ULD il confezionamento viene effettuato presso la stessa postazione di raccolta e smistamento bagagli in partenza.

Il carico containerizzato sarà disposto nelle ULD come richiesto dal vettore ed evidenziato sulle etichette del contenitore inserite nell'apposita tasca.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	68	90

I contenitori dovranno essere caricati ottimizzando lo spazio e trattando con cura il bagaglio. Al contenitore pieno viene chiuso il telo e vengono attivati i ganci di chiusura. Il contenitore viene etichettato regolarmente e posizionato sull'apposito carrellino in modo coerente al trasferimento dello stesso sul loader ed inviato sottobordo.

Il treno dei carrelli con bagagli sfusi e quello dei carrelli con contenitori, con o senza bagagli, non deve mai eccedere le quattro unità durante il trasferimento in pista con il trattore.

Il conteggio dei bagagli viene riportato al CSR.

VOLI SENSIBILI

I bagagli sono soggetti a quanto previsto dalla Allegato 1 parte B PNS durante la sosta al nastro, durante il trasferimento dal nastro a sottobordo e nelle fasi successive.

7.3 Smistamento bagagli in arrivo e riconsegna

Il trattorista, sulla base delle segnalazioni dei monitor presenti nella sala arrivi bagagli a quota -2,70, individua il nastro che dovrà utilizzare egli stesso o altri operatori dedicati allo scarico del bagaglio e si recherà in tale area per effettuare l'operazione.

Nel caso di previsione di attività molto intensa nel turno, il CSR dedicherà risorse in loco allo scarico bagagli in arrivo, per assicurare la riconsegna del bagaglio nei tempi previsti.

Il bagaglio deve essere trattato con cura durante lo scarico dal carrellino, deve essere accompagnato sul nastro e non lanciato, in modo da garantire l'integrità dello stesso e del contenuto. Particolare attenzione sarà data ai bagagli fragili, delicati ed ai manici. Passeggini e bagagli che presentano cinghie esterne (in maniera particolare zaini) devono essere imbustati prima di essere posizionati sul nastro per evitare che possano provocare danni o fermi all'impianto.

Bagagli sfusi

Per i bagagli provenienti da destinazioni/voli Schengen, i nastri di riconsegna usati sono quelli al centro della sala che si collegano alla sala arrivi corrispondente.

I bagagli provenienti da destinazioni/voli Extra-Schengen vengono convogliati sul nastro che immette nella sala arrivi internazionali.


I bagagli devono essere scaricati in modo scaglionato sul nastro, distanziandoli opportunamente per non causare sovrapposizioni dei bagagli alle curve del nastro e consentirne un prelevamento in sicurezza da parte dei passeggeri.

Nel caso di rischio di pioggia, sarà cura del CSR coprire i carrelli bagagli con gli appositi teli.

Il Personale OUA addetto al servizio all'arrivo dei bagagli nell'area nastri in arrivo, provvede all'identificazione dei bagagli tramite le etichette e li suddivide tra bagagli di provenienza area Schengen ed extra-Schengen, posizionandoli sui nastri restituzione bagagli appropriati.

Bagagli fuori misura

Per quanto riguarda la riconsegna dei bagagli "fuori-misura" (sedie a rotelle, supporti per deambulazione o biciclette, surf, contenitori di strumenti musicali e attrezzature similari) SGH applica la procedura di riconsegna dei bagagli fuori sagoma di cui al Regolamento di Scalo (APT SUF-RS-P01 punto 1.4.2. - pag.12). Tale consegna deve avvenire direttamente in sala arrivi mediante accesso in area arrivi del personale SGH preposto alla riconsegna

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	69	90

direttamente dal piazzale. Fino al momento della presa in consegna da parte del proprietario l'addetto SGH resterà responsabile, a tutti gli effetti, dei bagagli fuori-sagoma.

ULD

In caso di utilizzo di ULD, il disallestimento viene effettuato presso la stessa postazione di smistamento bagagli in arrivo.

Per lo scarico dei bagagli dai contenitori, gli addetti dovranno aprire i ganci delle tende, arrotolare le tende e posizzarle in modo sicuro sulla parte superiore del contenitore.

Lo scarico dei bagagli sarà effettuato preferibilmente da due operai, per contenere al massimo i rischi di elevati sforzi fisici delle persone e di caduta dei bagagli sul nastro dall'alto.

Alla fine delle operazioni di scarico, i carrelli ed i contenitori saranno trasferiti con il trattore secondo necessità.

7.4 Procedura di riconciliazione bagagli (Rif. Capitolo 5 PNS)

La riconciliazione tra passeggero e bagaglio rappresenta una misura fondamentale nella prevenzione contro gli atti d'interferenza illecita e deve essere applicata indipendentemente dalle altre tipologie di controllo atte ad accertare che i bagagli non contengano armi non autorizzate, esplosivi o oggetti pericolosi.

La procedura può essere realizzata mediante l'utilizzo di sistemi di riscontro automatizzati o manuali (bingo-sheet), da applicarsi singolarmente o in modo combinato, in relazione al volume di traffico, alle installazioni disponibili ed all'incidenza dei tempi dei transiti, senza comunque comprometterne l'applicazione stessa.

La tipologia di procedura da seguire per la riconciliazione, sull'aeroporto di Lamezia Terme deve essere approvata dalla DA d'intesa con i vettori, ed applicata da SGH.

Bagagli sfusi

Dopo il controllo radiogeno, il personale di rampa SGH addetto allo smistamento bagagli in partenza, durante il carico dei bagagli sui carrelli riscontra la conformità (numero del volo e destinazione) e procede alla conta degli stessi.

Su ogni carrello verrà apposta, bene in vista, l'etichetta con gli estremi del volo (compagnia e destinazione).

I carrelli con i bagagli etichettati vengono inviati sottobordo.


Il personale di Rampa SGH addetto al carico dei bagagli controlla nuovamente che il numero del volo e la destinazione corrispondano a quanto indicato nelle etichette bagaglio e provvede a contare il numero dei bagagli imbarcati confrontando il totale conteggiato con i dati forniti dal Ramp Agent al CSR.

Bagagli caricati in ULD

Dopo il controllo radiogeno, il personale di rampa addetto allo smistamento dei bagagli in partenza, durante il carico dei bagagli sui containers, riscontra la conformità dei bagagli (numero del volo e destinazione)

Su ogni container verrà apposta, bene in vista, l'etichetta con l'indicazione del numero dei bagagli e gli estremi del volo (compagnia e destinazione).

Se sui dati pervenuti dal Ramp Agent al CSR viene riscontrata difformità rispetto ai dati di chiusura volo, si effettuerà un ulteriore controllo.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	70	90

Riconciliazione Bagagli/Passeggeri

In caso di mancato imbarco di qualche passeggero (per il quale è stato accettato e registrato del bagaglio da stiva), il CSR, su indicazione del Ramp Agent, provvede a far sbarcare il bagaglio del passeggero mancante.

Nel caso in cui il conteggio bagagli evidenzi la presenza di un numero maggiore di bagagli rispetto al numero previsto il Capo Squadra Rampa provvede a far sbarcare tutti i bagagli al fine di individuare il bagaglio in eccesso (bagagli anomali). Il Ramp Agent coinvolto a sua volta nel processo di riconcilio bagagli avverte il RIT dell'anomalia riscontrata il quale a sua volta provvede a notificare l'evento alla Polizia di Frontiera per le azioni di competenza.

Il CSR firma le istruzioni di carico, dopo aver riportato il nominativo dell'OUA che ha provveduto al conteggio dei bagagli imbarcati sul Modulo Istruzioni di Carico.

7.5 Procedura di back up in caso d'inefficienza dell'impianto nastri trasporto bagagli

In caso di indisponibilità (per inefficienza o black-out elettrico) dei nastri trasporto bagagli, o di parti/sezioni degli stessi, al fine di mantenere un adeguato standard operativo di assistenza rispettando i criteri di sicurezza (Safety e Security) e di salvaguardia della privacy, si adottano le procedure seguenti.

Nastri settore partenze

Nel caso di black-out completo dei nastri di convogliamento bagagli ai caroselli di raccolta (quota -2,70), il RIT disporrà:

- Il posizionamento dei carrelli portabagagli in numero adeguato presso il tunnel di ingresso nell'aerostazione (lato LAND SIDE), utilizzando un solo carrello per volta su cui caricare i bagagli accettati che, una volta riempito, verrà trasportato a quota -2,70 dal lato LAND SIDE al piazzale aeromobili, attraverso il varco carrabile n° 4.
- La messa a disposizione degli addetti al check-in di almeno 2 OUA per il carico dei bagagli accettati e per la sorveglianza, il trasporto e la scorta dei carrelli carichi.


Nastri settore arrivi

In caso di mancato funzionamento di uno dei nastri a servizio dei voli area Schengen, si utilizza il nastro rimasto funzionante, informando il Gestore della decisione.

In caso non funzioni il nastro extra-Schengen, si utilizza il nastro più vicino a quello extra-Schengen, coordinando le operazioni con la locale Sezione della Dogana e informando la D.A.

In caso di black out completo dei nastri restituzione bagagli o di impossibilità di utilizzazione del nastro "sostitutivo" per contemporaneo arrivo di altro volo, il RIT disporrà:

- Il trasporto dei bagagli da sottobordo dell'aeromobile al marciapiede antistante il tunnel d'ingresso dell'aerostazione (lato AIR SIDE).
- La disposizione dei bagagli nei carrelli in modo da consentire ai passeggeri un facile riconoscimento del proprio bagaglio.
- Il posizionamento di un numero adeguato di carrellini portabagagli a disposizione dei passeggeri direttamente sul marciapiede antistante il tunnel d'ingresso in aerostazione (lato AIR SIDE).
- L'assistenza del personale OUA ai passeggeri, al fine di una celere individuazione dei propri bagagli ed assistenza specifica alle persone anziane e/o in difficoltà.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	71	90

7.6 Trasporto del carico

Il CSR coordina con gli OUA addetti il trasporto dei bagagli dall'area di smistamento partenze a sottobordo e da sottobordo all'area smistamento riconsegna bagagli.

Arrivo

All'arrivo dell'aeromobile in piazzola, la squadra di carico/scarico, scarica i bagagli sfusi dalle stive e li accatista sui carrelli in modo corretto così da non farli cadere durante il tragitto.

Il CSR seleziona i bagagli in arrivo da provenienza internazionale extra-Schengen tramite l'etichettatura e li mette su carrello a parte o in evidenza distaccati sul carrello.

I carrelli pieni vengono trasferiti dal trattorista ai nastri riconsegna nell'area bagagli in arrivo.

I carrelli bagagli con stessa provenienza/volo vengono agganciati tra loro e predisposti per il trasferimento all'area riconsegna bagagli.

Il CSR provvede a dare priorità all'invio dei bagagli in arrivo all'area riconsegna bagagli ed a selezionare i bagagli in transito.

Partenza

Subito dopo l'arrivo dell'aeromobile, se si tratta di un volo con transito breve, o in coerenza con la presenza della squadra di carico sotto bordo, se si tratta di volo originante o volo con transito lungo, l'addetto responsabile dispone l'invio dei carrelli pieni di bagagli alla piazzola del volo, tramite il trattorista dedicato (anch'esso dotato di apparato radio).

Il treno dei carrelli con bagagli sfusi, con o senza bagagli, e quello dei carrelli con contenitori non deve mai eccedere le quattro unità durante il trasferimento in pista con il trattore.

Durante il transito dei carrelli con bagaglio sfuso, il trattorista controllerà costantemente che i bagagli non cadano in terra, recuperandoli prontamente nel caso ciò accada.

In caso di pioggia, i carrellini portabagagli devono essere adeguatamente coperti.

Gli OUA addetti devono immediatamente segnalare eventuali problemi al CSR.


7.7 Assistenza bagagli in transito

Il CSR, in coordinamento con il Ramp Agent, provvede affinché gli OUA addetti effettuino, ove previsto e/o richiesto, lo sbarco dei bagagli in transito e, nei casi previsti, a fare trasportare i bagagli all'area smistamento bagagli in partenza per fare eseguire i prescritti controlli di sicurezza.

I bagagli da stiva in transito non devono essere lasciati incustoditi sulla rampa o sottobordo prima di essere caricati sull'aeromobile.

Nella gestione dei bagagli in transito si deve tener conto di quanto segue:

- I bagagli in transito diretto sono esentati dai controlli di sicurezza nell'aeroporto di transito. In caso di bagagli non riconciliati questi devono essere sbarcati e successivamente controllati.
- I bagagli in transito indiretto nazionale/nazionale, non sono soggetti a controllo, qualora nell' aeroporto di origine siano stati sottoposti a controllo di sicurezza.
- I bagagli in transito indiretto da/per destinazioni internazionali e Schengen (on-line ed inter-line) potranno essere esentati dai controlli di sicurezza nell'aeroporto di transito

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	72	90

qualora venga attuato, secondo i criteri stabiliti dalla normativa internazionale, il "one stop security" (controllo unico all'origine del volo).

I vettori aerei devono comunque garantire che i bagagli originanti da altri aeroporti nazionali siano stati sottoposti alle procedure ed ai controlli previsti.

Ove necessario, bisogna immagazzinare/custodire i bagagli in transito prima di spedirli (per il limite di tempo in deposito specificato dal Vettore e/o dalle procedure di sicurezza locali).

7.8 Assistenza bagagli dell'equipaggio

I bagagli degli equipaggi sono gestiti come i bagagli da stiva dei passeggeri.


7.9 Accettazione bagagli in luoghi diversi dall'aeroporto Lamezia Terme

Per motivi di sicurezza, l'accettazione dei bagagli viene effettuata esclusivamente presso l'aeroporto.

7.10 Bagagli in transito, disguidato e/o rinvenuto

SGH provvede a:

- sottoporre il bagaglio suddetto ai prescritti controlli di sicurezza
- identificare il bagaglio sottoposto al controllo di sicurezza.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	73	90

8 ASSISTENZA OPERAZIONI IN PISTA

8.1 Elenco Tipologie Aeromobili

Di seguito tipologia aeromobili per i quali SGH fornisce i servizi di assistenza a terra (voli di linea e voli charter):

AIRBUS

- 330*
- 321
- 320
- 319

BOEING

- 737/800-700-500-400-300
- 767-757-717

Altri tipologie di aeromobili

- MD82 -80
- CRJ 90
- EMBRAER 170-145-190
- Fokker 100
- Bombardier
- Dash Q 400
- ATR42/72

Il personale per le operazioni di Carico/Scarico Aeromobili può variare da un minimo di 2 unità ad un massimo di 4 unità . Il numero massimo potrà variare in base al carico (pay load), al tipo di volo e ai servizi di assistenza aeromobile riportati nel Service Level Agreement e/o ai servizi chiesti al momento dal Vettore.

* Per aeromobile Airbus 330 da un minimo di 2 unità ad un massimo di 8 unità in base ai servizi richiesti da parte del vettore.

Nella squadra tipo è incluso:

- un Capo Squadra Rampa e/o un suo delegato Operatore Unico Aeroportuale Specializzato;
- ad ogni volo è assegnato un Ramp Agent (dispatcher)


Aviazione Generale: Tipologie Varie.

8.2 Allestimento base di mezzi e risorse degli aeromobili in transito più frequenti

AEROMOBILE B737

Mezzi ed attrezzature presenti all'arrivo, transito e partenza:

Come per l'A/M M80, con l'aggiunta all'arrivo di 2 Scale passeggeri per entrambe le porte (maggioranza dei vettori).

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	74	90

AEROMOBILE A320

Mezzi ed attrezzature presenti all'arrivo, transito e partenza:

Come per l'A/M B737, con l'aggiunta all'arrivo di:

1 Loader per carico/scarico contenitori

1 Trattore + carrelli porta container secondo necessità.

8.3 Guida dell'aereo all'arrivo e alla partenza

Guida al parcheggio tramite Follow Me come e quando previsto dai punti di ingresso dell'aeromobile nel piazzale di sosta aeromobili fino alla piazzola di parcheggio assegnata. Il servizio è svolto dal Gestore.

La partenza dell'aeromobile è in automanovra. Il CSR, su richiesta del PIC, fa togliere i tacchi di blocco del carrello e indica al Comandante la direzione da prendere per lasciare il parcheggio. Il Ramp Agent, dopo che l'aeromobile ha lasciato il parcheggio, comunica all'Ufficio Operativo il tempo di BLOCK OFF e le eventuali motivazioni di ritardo.

8.3.1 Aircraft Marshalling

Premesso che presso l'aeroporto di Lamezia Terme tutte le piazzole sono in selfmanoeuvring, presso ogni Stand, all'arrivo e alla partenza degli aeromobili, su richiesta della compagnia aerea, si garantisce la presenza di un Marshaller, il cui compito sarà quello di fornire in modo chiaro e preciso, le indicazioni standard di marshalling.

Nessun Operatore potrà "dirigere" un aeromobile se non adeguatamente addestrato, qualificato e certificato dall'Autorità competente a svolgere le funzioni di "marshaller".


Ogni Marshaller deve indossare un giubbotto di identificazione fluorescente affinché possa essere individuato dall'equipaggio di condotta quale responsabile delle operazioni di marshalling.

Tutto il personale di terra coinvolto nelle operazioni di marshalling deve utilizzare gli appositi dispositivi di segnalazione diurna e notturna (bacchette "Dayglo" o racchette da ping pong o guanti). Di notte o in condizioni di scarsa visibilità devono essere utilizzate bacchette luminose.

8.4 Assistenza al parcheggio e fornitura mezzi

Una volta al parcheggio e solo dopo l'arresto dei motori, il personale di rampa addetto all'assistenza del volo, provvede al posizionamento dei tacchi al carrello e dei coni sotto le ali dell'aeromobile.

Se l'aeromobile arrivato prevede uno stazionamento prolungato (senza effettuazione immediata di Turn Around) e richiede la copertura dei motori e del tubo di Pitot, i blocchi dei punti di controllo in superficie e/o il blocco della coda, il CSR provvederà alle richieste con il materiale fornito dal Vettore.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	75	90

8.5 Organizzazione del servizio Rampa – SGH

A SGH è attribuito il compito di fornire i servizi di assistenza di rampa agli aeromobili che lo hanno richiesto conformemente alle norme generali e particolari in materia di servizi di assistenza a terra e di sicurezza secondo gli standard stabiliti.

Ai Capi Squadra Rampa è attribuito il compito di assicurare:

- il regolare servizio di assistenza aeromobile in Turn Around, preorganizzando le attività degli OUA specializzati e generici e coordinandone l'intervento;
- la fornitura dei mezzi e dei materiali necessari, supervisionando, in conformità alle istruzioni del RIT, tutta l'attività degli operatori in rampa, intervenendo direttamente per risolvere le anomalie.

Tutte le procedure sono eseguite conformemente alle prescrizioni contenute nelle schede di sicurezza emanate dalla DA - ENAC dell'aeroporto di Lamezia Terme.

Tutte le attività sono effettuate con personale SGH e/o con altro personale adeguatamente addestrato alle rispettive mansioni.

Le attività che richiedono l'impiego di personale specializzato sono eseguite da addetti di rampa e da OUA qualificati/abilitati per le operazioni previste (Piani di carico, Load sheet, Lost & Found, Merci pericolose, Cargo Loader, Push Back, Bus Interpista, etc.).

L'Handling Manager, direttamente o tramite i RIT, determina e garantisce le risorse necessarie per l'espletamento dei servizi di assistenza richiesti.

8.6 Sicurezza sul piazzale

Nessun dipendente SGH deve stazionare sul piazzale aeromobili senza valida ragione al di fuori delle esigenze di servizio specifico.

Nella esecuzione di tutte le attività di assistenza agli aeromobili durante il transito ed in particolare durante le fasi di imbarco/sbarco dei passeggeri, tutto il personale di scalo deve tenere in considerazione l'esigenza di garantire la massima sicurezza delle persone.

Le aree operative dove possono essere parcheggiati gli aeromobili sull'aeroporto di Lamezia Terme sono fisicamente separate dalle aree pubbliche.


Il sistema attualmente utilizzato per il parcheggio aeromobili presso l'Aeroporto di Lamezia Terme è "ANGLED NOSE IN".

Con tale sistema di parcheggio, è richiesta molta potenza per lasciare la posizione di parcheggio. Per tale ragione deve essere posta la massima attenzione al "JET BLAST" che può coinvolgere altri aeromobili ed impianti.

Tale considerazione vale anche per quanto riguarda il rumore prodotto.

In prossimità dell'aeromobile in procinto di lasciare il parcheggio non deve essere consentita nessuna operazione di assistenza di rampa e/o di imbarco/sbarco passeggeri.

Il personale addetto alle operazioni di parcheggio deve essere a conoscenza delle distanze di separazione richieste tra gli aeromobili a seconda del tipo.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	76	90

8.6.1 Procedura per la circolazione e sosta dei mezzi di rampa

Ai fini della sicurezza delle persone, degli aeromobili e degli altri mezzi è indispensabile che tutto il personale che opera sul piazzale di sosta aeromobili dell'aeroporto di Lamezia Terme alla guida dei mezzi di servizio adotti tutte le cautele e rispetti le norme di comportamento e le procedure stabilite.


Tutto il personale di rampa che opera con i mezzi di servizio deve attenersi scrupolosamente alle disposizioni relative alle modalità di circolazione all'interno dell'area di movimento aeroportuale allo scopo di evitare qualsiasi incidente. Ciò non solo per motivi di sicurezza, ma anche per evitare qualsiasi elemento di sinistrosità che possa condizionare negativamente il vettore nelle proprie scelte.

Durante la guida e nelle operazioni di sosta dei mezzi di rampa è obbligatorio il rispetto delle seguenti "regole base":

- Usare la massima attenzione e tutte le precauzioni possibili durante la condotta di mezzi sul piazzale di sosta aeromobili;
- La circolazione deve sempre avvenire entro i percorsi contrassegnati da segnaletica orizzontale;
- La velocità non deve mai superare il limite stabilito dalla DA, fissato, senza alcuna eccezione, in 20 Km/orari;
- E' fatto divieto assoluto di lasciare in sosta anche per brevi periodi di tempo, soprattutto incustoditi, mezzi di rampa lungo i percorsi di circolazione prescritti e in zone vietate - il mancato rispetto di tale norma basilare comporta che altri mezzi siano costretti ad utilizzare percorsi alternativi invadendo aree destinate ad altre operazioni mettendo a rischio la sicurezza specialmente per i mezzi complessi;
- L'aeromobile in movimento ha la precedenza assoluta in ogni condizione;
- In caso di incrocio con altri mezzi, dare la precedenza ai mezzi complessi che, per loro natura, sono più difficili da guidare e necessitano di spazi di manovra più ampi dando priorità a:
 - sollevatore disabili
 - operazioni di Push Back
 - interpista con passeggeri a bordo
- Non Interrompere mai il flusso di passeggeri durante le fasi di sbarco/imbarco e/o in trasferimento dall'aerostazione all'aeromobile o viceversa;
- Per raggiungere l'aeromobile da servire, lasciare il percorso segnalato soltanto nel punto più prossimo al parcheggio aeromobile e posizionare i mezzi di rampa nei punti prestabiliti conformemente al tipo di aeromobile, tenendo ben presenti i rischi di Jet Blast;
- Durante le ore notturne e/o in condizioni di visibilità ridotta, utilizzare la segnaletica luminosa in dotazione ai mezzi rispettando le procedure prescritte;

Le aree di parcheggio da utilizzare per la sosta dei mezzi di rampa durante i periodi di inattività sono indicate con segnaletica a terra.

Al RIT compete la supervisione sull'applicazione delle procedure sopradette.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	77	90

8.7 Attività di assistenza

Le operazioni di assistenza sul piazzale devono essere condotte nei tempi stabiliti (minimum ground time) per ciascun tipo di aeromobile (B737 – A320,- A330 ecc) da ciascuna compagnia.

8.7.1 Attività dell' Agente di Rampa - R.A.

Le operazioni di assistenza sul piazzale sono

- programmate e pre-coordinate tra RIT e CSR
- dirette, verificate e supervisionate dal RA in coordinamento con Comandante, RIT e CSR.

Preparazione del volo

- Preparazione del Piano di Volo, ove richiesto.
- Preparazione del Folder Meteo, ove richiesto.
- Controllo della compatibilità del carico merce rispetto al carico bagagli.


Compatibilmente con l'operatività tutte le suddette operazioni devono essere espletate entro STD – 15'.

Arrivo del Volo

- Presentazione sulla piazzola assegnata (STD –3') e verifica presenza FOD;
- Briefing con il Capo Squadra Rampa, particolarmente nel caso di Tempo di Transito Operativo ridotto;
- Controllo generale del personale di rampa, dei mezzi per lo sbarco passeggeri (verifica disponibilità dei BUS INTERPISTA) e dei mezzi per lo scarico/carico dei bagagli;
- Verifica corretto posizionamento dei mezzi di rampa sottobordo e segnalazione all'equipaggio che le operazioni di sbarco possono iniziare;
- In coordinamento con lo staff PRM, predisposizione dello sbarco dei passeggeri a ridotta mobilità;
- Rilevamento tempo di BLOCK ON e tempo di inizio sbarco passeggeri;
- Supervisione dello sbarco dei passeggeri che vengono indirizzati al Bus Interpista o ai percorsi walk on –off);
- Salita a bordo dell'aeromobile per ricevere i dati del volo e le eventuali ulteriori richieste da parte dell'equipaggio di condotta (Catering, Refuelling, meteo, slot, assistenze particolari e altre assistenze, etc).

Coordinamento ed attività sottobordo

Durante il tempo di transito dell'aeromobile, in assenza di un Rappresentante del Vettore che supervisioni le operazioni di assistenza in pista è l'Agente di Rampa che direttamente ne effettua il costante controllo prestando particolare attenzione che esse avvengano in piena sicurezza e garantendo il continuo contatto tra l'equipaggio e l'Ufficio Operativo.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	78	90

- Il RA riceve le istruzioni e/o richieste di dettaglio del PIC e le comunica all'Ufficio Operativo con anticipo sufficiente per esaudire le stesse. Egli mantiene costante contatto con l'equipaggio e predispone, in coordinamento con PIC, RIT e CSR, tutte le azioni necessarie alla riduzione del tempo di Turn Around in caso di ritardi. Segnala con immediatezza all'ufficio operativo e se necessario al Capo Squadra Rampa eventuali richieste particolari non previste. Rileva ed annota i vari orari di inizio/termine dei servizi specifici, tramite la compilazione e controllo del Flight Report.

- Il RA fornisce al CSR informazioni per il carico (LIR predisposto dal centrista) e sovrintende alle operazioni di scarico/carico con particolare attenzione alla gestione di eventuali merci pericolose. Controlla e verifica visivamente i bagagli evidenziando al PIC eventuali circostanze specifiche.
Il CSR è responsabile del carico e deve assicurare che le istruzioni riportate sul modello LIR siano state compiute. Eventuali deviazioni devono essere comunicate in modo tempestivo al RA il quale lo farà presente all'ufficio Operativo ed al Comandante.

- Il RA predispone in tempo utile, e previa autorizzazione da parte dell'equipaggio, le operazioni di imbarco passeggeri dando priorità ai pre-imbarchi, in coordinamento con il personale PRM, l'ufficio Operativo, il CSR e gli addetti al Gate d'imbarco.

- In caso di rifornimento con passeggeri a bordo, il RA coordina le azioni della squadra di rampa di concerto con il CSR e verifica che le operazioni di rifornimento siano eseguite conformemente ai tempi previsti e secondo gli standard di sicurezza prescritti nella normativa aeroportuale (MANUALE D'AEROPORTO – ACM-PR-011).


- Riceve dall'Ufficio Operativo e consegna al PIC, ove necessario fornendo i necessari dettagli, la documentazione per la partenza (copia del Piano di carico firmato dal centrista, LIR approvato e siglato da RA e CSR) e ne ritira copia firmata per accettazione dal PIC.

Partenza del volo

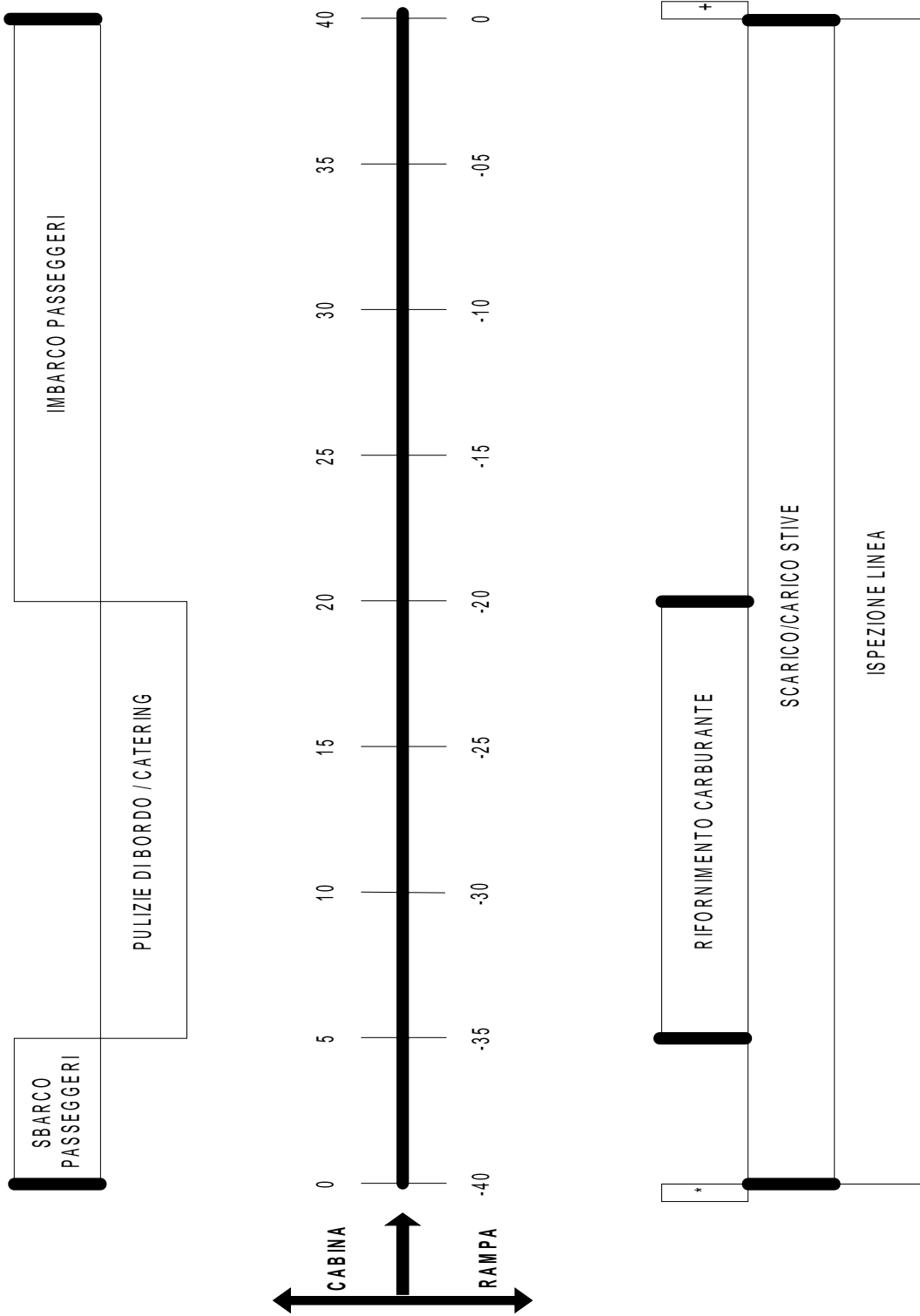
- Effettua il controllo No transit check / turn around check ed intraprende le eventuali azioni, ove necessario.
- In coordinamento con l'OUA che opera i mezzi speciali supporta l'equipaggio nell'avviamento dei motori gestualmente o tramite collegamento in cuffia con il comandante.
- Assiste alle eventuali operazioni di PUSH BACK.
- Rileva e comunica l'orario di BLOCK OFF evidenziando gli eventuali codici di ritardo, ove necessario.

Dopo la partenza del volo.

- Completamento della CHECK LIST e del relativo Rapporto di Servizio.
- Compilazione ed archiviazione dei Telex con i messaggi operativi.
- Compilazione ed archiviazione del File del Volo.


	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	79	90

**PROCESSO ASSISTENZA DI LINEA IN RAMPA
SCA SACAL**



* PARCHEGGIO AEROMOBILE

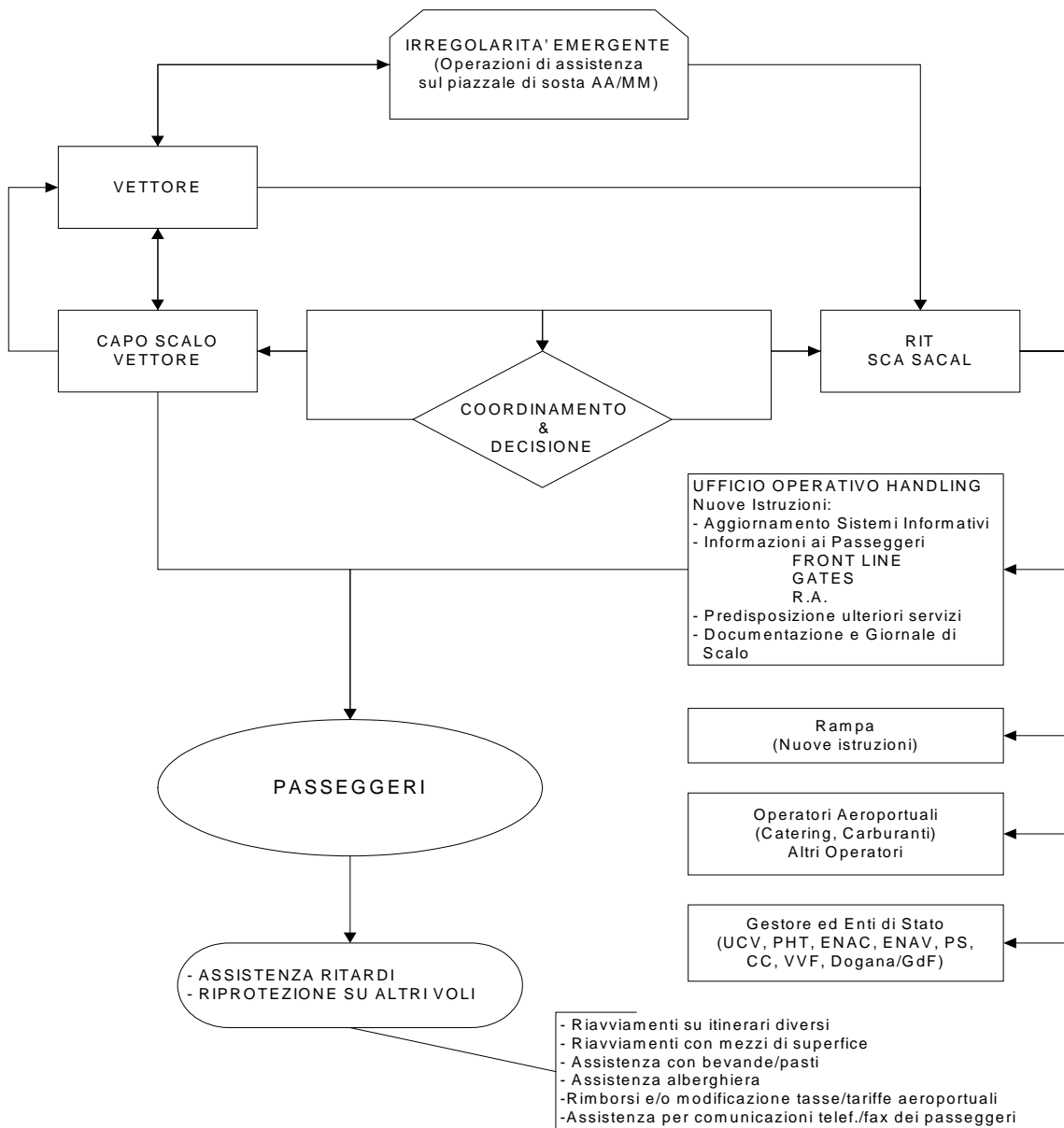
+ SBLOCCO TACCHI


	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	80	90

8.8 Procedura generale di contingency

Nella tabella seguente è illustrato il processo di gestione delle irregolarità emergenti durante le operazioni di assistenza a terra dell'aeromobile.

PROCESSO DI GESTIONE DELLE IRREGOLARITA' OPERATIVE



	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	81	90

8.9 Comunicazione tra personale di terra e cabina di pilotaggio

L'effettuazione delle comunicazioni con l'equipaggio

- durante la messa in moto
- durante le operazioni di assistenza secondo necessità compete al R.A. con l'utilizzazione delle cuffie.

8.10 Carico/Scarico dell'aereo compresa fornitura GSE e trasporto passeggeri, equipaggio e bagagli

SGH assicura la separazione dei passeggeri, dei bagagli e degli equipaggi dei voli di aviazione generale dai passeggeri, dai bagagli e dagli equipaggi dei voli commerciali.

Nel caso in cui tale separazione non possa essere garantita, i passeggeri e gli equipaggi di aviazione generale sono sottoposti ai controlli di sicurezza ed il trasferimento da/per l'aeromobile viene effettuato tramite appropriato veicolo.

8.11 Avviamento dell'aereo in pista e la fornitura dei mezzi

L'effettuazione delle comunicazioni con l'equipaggio durante la fase di avviamento compete al R.A. con l'utilizzazione delle cuffie.

Alla partenza del volo il RA:

- Effettua il controllo No transit check / turn around check ed intraprende le eventuali azioni, ove necessario.
- In coordinamento con l'OUA che opera i mezzi speciali supporta l'equipaggio nell'avviamento dei motori gestualmente o tramite collegamento in cuffia con il comandante.
- Assiste alle eventuali operazioni di PUSH BACK.

8.12 Spostamento dell'aereo, fornitura e messa in opera dei mezzi


Il CSR provvede ad assicurare:

- il rimorchio dell'aeromobile, utilizzando il trattore towbarless o il pushback tra le diverse posizioni/aree concordate, a condizione che durante le operazioni di rimorchio l'operatore di bordo ai freni sia fornito dal Vettore;
- gli operatori guarda-ali.

8.13 Trasporto, caricamento sull'aereo dei cibi e delle bevande

Le operazioni di assistenza a terra comprendono anche il trasporto e l'eventuale caricamento sull'aereo dei cibi e delle bevande. Nello specifico SGH è tenuta a:

- Contattare i fornitori catering del Vettore e coordinare le azioni di assistenza;
- Gestire le richieste presentate dal rappresentante autorizzato del Vettore;
- Su richiesta del Vettore:
 - Caricare/scaricare e stivare le forniture di catering a/da bordo;
 - A bordo dell'aeromobile trasferire le forniture catering;
 - Trasportare le forniture catering tra l'aeromobile e le aree concordate.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	82	90

9 ASSISTENZA PULIZIA AEROMOBILI E SERVIZI DI SCALO

SGH fornisce ai vettori il servizio di pulizia interna agli aeromobili ed i servizi ad esso correlati (servizio dei gabinetti e dell'acqua).

Le operazioni di pulizia vengono svolte dal personale SGH, il quale utilizza mezzi, attrezzature e materiali che consentono una prestazione coerente con le necessità dei vettori in termini di qualità del servizio e di tempi di realizzazione.

Le prestazioni di pulizia richieste dai vettori variano in base agli obiettivi commerciali ed operativi delle compagnie e fanno parte dell'accordo contrattuale stipulato tra SGH ed il vettore. In assenza di tali accordi esse vengono eseguite secondo le modalità esecutive di seguito previste con l'utilizzo di materiale di servizio proprio (quando non specificato dal Vettore).

La responsabilità dell'erogazione del servizio pulizia ai Vettori serviti da SGH è attribuita al CSR.

L'organizzazione del lavoro prevede il coordinamento delle operazioni da parte del CSR, che invia in cabina passeggeri un determinato numero di operatori OUA dedicati al servizio. La quantità delle unità lavorative viene stabilita valutando i tempi di transito, il numero dei passeggeri in arrivo, la tipologia dell'aeromobile e della tratta volata.

Il CSR, se necessario, integra il numero di operatori in coerenza con i tempi di transito e lo stato di pulizia dell'aereo in arrivo. Per gli aerei in sosta notturna alcuni vettori chiedono un livello di pulizia molto più accurato rispetto a quello richiesto per un volo in transito breve.

Su indicazione del CSR, il gruppo degli OUA addetti alle pulizie sale a bordo dopo che tutti i passeggeri sono sbarcati ed opera suddividendosi i compiti in una logica di prestazioni integrate nell'ottica di minimizzare al massimo il tempo delle operazioni.

Il gruppo di lavoro opera a bordo cominciando da una delle due estremità e spostandosi verso l'altra effettuando i lavori previsti per ogni fila di sedute.

Il CSR, a fine operazioni, verifica lo stato di pulizia della cabina e chiede la valutazione del capo cabina; nel caso di insoddisfazione, effettua ulteriori prestazioni specifiche e, ove non sia direttamente verificato dal R.A., comunica allo stesso il grado di soddisfazione espresso dall'equipaggio sul servizio reso.


9.1 Mezzi di rampa e forniture delle pulizie di bordo (Rif. Cap. 8 PNS)

Nella presente istruzione operativa vengono descritte le modalità di effettuazione del servizio di pulizie di bordo.

Riferimenti

- **Verbale CSA del 29/04/2014**
- **Programma Nazionale di Sicurezza**

Tutti gli Operatori Aeroportuali OUA sono autorizzati allo svolgimento del servizio delle pulizie degli aeromobili. Agli operatori aeroportuali che svolgono le mansioni di OUA viene erogata infatti una formazione generale sulla security (capitolo 11 parte A PNS) che

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	83	90

corrisponde perfettamente, per il numero di ore di training, a quanto indicato nella categoria A15 del Manuale della formazione della security di ENAC.

Durante la programmazione delle squadre per l'assistenza agli stessi il CSR identifica il numero necessario degli operai da destinare allo svolgimento delle pulizie di bordo. Gli stessi sono dotati di un trattorino che traina il carrello pulizie dove sono stipati i prodotti per le pulizie, le buste per la raccolta dei rifiuti, le scope e i secchi. Dall'altro del carrellino è presente un vano dove poi verranno posizionati i sacchi pieni di rifiuti.

All'interno del carrello pulizie vi sono i prodotti destinati alle pulizie di bordo per tutte le compagnie aeree ad esclusione di Ryanair, che dispone di un apposito container (zona varco 4) per la conservazione dei prodotti.

Il carrello pulizie deve essere controllato, prima dell'attività, dagli addetti allo svolgimento del servizio, al fine di essere certi che all'interno non vi siano oggetti che possano destare sospetto ai fini della sicurezza (articoli proibiti ad esclusione di quelli utilizzati per lo svolgimento delle pulizie). In caso di ritrovamento di quest'ultimi, il personale deve immediatamente avvertire le forze di Polizia presenti in aeroporto.

Dopo il controllo con esito positivo, il trattorino che traina il carrello pulizie si deve recare presso l'area ESA dove attende il blocco dell'aeromobile. Dopo che l'aeromobile ha bloccato e tutti i passeggeri sono sbarcati, gli OUA destinati alle pulizie salgono a bordo per lo svolgimento delle attività dettagliate nell'apposita sezione del presente Manuale delle Operazioni.

Durante tali attività, in caso si notino oggetti che destino qualsiasi tipo di sospetto (pliche chiuse, apparati elettronici diversi da tablet, pc o telefoni cellulari, buste da lettera chiuse o qualsiasi altro oggetto contemplato nell' Appendice 4C del PNS), gli OUA devono avvertire le Forze di Polizia presenti in aeroporto senza spostare l'oggetto dal luogo in cui si trova.

Una volta terminate tali operazioni di pulizia, i rifiuti vengono posizionati negli appositi sacchetti e introdotti nella parte del carrello pulizie a loro destinata.

Anche i prodotti per le pulizie, al termine delle operazioni, vengono posizionati nella parte del carrello pulizie a loro destinata e chiusi con serrandina e apposita chiusura a blocco. Il mezzo abbandona quindi l'area ERA e si parcheggia negli appositi stalli.

Attrezzature SGH disponibili:


- Carrello trainato da trattore elettrico, che contiene il materiale di reintegro e le attrezzature di pulizia (liquidi, buste di plastica, panni, aspirapolvere manuale, spazzole ecc.)
- Aspirapolvere elettrico con cavo e presa elettrica
- Scala per pulizia vetri di pilotaggio.

Elenco delle operazioni di pulizia:

Pulizia interna

Pulire e riordinare la cabina di pilotaggio (in conformità alle istruzioni del Vettore), se specificato, sotto il controllo di una persona autorizzata dal Vettore:

- svuotamento dei portacenere
- asportazione dei rifiuti dall'aeromobile

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	84	90

- rimozione dei rifiuti dalle tasche portacarte
- pulizia dei tavoli
- pulizia e riassetto dei sedili con riposizionamento delle cinture di sicurezza
- pulizia del pavimento
- pulizia delle superfici vetrate interne cabina pilotaggio.

Pulire e riordinare la cabina passeggeri ed equipaggio (escluso cabina pilotaggio):

- svuotamento dei portacenere
- asportazione dei rifiuti dall'aeromobile
- rimozione dei rifiuti dalle cappelliere
- rimozione dei rifiuti dalle tasche portacarte
- pulizia dei tavoli
- pulizia e riassetto dei sedili e degli altri equipaggiamenti di servizio passeggeri, riposizionamento delle cinture di sicurezza
- pulizia del pavimento (tappezzeria ed altri arredi)
- svuotamento e pulizia dei recipienti
- pulizia delle dispense (pareti, superfici di lavoro, forni etc.) e delle toilette (lavandini, vaschette, sedili, specchi etc.)
- rimozione per quanto sia possibile di qualsiasi macchia provocata da mal d'aria, alimenti, bibite etc.
- pulizia telefoni, fax, schermi LCD ed altri equipaggiamenti.

Pulire i finestrini della cabina.

Pulire i vani cargo e le ULD.

Piegare e riassetto le coperte.

Riassetto le cuccette.

Cambiare, con materiale fornito dal Vettore:

- i poggiatesta
- i contenitori cuscini.

Raccogliere e/o riposizionare gli oggetti forniti dal Vettore:


- nella cabina passeggeri
- nelle toilette.

Disinfettare e deodorare l'aeromobile con:

- materiale fornito dal Vettore
- materiale fornito da SGH.

Rimuovere ed eliminare alimenti e materiali abbandonati dai voli in arrivo.

Alla fine delle operazioni, il personale addetto alle pulizie porta con sé i sacchi di plastica contenenti i rifiuti relativi ai servizi offerti a bordo ai passeggeri.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	85	90

Tali rifiuti vengono trasportati in coerenza con gli impegni operativi, comunque con buona frequenza, alle linee dei contenitori dei rifiuti, dove vengono depositati per il successivo invio a:

- inceneritore comunale, con prelievo da parte della società incaricata dal Comune di Lamezia Terme, in caso di rifiuti scaricati da voli provenienti da destinazioni UE.
- inceneritore/autoclave di ditta specializzata, con prelievo da parte della stessa, in caso di rifiuti scaricati da voli extra-UE o da Paesi a rischio sanitario.

Servizio toilette (Servizio aggiuntivo)

SGH fornisce il servizio di scarico/carico delle toilette di bordo su richiesta o su base contrattuale.

Le operazioni vengono effettuate con un apposito mezzo motorizzato (SGH dispone di 2 unità).

Le operazioni da effettuare a cura dell'OUA addetto prevedono in sequenza:

- il collegamento del mezzo ai bocchettoni dello scarico toilette dell'aeromobile,
- lo scarico del liquame,
- l'invio di acqua per il risciacquo,
- il riempimento del serbatoio di acqua, secondo quantità previste delle schede tecniche dell'aeromobile,
- lo scollegamento del mezzo dai bocchettoni dello scarico toilette dell'aeromobile.

Il liquame scaricato dall'aeromobile viene conferito al pozzetto acque nere in prossimità del manufatto bottini di bordo. I liquami vengono successivamente trattati nel depuratore aeroportuale.

Il tempo di servizio è di 5'/10' (le operazioni di avvicinamento ed allontanamento del mezzo devono essere svolte con la massima cautela, perché il mezzo si accosta molto vicino all'aeromobile con possibili rischi di urto).

Servizio acqua (Servizio aggiuntivo)


SGH fornisce il servizio su richiesta o su base contrattuale.

Le operazioni vengono effettuate con un apposito mezzo trainato con trattore elettrico (SACAL dispone di 1 unità).

Le operazioni da effettuare a cura dell'OUA addetto prevedono in sequenza:

- il collegamento del mezzo al bocchettone rifornimento acqua dell'aeromobile,
- l'aggiunta di acqua potabile al serbatoio (unico) dell'aereo. Il serbatoio viene riempito al massimo ed il livello indicato da un apposito strumento,
- lo scollegamento del mezzo dal bocchettone dell'aeromobile.

Il tempo di servizio è di 5'/10' (le operazioni di avvicinamento ed allontanamento del mezzo devono essere svolte con la massima cautela, perché il mezzo si accosta molto vicino all'aeromobile con possibili rischi di urto).

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	86	90

9.2 Gestione Carrelli Acqua potabile

Generalità

La potabilità dell'acqua ad uso alimentare caricata sugli aeromobili deve essere garantita da una serie di operazioni, controlli e precauzioni, in linea con quanto previsto dal Manuale di Handling IATA (AHM440).

Modalità operative

I carrelli dell'acqua potabile non possono essere riempiti dallo stesso rubinetto utilizzato per le cisterne dell'acqua delle toilette. Per l'acqua potabile deve essere utilizzato esclusivamente l'erogatore in prossimità del carosello partenze internazionali (box con scritta punto prelievo acqua potabile), mentre per il servizio toilette deve essere utilizzato il rubinetto posto in prossimità del carosello partenze Alitalia.

I carrelli dell'acqua potabile devono essere parcheggiati nell'area appositamente predisposta e identificata, distante dai carrelli per il servizio toilette.

Il rubinetto per il rifornimento delle cisterne dell'acqua potabile è dotato di un dispositivo che aggiunge automaticamente l'acqua con agenti cloranti approvati dalle locali autorità sanitarie. La percentuale di cloro aggiunta, in funzione del quantitativo d'acqua, è pari a 0,3-0,5 milligrammi/litro.

L'acqua può essere caricata sull'aeromobile solo se sono passati almeno 30 minuti dalla fase di riempimento, durante la quale l'agente clorante si mescola con l'acqua.

L'erogatore dell'acqua deve avere caratteristiche in accordo alla norma ISO 450.

L'addetto di rampa impegnato nel servizio acqua potabile non può svolgere contemporaneamente il servizio toilette.

Prima di effettuare il rifornimento d'acqua all'aereo, l'operatore deve far scorrere qualche litro d'acqua per ripulire il tubo e l'erogatore.

Quando il tubo non è in uso, bisogna inserire l'erogatore in un recipiente pulito (es.: sacchetto di plastica ad uso alimentare) per proteggerlo da contaminazioni.

La cisterna del carrello acqua potabile deve essere svuotata e riempita nuovamente ogni notte dal Capo Squadra del turno orario: 21.:30-05:30. Il CSR trascrive su apposito registro, che si trova presso il CSS, l'avvenuta operazione indicando giorno ed ora firmandolo con la controfirma del CSS che ne attesta la certificazione.


Controlli sull'acqua

Il Coordinatore Impianti Termici provvede ad eseguire analisi batteriologiche almeno 4 volte l'anno (ogni tre mesi, con la tolleranza di ± 1 mese), sia sull'acqua del terminale da cui si fa rifornimento, sia sull'acqua all'uscita dell'erogatore dei carrelli. Una volta l'anno, preferibilmente nel mese di marzo (con la tolleranza di ± 1 mese), vengono altresì eseguite le analisi per la legionella, in entrambi i punti di prelievo. I risultati delle analisi devono essere conservati per almeno 1 anno e comunicati, su richiesta, ai Vettori.

Pulizia e disinfezione del mezzo e della cisterna acqua potabile

Il Capo Officina provvede settimanalmente alla pulizia e disinfezione esterna della cisterna con acqua iperclorata e con getto di acqua calda tramite idropulitrice.

Una volta al mese, il Capo Officina deve pulire con cura l'interno della cisterna, rimuovendo eventuali depositi.

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	87	90

La pulizia interna viene effettuata svuotando la cisterna in una zona con pendenza verso lo scarico di fondo della stessa, per agevolare la fuoriuscita di eventuali depositi e spazzolando con cura le pareti interne, per rimuovere eventuali altri depositi poco visibili.

Dopo la spazzolatura, si riempie la cisterna dal punto di prelievo acqua potabile, iperclorando l'acqua e lasciando la pompa della cisterna in moto per almeno cinque minuti, per disinfettare tutta la condotta e per miscelare il cloro con l'acqua.

Quindi si attendono almeno 30 minuti, per consentire al cloro la disinfezione totale, prima di svuotare la cisterna. In questa fase, bisogna fare attenzione che la cisterna non venga utilizzata per il rifornimento degli aeromobili con l'acqua iperclorata.

Trascorso il tempo per la disinfezione, la cisterna viene svuotata, riempita nuovamente dal punto prelievo acqua potabile e parcheggiata nell'area predisposta.

Le attività di pulizia e disinfezione vengono registrate e conservate dal Capo Officina per almeno un anno.

9.3 Climatizzazione e riscaldamento della cabina

SGH fornisce il servizio su richiesta o su base contrattuale.

10 ASSISTENZA TRASPORTO A TERRA

In riferimento alla Cat. 10.2 (Qualsiasi trasporto speciale richiesto dall'utente) di cui all'allegato A del D. Lgs 18/99 SGH garantisce in caso di volo cancellato, ritardato, dirottato, il trasporto via superficie dei passeggeri tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro) o tra l'aeroporto e lo scalo alternato.

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento CE 261/2004 SGH adotta tutte le azioni necessarie per garantire qualsiasi trasporto speciale richiesto dall'utente nei limiti delle possibilità locali.


11 MERCI PERICOLOSE – DANGEROUS GOODS

La materia è regolamentata dal manuale "DANGEROUS GOODS REGULATIONS" della IATA. Determinate merci, a causa delle loro caratteristiche intrinseche, debbono essere maneggiate e trattate con l'osservanza di specifiche regolamentazioni riguardanti l'imballaggio, l'etichettatura e le quantità massime per collo per poter essere accettate per il trasporto per via aerea. Alcuni articoli inoltre non possono essere assolutamente imbarcati sugli aeromobili. Secondo le prescrizioni del "Regolamento per il trasporto di articoli pericolosi della IATA" è obbligatorio che la presenza a bordo di un Articolo Pericoloso sia notificato nelle dovute forme al Comandante del velivolo.

11.1 Special load – Notification to Captain - NOTOC

Allo scopo di consentire che il Comandante venga a conoscenza in tempo utile dei dettagli relativi alle merci pericolose a bordo dell'aeromobile gli addetti SGH devono adoperarsi affinché il modulo SPECIAL LOAD - NOTIFICATION TO CAPTAIN (NOTOC) compilato dal Settore Merci venga consegnato al Comandante il più presto possibile.

In relazione all'estrema importanza che il trasporto di merci pericolose riveste ai fini della sicurezza del volo, le disposizioni relative al caricamento di tali merci devono essere

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	88	90

impartite per iscritto. Il modulo deve essere emesso ogni qualvolta siano imbarcate merci pericolose su voli (originanti e/o in transito).

Il Settore Merci deve compilare il modulo in tutte le sue parti, ad esclusione di quelle relative al carico effettuato, che sono di competenza dell'addetto di rampa.

Il Settore Merci deve quindi trasmettere le prime due copie del modulo all'addetto SGH che si occupa del centraggio, affinché questi stabilisca la dislocazione delle merci pericolose a bordo, tenendo conto di tutta la normativa al riguardo. Il modulo viene passato a questo punto all'addetto di rampa che, in base alle istruzioni ricevute, deve:

- dare le necessarie disposizioni al personale addetto affinché lo stivaggio venga realizzato conformemente;
- controllare la corretta effettuazione del caricamento, intervenendo opportunamente, ove necessario;
- sospendere l'imbarco in caso rilevi discordanze nella documentazione, oppure il carico risulti danneggiato ed informare immediatamente il Settore Merci a riguardo;
- provvedere a registrare sul modulo le eventuali variazioni apportate alle istruzioni originali, sia se richieste dall'addetto al Centraggio, che se decise sotto bordo per far fronte a particolari contingenze (in quest'ultimo caso l'addetto al Centraggio deve essere informato tempestivamente);
- firmare le due copie del modulo, farle firmare al comandante e distribuirle come segue:
 - una copia al comandante
 - una copia da archiviare insieme agli altri documenti relativi al volo

11.2 Procedura in caso di inconveniente/incidente

Le merci pericolose non possono essere trasportate come bagaglio a seguito passeggero ma esclusivamente come merce, ad eccezione di quelle previste in franchigia dalla normativa.


Il Ramp Agent SGH preposto al coordinamento delle operazioni, all'arrivo o alla partenza di un volo, notifica l'esistenza delle Dangerous Goods agli addetti al carico, indicando il compartimento da dove scaricarle o dove allocarle.

Qualora il collo presenti perdite o sia danneggiato oppure emetta odori perché l'imballaggio risulta compromesso, il personale interessato deve immediatamente uscire dal compartimento, chiudere il portellone d'accesso ed avvertire il Ramp Agent.

Il Ramp Agent informa il RIT, il quale a sua volta avvisa il Gestore (UCV) che provvederà a comunicare a Lamezia TWR le eventuali limitazione degli stands adiacenti e ad avvisare il servizio di manutenzione aeroportuale per le operazioni di eventuale chiusura dell' area circostante. Contestualmente il Ramp Agent notifica al Comandante l'anomalia, procedendo, se necessario, allo sbarco dei passeggeri e dell'equipaggio.

Lo sbarco del carico stivato negli altri compartimenti, se non comunicanti, può essere effettuato regolarmente, purché non vengano meno i requisiti essenziali di sicurezza.

Per ogni evento collegato alle problematiche derivanti da Dangerous Goods, i RIT devono compilare ed inviare all'Autorità competente, il prima possibile, e comunque non oltre le 72

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	89	90

ore, un rapporto preliminare, anche mediante telex o fax, indicante le modalità e le cause oggettive che hanno causato l'evento.

Anche "Dangerous Goods" non dichiarate o manifestate in modo erroneo rinvenute fra le merci o nei bagagli passeggeri e/o equipaggio devono essere prontamente notificate alle autorità, entro le 72 ore, con un rapporto preliminare, anche mediante telex o fax.

11.2.1 Rapporto da inviare

Tale rapporto dovrà contenere il maggior numero di informazioni tra quelle di seguito elencate:

- Data dell'inconveniente o incidente.
- Luogo dove si rileva.
- Numero e data del volo.
- Descrizione delle merci ed il numero di riferimento della lettera di vettura, della borsa, dell'etichetta bagaglio, del biglietto, etc.
- Il nome proprio del prodotto (incluso il nome tecnico), il numero UN, ove conosciuto.
- Classe o categoria di appartenenza ed ogni rischio sussidiario.
- Tipo dell'imballaggio e le specifiche indicazioni segnate sopra il collo.
- Quantità coinvolta.
- Nome e indirizzo dello spedizioniere, del passeggero, etc.
- Ogni altro dettaglio significativo.
- Le possibili cause che hanno determinato l'inconveniente o incidente.
- Le azioni intraprese.
- Rapporto sulle altre eventuali azioni.
- Nome, ruolo, indirizzo e numero telefonico sociale della persona che ha effettuato il rapporto.

Qualora disponibili, dovranno essere allegate tutte le copie dei documenti pertinenti e le fotografie prodotte.


La stesura del rapporto preliminare attiene al RIT responsabile dell'area in cui si è verificato l'evento (RIT Landside o RIT Airside) e deve essere inviato a:

1. Autorità Aeroportuale/ENAC
2. Gestore aeroportuale (ufficio UCV)
3. Vettore
4. Scali coinvolti
5. Referente Safety SGH
6. Safety Manager Gestore

11.2.2 Documentazione da conservare e tempi

La seguente documentazione dovrà essere conservata in un apposito "file" presso lo scalo in cui è stato riscontrato l'evento, per almeno 2 anni:

- Report
- Notoc

	MANUALE DELLE OPERAZIONI	Documento n°	Revisione	Pagina	di
	1 ^A PARTE – PARTE GENERALE	SGH-MO-P01	0	90	90

- Lettera di vettura
- Piano di Carico e/o istruzioni di carico
- Lista membri equipaggio
- Lista passeggeri imbarcati
- Nominativi del personale sottobordo coinvolto nell'evento (addetti rampa, tecnici di linea, rifornitori ecc.)

La documentazione in originale potrà essere conservata presso altri enti centrali.