

# AEROPORTO DI TORINO-CASELLE REGOLAMENTO DI SCALO

*Rev. 10 del 09/08/2024*



*Pagina intenzionalmente bianca*

# **1 INDICE**

<b>1</b>	<b>INDICE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>REGOLAMENTO DI SCALO.....</b>	<b>12</b>
	3.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO.....	13
	3.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO.....	14
	3.3 ALLEGATI E RIFERIMENTI.....	15
	3.4 GLOSSARIO.....	16
	3.5 COMPETENZE.....	19
<b>4</b>	<b>PARTE GENERALE.....</b>	<b>20</b>
	4.1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO.....	21
	4.2 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI.....	23
	Rispetto della Normativa di Settore e del Regolamento.....	23
	Personale.....	24
	Addestramento.....	24
	Richiami pubblicitari in ambito aeroportuale.....	25
	Sicurezza / salute nei luoghi di lavoro, prevenzione incendi e gestione delle emergenze.....	25
	Sicurezza operativa.....	27
	Tutela ambientale.....	27
	Trattamento dei dati personali e sensibili.....	29
	4.3 ACQUISIZIONE DATI RELATIVI A INCIDENTI, DANNEGGIAMENTI, INCONVENIENTI ED EVENTI AERONAUTICI.....	30
	4.4 REQUISITI – PROCEDURA DI ACCESSO – OBBLIGHI DEI PRESTATORI.....	31
	4.5 OBBLIGHI DEGLI OPERATORI.....	33
	Esercizio dei servizi di assistenza a terra.....	33
	Organizzazione e svolgimento dei servizi.....	34
	Utilizzo di mezzi e attrezzature.....	34
	Condizioni meteo avverse.....	35
	4.6 GESTIONE INFRASTRUTTURE.....	37
<b>5</b>	<b>CIRCOLAZIONE AIRSIDE.....</b>	<b>40</b>
	5.1 RILASCIO TESSERINI DI ACCESSO E LASCIAPASSARE MEZZI.....	41
	5.2 ABILITAZIONE ALLA GUIDA AEROPORTUALE.....	42
	5.3 INFORMAZIONI OPERATIVE E SU INTERVENTI IN AREA DI MOVIMENTO.....	43
	5.4 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE IN AREA DI MANOVRA.....	44
	Accesso e circolazione.....	44
	Procedure di decollo e atterraggio aa/mm.....	44
	Low Visibility Procedures.....	44
	Runway incursion.....	44
	5.5 OPERAZIONI AA/MM, MEZZI E PERSONE SULL'APRON.....	45
	Movimento aa/mm sui piazzali.....	45
	AA/MM in Partenza.....	45
	AA/MM in Arrivo.....	45
	Assegnazione piazzole di sosta aa/mm.....	45
	Utilizzo delle piazzole.....	46
	Attrezzature per aeromobili.....	47

Movimentazione mezzi e persone sui piazzali (circolazione).....	47
Movimentazione mezzi nelle aree di smistamento e riconsegna bagagli.....	48
Individuazione e uso spazi per sosta mezzi sui piazzali .....	48
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	50
<b>6 INFORMAZIONI DI SCALO.....</b>	<b>51</b>
6.1 GENERALITA' .....	52
6.2 CLEARANCE AEROPORTUALE .....	53
6.3 MESSAGGI OPERATIVI.....	54
Messaggi MVT e LDM .....	54
Compilazione DUV .....	54
Messaggio PAL, CAL e PSM.....	55
Piani di carico .....	55
Invio dati identificativi aeromobili .....	55
Informazioni sui voli .....	57
Trattamento dati di supporto alle attività di handling.....	57
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	57
Consuntivazione dati di traffico (giornale di scalo).....	57
<b>7 ATTIVITA' DI ASSISTENZA.....</b>	<b>60</b>
7.1 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – GESTIONE BAGAGLI .....	61
<i>ARRIVI</i> .....	61
Impianto di riconsegna.....	61
Assegnazione/gestione/utilizzo nastri riconsegna bagagli .....	61
Riconsegna bagagli fuori-misura e animali vivi .....	62
Armi in arrivo .....	62
Gestione pratiche Lost&Found, bagagli non ritirati, bagagli rush in arrivo/bagagli che presentino problemi igienico sanitari .....	63
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	63
<i>PARTENZE</i> .....	64
Gestione e utilizzo impianto BHS.....	64
Controllo radiogeno dei bagagli .....	65
Animali vivi in partenza.....	65
Riconcilio del bagaglio.....	66
Bagagli privi di etichetta.....	66
Armi in partenza.....	66
Gestione bagagli non ritirati, bagagli rush in partenza .....	67
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	67
Comunicazioni e richieste tra Operatori e SAGAT.....	68
Generalità e flusso dei bagagli .....	68
Bagagli radiogenati da sottoporre a controllo di quinto livello (controllo manuale) .....	68
<i>TRANSITO</i> .....	69
Procedure comuni a tutti i tipi di transito .....	69
Procedura per bagagli in transito indiretto da sottoporre a controllo radiogeno supplementare .....	70
Transiti bagagli fuori-misura .....	70
Armi in transito.....	70
Transiti animali vivi .....	71
Gestione bagagli rush in transito .....	71
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche.....	71
7.2 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA–ACCETTAZIONE E IMBARCO PASSEGGERI .....	73
<i>GESTIONE BANCHI CHECK-IN</i> .....	73
Assegnazione ed utilizzo banchi accettazione.....	73
Gestione sistemi di accettazione passeggeri (CUTE).....	75
Modalità invio bagagli a sistemi di smistamento .....	75
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	76
<i>GESTIONE IMBARCHI/SBARCHI</i> .....	77

Imbarco.....	77
Sbarco .....	78
Transiti.....	79
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (gate d'imbarco) .....	79
Gestione annunci e informazioni al pubblico .....	80
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (informazioni al pubblico) .....	81
<i>ASSISTENZE SPECIALI</i> .....	81
Passeggeri a mobilità ridotta .....	81
Minori non accompagnati.....	82
Passeggeri in arrivo o in partenza che necessitano di trasporto a mezzo autoambulanza.....	82
<b>7.3 OPERAZIONI CONNESSE ALL'ASSISTENZA A TERRA – AEROMOBILE .....</b>	<b>83</b>
Utilizzo loading bridges e impianti fissi di piazzola (norme operative) .....	83
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche .....	84
Utilizzo impianti rifornimento acqua potabile e scarico acque nere.....	84
Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche (impianti di rifornimento).....	85
Tacchi e attrezzature per aeromobili.....	85
Marshalling .....	85
Push-back.....	85
Rifornimento carburante agli aeromobili .....	85
Servizio De-icing.....	86
Prove motori .....	87
Gestione rifiuti di bordo e materiali di risulta delle operazioni di assistenza a terra .....	87
<b>7.4 ASSISTENZA A VOLI DIROTTATI IN ARRIVO SULL'AEROPORTO DI TORINO .....</b>	<b>88</b>
<b>7.5 OGGETTI SMARRITI.....</b>	<b>89</b>
<b>8 TRATTAMENTO MERCI E POSTA.....</b>	<b>92</b>
8.1 DOTAZIONI INFRASTRUTTURALI .....	93
8.2 NORME GENERALI .....	94
Merci speciali.....	94
Merci deperibili.....	95
Danneggiamento di merce pericolosa (DGR) .....	95
Gestione anomalie, malfunzionamenti ed emergenze .....	95
<b>9 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO.....</b>	<b>98</b>
9.1 AVIAZIONE GENERALE .....	99
9.2 VOLI DI STATO .....	101
<b>10 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM .....</b>	<b>102</b>
10.1 DESCRIZIONE.....	103
10.2 REPORTING SYSTEM.....	104
10.3 AUDIT .....	105
<b>11 GESTIONE EMERGENZE.....</b>	<b>106</b>
11.1 PROCEDURE PER LA GESTIONE DEGLI STATI DI PERICOLO E DELLE EMERGENZE .....	107
11.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO .....	108
<b>12 QUALITA' DEI SERVIZI .....</b>	<b>110</b>
12.1 STANDARD DI QUALITA' .....	111
12.2 PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'.....	113

12.3	PROCEDURE DI COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI.....	114
12.4	STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI.....	115
<b>13</b>	<b>VERIFICA, PROVVEDIMENTI E SANZIONI.....</b>	<b>116</b>
13.1	VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI.....	117
13.2	PROVVEDIMENTI OPERATIVI.....	119
13.3	SANZIONI .....	121

**INDICE DEGLI ALLEGATI**  
(numerati secondo il capitolo di riferimento)

Titolo Allegato	Revisione	Data
Allegato 3/A – Modifiche al Regolamento di Scalo Minori e Transitorie	8	10/01/2020
Allegato 4/A – Informativa sulla regolarità e qualità dei servizi	7	28/01/2019
Allegato 4/B – Procedura differenziazione rifiuti	0	15/06/2023
Allegato 4/C – Procedura gestione rifiuti Extra – UE	Ed. 1 Rev. 1/2023	12/10/2023
Allegato 5/B - PPSA01 Procedura tesseramento e lasciapassare veicoli Allegato 1 Articoli Proibiti Allegato 2 Autocertificazione	3E	01/02/2024
Allegato 7/A – Dimensioni e caratteristiche dei bagagli trasportabili dall'impianto BHS e procedura per il trasferimento dei bagagli da stiva dall'area check-in al BHS in situazioni di blocco totale del sistema automatico di smistamento	8	15/06/2023
Allegato 7/B – Procedura Assistenza PRM Allegato 1 Scheda controllo WCH; Allegato 2 Report controllo mensile WCH; Allegato 3 Dichiarazione di assistenza Allegato 4 Procedura di attracco e disconnessione del mezzo ambulift; Allegato 5 Procedura di attracco e disconnessione del mezzo ambulift per i velivoli il cui portellone ribaltabile ha anche la funzione di scala passeggeri; Allegato 6 Procedura di traino, attracco e disconnessione del mezzo aviramp.	9 9 9 9 2 1 1	15/06/2023 15/06/2023 15/06/2023 15/06/2023 15/06/2023 15/06/2023 15/06/2023
Allegato 7/C – Procedura per la consegna dei bagagli smarriti (Lost & Found)	7	28/01/2019
Allegato 7/F – Procedura per attivazione dell'informativa al pubblico di inizio e fine imbarco	8	01/09/2022
Allegato 7/G – Procedura gestione bagagli tagless	7	28/01/2019
Allegato 7/H – Procedura gestione irregolarità operative	8	10/01/2020
Allegato 7/I – Procedura gestione <i>unruly e disruptive</i>	3A	21/07/2022
Allegato 9/A – Procedura per la gestione dei voli militari operati con aeromobili civili	8	15/06/2023
Allegato 9/B – Voli ambulanza e sanitari – Trasporto organi su voli di linea Allegato 1 Modulistica del 118 Allegato 2 Organ transport request	2 8 8	29/07/2024 10/01/2020 10/01/2020
Allegato 12/A – Standard operativi minimi di scalo per servizi essenziali	7	28/01/2019



## 2 PREMESSA

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

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

Le disposizioni ivi contenute sono state introdotte ed elaborate in conformità con le prescrizioni del Regolamento Europeo (EU) 139/2014 e successive modifiche ed integrazioni.

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

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

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

<b>Funzione</b>	<b>Telefono</b>	<b>Operatività</b>
COORDINAMENTO VOLI	+39 011 5676 219 +39 011 5676 213 +39 011 5676 214 +39 011 5676 217 (linee registrate)	H24
CALL CENTER MANUTENZIONI	+39 011 5676 777 (linea registrata)	H24
TERMINAL SUPERVISOR	+39 011 5676 255 Cell. +39 335 7522563	H24
SALA CONTROLLO VIDEOSORVEGLIANZA	+39 011 5676 555 (linea registrata)	H24
SISTEMI INFORMATIVI – ASSISTENZA CUTE	+39 011 5676 780/781 Cell. +39 338 6122782	Dalle 05.00 alle 20.00, 7 giorni su 7. In altri orari contattare il CALL CENTER MANUTENZIONI.
SISTEMI INFORMATIVI – HELP DESK ASSISTENZA GENERICA	+39 011 5676 318/320 Cell. +39 335 7545828	Dalle 09.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì escluso festivi. In altri orari contattare il CALL CENTER MANUTENZIONI.
COORDINATORE BHS	+39 011 56769606/9607 Cell. +39 335 6553859	Dalle 05.00 alle 22.00, 7 giorni su 7.
COORDINATORE PRM	+39 011 5676480 Cell. +39 335 1002238	Dalle 06.00 alle 22.00, 7 giorni su 7.
EMERGENZA ANTINCENDIO	+39 011 5676260 (linea registrata)	H24
PRIMO SOCCORSO AEROPORTUALE	+39 011 5676201 (linea registrata)	H24

*Pagina intenzionalmente bianca*

## 3 REGOLAMENTO DI SCALO

### 3.1 CONTENUTI DEL REGOLAMENTO

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

## 3.2 AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL REGOLAMENTO

- 3.2.1 Il Regolamento è predisposto dal gestore sulla base di un'impostazione preventivamente concordata con ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest. Le procedure e le revisioni sostanziali delle medesime predisposte dal gestore aeroportuale sono oggetto di consultazione del Comitato degli Utenti aeroportuali e dei prestatori di servizi maggiormente rappresentativi al fine di valutarne osservazioni o commenti. Dopo una verifica di rispondenza alle normative nazionali ed internazionali vigenti, ENAC rende cogenti nei confronti di tutti gli operatori aeroportuali i contenuti del Regolamento di Scalo mediante la sua adozione con ordinanza.
- 3.2.2 In ogni pagina del presente Regolamento sono indicati il numero progressivo di revisione del Documento nel suo complesso costituito da un codice numerico che riporta il numero dell'ultima revisione del documento e la data di entrata in vigore.
- 3.2.3 SAGAT garantisce la necessaria diffusione del Regolamento e dei successivi aggiornamenti mediante la pubblicazione dello stesso sul portale web dedicato alla documentazione operativa di scalo, presente all'indirizzo <https://torinoairport.sharepoint.com/sites/documentazione-scalo>
- 3.2.4 SAGAT può, in qualsiasi momento, in presenza di necessità di carattere normativo, procedurale o operativo, predisporre revisioni o aggiornamenti del presente Regolamento da sottoporre ad ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest per la relativa adozione.
- 3.2.5 La lista delle modifiche effettuate sul Regolamento di Scalo tra una revisione dello stesso e la successiva senza emissione di una nuova ordinanza sono riportate nell'Allegato 3/A. Tutte modifiche effettuate sul Regolamento di scalo ed elencate nell'Allegato 3/A verranno recepite nella Revisione successiva adottata con Ordinanza ENAC.
- 3.2.6 Le revisioni del Regolamento di Scalo si suddividono in revisioni oggetto di approvazione preventiva e revisioni non oggetto di approvazione preventiva. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le revisioni non oggetto di approvazione preventiva riguardano la correzione di refusi, loghi ed elaborati grafici, gli aggiornamenti normativi, l'aggiunta o variazione di dettagli e gli allegati al Regolamento di Scalo che non hanno impatto sulle attività di terzi.
- 3.2.7 SAGAT è tenuta a comunicare a ENAC tutte le variazioni del Regolamento di Scalo specificando se si tratta di variazioni che richiedono approvazione preventiva o variazioni che non richiedono approvazione preventiva. Nel caso di variazioni che non richiedono approvazione preventiva SAGAT provvede a pubblicare i documenti sul portale web dedicato, dandone comunicazione a tutti gli utenti aeroportuali iscritti al portale. Nel caso di variazioni che richiedono approvazione preventiva, l'ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest fornisce a SAGAT le istruzioni per l'eventuale pubblicazione o la consultazione degli utenti e la successiva emissione di Ordinanza.

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 15/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

### **3.3 ALLEGATI E RIFERIMENTI**

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

### 3.4 GLOSSARIO

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



- OPERATORE / Qualsiasi Operatore Aeroportuale, compreso il Vettore, il Prestatore e l'Autoprodotto.
- TORINO / L'aeroporto di Torino con i relativi impianti e infrastrutture.
- OSTACOLO (OBSTACLE) / Tutti gli oggetti fissi (temporanei o permanenti) e mobili, o loro parti, che sono situati su di un'area destinata al movimento in superficie degli aeromobili o che si estendono al di sopra di (forano) una superficie definita a protezione degli aeromobili in volo.
- STD / Scheduled Time of Departure = Tempo di partenza schedato di un aeromobile.
- ETD / Estimated Time of Departure = Tempo di partenza stimato di un aeromobile.
- ATD / Actual Time of Departure = Tempo di partenza effettivo di un aeromobile.
- STA / Scheduled Time of Arrival = Tempo di arrivo schedato di un aeromobile.
- ETA / Estimated Time of Arrival = Tempo di arrivo stimato di un aeromobile.
- ATA / Actual Time of Arrival = Tempo di arrivo effettivo di un aeromobile.
- ZONA AIR SIDE / l'area aeroportuale (piste e piazzali aeromobili, viabilità, parti di aerostazioni) interna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.
- ZONA LAND SIDE / l'area aeroportuale (viabilità, parti di aerostazioni) esterna ai varchi doganali e/o alle postazioni di controllo di sicurezza.
- AREA STERILE / parte di zona airside ove oltre alle limitazioni all'accesso sono adottate ulteriori misure di sicurezza. Sull'Aeroporto di Torino l'area sterile e l'area critica coincidono (cfr. Ordinanza ENAC 6/2022).
- SEDIME AEROPORTUALE / Insieme delle aree regolamentate di movimento (air side) e delle aree aperte al pubblico (land side) sulle quali si esercitano le giurisdizioni specifiche della Direzione Territoriale.
- FOD (Foreign Object Debris/Damage) / Qualunque oggetto estraneo presente in airside, che, se ingerito o propulso, potrebbe provocare danni a persone, aeromobili o infrastrutture (fisse o mobili).
- PIAZZALE (APRON) / L'area specifica nell'aeroporto adibita alla sosta degli aeromobili, per l'imbarco e lo sbarco di passeggeri, il carico e lo scarico delle merci e della posta, il rifornimento dei combustibili, il parcheggio e la manutenzione. Sull'aeroporto di Torino si distinguono il piazzale principale, il piazzale dell'aviazione generale ed il piazzale kilo.
- PIAZZOLA PER AEROMOBILE (AIRCRAFT STAND O STAND) / Una specifica area dei piazzali adibita al parcheggio di un aeromobile.
- PISTA (RUNWAY) / Un'area rettangolare definita sull'aeroporto predisposta per l'atterraggio ed il decollo degli aeromobili. Per l'aeroporto di Torino Caselle la designazione della pista è la seguente: 18 (non strumentale) e 36 (strumentale di precisione).
- VIA DI RULLAGGIO (TAXIWAY) / Un percorso definito destinato al rullaggio di aeromobili, avente lo scopo di collegare differenti aree dell'aeroporto; Sono considerate vie di rullaggio (vedi AIP AD 2 LIMF Torino Caselle): A, B, C, D, E, F, G, H, J e Y. La via di rullaggio Y si sviluppa dalla congiunzione con la taxiway A fino alla congiunzione con il piazzale principale in corrispondenza delle luci rosse unidirezionali.
- VIA DI ACCESSO ALLE PIAZZOLE (Aircraft Stand Taxilane) / Parte del piazzale destinata a via di rullaggio ed avente la funzione di fornire accesso unicamente alle piazzole di sosta aeromobili. Sono considerate Taxilane (vedi AIP AD 2 LIMF /Torino Caselle): M, N, Y (dal punto attesa Y1 fino alla stop bar G).

- PRMs - Passeggeri a mobilità ridotta (Passengers with reduced mobility) / Persona con disabilità o persona con mobilità ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito rispetto alle esigenze specifiche.
- BANDA ORARIA (SLOT) - La "banda oraria" (slot) è il permesso ad atterrare e decollare in un aeroporto coordinato ad una specifica data e orario ed attiene alla possibilità di utilizzare l'intera gamma delle infrastrutture aeroportuali necessarie per operare un servizio aereo. La partenza e l'approdo di aeromobili negli aeroporti coordinati, come definiti alla normativa comunitaria, sono subordinati all'assegnazione della corrispondente banda oraria ad opera del soggetto allo scopo designato (coordinatore).

### 3.5 COMPETENZE

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

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

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

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

## 4 PARTE GENERALE

## 4.1 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO

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

Ferme restando le responsabilità in capo ai Vettori / Autoproduttori / Prestatori, il Terminal Supervisor controlla lo svolgimento delle operazioni di assistenza ai passeggeri per identificare e, se possibile, prevenire eventuali criticità, assumendo tempestivamente gli opportuni provvedimenti. In caso di voli schedulati in partenza con ritardo che ricade nella fascia oraria di chiusura dei punti di ristoro, il Terminal Supervisor richiede il prolungamento dell'orario di servizio di almeno un punto di ristoro nel terminal.

In caso di previsione di dirottamenti notturni il Terminal Supervisor informa telefonicamente e per iscritto l'infermeria aeroportuale all'indirizzo di posta elettronica [infermeria@sagat.trn.it](mailto:infermeria@sagat.trn.it).

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

## 4.2 RICHIAMO OBBLIGHI NORMATIVI GENERALI

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

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

- collaborare con diretto impiego di uomini e mezzi ai piani di emergenza aeroportuale dando attuazione ai compiti loro pertinenti individuati dal Manuale di Aeroporto.

Al fine di prevenire principi di incendio:

- a) In tutto l'airside è vietato fumare (nel divieto sono incluse le sigarette elettroniche) anche all'interno dei veicoli, tranne che nelle aree autorizzate e debitamente segnalate.
- b) È vietato utilizzare utensili e apparecchi per manutenzione che generino scintille o fiamme libere (inclusi accendini o simili):
  - in prossimità e nelle delle aree di stoccaggio di carburanti o altro materiale infiammabile
  - in prossimità e in area di movimento e di altre aree operative, a meno di autorizzazione del Gestore per interventi controllati. Le richieste di impiego di tali utensili o apparecchiature devono essere inoltrate al PH Area di Movimento il quale, sentiti RSPP e Safety Manager per i pareri di competenza, ne autorizza l'uso, prescrivendo le necessarie misure mitigative.
- c) Fare riferimento alla Procedura del Manuale di Aeroporto PO11 per le ulteriori misure applicabili nella zona di sicurezza del rifornimento carburante aeromobili.

Si ricorda che, ai sensi della Legge 3 del 16 gennaio 2003 (art. 51), "Tutela della salute dei non fumatori", anche in aeroporto vige il divieto di fumo in tutti i locali chiusi, con la sola eccezione dei locali riservati ai fumatori (le cosiddette "sale fumatori" o "cabine fumatori").

## **Personale**

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

## **Addestramento**

- 4.2.9 Tutti i soggetti che operano nell'aeroporto di Torino sono obbligati a formare i rispettivi dipendenti o preposti sul contenuto del Regolamento, sull'esigenza del rispetto delle regole in esso stabilite e sulle conseguenze della loro inosservanza.
- 4.2.10 Vettori e Prestatori sono obbligati a tenere costantemente aggiornato ed addestrato il personale dipendente, e quello delle eventuali ditte esterne che operano per proprio conto, in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento, dal Manuale di Aeroporto e dalle procedure standard di assistenza a terra degli aeromobili e dalle norme sulla sicurezza e protezione ambientale, oltre al complesso di tutte le procedure vigenti che definiscano l'ordinato movimento degli aeromobili, dei veicoli e delle persone sull'area di movimento. Quanto sopra, anche attraverso la frequenza di corsi periodici di addestramento e qualificazione con test finali, tenuti a cura e spese della società di appartenenza. Riguardo ai programmi di addestramento in materia di security si fa rinvio alle specifiche direttive in materia.



- 4.2.11 Ogni operatore deve assicurare che il proprio personale a contatto con i viaggiatori sia formato sui contenuti della Circolare ENAC GEN-02B "Applicazione del Regolamento (CE) n. 1107/2006 in tema di servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo" ed operi nel rispetto dei principi di non discriminazione e parità di trattamento.
- 4.2.12 L'ENAC ed il Gestore, ognuno per le attribuzioni di competenza, possono richiedere in qualsiasi momento la documentazione comprovante l'avvenuto addestramento ed aggiornamento periodico del personale presente in aeroporto.

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

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

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

- 4.2.17 Tutti gli Operatori che, a diverso titolo, operano sul sedime aeroportuale devono rispettare scrupolosamente, nell'organizzazione e nello svolgimento delle loro attività, i dettami previsti dalle normative vigenti in materia di igiene, sicurezza e salute sul lavoro, in particolare quelli del Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni. Tutti gli Operatori devono altresì far osservare ai propri dipendenti e alle proprie maestranze tutte le disposizioni legislative, vigenti in materia di igiene, sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, in particolare quelle del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.
- 4.2.18 SAGAT è dotata di un Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) in rispondenza agli standard ISO 45001:2018. Tutti i Soggetti operanti a diverso titolo sullo scalo di Torino possono segnalare formalmente al Coordinatore del SGSSA (indirizzo e-mail [SGSSA@sagat.trn.it](mailto:SGSSA@sagat.trn.it)) gli inconvenienti, i mancati incidenti, le lavorazioni effettuate non rispettando la normativa nazionale in materia di igiene, salute e sicurezza sul lavoro, eventuali criticità osservate nello svolgimento di attività e/o lavorazioni svolte da parte dei vari Operatori sia in airside, sia in landside. Tali segnalazioni consentono alla SAGAT di intraprendere azioni correttive e/o mitigative volte ad incrementare il livello di sicurezza sul lavoro dello scalo.
- 4.2.19 Tutti gli Operatori impegnati nell'esecuzione di qualsiasi attività e/o lavorazione, generanti interferenze con le altre attività e/o lavorazioni svolte in ambito aeroportuale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo,

l'assistenza ad un aeromobile, devono coordinarsi al fine di ridurre o eliminare i rischi interferenziali. Tale coordinamento dovrà avvenire tramite lo scambio di informazione, in relazione ai pericoli e ai rischi prodotti dalle attività stesse, con la stesura di un documento di sicurezza come ad esempio Verbale di Coordinamento dei lavori, Documento Unico Valutazione Rischi Interferenziali (DUVRI), Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC), Piano Operativo di Sicurezza (POS), ecc.

- 4.2.20 Tutti i dipendenti degli Operatori aeroportuali devono essere informati e formati circa la conduzione e l'utilizzo in sicurezza di mezzi, attrezzature e apparecchiature come previsto dagli Accordi Stato-Regioni del 22 febbraio 2012. Nei casi previsti dalla legge (es. attività in quota, attività in luoghi confinati, ecc.) dovranno inoltre essere in possesso delle idoneità mediche e sanitarie attestate, tramite il giudizio di idoneità alla mansione, da parte del Medico Competente aziendale.
- 4.2.21 Tutti i dipendenti degli Operatori aeroportuali hanno l'obbligo di indossare tutti i Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) - Categoria I, II e III - individuati dal proprio Datore di Lavoro nel Documento di Valutazione del Rischio legato alle proprie attività lavorative.
- 4.2.22 È obbligatorio indossare indumenti ad alta visibilità, almeno di classe 2 UNI EN471, in area di movimento e sulla strada perimetrale. Fanno eccezione i passeggeri, se regolarmente supervisionati e scortati, e coloro che intervengono in caso di emergenza.
- 4.2.23 Tutti gli Operatori impegnati nell'esecuzione di qualsiasi attività e/o lavorazione devono altresì rispettare le disposizioni in tema di prevenzione incendi e gestione delle emergenze previste dal D.M. 10/03/98 e successive modifiche ed integrazioni, nonché dalle Circolari ministeriali e dai Piani di Emergenza vigenti sul sedime aeroportuale.
- 4.2.24 Nell'ambito dei Piani di Emergenza vigenti in ambito aeroportuale - Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA), Piano di Emergenza Infrastrutturale (PEI), ecc. - ogni Datore di Lavoro deve, per l'organizzazione delle proprie attività lavorative e per la gestione dei propri locali, nominare formalmente i lavoratori incaricati alla lotta antincendio e alla gestione delle emergenze. Tali Lavoratori devono essere adeguatamente informati, formati ed addestrati in conformità a quanto previsto dalla normativa antincendio e primo soccorso, in relazione alla classificazione del proprio rischio d'incendio, scaturita dal Documento di Valutazione del Rischio (DVR). Si precisa che gli scali aeroportuali sono classificati dalla normativa quali **"luoghi di lavoro a rischio di incendio elevato"**.
- 4.2.25 Ogni Datore di Lavoro, presente in ambito aeroportuale, deve garantire che i propri dipendenti siano informati e formati in merito a:
- rischi specifici relativi alle proprie attività lavorative, valutati all'interno del proprio DVR;
  - procedure da rispettare in caso di emergenza;
  - procedure per l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
  - procedure per richiedere l'intervento della Squadra di Emergenza aeroportuale, del Pronto Soccorso aeroportuale, dei Vigili del Fuoco, della Polizia di Stato e per fornire le necessarie informazioni sui luoghi dell'emergenza (es. localizzazione ed entità dell'evento);
  - procedure per l'assistenza delle persone diversamente abili.

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

- 4.2.26 Tutti gli Operatori devono organizzare ed effettuare, almeno una volta l'anno, la prova di emergenza e di evacuazione dei locali occupati prevista dal DM 10 marzo 1998 e s.m.i. che ha lo scopo di simulare una situazione di emergenza in cui sia necessaria l'evacuazione dell'edificio nel quale i lavoratori si trovano a svolgere la propria attività. La prova ha anche la finalità di verificare i tempi di evacuazione e quelli di intervento della squadra di emergenza, nonché la conoscenza da parte dei propri lavoratori delle procedure da adottare in caso di emergenza.

- 4.2.27 Tutti gli Operatori devono inoltre partecipare attivamente alle esercitazioni periodiche di emergenza/evacuazione organizzate dal Gruppo SAGAT nel sito aeroportuale secondo i Piani di Emergenza in vigore.
- 4.2.28 SAGAT, in qualità di Gestore aeroportuale, pone in essere tutte le misure e i dispositivi di carattere generale previsti dalle normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, atti a prevenire i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori propri e di soggetti terzi utilizzatori di aree comuni, vie di circolazione, impianti, mezzi e infrastrutture aeroportuali.
- 4.2.29 L'assistenza sanitaria nel comprensorio dell'Aeroporto di Torino è garantita da due distinte strutture, una gestita dal Ministero della Salute tramite gli Uffici di Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera (USMAF) e l'altra tramite il Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale in cui operano il personale medico e gli operatori sanitari. Le procedure di gestione dell'assistenza sanitaria sono contenute nella procedura del Manuale di Aeroporto PE01 "Assistenza Sanitaria" e nel documento di "Rischio Sanitario del Pronto Soccorso Sanitario Aeroportuale" che si intende il Documento di funzionalità del PSA ai sensi delle linee guida LG2023/002-APT disponibile al seguente link [3. Documento Rischio Sanitario del PSSA.pdf](#)

### ***Sicurezza operativa***

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

### ***Tutela ambientale***

- 4.2.31 Ciascun Operatore collaborerà con SAGAT all'attuazione di soluzioni finalizzate al continuo miglioramento dell'ambiente aeroportuale e dei fattori/aspetti principali che lo caratterizzano:
- qualità dell'aria e delle acque;
  - tutela della matrice suolo;
  - gestione dei rifiuti prodotti dalle attività presenti sul sedime aeroportuale;
  - livelli del rumore.
- 4.2.32 SAGAT è dotata di un Sistema integrato di Gestione Salute, Sicurezza e Ambiente (SGSSA) in rispondenza allo standard internazionale in materia ambientale ISO 14001:2015. Il conseguimento della certificazione ambientale, secondo la ISO 14001:2015, rappresenta l'intento della SAGAT di aderire ai massimi standard di performance ambientali, riconosciuti a livello internazionale, andando oltre il rispetto dei requisiti minimi imposti dalla normativa nazionale. SAGAT, attraverso il Coordinatore del SGSSA, è a disposizione per fornire eventuali informazioni operative ambientali, nell'intento di perseguire in modo congiunto la salvaguardia dei beni ambientali.
- Tutti i Soggetti operanti a diverso titolo sullo scalo di Torino possono segnalare formalmente al Coordinatore del SGSSA (indirizzo e-mail [SGSSA@sagat.trn.it](mailto:SGSSA@sagat.trn.it)) inconvenienti, mancati incidenti, criticità relativi ad uno o più fattori/aspetti ambientali sopra elencati. Tali segnalazioni consentono alla SAGAT di intraprendere azioni correttive e/o mitigative finalizzate alla salvaguardia ed alla tutela delle matrici ambientali.
- 4.2.33 Tutti gli Operatori aeroportuali sono tenuti ad operare nel pieno rispetto della legislazione ambientale vigente, di carattere comunitario, nazionale, locale e/o derivante da specifiche ordinanze delle autorità aeroportuali. Si richiede che il personale degli Operatori aeroportuali che svolgono attività che hanno o che potrebbero avere impatto sugli aspetti ambientali sia adeguatamente formato circa il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative.
- La formazione/informazione deve essere tesa a:
- assicurare l'effettuazione delle attività nel rispetto dei requisiti legislativi applicabili;
  - garantire che le attività siano conformi alle disposizioni operative ambientali di scalo;
  - prevenire e, quando possibile, ridurre l'impatto sull'ambiente derivante dalle attività svolte.

- 4.2.34 Ciascun Operatore è responsabile del rispetto della normativa ambientale e SAGAT ha la facoltà di verificarne sia la conformità legislativa, sia la coerenza con il sistema di gestione ambientale di SAGAT, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:
- gestione emissioni in atmosfera;
  - gestione scarichi idrici;
  - gestione rifiuti;
  - prevenzione e gestione inquinamento del sito.
- 4.2.35 Tutti gli Operatori dotati di impianti che si configurino come sorgenti fisse di immissioni in atmosfera devono ottenere le necessarie autorizzazioni, che dovranno essere fornite a SAGAT in caso di richiesta, e devono garantire il rispetto dei relativi limiti di immissione.
- 4.2.36 SAGAT è titolare delle principali autorizzazioni agli scarichi idrici. Ogni Operatore che abbia una immissione nella rete di fognatura aeroportuale deve assicurare che il proprio scarico rispetti la normativa vigente e, su richiesta SAGAT, fornire la documentazione tecnica attestante la propria gestione delle acque, nonché eventuali certificati di analisi in conformità alle prescrizioni legislative.
- 4.2.37 I rifiuti, compresi quelli di bordo, devono essere smaltiti come previsto dalla normativa vigente e futura nonché nel rispetto delle disposizioni impartite da SAGAT (Allegato 4/B e Allegato 4/C per i rifiuti extra UE). Tutti gli Operatori devono conferire i propri rifiuti urbani (o assimilabili ai sensi del T.U. Ambientale D. Lgs 152/2006 e s.m.i.) negli appositi contenitori destinati alla raccolta differenziata o nelle aree di conferimento predisposte ed attrezzate da SAGAT.  
I rifiuti speciali e i rifiuti pericolosi, classificati in conformità al D. Lgs 152/2006 e s.m.i., sono viceversa gestiti direttamente dall'Operatore in qualità di Produttore dei rifiuti stessi, cui spetta anche lo smaltimento. I rifiuti liquidi non di tipo civile non devono essere versati né nella rete fognaria (bianca o nera) né nelle caditoie. È vietato lavare mezzi e attrezzature se non nelle eventuali aree a ciò destinate. È vietato spazzare l'interno di aeromobili e veicoli gettando all'esterno quanto rimosso. Le operazioni di "deep cleaning" esterno aeromobili potranno essere svolte su tutte le piazzole di sosta del piazzale principale e aviazione generale previo coordinamento con SAGAT.
- 4.2.38 Per quanto riguarda la prevenzione e la gestione dell'inquinamento del sito, tutti gli Operatori devono operare nel rispetto della normativa ambientale vigente e seguire le seguenti disposizioni all'interno del sedime aeroportuale:
- è vietato stoccare sostanze inquinanti - sia solide, sia liquide - senza opportune vasche o bacini di contenimento;
  - è vietato versare sostanze inquinanti e/o residui di lavorazioni nel suolo;
  - è vietato effettuare manutenzioni (ordinarie e /o straordinarie) dei mezzi operativi aeroportuali che possano comportare la fuoriuscita di sostanze chimiche e non, olio e liquidi in grado di contaminare il suolo, la falda, la rete fognaria ed i canali irrigui superficiali;
  - è obbligatorio avere a disposizione idonee attrezzature per la raccolta di sostanze inquinanti accidentalmente versate e dispositivi assorbenti/neutralizzanti, adeguatamente dimensionati, come previsto dalla normativa vigente per le postazioni di ricarica dei mezzi alimentati a batteria;
  - in caso di eventi potenzialmente inquinanti per il suolo, il sottosuolo o le acque quali perdite e/o versamenti accidentali di sostanze chimiche, soluzioni elettrolitiche, carburante, ecc., ciascun Operatore deve attivarsi tempestivamente per contenere lo sversamento, impedire il deflusso negli scarichi o nel terreno. Sarà obbligo dell'Operatore effettuare tempestivamente alla SAGAT le seguenti segnalazioni su linee telefoniche registrate:
    - in caso di sversamenti su superfici o aree in airside, al Coordinamento Voli Sagat per l'intervento dell'Airfield Operations & Safety Aeroportuale;
    - in caso di sversamento su superfici o su aree in landside, alla Sala Controllo della Centrale Elettrica SAGAT
- Si rimanda al successivo paragrafo 7.3.29 per sversamenti avvenuti durante le operazioni di rifornimento aeromobili.

- 4.2.39 ENAC ha assegnato a SAGAT, in qualità di Gestore, la responsabilità di garantire la tenuta della documentazione relativa alla compatibilità elettromagnetica con i segnali TLC di interesse aeronautico e con le vigenti disposizioni a tutela della salute umana. A tale scopo, ciascun Operatore che voglia installare apparecchiature a radiofrequenza, operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico, deve comunicare formalmente per iscritto a SAGAT le caratteristiche e l'ubicazione dell'impianto, anche ai fini della valutazione degli ostacoli aeroportuali, nonché la frequenza o il range di frequenze che si intende occupare. È a carico di ciascun Operatore, ricevere l'autorizzazione da parte dell'ENAV e dell'ARPA. Gli esiti della predetta verifica di compatibilità devono essere comunicati a SAGAT, unitamente ad una copia del progetto esecutivo dell'impianto da installare, almeno 15 (quindici) giorni prima della realizzazione dell'impianto.

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

- 4.2.40 SAGAT S.p.A. informa che, per l'esecuzione delle attività previste nel presente "Regolamento di Scalo" dell'Aeroporto di Torino procede al trattamento dei dati personali, che vengono forniti da ciascun Vettore, Autoproduttore, Prestatore di servizi di assistenza e altro Operatore nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia (D.Lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 – GDPR).
- 4.2.41 A tal proposito SAGAT provvede – con riferimento ad ogni singolo trattamento – a fornire agli interessati idonea informativa contenente tutte le informazioni prescritte dall'art. 13 del GDPR

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

- 4.3.1 È obbligo di ogni operatore aeroportuale informare tempestivamente il Gestore in caso di:
- infortunio a persone (operatori, passeggeri, membri di equipaggio);
  - danneggiamento ad aeromobili/infrastrutture/mezzi provocato o rilevato;
  - incidente/inconveniente/evento aeronautico, anche se avvenuto nelle tratte precedenti ma rilevato a Torino;
  - danneggiamento/avaria/problema relativo alle infrastrutture che potrebbe causare un infortunio ad una persona o un danno a un mezzo o ad un aeromobile;
  - sversamento o FOD che potrebbe causare un infortunio ad una persona o un danno a un mezzo o ad un aeromobile;
  - mancanza di parti di aeromobile o danneggiamento ad aeromobile suggestivo di un'avarìa infrastrutturale o di presenza di FOD o che potrebbe aver danneggiato anche un'infrastruttura aeroportuale;
  - wildlifestrike/birdstrike certo o presunto.
- 4.3.2 La segnalazione obbligatoria di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile è normata dal Regolamento (UE) 996/2010, dal Codice della Navigazione artt. 828 e 829, dal Regolamento ENAC "Segnalazione immediata di incidente aereo, inconveniente aereo, grave disservizio aeroportuale del 22/12/2021" e dalle Circolari ENAC GEN01E e APT01B. Il Gestore e tutti gli operatori aeroportuali ottemperano al proprio obbligo di segnalazione all'autorità secondo quanto previsto nella Parte B del Manuale di Aeroporto e secondo le modalità previste dalla normativa di riferimento. Il gestore aeroportuale deve inoltre portare a conoscenza ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest (con le modalità previste da SAGAT) di eventi critici che possono avere un impatto sul livello di servizio offerto al passeggero.
- 4.3.3 La segnalazione obbligatoria di eventi aeronautici è normata dal Regolamento (UE) 376/2014 e dal relativo Regolamento di Esecuzione (UE) 2015/1018 della Commissione, entrati in vigore il 15 novembre 2015. Il Gestore e tutti gli operatori aeroportuali ottemperano al proprio obbligo di segnalazione all'autorità secondo quanto previsto nella Parte B del Manuale di Aeroporto.
- 4.3.4 Premesso che una copia delle pagine QTB, o di altro documento contenente la Certificazione di Ammissione in Servizio, relative al volo deve sempre essere lasciata a terra prima del volo, in caso di ispezioni e/o interventi tecnici a seguito di incidenti/inconvenienti/eventi aeronautici di cui ai paragrafi precedenti, è altresì obbligo di ogni prestatore/autoproduttore la trasmissione al Gestore - Ufficio Coordinamento Voli e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it) - di copia del QTB (Quaderno tecnico di Bordo) sottoscritto dal Comandante o dal tecnico autorizzato del volo assistito. In caso di mancata consegna di tale documentazione, l'Ufficio Coordinamento Voli non comunicherà lo stato di READY all'ENAV e informerà tempestivamente l'ENAC anche eventualmente ai fini dell'applicazione dell'art. 802 del Codice di Navigazione.
- 4.3.5 In caso di Birdstrike o Wildlife Strike è inoltre obbligatoria la trasmissione al Coordinamento Voli e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it) del Birdstrike o Wildlife Strike Reporting Form disponibile sul portale web dedicato [http:// www.trn.it/safety/index.php](http://www.trn.it/safety/index.php).
- 4.3.6 In caso di chiamate di emergenza (Mayday-Pan Pan), richiesta di priorità all'atterraggio, low fuel call e di incidenti/inconvenienti gravi/inconvenienti come da ICAO Annesso 13, è inoltre obbligatoria la compilazione da parte del Comandante dell'Occurrence Report disponibile sul portale web dedicato: [http:// www.trn.it/safety/index.php](http://www.trn.it/safety/index.php) che deve essere trasmesso al Coordinamento Voli e-mail [coordinamento.voli@sagat.trn.it](mailto:coordinamento.voli@sagat.trn.it)

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

- 4.4.1 L'attività di assistenza a terra presso l'aeroporto di Torino Caselle può essere svolta esclusivamente da parte di Operatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC per l'Aeroporto di Torino, nonché dei requisiti di cui all'art.13 del D.lgs. 18/99. Il possesso di tali requisiti è accertato da ENAC secondo le procedure da questo Ente emanate ai sensi del citato D.lgs.18/99 con particolare riferimento al Regolamento "Certificazione dei prestatori di servizi aeroportuali di assistenza a terra".
- 4.4.2 Al fine di facilitare i Prestatori di servizi di assistenza a terra (Handler) nella predisposizione di procedure operative in accordo ai contenuti del Regolamento di Scalo e del Manuale di Aeroporto di Torino Caselle, può essere utilizzato il documento disponibile al link indicato di seguito, quale utile riferimento per la redazione delle procedure ordinarie e di emergenza relative all'aeroporto di Torino. [1. Vademecum per lo svolgimento delle attività in airside.pdf](#)
- 4.4.3 Al termine dell'iter di competenza, l'ENAC trasmette a SAGAT copia della certificazione e relativa specifica, nonché eventuali successive modifiche/integrazioni, al fine di attivare le procedure di accesso e d'iscrizione nell'apposito registro tenuto da SAGAT stessa. SAGAT, acquisita copia della certificazione, convoca formalmente il Prestatore/Autoproduttore per la definizione di eventuali ulteriori aspetti inerenti l'inizio delle attività.
- 4.4.4 Il "verbale di accesso ed inizio attività" redatto da SAGAT deve essere sottoscritto in presenza del Direttore Territoriale, alla data fissata dalla Direzione Territoriale Nord-Ovest, da un rappresentante del Gestore e del Prestatore/Autoproduttore, muniti dei poteri previsti. Con la sottoscrizione del "verbale di accesso ed inizio attività" il Prestatore/Autoproduttore si impegna a fornire a SAGAT e a mantenere aggiornati nel tempo l'elenco dei mezzi/attrezzature utilizzati in airside e l'elenco dei contatti operativi. In assenza di "verbale di accesso ed inizio attività" debitamente sottoscritto, SAGAT sarà impossibilitata ad emettere i tesserini di accesso all'area aeroportuale.
- 4.4.5 SAGAT predispone e custodisce il Registro dei Prestatori di servizi aeroportuali ove vengono iscritti i prestatori di servizi di assistenza a terra (Handler) cui è stata rilasciata certificazione d'idoneità e relativa specifica dell'ENAC. Nella predetta specifica sono indicati gli eventuali subappaltatori. Copia del Registro aggiornato deve essere consegnato a ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest entro il 31 gennaio di ogni anno, in caso di variazioni rispetto all'anno precedente, ed essere aggiornato tempestivamente nel caso di intervenute variazioni.
- 4.4.6 Il possessore del certificato deve rispettare le procedure e lo standard dei servizi aeroportuali previsti dal "Regolamento di Scalo" e dalla "Carta dei servizi" approvata da ENAC e deve avvisare tempestivamente SAGAT ed ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest in caso di modifiche significative della propria organizzazione o del proprio servizio.
- 4.4.7 SAGAT può inibire l'accesso all'utilizzo di infrastrutture aeroportuali ai Prestatori che non sono in possesso della certificazione di prestatore di servizi di assistenza a terra rilasciata da ENAC, ovvero che siano interessati da provvedimenti di limitazione o revoca della certificazione.
- 4.4.8 SAGAT provvederà inoltre a segnalare alla DA eventuali violazioni degli obblighi o dei divieti sopra riportati per gli opportuni provvedimenti.
- 4.4.9 SAGAT garantirà ai Prestatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC l'accesso alle infrastrutture aeroportuali con condizioni trasparenti, obiettive e non discriminatorie.
- 4.4.10 SAGAT garantirà ai Prestatori in possesso di certificazione rilasciata da ENAC l'assegnazione degli spazi necessari per l'effettuazione dell'assistenza, spazi che sono ripartiti in base a criteri adeguati, trasparenti, obiettivi e non discriminatori e che sono oggetto di specifici contratti di subconcessione a titolo oneroso sulla base al tariffario vigente relativo ai beni in uso esclusivo. Le planimetrie per gli spazi sono consultabili al seguente link [2. Aree di parcheggio mezzi handlers \[rev.4 2024\] pagg 1-5.pdf](#)

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 32/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

- 4.4.11 SAGAT attiva la procedura di consultazione con cadenza almeno annuale del Comitato Utenti di cui all'art.8 del D.lgs. 18/99.
- 4.4.12 L'assegnazione degli spazi ai Prestatori avviene tenendo conto delle quote di mercato dei singoli Prestatori interessati.
- 4.4.13 Qualora si presenti un nuovo Prestatore e nel caso in cui gli spazi operativi fossero già tutti assegnati, si procede ad una redistribuzione delle aree, sempre in base alle quote di mercato monitorate dalla SAGAT.



## 4.5 OBBLIGHI DEGLI OPERATORI

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

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

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

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

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

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

- 4.5.14 I conducenti dei veicoli e dei mezzi utilizzati in airside devono essere muniti di Abilitazione alla guida interna aeroportuale (ADP-Aerodrome Driving Permit) rilasciata dal Gestore in modalità cartacea o dematerializzata secondo quanto previsto nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP –Aerodrome Driving Permit)" della procedura PO06 "Controllo dei veicoli operanti in area di movimento, regole di circolazione e rilascio delle patenti aeroportuali" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 4.5.15 È cura di ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore, anche in collaborazione con SAGAT, verificare la compatibilità con le infrastrutture esistenti del proprio materiale rotabile e dei propri mezzi / attrezzature di assistenza.
- 4.5.16 L'Operatore non può installare e utilizzare apparecchiature a radiofrequenza operanti in qualsiasi spettro elettromagnetico senza l'autorizzazione di SAGAT. Qualora SAGAT dovesse autorizzare tale installazione, tutti gli oneri, anche economici, relativi alla verifica di compatibilità in analogia a quanto previsto al punto 4.2.29 del Regolamento sono sostenuti dall'Operatore stesso. Tra le verifiche di compatibilità è inclusa quella aeronautica da sottoporre all'approvazione dell'ENAV.
- 4.5.17 L'Operatore si impegna ad utilizzare i mezzi e le attrezzature in maniera tale da non porre intralcio alla circolazione ed all'operatività aeroportuale nel suo complesso, e nel pieno rispetto di tutte le procedure vigenti e future, emanate da SAGAT, dall'ENAC e da ogni altra competente autorità.
- 4.5.18 In particolare è fatto divieto all'Operatore di far sostare e/o depositare eventuali mezzi e attrezzature in eccesso, e/o comunque non utilizzate, nei piazzali lungo la viabilità dell'aeroporto od in zone ove la sosta non è consentita.

### **Condizioni meteo avverse**

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

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

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

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

## 4.6 GESTIONE INFRASTRUTTURE

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

- Sistemi di sghiacciamento aeromobili (gestione dell'impianto)
- Follow me
- Sistemi informatici centralizzati:
  - Informazioni al pubblico
  - FIDS
  - BIDS
  - Monitors
  - Sistema Sita/Cute
- Sistemi annunci
- Sistemi di telecomunicazioni.

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

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 39/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

- 4.6.16 L'Operatore prende atto ed accetta che la progettazione, realizzazione, allestimento e gestione di tutte le infrastrutture ed impianti di uso comune e centralizzati per l'assistenza a terra nell'aeroporto di Torino sono di esclusiva competenza di SAGAT.
- 4.6.17 Eventuali trasformazioni, ampliamenti, riduzioni e ristrutturazioni delle infrastrutture aeroportuali, e comunque l'esecuzione di lavori sulle stesse, che possano ridurre l'operatività degli Operatori, non costituiranno, per gli stessi, titolo per avanzare alcuna pretesa di indennizzo alcuno.

## 5 CIRCOLAZIONE AIRSIDE



	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 41/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

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

- 5.1.1 Per la procedura di rilascio dei permessi di accesso di persone e mezzi all'interno del sedime aeroportuale si fa riferimento a quanto riportato nella sezione "Accesso e permessi" consultabile sul sito internet dell'aeroporto all'indirizzo <https://www.aeroportoditorino.it/it/sagat/permessi/documenti-e-permessi/ufficio-tesseramento> e nell'Allegato 5/B del Regolamento di Scalo (PPSA01 Procedura tesseramento e lasciapassare Veicoli).
- 5.1.2 Ai sensi del Regolamento UE 139/2014 (ADR.OR.D.017), tutti i soggetti che operano in airside (escluso lato volo interno) devono aver frequentato un corso in materia di Aerodrome Safety. In proposito, il gestore metterà in atto proprie forme di controllo.

## 5.2 ABILITAZIONE ALLA GUIDA AEROPORTUALE

- 5.2.1 La conduzione di veicoli nell'area aeroportuale interna è regolata dalla specifica ordinanza dell'ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest in vigore ed è permessa solo al personale in possesso di valida patente di guida civile e dell'autorizzazione alla guida in airside in base a quanto previsto Regolamento UE 139/2014 (ADR.OPS.B.024); nel seguito tale autorizzazione è comunemente definita ADP, acronimo di "Aerodrome Driving Permit".
- 5.2.2 Il rilascio da parte del Gestore aeroportuale dell'ADP rappresenta una condizione indispensabile per poter operare alla guida di mezzi a motore nell'area operativa interna dell'aeroporto. Le procedure per l'ottenimento dell'ADP sono contenute nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP-Aerodrome Driving Permit)" della procedura PO06 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.2.3 Gli operatori alla guida di veicoli o mezzi operativi che accedono nell'area interna aeroportuale attraverso il varco 3 devono essere in possesso di ADP in corso di validità. In assenza di ADP l'accesso non è consentito. Il personale del Gestore aeroportuale che effettua specifici controlli a campione si accerterà dell'effettivo possesso di abilitazione alla guida e sul rispetto di quanto stabilito nell'allegato PO06B "Regolamento corsi Aerodrome Safety, accessi non scortati in airside e rilascio dell'abilitazione alla guida (ADP- Aerodrome Driving Permit)" contenuto nella procedura PO06 della Parte E del Manuale di Aeroporto.

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

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

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

### **Accesso e circolazione**

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

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

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

### **Low Visibility Procedures**

- 5.4.5 Sull'aeroporto di Torino sono consentite operazioni di avvicinamento ed atterraggio in bassa visibilità in CAT III e decolli in bassa visibilità (LVTO). Presupposto per l'effettuazione di tali operazioni sono la predisposizione e l'attivazione delle procedure in bassa visibilità (LVP), disciplinate dal Manuale di Aeroporto e dalla PO04 "Procedura Operativa All Weather Operations" che ogni operatore è tenuto a rispettare.
- 5.4.6 Le procedure in questione sono state pubblicate a favore dell'utenza nelle pertinenti sezioni dell'AIP Italia.
- 5.4.7 La procedura ed il documento "Norme e procedure per le operazioni ogni tempo" sono riportate nella procedura PO04 "Procedura operazioni ogni tempo e procedura di bassa visibilità (LVPs)" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

### **Runway incursion**

- 5.4.8 Le vie di rullaggio di accesso alla pista sono dotate di Stop Bars, guard lights, luci rosse unidirezionali e sensori anti-intrusione, pubblicati in AIP sulla AERODROME CHART, al fine di evitare ingressi non autorizzati di aeromobili / mezzi / personale sulla pista di volo (runway incursion).
- 5.4.9 Per analoghe finalità, le strade di accesso alla pista di volo per i mezzi di soccorso ed antincendio sono dotate di semaforo lampeggiante rosso e di barriere frangibili.
- 5.4.10 Le procedure di ingresso e uscita dall'area di manovra, gli strumenti e i sistemi utilizzati sono riportati nella PO09 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.4.11 Il "Local Aerodrome Safety Committee" dell'aeroporto di Torino, costituito ai sensi del Reg.(UE) 139/2014 e composto da rappresentanti di tutti gli Operatori aeroportuali che possano avere effetti sulla sicurezza delle Operazioni, e, in seno al Comitato, il LRST Local Runway Safety Team, ha tra le proprie competenze la valutazione dei rischi di runway incursion e l'adozione di eventuali ulteriori misure di mitigazione. Tali valutazioni terranno conto delle raccomandazioni espresse nel Piano d'Azione europeo per la prevenzione delle runway incursion ("EAPPRI – European Action Plan for Prevention of Runway Incursions"), della Circolare ENAC APT-30, del Doc. ICAO 9870, del Regolamento UE 139/14 (ADR.OR.D.027) e delle ulteriori evoluzioni della normativa e delle best practices in materia.

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

### *Movimento aa/mm sui piazzali*

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

### *AA/MM in Partenza*

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

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

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

- 5.5.3 Gli agenti di rampa responsabili delle operazioni sotto-bordo per conto del Prestatore / Autoproduttore / Vettore, nell'assistere gli equipaggi nelle fasi iniziali di sblocco, push-back e inizio rullaggio, hanno il dovere di assicurarsi che l'operazione di push-back, il successivo start-up dei motori e la fase iniziale di spinta dei medesimi non creino conseguenze negative su aeromobili, mezzi e personale che si trovano nelle vicinanze, compresi gli effetti del Jet blast.
- 5.5.4 Le possibili interferenze che limitano la movimentazione degli aeromobili in partenza sono riportate nella procedura operativa PO10 contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto, che individua compiti e responsabilità nella movimentazione degli aeromobili sull'apron.

### *AA/MM in Arrivo*

- 5.5.5 ENAV disciplina e controlla la movimentazione degli AA/MM, degli altri mezzi e del personale sull'area di manovra e assicura l'ordinato movimento degli AA/MM sui piazzali. In tale ambito, la gestione degli aeromobili da parte di ENAV avviene senza soluzione di continuità fino al raggiungimento da parte degli AA/MM del parcheggio assegnatogli dal Coordinamento Voli SAGAT.
- 5.5.6 Nel quadro sopra esposto all'interno del piazzale aeromobili, ENAV gestisce e coordina la circolazione degli AA/MM in contatto radio diretto con i relativi equipaggi, nonché il movimento dei velivoli trainati a qualsiasi titolo in contatto con gli operatori FOLLOW ME che scortano i relativi traini.

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

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

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

### **Utilizzo delle piazzole**

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

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

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

### ***Attrezzature per aeromobili***

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

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

- 5.5.27 Per la circolazione dei mezzi e delle persone nelle aree aeroportuali interne si fa riferimento all'Ordinanza in vigore e a quanto previsto nelle procedure operative PO09, PO10 e PO27 contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto.
- 5.5.28 Nell'area interna aeroportuale (airside) e all'interno delle aree aeroportuali coperte in landside (es. terminal, magazzini, etc.) è vietato l'utilizzo di veicoli a due e tre ruote (biciclette, ciclomotori, ecc.) e di qualsiasi veicolo semovente (es. monopattini a motore, hoverboard, etc.).

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

## 6 INFORMAZIONI DI SCALO

## 6.1 GENERALITA'

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

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

## 6.2 CLEARANCE AEROPORTUALE

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

## 6.3 MESSAGGI OPERATIVI

### *Messaggi MVT e LDM*

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

### *Compilazione DUV*

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

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

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

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

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

### ***Piani di carico***

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

### ***Invio dati identificativi aeromobili***

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

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 56/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

- Categoria ICAO antirumore dell'aeromobile.

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



### **Informazioni sui voli**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Pagina intenzionalmente bianca*

## 7 ATTIVITA' DI ASSISTENZA

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

### **ARRIVI**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- il Call Center SAGAT per ogni altro guasto.

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

## **PARTENZE**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

controllo radiogeno. Il Prestatore / Autoproduttore darà la necessaria informativa dell'accaduto al passeggero per ogni sua eventuale determinazione.

- 7.1.57 Qualora bagagli, che per forma o tipologia non fossero idonei al trattamento all'interno del sistema stesso e impropriamente accettati, giungessero dai banchi di accettazione all'ingresso delle macchine di controllo radiogeno, ovvero nel sistema dei nastri trasportatori, verranno accantonati. Di ciò SAGAT darà tempestiva comunicazione al Prestatore / Autoproduttore, che è ritenuto direttamente responsabile dei disservizi e degli eventuali danni creati.
- 7.1.58 Avarie parziali dei sistemi BHS possono determinare temporanei rallentamenti delle operazioni di smistamento bagagli. In tal caso, SAGAT informa tempestivamente i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati concordando con gli stessi le azioni da intraprendersi per evitare o minimizzare penalizzazioni operative.
- 7.1.59 In caso di danni arrecati all'impianto o alle infrastrutture, gli stessi devono essere immediatamente segnalati al Terminal Supervisor in modo tale che quest'ultimo ne rilevi i livelli di funzionalità/operatività. Qualora fossero riscontrati danni non segnalati, la SAGAT si riserva la facoltà di individuare il diretto responsabile, fatta salva ogni altra azione a sua tutela.

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

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

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

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

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

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

## **TRANSITO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Armi in transito**

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

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

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

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

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

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

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

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

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 72/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	--

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **GESTIONE IMBARCHI/SBARCHI**

### **Imbarco**

- 7.2.31 L'utilizzo dei gate di imbarco passeggeri deve avvenire in conformità con il quadro normativo di riferimento. La procedura di imbarco e sbarco a piedi avviene in conformità al Reg. UE 2020/2148 e alla norma ADR.OPS.B.033 "Controllo Dei Pedoni", e nel rispetto delle previsioni della procedura PO27 "Operazioni di imbarco e sbarco a piedi" del Manuale di Aeroporto. I gate d'imbarco sono costituiti da porte, automatiche o meno, collegate ad un sistema d'allarme facente capo alla Sala Controllo Video Sorveglianza SAGAT. L'apertura delle porte per l'utilizzo del gate deve avvenire per mezzo del tesserino magnetico personale e dell'inserimento dell'apposito codice PIN.
- 7.2.32 Al momento della pianificazione periodica dei voli, viene definita l'assegnazione dei gate per l'imbarco di ciascun volo in base ai seguenti criteri:
- Localizzazione del velivolo (stand assegnato)
  - Vincoli doganali e di sicurezza (Schengen ed extra-Schengen)
  - Utilizzo del loading bridge
  - Dotazioni presenti per ogni gate
  - Vicinanza ad uffici o servizi del Vettore
  - Condizioni in essere di tipo infrastrutturale
  - Condizioni in essere di tipo contrattuale con i vettori per la personalizzazione dei gate
- 7.2.33 Tale pianificazione, da intendersi indicativa e non vincolante, può essere modificata in qualsiasi momento per esigenze operative e/o tecniche; in tal caso SAGAT, non appena intervenuta la variazione, la comunicherà al Vettore / Prestatore / Autoproduttore interessato. SAGAT aggiornerà le informazioni al pubblico sul sistema informatico.
- 7.2.34 I gate di imbarco sono assegnati ai Prestatori / Autoproduttori secondo criteri di trasparenza ed equità nonché nel rispetto degli accordi presi con il Gestore.
- 7.2.35 Eventuali richieste specifiche di assegnazione gate per voli particolari, riferite all'operativo quotidiano, devono essere indirizzate al Coordinamento voli SAGAT.
- 7.2.36 Ciascun gate per imbarco con pontile è disponibile dal momento dell'attracco dell'aeromobile al pontile; SAGAT avrà comunque facoltà, concordandone le modalità con i Vettori/Prestatori/Autoproduttori interessati, di ritardare il momento di inizio disponibilità del gate per consentire, dallo stesso, un imbarco remoto per un altro volo, ovviamente solo in situazione di congruo anticipo rispetto all'ETD (STD) del volo posizionato al loading bridge.
- 7.2.37 La disponibilità del gate d'imbarco cessa 5 minuti dopo l'STD o l'ultimo ETD noto al momento di inizio imbarco; ogni impegno aggiuntivo deve essere, non appena noto, richiesto al Coordinamento Voli SAGAT, che si riserverà la facoltà di concederlo o di individuare soluzione alternativa, a tutela del buon funzionamento complessivo delle operazioni di imbarco.
- 7.2.38 I gate costituiti da porte automatiche devono essere aperti e chiusi esclusivamente mediante gli appositi meccanismi e senza forzature, fatto salvo quanto previsto nella sezione del presente paragrafo "Gestione anomalie, malfunzionamenti e situazioni operative critiche".
- 7.2.39 In caso di imbarco concomitante con le operazioni di rifornimento carburante, prima di iniziare l'imbarco, deve essere effettuato un annuncio per informare i passeggeri del divieto di fumare, utilizzare accendini e tenere accesi i telefoni cellulari.
- 7.2.40 All'inizio dell'imbarco il Vettore/Prestatore/Autoproduttore deve procedere all'attivazione dell'informativa al pubblico per le operazioni di "imbarco in corso" e "imbarco terminato" secondo la procedura descritta nell'allegato 7/F.

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

## **Sbarco**

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

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

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

### **Transiti**

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

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

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

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

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

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

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

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

- 7.2.60 SAGAT, in qualità di Società di Gestione, essendo responsabile dell'informativa al pubblico sullo scalo di TORINO, la eroga direttamente o definisce i criteri con i quali deve essere erogata.
- 7.2.61 Gli annunci audio generali, non riferiti cioè ad un singolo gate d'imbarco, sono diffusi in tutto il Terminal, lato partenze e arrivi, nell'arco delle 24 ore, in lingua italiana e inglese.
- 7.2.62 SAGAT garantirà tutti gli annunci di carattere generale riguardanti la normativa sul trasporto aereo, eventuali scioperi, ritardi, cancellazioni, problemi meteo o di congestione traffico in atto, condizioni non previste, ecc.
- 7.2.63 SAGAT garantirà inoltre gli annunci riguardanti variazioni o informazioni relative a processi che ricadono sotto la propria diretta gestione (ad esempio cambio nastro riconsegna bagagli).
- 7.2.64 Salvo quanto previsto al successivo punto, gli altri annunci relativi ai voli (richiesta d'imbarco, ultima chiamata, ecc.) verranno effettuati dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore direttamente dal gate d'imbarco o dal Banco Informazioni Generale SAGAT su richiesta del Prestatore.
- 7.2.65 Gli annunci relativi ai voli che hanno ad oggetto una chiamata passeggeri nominativa dovranno essere limitati al cognome del passeggero e potranno essere effettuati esclusivamente dal Prestatore / Autoproduttore / Vettore direttamente dal gate d'imbarco.
- 7.2.66 Solo ENAC Direzione Territoriale Nord-Ovest e le autorità di Pubblica Sicurezza possono richiedere l'effettuazione di annunci, anche nominativi, per motivi diversi da quelli legati alla gestione dei voli.
- 7.2.67 Eventuali annunci richiesti da Prestatori / Autoproduttori / Vettori, riferiti alla gestione dei voli ma diversi rispetto a quelli normalmente diffusi, possono essere effettuati da SAGAT solo se compatibili con una corretta gestione dell'informativa al pubblico.
- 7.2.68 Tutti gli annunci sono effettuati da SAGAT nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al D.Lgs 30/06/2003 n.196.
- 7.2.69 Gli impianti di annunci locali, ubicati presso i gate, possono essere utilizzati solo dal personale del Prestatore / Autoproduttore addetto all'imbarco del volo o, in caso di particolari necessità, da personale del Vettore.
- 7.2.70 I contenuti degli annunci devono essere riferiti esclusivamente alle operazioni di imbarco del volo.
- 7.2.71 Gli annunci devono essere chiari e sintetici; si devono inoltre, per quanto possibile, evitare ripetizioni dello stesso annuncio e sovrapposizioni con annunci di altri gate e con gli annunci generali.



7.2.72 Gli annunci possono essere fatti in qualsiasi lingua, oltre che in Italiano.

7.2.73 Tutti gli annunci devono essere effettuati nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento al D.Lgs 30/06/2003 n.196.

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

7.2.74 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore che rilevi qualsiasi anomalia o malfunzionamento sui sistemi di informazione al pubblico trattati nel presente paragrafo deve darne immediata comunicazione al Call Center SAGAT, attendendo l'arrivo dei tecnici senza tentare operazioni di ripristino.

7.2.75 In caso di malfunzionamento del sistema FIDS/BIDS e/o del sistema di annunci audio generali, SAGAT, anche consultandosi con i principali Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati, prenderà, per garantire il miglior livello possibile di informazione al pubblico, i provvedimenti ritenuti più opportuni, ferma restando la necessità di collaborazione di tutti gli Operatori interessati, tra di loro e con SAGAT, per ridurre al minimo gli eventuali disagi e disservizi per i passeggeri. È cura di SAGAT informare i Vettori / Prestatori / Autoproduttori interessati sulle azioni intraprese per fronteggiare le criticità intervenute.

7.2.76 Ciascun Prestatore / Autoproduttore / Vettore che voglia comunicare con SAGAT relativamente a problematiche particolari riguardanti l'informativa al pubblico deve contattare:

- il Terminal Supervisor per gli annunci audio generali.
- i Coordinamento voli per le informazioni tramite FIDS/BIDS.

## **ASSISTENZE SPECIALI**

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

7.2.77 Le procedure d'imbarco e sbarco dei passeggeri a mobilità ridotta sull'aeroporto di Torino Caselle vengono condotte nel rispetto delle norme espresse in materia, tra cui il Regolamento (CE) 1107/2006 del 5/7/2006, la Legge 5 febbraio 1992 n. 104, il DPR 503/1996 nonché le Circolari ENAC GEN-02B. La procedura completa, allegato 7/B – Procedura Assistenza PRM e punti di chiamata PRM.

7.2.78 Il servizio di assistenza è effettuato dal Gestore su segnalazione del Vettore/Prestatore/Autoproduttore e/o direttamente dal passeggero.

7.2.79 Le segnalazioni del Vettore/Prestatore/Autoproduttore devono avvenire secondo le modalità previste ai punti 6.3.11, 6.3.12 e 6.3.13.

7.2.80 In aeroporto, l'attivazione del servizio di assistenza sono avvenire attraverso le seguenti modalità:

- presso i punti di chiamata attivati direttamente dal passeggero (allegato 7/B);
- al momento dell'accettazione su richiesta dell'addetta al check-in;
- presso il banco informazioni su richiesta dell'addetta alle informazioni;
- tramite il proprio handler per i voli di aviazione generale.

7.2.81 La sala per passeggeri disabili e a mobilità ridotta ed il relativo servizio di assistenza è aperta al pubblico dalle ore 5 alle ore 24 di ogni giorno. Ciascun Vettore/Prestatore/Autoproduttore che abbia la necessità di utilizzare la sala o di usufruire del servizio nella fascia notturna (dalle ore 24 alle ore 5 del giorno successivo) deve farne espressa richiesta al Terminal Supervisor SAGAT entro un'ora dal previsto utilizzo. La manutenzione e la pulizia della sala dedicata ai passeggeri a mobilità ridotta è a carico di SAGAT S.p.A..

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3.7 Al termine dell'utilizzo di pontili, impianti 400 Hz, climatizzazione, il Prestatore / Autoproduttore deve lasciare tutti gli impianti utilizzati disattivati, in posizione di riposo, con eventuali sportelli di accesso a comandi debitamente chiusi, sgombri da rifiuti e materiali impropri, e pertanto pronti per un nuovo utilizzo.

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

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

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

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

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

- n. 2 punti per rifornimento autobotti acqua potabile aeromobili dedicati ai singoli handler.
  - n. 1 punto per scarico acque nere toilette di bordo di uso comune
- 7.3.14 Le postazioni di erogazione acqua potabile sono ad accesso controllato. Ogni Prestatore possiede le chiavi del punto di erogazione (cassetta) assegnato all'interno del quale è contenuto il tubo per l'erogazione dell'acqua potabile. È compito di ogni singolo Prestatore seguire le norme nazionali e quelle previste dai Vettori assistiti per il trattamento dell'acqua potabile e per le operazioni di carico a valle del distributore.
- 7.3.15 L'area di scarico delle acque nere toilette di bordo è ad accesso libero. Ciascun Prestatore/ Autoproduttore deve accedervi con i propri automezzi di assistenza, sostando solo per il tempo strettamente necessario alle operazioni di erogazione/scarico, evitando di interferire, per ragioni operative e di sicurezza, con le attività di altri soggetti presenti nell'area e, in particolare, lasciando l'impianto di scarico acque nere pulito e pronto per un nuovo utilizzo.

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

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

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

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

### ***Marshalling***

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

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

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

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

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

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

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

7.3.23 Le operazioni di rifornimento carburante agli aeromobili sono regolate dal Decreto Ministeriale 30-06-2011 "Disposizioni da osservarsi durante il rifornimento di carburante agli aeromobili" e successive modifiche ed integrazioni e dalla procedura PO11 "Rifornimento carburante" contenuta nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

7.3.24 I rifornitori, quando avvertiti dal Gestore della presenza di attività elettrica nel raggio di 10km, come previsto dalle PO11 e PO33 del Manuale di Aeroporto, sospenderanno immediatamente il rifornimento.

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

### **Servizio De-icing**

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

7.3.40 Gli handler sono tenuti ad informare il Coordinamento Voli SAGAT per comunicare eventuali ritardi nell'erogazione del servizio.

### ***Prove motori***

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

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

7.3.42 I resti di pasti ed i rifiuti di bordo devono essere gestiti e smaltiti secondo quanto previsto dalla relativa Ordinanza emanata dal Ministero della Salute. In particolare, è vietato conferire nei contenitori aeroportuali, destinati ai soli rifiuti solidi urbani, rifiuti che possano contenere residui di pasti provenienti da paesi extra UE.

7.3.43 Altri materiali di risulta delle operazioni di assistenza a terra (giornali, cartone, piattelline di legno, etc.) devono essere gestiti in modo da non costituire FOD (Cfr.punto successivo) e devono essere correttamente conferiti negli appositi contenitori posti sul sedime aeroportuale.

### ***FOD***

7.3.44 Il FOD può essere costituito da qualunque oggetto (es. sassi, ghiaia, carta, etichette bagaglio, lucchetti, maniglie o altri oggetti in metallo-legno-plastica, etc.) presente in airside che potrebbe provocare, se ingerito dai motori dell'aeromobile o da questi propulso, o se propulso a causa di particolari condizioni meteorologiche (per esempio raffiche di vento), danni a persone, mezzi e aeromobili.

7.3.45 È obbligatorio per chiunque operi in airside, ed in particolare in piazzola prima del parcheggio dell'aeromobile e prima di effettuare push-back/messa in moto, a cura di chi effettua dette operazioni, raccogliere eventuale FOD e gettarlo negli appositi cestini oppure, nel caso in cui non sia possibile rimuoverlo, informare il Coordinamento Voli Sagat per l'intervento dell'Airfield Operations & Safety Aeroportuale (es. sversamenti di liquidi, ballast, etc.).

7.3.46 Ogni oggetto o equipaggiamento abbandonato (es. coni) o non ancorato (es. ULD) o mezzo non correttamente frenato sono costituire FOD, pertanto mezzi e equipaggiamenti devono sempre essere correttamente posizionati e frenati.

7.3.47 Il Gestore dedica la massima attenzione verso la problematica del **FOD**; a tal fine sono previsti controlli e pulizie sistematiche con le modalità indicate nella Parte E – Sezione 15 del Manuale di Aeroporto. Si richiamano in proposito le attività e le procedure poste in atto dalla Commissione FOD istituita sull'aeroporto di Torino Caselle in ottemperanza alle disposizioni DGAC n°442281/sv.22 del 21/12/1977 e alle procedure PO01 e PO03 contenute nella Parte E del Manuale di Aeroporto.

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

Il Direttore Generale di ENAC, con lettera GENDISP-DG-04/06/2024-0000044-P ha stabilito le seguenti regole di gestione dei voli dirottati, in vigore dal 01/06/2024. Sono trattate in questo paragrafo le modalità di assistenza ai voli dirottati in arrivo sull'aeroporto di Torino.

- 7.4.1 Fatte salve le situazioni di oggettiva impossibilità, **il gestore**, negli orari di apertura dell'aeroporto, deve sempre garantire l'atterraggio e i servizi essenziali per la prosecuzione del volo. Le situazioni di "oggettiva impossibilità" sono esclusivamente quelle che impediscono un atterraggio sicuro. Qualsiasi altra situazione non può costituire impedimento per l'atterraggio di un aeromobile.
- 7.4.2 L'**operatore aereo**, ove possibile, informa preventivamente i gestori degli aeroporti scelti come alternato e, in caso di dirottamento, fornisce, ai passeggeri, l'assistenza necessaria facendosi carico senza ritardi della riprotezione dei passeggeri e riducendo al minimo il disagio sia per i passeggeri che per l'aeroporto.
- 7.4.3 A seguito di una richiesta di dirottamento, **l'ente ATC** deve, nel rispetto delle norme applicabili, garantire agli aeromobili in volo di poter dirigere, senza ritardo, verso l'aeroporto eletto come "alternato", contribuendo così a ridurre al minimo il carico di lavoro dell'equipaggio e i tempi di volo, nonché il consumo di carburante e le emissioni nocive nell'atmosfera, garantendo così la massima efficienza e soprattutto lo svolgimento in sicurezza delle operazioni.

Al fine di garantire quanto sopra, alla ricezione della richiesta di dirottamento da parte dall'equipaggio di un aeromobile, l'Ente ATC e la Società di Gestione Aeroportuale si dovranno attenere ai seguenti passaggi:

1. **L'Ente ATC** coordina e si adopera, senza ritardo, per autorizzare l'aeromobile verso l'aeroporto alternato, o punto scelto dal pilota, per la predisposizione all'avvicinamento e successivo atterraggio. Gli aeromobili dovranno essere autorizzati in ragione della richiesta di dirottamento dell'equipaggio senza alcuna necessità di coordinamento preventivo per l'accettazione, con la Società di Gestione.

2. **L'Ente ATC**, quando possibile, se comunicate dal pilota, trasmette alla Società di Gestione le ragioni del dirottamento insieme ad altre informazioni utili per la predisposizione delle operazioni di assistenza a terra.

3. **La Società di Gestione** fornisce all'Ente ATC, quanto prima e al fine del possibile rilancio verso l'aeromobile, le informazioni relative al livello minimo di servizio che può garantire all'aeromobile dirottato, l'eventuale ritardo per le operazioni di rampa e ogni altra informazione utile all'equipaggio per attuare la diversione. Si precisa che l'eventuale sforamento delle tempistiche minime indicate nel Regolamento di scalo (c.d. Violazione dei Minimi di Scalo, allegato 12/A), in ragione dello scenario di contingenza creato dalla diversione, non comporta l'applicazione delle sanzioni ivi previste.

4. **La Società di Gestione** informa, proattivamente e tempestivamente, l'ente ATC di riferimento in merito ad eventuali riduzioni di capacità non pianificate.

- 7.4.4 Per i voli dirottati in arrivo in orario notturno (23.00-06.00) ovvero al di fuori della piena operatività dell'aeroporto è previsto un contingente minimo di personale che garantisca servizi minimi di assistenza per i servizi essenziali, garantendo la massima efficienza e lo svolgimento in sicurezza delle operazioni. I tempi per lo svolgimento dei servizi essenziali dipenderanno dallo scenario di contingenza (numero di richieste e preavviso di assistenza).
- 7.4.5 I voli dirottati devono essere assistiti dall'**handler** con il quale il Vettore ha in essere un contratto di assistenza sullo scalo. La richiesta di dirottamento da parte di Vettori che non hanno un contratto di assistenza a terra presso l'aeroporto di Torino sarà invece inoltrata dall'Ufficio Coordinamento Voli agli handler presenti sullo scalo al fine di individuare il Prestatore che possa fornire assistenza al volo. La procedura che descrive le modalità di gestione delle irregolarità operative è contenuta nell'allegato 7/H Procedura gestione irregolarità operative.



## 7.5 OGGETTI SMARRITI

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

- 7.5.1 In applicazione della legge n. 401 del 18/05/1967, del DM 01/08/1967, dell'art. 705 comma h) del Codice della Navigazione e dell'art. 12 dell'APT 20 del 16/01/2006, il Gestore Aeroportuale è l'Ente preposto alla registrazione, presa in carico, conservazione e alienazione degli oggetti rinvenuti. L'ufficio di riferimento è l'Ufficio Oggetti Smarriti ubicato al livello arrivi dell'Aerostazione Passeggeri.
- 7.5.2 Gli oggetti rinvenuti dal personale aeroportuale o da terzi e consegnati al personale aeroportuale, sia in landside, sia in airside, devono essere consegnati alla postazione di Security SAGAT presso il Varco VIP, entro 8 ore dal ritrovamento per l'espletamento delle pratiche di registrazione e di prima custodia. Tali oggetti devono essere consegnati al personale Security SAGAT corredati dell'apposito modulo di accompagnamento debitamente compilato nelle parti "Dettagli ritrovamento" e "Consegna a GPG SAGAT" [4. Modulo accompagnamento oggetto rinvenuto.pdf](#)
- 7.5.3 Gli oggetti devono essere registrati dal personale Security SAGAT in apposito registro informatico condiviso con l'Ufficio Oggetti Smarriti, imbustati (ove possibile) e fatti pervenire all'Ufficio Oggetti Smarriti corredati del modulo di accompagnamento debitamente compilato anche nella parte "Consegna a Ufficio Oggetti Smarriti".
- 7.5.4 All'atto della presa in carico degli oggetti, il personale dell'Ufficio Oggetti Smarriti provvede a completare le informazioni inserite nell'apposito registro informatico dal personale Security SAGAT o a registrare l'oggetto rinvenuto con le informazioni in suo possesso (tipo di oggetto, descrizione, eventuale volo, data e luogo di ritrovamento, elementi per l'identificazione del proprietario ecc.) al fine di rispondere alle prescrizioni di cui al 7.5.1 e per consentire l'identificazione del bene smarrito e del legittimo proprietario.
- 7.5.5 Tutti gli oggetti consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti sono riposti in un locale idoneo e gli oggetti di valore quali contanti, preziosi e titoli di credito (carte di credito, bancomat, assegni e libretti bancari e postali etc.) vengono custoditi sotto chiave.
- 7.5.6 Qualora tra gli oggetti si rinvenivano documenti di identità (carte di identità, patenti, passaporti, ecc.) questi devono essere consegnati dal personale Security SAGAT o, in alternativa, dall'Ufficio Oggetti Smarriti, al locale Ufficio di Polizia, corredati del modulo di accompagnamento debitamente compilato anche nella parte "Consegna in Polizia: Dichiarazione di rinvenimento" disponibile al seguente link [4. Modulo accompagnamento oggetto rinvenuto.pdf](#)
- 7.5.7 Il passeggero o utente che richieda informazioni relative ad oggetti smarriti in aeroporto deve essere indirizzato esclusivamente a:  
Ufficio Oggetti Smarriti – Aeroporto di Torino  
Strada San Maurizio, 12  
10072 Caselle T.se (TO)  
Tel. +39 0115676478  
[oggettismarriti@sagat.trn.it](mailto:oggettismarriti@sagat.trn.it)

Tutte le informazioni relative agli orari di apertura dell'Ufficio e le modalità di richiesta dell'oggetto smarrito sono disponibili sul sito al seguente indirizzo:

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

La ricerca e la restituzione al passeggero di un oggetto smarrito in aeroporto è subordinata alla compilazione di una richiesta scritta, su apposito modulo disponibile al seguente link [5. Modulo per gli oggetti smarriti.pdf](#)

In nessun caso il personale di Security o altro personale SAGAT ad eccezione del personale dell'Ufficio Oggetti Smarriti fornirà al passeggero informazioni relative agli oggetti rinvenuti in aeroporto e consegnati alla postazione di Security SAGAT o all'Ufficio Oggetti Smarriti, per consentire il regolare svolgimento delle attività.

- 7.5.8 In caso di ritrovamento di un oggetto con caratteristiche coincidenti o simili a quelle descritte dal passeggero o di un oggetto che presenti elementi per cui sia possibile risalire al proprietario (ad eccezione degli oggetti elencati al precedente punto 7.5.6.), l'Ufficio Oggetti Smarriti contatta l'interessato, si accerta che l'oggetto sia effettivamente di sua proprietà e prende accordi per la restituzione o spedizione dello stesso.
- 7.5.9 Al momento della restituzione o della spedizione dell'oggetto, l'incaricato dell'Ufficio Oggetti Smarriti provvede ad allegare alla pratica copia dei documenti di identità e la copia del modulo di consegna dell'oggetto disponibile al seguente link [6. Modulo di consegna oggetto rinvenuto.pdf](#) debitamente controfirmato (dal proprietario, dal delegato o dal corriere). Il passeggero potrà delegare un terzo al ritiro dell'oggetto, nel qual caso il delegato dovrà essere esplicitamente indicato e dovrà esibire all'atto della riconsegna, oltre al proprio documento d'identità, anche copia del documento d'identità del titolare della richiesta.
- 7.5.10 In caso di mancato ritrovamento dell'oggetto reclamato e comunque entro un mese dall'apertura della pratica, l'Ufficio Oggetti Smarriti comunica all'interessato l'esito negativo delle ricerche.
- 7.5.11 Le merci deperibili, le derrate alimentari e gli oggetti fortemente deteriorati, nonché quelli nocivi o pericolosi sono destinati alla distruzione come previsto dall'art. 7.1.22 del presente Regolamento di Scalo. In questo caso l'Ufficio Oggetti Smarriti redige un apposito verbale con gli Enti di Stato preposti.
- 7.5.12 Tutti gli operatori aeroportuali devono rendere edotto il proprio personale circa la presente procedura.
- 7.5.13 Periodicamente, con cadenza almeno quinquennale, SAGAT S.p.A. procede ad organizzare aste pubbliche per la vendita degli oggetti non reclamati e a destinare il ricavato all'Erario, come previsto dalla normativa in vigore richiamata al punto 7.5.1.
- 7.5.14. SAGAT istruirà la pratica di ricerca esclusivamente per gli oggetti che sono stati smarriti entro 12 mesi antecedenti la richiesta di cui al punto 7.5.7.

*Pagina intenzionalmente bianca*

## 8 TRATTAMENTO MERCI E POSTA

## 8.1 DOTAZIONI INFRASTRUTTURALI

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

## 8.2 NORME GENERALI

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

### ***Merci speciali***

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

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

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

Per quanto riguarda il trasporto e la custodia di merci speciali (ad esempio sostanze pericolose, radioattivi, animali vivi, generi deperibili, armi, munizioni, valori) il Prestatore si deve attenere a tutte le normative, disposizioni e regolamenti comunitari, nazionali e locali vigenti emanati da tutti i soggetti che ne abbiano titolo ed in particolare alla procedura PO29. SAGAT si riserva la facoltà di richiedere al Prestatore documentazione comprovante la certificazione del personale impiegato.

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

### ***Merci deperibili***

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

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

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

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

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

 The logo for Torino Airport, featuring the text "TORINO AIRPORT" in blue capital letters to the left of a blue circle containing the white letters "TO".	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 96/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
--	-----------------------------	--

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



*Pagina intenzionalmente bianca*

## 9 AVIAZIONE GENERALE E VOLI DI STATO

## 9.1 AVIAZIONE GENERALE

- 9.1.1 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori interessati all'esercizio di handling di aviazione generale devono essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente e specificati nel capitolo 4.
- 9.1.2 I voli di aviazione generale che possono usufruire del Terminal di aviazione generale sono quelli che non superano un numero massimo di posti a sedere per i passeggeri superiore alle 19 persone.
- 9.1.3 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono attenersi alle procedure e le normative di sicurezza nazionali e locali.
- 9.1.4 Le operazioni di aviazione generale e i voli commerciali (aerotaxi) operati con aeromobili aventi capacità inferiore o uguale a 19 posti sono soggette all'obbligo della preventiva richiesta (PPR, Prior Permission Required) ad eccezione degli aeromobili di base sullo scalo di Torino con ricovero in hangar, dei voli di stato, dei voli ambulanza, umanitari e di emergenza. La richiesta PPR deve essere inoltrata al Gestore Aeroportuale entro 2 ore prima dell'orario stimato di arrivo (ETA);
- 9.1.5 La richiesta di PPR può essere effettuata dal Vettore/Esercente del volo direttamente o tramite la società di handling scelta presso l'aeroporto di Torino per l'assistenza a terra. La richiesta di PPR deve essere inoltrata al gestore aeroportuale esclusivamente tramite il portale web dedicato sul sito dell'aeroporto di Torino, previa registrazione e assegnazione delle credenziali di accesso. I campi della richiesta di PPR sono da compilare con i seguenti dati:
- Operator:** automaticamente predefinito in caso di Login come Esercente;
  - A/C Registration:** selezionabile da una casella auto-completante. In caso di assenza in lista, il richiedente ha la possibilità di inserire manualmente la nuova matricola. In questo caso il sistema registra l'inserimento forzato.
  - A/C Type** è in sola lettura, ereditato dalla matricola aeromobile selezionata, se già presente in anagrafica.
  - Posti:** numero posti a sedere effettivamente presenti nella configurazione commerciale dell'aeromobile.
  - Elicottero:** da selezionare se la richiesta è relativa ad un elicottero.
  - Handler:** automaticamente predefinito in caso di Login come Handler.
  - Flight Qualification:** da inserire selezionando un valore dalla lista.
  - Arrival:** Data/Orario di arrivo.
  - From:** scalo di partenza.
  - Call Sign in arrivo:** da inserire manualmente.
  - Departure:** Data/Orario di partenza.
  - To:** Scalo di destinazione.
  - Call Sign in partenza:** da inserire manualmente.
  - Altre Informazioni:** se l'aeromobile non è presente in anagrafica il MTOW, A/C Type ICAO/IATA, Wingspan e Length devono essere inseriti obbligatoriamente.

La descrizione dettagliata delle funzionalità e delle modalità di utilizzo del sistema PPR sul portale web sono riportate nel Manuale Utente pubblicato sul sito internet dell'aeroporto e disponibile al seguente link [Sistema PPR | SAGAT \(aeroporto.torino.it\)](http://Sistema PPR | SAGAT (aeroporto.torino.it)).

- 9.1.6 La descrizione dettagliata delle funzionalità e delle modalità di utilizzo del sistema PPR sul portale web sono riportate nel Manuale Utente pubblicato sul sito internet dell'aeroporto.

- 9.1.7 Eventuali modifiche di PPR da parte del Vettore/Prestatore devono avvenire con le stesse modalità descritte al punto 9.1.5. In caso di cancellazione del volo, anche il PPR deve essere cancellato dal richiedente.
- 9.1.8 Le società di handling che assistono i voli di aviazione generale non soggetti all'obbligo PPR devono notificare il volo al Gestore Aeroportuale mediante l'apposita pagina web del sito internet dell'aeroporto prima della partenza o arrivo del volo stesso.
- 9.1.9 Le richieste di PPR saranno evase dall'Ufficio Coordinamento Voli in ordine di arrivo e la gestione delle stesse avviene in maniera indipendente, imparziale, non discriminatoria e trasparente.
- 9.1.10 La mancata richiesta di PPR, gli abusi e le irregolarità nell'utilizzo degli stessi potranno dare luogo a sanzione amministrativa.
- 9.1.11 SAGAT, in ottemperanza alle disposizioni ENAC diramate con nota 82577/DIREGEN/OVD del 21/12/2006, mantiene in modalità elettronica il "Registro delle Prenotazioni" PPR.
- 9.1.12 Nel piazzale di aviazione generale è obbligatorio il servizio di marshalling nelle fasi di ingresso ed uscita dagli stand.
- 9.1.13 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono essere dotati del tipo di barra adatta al traino per ogni tipo di velivolo assistito.
- 9.1.14 In caso di incertezza sull'incarico di assistenza richiesta, farà fede l'handler designato al paragrafo 18 del FPL dichiarato dal Vettore.
- 9.1.15 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono assicurare che la tipologia e il numero dei mezzi utilizzati per l'assistenza ai velivoli sia commisurata alle caratteristiche degli stessi.
- 9.1.16 Qualora il servizio di assistenza richieda infrastrutture superiori a quelle presenti nel Terminal di aviazione generale, il Prestatore / Autoproduttore / Vettore deve contattare il Terminal Supervisor con congruo anticipo per l'organizzazione e la verifica della disponibilità delle infrastrutture.
- 9.1.17 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono garantire il trasporto dei passeggeri, dei bagagli e dell'equipaggio dal Terminal di aviazione generale al velivolo e viceversa.
- 9.1.18 I Prestatori / Autoproduttori / Vettori devono inserire i dati relativi ai movimenti dei velivoli da loro assistiti, al momento di arrivo del volo e prima della partenza, nell'apposito sistema informatico fornito da SAGAT, allo scopo di consentire la condivisione in tempo reale dei dati per fini statistici, amministrativi e di controllo da parte degli enti di controllo preposti (SAGAT, ENAC, Dogana, GdF, PS, ecc...).

Riguardo alla gestione dei voli ambulanza/sanitari operati con aeromobili non di Stato si fa rinvio al allegato 9/B Voli Ambulanza e Sanitari – Trasporto organi su voli di linea.

## 9.2 VOLI DI STATO

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

# 10 SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

## 10.1 DESCRIZIONE

- 10.1.1 Il Safety Management System (SMS) è un sistema per la gestione della sicurezza nelle operazioni aeroportuali, avente come scopo primario la prevenzione di inconvenienti e incidenti.  
L'implementazione del Sistema da parte del Gestore è uno standard ICAO e va a completare il processo di sicurezza che ha avuto inizio con la Certificazione dell'Aeroporto e con la stesura del Manuale di Aeroporto, di cui è parte integrante (Parte B – Sezione 2).  
Il Safety Management System si inserisce tra le responsabilità del vertice aziendale ed è basato su un approccio sistematico, esplicito e omnicomprensivo di gestione della sicurezza che coinvolge la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e gli strumenti per l'implementazione della policy aziendale e dei relativi obiettivi di safety.  
Il Safety Management System è uno strumento dinamico, che garantisce il monitoraggio delle performance di sicurezza e il loro miglioramento continuo; attraverso il processo di Risk Assessment, la raccolta e l'analisi delle segnalazioni di eventi e situazioni potenzialmente pericolose (Reporting System), di un programma di Audit svolto dalla funzione Compliance Monitoring e di un Piano di formazione, favorisce la partecipazione attiva del singolo al mantenimento e allo sviluppo sistematico e proattivo degli standard di safety dell'Aeroporto di Torino e supporta il Management nella costante verifica della rispondenza di attrezzature, processi e procedure alla normativa applicabile e agli obiettivi di safety aziendali.  
SAGAT mette a disposizione le risorse umane e materiali necessarie per il conseguimento della promozione e del miglioramento continuo della Safety delle operazioni presso l'Aeroporto di Torino quale parte integrante ed essenziale del successo del business aziendale.  
La promozione della sicurezza è un'attività costante del sistema, con l'intento, da un lato, di sviluppare e quindi mantenere nel tempo una cultura positiva (just culture) della sicurezza fra gli Operatori, d'altro lato di perseguire obiettivi di miglioramento degli standard di sicurezza dell'intero sistema aeroporto.
- 10.1.2 Tutti i soggetti operanti in aeroporto hanno l'obbligo di collaborare proattivamente con i programmi di sicurezza dell'aeroporto.  
Un'efficace gestione della sicurezza richiede la partecipazione, l'impegno, le conoscenze e l'esperienza di tutti i soggetti aeroportuali. Nel quadro delle diverse attività operative rientrano anche i soggetti con specifiche competenze istituzionali (ENAV, Vigili del Fuoco, Polizia di Stato, Dogana, Guardia di Finanza, Sanità Aerea, ecc.) ai quali sono connesse precise responsabilità in materia di ordine e sicurezza pubblica, difesa civile, prevenzione incendi, soccorso e protezione civile, ecc, che restano in ogni caso in capo a tali organizzazioni.
- 10.1.3 Come previsto dal Reg.(UE) 139/2014, è costituito e si riunisce periodicamente il Local Aerodrome Safety Committee, del quale fanno parte tutti i soggetti aeroportuali, sia pubblici che privati, attraverso referenti formalmente designati, dotati di autonomia decisionale e di capacità di assunzione di responsabilità verso l'esterno, da individuarsi nell'ambito dei vertici delle rispettive organizzazioni. Le riunioni del Safety Committee sono presiedute dal Gestore. Le modalità di partecipazione al Safety Committee da parte degli Enti Pubblici sono condivise con ENAC, che partecipa allo stesso comitato in qualità di osservatore.
- 10.1.4 È inoltre istituito il LRST, gruppo di lavoro ristretto che si dedica a specifici aspetti di safety, ai sensi del Reg.(UE) 139/2014 - GM2 ADR.OR.D.027.

Il Safety Management System è trattato nella parte B – Sezione 2 del Manuale di Aeroporto che è disponibile sul portale web dedicato alla consultazione della documentazione operativa di scalo da parte degli utenti registrati:  
<https://torinoairport.sharepoint.com/sites/documentazione-scalo>

## 10.2 REPORTING SYSTEM

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



	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 105/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	---

### **10.3 AUDIT**

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

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

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

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

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

# 11 GESTIONE EMERGENZE

	<b>REGOLAMENTO DI SCALO</b>	<b>Pagina 107/ 121</b> <b>Revisione: 10</b> <b>Data: 09/08/2024</b>
---	-----------------------------	---

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

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

## 11.2 CHIUSURA DELL'AEROPORTO

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

*Pagina intenzionalmente bianca*

## 12 QUALITA' DEI SERVIZI

## 12.1 STANDARD DI QUALITA'

- 12.1.1 SAGAT, in qualità di Gestore dell'aeroporto di Torino, redige la Carta dei Servizi in conformità alle direttive emanate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e dall'ENAC e garantisce il rispetto dei previsti livelli di qualità dei servizi offerti all'utenza, così come previsto dalle vigenti normative. In particolare, predispose l'annuale Carta dei Servizi secondo i principi contenuti nella Circolare ENAC GEN-06 "QUALITA' DEI SERVIZI NEL TRASPORTO AEREO: LE CARTE DEI SERVIZI STANDARD PER GESTORI AEROPORTUALI E VETTORI AEREI" ed allegati documenti riferiti alle attività in capo al Gestore.
- 12.1.2 SAGAT riporta nella Carta dei Servizi i livelli di qualità che globalmente si propone di assicurare nell'ambito dei servizi offerti direttamente o tramite Operatori terzi. Per assicurare un adeguato livello di informazione ai passeggeri, per ogni servizio viene indicato se la responsabilità sia del Gestore, di altri operatori aeroportuali o condivisa.
- 12.1.3 I livelli di qualità per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi sono definiti in base sia alle reali performance registrate l'anno precedente, che vengono verificate tramite appositi monitoraggi, sia in considerazione delle previsioni di traffico e degli eventi che hanno influenza sull'operatività dello scalo.
- 12.1.4 Gli standard di servizio così definiti costituiscono l'obiettivo di qualità che SAGAT intende garantire ai clienti per l'anno di riferimento della Carta dei Servizi e deve essere pertanto rispettato da tutti gli Operatori aeroportuali.
- 12.1.5 Gli Operatori aeroportuali devono altresì definire standard di qualità dei servizi riferiti alle proprie attività, in linea con quanto previsto nell'annuale Carta dei Servizi pubblicata dal Gestore.
- 12.1.6 **Passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (PRM)**  
Al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni per i passeggeri disabili o a ridotta mobilità, l'Unione Europea ha emanato il Regolamento CE 1107/2006. In ossequio a tale normativa, la SAGAT S.p.A. ha assunto la responsabilità dell'assistenza ai PRM, operando secondo gli standard europei in materia di accessibilità del trasporto aereo. Tali servizi vengono erogati a titolo gratuito. Il livello di qualità erogata e percepita da questo cluster di clienti è oggetto di monitoraggio continuo ai sensi della Circolare Enac GEN-02B, "Applicazione del Regolamento CE n.° 1107/2006 e qualità dei servizi erogati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo", che integra quanto disposto nella Circolare Enac GEN-06 in materia di servizi resi ai PRM. SAGAT è da sempre attenta ad assicurare a tutti i passeggeri la migliore assistenza e il suo personale è adeguatamente formato e periodicamente aggiornato per seguire al meglio i passeggeri disabili e a ridotta mobilità durante il loro soggiorno in aeroporto. Tutto il personale che nello svolgimento del proprio lavoro può entrare in contatto con passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, pur non prestando direttamente assistenza ai PRM, è tenuto a frequentare il corso di formazione per l'assistenza dei passeggeri PRM Modulo 1.
- 12.1.7 **Contratto di Programma**  
La SAGAT S.p.A. ha siglato con l'ENAC il Contratto di Programma. Uno dei documenti fondanti per la stipula del Contratto di Programma è il Piano della Qualità, che prevede il monitoraggio di un paniere di dieci indicatori, individuati in base alle disposizioni dell'ENAC, a partire dal dato effettivamente rilevato nell'anno base. Alcuni di tali indicatori riguardano aspetti del servizio la cui titolarità è in capo agli Handlers e che tuttavia il Gestore deve impegnarsi a tenere sotto controllo in quanto utili alla definizione delle performance "di scalo".  
Il raggiungimento dei livelli ivi indicati costituisce un preciso obbligo per il Gestore, sanzionato con penalizzazioni sul livello delle tariffe.  
Il principio della performance aeroportuale nella sua accezione più ampia è dunque uno dei cardini su cui si fondano tanto il Contratto di Programma quanto la Carta dei Servizi, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.
- 12.1.8 **Certificazione di Qualità**

SAGAT S.p.A dispone della Certificazione di Qualità secondo la più recente versione della norma UNI EN ISO 9001:2015. Il nuovo standard ISO rappresenta un'evoluzione del concetto di qualità, che evolve dal principio di mera conformità a quello di sostenibilità. Oltre a rispettare le prescrizioni normative, infatti, l'Azienda deve coniugare il buon esito delle performance con la creazione di valore, aspetto cruciale per una realtà di rilievo sul territorio di riferimento, qual è l'impresa-aeroporto.

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



## 12.2 PROCEDURE CONTROLLO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 12.3 PROCEDURE DI COMUNICAZIONE DEI RISULTATI DEI MONITORAGGI

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

## 12.4 STANDARD OPERATIVI MINIMI DI SCALO PER SERVIZI ESSENZIALI

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

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

### **13.1 VERIFICA DEL RISPETTO DEL REGOLAMENTO E PROVVEDIMENTI**

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

richiesta ed informa il Gestore e l'operatore delle proprie determinazioni in merito. Il Gestore valuterà se la violazione/inadempienza determina un rischio per la security e la safety aeroportuale. In tal caso, ai sensi dell'art. 705 e ter Cod. Nav., adotterà le più opportune azioni correttive senza alcun indugio, che verranno in seguito, ove necessario, ratificate dall'ENAC.

- 13.1.9 In caso di violazioni di lieve entità, qualora reiterate nel tempo, si applica quanto previsto per le violazioni gravi.
- 13.1.10 In tutti i casi di violazione e/o di non ottemperanza ai provvedimenti operativi, il Gestore si riserva inoltre la facoltà, ove possibile e necessario, di porre in atto, con proprie risorse o ditte dallo stesso incaricate, interventi correttivi addebitando agli Operatori responsabili i costi sostenuti maggiorati del 15% e gli eventuali danni subiti.
- 13.1.11 L'addebito dei costi degli interventi di ripristino e di risarcimento degli eventuali danni subiti relativi alle aree ed impianti utilizzati a rotazione da diversi Operatori (quali ad esempio banchi check-in, pontili d'imbarco, sistemi bagagli, gates) viene effettuato nei confronti dell'ultimo operatore che abbia utilizzato l'area o l'impianto prima della segnalazione al Gestore o del riscontro dell'anomalia da parte del Gestore stesso. Detto provvedimento si applica a fronte degli obblighi da parte degli Operatori di utilizzare le infrastrutture in modo corretto, segnalare eventuali danneggiamenti e verificarne la funzionalità prima dell'inizio delle attività.

## 13.2 PROVVEDIMENTI OPERATIVI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Mancato invio di informazioni**

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

**Danneggiamenti delle infrastrutture**

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

**Abbandono rifiuti e FOD**

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



### 13.3 SANZIONI

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